

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：曾華源教授

醫院志工團隊運用即時通訊軟體  
與志工組織承諾之相關探討

The Study of Correlation between the Use of Instant  
Messaging App and Organizational  
Commitment of Hospital Volunteer Teams

研究生：李怡靜

中華民國 107 年 07 月

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：曾華源教授

醫院志工團隊運用即時通訊軟體  
與志工組織承諾之相關探討

The Study of Correlation between the Use of Instant  
Messaging App and Organizational  
Commitment of Hospital Volunteer Teams

研究生：李怡靜

中華民國 107 年 07 月

東海大學社會工作學系碩士班

研究生 李怡靜 碩士學位論文

醫院志工團隊運用即時通訊軟體與志工組織  
承諾之相關探討

業經審查及口試合格

論文審查及口試委員

指導教授：曾華淨 107年7月5日

審查教授：鄭期緯 107年6月28日

審查教授：李怡靜 107年6月28日

系主任：呂朝賢 107年7月13日

## 謝誌

撰寫謝誌的時刻，於研究所所有學習回憶突然浮現腦海，有著離情依依的不捨，亦有完成階段性學習的喜悅交錯心頭兒。來到東海大學社會工作學系，開啟我對社會工作專業不同的想像與視野，而論文的完成亦有許多 老師、家人、同儕及好友的鼎力相助與鼓勵，在此，以真誠感激的心，由衷一一道出。

首先，感激我的指導教授 曾華源老師，除傳道、受業、解惑之外，其待人處世、關心社會議題和嚴謹治學的態度，令我深感佩服與尊重，亦是我學習的榜樣之一。另，於論文學習的路途上， 老師經常透過同儕相互學習的團體模式，營造自我思考和相互激盪的情境，讓學習效果事半功倍；感激 郭靜晃老師及 鄭期緯老師百忙中，審閱我的論文且給予中肯的建議及指導，讓我的論文更臻完整；感謝 白倩如老師於論文撰寫過程，提供多元思考的方向及統計分析的指導，讓我對統計分析更有信心；感謝 郭慈安老師於生命回顧課程，讓我重新認識自我，亦論文撰寫期間予以鼓勵；而 陳曉茵老師開啟我攻讀研究所的想法，讓我人生方向更加明確與踏實；感激 家慈時時叮嚀努力論文寫作；感謝 先考過往經常耳提面命「豫則立，不豫則廢」，對我人生規劃與實踐有著重大影響。

其次，感謝臺中市醫務社工主管及志工督導，對於本研究的協助，讓我能順利完成問卷發放、回收及完成本研究；感謝我的主管 汪美鳳課長的支持，讓我能專注課業學習；感謝社工前輩 振發大哥贈送統計書籍，減緩我對統計分析的擔憂；亦感謝 葉貴陽志工及 潘美吟志工於研究過程的建議，於問卷詞彙、問句編撰等相關內容更加完備，更適合醫院志工團隊閱讀和回覆。

第三，感激我的好友 郁歆、奕汶、婉莉、姝淳、珮淪、佩宜、盟謹、佳宜、育賢等所有好友們，在課業學習、論文撰寫過程，與大家相互學習與成長，並給予莫大的幫助及精神支持；感激助教 培元和好友文哲讓我能順利運用 SPSS 軟體。學習路途，無法孤軍奮戰與黑暗摸索，因仰賴著大家的無私的教學，讓我能逐步完成這研究。

最後，感謝我的先生 權立，一直在旁默默陪伴和支持，當我感到身心俱疲時，提醒我注意身體健康，或帶我享用美食慰勞我的五臟廟，亦不忘時時言語鼓勵與勉勵，讓我在論文撰寫路途，更有前進的力量！

2018/07 撰於大度山

# 摘要

本研究針對臺中市醫療院所設有衛生保健志工隊，且使用即時通訊軟體（LINE）作為團隊溝通管道的19家醫院志工團隊為研究對象，透過紙本問卷瞭解醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）的情形、主要溝通內容及其與志工組織承諾之相關性，以作為醫院志工團隊管理之參酌，希能增進醫院志工團隊管理品質。

本研究依各醫院志工團隊人數規模進行比例抽樣，總計發放400份研究問卷，共計回收348份（87%），有效問卷總計290份（83%）。

本研究結論如下：

- 一、 醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）之主要溝通內容為工具性訊息、情感性訊息及檢視性訊息。
- 二、 使用即時通訊軟體（LINE），在性別、使用即時通訊軟體(LINE)的時間及每天使用即時通訊軟體(LINE)和志工團隊聯繫頻率上，存有差異性；溝通內容，在性別、宗教信仰、學歷、使用即時通訊軟體（LINE）的時間、每天使用即時通訊軟體（LINE）與志工團隊聯繫的頻率上，存有差異性；組織承諾，在宗教信仰、參與志願服務總年資、目前志工團隊服務層級及擔任志工幹部上，存有差異性。
- 三、 使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容與組織承諾具有正向關係，而溝通內容與組織承諾具有正向關係。
- 四、 醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容，對組織承諾具有預測力。

本研究討論與建議如下：

- 一、 醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）與該團隊聯繫頻率高，在有效性溝通及聯誼性互動的感受越好；當溝通內容為工具性訊息與情感性訊息，在組織承諾有較好的傾向。
- 二、 建議醫院志工團隊建立即時通訊軟體（LINE）相關使用規範，於溝通內容避免非團隊相關事務的檢視性訊息。

關鍵字：醫療院所、志願服務管理、即時通訊軟體、溝通、組織承諾

# Abstract

This paper is mainly about health care volunteers of medical institutions or hospitals in Taichung city, who use instant social networking app (LINE) as their way of communication, out of which volunteer teams from 19 hospitals are interviewed through paper-based questionnaires, with the aim to understand the correlation of how they use the social networking app and the major contents of their communication with their organizational commitment. This paper wishes to set a reference for medical institutions for improved management of volunteer teams.

With proportional sampling based on the number of volunteers of each medical institution or hospital, this study distributed out a total of 400 questionnaires, with 348 (87%) returned questionnaires, out of which 290 (83%) are valid questionnaires.

This study put forward some conclusion as follow:

1. The volunteer teams use instant social networking app as a tool for communicating instrumental, emotional and examination messaging.
2. In using the social networking app, there are differences among volunteers' gender, the time period of using and the frequency of usage; for communication contents, there is variation in terms of gender, religious belief, education level, the time period of using, daily usage and the frequency of usage among the volunteers; for organizational commitment, volunteers' religious belief, total years of volunteering, current position held in the volunteer team and work as volunteer committee show different patents of commitment.
3. The use of social networking app shows a positive correlation with the contents of communication and organizational commitment, the communication contents itself has a positive correlation as well with organizational commitment.
4. The usage of social networking app (LINE) among hospital volunteer teams and their communication contents are predictive towards organizational commitment.

This study put forward some discussion, and suggestion as follow:

1. The higher the usage of social networking app (LINE) is contributing towards effective communication and better social interaction among hospital volunteers; when the communication contents consist more of instrumental and emotional messaging, it shows a stronger tendency toward organizational commitment.
2. This paper suggests hospital volunteer teams to establish the specification of using social networking app and to avoid examining messaging irrelevant to volunteering issues within their communication.

Keywords: Medical institutions, volunteer management, social networking app, communication, organizational commitment

# 目錄

第一章 緒論 .....	- 7 -
第一節 研究背景與研究動機.....	- 7 -
第二節 研究目的與研究問題.....	- 9 -
第三節 名詞解釋.....	- 12 -
第二章 文獻探討 .....	- 13 -
第一節 醫院志願服務發展與現況.....	- 13 -
第二節 組織承諾.....	- 22 -
第三節 溝通內容.....	- 29 -
第四節 即時通訊軟體之內涵.....	- 35 -
第三章 研究方法 .....	- 41 -
第一節 研究架構與假設.....	- 41 -
第二節 研究對象與抽樣方法.....	- 42 -
第三節 研究測量工具設計.....	- 47 -
第四節 研究分析方法.....	- 62 -
第五節 研究倫理.....	- 63 -
第四章 研究分析與結果 .....	- 65 -
第一節 醫院志工團隊人口變項、使用即時通訊軟體(LINE)、溝通內容與組織承諾之描述.....	- 65 -
第二節 醫院志工團隊人口變項、使用即時通訊軟體(LINE)、溝通內容與組織承諾差異分析.....	- 74 -
第三節 醫院志工團隊人口變項、使用即時通訊軟體(LINE)、溝通內容與組織承諾相關分析.....	- 100 -
第四節 醫院志工團隊人口變項、使用即時通訊軟體(LINE)、溝通內容與組織承諾預測力分析.....	- 105 -
第五節 研究分析結果摘要.....	- 108 -
第五章 研究結論與建議 .....	- 111 -
第一節 研究結論.....	- 111 -
第二節 研究討論與建議.....	- 114 -
第三節 研究限制與後續研究方向.....	- 116 -
參考文獻 .....	- 117 -
附件一 .....	- 129 -

## 表目錄

表 2-1 志工督導角色及任務 .....	- 16 -
表 2-2 志工角色與任務 .....	- 20 -
表 2-3 LINE 的功能 .....	- 37 -
表 3-1 樣本清冊 .....	- 43 -
表 3-2 研究問卷之志工幹部和志工人數發放比例表 .....	- 45 -
表 3-3 研究問卷發放與回收統計表 .....	- 47 -
表 3-4 正式量表之信度考驗與因素分析的萃取結果 .....	- 53 -
表 3-5 使用即時通訊軟體(LINE)之主成分分析及 CRONBACH'S A 摘要表 ...	- 54 -
表 3-6 溝通內容之主成分分析及 CRONBACH'S A 摘要表 .....	- 56 -
表 3-7 組織承諾之主成分分析及 CRONBACH'S A 摘要表 .....	- 57 -
表 3-8 研究統計分析整備表 .....	- 63 -
表 4-1 醫院志工團隊之個人背景資料次數分配表暨百分比統計表 .....	- 67 -
表 4-2 醫院志工團隊公布即時通訊軟體使用規範之次數分配表暨百分比統計表 .....	- 68 -
表 4-3 醫院志工團隊使用即時通訊軟體的功能之次數分配表 .....	- 68 -
表 4-4 醫院志工團隊使用即時通訊軟體(LINE)之次數分配表暨百分比統計表 .....	- 69 -
表 4-5 醫院志工團隊溝通內容之次數分配表暨百分比統計表 .....	- 71 -
表 4-6 醫院志工團隊組織承諾之次數分配表暨百分比統計表 .....	- 73 -
表 4-7 醫院志工團隊之個人性別與使用即時通訊軟體 (LINE) T 檢定分析表 .....	- 74 -
表 4-8 醫院志工團隊之個人年齡與使用即時通訊軟體(LINE)人數、平均數、標 準差分析表 .....	- 75 -
表 4-9 醫院志工團隊之個人婚姻狀況與使用即時通訊軟體(LINE)人數、平均 數、標準差分析表 .....	- 75 -
表 4-10 醫院志工團隊之個人宗教信仰與使用即時通訊軟體(LINE)人數、平均 數、標準差分析表 .....	- 76 -
表 4-11 醫院志工團隊之個人學歷與使用即時通訊軟體(LINE)人數、平均數、標 準差分析表 .....	- 76 -
表 4-12 醫院志工團隊之個人職業與使用即時通訊軟體(LINE)人數、平均數、標 準差分析表 .....	- 77 -
表 4-13 醫院志工團隊之個人參與志願服務總年資與使用即時通訊軟體(LINE)人 數、平均數、標準差分析表 .....	- 77 -



表 4-14	醫院志工團隊之個人於目前志工團隊服務總年資與使用即時通訊軟體(LINE)人數、平均數、標準差分析表 .....	- 78 -
表 4-15	醫院志工團隊之個人於擔任志工幹部與使用即時通訊軟體(LINE)T 檢定分析表 .....	- 78 -
表 4-16	醫院志工團隊之個人於目前志工團隊服務層級與使用即時通訊軟體(LINE)人數、平均數、標準差分析表 .....	- 79 -
表 4-17	醫院志工團隊之個人於使用即時通訊軟體(LINE)的時間與使用即時通訊軟體(LINE)人數、平均數、標準差分析表 .....	- 79 -
表 4-18	醫院志工團隊之個人於使用即時通訊軟體(LINE)的時間與使用即時通訊軟體(LINE)單因子變異數分析及 SCHEFFE 事後比較 .....	- 80 -
表 4-19	醫院志工團隊之個人於每天使用即時通訊軟體(LINE 與志工團隊聯繫的頻率與使用即時通訊軟體(LINE)人數、平均數、標準差分析表 .....	- 81 -
表 4-20	醫院志工團隊之個人於每天使用即時通訊軟體(LINE)與志工團隊聯繫的頻率與使用即時通訊軟體(LINE)單因子變異數分析及 SCHEFFE 事後比較 .....	- 81 -
表 4-21	醫院志工團隊使用即時通訊軟體(LINE)之公布即時通訊軟體(LINE)使用規範與使用即時通訊軟體(LINE)T 檢定分析表 .....	- 82 -
表 4-22	醫院志工團隊之個人性別與溝通內容 T 檢定分析表 .....	- 82 -
表 4-23	醫院志工團隊之個人年齡與溝通內容人數、平均數、標準差分析表 .....	- 83 -
表 4-24	醫院志工團隊之個人婚姻狀況與溝通內容人數、平均數、標準差分析表 .....	- 83 -
表 4-25	醫院志工團隊之個人宗教信仰與溝通內容人數、平均數、標準差分析表 .....	- 84 -
表 4-26	醫院志工團隊之個人宗教信仰與溝通內容單因子變異數分析及 SCHEFFE 事後比較 .....	- 84 -
表 4-27	醫院志工團隊之個人學歷與溝通內容人數、平均數、標準差分析表 .....	- 85 -
表 4-28	醫院志工團隊之個人學歷與溝通內容單因子變異數分析及 SCHEFFE 事後比較 .....	- 85 -
表 4-29	醫院志工團隊之個人職業與溝通內容人數、平均數、標準差分析表 .....	- 86 -
表 4-30	醫院志工團隊之個人參與志願服務總年資與溝通內容人數、平均數、標準差分析表 .....	- 86 -
表 4-31	醫院志工團隊之個人於目前志工團隊服務總年資與溝通內容人數、平均數、標準差分析表 .....	- 87 -
表 4-32	醫院志工團隊之個人於擔任志工幹部與溝通內容 T 檢定分析表 .....	- 87 -

表 4-33	醫院志工團隊之個人於目前志工團隊服務層級與溝通內容人數、平均數、標準差分析表.....	- 88 -
表 4-34	醫院志工團隊之個人於使用即時通訊軟體(LINE)的時間與溝通內容人數、平均數、標準差分析表.....	- 88 -
表 4-35	醫院志工團隊之個人於使用即時通訊軟體(LINE)的時間與溝通內容單因子變異數分析及 SCHEFFE 事後比較.....	- 89 -
表 4-36	醫院志工團隊之個人於每天使用即時通訊軟體(LINE)與志工團隊聯繫的頻率與溝通內容人數、平均數、標準差分析表.....	- 90 -
表 4-37	醫院志工團隊之個人於每天使用即時通訊軟體(LINE)與志工團隊聯繫的頻率與溝通內容單因子變異數分析及 SCHEFFE 事後比較.....	- 90 -
表 4-38	醫院志工團隊使用即時通訊軟體(LINE)之公布即時通訊軟體(LINE)使用規範與溝通內容 T 檢定分析表.....	- 91 -
表 4-39	醫院志工團隊之個人性別與組織承諾 T 檢定分析表.....	- 91 -
表 4-40	醫院志工團隊之個人年齡與組織承諾人數、平均數、標準差分析表.....	- 92 -
表 4-41	醫院志工團隊之個人婚姻狀況與組織承諾人數、平均數、標準差分析表.....	- 92 -
表 4-42	醫院志工團隊之個人宗教信仰與組織承諾人數、平均數、標準差分析表.....	- 93 -
表 4-43	醫院志工團隊之個人宗教信仰與組織承諾單因子變異數分析及 SCHEFFE 事後比較.....	- 93 -
表 4-44	醫院志工團隊之個人學歷與組織承諾人數、平均數、標準差分析表.....	- 94 -
表 4-45	醫院志工團隊之個人職業與組織承諾人數、平均數、標準差分析表.....	- 94 -
表 4-46	醫院志工團隊之個人參與志願服務總年資與組織承諾人數、平均數、標準差分析表.....	- 95 -
表 4-47	醫院志工團隊之個人參與志願服務總年資與組織承諾單因子變異數分析及 SCHEFFE 事後比較.....	- 95 -
表 4-48	醫院志工團隊之個人於目前志工團隊服務總年資與組織承諾人數、平均數、標準差分析表.....	- 95 -
表 4-49	醫院志工團隊之個人於擔任志工幹部與組織承諾 T 檢定分析表.....	- 96 -
表 4-50	醫院志工團隊之個人於目前志工團隊服務層級與組織承諾人數、平均數、標準差分析表.....	- 96 -
表 4-51	醫院志工團隊之個人於目前志工團隊服務層級與組織承諾單因子變異數分析及 SCHEFFE 事後比較.....	- 96 -

表 4- 52	醫院志工團隊之個人於使用即時通訊軟體(LINE)的時間與組織承諾人數、平均數、標準差分析表.....	- 97 -
表 4- 53	醫院志工團隊之個人於每天使用即時通訊軟體(LINE)與志工團隊聯繫的頻率與組織承諾人數、平均數、標準差分析表.....	- 97 -
表 4- 54	醫院志工團隊使用即時通訊軟體(LINE)之公布即時通訊軟體(LINE)使用規範與組織承諾 T 檢定分析表.....	- 98 -
表 4- 55	醫院志工團隊之使用即時通訊軟體(LINE)與溝通內容之相關分析 .	- 100 -
表 4- 56	醫院志工團隊之使用即時通訊軟體(LINE)與組織承諾之相關分析 .	- 101 -
表 4- 57	醫院志工團隊之溝通內容與組織承諾之相關分析 .....	- 101 -
表 4- 58	使用即時通訊軟體(LINE)與組織承諾典型相關分析摘要表 .....	- 102 -
表 4- 59	使用即時通訊軟體 (LINE) 與溝通內容典型相關分析摘要表 .....	- 103 -
表 4- 60	溝通內容與組織承諾典型相關分析摘要表 .....	- 104 -
表 4- 61	類別變項轉換之虛擬變項參照組對照表 .....	- 106 -
表 4- 62	醫院志工團隊組織承諾之逐步迴歸分析 .....	- 106 -
表 4- 63	醫院志工團隊情感承諾之逐步迴歸分析表 .....	- 107 -
表 4- 64	醫院志工團隊責任承諾之逐步迴歸分析表 .....	- 108 -

## 圖目錄

圖 2-1 STEERS 組織承諾前因後果模式.....	- 27 -
圖 2-2 MATHIEU & ZAJAC 組織承諾前因後果模式.....	- 28 -
圖 2-3 溝通過程.....	- 30 -
圖 2-4 溝通的目的.....	- 32 -
圖 2-5 BERLO 模式.....	- 33 -
圖 2-6 雙向溝通模式.....	- 33 -
圖 3-1 研究架構圖.....	- 41 -
圖 3-2 取樣公式.....	- 44 -
圖 3-3 修正後之研究架構圖.....	- 58 -
圖 4-1 使用即時通訊軟體（LINE）與組織承諾典型相關分析圖.....	- 102 -
圖 4-2 使用即時通訊軟體(LINE)與溝通內容典型相關分析圖.....	- 103 -
圖 4-3 溝通內容與組織承諾典型相關分析圖.....	- 104 -

# 第一章 緒論

本章旨在說明，研究之背景、動機、問題、目的及名詞解釋等，依序探討且敘述說明之。

## 第一節 研究背景與研究動機

我國志願服務法第一條，「為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質，特制定本法」（法務部，2018），即說明民眾透過自由意願參與志願服務，目的出於利他的付出與貢獻，服務領域與服務對象多元化，讓社會資源發揮發揮最大效益。依據衛生福利部志願服務資訊網（2018）之統計資料顯示，截至西元 2017 年 12 月底止，中央各目的事業主管機關，含文化、教育、環保、醫療、衛生、財政、經濟、農業、體育、科學、國防、消防、警政、社會福利...等各領域，登記有案之志願服務團隊數已達 2 萬 7,062 隊，志工人數達 1,072 萬 786 人，西元 2017 年總服務人次達 64 億 3,311 萬 040 人次，服務時數達 9,514 萬 4,133 小時，顯示我國志願服務持續蓬勃發展。

民主國家透過公民參與公共事務，以達成國家認同與提昇責任感（曾華源、曾騰光，2003）。隨著社會環境的發展，公私部門因業務擴充且人事成本的限制，透過滿腔熱忱的民眾投入公共事務，期解決人力不足的困境，促進民眾社會參與的力量，志工成為社會重要的人力資源，而志工督導為有效運作志工團隊及掌握服務品質，其管理專業化倍受重視。而有效能的志工督導能發揮行政、支持、教育功能，以人群關係（human relation）為基礎，協助志工發揮文書事務、照相攝影、音樂彈奏等各項專長，對於服務流程、服務禮儀等弱點進行調整。

另一方面，志願服務應重視服務品質與管理。黃郁雯（2011）認為提升志工督導的續職率是穩定志願服務品質之關鍵。志工督導與志工兼具情誼與績效，以維護組織、受服務者、志工三方的權益。而志願服務有著許多動態的工作過程和工作職責，但組織無法鉅細靡遺地描述或規範，需要成員願意主動採取行動處理（曾華源、曾騰光，2003）。研究者於實務工作，擔任志工督導一職，志工經常反應「不知道志工活動資訊，而錯過報名期限」、「志工幹部沒通知聚餐時間」、「志工督導沒說要開會」、「值班時段請假未告知」等訊息及服務中斷情形；對志工督導來說，除一一電話通知活動消息，及商請志工幹部協助宣傳之外，又經常遇到志工電話未接或不在家的情形，造成訊息無法順利傳達每一位志

工，志工活動出席率偏低，間接影響志工雙方情感建立的管道，造成團隊凝聚力不足，進一步影響志工對民眾的服務效能，造成組織整體服務品質受損。

但隨著時代更迭與科技產業發展蒸蒸日上，手機愈趨智慧化，網際網路愈趨便利化，即時通訊軟體愈多元化，例如：LINE、Facebook Messenger、WeChat、What's App、Viber、Skype、Yahoo 即時通、M+ Messenger 等，讓我們即時傳遞訊息及相互溝通，超越時間與空間限制。提到即時通訊軟體，我們通常第一個想到的大多是「LINE」，我們常問他人：「你/妳有 LINE 嗎？」研究者於實務環境觀察，志工間訊息傳播方式，從面對面溝通、簡訊（short message service）傳訊、電子郵件通訊及電話通知等方式，逐漸因智慧型手機、網際網路與通訊方式的進化，轉變為即時通訊軟體的應用。當前，在實務場域經常聽見志工說：「你/妳等等加我 LINE」、「你/妳等等用 LINE 傳給我」、「晚點用 LINE 打給你/妳」等話語，串連起志工服務外之情感聯繫與資訊傳遞功能。透過志工督導與志工間互為即時通訊軟體之好友，不定時發佈服務相關訊息，例如：志工會會議、志工活動、支援志工服務等，亦透過即時通訊軟體彼此問候、話家常及分享個人家庭生活點滴，相互映射真實世界的人際關係，讓訊息於短時間產生一傳十，十傳百之輾轉相傳效果，讓即時通訊軟體快速地滲入志工團隊，宛如一個虛擬生活圈。

當志工進入組織參與志願服務，會評估組織結構與服務環境，期待自身能發揮服務熱誠與服務民眾所需，以及組織的理念、價值與期待與其相符，決定是否留在該組織投入服務工作。在華人文化中，瞭解志工管理的人情困境與適宜因應之道（張菡容，2014），且透過家庭策略作為志工人力資源管理模式（陳尹雪，2002），才能使志工督導有效發揮管理知能及增強志工參與服務工作的動力。組織可藉由志工聚餐與志工旅遊等場合，鼓勵志工邀請其家人一同參與活動，營造大家庭的氛圍，讓志工感受組織給予的溫度，且希望其家人持續鼓勵志工持續投入服務工作，或相約其家人共同加入志願服務行列；再者，於公開場合讚揚志工於組織的服務年資貢獻、服務表現及特殊事件等，讓自主、情感、尊重融合志願服務管理，維持與增進彼此的情誼。因此，志工的持續投入服務和獲得情感滿足有關，亦即與志工培養感情，給予高度關懷吸引志工持續投入，讓志工與運用機構的情感更緊密，增加志工對機構的認同感（曾騰光，1996；陳尹雪，2002）。

除瞭解對服務組織的認同感、志工督導的管理風格、及重視志工對其服務工作的滿意度之外，組織承諾也是志願服務領域研究主軸之一。承諾

（commitment）是個人遵循組織目標與價值，而扮演該角色之情感性表現（鍾鼎，2001）。有關組織承諾（organizational commitment）的定義，學者提出不同見解，Robbins（1991）認為組織承諾是成員對組織的忠誠度、認同感及參與活動

的積極程度；Buchanan（1974）透過集體行動和社區發展研究，認為承諾影響成員於該組織或團體的參與持久度，而當其對組織或團體的角色投入產生情感的歸屬，其中包含接納和認同組織或團體的價值及目標，此稱為組織承諾。如同志工依著機構服務的價值，本著初衷於其崗位服務民眾，願意忠誠奉獻於組織。當個人對組織有著強烈信念、願意為組織犧牲奉獻、希望持續成為組織的一份子，表現出對組織投入及認同，即為組織承諾。

承上所述，當志工團隊運用即時通訊軟體作為團隊溝通管道，除了溝通不受時間的限制與訊息傳遞遙遠等優點之外，對於志工團隊的組織承諾將產生哪些效應？若志工督導運用即時通訊軟體進行志工團隊溝通，有哪些實務運用的優勢？志工督導和志工透過即時通訊軟體溝通，使得雙方關係更緊密嗎？志工彼此的情感或團隊凝聚力更緊密嗎？志工團隊更認同組織或更願意投入組織服務？亦或讓或能降低志工離隊率呢？或與前述情形皆相反呢？換個角度思考，運用即時通訊軟體的保密度足夠嗎？還有哪些缺漏值得進一步關注呢？

近年志願服務管理之相關研究，著重於志工督導與志工之管理策略、管理者風格或人情因應模式之相關議題。但即時通訊軟體之使用普及於日常生活，但未有文章著墨即時通訊軟體運用於志願服務管理之相關探討，無法得知志工督導運用即時通訊軟體進行團隊溝通，對於管理、組織承諾之相關性為何？因此，本文想進一步探討，即時通訊軟體作為醫院志工團隊之溝通平台，除溝通快速與便利之外，與志工投入組織之服務工作，及繼續成為志工團隊一員之相關性為何？是否有助於減緩志工離開服務組織的意念？

## 第二節 研究目的與研究問題

### 壹、研究目的

隨著社會變遷，社會問題更加複雜及多樣，政府除了透過政策變革及修正外，亦需要國民一同投入與關心，而志工來自社會個各階層，擁有許多專才及資源，具有可開發之無窮潛能（曾華源、曾騰光，2003）。以人力資源管理之角度來說，積極培訓志工以提昇人力素質，有效留任組織與開發志工人員以增進組織生產力，以達到組織的目標與期望為宗旨。目前即時通訊軟體的應用無遠弗屆，資訊傳播速度更為便利性和即時性，人與人之間的情感聯繫超越時間與空間的限制。溝通是一個動態歷程，由個人或團體將意見、觀念、態度及情感，透過各種媒介或工具傳遞予他人或團體，以建立相互了解之心理或社會歷程（石莉平，2013）。簡而言之，溝通指個人或團體將觀念或資訊，藉由媒介、工具或行動等加以傳遞予他人或其他團體，經由回饋達到共享訊息的整個動態過程。即時通訊

軟體扮演溝通的媒介，能將訊息傳遞個人、團隊，達到資訊共享與回饋的即時性。

盧筱蘋（2014）認為，資訊科技的蓬勃發展，網路的快速崛起，促成資訊科技與生活內涵的改變，調整人們許多的行為模式，如：人際間的溝通與內外部的管理方式更加多元。而提到即時通訊軟體，我們通常第一個想到的大多是

「LINE」，比起交換電話號碼，我們更常問他人：「你/妳有 LINE 嗎？」為什麼 LINE 能展現一支獨秀的地位？依據二〇一五年統計資料，LINE 的全球註冊人數超越五億人次，在臺灣的註冊用戶突破一千七百萬人次，於智慧型手機的普及率超過其他軟體，在臺灣使用率高達 92%，使用密度高居世界第一，超越 Facebook Messenger（洪建寶、謝翎緬、黃繼億，2016）。郭碧如（2016）分析臺灣目前即時通訊軟體發現，LINE 具有三項優勢：首先為市場定位明確，其是以「和認識的朋友通訊」為概念，相較於 WeChat 認識陌生人或新朋友之趨勢有所不同；其次，目前在臺灣 LINE 為最受歡迎的即時通訊軟體，使用者容易選擇周邊多數朋友所使用的軟體為導向，而 LINE 即擁有市佔的優勢；最後，LINE 開發的一系列貼圖人物知名度高，受民眾喜愛吸引其使用該軟體。因此，人們藉著網路連結，使用即時通訊軟體維持人際互動的需求，似滾雪球般逐步發展成群體溝通。

志願服務是一個社會進步與發展程度的重要指標，不僅表示關心民眾及關切社會的公共需求，亦顯示出採取實際行動，尋求改善或緩和社會問題（曾華源，2005）。組織應肯定志工人力資源的重要性，從志工招募、職前與在職教育訓練及實地服務督導等，投入大量資源培育志工，若志工流失對機構而言，是相當嚴重的損失（何慧卿，2013）。而人力資源管理的內涵，應配合組織發展、計畫及運用所需的志工人力，提昇志工服務的素質與內容、定期評估考核服務效能等各方面工作，使得志工不僅投入組織服務工作亦隸屬於組織中，讓彼此目標越趨一致性。Kanter（1968）指出，承諾（commitment）為個人於社會組織行為中，為滿足個人基本需求的利益過程，其串連人格系統和社會系統，將認知、行為和評價取向等與角色，關係和規範連結，構成三種類型的承諾：第一，持續性承諾（continuance commitment）主要涉及認知取向，考慮利潤和成本時，成員發現離開組織系統的成本將高於剩餘成本，「利潤」迫使其繼續參與；第二，凝聚力承諾（cohesion commitment）為積極行為取向，透過情感樞紐將成員與社區相互連結，使成員團結和滿足緊密的社會關係，產生凝聚力以抵禦威脅；第三，控制承諾（control commitment）以積極評價方式，透過群體威權讓成員承諾遵守規範。周新富（1991）認為，承諾（commitment）是指個人從事某一職業或專業所抱持的價值信念或行為傾向，包含認同、投入及忠誠的心理過程。如同年長志工懷抱服務理念，為服務民眾需求而投入電腦學習的過程，可能面臨學習困難，仍持續



堅持信念與支持其參與志願服務的選擇。而組織承諾即反映出一個人對組織及其目標認同的程度（戴坤輝，2001），願將組織目標及價值內化，自願與組織休戚與共、榮辱共存及渴望隸屬於組織的一種心理意願與傾向（唐家華，2006）。因此，組織承諾對於組織長期之發展有其重要性。

志工本著自願助人精神參與服務工作，增進機構服務效能，提供受服務者良好服務品質，讓志工持續融入機構與自動自發地擔任角色職責，關心機構需求與問題、認同機構目標（曾華源、曾騰光，2003）。鑑於目前國內即時通訊軟體（LINE）之研究，著重於工作壓力、組織溝通、溝通滿足、工作績效等相關研究（陳玉芬，2016；吳芝穎，2016），於使用即時通訊軟體（LINE）與組織承諾之相關性研究尚不足；且研究者於實務工作場域觀察，即時通訊軟體（LINE）在醫院志工團隊廣泛使用，該志工團隊如何透過現代科技的運用留住志工、縮小志工對服務期待之歧異、增添志工彼此的溝通或情誼，最終能發揮志工人力資源運用的有效性，讓團隊趨向系統化及組織化的專業管理，成為機構推展志願服務永續經營的重要關鍵。

因即時通訊軟體（LINE）非局限於志願服務管理、公私部門管理、學校經營等領域，本研究以探究醫院志工團隊運用即時通訊軟體（LINE）之現況，及瞭解即時通訊軟體（LINE）與志工投入服務、認同組織目標及願意持續在組織服務之相關性，增進志願服務管理於實務運用的參考。

基於前述原由，本研究之目的為：

- 一、 瞭解醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）作為一溝通方式，與志工組織承諾是否有相關性。
- 二、 透過即時通訊軟體（LINE）的初步瞭解，作為提昇志工組織承諾之參酌。
- 三、 藉此，研究醫院志工團隊面臨使用即時通訊軟體（LINE）相關議題的初步探究，提供未來志工管理相關議題之參酌。

## 貳、研究問題

在醫院志工團隊管理領域中，本研究欲探究的問題如下：

- 一、 醫院志工團隊成員使用即時通訊軟體（LINE）之主要溝通內容為何？
- 二、 醫院志工團隊之人口變項、使用即時通訊軟體（LINE）與溝通內容是否存有差異？
- 三、 使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容與組織承諾是否有關係存在？
- 四、 醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容，對組織承諾是否具有預測力？

### 第三節 名詞解釋

#### 一、 醫院志工團隊( group of volunteers in the hospital )

依據志願服務衛生保健領域之醫療體系的需求，招募一群願付出所餘、自我奉獻、盡社會責任的志願服務者，協助醫療院所提供急診服務、諮詢服務、血壓測量、輪椅借歸、圖書借閱、行政庶務等各項病人、家屬與組織的服務，帶動公民社會的力量，有助於培育社區意識和實現社會責任感。

#### 二、 溝通 ( communication )

溝通是一方將其思想、態度、事實，透過語言或非語言的管道，傳遞與另一方且經由訊息接收者回饋的動態歷程，其發生於個人、團體、組織、社會及國家之間。

#### 三、 即時通訊軟體 ( instant messaging app )

即時通訊軟體是一種即時溝通的應用程式，透過網際網路之使用，即時傳遞文字訊息、檔案、語音與視訊交流，互動人數可一對一、一對多、群組的溝通模式。本研究專指即時通訊軟體 LINE。

#### 四、 組織承諾 ( organizational commitment )

個人對組織的目標和價值，有著強烈的認同與忠誠予以內化，認同組織、願意盡一己之力，努力為組織奉獻，希望能持續留在組織工作的一種態度或內在的傾向。

## 第二章 文獻探討

本研究旨在探討醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）和志願服務管理之影響，並透過即時通訊軟體（LINE）於管理之運用，進一步了解與組織承諾的相關性。

本章主要目的是透過相關文獻蒐集與整理，增進研究主題之探討和瞭解。文獻探討區分為四章節：第一節，闡述醫院志願服務發展背景與現況，說明醫院志工團隊之角色與功能，檢視目前醫院志工管理相關研究文獻；第二節，敘述組織承諾概念與內涵，針對華人文化及西方文化觀點分述，探究現況與組織承諾相關研究文獻；第三節，論述溝通的概念與內涵，探究與溝通相關研究文獻；第四節，論述即時通訊軟體之內涵及相關概念，探討即時通訊軟體現況與相關研究文獻分析。

透過本章相關文獻之琢磨，勾勒本研究於醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）對志工組織承諾的研究架構與概念圖像。

### 第一節 醫院志願服務發展與現況

#### 壹、醫院志願服務現況

志願服務代表慈善關懷與扶持鼓勵的精神，在不同文化信仰中，有著真善美的感人事蹟，是人類進步的動力，世界活絡的泉源。西元一九八五年，聯合國為鼓勵各國政府與民間共同投入志願服務行列，宣布十二月五日為國際志工日，希促進志願服務的實踐與推廣，彰顯志願服務組織與志工的貢獻。承前所述，我國亦順應此潮流，開發多元服務場域供民眾選擇。志願服務形之於社會，不論東西方，均以濟弱扶傾、扶危持顛及助弱憐殘為主，亦是推動社會福利的來源（秦燕，2001），更是重要的人力資源開發。美國醫院志願服務誕生，係因一九五〇年代獨立戰爭，志願工作者為彌補醫護人員之不足，戰後逐步轉變為提昇對病人的服務品質，提供完整技能訓練，協助醫院達成對社區的責任（秦燕，2001）。我國醫院志願服務團體的雛形源於西元一九八一年（莫藜藜，2005），從馬偕紀念醫院 前院長羅慧夫夫人的帶動，及長庚紀念醫院 前董事長王永慶先生的構想，讓服務病人、助人不足及關懷社會等理念，實踐於志願服務工作。隨後，西元一九八四年開始，平均每年 5.5 家醫院成立志願服務團體（秦燕，2001），讓志願服務如雨後春筍般遍地開展。

直至西元一九九九，我國發生九二一大地震，當大量資源和志工湧入災區時，沒有相關法律規範，呈現多頭馬車狀態，造成資源浪費，適逢聯合國宣布公

元二〇〇一年為國際志工年，我國為提昇重視志願服務的形象，時任總統於二〇〇一年一月二十日公布志願服務法實施（林勝義，2008）。其中，該法第五條和第十一條明定，主管機關、各目的事業主管機關及運用單位，應指定專人辦理及督導志願服務相關業務。隨著服務品質、績效管理的概念引進志工領域，特別近幾年在醫療服務領域的志願服務開始要求滿意度、考核、服務品質、病人安全等，以及醫院評鑑也將志工管理與運用列入醫院醫院評鑑條例中（賴怡伶、鄭讚源，2016）。財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會，於醫院評鑑及教學醫院評鑑評量項目明確規定，「醫院有志工設置減少病人就醫障礙，應有專人督導及訂定志工管理辦法及相關教育訓練，」，將志工服務作為醫院品質指標之一，顯示志工於醫院角色之重要地位。

林勝義（2008）認為，志工為社會工作發展的先驅，而社工專業化帶動志工制度化，彼此於起源脈絡與發展背景有著密切關連；加上社工擅長於溝通、助人及社會資源應用，足堪勝任好的志工管理者（秦燕，2001）。因此，目前國內醫院的社會工作部門，多辦理志工招募、訓練及管理相關業務。醫院志工督導多由社會工作師（員）擔任，依機構編制多稱為志工輔導員、志工訓練員、督導員、志工督導等不同職稱，而其為催化志工團隊運作靈魂人物之一，引導一群具有服務熱誠、自由自主的志工，對主管、相關合作部門與志工團隊皆需建立良好的互動關係，除了個人實務經驗與情感維繫之外，仍須確立自我的角色定位，培訓督導專業技能、行銷志工優良事蹟、認知角色的挑戰及追蹤志工服務品質等，掌握志願服務相關之一切事物。下段，針對志工督導的角色任務、督導知能及挑戰，進一步說明。

## 貳、醫院志工團隊

### 一、志工督導

#### （一）督導的定義

督導（supervision）源自拉丁語 *super*（遍及）及 *videre*（查看）之意，被定義為監督者及對被監督者工作質量負責之意（Harkness & Kadushin, 2002）。早期《社會工作百科全書（*Encyclopedia of Social Work*, 1965）》視督導為教育性過程，偏重知識傳遞於缺乏經驗的學生或新進工作者；一九七〇年後，督導工作偏重行政功能，以維持機構控制與責信為主（曾華源、曾騰光，2003）。

曾華源（2003）認為「督」為監督、督促、查看與管理；「導」為指導、教導、引導與輔導；前述兩者是一體兩面，不可分開，讓志工維繫服務動機與服務品質。Towle（1954）亦指出，經由行政流程執行督導業務，進而達成教學和培育人員的目標。陳武雄（2009）則認為，志工督導一詞，廣義而言，指所有推動

志願服務的相關督導人員，深化志工督導的專業體認，有助於志願服務順意推展及蓬勃發展；狹義部分，專指於志願服務場域，實際負責監督工作，直接指導志工的督導者，大多由專職人員擔任。綜合上述，志工督導具有慰勉志工的功能，激勵志工持續投入服務，幫助其解決服務中的各項困難，透過雙方的夥伴關係完成組織使命與任務。

## （二） 督導的角色

角色（role）最初運用於戲劇，專指於舞台上演出的表演者，後為社會心理學概念之一，並應用於人類學、社會學及精神醫學等。Persons（1961）指出，角色（role）為個人在結構化的規範制約下，參與社會互動的具體過程，而與特定或具體的角色建立互動關係。因此，角色（role）是瞭解成員應有的行為表現，釐清其在團體中的地位或階級（Aronson, Wilson, & Akert, 2013）。

志工督導是以志工為對象的一種督導工作，而督導工作為訓練人員的方法之一，與行政工作相互配合，提供志工及團隊教育及支持的過程（林勝義，2008）。志工督導於管理過程，扮演著機構、主管、志工及民眾間的內外溝通樞紐，落實機構之宗旨目標，規劃志工服務項目與內容；執行主管的政策需求，宣達政策訊息與安排志工服務工作；符合志工個人的服務期待，對其建言轉知院方及協調跨單位溝通；促進民眾於就醫過程之便利性，確保機構志願服務的責信。現今的志願服務管理，著重量化管理及服務績效的追蹤，志工督導如何讓志工發揮潛能，妥善安頓志工人力資源，促使志工團隊成長茁壯為督導者之重要課題。

機構必須設置和培植志工督導的專業人才，讓志願服務督導工作於組織發揮功能，增進志工服務成效，實現機構的營運目標，讓志願服務工作能順利推展。本段，對於志工督導的角色定位，參考黃郁雯（2011）整理各學者（龍紀萱、李侑珊，2002；陳宇嘉，2002；鄭錫錯，2003；溫世合，2004；McCurley & Lynch, 2000）之資料，介紹志工督導角色及任務，進一步補充陳武雄（2009）等學者資料，整理分類於下表：

表 2-1 志工督導角色及任務

分類	角色	任務
規劃和設計志工方案	行政/計畫者	研訂志工計畫盡美盡善，分層負責達成機構任務，有效運用志工，含志工人力資源的需求評估與預算、招募、面談、訓練、獎勵、考評及福利等規劃。
	管理/督導者	1、清楚說明機構期待與要求。 2、編印志工手冊及各組服務工作說明書。 3、服務品質之追蹤、監督與評核。
執行和管理志工運作	諮詢者	志工督導需有豐富社會常識，了解問題癥結，協助志工處理多樣化的服務問題或人生事件。
	教育者	運用教育和訓練，創造志工學習環境，維持服務品質。
	授能者	因應志工不同特質、能力和成熟度，給予適當權力，激發其潛能。
	整合者	1、志工督導知人善任，依志工興趣所向，配合機構目標與需求，有效分配資源，安置合宜的服務工作。 2、志工督導擁有組織應變能力，以公平正義為原則，對志工一視同仁，因應內外環境變化，有效和團隊力量，提振團隊士氣，推動服務工作。
	有效激勵者	增進志工信心與能力，運用內外激勵因素，維持志工服務動機，協助其跨越服務障礙。
	資訊傳播者	不定期提供機構與志願服務相關資訊。
協調志工間或機構與志工之關係	示範者	志工督導需以身作則，為志工樹立良好典範。
	支持者	1、適時鼓勵和支持志工服務的辛勞，必要時讓其家人一同參與志願服務活動。 2、提供志工溫暖與關懷的服務環境。
	協調者	1、志工督導覺察志工間的團體動態與人際互動，必要時，儘早化解雙方糾紛與衝突，維持志工間信任關係。 2、志工督導需有溝通協調能力，整合志工共同觀念，調和志工齊一作法，實踐機構目標，協力完成機構賦予的職責。 3、志工督導需建立與維繫志工、督導及機構三方之信賴關係。

(續下頁)

續表 2-1 志工督導角色及任務

分類	角色	任務
倡導 志願 服務 理念	倡導者	1、志工督導有責讓機構員工瞭解志願服務的意涵。 2、志工督導需讓志工認識志願服務的意義，提昇其服務成就感與社會責任感。
	開拓者	1、志工督導需妥善運用社會資源，建立良好的公共關係，以期內在機能與外部力量緊密配合，使志願服務順利開展。 2、因應社會變遷，符合機構宗旨，尊重志工志趣，開拓創新服務，致力志願服務研究，革新服務新氣象。
	願景 及使命 分享者	1、志工督導擁護機構政策的忠誠，發揮科技整合的功能，傳達機構願景與理念，促使志工內化之，提昇機構認同感。 2、志工督導能評估志願服務工作的價值，貫徹機構目標，檢討服務得失，策勵未來服務任務。

資料來源：

1、修改自黃郁雯(2011)<sup>1</sup>。

2、陳武雄（2009）<sup>2</sup>。

### （三）督導的功能

志工督導需具備專業的督導知能，期待能「帶動」志工投入服務，完成機構任務，而在督導過程中，雙方彼此牽引與影響。傳統上，督導任務多以 Kadushin（1976）之三種功能「行政的（administrative）」、「支持的（supportive）」、「教育的（educative）」為論述模式（Davys & Beddoe, 2010）。本段針對督導功能進行分述：

#### 1、行政性功能

督導透過了解機構之宗旨、願景、目標及政策方面，瞭解民眾受服務之需求，規劃志工服務項目及流程，發揮志工人力資源之運用最大效益。行政督導的工作，需考量志工角色於機構之定位，再經由規劃服務方案、服務崗位分派、服務品質管理與追蹤、跨部門溝通之功能，達到適才適用的目標。

#### 2、支持性功能

支持性督導主要讓督導與志工維持天平般的平衡關係，督導透過傾聽與同理，讓志工於和諧與開放的環境進行反思，保持雙方榮辱與共的情感，促進志工

<sup>1</sup>醫院志工業務承辦人角色勝任能力、人際關係與續職意向之相關性研究，東海大學社會工作系碩士論文。

<sup>2</sup>志願服務理念與實務。台北市：揚智文化。

自我成長與茁壯的能量。另一部分，督導者隨時關懷志工之服務情形，排解服務遭遇之困難，指導服務過程中的應對技巧，增進志工服務熱誠與自信。

### 3、教育性功能

教育指的是「教導」和「培育」。因此督導需有專業的知識涵養，透過現場教導灌輸知識與服務技術，協助志工知行合一，以達到機構要求。而曾華源與曾騰光（2003）認為，教育性功能與行政性功能是相輔相成的。透過行政程序的覺察，了解志工不適宜或不足之處，督導進行實務指導或與志工一起討論，刺激自我成長與維持服務動機。

綜合上述，督導是一個動態性與發展性的過程，其本質透過行政程序的規則，以支持性態度給予志工鼓舞，最終完成教育性目標（曾華源、曾騰光，2003）。因此，志工督導以支持性功能為第一要務，與志工相處一視同仁為必要要件，工作分配以知人善任為原則，充分發揮督導「帶領」志工的本領。

## 二、志工

### （一） 志工的定義

在中國歷史上，漢代首創的常平倉、隋代義倉及南宋朱熹上疏推廣之社倉為骨幹，從倉儲制度儲糧備荒，逐漸演變照顧孤苦無依孩童及長者，延續至清代不衰，協助種種因自然或人為因素之社會問題，形成中國早期社會互助的力量（梁庚堯，2014），相似現今志願服務雛型。而社會大眾認為，從事志願服務即為做善事與積陰德的象徵，似乎富涵道德感與私利性之意。從中國傳統文化來看，志願服務與宗教慈善和扶老（幼）濟貧相關，例如：族親互助的義莊、民間團體的鋪路造橋、施粥施財等關心鄰里生活需求。由此看出，我國志願服務的精神在於關心社會，透過社會參與及付出來解決社會問題（曾華源、曾騰光，2003）。

個人依自由意願，從事弱勢關懷、付出所餘及從事無償工作之志願服務者，簡稱為志工（volunteers）。臺灣於西元一九八〇年後，當時省政府與北高兩市先後訂定志願服務相關計畫，推動志願服務各項服務措施，並隨著經濟與社會的發展，志工的服務範疇不斷擴張，例如：衛生、社會、教育、環保、警政等遍及公私部門，均可見志工服務的蹤跡。莫藜藜（2005）認為醫院志工有三種類型，其一，為醫院中獨立的一支志工隊；其次，由醫院社會工作部門組織的志願服務隊；最後，在社區中協助醫院提供服務的志願服務團體。

志工團隊之運作，包含多樣化的服務面貌，大致可藉由服務領域、時間安排、服務職責或服務內容等性質分類（林昭文，1996；陳金貴，1994）。目前臺灣於醫療院所之志願服務團隊，多由社會工作部門統籌方案規劃、招募、訓練等



組織志工團隊。本研究主要探究對象為服務於醫療場域，透過直接、間接或行政服務等，協助病人與家屬順利就醫、輔助員工及組織等各項服務工作的志願服務者。

## (二) 志工的角色

志願服務是一種平價的社會行為，對民主社會而言，透過民眾自願自發的參與，連結與培養彼此間的互信、互惠、合作來解決社會問題，促進社會的進步與發展，可視為有效益且根本的社會資源之一（呂朝賢、鄭青霞，2005）。因此，志願服務者參與志願服務，有助於增長其知識與技能、建構人際關係及增進社會適應能力，利於個人的身心健康與生涯發展，對組織、受服務者與社會皆有正面價值與意義。

近年來，參與志願服務的國民人數持續成長，志工來自社會各專業領域並擁有多元化能力，所能提供的服務更趨多面向，其積極的角色形象，除參與組織志願服務之外，亦受邀參加組織決策相關會議，反應受服務者的需求與爭取權益的行動。對於志工的角色定位，整理各學者(陳武雄，2009；曾華源、曾騰光，2003；劉香梅，2003；Jacobson, 1993)之資料，分類於下表：

表 2-2 志工角色與任務

分類	角色	任務
對受服務者而言	行動者	對於志願服務實際付出行動，並持之以恆、盡心奉獻。
	關懷者	對服務對象能即時伸出援手，予以真誠關懷，助其奮進突破難關。
	支持者	使用語言與非言語言，增加受服務者自信，維護其自尊。
	教授者	與服務對象接觸，除提供服務外，能教授相關技藝。
對組織而言	媒合者	志工可作為組織、社區與服務對象之橋樑，拉近彼此的關係。
	開拓者	維持組織規劃之服務項目，發掘服務對象與組織的需求，發展創新的服務模式。
	轉介者	對於受服務者的需求，發現心有餘而力不足，立刻尋求組織或相關人員協助。
	行政管理者	協助組織彙整各項資料，及推動志工隊務等相關業務。
對社會而言	決策諮詢者	對於提昇組織服務之處，應抱持誠懇態度，能提供中肯與務實的建議。
	示範者	志願服務是一種全民終身教育，透過志工服務精神，成為社會大眾良好的模範。
	促進者	透過志願服務的參與，帶動人際關係的互惠與互信，強化社會關係。

資料來源：本研究整理。

由上述內容看出，志工具有串連受服務者、組織與社會之力量，無論是潤滑劑或螺絲釘皆能適時發揮其功能，以無償奉獻的精神關懷社會人群，充分展現助人利他的服務價值。

### (三) 志工的功能

志願服務的行為常被視為仁心善行，國家積極拓展志工人才，促使人力資源發揮，妥善運用社會資源，讓民眾不以獲取報酬為目的，透過知識、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會。藉由學者（陳武雄，2009；林勝義，2008；曾華源、曾騰光，2003）對志願服務之闡述，研究者依序整理志工之功能：

- 1、實用性：透過實際服務參與，開展各服務內容，例如：水土保持、救災救護、美學藝文等，真誠實踐服務理念，接受定期教育訓練，提昇服務工作的品質，進而引領家人、鄰里一同投入志工行列。

- 2、 效益性：充分發揮民間力量，符合組織和受服務者的需求，建構三方互敬互惠、互住戶濟的合作基石。
- 3、 整合性：洞察社會脈動，讓社會大眾表達對社會的關懷，融匯各方意見且凝聚共識。

綜合前述，志工不僅需具有奉獻的精神與付出的熱忱，亦具有激發他人效法跟進的作用，林勝義（2008）認為協助志工找到定位，保有服務的自主性，給予適當的激勵，創造志工彼此專長互補關係，才能持續提高服務熱忱及服務品質。

### 參、醫院志工管理之相關研究

目前承辦志工業務的人員，有志工管理者、志工督導等用詞，其中以志工管理者一詞稱呼最多。其中，志工管理者之擔任區分為專職人員或非專職人員，前者多由理事長、總幹事、社工人員等擔任，後者多為志工隊長或資深志工擔任。目前以志工管理者為對象的研究較有限，分別整理如下：張菡蓉（2014）以立意選樣和滾雪球選樣，訪談醫院志工督導，歸納出四種志工管理之人情困境，歸納五種人情因應方式；蕭茲涵（2011）以深度訪談方式，探討臺北市之醫學中心、區域醫院、地區醫院之志工管理者與不符期待志工的相處經驗，對主管機關、醫院主管、志工管理者提出建議；溫世合（2004）對醫院志工隊的 226 家醫院進行問卷調查，建議應多加強志工管理者的獎酬，讓醫院整體組織氣候提昇，有助於其增加工作投入；王秀燕（2003）以問卷方式，調查臺中市及彰化縣之社會福利志工隊，志工管理者於整合性與效率性之經營理念，有助於強化組織合作意向。上述研究，針對志工督導之相關研究，透過問卷調查之量化分析，或質性訪談方式進行深入研究，對於實務場域之組織層面與人際層面之兩部分，提出深入探討與相關建議。

其他有關志工管理或志工管理者與志工間之相關研究，林彥芬（2011）以文獻分析法與深度訪談法，檢視臺大醫院與林口長庚醫院之志願服務管理，發現志工督導與志工幹部對於志工晉用、養成與效益見解不同，後續對兩家醫院提出管理建議；陳尹雪（2002）採用問卷調查法探究志工管理制度、督導風格與志工離隊之相關性，提出志工管理可運用家庭管理策略；葉良琪（2000）則以參與觀察、焦點團體及個別訪談之方式，研究國立成功大學附設醫院之志工管理運作狀況，瞭解醫院工作人員、病人與家屬、志工三方，對志工角色定位與彼此互動之解析與建議。對此看出，當前志工管理之議題多於組織制度、督導風格及組織成員等面向出發，亦需考量現今即時通訊軟體的運用，讓志願服務之研究更趨豐富與意義。

## 肆、小結

綜合上述，志願服務工作的推展是醫療院所提高服務品質的方式之一，且為培養社會大眾對公共事務的關注與責任，另一方面，可補救政府人力資源的不足（葉良琪，2000）。因此，完善的志願服務方案規劃與管理，可增進組織與受服務的質與量，而組織正式人員於專業服務可投注更多的時間與資源（曾華源，1997）。而志工管理者除善盡職權之外，亦必須與志工建立良好信任關係，給予關懷與鼓勵並瞭解志工需求（張菡容，2014），進而維繫良好的雙方運作默契與合作。

本章節以瞭解醫院志願服務的概況，及志工督導與志工之多元任務角色，志願服務管理從人力資源運用管理觀點，延伸至組織層面、組織人員層面、督導風格與投入、管理者與志工人情因應與等。而隨著社會時空背景之不同，資訊科技躍升的現今，對於志願服務管理中，與組織承諾之相關研究有限，故本文欲進一步探究。

## 第二節 組織承諾

### 壹、組織承諾定義與內涵

組織成員投入某一組織，皆有其行為動機（motive or motivation），可能受主管賞識、同儕敬重及自我成就感等，讓其努力付出和持續朝組織目標努力。志工亦屬於醫療院所組織中的一份子，與受薪成員的參與動機雖不同，但通常對該組織有著相當程度的認同感及使命感（黃意雯，2012），另研究發現志工年紀越年長，其承諾度越高（曾騰光，1996）。在專業化的志願服務管理趨勢，志工對於服務滿意度可能降低流動率，但不等於有工作效能或繼續想留在組織，而來自各行各業的志工，代表著豐厚的社會資源與能力，若能讓志工穩定與持續於組織中服務，不僅讓服務能持續推展，讓其表現合乎組織共識的凝聚，亦能吸引更多民眾共同投入志願服務行列。因此，組織及其管理者應了解志願服務人力資源內涵，對個人特質進行開發與統籌，運用志工的知識、技術、能力等專業，讓其為組織創造更高價值的「服務力」，透過投入、認同、忠誠三要素，使組織更趨精緻服務與永續發展。

酬薪是人力資源管理的重點之一（曾華源、曾騰光，2003）。Katz 和 Manna（1977）區分為任務報償（task reward）、組織報償（organizational reward）與社會報償（social reward）；首先，挑戰性的工作，能展現個人工作才華，其與個人內在回饋有關；其次，為激勵工作表現，組織提供升職或待遇等酬

賞；最後，藉由夥伴支持、朋友情誼與督導等，展現人際關係互動的價值。因此，具有激勵成分的酬薪，代表組織重視個人工作表現，亦讓個人對組織產生依附感；而志工提供其時間投入服務，應視其貢獻為寶貴的資產，激發個人與團隊的潛力，維持服務動機與團隊士氣，而組織承諾能促使志工對組織的向心力、奉獻度、認同感及忠誠度，進而能成為服務效能的指標。

承諾是個人願意順從組織的目標，扮演適宜角色的一種情感性意向，其包含三個內涵：其一，將組織目標內化，以組織為榮的認同感（identity）；其次，積極且主動參與組織活動的投入感（involvement）；最後，個人扮演組織角色，展現對組織的忠誠（loyalty）之心（Buchanan, 1974）。Wiener（1982）則認為承諾是個人將規範予以內化所產生的壓力，使其外在表現符合組織目標的行為。而組織承諾（organizational commitment）的概念，於西元一九六五年由 Whyte 所著之組織人（The Organization Man）一書，提及「組織人，是為組織工作的人，同時也是屬於組織的人」（朱復華，2006）。組織承諾一詞，由「組織（organization）」與「承諾（commitment）」兩概念組成（施碧珍，2002）。組織是結合眾人之力，以達到目標的一個系統（余朝權，2010）。人的一生從出生到死亡，於醫院、家庭、學校等在不同組織中運轉，但眾人的集合不表示組織能順利運作，因每一個人的行為隱含不同動機或原因。動機為導致人們從事某一行為，而非其他行為的一組力量（余朝權，2010）。

組織承諾（organizational commitment）代表個人對組織的忠誠及貢獻，主要是奠基於「高度的組織承諾是對組織有利的」（曹采華，2002）。McShane 與 Glinow（2009）則認為組織承諾是成員對其屬組織的認同、情感投入，與續留承諾（continuance commitment）立基於利益之上的組織續留有所不同。因此，當志工參與志願服務的動機愈強烈，其內心情感愈能融入組織，並願意成為組織一員（賴玫鳳，2003），故組織承諾是一個人投入組織或職業時，所秉持的價值理念與行為趨向，包含投入、認同與忠誠的情感意向，讓個人持續於組織或職業為目標持續努力之行為。透過了解當組織遇到難關時，成員會留任相挺，或是以個人利益考量而離開，而成為管理學及組織行為學關注的研究焦點。

而華人文化中，姜定宇、鄭伯壘（2005）認為忠是指個人內心的誠與敬，為個人處適合宜的態度；尤其，華人組織的忠誠重視情感與義務，且需兼顧行為與態度層面，強調對人的私忠先於組織，與西方觀點並不相同。而西方對於組織承諾的理解，於七〇年代前期深受行為學派的影響，並將研究主軸區分為組織承諾（organizational commitment）與組織公民行為（organizational citizenship behavior），前者，著重組織心理歷程的探討，以態度、行為意圖（behavior in-

tention) 及動機三層面說明員工對組織的承諾；後者，主要著重角色外行為、助人 (altruism) 與順從 (compliance) 行為及積極公民特徵 (active citizenship syndrome) 的信念與行為 (姜定宇、鄭伯壘, 2005)。因此，在西方的個人主義下，強調組織忠誠的態度與行為，多從組織承諾的態度觀點導入，在擴散至承諾內容與對象的研究議題 (姜定宇、鄭伯壘, 2005)。

由此，發現不同文化脈絡，賦予組織承諾不同定義與內涵，對於本研究之組織承諾見解更趨豐富性。組織承諾為學者、企業界及各組織長年持續關注的議題，對於組織成員的向心力、凝聚力，增進工作品質與減緩人員流動等，皆能有效地預測 (張曉慧, 2006；許明文, 2001)。對醫療院所而言，志工服務為組織服務效能的指標之一，而服務動機和組織承諾息息相關，因此，本研究進一步瞭解組織承諾之相關理論。

## 貳、組織承諾相關理論

志工管理與一般員工管理不同，參與者為一群自願服務者，需持續透過激勵措施讓其留於組織服務，進而達成組織目標。因此，志工的工作滿足和激勵策略，將直接影響到志工流動 (曾華源、曾騰光, 2003)。激勵 (motivation) 是一種行動的誘因，其導引一個人行為的方向及持續性 (林勝義, 2008)。當組織為滿足志工服務動機、提高志工士氣、降低志工流失、增進服務績效等，對於志工的激勵有其必要性 (林勝義, 2008)。有關激勵的理論，可區分為內容理論、過程理論與增強理論 (曾華源、曾騰光, 2003)。

首先，屬於個人內在激勵的內容理論，分別有 Abraham Maslow (1943) 需求層次理論 (hierarchy of needs)，其假設人們為滿足需求而行動，當個人覺察現況與需求間的差異時，引發追求欲望的動機 (Tosi, Mero, & Rizzo, 2000)；其將需求分為五層次，生理 (physiological)、安全 (safety)、歸屬 (belong)、自尊 (esteem) 及自我實現 (self-actualization)，當前一個被需求滿足，會激勵個人追求更高層次的滿足，透過需求的滿足來反映個人專注的事物。另一理論，為 Frederick Herzberg (1959) 二因子理論 (或激勵-保健二因論) (Motivation-hygiene theory)，其中保健因子 (hygiene factors) 與工作環境有關，例如：公司政策、薪資、上司與同儕的人際關係等，其作用在使不滿程度最小化；而激勵因子 (motivators factors) 則與工作內容有關，主要在於激勵人們努力工作與創造工作的滿足感，例如：工作成就、升遷、受肯定等等。透過探討激勵的內容，可以促發人們投入某項事務，而志工亦為組織重要人力資產，需透過安排志工服務的輪調及創新多樣服務工作，讓其於服務過程能培養服務的責任感 (responsibility)、成就感 (achievement) 或成長的可能性 (possibility of

growth），使其表現予以肯定與賞識（recognition），讓志工能持續投入組織服務（林勝義，2008）。

其次，於激勵過程適時給予個人鼓舞，亦為相當重要的一環。Vroom（1964）期望理論（expectancy theory）認為個人會為了達到自己所欲的結果，而付出努力工作（Tosi, Mero, & Rizzo, 2000），個人的努力程度，取決於「努力-績效」期望（effort-to-performance expectancy）、「績效-結果」期望（performance-to-outcome expectancy）及結果之價值（outcome valence）等三要素，再者，管理者可透過理性方式來激勵組織成員（McShane & Glinow, 2009），朝組織目標前進且維持向前的動力。而 Adams（1965）的公平理論（equity theory）認為當一個人工作後，所得到的結果（outcome）與投入比，再與他人對照，若兩者相同則感到公平；兩者不同則反之（余朝權，2010）。對於志願服務管理而言，前者，需透過志工督導了解志工服務動機，讓志工一同參與的組織管理，激勵其持續投入服務工作；後者，於服務崗位應適才適用，建立內外部的公平公正獎勵制度，適時拔擢優秀志工。

最後，增強理論（reinforcement theory）讓管理者了解組織成員行為，以獎懲制度對服務工作產生正增強和負增強、處罰與消弱之相關影響；顯示管理者能透過特定結果，嘗試修正成員個體的行為，讓組織報酬增強其績效。如同於志願服務管理中，志工督導為鼓勵志工更加投入服務，透過團隊共識會議討論獎勵規章且納為服務守則之一，促使更多志工願意奉獻自我投身服務行列。

綜合上述，透過不同觀點的激勵理論，讓我們能了解個人參與志願服務的動機，強化其內在激勵，讓其持續參與志願服務；或透過組織環境與管理制度等過程激勵模組，滿足個人服務動機的需求，調整個人行為來減緩缺席率與離隊率，完善志願服務管理制度。下一章節，針對組織承諾相關模式進行闡論。

### 參、組織承諾相關模式

組織承諾是角色扮演、規範力，將個人與組織連結成一體的態度與傾向（Wiener, 1982；Sheldon, 1971）；或為一種態度，極力認同組織的目標與價值觀，並投入組織角色的扮演（Cho & Lee, 2001）。換句話說，組織承諾是經由個人理性判斷與評估，認同組織整體目標與使命，並期待自我能奉獻組織，持續成為組織成員的一種傾向。

國內學者認為組織承諾是成員對組織使命和目標有使命必達的決心，認同及願意畢生貢獻於組織，創造優越的工作團隊，提昇工作績效，強化成員向心力著於組織發展（張曉慧，2006；李振邦，2004；蔡寬信，1993；劉春榮，1993；林靜如，1990）。而國內外學者對組織承諾之分類不一，大致可分為三項因素，其

一，為達組織目標而努力奉獻；其次，認同組織目標與價值；最後，極力希望成為組織一員（孫淑芬、房美玉，2002）。

國外學者，Porter、Steers、Mowday 和 Boulian（1974）提及，組織承諾以成員投入與認同為衡量水平，將其區分為努力承諾（*effort commitment*）、留職承諾（*retention commitment*）與價值承諾（*value commitment*），顧名思義為個人認同組織目標與信仰，願意為組織奉獻，並希望成為組織一員。Allen 與 Meyer（1990）認為組織成員對於組織的情感、投入和認同，透過理性思考留任與否之成本後，而願意續留組織服務，並區別為情感性承諾（*affective commitment*）、持續性承諾（*continuance commitment*）及規範性承諾（*normative commitment*）等三部分。所以，當組織成員開始投入組織服務後，逐漸產生情感依附與認同，理性評估離職或留任組織之利害得失，最後選擇對組織忠誠與付出，而組織承諾高的成員認為有義務於組織奉獻。透過學者對組織承諾之分類後，於組織承諾相關研究涉及的變項多元且繁複，綜觀國內外較以前因後果之模式，探究組織承諾之相關變項居多，茲以 Mathieu 和 Zajac（1990）、Steers（1977）為主要理論觀點，予以分述如下：



## 一、Steers 組織承諾前因後果模式

西元一九七七年，Steers 以 382 位醫療院所的員工，及 119 位的科學家、工程師為施測對象，結果發現員工受到不同因素影響到組織承諾的差異，而進一步提出組織承諾前因後果模式。該模式包含三項前因與四項後果，如圖 2-1 所示。前因分別為個人特質、工作特性與工作經驗，前者區分為年齡、教育程度、成就需求；其次為工作完整性、互動性、挑戰性、回饋性；最後涵括群體態度、組織可靠度、個人的重要性。後果變項則涵蓋留職意願、留職需求、出席率及工作績效（朱復華，2006；吳碧玉，2006；Steers, 1977）。

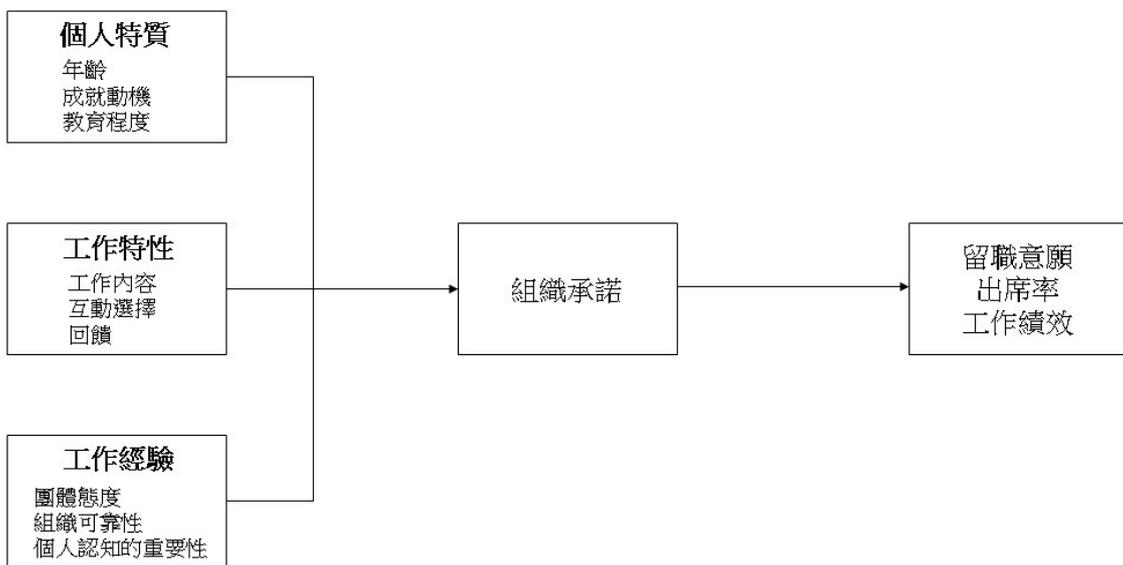


圖 2-1 Steers 組織承諾前因後果模式

資料來源：Steers, R. M. (1977)<sup>3</sup>.

<sup>3</sup>Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), P.47.

## 二、Mathieu 與 Zajac 組織承諾前因後果模式

西元 1990 年，Mathieu 和 Zajac 經由彙集有關組織承諾相關實證研究，歸納出前因變項、相關變項、後果變項等三大變項。前因變項以個人特質、角色狀態、工作特性、團隊/領導關係及組織特性等五大類，其中又細分二十六項前因；相關變項以激勵、工作滿足兩大變項，以十四項相關區別；後果變項為工作績效，透過八項後果區分，如圖 2-2 所示。

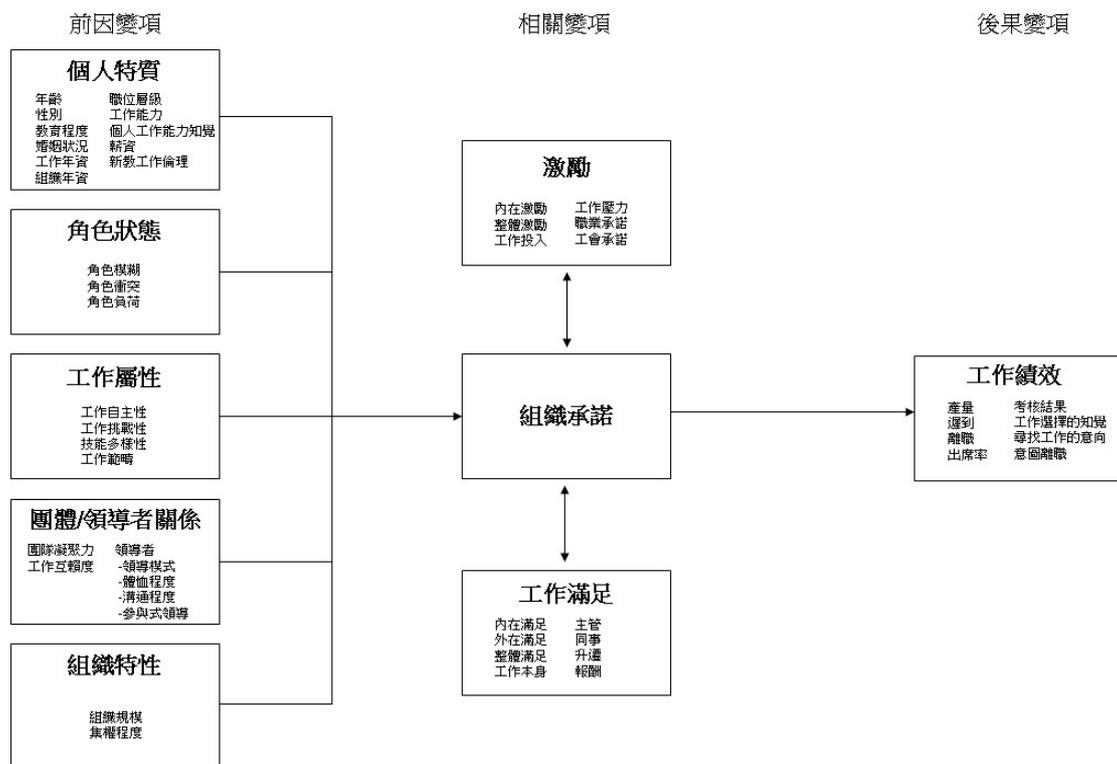


圖 2-2 Mathieu & Zajac 組織承諾前因後果模式

資料來源：Mathieu, J. E. & Zajac, D. (1990)<sup>4</sup>.

## 肆、小結

本章節經由對組織承諾之定義、內涵、相關理論構面及相關模式進行論述，認為組織承諾為個人對組織的目標和價值，內化為對組織的認同與忠誠，且有著強烈的情感依附和願意為組織奉獻的態度，希望能持續留在組織工作的一種內在的傾向。

由於組織承諾牽涉組織成員之心理狀態能投射其實際行為，且與組織內外之

<sup>4</sup> A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment. *Psychological Bulletin*, 180(2), P.174.

相關因素產生串連，故討論的層面盤根錯節，尚未有完整的模式闡釋組織承諾種種面向。組織成員為組織組成的重要要素（曾雅卿，2012），亦代表著成員與組織關係的維繫，影響著個人工作的投入度和留任率，及組織整體發展的績效與品質。於是，志工為醫療院重要成員之一，並將此概念應用於志工團隊管理，增強志工之間情感依附，認同組織目標、使命與願景，願留於組織持續服務，。

綜合上述，本研究採用 Porter、Steers、Mowday 和 Boulian（1974）對於組織承諾見解、Steers（1997）組織承諾前因後果模式的個人特質與組織特性，及 Mathieu 與 Zajac（1990）組織承諾前因後果模式的個人特質、工作屬性與組織特性等內容，作為組織承諾之架構。

### 第三節 溝通內容

#### 壹、溝通定義與內涵

溝通（communication）源於拉丁文 *communis*，原意為「共同（common）」；意為溝通建立的基礎為雙方共同了解，共享態度、觀念與事實（黃孟藩、趙莘、王鳳彬，1995）。其中，余朝權（2010）指出溝通是兩人或多人交換行為、態度、感受的過程，為經營管理值得關注的機能之一。Steven L. McShane 與 Mary Ann Von Glinow（2009）則認為，溝通能了解言語表達訊息所傳達之意義，共同工作時有助於個人爭取福祉，亦為組織學習與決策的重要工具。黃孟藩等人（1995）另表示，溝通應兩人或兩人以上，雙方需有溝通的內容及進行的方式，以達到意見交換與訊息交流的過程。黃家齊、李雅婷、趙慕芬（2014）則認為進行溝通前，必須先有意圖，才能轉換成某種訊息傳達出去；而動態的溝通過程（communication process）需由傳送者將訊息進行編碼，透過管道進行傳遞，最後由接收者進行解碼與回饋，如圖 2-3。

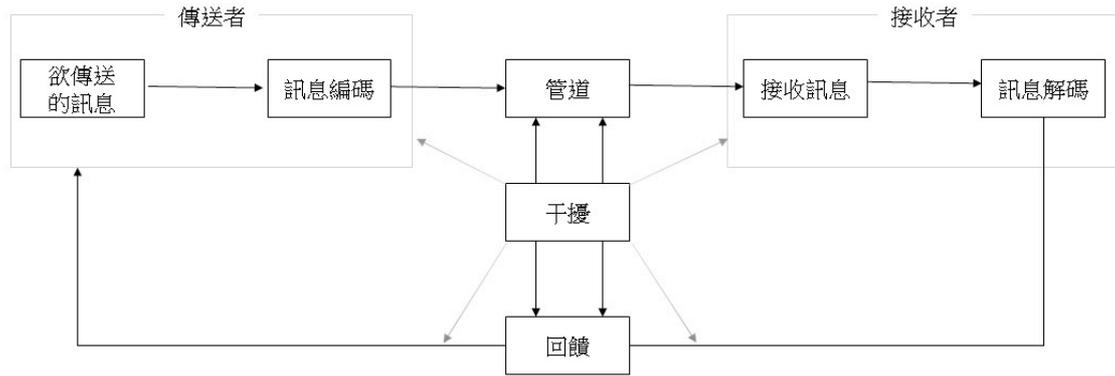


圖 2-3 溝通過程

資料來源：黃家齊、李雅婷、趙慕芬（譯）（2014）<sup>5</sup>。

溝通是個人或團體將觀念或資訊，藉由媒介、管道、工具或行動等，讓彼此的訊息與想法交流，並加以傳予他人或其他團體，經由回饋與知曉達到共享訊息的動態過程。溝通媒介從傳統的面對面、書信、電報、電話等，呈現出不同類型和管道的層級；隨著科技進步，溝通媒介更加多元豐富，除前述媒介之外，科技型的溝通媒介，如：電子郵件與即時通訊軟體等，顯示出科技的運用為團隊帶來溝通、決策、學習、建立凝聚力及知識管理等功能（王正瑩，2005）。另訊息流通的管道分別有二，首先為正式管道（formal channels），為遵循組織職權練而行，如組織管理者對部屬的命令布達；其次是個人之社交需求，自然成形的非正式管道（黃家齊等人，2014）。張惠蓉（2004）則認為正式溝通網絡與非正式溝通網絡為互動結構的不同，後者為雙方私下的密切互動，成員屬於同單位或不同單位，又稱為團體網絡或關係網絡。於溝通過程，訊息符號應轉換為接受者能了解的形式，避免訊息解碼不當造成溝通障礙。

溝通障礙源自溝通歷程的干擾，余朝權（2010）分別就溝通障礙進行分析，其一，為個人因詞不達意、輕重不分及故意隱瞞等情形造成解碼不當或表錯情；其次，因溝通管道太少、太長、徒具虛名等管道不合宜之情形；其三，受接收者個人之情緒、價值觀、背景與能力，產生會錯意的解碼障礙；最後，為訊息回饋之太慢、太少、太多、不明確或沒有回饋，影響彼此的溝通歧見。因此，有效的溝通需建立在循序漸進的溝通過程，以及採取開放、傾聽與信任態度才能達到有效溝通。

## 貳、溝通功能與目的

社會中的人際互動相當重要，透過與他人的溝通展現自我行為，表明個人的

<sup>5</sup>組織行為學 15 版（原作者：Robbins, S. P. & Judge, T. A.）。臺北市：華泰文化；新北市：臺灣培生教育(原著出版年：2013)，P.378。

社會地位 (McShane & Glinow, 2009)。再者，溝通具有心理、社會和決策三種功能，其一，溝通探索自我和肯定自我，並滿足社會需求的心理功能；其次，經由溝通維持、發展與他人的關係之社會功能；其三，決策功能，能影響他人或受他人影響，與資訊的獲取和決策 (林世評，2015)。於溝通動態歷程中，進行內外部交換訊息，或某成員傳給另一個成員，稱為組織溝通。

組織溝通的結構大致可區分為正式溝通 (formal communication) 與非正式溝通 (informal communication)。前者，溝通方向有上下、左右及斜向之分，其一，向下溝通 (downward communication) 為管理者傳達策略、政策等，著重「影響」成員之溝通；其次，向上溝通 (upward communication) 指成員報告問題、求示疑惑、反應需求等，在於「告知」管理者問題處理的通路；其三，平行溝通 (horizontal communication) 是由組織內同一階層的人，進行問題的建議、回饋，重點在於整合性「協調」；最後，對角溝通 (diagonal communication) 屬跨層級或跨單位的資訊蒐集、問題釐清等，具有積極「協商」溝通 (余朝權，2010；黃孟藩等人，1995)；後者，主要為親密友人的網絡傳遞出去，稱為小道或傳言 (grapevine) (余朝權，2010)，而在訊息隨意傳遞中，有未事先選擇傳遞對象的偶然式、閒聊散布的流言式、長串多環節之單線式與傳遞對象具選擇性的集束式 (黃孟藩等人，1995)，以上訊息之傳遞可能較迅速，但訊息易產生扭曲，造成無法控制的局面。

因此，團體成員間彼此互動的力量，影響著個別成員的行為與團體的整體行為，稱為團體動力，其中包含溝通與互動模式、凝聚力、社會控制結構、團體文化等四向度 (group dynamic) (許臨高、莫藜藜譯，2004)。其中，溝通為個人或團體傳送某種形式的資訊，給予另一個體或團體，其中包含傳訊者、收訊者及被傳送的訊息內容等要素，而這三要素的特質為成功溝通的基石 (蔡春美等人譯，2012)。在組織溝通網絡，成員可能扮演傳送或掌握訊息的守門員 (gatekeeper)、群體聯繫的聯絡者 (liaison)、擴展外部網絡的外聯者 (cosmopolite) 及缺乏與組織成員聯繫的疏離者 (isolate) (黃孟藩等人，1995)，各角色在組織或團體皆有相當程度的影響。

組織行為學認為團體成員透過語言及非語言進行溝通，而溝通型態影響領導、解決問題及成員的滿足度，更直接影響團體的效率與績效，故溝通的行為影響人際互動的歷程 (蔡承志譯，1996)。言語溝通主要可透過口語、書面及電子資訊設備等媒介；非言語溝通則依環境空間的特殊符號、肢體語言與聲調語音進行運作 (丁志遠，2016)。現今因網際網路的發達，公私部門透過網路連結不同地域、時空的成員召開視訊會議，讓彼此的往來更加真實密切。或即時通訊軟體

的社交網絡形式，讓組織成員能經由討論某一議題、執行某一業務、完成某一任務工作等組成同一或多個聯絡群組，讓各自有討論空間。

余朝權（2010）對於組織溝通區分為四項功能與六項目的，如圖 2-4 所示。針對溝通目的進行說明，第一，情報交換，透過基本溝通進行任務交付、意見交換及相關建言；第二，情感交流，藉由溝通表達關心，增加雙方認識，降低歧見；第三，激勵士氣：適切溝通與提昇成員與團隊士氣；第四，指導：透過說服或改變成員對組織、工作或人生的認知；第五，管控考核：經由內部溝通掌握成員工作進度，並予以進行工作考核；第六，獎懲：對於組織情報之接收早晚，或直接與間接獲得資訊為一種無形的獎懲。經由溝通目的的說明，目的二能夠透過資訊提供幫助決策制定與計畫擬定；目的三、四為透過領導與激勵員工，改善工作績效；目的五、六是讓有職權層級者指引員工遵守組織政策（黃家齊等人，2014；余朝權，2010）。因此，組織中上下階層與單位間的合作是互賴互利，溝通為必經的磨和過程，而有效的組織溝通，將有助於組織目標與工作績效的達成。

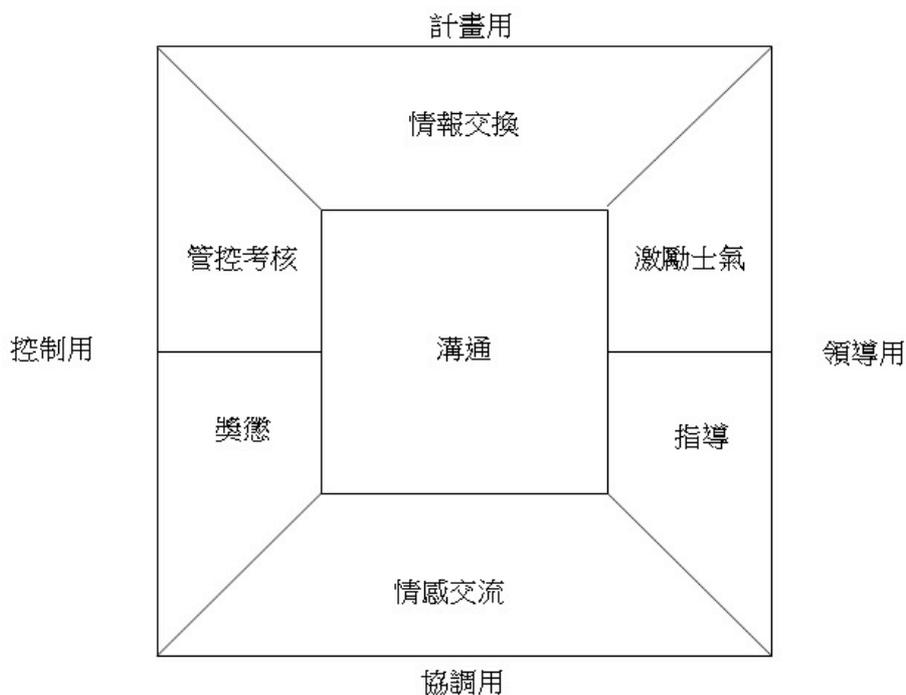


圖 2-4 溝通的目的

資料來源：余朝權(2010)<sup>6</sup>。

<sup>6</sup>組織行為學。臺北市：五南，P.199。

綜合前述，為增進組織溝通的效果，可透過（empathy）、積極傾聽（active listening）、鼓勵回饋，以及透過電子通訊提昇溝通效能，且組織中的管理者和成員應有責任，促成組織溝通的有效性（黃孟藩等人，1995）。

### 參、溝通相關模型

溝通涉及多種因素或變項，國內外學者透過不同文字、模式或理論，提出若干模型。首先，Lasswell（1948）對於溝通觀點提出拉斯維爾模式（The Lasswell Model），此模型僅含一系列的問題，其中包含對象、內容、方式、溝通效果等內容，如下語句：誰？說什麼？何種管道？對誰？有何效果？（*Who says what in which channel to whom on what effect?*）。其次，Berlo（1960）提出技術性的描述溝通模式，包含溝通來源（發訊者）、訊息編碼、通路、訊息解碼（接收者）等五個因素，如圖2-5所示；針對此模式，何國華（2005）認為發訊者和收訊者於溝通過程，受其知識、態度、文化、溝通技巧和社會制度所影響；訊息主要著重於傳達什麼與傳達所造成的影響；通路與視、聽、觸、嗅、味等五種感官有關，在重疊的溝通可能同時發揮作用，或同時被處理。

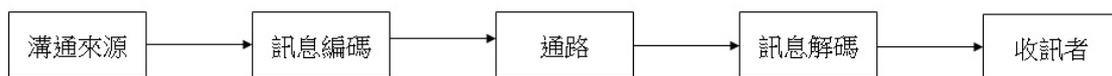


圖 2-5 Berlo 模式

資料來源：Berlo, D. K.(1960)<sup>7</sup>。

而許士軍（2001）修正 Berlo（1960）之模式，並加上溝通效果與回饋兩項要素，成為雙向溝通模式，如圖 2-6 所示。

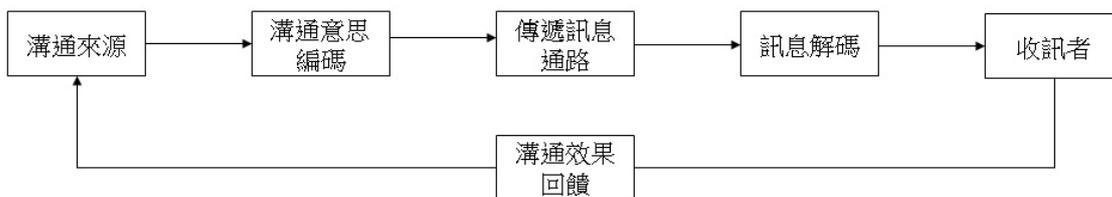


圖 2-6 雙向溝通模式

資料來源：許士軍(2001)<sup>8</sup>。

綜合上述，溝通者以文字、言語、符號等進行編碼，將其想法表現出來；另一方面，訊息接收者將接收的訊息進行理解的過程，稱為譯碼（許士軍，

<sup>7</sup> *The process of communication : An introduction to theory and practice*. New York : Holt, Rinehart and Winston, P.72.

<sup>8</sup>管理學。台北：東華書局。P.363。

2001)。編碼與譯碼是否與原意相符，為溝通的一大重點，除了傾聽與同理之外，會受溝通雙方之知識、態度、文化、溝通技巧和社會制度等影響（何國華，2005）。再者，溝通的媒介為通路，其媒介包含言語溝通、非言語溝通、書面溝通或應用資訊科技溝通等，而媒介的使用不單為技術的問題，其對溝通效果產生重要的影響，不同媒介的選擇與使用，影響訊息接收者產生不同的譯碼方式（許士軍，2001）。除了對訊息的形成、解讀與通路之外，溝通時所傳達的內容意亦重要。溝通的內容為一人傳達給他人意見或事實，以相互資訊交流、激勵或情感交流等，或某種情緒或態度的表達，如溝通者的喜怒哀樂等，這些無形的文字常伴隨溝通者的眼神、語調與表情微妙的展露。簡單而言，溝通內容為雙方在談什麼，是激勵士氣、指導或負向情緒表達，都影響到接收者的反應與想法；而有時字裡行間之間接意思，才是真正溝通的內涵所在（許士軍，2001）。因此，溝通的每一環節環環相扣，皆會影響溝通結果與訊息傳遞之正確性。

#### 肆、溝通相關研究

溝通於個人、團體及社會為彼此相互瞭解與傳遞訊息之不可會缺的行為，對此，學者針對個人背景、溝通障礙與解決之道等提出相關研究。

首先，溝通的訊息傳送、內容與接收，依個人的年齡、性別、教育程度、信念、宗教、族群等差異，產生不同的影響（游梓翔，2000；鈕則勳，2009）；進一步透過溝通媒體的運用，當使用頻率越高，溝通的滿意程度也越高（羅龍雲，2009），其雙方知識分享程度越高（陳麗文，2009）；而個人特質、組織溝通效能和團隊凝聚力有顯著差異（戴君諺，2017）。因此，當個人從傳統的面對面和書信溝通，再進一步透過電子郵件、即時通訊軟體等科技軟體作為溝通管道的運用，溝通速度加快且更趨即時性與便利性，影響溝通的傳遞與結果。

此外，姚惠忠（2006）認為彼此溝通的障礙有語言障礙、心理障礙及文化障礙；而陳皎眉（2002）則認為有批評和標籤化的裁判型障礙、命令與說教的題解決型障礙及未能與他人感同深受的議會型溝通障礙。故訊息傳遞過程所造成的溝通障礙，包含知覺、價值觀及自我開放度之內在障礙，次為情緒、資訊負荷、時間等之外在障礙；最後，文字意涵和語法結構等，影響產生語意的障礙；因此，善用溝通語言與留意非語言、控制情緒、培養同理心、規劃訊息流向、直接回饋及追蹤溝通結果等，可具體解決溝通的障礙（林欽榮，2001）。

綜合上述，溝通的過程，經由訊息發送之編碼、管道、訊息接收的譯碼及回饋之外，應需留意各環節間可能造成的干擾，減低干擾的成形，才能創造雙方良善的溝通。



## 伍、小結

溝通為個人或團體透過溝通媒介，將訊息、情感相互傳遞的歷程，透過語言或非語文的符號進行訊息交換，其作用在於增進彼此的了解與共識（王秋慶，2003；李嘉奇，2001）。因此，溝通是具有目的性與互動性之雙方內外交互歷程，透過訊息的語言與非語言進行編碼、管道、解碼及回饋的溝通過程，再依進行管道的傳遞，訊息接收者進行訊息解碼，以達成雙方溝通的目的，而溝通內容為正向鼓勵、資訊的交換、情感的交流、小道消息等傳遞，都影響到接收者或團隊的凝聚力與社會支持（辜令蓁，2017；戴君諺，2017）。下一章節，探討即時通訊軟體之相關內涵。

## 第四節 即時通訊軟體之內涵

### 壹、即時通訊軟體的發展

即時通訊軟體源自於個人電腦軟體 ICQ，由一九九六年以色列青年成立的 Mirabilis 公司所開發（廖國巽，2016），現今即時通訊軟體相當多元，有 LINE、Facebook Messenger、WeChat、What's App、Viber、Skype、Yahoo 即時通、M+ Messenger 等知名應用程式；而最早即時通訊系統，可回溯至芬蘭人 Jarkko Oikarinen 建立的網路聊天協議 IRC（Internet Relay Chat），透過網路連結與帳號註冊即可與陌生人進行群體對話（邱顯貴，2008）。

即時通訊軟體（instant messaging app）為通訊網路服務的一種類型，其交談方式是即時的，不同於電子郵件（E-mail）或簡訊（short message service）需等待對方回信。Cameron 和 Webster（2005）認為，即時通訊軟體是一種跨越時空的藩籬，讓使用者不論身處何處，皆能於彈指間進行即時訊息收發與聯繫，且透過免費下載方式吸引使用者，已從原先的桌上型電腦普及至智慧型手機或掌上型平板，逐步取代傳統的簡訊、電信通話、傳真或電子郵件。隨著智慧型手機及平板設備的發展一日千里，目前在車站、超商、醫療院所等公共場所，結合網際網路的普及性與便利性多提供免費網際網路，讓每個人都可以透過智慧型手機與網際網路裝置即時通訊軟體，將心情點滴、生活照片、影片資料等，與親朋好友分享與交流（楊士弘，2014），讓虛擬世界連結現實社交生活。

Henderson 和 Zimbardo（2000）認為，通訊技術的進步與羞怯群眾人數增加有相關；因進步的通訊技術降低人際間實質互動的時間，當越來越多人使用電話、電視及自動提款機等中介媒介時，讓羞怯群眾的人數增加，易產生社會隔離的現象。Saunders 和 Chester（2008）於網路成癮之研究指出，使用網際網路頻

率與羞怯相關；亦認為網際網路有兩種看似矛盾的立場，其一，網際網路被為一種孤立型的傳播媒介，讓吸引害羞的人使用，並增加其羞怯感；其次，讓人們感受到社會控制感，作為一種增權的媒介。網際網路為人際交際中，作為社會補償的替代品（McKenna & Bargh, 2000），當人花費大量時間使用網路時，其不會獲得社交互動相關技能（Henderson, Zimbardo, Smith, & Buell, 2000）。

根據財團法人資訊工業策進會研究「二〇一四年臺灣消費者行動裝置暨 APP 使用行為研究調查報告」發現，在臺灣，一千四百三十二萬的智慧型裝置持有者中，有 74.4% 的使用者有下載應用程式（Application，簡稱 App）的習慣，其中社交聊天類的 App 使用比例佔 73.5%，而即時通訊軟體 LINE（以下簡稱 LINE）每人每天平均的使用時間都超過一小時以上。顯示出民眾對於 App 的使用頻率相當高，每天的日常生活與 App 軟體關係之緊密，逐漸改變現今的人際社交行為，LINE 不僅在日常生活廣泛被應用，於公私部門使用的逐步升高，尤其，最為人知曉的臺北市政府團隊，以其作為各局處首長的聯繫方式之一，來進行即時性的業務溝通與協調；另一方面，於同一組織的關係人，例如：職場同仁、師生、志工等，亦可透過 LINE 來維繫人際互動與拓展人脈。LINE 提供多樣化的功能，除溝通兼具即時與便利性外，最受普羅大眾喜愛的是免費又豐富的貼圖，及設定專屬個人風格的使用介面，針對現實生活的親朋好友都能組成同一聊天族群。下一章節，針對即時通訊軟體的特性進行探討。

## 貳、即時通訊軟體的功能與特性

當各式即時通訊軟體相應而生，從傳統桌上型電腦移植至智慧型手機或平板電腦等行動載具時，除了展現科技的行動化，人類可利用網際網路進行廉價或免費的即時訊息傳遞，不需嚴謹的格式，讓彼此之溝通方式快速與即時，成為近年來最普遍的溝通方式之一（郭碧如，2016；李昕芮，2015）。二〇一一年，日本「LINE 株式會社（前身為 NHN Japan）」因日本 311 地震之災難，為解決傳統電話網路失聯與不足的情形，透過「簡單、好用、快速傳達」的理念研發服務軟體 LINE，並於三個月內正式對外發表（朱潔茹，2016；陳文政，2015；林世評，2015）。依據 NEWSTREAM（2016）的報導指出，二〇一六年 LINE Conference Tokyo 大會宣布，上一年度 LINE 全球註冊人數已突破十億，而每月活躍用戶達二億一千五百多萬戶，顯示科技的進步，溝通方式更加多元，人際互動隨之資訊化。

LINE 透過網際網路串連為人際網絡平台，相較於其他通訊軟體提供多方面功能，如表 2-3 所示：

表 2-3 LINE 的功能

功能	內容
加入好友	LINE 可透過 ID 或電話號碼搜尋、搖一搖、行動條碼等方式，互為好友。
文字傳訊	透過一對一或群組聊天方式，方便與迅速地傳遞免費文字訊息。
語音訊息	不論是一對一或群組模式，錄下想表達的話語，可即時傳遞。
語音輸入	透過語言傳達所要表達內容，語音能即時轉換為文字呈現聊天視窗上。
免費通話	藉由一對一通訊，跨越地域限制即時通話。
視訊通話	除了免費通話外，仍可隨時隨地免費進行視訊對話，跨國通話也免費。
貼圖小舖	多元化的官方或原創貼圖，透過免費或 LINE Points 取得，能傳達使用者的心境與增加聊天內容的豐富性。
照片同享	透過相簿建檔，將出遊或活動照片進行保留，可隨時存取共享。
影片分享	將影片分享親朋好友觀看，另能轉傳其他友人。
檔案傳輸	經由檔案傳遞功能，明確掌握檔案接收的即時性，儲存空間不受限。
聯絡資訊	於一對一或群組中，分享彼此的 LINE 好友或裝置中聯絡人的資訊。
位置資訊	透過一對一或群組裡，分享個人現在位置。
活動	透過行事曆方式，邀請成員參與活動，另能輸入地點、起迄時間、設定提醒及受邀人回覆之選項。
挑日子	於一對一或群組裡，新增活動訊息，並邀請成員投票回答。
爬梯子	不論於一對一或群組中，可建立抽籤選項，並點選參與者參與抽籤。
記事本	在一對一或群組中，將重要內容透過記事本保留，隨時可查閱，並有定時器、公開所在位置及建立 GIF 動圖的功能。
動態消息	藉由 LINE 的虛擬平台，利用文字、照片貼圖抒發心情，分享彼此近況。

資料來源：本研究整理。

除上述功能外，LINE還有周邊應用程式，如：LINE Pay、LINE Game、LINE Card 等周邊多達三十種以上的應用程式，增添日常生活的趣味性。李芸珮（2014）認為LINE具備四種媒體特質，第一，具有時空延展性（time-space distanciation），顯示LINE具有同步性，透過「已讀」顯示訊息聯繫的速度，亦兼具使用者於適當時機再回覆的非同步溝通，不受時間與地點的限制，讓使用者能選擇回覆時間與速度，擁有自主性與操控性；其次，零碎時間的短暫溝通(engage in short intervals of communication)，透過LINE發展的電腦版，人們可以同時瀏覽網頁、收聽音樂、接聽電話等時空壓縮的多重分工，讓使用者於短暫時間進行多次及多人溝通，維持人際接觸；第三，訊息內容圖文並茂，LINE除文字與語音傳訊外，能透過表情符號及豐富貼圖，表達傳訊者的情緒與感受，建立雙方溝通的樂趣；最後，人際網絡的可視性(network visibility)，LINE藉由手機號碼、ID或行動條碼等方式，多邀請熟識親友加入，且經由雙方確認後成為LINE好友關係，加上圖像排列顯示好友名稱與照片，加上嵌入雲端技術，保留完整資料。

綜合前述，LINE作為多數民眾使用之即時通訊軟體的特性：

- 一、 免費性：使用者免費下載應用軟體，進行文字傳訊、通話或視訊等功能皆免費，亦能跨領域同時使用。
- 二、 即時性：透過智慧型手機、平板及桌上型電腦，使用者可隨時隨地傳遞訊息、通話或檔案等內容，雙方或群組間皆能進行即時性的溝通互動。
- 三、 便利性：LINE的介面操作易上手，兼具人性化的使用特性，讓各年齡使用者，可藉由即時通訊軟體之溝通更容易。
- 四、 趣味性：溝通除了文字之外，透過官方或原創貼圖的多樣表情，傳遞使用者之情緒或想法，增添溝通的趣味。
- 五、 真實性：Rourke、Anderson、Garrison 與 Archer（2001）認為溝通使用的文字言詞與表情符號等能互相傳達情緒，感受彼此的情緒程度；而非語言符號能增強交流，營造近似面對面的互動（楊美雪、蔡雯婷，2014）。
- 六、 親密性：人際互動除了面對面之外，LINE好友多為熟識的親友，超越地域與時間限制，隨時增添互動的頻率。

因此，隨著智慧型手機及相關硬體設備的普及，網際網路的便利，各類應用軟體的開發，於社會、團體及個人的人際互動、工作與家庭等帶來極大轉變；尤其，LINE逐漸成為日常生活不可或缺的軟體之一。

### 參、即時通訊軟體於實務運用現況與相關研究

在科技瞬息萬變的世代，隨著網際網路普及，從電子郵件到即時通訊軟體，後者具備電話的即時性與視訊通話的便利性（唐震，2008），其超越地點與時空

限制，傳達即時資訊，讓訊息傳遞更有效且迅速。Schutz（1966）認為人際關係最基本的需求為情感（affection）、歸屬（inclusion）與控制（control）。當社交網站作為為現實人際關係互動的延伸，如同「線上茶水間」般的情境，除能呼應現實生活的人際關係，亦能強化組織關係的連結，讓個人產生歸屬感及團隊包容感，（許慈雅，2011）。因此，即時通訊軟體成為現今人際之間不可或缺的溝通管道之一。

研究顯示，即時通訊軟體作為親師溝通或班級互動，一方面讓家長參與班級經營並增進溝通的效率，另一方面增進學童間的情誼，拉近溝通的距離且兼具社會臨場感，進而促進班級的凝聚力（朱潔茹，2016；陳幼琪，2016；郭碧如，2016）。因此，透過即時通訊軟體作為溝通管道，不僅增加溝通的廣度，亦可提昇溝通的效率與頻率，對正式溝通與非正式溝通具有幫助，能彰顯團體溝通的即時性與因地制宜的活用性，有助於團體經營成效、正向情感關係及成員參與投入的豐富性；另一方面，於即時通訊軟體對於組織溝通、團體經營等，能維持正向的人際互動「社會網絡」（王怡翔，2016；林世評，2015），運用即時通訊軟體作為非正式溝通管道的需求越強，對於組織溝通效能、社會支持及團隊凝聚力的感受越高（辜令蓁，2017；戴君諺，2017），其溝通即時性與溝通內容留存的特點，為較佳的溝通管道之一（黃新儀，2017）。

綜合上述，智慧型手機功能日新月異，網際網路蘊含大眾媒體公開特性及私人媒體隱密性，傳播媒介搭配相關即時通訊軟體，凸顯傳播即時與非即時的特性，如同「地球村」般超越時空藩籬，跳躍於時間限制，且節省彼此聯繫的經濟開銷，為社會參與提供更多資訊共享與交換的管道（王佳煌，2003；翟本瑞，2001）。不論是社交網站或即時通訊軟體，皆透過科技的進步，創造出團體互動之發言、討論與分享的情境，開創另一種虛實交錯的人際關係與組織溝通模式。尤其，即時通訊軟體使用頻率越高，促使人際互動、交談及聯繫的關係更具緊密性（廖久慧，2013；張家菊，2013）。經由即時通訊軟體的使用概況及相關研究瞭解，多著墨於溝通互動、人際關係與情感密度等方面，僅少數如陳文政（2015）等工作效能之研究，其他有關組織效能、組織承諾之相關探討尚少論述。鑑於公私部門於同單位或跨單位之使用頻繁，本研究欲進一步探討醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）與組織承諾之相關性，冀望能提供志願服務管理或其他單位之參酌。

## 肆、小結

志願服務透過整合志工的力量，發展為團隊之服務模式，彼此相互溝通、扶持與責任承擔，強調整體的共識與合作，展現志願服務的效果（林勝義，

2008)。當團隊使用即時通訊軟體（LINE）作為溝通管道時，需考量訊息與收訊者間彼此差異之交互作用，收訊者對於訊息的理解程度；尤其，即時通訊軟體除文字傳訊外，還有貼圖、語音等多樣的傳訊方式，讓溝通從簡單至複雜，附帶趣味與情感程度的差異，而當被傳遞的訊息需有效的被理解和了解，才能達到有效溝通的基本要求（蔡春美等人譯，2012）。

綜合上述，即時通訊軟體（LINE）的使用，除需理解訊息內容外，其具有之溝通即時便利的效果、與現實人際情境呼應的感受，及延伸人際間互動等；因此，當志工團隊仰賴即時通訊軟體溝通時，溝通方式的改變亦影響團隊之表現（蔡春美、蘇韋列、蕭景容、魏慧珠譯，2012）。

## 第三章 研究方法

目前於臺灣尚未有針對醫院志工團隊運用即時通訊軟體之相關研究。本研究以實證研究，檢視醫院志工團隊運用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容與組織承諾之關係，且依各醫療院所志工團隊之人數規模進行比例抽樣，收集醫院志工團隊運用即時通訊軟體（LINE）的情況。

本章主要說明研究所使用的方法，包括：研究架構與假設、研究對象與抽樣方法、研究測量工具設計、研究分析方法及研究倫理等。

### 第一節 研究架構與假設

#### 壹、研究架構與說明

本研究欲探討醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容與組織承諾之相關研究，包含醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）主要溝通內容之現況，及溝通內容與組織承諾關係的探究，並增加人口變項予以進一步討論，如圖 3-1 所示：

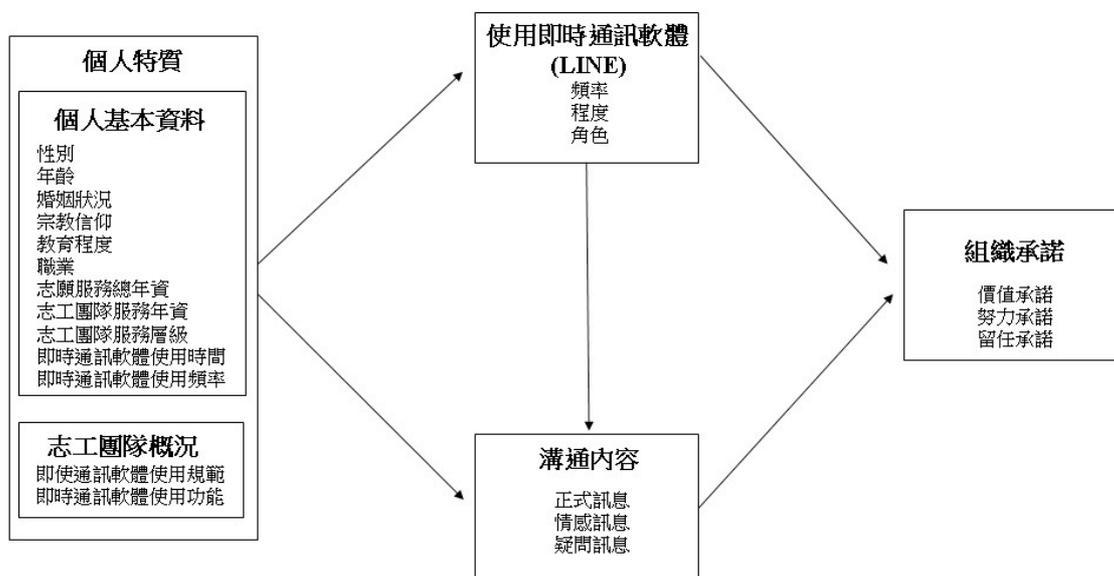


圖 3-1 研究架構圖

資料來源：本研究整理。

根據前述所論述的研究問題、文獻探討與研究架構等，對於設有衛生保健志工隊的醫療院所進行調查，但考量研究人力與研究經費的限制，以臺中市作為取樣區域，及考量各醫療院所組織及志工團隊規模的差異，依各醫療院所志工團隊之人數規模進行比例抽樣，以瞭解該志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容和組織承諾，探究以下述各研究問題：

## 貳、研究問題與假設

依據本研究架構與文獻探討，結合第一章之主要研究問題，提出以下研究假設；並於第四章及第五章，進行後續驗證和討論。

一、 研究問題一：醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）之主要溝通內容為何？

二、 研究問題二：醫院志工團隊之人口變項、使用即時通訊軟體（LINE）與溝通內容是否存有差異？

假設一：醫院志工團隊之人口變項、使用即時通訊軟體（LINE）與溝通內容存有差異。

三、 研究問題三：使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容與組織承諾是否有關係存在？

假設二：使用即時通訊軟體（LINE）與溝通內容有相關。

假設三：溝通內容與組織承諾有相關。

假設四：使用即時通訊軟體（LINE）與組織承諾有相關。

四、 研究問題四：醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容，對組織承諾是否具有預測力？

假設五：醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容，對組織承諾具有預測力。

## 第二節 研究對象與抽樣方法

### 壹、研究母群

#### 一、研究對象設定

本研究之研究樣本，為「設有衛生保健志願服務隊之醫療院所」為主。醫療院所依財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會之評鑑認定標準，將醫療院所區分為醫學中心、區域醫院及地區醫院等院所，及考量研究人力與研究經費的限制，故以臺中市為取樣區域。而研究對象為於醫療院所場域提供志願服務工作的衛生保健類志工，且該院所的志工團隊實際使用即時通訊軟體（LINE）作為團隊主要溝通管道之一者。

研究者透過衛生福利部醫院資訊公開平台（2013）、財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會（2017）及臺中市政府衛生局二〇一七年衛生保健志願服務業務第一次聯繫會議資料，三方面交叉確認醫療院所暨所屬志工隊之清冊，並於二〇一



七年六月二十一日至同年六月二十三日間逐一電話訪談，確認各院志工幹部和志工人數與即時通訊軟體（LINE）之運用情形。目前臺中市之調查結果共21家醫療院所設置志工隊，其中包含3家醫學中心、10家區域醫院及8家地區醫院，志工人數總計為2,795人；其中考量2家醫療院所之志工團隊，針對即時通訊軟體（LINE）之使用，僅限於管理者與志工個人之間，或未作為醫院志工團隊溝通之應用予以扣除，故本研究之母群總數為2,706人。

本研究採紙本問卷施測方式。於二〇一七年十月一日至同年十月二十日，進行問卷編制後邀請專家和指導教授共同討論相關事宜；二〇一七年十月二十三日至同年十一月八日，進行為期二週之問卷發放與蒐集。

## 二、建立樣本清冊

研究者透過樣本清冊建構母群範圍，如表 3-1 所示。

表 3-1 樣本清冊

編號	樣本單位	LINE 使用現況
1	A1	全隊/幹部
2	A2	幹部/服務時段小組
3	A3	全隊/幹部
4	A4	全隊/幹部
5	A5	全隊/幹部
6	A6	全隊/幹部
7	A7	全隊/幹部
8	A8	全隊
9	A9	全隊
10	A10	幹部/各組
11	A11	全隊/幹部
12	A12	全隊
13	A13	全隊/各組
14	A14	全隊
15	A15	全隊/幹部
16	A16	全隊
17	A17	幹部/各組
18	A18	全隊/幹部
19	A19	全隊/幹部

資料來源：本研究整理。

備註：A 代表問卷發放之臺中市的醫療院所。

## 貳、研究對象抽樣方法

本研究考量各醫療院所志工團隊規模的差異，依各醫療院所志工團隊之人數規模予以比例抽樣，進行本研究資料收集。

首先，鑑於各醫療院所需的志工服務人數無法依健保特約類別進行有效區別，依樣本單位之人數規模進行比例抽樣。本研究透過各醫療院所志工團隊人數規模進行比例抽樣，將臺中市醫療院所設有衛生保健志願服務隊，且使用即時通訊軟體（LINE）之志工團隊人數區分為四個部分，第一部分，為志工人數達 250 人以上，總人數為 1474 人，占母群的 54.47%；第二部分，為志工人數介於 101 人至 249 人之間，總人數為 627 人，占母群的 23.17%；第三部分，為志工人數介於 51 人至 100 人之間以內，總人數為 456 人，占母群的 16.85%；第四部分，為志工人數介於 49 人以下，總人數為 149 人，占母群的 5.51% 等，希能確保研究具準確性與適宜性。

研究者考量問卷回收數量之代表性與足夠性，綜合吳明隆（2006）及吳明隆（2009）之取樣建議，前者認為地區性研究，平均性樣本人數在 500 人至 1,000 人間較為合適；後者則依樣本取樣大小公式計算出，本研究取樣樣本為 337 人；該取樣公式的 N 為有限母群體 2,706，顯著水準  $\alpha$  設為 0.05，信賴係數為  $1-0.05=0.95$  時， $k=1.96$ ， $P=0.5$ ，取樣樣本數如圖 3-2 所示。綜合前述，本研究預計取樣 400 份，第一部分取樣 218 份，第二部分取樣 93 份，第三部分取樣 67 份，第四部分樣 22 份。

$$n \geq \frac{N}{\left(\frac{\alpha}{k}\right)^2 \frac{N-1}{P(1-P)} + 1}$$

圖 3-2 取樣公式

資料來源：吳明隆(2009)。SPSS 操作與應用－問卷統計分析實務。臺北市：五南，P.85。

其次，本研究依據醫療院所志工團隊人數規模計算出取樣樣本數，每一抽樣部分將再依樣本單位人數規模，依比例計算該單位需被抽取的樣本數。如本研究第一部分共有四間樣本單位，依據樣本取樣為 218 份，經比例計算編號 A1 所需抽取的樣本為 82 人，編號 A2 需抽取的樣本為 50 人，編號 A3 需抽取的樣本為 48 人，編號 A4 需抽取的樣本為 38 人，以此類推各樣本單位，詳見表 3-2。

本研究為貼近實務場域之現況，再依各醫療院所志工團隊之志工幹部人數，將原取樣人數再依比例計算志工幹部和志工的取樣樣本，直到完成該部分樣本單位之取樣樣本為止，詳見表 3-2。

表 3-2 研究問卷之志工幹部和志工人數發放比例表

樣本單位	志工人數	志工幹部人數	志工/志工幹部 問卷發放數
A1	556	33	77/5
A2	341	20	47/3
A3	320	23	45/3
A4	257	15	36/2
A5	157	10	22/1
A6	139	13	19/2
A7	115	7	16/1
A8	108	0	16/0
A9	108	13	14/2
A10	91	9	12/1
A11	86	9	12/1
A12	82	4	10/2
A13	74	3	9/2
A14	70	5	9/1
A15	53	6	7/1
A16	47	3	5/2
A17	43	5	5/1
A18	32	5	2/3
A19	27	2	2/2
總計	2,706	185	365/35

### 參、研究資料收集方式

本研究於二〇一七年六月逐一電話拜訪臺中市各醫療院所志工團隊管理者，瞭解各志工團隊運用即時通訊軟體（LINE）情形、志工幹部和志工人數，從 21 家醫療院所中排除 2 家未使用即時通訊軟體（LINE）之單位，總計 19 家醫療院所符合本研究之研究母群。於研究問卷發放前，徵詢各醫療院所志工團隊管理者意願，並委託志工團隊管理者協助依志工幹部和志工比例進行研究問卷發放。

本研究問卷自二〇一七年十月二十三日至二〇一七年十一月八日期間發放，每天檢視問卷回收之情形，於問卷回收截止日當天，以電話方式瞭解各醫療院所問卷回收之情形，並提醒志工團隊管理者問卷回收期限。針對填答率較低的醫療院所，以電話或書信方式再次央託，以提升研究問卷之回收率與填答率。

透過電話拜訪各醫院志工團隊的管理者時，其多告知目前志工的年紀較偏向年長者，研究者為考量填答者填答之便利性，將研究問卷之頁數降至 4 頁，降低填答者的填答時間，及增加研究問卷的回收率。為感謝醫療院所志工團隊管理者與志工們之協助，分別提供小額禮卷及禮品。下段進一步說明研究問卷回收情形。

#### **肆、研究問卷發放與回收情形**

本研究者依據臺中市醫療院所設有衛生保健志工隊，且使用即時通訊軟體（LINE）的單位為研究母群。研究問卷發放前，逐一電話拜訪 21 間設有衛生保健志工隊之醫療院所，排除 2 間醫療院所志工團隊未使用即時通訊軟體（LINE）作為該團隊主要溝通管道之一，故本研究之母群總數為 2,706 人。

本研究考量經費之限制，採用「比例抽樣法（proportionate）」方式進行資料收集，自二〇一七年十月二十二日寄送問卷後，至二〇一七年十二月六日止，總計回收 348 份研究問卷，總回收率為 87%，無效問卷為 58 份，有效問卷總計 290 份（83%）。問卷回收情形，詳見表 3-3。

表 3-3 研究問卷發放與回收統計表

樣本單位	問卷發放數	問卷回收數	問卷回收率
A1	82	78	95.12%
A2	50	24	48%
A3	48	48	100%
A4	38	37	97.37%
A5	23	8	34.78%
A6	21	16	76.19%
A7	17	17	100%
A8	16	16	100%
A9	16	16	100%
A10	13	13	100%
A11	13	12	92.31%
A12	12	12	100%
A13	11	11	100%
A14	10	10	100%
A15	8	8	100%
A16	7	7	100%
A17	6	6	100%
A18	5	5	100%
A19	4	4	100%
總計	400	348	87%

### 第三節 研究測量工具設計

#### 壹、研究工具的選定與設計

本研究採量化問卷調查。經與指導教授討論確認研究主題，並藉由整理與回顧相關研究文獻，希望本研究能洞悉實務場域之一般性與通俗性樣貌，故選擇量化問卷進行調查，作為研究資料收集與分析的方式。

研究問卷題項之設計，以文獻探討進行概念化形塑與操作化，希貼近實務場域現況，及回應本研究之問題。本研究問卷編制以論文計劃書口試委員建議，與指導教授、醫療院所志工團隊進行討論與請益，以相關文獻研究作為參考依據，確立題項內容符合測量概念及回應研究問題；另研究問卷用詞以受訪者能理解之詞彙為主。本研究問卷主要瞭解醫院志工團隊運用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容與組織承諾之相關影響與實務現況。於問卷完成時，邀請兩位醫療院所服務

十年以上的志工，逐題進行語句與用詞的審定與協助修改，再進一步與指導教授討論，作為專家效度的來源。

## 貳、研究變項之操作性定義

本研究區分為使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容、組織承諾及個人特質等四部分。前三項以 Likert scale 之五點量表設計，分別以 1、2、3、4、5 分，表示非常不同意、不同意、普通、同意、非常同意之連續性變項。本研究變項之操作性定義如下：

### 一、 第一部分：使用即時通訊軟體（LINE）

- （一） 溝通便利：源自於即時通訊軟體（LINE）之特性，醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）溝通方便。題項為第一部分第一題及第四部分第六題。
- （二） 傳訊即時：源自即時通訊軟體（LINE）的特質，醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）不受時間與地域限制，隨時傳遞訊息。題項為第一部分第七題至第一部分第十二題。
- （三） 分享訊息：醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）進行訊息傳達之資訊角色。源自於訊息傳送者訊息傳達的角色，如聯絡者、守門者、發言者。題項為第一部分第十三題至第一部分第十七題。

### 二、 第二部分：溝通內容

- （一） 正式訊息：醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）傳遞與服務相關的訊息。源自於訊息傳送者流通服務相關訊息，如訊息布達、指導、管控及獎懲等。題項為第二部分第一題至第二部分第八題。
- （二） 情感訊息：醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）交流個人與團隊情感。源自於訊息傳送者傳遞情感相關訊息，如情感交流、激勵士氣等。題項為第二部分第九題至第二部分第十二題。
- （三） 疑問訊息：醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）進行個人或團體的示疑。源自於訊息傳送者傳遞疑問性的訊息，如徵詢疑問等。題項為第二部分第十三題至第二部分第十六題。

### 三、 第三部分：組織承諾

本研究採用 Porter、Steers、Mowday 和 Boulian（1974）對於組織承諾見解、Steers(1997) 組織承諾前因後果模式的個人特質與組織特性，及 Mathieu 與

Zajac (1990) 組織承諾前因後果模式的個人特質、工作屬性與組織特性等內容，作為組織承諾之架構。

- (一) 價值承諾：醫院志工團隊接受團隊目標與價值，並願意努力達成。題項為第三部分第一題至第三部分第四題。
- (二) 努力承諾：醫院志工團隊願意參與團隊相關活動。題項為第三部分第五題至第三部分第十一題。
- (三) 留任承諾：醫院志工團隊有強烈意願持續留在團隊中，成為團隊的一員。題項為第三部分第十二題至第三部分第十五題。

#### 四、 第四部分：個人與志工團隊的基本資料

##### (一) 個人基本資料

- 1、 性別：區分為男性、女性。
- 2、 年齡：區分為 20 歲以下、21-29 歲、30-39 歲、40-49 歲、50-59 歲、60-69 歲、70-79 歲、80-89 歲、90 歲以上。
- 3、 婚姻狀況：區分為未婚、已婚、分居、離婚、喪偶、其他。
- 4、 宗教信仰：區分為佛教、道教、天主教、基督教、一貫道、無信仰、其他。
- 5、 教育程度：區分為國小、(初)國中、高中(職)、大學(專)、碩士以上。
- 6、 職業：區分為學生、軍公教人員、工商人士、家庭管理、退休人員、其他。
- 7、 參與志願服務總年資：區分為一年以下、一年以上至未滿二年、二年以上至未滿四年、四年以上至未滿六年、六年以上至未滿八年、八年以上至未滿十年、十年以上。
- 8、 志工團隊服務年資：區分為一年以下、一年以上至未滿二年、二年以上至未滿四年、四年以上至未滿六年、六年以上至未滿八年、八年以上至未滿十年、十年以上。
- 9、 曾擔任志工幹部：區分為有、無。
- 10、 志工團隊擔任角色：區分為隊長、副隊長、組長、顧問、其他。

- 11、 使用即時通訊軟體的時間：區分為未滿六個月、六個月以上至未滿一年、一年以上至未滿二年、二年以上至未滿三年、三年以上至未滿四年、四年以上至未滿五年、五年以上。

## (二) 志工團隊基本資料

- 1、 目前的志工團隊公布「即時通訊軟體 (LINE) 使用規範」：有、無。
- 2、 目前的志工團隊使用即時通訊軟體 (LINE) 的功能 (複選)：文字聊天、視訊通話、免費通話、傳送貼圖、建立相簿、檔案傳輸、投票表決、記事本、動態消息、無、其他。

## 參、研究問卷施測—項目分析、信度與效度分析

透過文獻資料匯整和修正，擬定本研究問卷，以社會科學統計套裝軟體第十八版 (SPSS Statistics 18) 作為問卷資料之匯集和分析。藉由項目分析、信度與效度的分析檢視研究題項之適切性，以瞭解填答者之水準，掌握研究問卷之穩定性與鑑別程度 (邱皓政，2017)。

本研究問卷透過專家建議與修正後，予以施測。迨問卷回收後，希建立出適宜和可信的施測量表，作為研究分析與討論之參考。以下分別闡述研究問卷之使用即時通訊軟體量表、溝通內容量表、組織承諾量表之信度效度與項目分析的結果。

### 一、 項目分析與信度考驗

#### 1、 遺漏值判斷法

遺漏值 (missing data) 的數量評估法，主要檢視受研究者於填答過程，某一題目難以回答或疏忽，導致遺漏之情形發生；若填答題項遺漏情形過多該題則不宜採用 (邱皓政，2017)。故檢視本研究之 290 份有效問卷中，其中 21 份問卷有資料不完全 (incomplete data) 之情形。

研究者一一檢視存有遺漏值之問卷中，第一份問卷為使用即時通訊軟體 (LINE) 量表之 1-16 題遺漏；第二份問卷為基本資料之 4-11 題漏答；第三份問卷為溝通內容量表之 2-10 題漏填；第四份為基本資料之 4-13 題遺漏；第五份為基本資料之 4-3 題漏答；第六份為基本資料之 4-11 題漏答；第七份為組織承諾量表之 3-5 題漏填；第八份為基本資料之 4-11 題漏答；第九份為組織承諾量表之 3-3 題漏答；第十份為組織承諾量表之 3-5 題漏答；第十一份為基本資料之 4-13 題遺漏；第十二份為組織承諾量表之 3-4 題漏答；第十三份問卷為溝通內容量表之 2-14 題遺漏；第十四份問卷為溝通內容量表之 2-11、2-16 題漏答；第十五份問卷



為使用即時通訊軟體（LINE）量表之 1-14 題遺漏；第十六份問卷為溝通內容量表之 2-10 題遺漏；第十七份問卷為溝通內容量表之 2-2 題漏答；第十八份為組織承諾量表之 3-8 題遺漏；第十九份問卷分別遺漏溝通內容量表之 2-13、2-14 題及組織承諾量表之 3-4 題。

承上所述，本研究回收的有效問卷中，針對使用即時通訊軟體（LINE）量表填答不完全之情形，分別有兩份問卷遺漏題項 1-14、1-16 之填答；於溝通內容量表部分，分別有六份問卷疏忽題項 2-2、2-10、2-11、2-13、2-14、2-16 之作答；於組織承諾量表部分，分別有六份問卷遺漏題項 3-3、3-4、3-5、3-8 之填答；最後，基本資料部分，分別有八份問卷遺漏題項 4-3、4-11、4-13 之作答。本研究問卷之遺漏值與有效問卷相較佔少數，且非大量發生之遺漏現象，判斷無不適宜之題項，為考量研究資料的確定性，連續變項（ordinal variable）採用直接平均數取代法，進行遺漏值之補值（impute）作業，以反映該題特殊的集中情形；類別變項（nominal variable）採用附近點的中位數進行置換（邱皓政，2017）。

## 2、 描述統計指數－平均數檢測

平均數（mean）屬集中量數之一，其透過計算所有樣本的分數得到較精密之量數，判斷題項的鑑別度與優劣程度，診斷題項之間極端值存在的情形（邱皓政，2017）。

本研究以 Likert scale 之五點量表設計問卷，而吳明隆、涂金堂（2012）提及五點量表之各題項分數應趨近於 3 分；其中，本研究問卷之第四部分屬個人基本資料，不列入平均數之檢測。

## 3、 內部一致性效標法：極端組檢驗法（高低組 t 考驗）

透過內部一致性效標法，將各量表進行高低分組後，計算兩個極端組的得分平均數。當兩個極端組的得分具有顯著差異，顯示題項具有鑑別度，t 檢定（亦稱 CR 值或決斷值）達到顯著水準（邱皓政，2017）。

吳明隆（2010）認為量表呈現常態分配，取極端的 27% 作為劃分高低兩組之鑑別度的標準，故本研究透過極端組檢驗法（高低組 t 考驗），分別以 73% 及 27% 作為量表總分的高低兩組設定。故本研究之分析結果顯示，多數量表之題項達顯著，於溝通內容量表的 2-12「我會使用即時通訊軟體（LINE）談論我個人的私事（如家庭生活）」、2-13「我曾使用即時通訊軟體（LINE）談論其他志工的缺失」、2-14「我擔心其他志工透過即時通訊軟體（LINE）討論我的缺失」、2-16「志工團隊的傳言(未經證實的消息)常透過即時通訊軟體(LINE)流傳」，以上題項未達顯著。

#### 4、 同質性檢驗

信度分析能瞭解問卷的有效性及其可靠性（楊世瑩，2011）。項目分析最常使用相關分析法作為判準，透過區分研究量表的因素結構，經由校正項目總分相關係數（corrected item-total correlation），計算每一題項與總分的簡單積差相關係數，若題項達 0.3 以上即達顯著水準。其次，可採用刪題後內部一致性係數（Cronbach's  $\alpha$ ），當刪除該題後，量表整體的內部一致性較原來提升，該題即被視為內部一致性欠佳；相對而言，若刪題後量表整體的內部一致性較原來降低，該題則屬優異題項不宜刪除（邱皓政，2017）。

楊世瑩（2011）認為 Cronbach's  $\alpha$  於各構面需高於 0.6，而整體量表之總信度應為 0.7 以上使能被接受。本研究分析結果，首先，於使用即時通訊軟體（LINE）之量表，各構面題項的相關係數皆達 0.454 以上，多屬優良之題項，但題項 1-11「志工團隊透過即時通訊軟體（LINE）發佈的訊息太多，讓我覺得疲憊」，相關係數低於 0.3，而刪題後 Cronbach's  $\alpha$  提升 0.01；其次，溝通內容之量表，各構面題項的相關係數皆達 0.399 以上，其中題項 2-14「我擔心其他志工透過即時通訊軟體（LINE）討論我的缺失」及 2-16「志工團隊的傳言(未經證實的消息)常透過即時通訊軟體（LINE）流傳」相關係數皆低於 0.3，於刪題後 Cronbach's  $\alpha$  分別微幅上升 0.006 及 0.016，以上分析結果呈現不佳情形。組織承諾之量表，各構面題項的相關係數皆達 0.451 以上，其中題項 3-4「我考慮離開目前的志工團隊」之反向題，於刪題後 Cronbach's  $\alpha$  分別微幅上升 0.001。考量研究目的及題項之有限性，決定進行因素分析後，再進一步考量刪題之必要性。

#### 二、 效度考驗－因素分析

社會科學研究領域中，針對研究量表之編制和縮減維度，以解釋最大程度測量變項之變異數的主成分分析（principal component analysis；PCA），與解釋測量變數間共變關係的共同因素分析（common factor analysis；CFA），作為量表因素分析的萃取（邱皓政，2017）。透過 KMO 量數（Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy）作為量表進行因素萃取的前置判斷，而邱皓政（2017）認為量表分析結果，若數值達 0.7 屬於中度可接受，數值達 0.8 以上屬良好，數值達 0.9 以上屬極佳且適合進行因素分析。

為確立各量表適合因素分析，本研究先檢視各量表之 KOM 值與 Bartlett 球形檢定，以 PCA 作為因素分析的方法，透過排除整體觀察值處理遺漏值，最大變異法（varimax）作為轉軸的形式，刪除負荷量低於 0.5 或刪除不足三題項的因素，留意各量表 Cronbach's  $\alpha$  的變化，每刪除一題項則重覆進行分析，為考量沿

用原量表架構之名稱，或重新定義因素名稱。本研究正式量表的信度考驗與因素分析之擇題說明，請參照表 3-4：

表 3-4 正式量表之信度考驗與因素分析的萃取結果

量表名稱 (題數)	原量表 Cronbach's $\alpha$	經因素分析之萃取結果 (最終題數)
使用即時通訊軟體 (LINE) (17)	.917	1、刪除 1-16 (16) ; Cronbach's $\alpha$ 值異動為.909。
溝通內容 (16)	.835	2、未刪題 (16) ; Cronbach's $\alpha$ 值維持為.835。
組織承諾 (15)	.930	3、刪除 3-4、3-7、3-9、3-10、 3-11、3-12、3-13 (8) ; Cronbach's $\alpha$ 值異動為.778。

經萃取後，本研究之使用即時通訊軟體 (LINE)、溝通內容及組織承諾三量表之信度數值皆高於.835，下段分述各量表之刪題內容：

(一) 使用即時通訊軟體 (LINE) 量表

本量表共計 17 題，其中題項 1-11 為反向題，其餘皆屬正向題。研究者將量表區分為溝通便利 6 題、傳訊即時 6 題、分享訊息 5 題。依據上述分析進行因素萃取，使用即時通訊軟體 (LINE) 量表之  $KMO=.917$ ，故予以進行主成分分析；經分析後刪除 1 題，轉軸後的成分矩陣仍維持三個因素。研究者依據因素分析的結果，將因素重新命名為有效性溝通、真實性感受及聯誼性互動；其次，依題項之共同性組合進行修正，有效性溝通 8 題、真實性感受 4 題、聯誼性互動 4 題，近似原研究概念和架構。本量表總解釋變異量為 62.784%，而總量表 Cronbach's  $\alpha$  值=.909，各分量表之 Cronbach's  $\alpha$  值為.913、.825、.684，詳見表 3-5。

表 3-5 使用即時通訊軟體(LINE)之主成分分析及 Cronbach's  $\alpha$  摘要表

因素名稱	題目	因素負荷量	解釋變異量 (%)	累積總解釋變異量 (%)	Cronbach's $\alpha$ 值
有效性溝通	1-2 我覺得使用即時通訊軟體 (LINE) 讓隊務溝通很便利。	.858			.913
	1-7 我覺得使用即時通訊軟體 (LINE) 讓溝通具即時性。	.762			
	1-1 我每天使用即時通訊軟體 (LINE) 查閱志工團隊訊息。	.748			
	1-8 使用即時通訊軟體 (LINE) 讓訊息傳遞具效率。	.736			
	1-4 即時通訊軟體 (LINE) 能方便提醒隊務活動 (如教育訓練、開會)。	.717	46.282	46.282	
	1-10 我喜歡透過即時通訊軟體 (LINE) 與志工團隊聯繫。	.709			
	1-3 即時通訊軟體 (LINE) 讓我隨時和志工們聯絡。	.707			
	1-9 使用即時通訊軟體 (LINE) 讓隊務溝通不受時間限制。	.628			
真實性感受	1-12 即時通訊軟體 (LINE) 能明確傳達我的想法。	.783			.825
	1-15 透過即時通訊軟體 (LINE) 能提高志工出席團隊活動。	.744			
	1-17 我可以透過即時通訊軟體 (LINE) 表達對志工團隊的任何想法。	.726	9.338	55.620	
	1-14 透過即時通訊軟體 (LINE) 能確認志工活動報名的情形。	.691			
聯誼性互動	1-5 透過即時通訊軟體 (LINE) 方便和志工們分享生活優惠訊息 (如團購)。	.775			.684
	1-6 透過即時通訊軟體 (LINE) 方便邀約志工們參加休閒活動 (如爬山、唱歌)。	.762			
	1-13 透過即時通訊軟體 (LINE) 能分享志工團隊照片 (如旅遊)。	.613	7.164	62.784	
	1-11 志工團隊透過即時通訊軟體 (LINE) 發佈的訊息不多, 讓我覺得可以接受。	.515			

說明：1-11 為反向題，此處已轉為正向題。

總量表 Cronbach's  $\alpha$  值 = .909

## (二) 溝通內容量表

本量表共計 16 題，皆為正向題。研究者將量表區分為正式訊息 7 題、情感訊息 6 題、疑問訊息 2 題。依據上述分析進行因素萃取，溝通內容量表之  $KMO=.835$ ，故予以進行主成分分析；經分析後未刪題，轉軸後的成分矩陣仍維持三個因素。研究者依據因素分析的結果，將因素重新命名為工具性訊息、情感性訊息及檢視性訊息，其次，依題項之共同性組合進行修正，工具性訊息 7 題、情感性訊息 4 題、檢視性訊息 4 題，因素概念與原研究架構對茬。本量表總解釋變異量為 59.662%，而總量表 Cronbach's  $\alpha$  值 = .850，各分量表之 Cronbach's  $\alpha$  值皆高於 .710 以上，詳見表 3-6。

表 3-6 溝通內容之主成分分析及 Cronbach's  $\alpha$  摘要表

因素名稱	題目	因素負荷量	解釋變異量 (%)	累積總解釋變異量 (%)	Cronbach's $\alpha$ 值
工具性訊息	2-6 志工團隊會透過即時通訊軟體 (LINE) 公告隊務訊息 (如教育訓練)。	.852			.856
	2-7 志工團隊會透過即時通訊軟體 (LINE) 表決隊務活動 (如聚餐)。	.745			
	2-8 志工團隊會透過即時通訊軟體 (LINE) 轉知醫院的政策 (如服務地點的調整)。	.709			
	2-1 我覺得使用即時通訊軟體 (LINE) 能安排隊務活動 (如教育訓練)。	.708	35.956	35.956	
	2-3 我會使用即時通訊軟體 (LINE) 和志工協調換 (調) 班。	.699			
	2-2 我覺得使用即時通訊軟體 (LINE) 能交付服務任務。	.682			
	2-15 服務上的疑問, 可以透過即時通訊軟體 (LINE) 與志工團隊討論	.503			
情感性訊息	2-4 志工團隊會透過即時通訊軟體 (LINE) 分享服務經驗。	.816			.837
	2-10 我覺得使用即時通訊軟體 (LINE) 聊天, 有助於志工彼此熟識。	.790			
	2-9 我覺得使用即時通訊軟體 (LINE) 能表達對其他志工的關心 (如問候、讚美、鼓勵)。	.700	16.360	52.316	
	2-5 志工團隊會透過即時通訊軟體 (LINE) 交換服務意見。	.675			
檢視性訊息	2-12 我會使用即時通訊軟體 (LINE) 談論我個人的私事(如家庭生活)	.855			.710
	2-13 我曾使用即時通訊軟體 (LINE) 談論其他志工的缺失。	.852			
	2-11 遇服務挫折, 我會使用即時通訊軟體 (LINE) 向志工團隊吐苦水。	.619	7.346	59.662	
	2-14 我擔心其他志工透過即時通訊軟體 (LINE) 討論我的缺失。	.610			
	2-16 志工團隊的傳言(未經證實的消息)常透過即時通訊軟體 (LINE)流傳。	.592			

總量表 Cronbach's  $\alpha$  值 = .850

### (三) 組織承諾量表

本量表共計 15 題，其中題項 3-4 為反向題，其餘皆正向題。研究者將量表區分為價值承諾 4 題、努力承諾 7 題、留任承諾 4 題。依據上述分析進行因素萃取，組織承諾量表之 KMO=.930，故予以進行主成分分析；經分析後刪除 7 題，轉軸後的成分矩陣調整為二個因素。研究者依據因素分析的結果，考量題項之共同性組合，調整為情感承諾、責任承諾二個因素，前者為 4 題、後者為 4 題。本量表總解釋變異量為 67.552%，而總量表 Cronbach's  $\alpha$  值=.868，各分量表之 Cronbach's  $\alpha$  值皆高於.778 以上，詳見表 3-7。

表 3-7 組織承諾之主成分分析及 Cronbach's  $\alpha$  摘要表

因素名稱	題目	因素負荷量	解釋變異量 (%)	累積總解釋變異量 (%)	Cronbach's $\alpha$ 值
情感承諾	3-2 我對於目前的志工團隊有歸屬感。	.886			.879
	3-1 我以身為目前志工團隊的一份子為榮。	.881	53.741	53.741	
	3-3 我選擇目前的志工團隊是一個正確的決定。	.861			
	3-14 我願意遵守志工團隊的規範。	.553			
責任承諾	3-8 我關心志工團隊的任何事物。	.816			.778
	3-5 我願意幫助志工團隊招募志工。	.742			
	3-6 我願意幫助志工團隊帶領新進志工	.726	13.810	67.552	
	3-15 不論志工團隊怎麼改變，我仍願意留在目前的志工團隊。	.656			

總量表 Cronbach's  $\alpha$  值異動=.868

## 肆、修正後的研究架構

本研究依據前述分析與轉軸結果，調整各研究量表及重新命名因素，修正後之研究架構，如圖 3-3 所示：

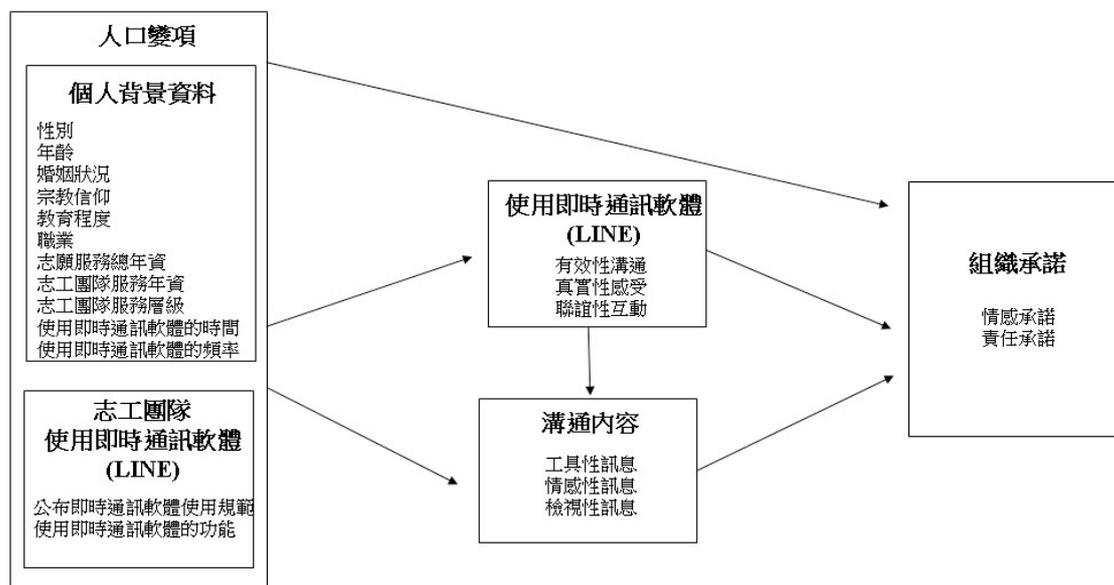


圖 3-3 修正後之研究架構圖

資料來源：本研究整理。

## 伍、修正後的各研究量表及研究變項之操作性定義

本研究區分為使用即時通訊軟體 (LINE)、溝通內容、組織承諾及人口變項等四部分。前三項以 Likert scale 之五點量表設計，分別以 1、2、3、4、5 分，表示非常不同意、不同意、普通、同意、非常同意之連續性變項。本研究修正後的各研究量表及研究變項之操作性定義如下：

### 一、 第一部分：使用即時通訊軟體 (LINE) 量表 (16 題)

(一) 有效性溝通：源自於即時通訊軟體 (LINE) 的特質，為醫院志工團隊使用即時通訊軟體 (LINE) 傳遞訊息，其訊息傳遞或回應的實際時間幾近零時差。本研究變項刪題後保留 4 題新增 4 題。

1-1 我每天使用即時通訊軟體 (LINE) 查閱志工團隊訊息。1-2 我覺得使用即時通訊軟體 (LINE) 讓隊務溝通很便利。

1-3 即時通訊軟體 (LINE) 讓我隨時和志工們聯絡。

1-4 即時通訊軟體 (LINE) 能方便提醒隊務活動 (如教育訓練、開會)。

1-7 我覺得使用即時通訊軟體 (LINE) 讓溝通具即時性。



- 1-8 使用即時通訊軟體（LINE）讓訊息傳遞具效率。
- 1-9 使用即時通訊軟體（LINE）讓隊務溝通不受時間限制。
- 1-10 我喜歡透過即時通訊軟體（LINE）與志工團隊聯繫。

（二） 真實性感受：源自於即時通訊軟體(LINE)的特質，醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）作為溝通方式之一，對使用者而言，有如親臨現場的真實性溝通。本研究變項刪題後保留 1 題新增 3 題。

- 1-12 即時通訊軟體（LINE）能明確傳達我的想法。
- 1-14 透過即時通訊軟體（LINE）能確認志工活動報名的情形。
- 1-15 透過即時通訊軟體（LINE）能提高志工出席團隊活動。
- 1-17 我可以透過即時通訊軟體（LINE）表達對志工團隊的任何想法。

（三） 聯誼性互動：醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）傳達與分享訊息。本研究變項刪題後保留 2 題新增 2 題。

- 1-5 透過即時通訊軟體（LINE）方便和志工們分享生活優惠訊息（如團購）。
- 1-6 透過即時通訊軟體（LINE）方便邀約志工們參加休閒活動（如爬山、唱歌）。
- 1-11 志工團隊透過即時通訊軟體（LINE）發佈的訊息不多，讓我覺得可以接受。
- 1-13 透過即時通訊軟體（LINE）能分享志工團隊照片（如旅遊）。

## 二、 第二部分：溝通內容（16 題）

（一） 工具性訊息：醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）傳遞與服務相關的訊息。本研究變項刪題後保留 6 題新增 1 題。

- 2-1 我覺得使用即時通訊軟體（LINE）能安排隊務活動（如教育訓練）。
- 2-2 我覺得使用即時通訊軟體（LINE）能交付服務任務。
- 2-3 我會使用即時通訊軟體（LINE）和志工協調換（調）班。
- 2-6 志工團隊會透過即時通訊軟體（LINE）公告隊務訊息（如教育訓練）。

- 2-7 志工團隊會透過即時通訊軟體（LINE）表決隊務活動（如聚餐）。
- 2-8 志工團隊會透過即時通訊軟體（LINE）轉知醫院的政策（如服務地點的調整）。
- 2-15 服務上的疑問，可以透過即時通訊軟體（LINE）與志工團隊討論。

（二） 情感性訊息：醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）交流個人與團隊情感。本研究變項刪題後保留 2 題新增 2 題。

- 2-4 志工團隊會透過即時通訊軟體（LINE）分享服務經驗。
- 2-5 志工團隊會透過即時通訊軟體（LINE）交換服務意見。
- 2-9 我覺得使用即時通訊軟體（LINE）能表達對其他志工的關心（如問候、讚美、鼓勵）。
- 2-10 我覺得使用即時通訊軟體（LINE）聊天，有助於志工彼此熟識。

（三） 檢視性訊息：醫院志工團隊使用即時通訊軟體進行個人或團體的缺點、錯誤提出檢驗或查看。本研究變項刪題後保留 4 題新增 1 題。

- 2-12 我會使用即時通訊軟體（LINE）談論我個人的私事（如家庭生活）。
- 2-13 我曾使用即時通訊軟體（LINE）談論其他志工的缺失。
- 2-11 遇服務挫折，我會使用即時通訊軟體（LINE）向志工團隊吐苦水。
- 2-14 我擔心其他志工透過即時通訊軟體（LINE）討論我的缺失。
- 2-16 志工團隊的傳言(未經證實的消息)常透過即時通訊軟體(LINE)流傳。

### 三、 第三部分：組織承諾（8 題）

（一） 情感承諾：醫院志工團隊接受團隊目標與價值，並願意努力達成。本研究變項刪題後保留 3 題新增 1 題。

- 3-1 我以身為目前志工團隊的一份子為榮。
- 3-2 我對於目前的志工團隊有歸屬感。
- 3-3 我選擇目前的志工團隊是一個正確的決定。

3-14 我願意遵守志工團隊的規範。

(二) 責任承諾：醫院志工團隊願意參與團隊相關活動，且有強烈意願持續留在團隊。本研究變項刪題後，原研究變項之努力承諾與留任承諾合併為同一變項，保留 4 題。

3-5 我願意幫助志工團隊招募志工。

3-6 我願意幫助志工團隊帶領新進志工。

3-8 我關心志工團隊的任何事物。

3-15 不論志工團隊怎麼改變，我仍願意留在目前的志工團隊。

#### 四、 第四部分：人口變項（13 題）

本研究人口變項區分為兩部分，其一為個人背景資料，共計 11 題；其次為志工團隊使用即時通訊軟體（LINE），共計 2 題。本研究變項刪題後保留 13 題。為考量研究之適切性，針對樣本數低於 5 份的部份予以合併；年齡部分，無 20 歲以下之樣本予以刪除，將 70-79 歲、80-89 歲及 90 歲以上，合併為 70 歲以上；婚姻狀況，將喪偶合併為離婚，選項分居、其他無樣本予以刪除；宗教信仰，將一貫道合併為道教，無信仰合併為其他；教育程度，將碩士以上合併為大學（專）以上；職業部分，將選項軍公教人員和學生合併為其他；參與志願服務總年資，將一年以下、一年以上至未滿二年及二年以上至未滿四年合併為未滿四年，將四年以上至未滿六年、六年以上至未滿八年及八年以上至未滿十年合併為四年以上至未滿十年；目前志工團隊的服務總年資，將一年以下、一年以上至未滿二年及二年以上至未滿四年合併為未滿四年，將四年以上至未滿六年、六年以上至未滿八年及八年以上至未滿十年合併為四年以上至未滿十年；於志工團隊擔任角色部分，將顧問合併為其他；使用即時通訊軟體的時間，將未滿六個、六個月以上至未滿一年及一年以上至未滿二年合併為未滿二年，二年以上至未滿三年、三年以上至未滿四年及四年以上至未滿五年合併為二年以上至未滿五年；於目前的志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）的功能之部分，將選項無合併為其他。

##### (一) 個人背景資料

1、 性別：區分為男性、女性。

2、 年齡：區分為 20 歲以下、21-29 歲、30-39 歲、40-49 歲、50-59 歲、60-69 歲、70 歲以上。

3、 婚姻狀況：區分為未婚、已婚、離婚。

- 4、 宗教信仰：區分為佛教、道教、天主教、基督教、其他。
  - 5、 教育程度：區分為國小、（初）國中、高中（職）、大學（專）以上。
  - 6、 職業：區分為工商人士、家庭管理、退休人員、其他。
  - 7、 參與志願服務總年資：區分為未滿四年、四年以上至未滿十年、十年以上。
  - 8、 目前志工團隊的服務總年資：區分為未滿四年、四年以上至未滿十年、十年以上。
  - 9、 曾擔任志工幹部：區分為有、無。
  - 10、 志工團隊擔任角色：區分為隊長、副隊長、組長、其他。
  - 11、 使用即時通訊軟體（LINE）的時間：區分為未滿二年、二年以上至未滿五年、五年以上。
- （二） 志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）：原變項為志工團隊基本資料，為更貼近變項之內容，修正為志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）。
- 1、 目前的志工團隊公布「即時通訊軟體（LINE）使用規範」：有、無。
  - 2、 目前的志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）的功能（複選）：文字聊天、視訊通話、免費通話、傳送貼圖、建立相簿、檔案傳輸、投票表決、記事本、動態消息、其他。

## 第四節 研究分析方法

本研究對於人口變項、使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容與組織承諾等，以平均數、百分比、標準差、次數分配等分析，呈現研究資料之特性。再者，透過 t 檢定（t-test）、單因子變異數分析（one way ANOVA）、雙因子變異數分析（two way ANOVA）等，推導各變項之間的差異情形；而皮爾森積差相關係數（Person's product moment correlation coefficient）與典型相關（canonical correlation analysis）予以檢測各變項間的方向、強弱及關聯程度；為進一步檢驗各變項間相對的解釋與預測關係，分析策略使用逐步迴歸（stepwise regression）。針對前述本研究之統計分析方法，整理為表 3-8：

表 3-8 研究統計分析整備表

研究型態	統計分析內容	統計分析方法
現況描述	人口變項、 使用即時通訊軟體（LINE）、 溝通內容、組織承諾	平均數、百分比、 標準差、次數分配
變異分析	人口變項、 使用即時通訊軟體（LINE）、 溝通內容、組織承諾	t 檢定、單因子變異數
相關分析	使用即時通訊軟體（LINE）、 溝通內容、組織承諾	皮爾森積差相關係數、 典型相關
預測力分析	人口變項、 使用即時通訊軟體（LINE）、 溝通內容、組織承諾	逐步迴歸

## 第五節 研究倫理

本研究透過問卷調查方式進行，於研究過程遵守 Schutt（2012）建議之各項研究倫理（王篤強等人譯）。

### 壹、保障研究參與者

本研究之資料取得與分析結果，著重研究參與者權益之相關議題。本研究羅列各面向說明：

#### 一、 知情同意（informed consent）

於對象為人之相關研究，以知情同意為基本原則。首先，本研究於研究問卷郵寄前，與各受研究單位聯繫，說明研究目的、主題與內容，使其了解研究本質與進行方式，解答任何疑慮，經同意後始發放研究問卷。其次，知情同意書的用語，應容易理解與清楚中肯。最後，於研究過程中，受研究者以不違反其意願進行問卷填答，亦可隨時終止研究參與。

#### 二、 匿名與保密

研究者以不具名方式進行研究，尊重個人隱私與保密原則，盡告知及相關研究義務，維護受研究者之權益，亦使其知悉自身權益，並於知情同意書載明。於研究所獲取之資料僅限與指導教授、研究者或同儕研究之討論，且與研究相關的文件無辨識個人身分之資訊，且不於公開場所談論受研究者等相關訊息。

## 貳、研究誠信與開放

研究者於研究過程中，清楚撰寫研究內容及詳載研究分析方式；於研究結束後，公開分享研究之成果，且提供他人參閱、審視和指教。

## 參、小結

本研究依本章說明的研究倫理，於資料收集前後確保受研究者之權利，清楚載明與措詞簡易使其理解研究內容，於知情同意原則進行問卷發放。問卷之設計，首重受研究者之隱私；其次，於問卷編制過程，考量受研究者填答的心理感受或其他研究相關之影響，題項用詞採取中立立場與運用中性詞彙；於研究資料與分析結果，落實資料保密工作，避免受研究者遭受負向與不利的影響。

除前述內容外，本研究之成果，公開於國家圖書館，讓他人能於館內瀏覽、文獻傳遞之閱覽，且能於臺灣博碩士論文加值系統直接查閱與下載。

## 第四章 研究分析與結果

本研究問卷調查對象為醫院志工團隊之志工，有效樣本數為 290 份，回收率為 83%。依據研究問題進行描述性統計、變異分析、相關分析及迴歸分析等，對於以下四部分進行分析與說明：

- 一、醫院志工團隊之人口變項，及其使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容與組織承諾的描述。
- 二、醫院志工團隊之人口變項，及其使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容與組織承諾的變異分析。
- 三、醫院志工團隊之人口變項，及其使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容與組織承諾的相關分析。
- 四、醫院志工團隊之人口變項，及其使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容與組織承諾的預測分析。

### 第一節 醫院志工團隊人口變項、使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容與組織承諾之描述

本研究場域為臺中市設置志工隊的醫療院所，其中包含 3 家醫學中心、10 家區域醫院及 8 家地區醫院；其中，考量 2 家醫療院所之志工團隊，對於即時通訊軟體（LINE）之使用，僅限於管理者與志工個人之間，或未作為志工團隊溝通之應用等因素予以扣除，故以 19 家醫療院所為主。

依據前一章之修正後的研究問卷題項樣態，針對 290 份有效樣本進行描述性統計。針對個人背景資料，於年齡、志願服務總年資、志工團隊服務年資分析平均數與標準差，亦呈現不同變項之百分比與次數分配；進一步以平均數（mean）、百分比（percentage）、標準差（standard deviation）、次數分配（frequency distribution），將研究問卷之使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容與組織承諾予以分析及整理。

#### 壹、醫院志工團隊的人口變項描述

本研究對象之人口變項描述，主要區分為兩個部分，其一，為個人背景資料；其次，為志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）。

本研究分析個人背景資料且依據表 4-1 得知，醫院志工以女性（81%）為主；於年齡層分布，以 60~69 歲居多（40%），其次為 50~59 歲（36.2%），第三為 40~49 歲（9.3%）；婚姻部分，已婚狀況居多（76.6%），其次為離婚（14.8%）；宗教信仰依序以佛教（39.3%）、道教（30.3%）及其他（18.3%）

為主；學歷以大學（專）以上佔 46.9% 及高中（職）佔 36.6%；而家庭管理（40.7%）與退休人員（36.6%）為主要職業類型，而其他（4.1%）職業類型有學生、軍公教人員、護理人員、計時人員、服務業、待業中等。

醫療院所志工參與志願服務總年資，以服務十年以上（41.7%）居多，其次為未滿四年（29.3%）；於該志工團隊服務總年資，以未滿四年（36.9%）為主，其次為十年以上（35.9%）；另使用即時通訊軟體的時間，以二年以上至未滿五年（51.7%）居多，其次為未滿二年（28.3%）；於每天使用即時通訊軟體與志工團隊聯繫的頻率，以未滿一小時（49.0%）居多，其次為一小時以上至未滿三小時（35.2%）。

本研究中依取樣比例發放問卷，非擔任志工幹部的志工佔 79%，而擔任志工幹部佔 21%，並區分為隊長（3.8%）、副隊長（2.4%）、組長（10.7%）、及其他（4.1%），而其他者為顧問、財務等角色。



表 4-1 醫院志工團隊之個人背景資料次數分配表暨百分比統計表

變項名稱暨題目	次數	百分比 (%)	變項名稱暨題目	次數	百分比 (%)
<b>性別</b>			<b>參與志願服務總年資</b>		
男	55	19.0	未滿四年	85	29.3
女	235	81.0	四年以上至未滿十年	84	29.0
			十年以上	121	41.7
<b>年齡</b>			<b>志工團隊服務總年資</b>		
21-29 歲	4	1.4	未滿四年	107	36.9
30-39 歲	11	3.8	四年以上至未滿十年	79	27.2
40-49 歲	27	9.3	十年以上	104	35.9
50-59 歲	105	36.2			
60-69 歲	116	40.0			
70 歲以上	27	9.3			
<b>婚姻狀況</b>			<b>擔任志工幹部</b>		
未婚	25	8.6	否	229	79.0
已婚	222	76.6	是	61	21.0
離婚	43	14.8			
<b>宗教信仰</b>			<b>志工團隊角色</b>		
佛教	114	39.3	跳答	229	79.0
道教	88	30.3	隊長	11	3.8
基督教	24	8.3	副隊長	7	2.4
天主教	11	3.8	組長	31	10.7
其他	53	18.3	其他	12	4.1
<b>學歷</b>			<b>使用即時通訊軟體的時間</b>		
國小	13	4.5	未滿二年	82	28.3
(初)國中	35	12.0	二年以上至未滿五年	153	52.7
高中(職)	106	36.6	五年以上	55	19.0
大學(專)以上	136	46.9			
<b>職業</b>			<b>每天使用即時通訊軟體與 志工團隊聯繫的頻率</b>		
工商人士	49	16.9	未滿一小時	142	49.0
家庭管理	118	40.7	一小時以上至未滿三小時	102	35.2
退休人員	106	36.6	三小時以上至未滿五小時	17	5.9
其他	17	5.9	五小時以上	7	2.4
			無	22	7.6

針對各醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）之情形，依據表 4-2 瞭解，有公布即時通訊軟體使用規範佔 63.4%，而未公布即時通訊軟體使用規範佔 36.6%。

表 4-2 醫院志工團隊公布即時通訊軟體使用規範之次數分配表暨百分比統計表

變項名稱暨題目	次數	百分比(%)
<b>公布即時通訊軟體使用規範</b>		
否	106	36.6
是	184	63.4

依據表 4-3 得知，醫院志工團隊使用即時通訊軟體的功能，以文字聊天（21.1%）、傳送貼圖（15.8%）、建立相簿（15.7%）及動態消息（13.7%）為主要使用之功能。

表 4-3 醫院志工團隊使用即時通訊軟體的功能之次數分配表

變項名稱暨題目	次數	百分比(%)
<b>使用即時通訊軟體的功能</b>		
文字聊天	238	21.1
視訊通話	31	2.8
免費通話	90	8.0
傳送貼圖	178	15.8
建立相簿	177	15.7
檔案傳輸	83	7.4
投票表決	33	2.9
記事本	133	11.8
動態消息	154	13.7
其他	9	0.8

## 貳、醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）的答題概況

本研究於使用即時通訊軟體（LINE）量表區分為有效性溝通、真實性感受及聯誼性互動等三個部分，透過表 4-4 得知，各構面平均數落在 3.52 至 4.12 之間，以有效性溝通為最高分（M=4.12），其次為真實性感受（M=3.82），而聯誼性互動為最低分（M=3.52）。

表 4-4 醫院志工團隊使用即時通訊軟體(LINE)之次數分配表暨百分比統計表

變項名稱暨題目	非常 不 同意 次數 (%)	不 同意 次數 (%)	普通 次數 (%)	同意 次數 (%)	非常 同意 次數 (%)	遺 漏 值 次 數	平均 數 (標準 差)
<b>有效性溝通</b>							Mean=4.12
1-1 我每天使用即時通訊軟體（LINE）查閱志工團隊訊息。	3 (1.0)	14 (4.8)	52 (17.9)	141 (48.6)	80 (27.6)	0	3.97 (.86)
1-2 我覺得使用即時通訊軟體（LINE）讓隊務溝通很便利。	1 (.3)	3 (1.0)	40 (13.8)	158 (54.5)	88 (30.3)	0	4.13 (.71)
1-3 即時通訊軟體（LINE）讓我隨時和志工們聯絡。	0 (0)	3 (1.0)	29 (10.0)	163 (56.2)	95 (32.8)	0	4.21 (.65)
1-4 即時通訊軟體（LINE）能方便提醒隊務活動（如教育訓練、開會）。	0 (0)	1 (.3)	23 (7.9)	155 (53.4)	111 (38.3)	0	4.30 (.62)
1-7 我覺得使用即時通訊軟體（LINE）讓溝通具即時性。	1 (.3)	7 (12.4)	36 (12.4)	169 (58.3)	77 (26.6)	0	4.08 (.72)
1-8 使用即時通訊軟體（LINE）讓訊息傳遞具效率。	0 (0)	6 (2.1)	25 (8.6)	167 (57.6)	92 (31.7)	0	4.19 (.67)
1-9 使用即時通訊軟體（LINE）讓隊務溝通不受時間限制。	3 (1.0)	14 (4.8)	39 (13.4)	150 (51.7)	84 (29.0)	0	4.03 (.84)
1-10 我喜歡透過即時通訊軟體（LINE）與志工團隊聯繫。	0 (0)	6 (2.1)	51 (17.6)	158 (54.5)	75 (25.9)	0	4.04 (.72)

（續下頁）

續 表 4-4 醫院志工團隊使用即時通訊軟體(LINE)之次數分配表暨百分比統計表

變項名稱暨題目	非常不同意 次數 (%)	不同意 次數 (%)	普通 次數 (%)	同意 次數 (%)	非常同意 次數 (%)	遺漏 值 次數	平均 數 (標準 差)
<b>真實性感受</b>							Mean=3.82
1-12 即時通訊軟體 (LINE)能明確傳達 我的想法。	0 (0)	18 (6.2)	101 (34.8)	143 (49.3)	28 (9.7)	0	3.62 (.74)
1-14 透過即時通訊軟體 (LINE)能確認 志工活動報名的情 形。	0 (0)	8 (2.8)	48 (16.6)	171 (59.0)	62 (21.4)	1	3.99 (.70)
1-15 透過即時通訊軟體 (LINE)能提高 志工出席團隊活動。	0 (0)	9 (3.1)	62 (21.4)	159 (54.8)	60 (20.7)	0	3.93 (.74)
1-17 我可以透過即時通訊 軟體(LINE)表達對 志工團隊的任何想 法。	2 (.7)	19 (6.6)	73 (25.2)	152 (52.4)	44 (15.2)	0	3.75 (.82)
<b>聯誼性互動</b>							Mean=3.52
1-5 透過即時通訊軟體 (LINE)方便和志工們 分享生活優惠訊息(如 團購)。	5 (1.7)	28 (9.7)	58 (20.0)	143 (49.3)	56 (19.3)	0	3.75 (.94)
1-6 透過即時通訊軟體 (LINE)方便邀約志工 們參加休閒活動(如爬 山、唱歌)。	3 (1.0)	14 (4.8)	67 (23.1)	153 (52.8)	53 (18.3)	0	3.82 (.82)
1-11 志工團隊透過即時通 訊軟體(LINE)發佈 的訊息不多,讓我覺 得可以接受。	51 (17.6)	99 (34.1)	102 (35.2)	30 (10.3)	8 (2.8)	0	2.47 (.99)
1-13 透過即時通訊軟體 (LINE)能分享志工 團隊照片(如旅遊)。	3 (1.0)	7 (2.4)	48 (16.6)	151 (52.1)	81 (27.9)	0	4.03 (.80)

註：1-11 為反向題，平均數等數值已轉為正向，本表次數分配為原始量表數值。

### 參、醫院志工團隊溝通內容的答題概況

本研究於溝通內容量表區分為工具性訊息、情感性訊息及檢視性訊息等三個部分，透過表 4-5 得知，各構面平均數落在至之間，以工具性訊息為最高分（M=3.87），其次為情感性訊息（M=3.77），而檢視性訊息為最低分（M=2.22）。

表 4-5 醫院志工團隊溝通內容之次數分配表暨百分比統計表

變項名稱暨題目	非常 不 同意 次數 (%)	不 同意 次數 (%)	普通 次數 (%)	同意 次數 (%)	非常 同意 次數 (%)	遺 漏 值 次 數	平均 數 (標準 差)
<b>工具性訊息</b>							Mean=3.87
2-1 我覺得使用即時通訊軟體（LINE）能安排隊務活動（如教育訓練）。	1 (.3)	11 (3.8)	40 (13.8)	169 (58.3)	69 (23.8)	0	4.01 (.75)
2-2 我覺得使用即時通訊軟體（LINE）能交付服務任務。	1 (.3)	10 (3.4)	68 (23.4)	162 (55.9)	48 (16.6)	1	3.85 (.74)
2-3 我會使用即時通訊軟體（LINE）和志工協調換（調）班。	2 (.7)	24 (8.3)	56 (19.3)	154 (53.1)	54 (18.6)	0	3.81 (.86)
2-6 志工團隊會透過即時通訊軟體（LINE）公告隊務訊息（如教育訓練）。	1 (.3)	3 (1.0)	30 (10.3)	177 (61.0)	79 (27.2)	0	4.14 (.66)
2-7 志工團隊會透過即時通訊軟體（LINE）表決隊務活動（如聚餐）。	3 (1.0)	19 (6.6)	66 (22.8)	146 (50.3)	56 (19.3)	0	3.80 (.86)
2-8 志工團隊會透過即時通訊軟體（LINE）轉知醫院的政策（如服務地點的調整）。	0 (0)	13 (4.5)	56 (19.3)	154 (53.1)	67 (23.1)	0	3.95 (.78)
2-15 服務上的疑問，可以透過即時通訊軟體（LINE）與志工團隊討論。	8 (2.8)	23 (7.9)	89 (30.7)	139 (47.9)	31 (10.7)	0	3.56 (.89)

（續下頁）

續表 4-5 醫院志工團隊溝通內容之次數分配表暨百分比統計表

變項名稱暨題目	非常 不 同意 次數 (%)	不 同意 次數 (%)	普通 次數 (%)	同意 次數 (%)	非常 同意 次數 (%)	遺 漏 值 次 數	平均 數 (標準 差)
<b>情感性訊息</b>							Mean=3.77
2-4 志工團隊會透過即時通訊軟體 (LINE) 分享服務經驗。	0 (0)	17 (5.9)	74 (25.5)	156 (53.8)	43 (14.8)	0	3.78 (.77)
2-5 志工團隊會透過即時通訊軟體 (LINE) 交換服務意見。	1 (.3)	18 (6.2)	80 (27.6)	146 (50.3)	45 (15.5)	0	3.74 (.81)
2-9 我覺得使用即時通訊軟體 (LINE) 能表達對其他志工的關心 (如問候、讚美、鼓勵)。	2 (.7)	10 (3.4)	58 (20.0)	152 (52.4)	68 (23.4)	0	3.94 (.80)
2-10 我覺得使用即時通訊軟體 (LINE) 聊天, 有助於志工彼此熟識。	6 (2.1)	21 (7.2)	97 (33.4)	123 (42.4)	41 (14.1)	2	3.60 (.89)
<b>檢視性訊息</b>							Mean=2.22
2-12 我會使用即時通訊軟體 (LINE) 談論我個人的私事 (如家庭生活)。	108 (37.2)	137 (47.2)	28 (9.7)	12 (4.1)	5 (1.7)	0	1.86 (.88)
2-13 我曾使用即時通訊軟體 (LINE) 談論其他志工的缺失。	142 (49.0)	110 (37.9)	22 (7.6)	8 (2.8)	7 (2.4)	1	1.71 (.90)
2-11 遇服務挫折, 我會使用即時通訊軟體 (LINE) 向志工團隊吐苦水。	41 (14.1)	103 (35.5)	91 (31.4)	46 (15.9)	8 (2.8)	1	2.57 (1.01)
2-14 我擔心其他志工透過即時通訊軟體 (LINE) 討論我的缺失。	61 (21.0)	80 (27.6)	78 (26.9)	48 (16.6)	21 (7.2)	0	2.61 (1.20)
2-16 志工團隊的傳言(未經證實的消息)常透過即時通訊軟體(LINE)流傳。	84 (29.0)	99 (34.1)	41 (14.1)	51 (17.6)	14 (4.8)	0	2.35 (1.21)

## 肆、醫院志工團隊組織承諾的答題概況

本研究於組織承諾量表區分為情感承諾和責任承諾等二個部分，透過表 4-6 瞭解，各構面平均數為及，以情感承諾為最高分（M=4.40），其次為責任承諾（M=4.04）。

表 4-6 醫院志工團隊組織承諾之次數分配表暨百分比統計表

變項名稱暨題目	非常 不 同意 次數 (%)	不 同意 次數 (%)	普通 次數 (%)	同意 次數 (%)	非常 同意 次數 (%)	遺 漏 值 次 數	平均 數 (標準 差)
<b>情感承諾</b>							Mean=4.40
3-1 我以身為目前志工團 隊的一份子為榮。	0 (0)	0 (0)	18 (6.2)	122 (42.1)	150 (51.7)	0	4.46 (.61)
3-2 我對於目前的志工團 隊有歸屬感。	0 (0)	0 (0)	24 (8.3)	150 (51.7)	116 (40.0)	0	4.32 (.62)
3-3 我選擇目前的志工團 隊是一個正確的決定。	0 (0)	1 (.3)	14 (4.8)	143 (49.3)	131 (45.2)	1	4.40 (.60)
3-14 我願意遵守志工團隊 的規範。	0 (0)	0 (0)	3 (1.0)	160 (55.2)	127 (43.8)	0	4.43 (.52)
<b>責任承諾</b>							Mean=4.04
3-5 我願意幫助志工團隊召 募志工。	2 (.7)	5 (1.7)	56 (19.3)	167 (57.6)	58 (20.0)	2	3.95 (.73)
3-6 我願意幫助志工團隊帶 領新進志工。	1 (.3)	3 (1.0)	41 (14.1)	149 (51.4)	6 (33.1)	0	4.16 (.72)
3-8 我關心志工團隊的任何 事物。	0 (0)	3 (1.0)	55 (19.0)	166 (57.2)	65 (22.4)	1	4.01 (.68)
3-15 不論志工團隊怎麼改 變，我仍願意留在目前 的志工團隊。	0 (0)	16 (5.5)	41 (14.1)	154 (53.1)	79 (27.2)	0	4.02 (.80)

## 伍、小結

本節呈現醫療院所志工人口變項及各量表答題情形之分析。於人口變項區分為個人背景資料及志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）等兩部分，下節差異分析將已此為分析架構。於使用即時通訊軟體（LINE）量表、溝通內容量表及組織承諾量表。

## 第二節 醫院志工團隊人口變項、使用即時通訊軟體 (LINE)、溝通內容與組織承諾差異分析

本節探討醫院志工團隊人口變項使用即時通訊軟體 (LINE) 之差異，透過 t 檢定 (t-test)、單因子變異數分析 (one way ANOVA)、雙因子變異數分析 (two way ANOVA) 等分析，瞭解其與使用即時通訊軟體 (LINE)、溝通內容、組織承諾等差異情形；另本研究問卷為考量研究資料的確定性，採用直接平均數取代法，進行遺漏值之補值 (impute) 作業，以反映該題特殊的集中情形 (邱皓政，2017)。請參照下述內容與結果：

### 壹、醫院志工團隊人口變項與使用即時通訊軟體 (LINE) 差異分析

為進一步瞭解使用即時通訊軟體 (LINE) 於醫院志工團隊人口變項之差異情形，將個人基本資料及志工團隊使用即時通訊軟體 (LINE) 與使用即時通訊軟體 (LINE) 進行 t 檢定及單因子變異數分析，分析結果如下所述：

#### 一、醫院志工團隊個人基本資料與使用即時通訊軟體 (LINE) 差異分析

依據表 4-7 得知，醫院志工團隊之個人性別與使用即時通訊軟體 (LINE) 之分析，男性於真實性感受顯著高於女性；或許因樣本數較小，有效性溝通及聯誼性互動於性別上無顯著影響。進一步比較平均數部分，有效性溝通及聯誼性互動於平均數之部分，男性皆高於女性。

表 4-7 醫院志工團隊之個人性別與使用即時通訊軟體 (LINE) t 檢定分析表

變項	男性(n=55)		女性(n=235)		t 值	p 值
	M	SD	M	SD		
有效性溝通	4.150	.569	4.111	.576	.451	.653
真實性感受	3.686	.605	3.430	.561	3.006**	.003
聯誼性互動	3.581	.551	3.503	.655	.824	.411

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

註：本節表格皆使用同一格式；M=平均數；SD=標準差。



由表 4-8 得知，醫院志工團隊之個人年齡與使用即時通訊軟體（LINE）無顯著差異。於平均數的比較上，年齡介於 21-29 歲者之有效性溝通高於其他年齡層，其次為 50-59 歲者、60-69 歲者；年齡介於 70 歲以上者之真實性感受高於其他年齡層，其次為 60-69 歲者、40-49 歲者；年齡為 50-59 歲者之聯誼性互動高於其他年齡層，其次為 40-49 歲者、21-29 歲者。

表 4-8 醫院志工團隊之個人年齡與使用即時通訊軟體(LINE)人數、平均數、標準差分析表

變項	21-29 歲(n=4)	30-39 歲(n=11)	40-49 歲(n=27)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
有效性溝通	4.406(.553)	3.897(.709)	4.042(.477)
真實性感受	3.313(.315)	3.409(.777)	3.509(.602)
聯誼性互動	3.500(.456)	3.455(.748)	3.556(.782)

變項	50-59 歲 (n=105)	60-69 歲 (n=116)	70 歲以上 (n=27)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
有效性溝通	4.186(.561)	4.125(.656)	3.954(.493)
真實性感受	3.414(.583)	3.524(.572)	3.556(.497)
聯誼性互動	3.574(.625)	3.483(.642)	3.444(.487)

透過表 4-9 得知，醫院志工團隊之個人婚姻狀況與使用即時通訊軟體（LINE）無顯著差異。於平均數的比較上，有效性溝通最高為已婚者，其次為未婚者；真實性感受的平均數最高為離婚者，其次為已婚者；聯誼性互動的平均數最高為已婚者，其次為未婚者。

表 4-9 醫院志工團隊之個人婚姻狀況與使用即時通訊軟體(LINE)人數、平均數、標準差分析表

變項	未婚(n=25)	已婚(n=222)	離婚(n=43)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
有效性溝通	4.095(.716)	4.150(.557)	3.968(.568)
真實性感受	3.460(.695)	3.466(.583)	3.556(.467)
聯誼性互動	3.520(.637)	3.531(.643)	3.454(.620)

經由表 4-10 得知，醫院志工團隊之個人宗教信仰與使用即時通訊軟體（LINE）無顯著差異。於平均數的比較上，有效性溝通的平均數最高為基督教者，其次為佛教者，而其他者有真光教團、唯心聖教、精舍及無宗教信仰者等；真實性感受的平均數最高為基督教者，其次為天主者；聯誼性互動的平均數最高為基督教者，其次為天主教者。

表 4-10 醫院志工團隊之個人宗教信仰與使用即時通訊軟體(LINE)人數、平均數、標準差分析表

變項	佛教(n=114)	道教(n=88)	基督教(n=24)
	M(SD)	M(SD)	M(SD)
有效性溝通	4.171(.551)	4.121(.582)	4.260(.679)
真實性感受	3.464(.561)	3.452(.598)	3.777(.552)
聯誼性互動	3.509(.690)	3.540(.602)	3.688(.673)

變項	天主教(n=11)	其他(n=53)
	M(SD)	M(SD)
有效性溝通	3.955(.621)	3.972(.536)
真實性感受	3.591(.594)	3.396(.560)
聯誼性互動	3.546(.600)	3.420(.565)

依據表 4-11 得知，醫院志工團隊之個人學歷與使用即時通訊軟體（LINE）無顯著差異。於平均數的比較上，有效性溝通的平均數最高為大學（專）以上者，其次為高中（職）者；真實性感受的平均數最高為國小者，其次為（初）國中者；聯誼性互動的平均數最高為國小者，其次為大學（專）以上者。

表 4-11 醫院志工團隊之個人學歷與使用即時通訊軟體(LINE)人數、平均數、標準差分析表

變項	國小(n=13)	(初)國中(n=35)
	M(SD)	M(SD)
有效性溝通	4.077(.592)	4.114(.433)
真實性感受	3.596(.642)	3.593(.500)
聯誼性互動	3.558(.630)	3.464(.470)

變項	高中(職)(n=106)	大學(專)以上(n=136)
	M(SD)	M(SD)
有效性溝通	4.117(.568)	4.125(.614)
真實性感受	3.447(.553)	3.463(.608)
聯誼性互動	3.512(.587)	3.533(.712)

透過表 4-12 得知，醫院志工團隊之個人職業與使用即時通訊軟體（LINE）無顯著差異。於平均數的比較上，有效性溝通的平均數最高為工商人士者，其次為其他者、家庭管理者，其他者的職業有學生、軍公教人員、護理人員、計時人員及待業者；真實性感受的平均數最高為工商人士者，其次為其他者、退休人員者；聯誼性互動的平均數最高為工商人士者，其次為其他者、退休人員者。

表 4-12 醫院志工團隊之個人職業與使用即時通訊軟體(LINE)人數、平均數、標準差分析表

變項	工商人士(n=49)	家庭管理(n=118)
	M(SD)	M(SD)
有效性溝通	4.151(.567)	4.117(.582)
真實性感受	3.556(.630)	3.396(.540)
聯誼性互動	3.638(.736)	3.466(.579)

變項	退休人員(n=106)	其他(n=17)
	M(SD)	M(SD)
有效性溝通	4.105(.599)	4.125(.403)
真實性感受	3.527(.589)	3.529(.572)
聯誼性互動	3.519(.659)	3.529(.572)

透過表 4-13 得知，醫院志工團隊之個人參與志願服務總年資於使用即時通訊軟體（LINE）無顯著差異。於平均數的比較上，有效性溝通的平均數最高為十年以上者，其次為四年以上至未滿十年者；真實性感受的平均數最高為十年以上，其次為四年以上至未滿十年者；聯誼性互動的平均數最高為十年以上者，其次為未滿四年者。

表 4-13 醫院志工團隊之個人參與志願服務總年資與使用即時通訊軟體(LINE)人數、平均數、標準差分析表

變項	未滿四年 (n=85)	四年以上至未滿十年 (n=84)	十年以上 (n=121)
	M(SD)	M(SD)	M(SD)
有效性溝通	4.049(.578)	4.106(.570)	4.177(.574)
真實性感受	3.421(.663)	3.466(.569)	3.528(.515)
聯誼性互動	3.492(.639)	3.491(.714)	3.556(.579)

經由表 4-14 得知，目前志工團隊服務總年資與使用即時通訊軟體（LINE）於有效性溝通及真實性感受無顯著差異。於平均數分析，有效性溝通以目前志工團隊總服務年資未滿四年者最高；真實性感受以目前志工團隊服務總年資十年以上者最高；聯誼性互動以目前志工團隊服務總年資十年以上者最高。

表 4-14 醫院志工團隊之個人於目前志工團隊服務總年資與使用即時通訊軟體 (LINE) 人數、平均數、標準差分析表

變項	未滿四年 (n=107)	四年以上至未滿十年 (n=79)	十年以上 (n=104)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
有效性溝通	4.129(.524)	4.112(.599)	4.113(.556)
真實性感受	3.414(.628)	3.505(.581)	3.526(.516)
聯誼性互動	3.462(.683)	3.548(.653)	3.553(.573)

依據表 4-15 瞭解，醫院志工團隊之個人擔任志工幹部與使用即時通訊軟體（LINE）無顯著差異；但比較有效性溝通、真實性感受及聯誼性互動於平均數之部分，擔任志工幹部者皆高於未擔任志工幹部者。

表 4-15 醫院志工團隊之個人於擔任志工幹部與使用即時通訊軟體(LINE)t 檢定分析表

變項	否(n=229)		是(n=61)		<i>t</i> 值	<i>p</i> 值
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>		
有效性溝通	4.103	.585	4.178	.535	-.914	.362
真實性感受	3.472	.597	3.504	.499	-.387	.699
聯誼性互動	3.509	.630	3.553	.666	-.485	.628

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

依據表 4-16 之分析，醫院志工團隊之個人於目前志工團隊服務層級與使用即時通訊軟體（LINE）無顯著差異。但比較有效性溝通及真實性感受之部分，擔任組長者皆高於其餘的志工團隊服務層級者；而於聯誼性互動部分，擔任副隊長者皆高於其餘的志工團隊服務者。

表 4-16 醫院志工團隊之個人於目前志工團隊服務層級與使用即時通訊軟體 (LINE) 人數、平均數、標準差分析表

變項	非志工幹部(n=229)	隊長(n=11)	副隊長(n=7)
	M(SD)	M(SD)	M(SD)
有效性溝通	4.103(.585)	4.080(.392)	4.179(.645)
真實性感受	3.472(.597)	3.432(.549)	3.536(.620)
聯誼性互動	3.509(.630)	3.750(.335)	3.857(.476)

變項	組長(n=31)	其他(n=12)
	M(SD)	M(SD)
有效性溝通	4.242(.529)	4.104(.635)
真實性感受	3.605(.455)	3.292(.475)
聯誼性互動	3.484(.764)	3.375(.678)

根據表 4-18 得知，醫院志工團隊之個人於使用即時通訊軟體（LINE）的時間與使用即時通訊軟體（LINE），於有效性溝通及聯誼性互動有顯著性差異。前者進行 Scheffe 事後比較發現，使用即時通訊軟體（LINE）時間為二年以上至未滿五年者高於未滿二年者、五年以上者高於未滿二年者；後者一透過 Scheffe 事後比較瞭解，使用即時通訊軟體（LINE）時間為二年以上至未滿五年者高於未滿二年者。而真實性感受未達顯著差異，但其於平均數比較，使用即時通訊軟體（LINE）時間為五年以上者皆高於其他使用時間。

表 4-17 醫院志工團隊之個人於使用即時通訊軟體(LINE)的時間與使用即時通訊軟體(LINE)人數、平均數、標準差分析表

變項	未滿二年	二年以上至未滿五年	五年以上
	G1(n=82)	G2(n=153)	G3(n=55)
	M(SD)	M(SD)	M(SD)
有效性溝通	3.901(.572)	4.195(.566)	4.207(.520)
真實性感受	3.445(.610)	3.468(.585)	3.557(.502)
聯誼性互動	3.317(.611)	3.588(.627)	3.582(.629)

表 4-18 醫院志工團隊之個人於使用即時通訊軟體(LINE)的時間與使用即時通訊軟體(LINE)單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項	變異來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
有效性溝通	組間	5.415	2	2.707	8.634***	.000	G2>G1 G3>G1
	組內	89.995	287	.314			
	總和	95.410	289				
真實性感受	組間	.449	2	.224	.673	.511	
	組內	95.792	287	.334			
	總和	96.241	289				
聯誼性互動	組間	4.638	2	2.319	5.919**	.003	G2>G1
	組內	112.454	287	.392			
	總和	117.092	289				

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

根據表 4-20 得知，醫院志工團隊之個人於每天使用即時通訊軟體（LINE）與志工團隊聯繫的頻率，於有效性溝通、真實性感受及聯誼性互動有顯著性差異；但將每天使用即時通訊軟體（LINE）與志工團隊聯繫的頻率進行 Scheffe 事後比較發現，聯誼性互動未達顯著影響。於有效性溝通部分，每天使用即時通訊軟體（LINE）與志工團隊聯繫的頻率為三小時至未滿五小時者高於無使用者，另每天使用即時通訊軟體（LINE）與志工團隊聯繫的頻率為五小時以上者高於未滿一小時者、一小時至未滿三小時者及無使用者。於真實性感受部分，每天使用即時通訊軟體（LINE）與志工團隊聯繫的頻率為三小時至未滿五小時者高於無使用者。在平均數比較上，真實性感受之每天使用即時通訊軟體（LINE）與志工團隊聯繫的頻率以三小時至未滿五小時者最高，其次為五小時以上者、一小時至未滿三小時者；而聯誼性互動之每天使用即時通訊軟體（LINE）與志工團隊聯繫的頻率以三小時至未滿五小時者最高，其次為五小時以上者、一小時至未滿三小時者。

表 4-19 醫院志工團隊之個人於每天使用即時通訊軟體(LINE)與志工團隊聯繫的頻率與使用即時通訊軟體(LINE)人數、平均數、標準差分析表

變項	未滿一小時	一小時至未滿三小時	三小時至未滿五小時
	G1(n=142)	G2(n=102)	G3(n=17)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
有效性溝通	4.081(.577)	4.135(.533)	4.449(.492)
真實性感受	3.403(.558)	3.554(.555)	3.847(.579)
聯誼性互動	3.433(.678)	3.593(.623)	3.868(.477)

變項	五小時以上	無
	G4(n=7)	G5(n=22)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
有效性溝通	4.821(.238)	3.807(.613)
真實性感受	3.857(.610)	3.216(.594)
聯誼性互動	3.679(.374)	3.398(.461)

表 4-20 醫院志工團隊之個人於每天使用即時通訊軟體(LINE)與志工團隊聯繫的頻率與使用即時通訊軟體(LINE)單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項	變異來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
有效性溝通	組間	7.675	4	1.919	6.233***	.000	G3>G5
	組內	87.735	285	.308			G4>G1
	總和	95.410	289				G4>G2 G4>G5
真實性感受	組間	6.233	4	1.558	4.934***	.001	G3>G5
	組內	90.008	285	.316			
	總和	96.241	289				
聯誼性互動	組間	4.176	4	1.044	2.635*	.034	
	組內	112.916	285	.396			
	總和	117.092	289				

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

## 二、 醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）與使用即時通訊軟體（LINE）之差異分析

經由表 4-21 的分析結果，醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）中，有公布使用即時通訊軟體（LINE）使用規範者於真實性感受有顯著性差異；而有效性溝通及聯誼性互動則無明顯影響。比較有效性溝通於平均數部分，有公布使用即時通訊軟體（LINE）使用規範者高於未公布使用即時通訊軟體（LINE）使用規範者。而聯誼性互動於平均數之部分，有公布使用即時通訊軟體（LINE）使用規範者高於未公布使用即時通訊軟體（LINE）使用規範者。

表 4-21 醫院志工團隊使用即時通訊軟體(LINE)之公布即時通訊軟體(LINE)使用規範與使用即時通訊軟體(LINE)t 檢定分析表

變項	否(n=106)		有(n=184)		t 值	p 值
	M	SD	M	SD		
有效性溝通	4.067	.638	4.152	.528	-1.212	.226
真實性感受	3.373	.599	3.540	.557	-2.394*	.017
聯誼性互動	3.507	.626	3.517	.645	-.122	.903

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

## 貳、醫院志工團隊個人背景資料與溝通內容差異分析

為進一步瞭解溝通內容於醫院志工團隊人口變項之差異情形，將個人基本資料及志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）與溝通內容進行 t 檢定及單因子變異數分析，分析結果如下所述：

### 一、 醫院志工團隊個人基本資料與溝通內容差異分析

依據表 4-22 得知，醫院志工團隊之個人性別與溝通內容之分析，男性於檢視性訊息顯著高於女性；或許因樣本數較小，工具性訊息及情感性訊息於性別上無顯著影響。進一步比較平均數部分，工具性訊息為女性高於男性；情感性訊息為男性高於女性。

表 4-22 醫院志工團隊之個人性別與溝通內容 t 檢定分析表

變項	男(n=55)		女(n=235)		t 值	p 值
	M	SD	M	SD		
工具性訊息	3.862	.582	3.876	.582	-.170	.875
情感性訊息	3.896	.654	3.735	.669	1.604	.110
檢視性訊息	2.567	.750	2.140	.714	3.956***	.000

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$



由表 4-23 得知，醫院志工團隊之個人年齡與溝通內容無顯著差異。於平均數的比較上，年齡介於 21-29 歲者之工具性訊息高於其他年齡層，其次為 50-59 歲者、40-49 歲者；年齡介於 70 歲以上者之情感性訊息高於其他年齡層，其次為 50-59 歲者、21-29 者；年齡為 30-39 歲者之檢視性訊息高於其他年齡層，其次為 70 歲以上者、40-49 歲者。

表 4-23 醫院志工團隊之個人年齡與溝通內容人數、平均數、標準差分析表

變項	21-29 歲	30-39 歲	40-49 歲
	(n=4) <i>M(SD)</i>	(n=11) <i>M(SD)</i>	(n=27) <i>M(SD)</i>
工具性訊息	4.250(.552)	3.688(.755)	3.862(.620)
情感性訊息	3.813(.473)	3.523(.978)	3.732(.654)
檢視性訊息	1.750(.300)	2.491(1.005)	2.385(.697)
變項	50-59 歲	60-69 歲	70 歲以上
	(n=105) <i>M(SD)</i>	(n=116) <i>M(SD)</i>	(n=27) <i>M(SD)</i>
工具性訊息	3.928(.496)	3.849(.644)	3.810(.492)
情感性訊息	3.732(.654)	3.853(.600)	3.679(.703)
檢視性訊息	2.145(.709)	2.195(.733)	2.430(.790)

透過表 4-24 得知，醫院志工團隊之個人婚姻狀況與溝通內容無顯著差異。於平均數的比較上，工具性訊息平均數最高為未婚者，其次為已婚者、離婚者；情感性訊息的平均數最高為已婚者，其次為離婚者、未婚者；檢視性訊息的平均數最高為未婚者，其次為離婚者、已婚者。

表 4-24 醫院志工團隊之個人婚姻狀況與溝通內容人數、平均數、標準差分析表

變項	未婚(n=25)	已婚(n=222)	離婚(n=43)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
工具性訊息	4.501(.684)	3.860(.590)	3.847(.448)
情感性訊息	3.720(.840)	3.774(.662)	3.747(.600)
檢視性訊息	2.336(.955)	2.195(.728)	2.290(.656)

經由表 4-26 得知，醫院志工團隊之個人宗教信仰與溝通內容，於情感性訊息有顯著性差異，而工具性訊息、檢視性訊息未達顯著影響；將宗教信仰與情感性訊息，進行 Scheffe 事後比較並無顯著差異。於平均數的比較上，工具性訊息的平均數最高為基督教者，其次為佛教者、道教者；情感性訊息的平均數最高為基督教者，其次為佛教者、道教者；檢視性訊息的平均數最高為天主教者，其次為其他者、基督教者。

表 4-25 醫院志工團隊之個人宗教信仰與溝通內容人數、平均數、標準差分析表

變項	佛教	道教	基督教
	(n=114) M(SD)	(n=88) M(SD)	(n=24) M(SD)
工具性訊息	3.887(.570)	3.846(.583)	4.179(.550)
情感性訊息	3.826(.701)	3.760(.633)	4.021(.634)
檢視性訊息	2.196(.782)	2.157(.651)	2.294(.631)

變項	天主教	其他
	(n=11) M(SD)	(n=53) M(SD)
工具性訊息	3.805(.762)	3.771(.545)
情感性訊息	3.750(.559)	3.533(.641)
檢視性訊息	2.400(.863)	2.313(.805)

表 4-26 醫院志工團隊之個人宗教信仰與溝通內容單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項	變異來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
工具性訊息	組間	2.931	4	.733	2.211	.068	
	組內	94.461	285	.331			
	總和	97.393	289				
情感性訊息	組間	4.850	4	1.212	2.782*	.027	
	組內	124.186	285	.436			
	總和	129.036	289				
檢視性訊息	組間	1.368	4	.342	.624	.534	
	組內	156.290	285	.548			
	總和	157.658	289				

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

依據表 4-27 得知，醫院志工團隊之個人學歷與溝通內容，在檢視性訊息有顯著差異，而工具性訊息、情感性訊息未達顯著影響；將學歷與檢視性訊息，進行 Scheffe 事後比較並無顯著差異。於平均數的比較上，工具性訊息的平均數最高為高中（職）者，其次為國小者、（初）國中者；情感性訊息的平均數最高為國小者，其次為（初）國中者、高中（職）者；檢視性訊息的平均數最高為國小者，其次為大學（專）以上者、（初）國中者。

表 4-27 醫院志工團隊之個人學歷與溝通內容人數、平均數、標準差分析表

變項	國小(n=13)	(初)國中(n=35)
	M(SD)	M(SD)
工具性訊息	3.912(.549)	3.890(.484)
情感性訊息	3.942(.655)	3.844(.541)
檢視性訊息	2.708(.919)	2.126(.655)

變項	高中(職)(n=106)	大學(專)以上(n=136)
	M(SD)	M(SD)
工具性訊息	3.919(.546)	3.832(.632)
情感性訊息	3.762(.620)	3.732(.737)
檢視性訊息	2.114(.629)	2.283(.800)

表 4-28 醫院志工團隊之個人學歷與溝通內容單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項	變異來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
工具性訊息	組間	.486	3	.162	.478	.698	
	組內	96.907	286	.339			
	總和	97.393	289				
情感性訊息	組間	.781	3	.260	.581	.628	
	組內	128.255	286	.448			
	總和	129.036	289				
檢視性訊息	組間	5.126	3	1.709	3.204*	.024	
	組內	152.533	286	.533			
	總和	157.658	289				

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

透過表 4-29 得知，醫院志工團隊之個人職業與溝通內容無顯著差異。於平均數的比較上，工具性訊息的平均數最高為工商人士者，其次為其他者、退休人員者；情感性訊息的平均數最高為工商人士者，其次為退休人員者、家庭管理者；檢視性訊息的平均數最高為其他者，其次為退休人員者、工商人士者。

表 4-29 醫院志工團隊之個人職業與溝通內容人數、平均數、標準差分析表

變項	工商人士(n=49)	家庭管理(n=118)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
工具性訊息	3.938(.547)	3.827(.595)
情感性訊息	3.832(.706)	3.714(.649)
檢視性訊息	2.147(.784)	2.110(.664)

變項	退休人員(n=106)	其他(n=17)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
工具性訊息	3.892(.585)	3.908(.562)
情感性訊息	3.814(.687)	3.632(.574)
檢視性訊息	2.341(.758)	2.459(.865)

透過表 4-30 得知，醫院志工團隊之個人參與志願服務總年資與溝通內容無顯著差異。於平均數的比較上，工具性訊息的平均數最高為十年以上者，其次為四年以上至未滿十年者；情感性訊息的平均數最高為四年以上至未滿十年者，其次為十年以上者；檢視性訊息的平均數最高為四年以上至未滿十年者，其次為十年以上者。

表 4-30 醫院志工團隊之個人參與志願服務總年資與溝通內容人數、平均數、標準差分析表

變項	未滿四年 (n=85)	四年以上至未滿十年 (n=84)	十年以上 (n=121)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
	工具性訊息	3.849(.596)	3.869(.529)
情感性訊息	3.737(.673)	3.786(.628)	3.772(.696)
檢視性訊息	2.193(.774)	2.253(.769)	2.219(.696)

經由表 4-31 得知，於目前志工團隊服務總年資與溝通內容無顯著差異。於平均數分析，工具性訊息、情感性訊息及檢視性訊息，皆以目前志工團隊服務總年資四年以上至未滿十年者最高。

表 4-31 醫院志工團隊之個人於目前志工團隊服務總年資與溝通內容人數、平均數、標準差分析表

變項	未滿四年 (n=107)	四年以上至未滿十年 (n=79)	十年以上 (n=104)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
工具性訊息	3.864(.578)	3.883(.543)	3.879(.616)
情感性訊息	3.706(.684)	3.839(.591)	3.772(.706)
檢視性訊息	2.176(.751)	2.282(.773)	2.222(.734)

依據表 4-32 瞭解，醫院志工團隊之個人擔任志工幹部與溝通內容無顯著差異。比較平均數部分，工具性訊息及情感性訊息，於擔任志工幹部者高於未擔任志工幹部者；檢視性訊息，則反之。

表 4-32 醫院志工團隊之個人於擔任志工幹部與溝通內容 t 檢定分析表

變項	否(n=229)		是(n=61)		t 值	p 值
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>		
工具性訊息	3.854	.584	3.951	.567	-1.159	.247
情感性訊息	3.761	.674	3.783	.649	-.225	.822
檢視性訊息	2.236	.757	2.167	.668	.643	.521

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

依據表 4-33 之分析，醫院志工團隊之個人於目前志工團隊服務層級與溝通內容無顯著差異。但比較平均數部分，於工具性訊息以擔任副隊長者最高，其次為擔任組長者及擔任其他者；於情感性訊息以擔任副隊長者最高，其次為擔任隊長者及非擔任志工幹部者；而檢視性訊息以擔任副隊長者最高，其次為非擔任志工幹部者及擔任隊長者。

表 4-33 醫院志工團隊之個人於目前志工團隊服務層級與溝通內容人數、平均數、標準差分析表

變項	非志工幹部 (n=229)	隊長 (n=11)	副隊長 (n=7)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
工具性訊息	3.854(.584)	3.688(.581)	4.102(.604)
情感性訊息	3.761(.674)	3.864(.409)	4.143(.705)
檢視性訊息	2.236(.757)	2.200(.727)	2.343(.276)

變項	組長 (n=31)	其他 (n=12)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
工具性訊息	4.018(.597)	3.929(.420)
情感性訊息	3.686(.744)	3.750(.500)
檢視性訊息	2.181(.666)	2.000(.805)

根據表 4-35 得知，醫院志工團隊之個人於使用即時通訊軟體（LINE）的時間與溝通內容，於工具性訊息及情感性訊息有顯著性差異，而檢視性訊息未達顯著影響；進一步將使用即時通訊軟體（LINE）的時間與溝通內容進行 Scheffe 事後比較，工具性訊息及情感性訊息，於使用即時通訊軟體（LINE）的時間皆為五年以上者高於未滿二年者。於平均數分析，工具性訊息以五年以上者最高；情感性訊息以五年以上者最高；檢視性訊息以二年以上至未滿五年者最高。

表 4-34 醫院志工團隊之個人於使用即時通訊軟體(LINE)的時間與溝通內容人數、平均數、標準差分析表

變項	未滿二年 G1(n=82)	二年以上至未滿五年 G2(n=153)	五年以上 G3(n=55)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
工具性訊息	3.728(.577)	3.896(.550)	4.031(.627)
情感性訊息	3.585(.678)	3.801(.646)	3.936(.665)
檢視性訊息	2.215(.718)	2.245(.726)	2.166(.811)

表 4-35 醫院志工團隊之個人於使用即時通訊軟體(LINE)的時間與溝通內容單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項	變異來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
工具性訊息	組間	3.177	2	1.588	4.838**	.009	G3>G1
	組內	94.216	287	.328			
	總和	97.393	289				
情感性訊息	組間	4.459	2	2.229	5.136**	.006	G3>G1
	組內	124.577	287	.434			
	總和	129.036	289				
檢視性訊息	組間	.257	2	.128	.234	.791	
	組內	157.401	287	.548			
	總和	157.658	289				

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

根據表 4-37 得知，醫院志工團隊之個人於每天使用即時通訊軟體（LINE）與志工團隊聯繫的頻率與溝通內容，於情感性訊息與檢視性訊息有顯著性差異，而工具性訊息未達顯著影響。進一步將每天使用即時通訊軟體（LINE）與志工團隊聯繫的頻率進行 Scheffe 事後比較發現，檢視性訊息有顯著差異，於每天使用即時通訊軟體（LINE）與志工團隊聯繫的頻率為三小時至未滿五小時者皆高於未滿一小時、無使用者；而情感性訊息未有顯著影響。比較平均數，工具性訊息，以每天使用即時通訊軟體（LINE）與志工團隊聯繫頻率為五小時以上者最高，其次為三小時至未滿五小時者、未滿一小時者；情感性訊息，以每天使用即時通訊軟體（LINE）與志工團隊聯繫頻率為五小時以上者最高，其次為三小時至未滿五小時者、一小時至未滿三小時者。

表 4-36 醫院志工團隊之個人於每天使用即時通訊軟體(LINE)與志工團隊聯繫的  
頻率與溝通內容人數、平均數、標準差分析表

變項	未滿一小時	一小時至未滿三小時	三小時至未滿五小時
	G1(n=142) M(SD)	G2(n=102) M(SD)	G3(n=17) M(SD)
工具性訊息	3.867(.584)	3.861(.580)	4.092(.549)
情感性訊息	3.710(.694)	3.787(.613)	4.156(.637)
檢視性訊息	2.157(.686)	2.249(.696)	2.792(1.130)

變項	五小時以上	無
	G4(n=7) M(SD)	G5(n=22) M(SD)
有效性溝通	4.204(.443)	3.708(.584)
真實性感受	4.179(.673)	3.598(.657)
檢視性訊息	2.543(.838)	1.964(.669)

表 4-37 醫院志工團隊之個人於每天使用即時通訊軟體(LINE)與志工團隊聯繫的  
頻率與溝通內容單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項	變異來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
工具性訊息	組間	2.205	4	.551	1.650	.162	
	組內	95.188	285	.334			
	總和	97.393	289				
情感性訊息	組間	4.895	4	1.224	2.810*	.026	
	組內	124.140	285	.436			
	總和	129.036	289				
檢視性訊息	組間	8.386	4	2.096	4.003**	.004	G3>G1
	組內	149.272	285	.524			G3>G5
	總和	157.658	289				

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$



## 二、 醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）與溝通內容差異分析

經由表 4-38 的分析結果，醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）中，公布使用即時通訊軟體（LINE）使用規範與溝通內容未達顯著性差異。比較工具性訊息於平均數中，有公布使用即時通訊軟體（LINE）使用規範者高於未公布使用即時通訊軟體（LINE）使用規範者；情感性訊息於平均數比較，未公布使用即時通訊軟體（LINE）使用規範者高於公布使用即時通訊軟體（LINE）使用規範者；而檢視性訊息平均數比較，未公布使用即時通訊軟體（LINE）使用規範者高於公布使用即時通訊軟體（LINE）使用規範者。

表 4-38 醫院志工團隊使用即時通訊軟體(LINE)之公布即時通訊軟體(LINE)使用規範與溝通內容 t 檢定分析表

變項	否(n=106)		有(n=184)		t 值	p 值
	M	SD	M	SD		
工具性訊息	3.830	.641	3.900	.543	-.982	.327
情感性訊息	3.800	.673	3.746	.667	.663	.508
檢視性訊息	2.232	.762	2.215	.727	.186	.853

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

## 參、 醫院志工團隊個人背景資料與組織承諾差異分析

為進一步瞭解組織承諾於醫院志工團隊人口變項之差異情形，將個人基本資料及志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）與組織承諾進行 t 檢定及單因子變異數分析，分析結果如下所述：

### 一、 醫院志工團隊個人基本資料與組織承諾差異分析

依據表 4-39 得知，醫院志工團隊之個人性別與組織承諾之分析，或許因樣本數較小，並無顯著差異。進一步比較平均數部分，於情感承諾部分，為女性高於男性；而責任承諾部分為男性高於女性。

表 4-39 醫院志工團隊之個人性別與組織承諾 t 檢定分析表

變項	男(n=55)		女(n=235)		t 值	p 值
	M	SD	M	SD		
情感承諾	4.397	.477	4.400	.510	-.036	.971
責任承諾	4.100	.471	4.021	.586	.926	.355

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

由表 4-40 得知，醫院志工團隊之個人年齡與組織承諾無顯著差異。於平均數的比較上，年齡介於 60-69 歲者之情感承諾高於其他年齡層，其次為 21-29 歲者、40-49 歲者；而年齡於 21-29 者之責任承諾高於其他年齡層，其次為 70 歲以上者、60-69 歲者。

表 4-40 醫院志工團隊之個人年齡與組織承諾人數、平均數、標準差分析表

變項	21-29 歲(n=4)	30-39 歲(n=11)	40-49 歲(n=27)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
情感承諾	4.438(.427)	4.136(.683)	4.398(.492)
責任承諾	4.188(.515)	3.773(.720)	3.982(.532)

變項	50-59 歲(n=105)	60-69 歲(n=116)	70 歲以上(n=27)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
情感承諾	4.391(.531)	4.460(.473)	4.278(.440)
責任承諾	4.026(.623)	4.045(.521)	4.176(.485)

透過表 4-41 得知，醫院志工團隊之個人婚姻狀況與組織承諾無顯著差異。於平均數的比較上，情感承諾平均數最高為未婚者，其次為離婚者、已婚者；責任承諾的平均數最高為已婚者，其次為未婚者、離婚者。

表 4-41 醫院志工團隊之個人婚姻狀況與組織承諾人數、平均數、標準差分析表

變項	未婚(n=25)	已婚(n=222)	離婚(n=43)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
情感承諾	4.480(.444)	4.404(.514)	4.331(.478)
責任承諾	4.000(.599)	4.053(.580)	3.971(.470)

經由表 4-43 得知，醫院志工團隊之個人宗教信仰與組織承諾有顯著差異，透過 Scheffe 事後比較發現，情感承諾和責任承諾部分，基督教者皆高於其他者。於平均數的比較上，情感承諾最高為基督教者，其次為天主教者、佛教者；責任承諾最高為天主教者，其次為基督教者、佛教者。

表 4-42 醫院志工團隊之個人宗教信仰與組織承諾人數、平均數、標準差分析表

變項	佛教 G1	道教 G2	基督教 G3
	(n=114)	(n=88)	(n=24)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
情感承諾	4.436(.510)	4.358(.495)	4.663(.358)
責任承諾	4.050(.579)	4.026(.520)	4.292(.493)

變項	天主教 G4	其他 G5
	(n=11)	(n=53)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
情感承諾	4.455(.568)	4.255(.504)
責任承諾	4.272(.565)	3.858(.596)

表 4-43 醫院志工團隊之個人宗教信仰與組織承諾單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項	變異來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
情感承諾	組間	3.218	4	.805	3.277*	.012	G3>G5
	組內	69.974	285	.246			
	總和	73.192	289				
責任承諾	組間	3.887	4	.972	3.125*	.015	G3>G5
	組內	88.628	285	.311			
	總和	92.515	289				

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

依據表 4-44 得知，醫院志工團隊之個人學歷與組織承諾無顯著差異。於平均數的比較上，情感承諾的平均數最高為大學（專）以上者，其次為高中（職）者、（初）國中者；責任承諾的平均數最高為高中（職）者，其次為大學（專）以上者、國小者。

表 4-44 醫院志工團隊之個人學歷與組織承諾人數、平均數、標準差分析表

變項	國小(n=13)	(初)國中(n=35)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
情感承諾	4.212(.466)	4.293(.460)
責任承諾	3.981(.414)	3.936(.554)

變項	高中(職)(n=106)	大學(專)以上(n=136)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
情感承諾	4.401(.527)	4.444(.495)
責任承諾	4.057(.545)	4.051(.599)

透過表 4-45 得知，醫院志工團隊之個人職業與組織承諾無顯著差異。於平均數的比較上，情感承諾的平均數最高為工商人士者，其次為家庭管理者、退休人員者；責任承諾的平均數最高為工商人士者，其次為退休人員者、家庭管理者。

表 4-45 醫院志工團隊之個人職業與組織承諾人數、平均數、標準差分析表

變項	工商人士(n=49)	家庭管理(n=118)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
情感承諾	4.449(.508)	4.396(.525)
責任承諾	4.168(.482)	3.989(.608)

變項	退休人員(n=106)	其他(n=17)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
情感承諾	4.392(.469)	4.324(.571)
責任承諾	4.042(.542)	3.941(.609)

透過表 4-47 得知，醫院志工團隊之個人參與志願服務總年資與組織承諾有顯著差異。經 Scheffe 事後比較發現，情感承諾部分，參與志願服務總年資十年者高於未滿四年者；責任承諾則無顯著影響。於平均數的比較上，情感承諾和責任承諾於最高皆為十年以上者，其次皆為四年以上至未滿十年者。

表 4-46 醫院志工團隊之個人參與志願服務總年資與組織承諾人數、平均數、標準差分析表

變項	未滿四年	四年以上至未滿十年	十年以上
	G1(n=85)	G2(n=84)	G3(n=121)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
情感承諾	4.277(.488)	4.406(.524)	4.481(.485)
責任承諾	3.962(.577)	4.030(.517)	4.093(.588)

表 4-47 醫院志工團隊之個人參與志願服務總年資與組織承諾單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項	變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	事後比較
情感承諾	組間	2.102	2	1.051	2.243*	.015	G3>G1
	組內	71.090	287	.248			
	總和	73.192	289				
責任承諾	組間	.865	2	.433	1.355	.260	
	組內	91.650	287	.319			
	總和	92.515	289				

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

經由表 4-48 得知，於目前志工團隊服務總年資與組織承諾無顯著差異。於平均數分析，情感承諾以目前志工團隊服務總年資十年以上者最高，其次為四年以上至未滿十年者；責任承諾以目前志工團隊服務總年資十年以上最高，其次為四年以上至未滿十年者。

表 4-48 醫院志工團隊之個人於目前志工團隊服務總年資與組織承諾人數、平均數、標準差分析表

變項	未滿四年	四年以上至未滿十年	十年以上
	(n=107)	(n=79)	(n=104)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
情感承諾	4.308(.490)	4.441(.542)	4.462(.476)
責任承諾	3.953(.586)	4.016(.557)	4.137(.541)

依據表 4-51 瞭解，醫院志工團隊之個人擔任志工幹部與組織承諾有顯著差異。透過分析發現，擔任志工幹部者的情感承諾及責任承諾，明顯高於未擔任志工幹部者。

表 4-49 醫院志工團隊之個人於擔任志工幹部與組織承諾 t 檢定分析表

變項	否(n=229)		是(n=61)		t 值	p 值
	M	SD	M	SD		
情感承諾	4.363	.509	4.537	.461	-2.420*	.016
責任承諾	3.992	.566	4.201	.538	-2.583**	.010

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

依據表 4-51 之分析，醫院志工團隊之個人於目前志工團隊服務層級與組織承諾，於責任承諾有顯著差異。透過 Scheffe 事後比較發現，責任承諾，則無明顯影響。進一步於平均數的比較上，情感承諾平均數最高為組長者，其次為副隊長者、隊長者；責任承諾平均數最高者為隊長，其次為組長、副隊長。

表 4-50 醫院志工團隊之個人於目前志工團隊服務層級與組織承諾人數、平均數、標準差分析表

變項	非志工幹部(n=229)	隊長(n=11)	副隊長(n=7)
	M(SD)	M(SD)	M(SD)
情感承諾	4.363(.509)	4.500(.403)	4.536(.585)
責任承諾	3.992(.566)	4.432(.448)	4.179(.607)

變項	組長(n=31)	其他(n=12)
	M(SD)	M(SD)
情感承諾	4.573(.475)	4.479(.445)
責任承諾	4.218(.591)	3.958(.351)

表 4-51 醫院志工團隊之個人於目前志工團隊服務層級與組織承諾單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項	變異來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
情感承諾	組間	1.553	4	.388	1.544	.189	
	組內	71.639	285	.251			
	總和	73.192	289				
責任承諾	組間	3.400	4	.850	2.718*	.030	
	組內	89.115	285	.313			
	總和	92.515	289				

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

根據表 4-52 得知，醫院志工團隊之個人於使用即時通訊軟體（LINE）的時間與組織承諾無顯著性差異。但進一步透過平均數分析得知，情感承諾以二年以上至未滿五年者最高，其次為五年以上者；責任承諾以二年以上至未滿五年者最高，其次為五年以上者。

表 4-52 醫院志工團隊之個人於使用即時通訊軟體(LINE)的時間與組織承諾人數、平均數、標準差分析表

變項	未滿二年	二年以上至未滿五年	五年以上
	G1(n=82)	G2(n=153)	G3(n=55)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
情感承諾	4.311(.499)	4.457(.500)	4.373(.507)
責任承諾	3.945(.579)	4.080(.553)	4.050(.576)

根據表 4-53 得知，醫院志工團隊之個人於每天使用即時通訊軟體（LINE）與志工團隊聯繫的頻率與組織承諾無顯著性差異。透過平均數比較，於情感承諾部分，每天使用即時通訊軟體（LINE）與志工團隊聯繫的頻率為五小時以上者最高，其次為三小時至未滿五小時者、一小時至未滿三小時者；於責任承諾部分，每天使用即時通訊軟體（LINE）與志工團隊聯繫的頻率為三小時至未滿五小時者最高，其次為一小時至未滿三小時者、未滿一小時者。

表 4-53 醫院志工團隊之個人於每天使用即時通訊軟體(LINE)與志工團隊聯繫的頻率與組織承諾人數、平均數、標準差分析表

變項	未滿一小時	一小時至未滿三小時	三小時至未滿五小時
	(n=142)	(n=102)	(n=17)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
情感承諾	4.382(.515)	4.413(.495)	4.456(.478)
責任承諾	4.000(.513)	4.103(.550)	4.221(.684)

變項	五小時以上	無
	(n=7)	(n=22)
	<i>M(SD)</i>	<i>M(SD)</i>
情感承諾	4.500(.354)	4.375(.550)
責任承諾	3.964(.713)	3.841(.766)

## 二、 醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）與組織承諾之差異分析

經由表 4-54 的分析結果，醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）中，公布使用即時通訊軟體（LINE）使用規範與組織承諾未達顯著性差異。比較情感承諾於平均數中，未公布使用即時通訊軟體（LINE）使用規範者高於有公布使用即時通訊軟體（LINE）使用規範者；責任承諾於平均數比較，有公布使用即時通訊軟體（LINE）使用規範者高於未公布使用即時通訊軟體（LINE）使用規範者。

表 4-54 醫院志工團隊使用即時通訊軟體(LINE)之公布即時通訊軟體(LINE)使用規範與組織承諾 t 檢定分析表

變項	否(n=106)		有(n=184)		t 值	p 值
	M	SD	M	SD		
情感承諾	4.406	.549	4.396	.476	.158	.874
責任承諾	3.981	.619	4.068	.532	-1.213	.227

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

## 肆、小結

### 第一部分 使用即時通訊軟體（LINE）

- 一、 醫院志工團隊之個人性別與使用即時通訊軟體（LINE）之分析，男性真實性感受顯著高於女性。
- 二、 醫院志工團隊之個人使用即時通訊軟體（LINE）的時間與使用即時通訊軟體（LINE），於有效性溝通及聯誼性互動呈現顯著差異。經 Scheffe 事後檢定於有效性溝通上，二年以上至未滿五年者高於未滿二年者（G2>G1）、五年以上者高於未滿二年者（G3>G1）；於聯誼性互動上，二年以上至未滿五年者高於未滿二年者（G2>G1）。
- 三、 醫院志工團隊之個人使用即時通訊軟體（LINE）與每天使用即時通訊軟體（LINE）和志工團隊聯繫頻率，於有效性溝通、真實性感受及聯誼性互動呈現顯著差異。經 Scheffe 事後檢定，於有效性溝通上，三小時至未滿五小時者高於無使用者（G3>G5）、五小時以上者高於未滿一小時者（G4>G1）、五小時以上者高於一小時至未滿三小時者（G4>G2）及五小時以上者高於無使用者（G4>G5）；在真實性感受上，三小時至未滿五小時者高於無使用者（G3>G5）；聯誼性互動上，未達到顯著水準。
- 四、 其餘變項，在使用即時通訊軟體（LINE）之概念上並無顯著差異。



## 第二部分 溝通內容

- 一、 醫院志工團隊之個人性別與溝通內容，在檢視性訊息上，呈現男性高於女性的顯著差異。
- 二、 醫院志工團隊之個人宗教信仰與溝通內容，於情感性訊息有顯著性差異，而工具性訊息、檢視性訊息未達顯著影響；但將宗教信仰與溝通內容，進行Scheffe事後比較並無顯著差異。
- 三、 醫院志工團隊之個人學歷與溝通內容，於檢視性訊息有顯著性差異，而工具性訊息、情感性訊息未達顯著影響；但將學歷與溝通內容，進行Scheffe事後比較並無顯著差異。
- 四、 醫院志工團隊之個人使用即時通訊軟體（LINE）的時間與溝通內容，於工具性訊息及情感性訊息呈現顯著差異。經Scheffe事後檢定，工具性訊息於使用即時通訊軟體（LINE）的時間為五年以上者高於未滿二年者（ $G3>G1$ ）；情感性訊息於使用即時通訊軟體（LINE）的時間為五年以上者高於未滿二年者（ $G3>G1$ ）。
- 五、 醫院志工團隊之個人於每天使用即時通訊軟體（LINE）與志工團隊聯繫的頻率與溝通內容，於情感性訊息與檢視性訊息有顯著性差異。經Scheffe事後比較發現，檢視性訊息有顯著差異，於每天使用即時通訊軟體（LINE）與志工團隊聯繫的頻率為三小時至未滿五小時者皆高於未滿一小時、無使用者；而情感性訊息未有顯著影響。
- 六、 其餘變項，在溝通內容之概念上並無顯著差異。

## 第三部分 組織承諾

- 一、 醫院志工團隊之個人宗教信仰與組織承諾，於情感承諾及責任承諾呈現顯著差異。經Scheffe事後檢定，於情感承諾和責任承諾上，基督教者皆高於其他者（ $G3>G5$ ）。
- 二、 醫院志工團隊之個人參與志願服務總年資與組織承諾有顯著差異。經Scheffe事後比較發現，情感承諾部分，參與志願服務總年資十年者高於未滿四年者；責任承諾則無顯著影響。
- 三、 醫院志工團隊之個人擔任志工幹部與組織承諾，於情感承諾及責任承諾呈現顯著差異，而擔任志工幹部者的情感承諾及責任承諾顯著高於未擔任志工幹部者。
- 四、 醫院志工團隊之個人於目前志工團隊服務層級與組織承諾，在責任承諾呈現顯著差異。經Scheffe事後檢定，未達到顯著水準。
- 五、 其餘變項，在組織承諾之概念上並無顯著差異。

### 第三節 醫院志工團隊人口變項、使用即時通訊軟體 (LINE)、溝通內容與組織承諾相關分析

依據本研究區分為三個部分，其一，使用即時通訊軟體 (LINE)、溝通內容及組織承諾之相關情形；其次，溝通內容與組織承諾之相關分析；第三，以典型相關分析 (canonical correlation analysis) 瞭解變項間之關聯程度；最後為本節小結。

#### 壹、醫院志工團隊使用即時通訊軟體(LINE)、溝通內容與組織承諾相關分析

依據表 4-55 之分析內容，醫院志工團隊之工具性訊息與有效性溝通 ( $r=.629, p=.000<.001$ )、真實性感受 ( $r=.595, p=.000<.001$ ) 及聯誼性互動 ( $r=.375, p=.000<.001$ ) 皆有顯著性相關；亦表示醫院志工團隊使用即時通訊軟體 (LINE) 溝通內容為工具性訊息時，在有效性溝通、真實性感受越高，其聯誼性互動越高。情感性訊息與有效性溝通 ( $r=.510, p=.000<.001$ )、真實性感受 ( $r=.568, p=.000<.001$ ) 及聯誼性互動 ( $r=.618, p=.000<.001$ ) 皆有顯著性相關；亦表示醫院志工團隊使用即時通訊軟體 (LINE) 溝通內容為情感性訊息時，在有效性溝通、真實性感受越高，其聯誼性互動越高。而檢視性訊息與有效性溝通 ( $r=-.021, p=.718>.05$ ) 無顯著相關；但於真實性感受 ( $r=.447, p=.000<.001$ ) 和聯誼性互動 ( $r=.138, p=.018<.05$ ) 皆有顯著性相關；亦表示醫院志工團隊使用即時通訊軟體 (LINE) 溝通內容為檢視性訊息時，仍存有真實性感受和聯誼性互動，表示溝通雙方如現實情境般聯誼互動；但檢視性的溝通內容與有效性溝通無相關。

表 4-55 醫院志工團隊之使用即時通訊軟體(LINE)與溝通內容之相關分析

	1	2	3	4	5
1、有效性溝通	-				
2、真實性感受	.497***	-			
3、聯誼性互動	.493***	.425***	-		
4、工具性訊息	.629***	.595***	.375***	-	
5、情感性訊息	.510***	.568***	.618***	.632***	-
6、檢視性訊息	-.021	.447***	.138*	.160**	.274***

\* $p<.05$  \*\* $p<.01$  \*\*\* $p<.001$

依據表 4-56 之分析結果，醫院志工團隊之情感承諾與有效性溝通 ( $r=.397$  ,  $p=.000<.001$ )、真實性感受 ( $r=.365$  ,  $p=.000<.001$ ) 及聯誼性互動 ( $r=.311$  ,  $p=.000<.001$ ) 皆有顯著性相關；亦表示醫院志工團隊使用即時通訊軟體 (LINE)，在有效性溝通、真實性感受、聯誼性互動越高，其情感承諾越高。而責任承諾與有效性溝通 ( $r=.312$  ,  $p=.000<.001$ )、真實性感受 ( $r=.353$  ,  $p=.000<.001$ ) 及聯誼性互動 ( $r=.341$  ,  $p=.000<.001$ ) 皆有顯著性相關；亦表示醫院志工團隊使用即時通訊軟體 (LINE)，在有效性溝通、真實性感受、聯誼性互動越高，其責任承諾越高。

表 4- 56 醫院志工團隊之使用即時通訊軟體(LINE)與組織承諾之相關分析

	1	2	3	4
1、有效性溝通	-			
2、真實性感受	.497***	-		
3、聯誼性互動	.493***	.425***	-	
4、情感承諾	.397***	.365***	.311***	-
5、責任承諾	.312***	.353***	.341***	.604***

\* $p<.05$  \*\* $p<.01$  \*\*\* $p<.001$

## 貳、醫院志工團隊溝通內容與組織承諾相關分析

依據表 4-57 之分析內容，醫院志工團隊之情感承諾與工具性訊息 ( $r=.434$  ,  $p=.000<.001$ )、情感性訊息 ( $r=.380$  ,  $p=.000<.001$ ) 皆有顯著性相關，而檢視性訊息 ( $r=.136$  ,  $p=.071>.05$ ) 未有顯著相關；亦表示醫院志工團隊使用即時通訊軟體 (LINE) 的溝通內容，在工具性訊息、情感性訊息越高，其情感承諾越高。而責任承諾與工具性訊息 ( $r=.411$  ,  $p=.000<.001$ )、情感性訊息 ( $r=.415$  ,  $p=.000<.001$ ) 皆有顯著性相關，而檢視性訊息 ( $r=.105$  ,  $p=.075>.05$ )；亦表示醫院志工團隊使用即時通訊軟體 (LINE) 之溝通內容，在工具性訊息、情感性訊息越多，其責任承諾越高。

表 4- 57 醫院志工團隊之溝通內容與組織承諾之相關分析

	1	2	3	4
1、工具性訊息	-			
2、情感性訊息	.632***	-		
3、檢視性訊息	.160**	.274***	-	
4、情感承諾	.434***	.380***	.136	-
5、責任承諾	.411***	.415***	.105	.604***

\* $p<.05$  \*\* $p<.01$  \*\*\* $p<.001$

### 參、典型相關分析

本研究透過典型相關分析（CCA）又稱正典相關分析，為探討兩組獨立變項間的關係，以線性組合方式簡化為相對應的典型變項（canonical vaiates），來探討多個自變項與多個依變項間關係，當其出現一組 X 變項(自變項或控制變項)與一組 Y 變項(依變項)，兩個變項之潛在線性組合為典型變項(canonical variable)，兩個典型變項間的相關即為典型相關（canonical correlation），或稱規則相關或正準相關。（吳明隆，2008）。

經由表4-58發現，將使用即時通訊軟體（LINE）與組織承諾經典型相關分析，兩者之間產生兩組典型相關變數，並達顯著水準。第一組典型相關( $\rho=.492$ ， $p<.001$ )，其 $\chi 1$ 能解釋66.7%的使用即時通訊軟體（LINE）之變異量，而 $\eta 1$ 能解釋80.0%的組織承諾之變異量；第二組典型相關( $\rho=.145$ ， $p<.05$ )，其 $\chi 2$ 能解釋15.4%的使用即時通訊軟體（LINE）之變異量，而 $\eta 2$ 能解釋20.0%的組織承諾之變異量。於第一組典型相關中，真實性感受與情感承諾的關係最密切；第二組典型相關中，有效性溝通與責任承諾關係最密切。

表 4- 58 使用即時通訊軟體(LINE)與組織承諾典型相關分析摘要表

自變項 (使用即時通訊軟體(LINE))	典型變量		依變項 (組織承諾)	典型變量	
	$\chi 1$	$\chi 2$		$\eta 1$	$\eta 2$
有效性溝通	-.784	-.585	情感承諾	-.910	-.414
真實性感受	-.938	.040	責任承諾	-.879	.477
聯誼性互動	-.712	.343			
解釋變異量	66.7	15.4	解釋變異量	80.0	20.0
重疊量	.161	.003	重疊量	.193	.004
累積重疊量	.161	.164	累積重疊量	.193	.198
			$\rho$	.492***	.145*
			$\rho^2$	.242	.021

\* $p<.05$  \*\* $p<.01$  \*\*\* $p<.001$

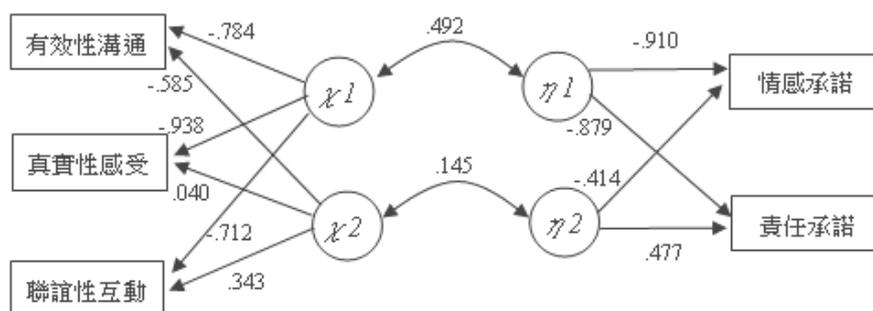


圖 4- 1 使用即時通訊軟體（LINE）與組織承諾典型相關分析圖

經由表4-59發現，將使用即時通訊軟體（LINE）與溝通內容經典型相關分析，兩者之間產生兩組典型相關變數，並達顯著水準。第一組典型相關( $\rho=.782$ ， $p<.001$ )，其 $\chi1$ 能解釋68.2%的使用即時通訊軟體（LINE）之變異量，而 $\eta1$ 能解釋53.9%的溝通內容之變異量；第二組典型相關( $\rho=.479$ ， $p<.001$ )，其 $\chi2$ 能解釋19.2%的使用即時通訊軟體（LINE）之變異量，而 $\eta2$ 能解釋15.2%的溝通內容之變異量。於第一組典型相關中，真實性感受與工具性訊息的關係最密切；第二組典型相關中，聯誼性互動與情感性訊息關係最密切。

表 4-59 使用即時通訊軟體（LINE）與溝通內容典型相關分析摘要表

自變項 (使用即時通訊軟體(LINE))	典型變量		依變項 (溝通內容)	典型變量	
	$\chi1$	$\chi2$		$\eta1$	$\eta2$
有效性溝通	.852	-.256	工具性訊息	.915	-.332
真實性感受	.923	-.121	情感性訊息	.870	.493
聯誼性互動	.683	.704	檢視性訊息	.160	.320
解釋變異量	68.2	19.2	解釋變異量	53.9	15.2
重疊量	.418	.044	重疊量	.330	.035
累積重疊量	.418	.462	累積重疊量	.330	.365
			$\rho$	.782***	.479***
			$\rho^2$	.612	.230

\* $p<.05$  \*\* $p<.01$  \*\*\* $p<.001$

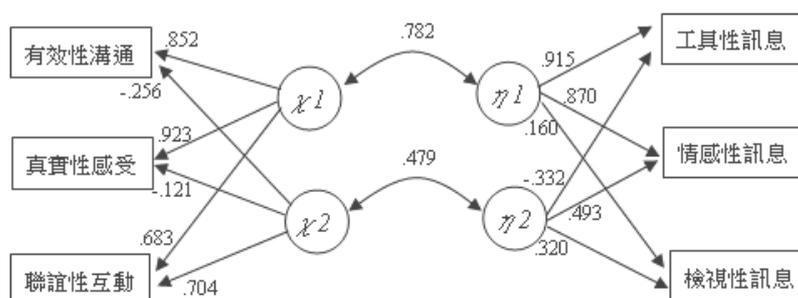


圖 4-2 使用即時通訊軟體(LINE)與溝通內容典型相關分析圖

經由表4-60發現，將溝通內容與組織承諾經典型相關分析，兩者之間產生一組典型相關變數，並達顯著水準。其典型相關( $\rho=.500$ ， $p<.001$ )，其 $\chi^2$ 能解釋56.6%的溝通內容之變異量，而 $\eta^2$ 能解釋80.3%的組織承諾之變異量。於該組典型相關中，工具性訊息與責任承諾的關係最密切。

表 4-60 溝通內容與組織承諾典型相關分析摘要表

自變項 (溝通內容)	典型變量 $\chi^2$	依變項 (組織承諾)	典型變量 $\eta^2$
工具性訊息	-.918	情感承諾	-.881
情感性訊息	-.884	責任承諾	-.915
檢視性訊息	-.275		
解釋變異量	56.6	解釋變異量	80.3
重疊量	.142	重疊量	.202
累積重疊量	.142	累積重疊量	.202
		$\rho$	.500***
		$\rho^2$	.250

\* $p<.05$  \*\* $p<.01$  \*\*\* $p<.001$

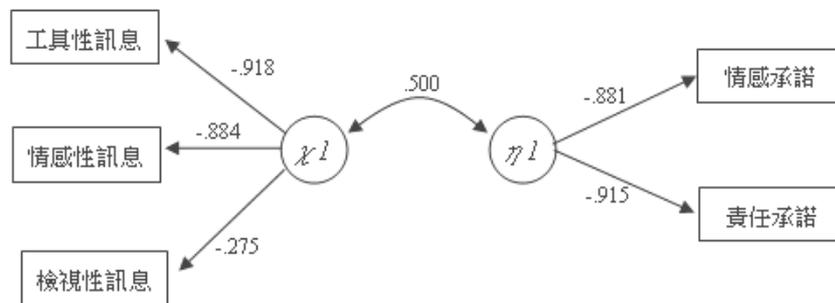


圖 4-3 溝通內容與組織承諾典型相關分析圖

## 肆、小結

本節將使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容及組織承諾進行相關分析。首先，使用即時通訊軟體（LINE）與溝通內容進行相關分析，發現醫院志工團隊溝通內容工具性訊息及情感性訊息時，與有效性溝通、真實性感受及聯誼性互動皆有顯著性相關；而檢視性訊息與真實性感受和聯誼性互動皆有顯著性相關。其次，在組織承諾與使用即時通訊軟體（LINE）部分，情感承諾、責任承諾與有效性溝通、真實性感受及聯誼性互動皆有顯著性相關；而溝通內容與組織承諾之相關分析，顯示情感承諾、責任承諾與工具性訊息、情感性訊息皆有顯著性相關。

其次，將使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容及組織承諾進行典型相關分析。首先，使用即時通訊軟體（LINE）與組織承諾經典型相關分析，兩者之間產生兩組典型相關變數，並達顯著水準。於第一組典型相關中，真實性感受與情感承諾的關係最密切；第二組典型相關中，有效性溝通與責任承諾關係最密切。其次，使用即時通訊軟體（LINE）與溝通內容經典型相關分析，兩者之間產生兩組典型相關變數，並達顯著水準。於第一組典型相關中，真實性感受與工具性訊息的關係最密切；第二組典型相關中，聯誼性互動與情感性訊息關係最密切。最後，溝通內容與組織承諾經典型相關分析，兩者之間產生一組典型相關變數，並達顯著水準；於該組典型相關中，工具性訊息與責任承諾的關係最密切。

## 第四節 醫院志工團隊人口變項、使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容與組織承諾預測力分析

迴歸分析係利用線性關係來進行預測（prediction）與解釋（explanation），基於前述兩個目的，區分為預測型迴歸與解釋型迴歸，前者為預測與控制實務或解決實際問題；後者為瞭解自變項與依變項的解釋情形（邱皓政，2017）。本研究為瞭解各解釋變項與依變項相關的方向強弱與程度，以最少變項來達成對依變項最大的預測力，採用逐步迴歸（stepwise regression）之分析策略（邱皓政，2017）。

本節進一步探究影響醫院志工團隊組織承諾之因素，透過上述之迴歸類型分析使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容、目前志工團隊服務總年資及每天使用即時通訊軟體（LINE）與志工團隊聯繫的頻率等因素，於醫院志工團隊的組織承諾之因素總解釋力。針對人口變項之部分，轉換為虛擬迴歸（dummy regression），於實際執行迴歸分析時，虛擬變項之數目為  $k-1$  個，未經虛擬處理的水準為參照組（reference group）（吳明隆、涂金堂，2012），詳見表 4-61。

表 4-61 類別變項轉換之虛擬變項參照組對照表

類別變項	虛擬變項參照組
個人背景資料	
目前志工團隊的服務總年資	十年以上
每天使用即時通訊軟體(LINE)	無
與志工團隊聯繫的頻率	

## 壹、影響組織承諾之逐步迴歸分析

為用於實際預測分析，分別以虛擬變項（dummy variable）、使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容等自變項進行逐步迴歸分析，以建立一個最佳的組織承諾預測方程式；分析結果如下：

依據表 4-62 得知，各變項進行逐步迴歸，組織承諾之最佳自變項組合為工具性訊息、聯誼性互動及目前志工團隊的服務總年資未滿四年，相關係數為.526，調整過後的  $R^2$  為.269，代表三個因素解釋組織承諾達 26.9%。於逐步迴歸分析，首先選取的變項為工具性訊息，對於解釋依變項的變異量為 22.2%，其次為聯誼性互動，其於解釋依變項的變異量為 4.1%，而目前志工團隊的服務總年資未滿四年解釋依變項的變異量為 1.4%；接著，檢視標準化迴歸係數  $\beta$ ，發現工具性訊息整體解釋力最大，其次為聯誼性互動、目前志工團隊的服務總年資未滿四年，表示醫院志工團隊中，使用即時通訊軟體（LINE）的溝通內容為工具性訊息，有著聯誼性互動，且於目前志工團隊的服務年資非未滿四年者，有較好的組織承諾表現。

經過  $F$  考驗 ( $p=.000<.001$ ) 後，達顯著水準，具有統計上之意義。迴歸方程式為：

$$\text{組織承諾} = 2.458 + .322 \times \text{工具性訊息} + .158 \times \text{聯誼性互動} - .119 \times \text{目前志工團隊的服務總年資未滿四年}$$

表 4-62 醫院志工團隊組織承諾之逐步迴歸分析

自變項	$R$	調整後的 $R^2$	$R^2$ 改變量	$F$	$B$	$\beta$	$t$
(常數)					2.458		
工具性訊息	.471	.219	.222	82.072***	.322	.319	7.200***
聯誼性互動	.513	.258	.041	51.142***	.158	.210	3.859***
目前志工團隊的服務總年資未滿四年	.526	.269	.014	36.529***	-.119	-.120	-2.377*

\* $p<.05$  \*\* $p<.01$  \*\*\* $p<.001$



依據表 4-63 得知，各變項進行逐步迴歸，情感承諾之最佳自變項組合為工具性訊息、有效性溝通及目前志工團隊服務總年資未滿四年，相關係數為.482，調整過後的  $R^2$  為.225，代表三個因素解釋情感承諾達 22.5%。於逐步迴歸分析，首先選取的變項為工具性訊息，對於解釋依變項的變異量為 18.8%，其次為有效性溝通，其於解釋依變項的變異量為 2.6%，而目前志工團隊服務總年資未滿四年，其解釋依變項的變異量為 1.9%；接著，檢視標準化迴歸係數  $\beta$ ，發現工具性訊息整體解釋力最大，其次為有效性溝通、目前志工團隊服務總年資未滿四年，表示醫院志工團隊中，使用即時通訊軟體（LINE）的溝通內容為工具性訊息，有著有效性溝通，且於目前志工團隊的服務年資非未滿四年者，有較好的情感承諾表現。

經過  $F$  考驗 ( $p=.000<.001$ ) 後，達顯著水準，具有統計上之意義。迴歸方程式為：

$$\text{情感承諾} = 2.686 + .260 \times \text{工具性訊息} + .185 \times \text{有效性溝通} - .143 \times \text{目前志工團隊服務總年資未滿四年}$$

表 4-63 醫院志工團隊情感承諾之逐步迴歸分析表

自變項	$R$	調整後的 $R^2$	$R^2$ 改變量	$F$	$B$	$\beta$	$t$
(常數)					2.686		
工具性訊息	.434	.186	.188	66.854***	.260	.300	4.492***
有效性溝通	.463	.208	.026	39.061***	.185	.211	3.161**
目前志工團隊服務總年資未滿四年者	4.82	.225	.019	28.926***	-.143	-.137	-2.649**

\* $p<.05$  \*\* $p<.01$  \*\*\* $p<.001$

依據表 4-64 分析結果，各變項進行逐步迴歸，責任承諾之最佳自變項組合為情感性訊息、工具性訊息和聯誼性互動，相關係數為.471，調整過後的  $R^2$  為.214，代表三個因素解釋責任承諾達 21.4%。於逐步迴歸分析，首先選取的變項為情感性訊息，對於解釋依變項的變異量為 17.3%；其次為工具性訊息，其於解釋依變項的變異量為 3.7%，而聯誼性互動，其於解釋依變項的變異量為 1.2%；接著，檢視標準化迴歸係數  $\beta$ ，發現工具性訊息整體解釋力最大，其次為情感性訊息、聯誼性互動，表示醫院志工團隊的志工使用即時通訊軟體（LINE）的溝通內容為工具性訊息及情感性訊息，有著聯誼性互動，影響醫院志工團隊有較好的責任承諾表現。

經過  $F$  考驗 ( $p=.000<.001$ ) 後，達顯著水準，具有統計上之意義。迴歸方程式為：

$$\text{責任承諾} = 2.105 + .143 \times \text{情感性訊息} + .245 \times \text{工具性訊息} + .126 \times \text{聯誼性互動}$$

表 4-64 醫院志工團隊責任承諾之逐步迴歸分析表

自變項	$R$	調整後的 $R^2$	$R^2$ 改變量	$F$	$B$	$\beta$	$t$
(常數)					2.105		
情感性訊息	.415	.170	.173	60.045***	.143	.169	2.132*
工具性訊息	4.58	.204	.037	38.007***	.245	.251	3.733***
聯誼性互動	.471	.214	.012	27.177***	.126	.142	2.138*

\* $p<.05$  \*\* $p<.01$  \*\*\* $p<.001$

## 第五節 研究分析結果摘要

### 壹、醫院志工團隊之人口變項描述

本研究依據 290 份有效問卷進行分析，因取樣方法非擔任志工幹部的志工佔 79%，擔任志工幹部佔 21%。

依分析結果，醫院志工多以女性、大學（專）以上、已婚、家庭管理、信仰佛教為主，年齡層多落在 60 歲至 69 歲居多；其參與志願服務總年資以服務十年以上居多，於目前志工團隊服務總年資以未滿四年為主；以每天使用即時通訊軟體與志工團隊聯繫的頻率為未滿一小時為主。

於使用即時通訊軟體（LINE）部分，多使用文字聊天，以有公布即時通訊軟體使用規範為主。

### 貳、使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容及組織承諾等量表答題情形

本研究於使用即時通訊軟體（LINE）量表，以有效性溝通為最高分（ $M=4.12$ ），其次為真實性感受（ $M=3.82$ ），而聯誼性互動為最低分（ $M=3.52$ ）；而溝通內容量表，以工具性訊息為最高分（ $M=3.87$ ），其次為情感性訊息

（ $M=3.77$ ），而檢視性訊息為最低分（ $M=2.42$ ）。於組織承諾量表，以情感承諾為最高分（ $M=4.40$ ），其次為責任承諾（ $M=4.04$ ）。

### 參、使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容及組織承諾等量表差異情形

透過 t 檢定與單因子變異數分析，首先，使用即時通訊軟體（LINE）部分，在性別、使用即時通訊軟體（LINE）的時間及每天使用即時通訊軟體（LINE）和志工團隊聯繫頻率，呈現顯著差異。其次，溝通內容部分，在性別、宗教信仰、學歷、使用即時通訊軟體（LINE）的時間及每天使用即時通訊軟體（LINE）與志工團隊聯繫的頻率，呈現顯著差異。第三，組織承諾部分，在宗教信仰、參與志願服務總年資、目前志工團隊服務層級、擔任志工幹部呈現顯著差異，且擔任志工幹部者的情感承諾及責任承諾顯著高於未擔任志工幹部者。

### 肆、使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容及組織承諾等量表相關情形

各變項經由皮爾森積差相關係數進行使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容與組織承諾等分析，結果顯示，醫院志工團隊溝通內容工具性訊息及情感性訊息時，與有效性溝通、真實性感受及聯誼性互動皆有顯著性相關；而檢視性訊息與真實性感受和聯誼性互動皆有顯著性相關；而情感承諾、責任承諾與有效性溝通、真實性感受及聯誼性互動皆有顯著性相關。接著，將溝通內容與組織承諾進行相關分析，顯示情感承諾、責任承諾與工具性訊息、情感性訊息皆有顯著性相關。

另，各變項經由典型相關分析進行使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容及組織承諾等分析。結果顯示，使用即時通訊軟體（LINE）與組織承諾之間產生兩組典型相關變數，其分別於真實性感受和情感承諾、有效性溝通與責任承諾之關係最密切；使用即時通訊軟體（LINE）與溝通內容之間產生兩組典型相關變數，其分別於真實性感受與工具性訊息、聯誼性互動與情感性訊息之關係最密切；溝通內容與組織承諾兩者之間產生一組典型相關變數，於該組典型相關中，工具性訊息與責任承諾的關係最密切。

### 伍、組織承諾之迴歸預測

當各變項進行逐步迴歸分析，組織承諾之最佳自變項組合為工具性訊息、聯誼性互動及目前志工團隊的服務總年資未滿四年，三個因素整體解釋達 26.9%。情感承諾之最佳自變項組合為工具性訊息、有效性溝通及目前志工團隊服務總年資未滿四年，三個因素整體解釋達 22.5%；而責任承諾之最佳自變項組合為情感性訊息、工具性訊息和聯誼性互動，三因素整體解釋達 21.4%。經迴歸分析結果證實，使用即時通訊軟體（LINE）和溝通內容對組織承諾具有預測力。



## 第五章 研究結論與建議

本章區分研究結論、研究討論與建議、研究限制與未來建議等三個部分，說明本研究之研究問題的結果，透過前人之研究結果進行討論，最後說明研究限制及提供未來建議。

### 第一節 研究結論

本研究針對醫療院所志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容與組織承諾相關性，提供下列四個問題，第一，醫院志工團隊成員使用即時通訊軟體之主要溝通內容為何？第二，醫院志工團隊之人口變項、使用即時通訊軟體與溝通內容是否存有差異？第三，使用即時通訊軟體、溝通內容與組織承諾是否有關係存在？第四，醫院志工團隊使用即時通訊軟體、溝通內容，對組織承諾是否具有預測力？承上述研究問題，進行研究結果之討論與建議。

#### 壹、醫院志工團隊成員使用即時通訊軟體之主要溝通內容為工具性訊息、情感性訊息及檢視性訊息。

研究問題一旨在瞭解醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE），主要溝通的情形。分析結果顯示，醫院志工團隊透過即時通訊軟體（LINE）的使用，主要的溝通內容依序為工具性訊息、情感性訊息及檢視性訊息，故此瞭解醫院志工團隊透過即時通訊軟體（LINE），主要談論與志願服務相關的內容，其次為情感支持及檢視性內容。

透過人口變項瞭解，各年齡層使用即時通訊軟體（LINE）溝通情形，21-29 歲者主要溝通內容為工具性訊息高、70 歲以上者主要溝通內容為情感性訊息、30-39 歲者主要溝通內容為檢視性訊息；另男性溝通內容為檢視性訊息，明顯高於女性。而醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）的時間越長，其溝通內容為工具性訊息及情感性訊息的表現越好。

#### 貳、使用即時通訊軟體（LINE），在性別、使用即時通訊軟體(LINE)的時間及每天使用即時通訊軟體(LINE)和志工團隊聯繫頻率上，存有差異性；溝通內容，在性別、宗教信仰、學歷、使用即時通訊軟體（LINE）的時間、每天使用即時通訊軟體（LINE）與志工團隊聯繫的頻率上，存有差異性；組織承諾，在宗教信仰、參與志願服務總年資、目前志工團隊服務層級及擔任志工幹部上，存有差異性。

研究問題二旨在瞭解使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容及組織承諾的差

異情形。研究分析結果顯示，醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）與使用即時通訊軟體（LINE）時間、每天使用即時通訊軟體（LINE）和志工團隊聯繫頻率，有顯著差異；溝通內容，在性別、宗教信仰、學歷和使用即時通訊軟體（LINE）的時間上，有顯著差異；組織承諾，在宗教信仰、目前志工團隊服務層級及擔任志工幹部上，有顯著差異。

使用即時通訊軟體（LINE）部分，第一，醫院志工團隊之個人性別與使用即時通訊軟體（LINE）之分析，男性於真實性感受顯著高於女性；第二，醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE），在使用即時通訊軟體（LINE）的時間於有效性溝通及聯誼性互動呈現顯著差異，顯示即時通訊軟體（LINE）的使用時間越長，於醫院志工團隊的有效性溝通及聯誼性互動越好；第三，醫院志工團隊每天使用即時通訊軟體（LINE）和志工團隊聯繫頻率，於有效性溝通、真實性感受及聯誼性互動呈現顯著差異。綜合上述，每天使用即時通訊軟體（LINE）和志工團隊聯繫的頻率越高，醫院志工團隊在有效性溝通、真實性感受及聯誼性互動的感受越好。

溝通內容部分，醫院志工團隊中，男性在即時通訊軟體（LINE）溝通內容為檢視性訊息，顯著高於女性；宗教信仰於情感性訊息有顯著性差異；學歷於檢視性訊息有顯著性差異；參與志願服務總年資於情感承諾有顯著差異；使用即時通訊軟體（LINE）的時間，於工具性訊息及情感性訊息呈現顯著差異，兩者於使用即時通訊軟體（LINE）的時間皆為五年以上者高於未滿二年者；於每天使用即時通訊軟體（LINE）與志工團隊聯繫的頻率，於情感性訊息與檢視性訊息有顯著性差異，其中，檢視性訊息於每天使用即時通訊軟體（LINE）與志工團隊聯繫的頻率為三小時至未滿五小時者皆高於未滿一小時和無使用者，而情感性訊息未有顯著影響。

組織承諾部分，醫院志工團隊之信仰基督教者於情感承諾和責任承諾的表現高於其他者，另透過平均數分析，信仰天主教者於責任承諾的表現，高於其他的宗教信仰者；擔任志工幹部者的情感承諾及責任承諾顯著高於未擔任志工幹部者；於目前志工團隊服務層級發現，擔任組長一職者於情感承諾表現較佳；擔任隊長一職者於責任承諾表現較佳。

### **參、使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容與組織承諾具有正向關係，而溝通內容與組織承諾具有正向關係**

研究問題三旨在瞭解使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容及組織承諾的相關情形。研究分析顯示，透過使用即時通訊軟體（LINE）與溝通內容進行相關分析，發現醫院志工團隊溝通內容為工具性訊息及情感性訊息時，與有效性溝通、

真實性感受及聯誼性互動皆有顯著性相關；而檢視性訊息與有效性溝通無顯著性相關。表示醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）溝通內容為工具性訊息和情感性訊息時，在有效性溝通、真實性感受越高，其聯誼性互動越高；而溝通內容為檢視性訊息時，無法形成有效溝通。

透過典型關分析亦發現，組織承諾與使用即時通訊軟體（LINE）之相關分析顯示，情感承諾、責任承諾與有效性溝通、真實性感受及聯誼性互動皆有顯著性相關；亦表示醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE），在有效性溝通、真實性感受、聯誼性互動越高，其情感承諾和責任承諾越高。另，組織承諾與溝通內容之相關分析顯示，情感承諾、責任承諾與工具性訊息及情感性訊息皆有顯著性相關，而檢視性訊息未達顯著相關；亦表示醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）的溝通內容，在工具性訊息與情感性訊息越多，其情感承諾、責任承諾越高。

#### **肆、醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容，對組織承諾具有預測力**

研究問題四旨在瞭解醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容與組織承諾預測力的情形。本研究透過逐步迴歸進行預測力之分析。經由前一部分之相關分析，得知在有效性溝通、真實性感受、聯誼性互動、工具性訊息、情感性訊息、情感承諾、責任承諾等變項，呈現顯著相關。

逐步迴歸分析，於使用即時通訊軟體（LINE）、溝通內容對於組織承諾具有預測力。於組織承諾以工具性訊息、聯誼性互動及目前志工團隊的服務總年資未滿四年等具有預測力；於情感承諾以工具性訊息、有效性溝通及目前志工團隊服務總年資未滿四年等具有預測力；責任承諾以情感性訊息、工具性訊息和聯誼性互動具有預測力；顯示工具性訊息對於組織承諾有影響力。

組織承諾之逐步迴歸方程式：

組織承諾=2.458+.322×工具性訊息+.158×聯誼性互動-.119×目前志工  
團隊的服務總年資未滿四年

情感承諾=2.686+.260×工具性訊息+.185×有效性溝通-.143×目前志工  
團隊服務總年資未滿四年

責任承諾=2.105+.143×情感性訊息+.245×工具性訊息+.126×聯誼性互  
動

## 第二節 研究討論與建議

依據研究結論進行志願服務管理層面之討論與建議：

### 壹、討論

- 一、 醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）與該團隊聯繫頻率高，在有效性溝通及聯誼性互動的感受越好。

透過相關分析結果，當使用即時通訊軟體（LINE）作為溝通媒介，其溝通內容為工具性訊息和情感性訊息時，於有效性溝通越高，其聯誼性互動越高。於現今社會中，智慧型手機普及化，以及網際網路的便利性，讓即時通訊軟體

（LINE）於社交溝通之即時性，促成虛擬世界的人際網絡建構。Cummings、Butler 和 Kraut（2002）研究發現，透過網際網路進行社交互動者，能讓彼此關係連結較為強韌，能有實質性的情感支持，對於溝通有正向影響；而持續使用即時通訊軟體（LINE）進行互動，能提升使用者的正面情緒、情感連結及控制力等感知互動程度（蔡雯婷，2002），進而影響其對組織的認同度和忠誠度（王世銘，2012）。因此，即時通訊軟體（LINE）成為醫院志工團隊的溝通媒介之一，團隊溝通互動頻率影響該成員的信任關係及組織承諾，

郭馨棻（2013）更提及智慧型手機的發展，改變了人際之間的社交互動模式，再透過網社交網絡發展，兩者相互作用減少空間的隔閡與增加互動的彈性，產生正向回饋機制。社交軟體的互動模式，不受限實質的肢體接觸，為真實社會人際關係延伸至虛擬世界，以互動形式來維繫關係，呼應現實生活的人際關係（賴佩淇，2013；許慈雅，2011）。醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）傳訊的對象，多為彼此熟識之志願服務者或友人，透過即時通訊軟體（LINE）進行溝通，增加雙方或多方的互動機會，彼此有如面對面溝通的感受，且讓實質人際關係延伸於虛擬空間社交的模式。

於本研究中發現，當雙方或多方的使用即時通訊軟體（LINE）聯繫頻率越密集，對於志工團隊溝通之便利性和即時性、團隊互動交流等方面，皆有正向的助益。

- 二、 醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）之溝通內容為工具性訊息與情感性訊息，在組織承諾有較好的傾向

透過迴歸分析結果發現，醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）進行溝通時，真實性感受於情感承諾與責任承諾皆有影響力。透過即時通訊軟體（LINE）溝通志工團隊服務上的事物，讓其成員不受時間拘限予以交流，進而與醫院志工團隊組織承諾形成相關性。當志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）傳遞工具性訊息，讓志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）能形成真實性感受，且於目前志工團



隊服務總年資未滿四年者之知覺愈大，情感承諾可能愈大；反之，則愈小。另，當志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）傳達彼此的關心、鼓勵或讚美的訊息，不受地域和空間限制的交談，亦影響志工團隊組織承諾；當志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）傳達情感性訊息，營造真實互動感受之知覺愈大，責任承諾愈大；反之，則愈小。

透過 Eike Emrich 和 Christian Pierdzioch（2016）研究發現，網際網路使用新的通訊技術進行快速訊息交換，讓彼此能有共同意義、理解和產生信任，形成「制度化關係（institutionalized relationships）」，進行志願服務相關事務溝通與承諾呈現正相關。於我們的生活環境中，當虛擬人際網絡逐漸與現實生活接軌時，於即時通訊軟體（LINE）所溝通的內容對於志工團隊影響層面，更需予以關注與瞭解。吳盛、林東清和林杏子（2006）認為知識經濟時代，透過科技進行知識交換的行為，雙方的溝通影響信任度，而信任度亦影響彼此的承諾與衝突。

當醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）進行團隊事務的交辦、服務情感的支持、團隊與組織相關建言等內容，對團隊關係之建構，有深遠的影響。故透過本研究發現，當醫院志工團隊運用即時通訊軟體（LINE）與網路科技進行溝通互動，若於該資訊平台，志工團隊談論的內容為工具性訊息、情感性訊息時，於志工團隊組織承諾的成形有較好的傾向。

## 貳、建議

接續前一段落之研究結果討論，現針對實務層面於即時通訊軟體（LINE）運用上，提供志願服務管理之建議。

### 一、 醫院志工團隊建立即時通訊軟體（LINE）相關使用規範

依據本研究之分析結果顯示，醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）中，有公布使用即時通訊軟體（LINE）使用規範者於真實性感受有顯著性差異；進一步比較有效性溝通於平均數部分，有公布使用即時通訊軟體（LINE）使用規範者高於未公布使用即時通訊軟體（LINE）使用規範者；聯誼性互動於平均數之部分，有公布使用即時通訊軟體（LINE）使用規範者高於未公布使用即時通訊軟體（LINE）使用規範者。由此瞭解，建立即時通訊軟體（LINE）使用規範，對於醫院志工團隊運用該社交通訊科技，能有較好的真實性感受。

### 二、 醫院志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）於溝通內容應避免非團隊相關事務的檢視性訊息

於研究分析發現，醫院志工團隊運用即時通訊軟體（LINE）進行團隊溝通，傳遞檢視性訊息於有效性溝通未達顯著水準。於組織承諾之迴歸方程式，

溝通內容以情感性訊息及工具性訊息為主，檢視性訊息於組織承諾未具預測力。

黃家齊等人（2014）認為溝通的歷程為傳遞者經訊息編碼且意圖傳達某訊息予接收者，但動態溝通過程出現干擾時，將影響接收者對訊息符號之解碼與回饋；因此，運用社交通訊軟體進行溝通時，應避免相關之干擾情境，避免影響該團隊成員對於訊息曲解。李芸珮（2014）認為 LINE 的媒體特質之一為同步性，即其具有傳訊即時性的特質，若於該志工團隊中，傳遞檢視性訊息未助於組織承諾的形成之外，尚存有他人即時傳播的風險，因此對於檢視性訊息之處理，考驗著志工督導或志工管理者的智慧。

### **第三節 研究限制與後續研究方向**

#### **壹、研究樣本推論之限制，可擴大研究範圍及樣本量**

本研究之樣本來源為臺中市醫療院所且使用即時通訊軟體（LINE）為主要溝通管道之一的志工團隊，依各醫療院所志工團隊人數規模進行比例抽樣，總研究樣本數為 290 人，雖與其他研究相互參照，但推論至其他地區上有不足之處，但本研究之內容可作為其他使用即時通訊軟體（LINE）之志工團隊作為管理參酌。其次，由於本研究之樣本數有限，於研究變項上無顯著差異或相關，建議可於往後之研究擴及其他地區與樣本數量，以期瞭解現階段志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）之樣貌。

#### **貳、增加不同志願服務領域之討論與研究**

本研究僅針對醫療院所志工團隊進行研究取樣，此僅為志願服務的服務範疇之一，建議可增加不同志願服務領域，以了解各領域志工團隊使用即時通訊軟體（LINE）及其與溝通內容、組織承諾的態樣。

#### **參、未來可增加志工督導等主觀範疇的討論**

本研究依比例抽取志工團隊中的志工幹部和志工，並未羅列志工督導或志工管理者等主觀範疇，建議未來可加入研究討論之範疇。

## 參考文獻

### 一、中文部分

- 丁志遠（2016）。**組織行為**。新北市：揚智。
- 王怡翔（2016）。以使用與滿足理論探討社交媒體在班級經營上的使用：檢視 **Facebook** 和 **LINE** 的使用。國立交通大學理學院科技與數位學習學程碩士論文。
- 王世銘（2012）。信任關係、員工關懷、組織溝通與組織承諾之關係研究-以顯示面板產業為例。國立成功大學高階經營管理碩士學位學程碩士論文。
- 王正瑩（2005）。跨國團隊組成、團隊溝通與信任感之研究。國立中山大學人力資源管理所碩士論文。
- 王佳煌（2003）。資訊科技與社會變遷。新北市：韋伯文化國際。
- 王秀燕（2003）。志工督導管理經營理念與組織合作意向相關研究。東海大學社會工作系碩士論文。
- 王秋慶（2003）。員工的溝通滿足與組織氣候對其工作壓力、組織承諾與離職傾向的影響之研究-以嘉義縣市地政事務所為例。南華大學管理科學研究所碩士論文。
- 石莉平（2013）。行動即時通訊軟體媒介豐富度之互動效果研究-以大學生為例。世新大學公共關係暨廣告學系碩士論文。
- 朱潔茹（2016）。以即時通訊 **LINE** 作為國小低年級親師溝通媒介之研究。臺北市立大學人文藝術學院國民小學教師在職進修公民與社會教學碩士學位班碩士論文。
- 朱復華（2006）。工作滿足、組織承諾與員工離職之探討-以筆記型電腦維修業 **G** 公司為例。國立臺北大學企業管理學系碩士論文。
- 李昕芮（2015）。幼兒園家長使用 **LINE App** 進行親師溝通之相關研究。樹德科技大學兒童與家庭服務研究所碩士論文。

- 李芸珮（2014）。**LINE 的使用行為對社交互動焦慮與友誼關係之中介效果**。國立臺灣師範大學圖文傳播學系碩士論文。
- 李嘉奇（2001）。**國民小學教職員工採用溝通媒介類型與組織溝通滿足關係之研究**。國立台南師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 李振邦（2004）。**志願役軍官工作價值觀、生涯規劃、工作態度與離職傾向影響之研究**。銘傳大學管理研究所碩士論文。
- 何國華（2005）。一個人際溝通模式的初步建構。**通識教育與跨域研究**，1：109-124。
- 許慈雅（2011）。**社交網站與組織內人際關係改變之關連性研究—以 Facebook 為例**。國立政治大學傳播學院碩士在職專班碩士論文。
- 許臨高、莫藜藜（譯）（2004）。**團體工作實務**（原作者：Ronald W. Toseland & Robert F. Rivas）。台北市：雙葉（原著出版年：1998）。
- 許士軍（2001）。**管理學**。台北：東華書局。
- 許明文（2001）。**公立高職科主任生涯發展、工作滿意、組織承諾之研究-以工業類為例**。國立交通大學經營管理研究所碩士論文。
- 何慧卿（2013）。**志願服務與管理**。台北市：華都文化。
- 余朝權（2010）。**組織行為學**。台北市：五南。
- 吳明隆、涂金堂（2012）。**SPSS 與統計應用分析**。台北市：五南。
- 吳明隆（2009）。**SPSS 操作與應用—問卷統計分析實務**。台北市：五南。
- 吳明隆（2008）。**SPSS 操作與應用—多變量分析實務**。台北市：五南。
- 吳明隆（2006）。**SPSS 統計應用學習實務：問卷分析與應用統計**。台北市：知城數位科技。

- 吳盛、林東清、林杏子（2006）。以社會交換理論觀點探討影響虛擬團隊成員知識分享行為因素。《資訊管理學報》，13(1)：193-219。
- 呂朝賢、鄭青霞（2005）。民眾參與志願服務極其投入時間的影響因素。《東吳社會工作學報》，13：121-163。
- 邱皓政（2017）。《量化研究與統計分析：SPSS（PASW）資料分析範例解析》。台北市：五南。
- 邱顯貴（2008）。影響即時通訊軟體使用行為意圖之研究。《中央警察大學資訊、科技與社會學報》，8：1-19。
- 林世評（2015）。《LINE 與 Facebook 的使用對人際互動之影響-以社會網絡理論為觀點》。國立高雄第一科技大學資訊管理系碩士論文。
- 林彥芬（2011）。《醫院志工管理機制之探討—以台大醫院與長庚醫院（林口院區）為例》。國立台北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班碩士論文。
- 林勝義（2008）。《志願服務與志工管理—做快樂的志工及管理》。台北市：五南。
- 林欽榮（2001）。《人際關係與溝通》。台北：揚智。
- 林昭文（1996）。《志願服務是什麼》。台北：中華民國志願服務協會。
- 周新富（1991）。《國小教師專業承諾、教師效能信念與學生學業成就關係之研究》。國立高雄師範大學教育研究所碩士論文。
- 洪建寶、謝翎緝、黃繼億（2016）。《LINE@的成功秘訣：百萬粉絲圈出致富商機》。新北市：零極限文化。
- 姚惠忠（2006）。《公共關係學：原理與實務》。台北：五南。
- 施碧珍（2002）。《國民小學教師組織承諾量表發展之驗證性研究》。國立臺北師範學院國民教育研究所碩士論文。

- 姜定宇、鄭伯壘（2005）。華人企業組織中的忠誠。載於楊國樞、黃光國、楊中方(主編)，**華人本土心理學（下）**（789-831頁）。台北市：遠流。
- 唐震（2008）。網路通訊工具作為協調媒介之研究。**資訊管理展望**，**10**：23-43。
- 唐家華（2006）。主管的人格特質、組織政治知覺與員工組織承諾關連性研究-以中部地區大學教育行政人員為例。東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文。
- 孫淑芬、房美玉（2002），個人特徵、工作動機與組織承諾關係之探討--以N公司為例，高明智（主持人）。第六屆企業人力資源管理診斷專案研究成果研討會。國立中央大學管理學院管二館 I1-117 & I1-114。
- 許素彬、呂朝賢、朱美珍、趙善如、王篤強、鄭夙芬、曾華源（譯）（2013）。**社會研究法-歷程與實務第七版**（原作者：Schutt, R. K.）。台北市：洪葉文化（原著出版年：2012）。
- 許慈雅（2011）。社交網站與組織內人際關係改變之關連性研究—以 Facebook 為例。國立政治大學傳播學院碩士在職專班碩士論文。
- 秦燕（2001）。醫院中的志願服務工作。**社區發展季刊**，**93**：171-181。
- 梁庚堯（2014）。**中國社會史**。台北：國立臺灣大學出版中心。
- 莫藜藜（2005）。**醫務社會工作**。台北：桂冠。
- 張菡容（2014）。醫院志工督導所面臨之人情困境與因應模式。東海大學社會工作系碩士論文。
- 張家菊（2013）。智慧型手機即時通訊軟體使用評估-以LINE為例。中國文化大學新聞學系碩士在職專班碩士論文
- 張曉慧（2006）。領導型態、員工成熟與工作績效、組織承諾關係之研究-以台中市國際觀光旅館為例。靜宜大學觀光事業學系碩士論文。
- 張惠蓉（2004）。**組織跨界人**。台北：五南。

- 張瑞村（1998）。高級工業職業學校校長領導行為、教師組織承諾與學校效能關係之研究。國立政治大學教育學系博士論文。
- 陳幼琪（2016）。國小教師使用 LINE 做為親師溝通管道之行為意向及其對班級經營成效之影響—以家長參與為中介變項。建國科技大學數位媒體設計系暨媒體與遊戲設計研究所碩士論文。
- 陳玉芬（2016）。即時通訊軟體的應用偏好度對工作壓力及組織溝通效能之影響—以自我效能為調節變項。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 陳文政（2015）。LINE 對使用者於職場及家庭生活影響之研究。朝陽科技大學企業管理系高階產業經營碩士在職專班碩士論文。
- 陳武雄（2009）。志願服務理念與實務。台北市：揚智文化。
- 陳麗文（2009）。非營利組織專職人員與志工的信任溝通、知識分享對個人學習與成長的影響。銘傳大學管理研究所碩士論文。
- 陳尹雪（2002）。機構運用志工人力資源管理策略、督導風格及志工離隊意向之研究—以台中縣、市醫院志工為例。靜宜大學青少年兒童福利研究所碩士論文。
- 陳皎眉（2002），人際關係。台北：空中大學。
- 陳金貴（1994），美國非營利組織的人力資源管理。台北：瑞興圖書公司。
- 曾華源（2005）。我國志願服務法未來修訂方向的幾個建議。社區發展季刊，111：207-214。
- 曾華源、曾騰光（2003）。志願服務概論。台北市：揚智文化。
- 曾華源（1997）。人群服務組織志願工作者人力運用規劃之探究。社區發展季刊，128：39-43。

- 曾騰光（1996）。志願工作機構人力資源管理策略對志願工作者組織承諾影響之研究-以救國團為例。台北：張老師文化出版社。
- 郭碧如（2016）。高雄市國小高年級學童 LINE 的使用行為與其同儕關係、親子關係調查研究。國立臺南大學教育學系課程與教學碩士班碩士論文。
- 郭馨棻（2013）。結合行動與社交－從智慧手機看年輕世代社交溝通的轉變。國立政治大學新聞研究所碩士論文。
- 曹采華（2002）。員工特徵對工作滿意、組織承諾、組織公民行為、工作績效的影響 -以派遣人員為例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 楊世瑩（2008）。SPSS 統計分析實務第二版。台北：旗標。
- 游梓翔（2000）。演講學原理：公眾傳播的理論與實際。台北：五南。
- 黃新儀（2017）。運用 Line 為親師溝通之個案研究：以嘉義縣某國小為例。國立臺南大學教育學系課程與教學碩士在職專班。
- 黃家齊、李雅婷、趙慕芬（譯）（2014）。組織行為學 15 版（原作者：Robbins, S. P. & Judge, T. A.）。台北市：華泰文化；新北市：臺灣培生教育(原著出版年：2013)。
- 黃意雯（2012）。非營利組織志工社會資本與組織承諾相關研究。東海大學社會工作系碩士論文。
- 黃郁雯（2011）。醫院志工業務承辦人角色勝任能力、人際關係與續職意向之相關性研究。東海大學社會工作系碩士論文。
- 黃孟藩、趙莘、王鳳彬（1995）。管理概論。台北市：五南。
- 辜令蓁（2017）。以 LINE 作為軍隊非正式溝通管道對組織溝通效能及社會支持之影響。國防大學政治作戰學院政治研究所碩士論文。
- 鈕則勳（2009）。就是比你受歡迎。台北：書泉。
- 溫世合（2004）。醫院志工管理者對組織氣候的知覺與工作投入之研究。東海大學社會工作系碩士論文。



- 楊士弘（2014）。探討沉溺經驗對青年使用即時通訊軟體的使用者行為研究-以通訊軟體 LINE 為例。朝陽科技大學企業管理系碩士論文。
- 楊美雪、蔡雯婷（2014）。智慧型手機通訊軟體使用者之社會臨場感與愉悅感研究 — 以 LINE 即時通訊軟體為例。國立虎尾科技大學學報，32：35-50。
- 葉良琪（2000）。醫院志願服務管理內在動態系統之研究-以國立成功大學附設醫院為例。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 廖國巽（2016）。即時通訊軟體 LINE 之群組在學校運用現況之探討-以臺中地區某完全中學為例。中臺科技大學文教事業經營研究所碩士論文。
- 廖久慧（2013）。探討行動通訊軟體之使用行為—以台灣 LINE App 為例。南華大學資訊管理學系碩士論文
- 翟本瑞（2001）。網路文化，台北市：揚智文化。
- 賴怡伶、鄭讚源（2016）。醫院高齡志工退休可乎。社區發展季刊，153：372-382。
- 賴佩淇（2013）。社交媒體中的友誼展演—八年級大學生的虛擬社會互動。國立政治大學社會學研究所碩士論文。
- 賴玫鳳（2003）。家庭主婦志工參與動機、督導關係與組織承諾之相關研究。東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 劉香梅（2003）。快樂志工就是我。志願服務基礎訓練教材。內政部、中華民國志願服務協會。
- 劉春榮（1993）。我國國民小學組織承諾及相關研究。初等教育學刊，2：93-136。
- 盧筱蘋（2014）。手機通訊軟體 LINE 是否能成為人資管理上的新興工具。實踐大學企業管理學系碩士班碩士學位論文。

- 蔡雯婷（2015）。**使用者感知互動程度影響持續使用意願之研究-以行動即時通訊軟體為例**。國立臺灣師範大學圖文傳播學系碩士論文。
- 蔡春美、蘇韋列、蕭景容、魏慧珠（譯）（2012）。**團動動力學-團隊工作的運用**（原作者：Daniel Levi）。台北市：洪葉文化(原著出版年：2012)。
- 蔡承志（譯）（1996）。**組織行為**（原作者：Shaun Tyson & Tony Jackson）。台北市：桂冠(原著出版年：1996)。
- 蔡寬信（1993）。**國民小學學校組織氣氛、教師內外控信念與教師組織承諾關係之研究**。國立政治大學教育研究所碩士論文。
- 蕭茲涵（2011）。**志工管理者之工作及與不符期待志工相處經驗初探**。國立臺灣師範大學社會工作學研究所碩士論文。
- 鍾鼎（2001）。**領導型態、隱含組織結構與組織承諾之相關性研究—以 500 大公民營企業為例**。國立交通大學經營管理研究所碩士論文。
- 戴君諺（2017）。**即時通訊軟體 LINE 對部隊組織溝通效能及團隊凝聚力之影響**。國防大學政治作戰學院政治研究所碩士論文。
- 戴坤輝（2001）。**轉換型領導、交易型領導、信任、工作滿足及組織承諾之關連性研究-組織自尊的干擾效果**。國防管理學院資源管理研究所碩士論文。
- 羅龍雲（2009）。**非營利組織志工的溝通滿意度與組織承諾關係之研究**。南華大學傳播學系碩士班碩士論文。

## 二、 英文部分

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Aronson, E., Wilson, T. D., & Akert, R. M. (2013). *Social Psychology(8th Edition)*. Boston, MA: Pearson.
- Rourke, L., Anderson, T., Garrison, D. R., & Archer, W. (2001). Assessing Social Presence in Asynchronous Text-Based Computer Conferencing. *Journal of Distance Education*, 14(2), 50-71.
- Davys, A., & Beddoe, L. (2010). *Best Practice in Professional Supervision: A Guide for the Helping Professions*. London, England: Jessica Kingsley.
- Cummings, J. N., Butler, B., & Kraut, R. (2002). The Quality of Online Social Relationships. *Communications of the ACM*, 45(7), 103-108.
- McKenna, K. Y. A., & Bargh, J. A. (2000). Plan 9 from Cyberspace: The Implications of the Internet for Personality and Social Psychology. *Personality and Social Psychological Review*, 4(1), 57-75.
- Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.
- Berlo, D. K. (1960). *The Process of Communication: An Introduction to Theory and Practice*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Cho, Kyung-Ho, & Lee, Seok-Hwan (2001). Another Look at Public-Private Distinction and Organizational Commitment: A Cultural Explanation. *International Journal of Organizational Analysis*, 9(1), 84-102.

- Cameron A. F., & Webster J. (2005). Unintended Consequences of Emerging Communication Technologies: Instant Messaging in the Workplace. *Computers in Human Behavior*, 21(1), 85-103.
- Emrich, E., & Pierdzioch, C. (2016). The Internet and the Commitment of Volunteers: Empirical Evidence for the Red Cross. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 45(5), 1013–1030.
- Glinow, A. V. M., & McShane, S. L. (2009). *Organizational Behavior: Essentials(2nd Edition)*. Boston: McGraw-Hill.
- Kadushin, A., & Harkness, D. (2002). *Supervision in Social Work (4th Edition)*. New York: Columbia University Press.
- Henderson, L., Zimbardo, P., Smith, C., & Buell, S. (2000). *Shyness and Technology Use in High School Students*. Retrieved from <http://www.shyness.com>.
- Jacobson, A. (1993). *Principle of Good Practice for the Field of Volunteerism*. Kansas City, Missouri: Ann Jacobson & Hssociates.
- Kanter, R. M. (1968). Commitment and Social Organization: A Study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities. *American Sociological Review*, 33(4), 499-517.
- Lasswell, H. D. (1948). The Structure and Function of Communications in Society, in Lyman Bryson(Ed). *The communications of idea*. New York: Harper & Row.
- Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-194.
- Katz, R., & Maanen, J. V. (1977). The Loci of Work Satisfaction: Job, Interaction, and Policy. *Human Relations*, 30(5), 469-486.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and Outcome of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-56.

- Saunders, P. L., & Chester, A. (2008). Shyness and the Internet: Social Problem or Panacea? *Computers in Human Behavior*, 24(6), 2649–2658.
- Schulz, W. (1996). *The Interpersonal Underworld*. Palo Alto, Calif: Science & Behavior Books.
- Sheldon, M. E. (1971). Investments and Involvements as Mechanisms Producing Commitment to the Organizational. *Administrative Science Quarterly*, 16(2), 143-150.
- Tosi, H. L., Rizzo, J., & Mero, N. P. (2000). *Managing Organizational Behavior (4th Edition)*. Oxford: Blackwell Business.
- Towel, C. (1954). *The Learner in Education for the Professions as Seen in Education for Social Work*. The University of Chicago Press.
- Wiener, Y. (1982). Commitment in Organization: A Normative View. *Academy of Management Review*, 7, 418-428.

### 三、 網路部分

法務部（2018 年 4 月 18 日）。全國法規資料庫-志願服務法。取自：

<http://law.moj.gov.tw/Law/LawSearchResult.aspx?p=A&t=A1A2E1F1&k1=%E5%BF%97%E9%A1%98%E6%9C%8D%E5%8B%99>。

財團法人資訊工業策進會（2014 年 12 月 30 日）。驚！每人每日有 1/8 醒著的時間都在使用 APP！資策會 FIND：LINE、FB 等社群 APP 平均使用時間更超過 1 個小時。取自：[https://www.find.org.tw/market\\_info.aspx?k=2&n\\_ID=8304](https://www.find.org.tw/market_info.aspx?k=2&n_ID=8304)。

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會（2017 年 3 月 23 日）。衛生福利部 2013~2016 年醫院評鑑及教學醫院評鑑（含精神科）合格名單。取自：[http://www.jct.org.tw/tjcha\\_CERT/ha.aspx](http://www.jct.org.tw/tjcha_CERT/ha.aspx)。

衛生福利部志願服務資訊網(2018)。志願服務知識庫[統計資料]。取自：<https://vol.mohw.gov.tw/vol2/statistical/index.gsp>。

衛生福利部 (2013)。機構公開資訊查詢。取自：<http://mcia.mohw.gov.tw/openinfo/A100/A101-1.aspx>。

NEWSTREAM（2016 年 3 月 25 日）。LINE 全球用戶突破十億大關，將跨足 MVNO 提供上網服務。取自：<http://www.ithome.com.tw/newstream/104896>。

# 附件一

問卷編號：\_\_\_\_\_

親愛的志工夥伴：您好～

首先，感謝您撥冗協助填寫本問卷。我是東海大學社會工作學系碩士班研究生李怡靜，目前正在進行「醫院志工團隊運用即時通訊軟體與志工組織承諾之相關探討」之研究。研究的目的是在於了解醫療院所志工團隊使用即時通訊軟體之現況，對於志工團隊溝通之影響，以及組織承諾之間是否有相關。希望研究結果能於醫療院所志願服務管理提供參考意見，以及未來志工團隊運用即時通訊軟體之參酌。

其次，本問卷**共計四頁**，僅作純學術研究，您填答的內容皆以**匿名方式**呈現，且完全保密。本研究重視您的意見，希望您協助填寫問卷，於問卷填寫過程中，有任何疑問，可隨時向研究者提出，衷心感激您的協助。

最後，右上角之問卷編號僅用來聯繫尚於回覆中的單位，請您放心填答。請您填答完畢後，交予 貴單位志工督導放入備妥的回郵信封統一郵寄，謝謝您！

敬祝 平安喜樂

東海大學社會工作學系  
指導教授：曾華源教授  
研究生：李怡靜  
研究日期：106 年 10 月

## 第一部分 使用即時通訊軟體（LINE）

	1	2	3	4	5
一、 此部份主要瞭解您於志工團隊中，使用即時通訊軟體（LINE）之感受。	非	不	普	同	非
二、 本研究所稱之即時通訊軟體，專指 LINE。	常	同	通	意	常
三、 請您詳細閱讀每一題目內容後，依照您實際的情形 <u>圈選</u> 一個最符合事實的選項， <b>數字越大表示越同意</b> 。	不	意			同
	同				意
1、 我每天使用即時通訊軟體（LINE）查閱志工團隊訊息。	1	2	3	4	5
2、 我覺得使用即時通訊軟體（LINE）讓隊務溝通很便利。	1	2	3	4	5
3、 即時通訊軟體（LINE）讓我隨時和志工們聯絡。	1	2	3	4	5
4、 即時通訊軟體（LINE）能方便提醒隊務活動（如教育訓練、開會）。	1	2	3	4	5
5、 透過即時通訊軟體（LINE）方便和志工們分享生活優惠訊息（如團購）。	1	2	3	4	5
6、 透過即時通訊軟體（LINE）方便邀約志工們參加休閒活動（如爬山、唱歌）	1	2	3	4	5
7、 我覺得使用即時通訊軟體（LINE）讓溝通具即時性。	1	2	3	4	5
8、 使用即時通訊軟體（LINE）讓訊息傳遞具效率。	1	2	3	4	5
9、 使用即時通訊軟體（LINE）讓隊務溝通不受時間限制。	1	2	3	4	5
10、我喜歡透過即時通訊軟體（LINE）與志工團隊聯繫。	1	2	3	4	5

11、志工團隊透過即時通訊軟體（LINE）發佈的訊息太多，讓我覺得疲憊。	1	2	3	4	5
12、即時通訊軟體（LINE）能明確傳達我的想法。	1	2	3	4	5
13、透過即時通訊軟體（LINE）能分享志工團隊照片（如旅遊）。	1	2	3	4	5
14、透過即時通訊軟體（LINE）能確認志工活動報名的情形。	1	2	3	4	5
15、透過即時通訊軟體（LINE）能提高志工出席團隊活動。	1	2	3	4	5
16、我可以透過即時通訊軟體（LINE）掌握志工團隊的活動訊息。	1	2	3	4	5
17、我可以透過即時通訊軟體（LINE）表達對志工團隊的任何想法。	1	2	3	4	5

## 第二部分 溝通內容

一、此部份主要瞭解志工團隊透過即時通訊軟體（LINE）所談論的內容。	1	2	3	4	5
二、本研究所稱之即時通訊軟體，專指 LINE。	非	不	普	同	非
三、請您詳細閱讀每一題目內容後，依照您實際的情形圈選一個最符合事實的選項， <b>數字越大表示越同意</b> 。	常	同	通	意	常
	不	意			同
	同				意
	意				
1、我覺得使用即時通訊軟體（LINE）能安排隊務活動（如教育訓練）。	1	2	3	4	5
2、我覺得使用即時通訊軟體（LINE）能交付服務任務。	1	2	3	4	5
3、我會使用即時通訊軟體（LINE）和志工協調換（調）班。	1	2	3	4	5
4、志工團隊會透過即時通訊軟體（LINE）分享服務經驗。	1	2	3	4	5
5、志工團隊會透過即時通訊軟體（LINE）交換服務意見。	1	2	3	4	5
6、志工團隊會透過即時通訊軟體（LINE）公告隊務訊息（如教育訓練）。	1	2	3	4	5
7、志工團隊會透過即時通訊軟體（LINE）表決隊務活動（如聚餐）。	1	2	3	4	5
8、志工團隊會透過即時通訊軟體（LINE）轉知醫院的政策（如服務地點的調整）。	1	2	3	4	5
9、我覺得使用即時通訊軟體（LINE）能表達對其他志工的關心（如問候、讚美、鼓勵）。	1	2	3	4	5
10、我覺得使用即時通訊軟體（LINE）聊天，有助於志工彼此熟識。	1	2	3	4	5
11、遇服務挫折，我會使用即時通訊軟體（LINE）向志工團隊吐苦水。	1	2	3	4	5
12、我會使用即時通訊軟體（LINE）談論我個人的私事（如家庭生活）。	1	2	3	4	5
13、我曾使用即時通訊軟體（LINE）談論其他志工的缺失。	1	2	3	4	5
14、我擔心其他志工透過即時通訊軟體（LINE）討論我的缺失。	1	2	3	4	5
15、服務上的疑問，可以透過即時通訊軟體（LINE）與志工團隊討論。	1	2	3	4	5
16、志工團隊的傳言(未經證實的消息)常透過即時通訊軟體(LINE)流傳。	1	2	3	4	5



### 第三部分 組織承諾

一、 此部份主要瞭解您對於目前服務志工團隊的承諾程度。	1	2	3	4	5
二、 請您詳細閱讀每一題目內容後，依照您實際的情形圈選一個最符合事實的選項， <b>數字越大表示越同意</b> 。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1、 我以身為目前志工團隊的一份子為榮。	1	2	3	4	5
2、 我對於目前的志工團隊有歸屬感。	1	2	3	4	5
3、 我選擇目前的志工團隊是一個正確的決定。	1	2	3	4	5
4、 我考慮離開目前的志工團隊。	1	2	3	4	5
5、 我願意幫助志工團隊招募志工。	1	2	3	4	5
6、 我願意幫助志工團隊帶領新進志工。	1	2	3	4	5
7、 我願意主動學習服務所需的教育訓練。	1	2	3	4	5
8、 我關心志工團隊的任何事物。	1	2	3	4	5
9、 我樂於付出個人時間，參與志工團隊的服務工作。	1	2	3	4	5
10、若服務上有困難，我會主動尋求協助。	1	2	3	4	5
11、我服務的志工團隊值得我付出心力。	1	2	3	4	5
12、在我的能力範圍內，我願意接受志工團隊所指派的任務。	1	2	3	4	5
13、我認為志工團隊的服務目標和我的價值觀很接近。	1	2	3	4	5
14、我願意遵守志工團隊的規範。	1	2	3	4	5
15、不論志工團隊怎麼改變，我仍願意留在目前的志工團隊。	1	2	3	4	5

### 第四部分 個人與志工團隊的基本資料

- 一、 我們想瞭解「**您個人與志工團隊的基本資料**」，請您詳細的看完每一題後，在最符合事實的選項前的□裡打「✓」。
- 二、 如果沒有最適合的選項，請在「□其他（請說明）\_\_\_\_\_」寫下您的意見。

#### 一、 個人基本資料

(一) 請問您的性別是：

男 女

(二) 請問您的年齡是（年齡=106年-出生年）：

20歲以下 21-29歲 30-39歲 40-49歲 50-59歲

60-69歲 70-79歲 80-89歲 90歲以上

(三) 請問您目前的婚姻狀況是：

未婚 已婚 分居 離婚 喪偶 其他（請說明）\_\_\_\_\_

(四) 請問您的宗教信仰是：

佛教 道教 基督教 天主教 一貫道 沒有宗教信仰

其他（請說明）\_\_\_\_\_

- (五) 請問您目前最高的學歷是：  
國小  (初)國中 高中(職) 大學(專) 碩士以上
- (六) 請問您目前的職業是：  
學生 軍公教人員 工商人士 家庭管理 退休人員  
其他(請說明) \_\_\_\_\_
- (七) 請問您參與志願服務的總年資(計算至106年10月底止)：  
一年以下 一年以上至未滿二年 二年以上至未滿四年 四年以上至未滿六年  
六年以上至未滿八年 八年以上至未滿十年 十年以上
- (八) 請問您於目前志工團隊的服務總年資(計算至106年10月底止)：  
一年以下 一年以上至未滿二年 二年以上至未滿四年 四年以上至未滿六年  
六年以上至未滿八年 八年以上至未滿十年 十年以上
- (九) 請問您目前是否擔任志工幹部：  
是(請續答下題) 否(請直接跳答第十一題)
- (十) 請問您目前於志工團隊擔任的角色是：  
隊長 副隊長 組長 顧問 其他(請說明) \_\_\_\_\_
- (十一) 請問您已使用即時通訊軟體(LINE)多久時間(計算至106年10月底止)：  
未滿六個月 六個月以上至未滿一年 一年以上至未滿二年  
二年以上至未滿三年 三年以上至未滿四年 四年以上至未滿五年 五年以上
- (十二) 請問您每天使用即時通訊軟體(LINE)與志工團隊聯繫的頻率為：  
未滿一小時 一小時至未滿三小時 三小時至未滿五小時  
五小時以上 無

## 二、 志工團隊的基本資料

- (一) 請問目前的志工團隊是否公布「即時通訊軟體(LINE)使用規範」：  
有 無
- (二) 請問目前的志工團隊使用即時通訊軟體(LINE)的功能有哪些(複選)：  
文字聊天 視訊通話 免費通話 傳送貼圖  
建立相簿 檔案傳輸 投票表決 記事本  
動態消息 無 其他(請說明) \_\_\_\_\_

**本問卷到此結束，辛苦您了！**  
**謝謝您的協助，請再次檢查所有題目是否已完成填答！**