

第三章 研究設計

3.1 研究架構

3.1.1 學校志工參與行為意向模式

由於 Ajzen (1985) 提出之計畫行為理論，對人類社會中的大多數行為都能完整的解釋與預測，在志工參與行為研究方面，Greenslade & White (2005) 也發現運用計畫行為理論對於志工行為的解釋比志工參與動機因素的解釋力高，同時若將影響行為意向的態度、主觀規範、以及行為控制知覺三個變項解構為多個構面的架構可以更清楚的瞭解影響成因 (Burnkrant & Page, 1988: 68; Taylor & Todd, 1995a: 200; Taylor & Todd, 1995b: 140; 葉旭榮, 1998: 44; 朱斌好等, 2002: 482; 王芷嫻, 2007: 29)。

本研究依據初步訪談與文獻回顧結果，以 Ajzen (1985) 計畫行為理論為基礎，整合人口統計變項與志工參與動機，發展出「學校志工參與行為意向模式」(具有態度、主觀規範、行為控制知覺、行為意向等結構)，未將「行為」變項納入研究架構之中的原因：第一，是基於因果關係推論的問題：僅透過一次問卷調查不能就「未來」參與行為意向，推論至「目前」的參與行為，若必須將參與志工的「行為」納入研究變項之中，需要在問卷調查之後再進行第二次的追蹤調查，才能瞭解退休教師實際參與志工的行為，本研究受限於研究經費與時間考量，無力進行第二次的追蹤調查，因此未納入「行為」進行分析。第二，本研究的研究對象，除了目前正在參與學校志工的退休教師，也包含曾經參與學校志工但目前沒有繼續服務的退休教師，這些曾經參與的退休教師目前沒有實際從事志工的行為，在行為意向推論至行為時將會產生問題，影響模型的建構。因此，本研究基於上述兩項因素，未將「行為」變項納入研究架構之中，僅探討影響志工參與行為意向的因素。

在「學校志工參與行為意向模式中」本研究將影響行為意向的態度、主觀規範、以及行為控制知覺三個變項解構為多個構面，退休教師對於擔任學校志工的「態度」：依志工參與動機，解構為「自我取向」、「人際取向」、「利他取向」三類；對於擔任學校志工的「主觀規範」：依不同的參考群體，解構為「主群體」、「次群體」兩類；對於擔任學校志工的「行為控制知覺」：依其基本定義，解構為「自我能力」和「便利狀態」兩項。本研究之研究架構如圖 3.1.1 所示：

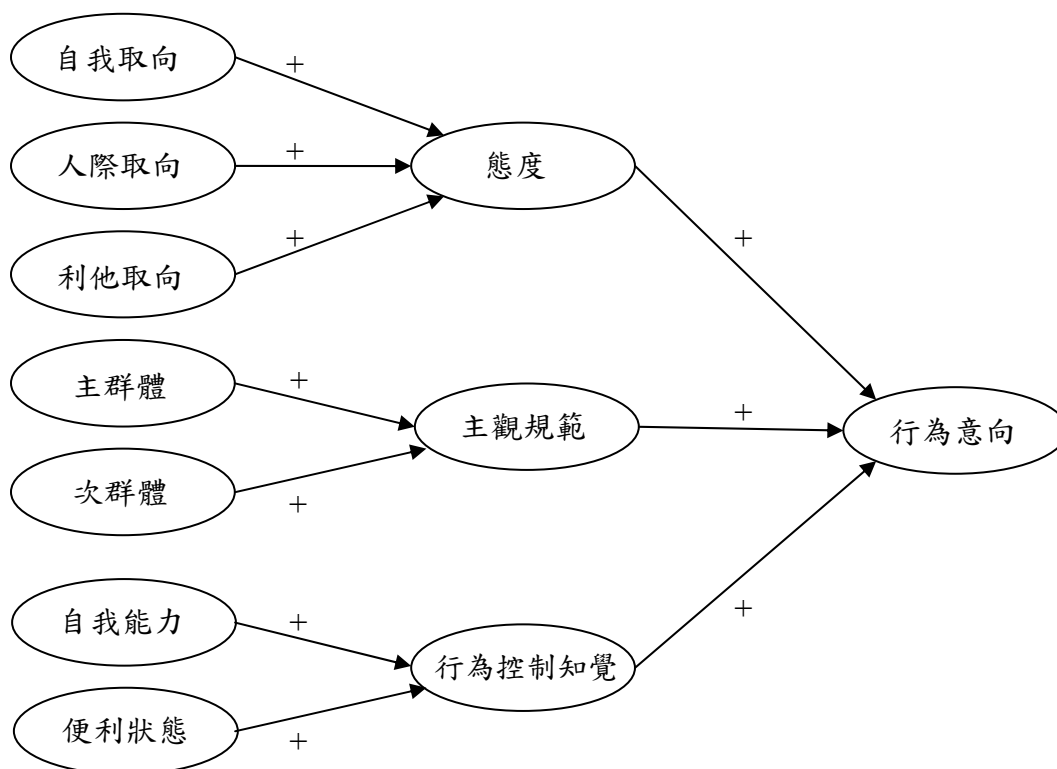


圖 3.1.1 學校志工參與行為意向模式

3.1.2 各項變數操作性定義

操作性定義是藉由詳細說明如何衡量某一構念或變數，及評估該衡量結果所需的操作或活動（黃營杉、汪志堅譯，2002：47）。本研究各變數的操作性定義，是參考自計畫行為理論、志工參與動機相關研究綜合而得，表 3.1.1 為本研究架構下各項變項的操作性定義。

依據本研究建構的「學校志工參與行為意向模式」，希望回答的問題如下：

1. 退休教師對於擔任學校志工的「態度」、「主觀規範」與「行為控制知覺」，對於其參與學校志工的「行為意向」是否具有顯著影響？
2. 退休教師對於擔任學校志工的「自我取向」、「人際取向」與「利他取向」，對於其參與學校志工的「態度」是否具有顯著影響？
3. 退休教師感受到「主群體」、「次群體」對其參與學校志工的支持程度，對於其參與學校志工的「主觀規範」是否具有顯著影響？
4. 退休教師對於自己擁有擔任學校志工所需「自我能力」與「便利狀態」的評

- 估，對於其參與學校志工的「行為控制知覺」是否具有顯著影響？
5. 是否持續參與學校志工的退休教師，對於擔任學校志工的「行為意向」、「態度」、「主觀規範」、「行為控制知覺」與「信念」是否存在差異？
 6. 擔任學校志工行為意向不同的退休教師，對於擔任學校志工的「態度」、「主觀規範」、「行為控制知覺」與「信念」是否存在差異？
 7. 有哪些外在變項，與擔任過學校志工的退休教師參與學校志工的「行為意向」具有顯著相關？

表 3.1.1 各項變數的操作性定義

變數名稱	操作性定義	參考來源
行為意向	未來一段時間內，擔任學校志工的意願與可能性。	Ajzen & Madden (1985: 462); Warburton & Terry (2000: 249); 葉旭榮 (1998: 52); 王芷嫻 (2007: 47)
態度	對於擔任學校志工所預期獲得的正向或負向評價	Ajzen (1985: 13, 1988: 120, 1991: 191); 葉旭榮 (1998: 52); 王芷嫻 (2007: 47)
自我取向	自認為擔任學校志工可以對自我利益增進的程度	Janice (1988: 104); Black & Kovacs (1999: 481); 蔡啟源 (1996: 21); 黃志弘 (2004: 58)
人際取向	自認為擔任學校志工可以增進社會接觸的程度	Janice (1988: 104); Black & Kovacs (1999: 481); 蔡啟源 (1996: 21); 黃志弘 (2004: 58)
利他取向	自認為擔任學校志工可以幫助他人、對社會貢獻的程度	Janice (1988: 104); Black & Kovacs (1999: 481); 蔡啟源 (1996: 21); 黃志弘 (2004: 58)
主觀規範	自認為重要的參考群體對自己參與學校志工的認同程度	Ajzen (1985: 14, 1988: 121, 1991: 195); Warburton & Terry (2000: 249)
主群體	親密程度高、經常面對面互動的群體，就個人擔任學校志工，給予社會壓力的認知程度	葉旭榮 (1998: 52); 白滌清譯 (2007: 395)
次群體	不常面對面互動的群體，就個人擔任學校志工，給予社會壓力的認知程度	葉旭榮 (1998: 52); 白滌清譯 (2007: 395)
行為控制知覺	對於擔任學校志工，所擁有的資源、機會及阻礙多寡的主觀評量	Ajzen (1991: 196)
自我能力	對於自己擔任學校志工所需能力的自我評估	Taylor & Todd (1995a: 194); 葉旭榮 (1998: 52); 王芷嫻 (2007: 47)
便利狀態	對於自己擔任學校志工所需資源或機會多寡的認知	Taylor & Todd (1995a: 193); 葉旭榮 (1998: 52); 王芷嫻 (2007: 47)

3.2 研究假設

為回答上述待答問題，本研究根據初步訪談、研究目的、文獻回顧與研究架構，以 Ajzen (1985)計畫行為理論模型中的態度、主觀規範、行為控制知覺、行為意向等變項間的因果關係，以及將影響行為意向的態度、主觀規範、行為控制知覺三個變項解構為多構面型態的結果，提出的研究假設如下：

H_{1a-1c} 退休教師擔任學校志工的「態度」、「主觀規範」，與「行為控制知覺」對擔任學校志工的「行為意向」有顯著的影響。

H_{2a-2c} 「自我取向」、「人際取向」、「利他取向」的態度信念構面，對擔任學校志工的「態度」具有顯著影響。

H_{3a-3b} 「主群體」、「次群體」的規範信念構面，對擔任學校志工的「主觀規範」具有顯著影響。

H_{4a-4b} 「便利狀態」與「自我能力」的控制信念構面，對擔任學校志工的「行為控制知覺」具有顯著影響。

H_{5a-5g} 是否持續參與學校志工者，在擔任學校志工的「行為意向」、「態度」、「主觀規範」、「行為控制知覺」、「行為信念」、「規範信念」、「控制信念」有顯著差異。

H_{6a-6f} 對於擔任學校志工的「行為意向」不同者，在「態度」、「主觀規範」、「行為控制知覺」、「行為信念」、「規範信念」、「控制信念」有顯著差異。

H_{7a-7i} 外在變項包括「性別」、「年齡」、「退休時間」、「學校層級」、「婚姻狀況」、「配偶工作情形」、「子女數」、「子女年齡」、「宗教」等，對於擔任過學校志工者參與學校志工的「行為意向」，具有顯著差異。

本研究將透過問卷設計進行資料分析，驗證上述假設，作為「學校志工參與行為意向模式」之修正基礎。

3.3 研究方法

本研究的研究方法，包含量化的問卷調查法與質化的深度訪談法，說明如下：

一、問卷調查法

問卷調查法是由研究者透過問卷，施予一群具有代表性受訪者所得到的答案，據

以推估全體母群體對於某一特定問題的態度或行為反應（邱皓政，2002：1.10），瞭解事實現況的研究方法。透過抽樣以問卷調查法蒐集資料的方式，在描述很大的母群體的特性時特別有用，具有成本較低、效率較高的優點（黃營杉、汪志堅譯，2002：301）。本研究為了建構一個能夠預測、解釋退休教師參與學校志工的行為意向模式，並瞭解退休教師對於目前政府所推行的退休教師人力運用方案—「退休菁英風再現」計畫的看法，將根據文獻探討以及初步的訪談內容，設計一份結構式問卷，針對目前正在擔任學校志工以及曾經參與但目前未持續擔任學校志工的退休教師，施以問卷調查，探尋影響退休教師參與學校志工行為意向的因素（詳細的問卷設計內容、抽樣方式、以及相關的統計分析方法，請參見 3.4 至 3.6 節）。

二、深度訪談法

此外，本研究除了透過量化的問卷調查法，建構一個可以解釋、預測退休教師參與學校志工行為意向的模式，也希望可以瞭解退休教師選擇回到學校從事志工，是否具有其他問卷無法獲得的心理層面的因素，或是學校在志工管理的作法，會對他們回來學校服務的意願造成影響？這些比較屬於脈絡性、非外顯的資料，不是量化研究擅長處理的，故本研究在問卷調查法之外，另外透過質化的深度訪談法來回答這些研究問題。

「深度訪談法」是研究者與受訪者運用口語敘述的形式進行對談，藉以分享意義及交換經驗，從受訪者蒐集第一手資料的研究方法（陳向明，2002：221），有利於研究者取得較豐富詳盡的資料，補充文獻探討或是問卷調查無法獲得的內容，對研究現象或行動有全面式的瞭解。本研究主要是針對幾所退休人力運用特別成功與不佳學校的行政人員，以及目前正在參與、曾參與又退出、未曾參與過學校志工的退休教師進行深度訪談，期望能從多元角度瞭解退休教師參與學校志工，或未參與學校志工的原因，以及受訪者對於「退休菁英風華再現」計畫的相關意見，以對於量化分析的結果，更進一步的說明與釐清（正式深度訪談對象、抽樣方式、訪談大綱設計等詳細說明，請參見 3.7 節）。

本研究在正式進行問卷調查法和深度訪談蒐集研究資料之前，事實上已先行進行過初步訪談，亦即本研究深度訪談一共分為兩個階段：第一階段的初步訪談，目的在於對於退休教師參與學校志工情形有一整體性的瞭解，像是與此有關的「退休菁英風華再現」計畫政府如何推行、學校如何辦理、退休教師在學校協助的項目等等，其分

析結果，成為本研究問卷設計內容的部分參考；第二階段的正式深度訪談則與問卷調查法同時並行，是本研究正式進行研究資料蒐集的階段，目的在於瞭解退休教師參與學校志工的原因，是否具有其他問卷無法獲得的心理層面因素。以下各節將進一步說明本研究的問卷調查法與深度訪談法的研究設計方式。

3.4 問卷設計

3.4.1 初步訪談結果

本研究問卷設計的參考來源，除了來自於相關文獻，亦包括本研究在正式研究之前，進行初步訪談的結果。

本研究初步訪談的目的，是為了對於退休教師參與學校志工情形，以及與此有關的「退休菁英風華再現」計畫有一整體性的瞭解（初步訪談大綱詳見附錄一）。初步訪談於 2007 年 5、6 月進行，有四位受訪者，包括：台北縣教師會承辦退休人力運用業務負責人 A 老師，以及台北縣某一所具有將近 30 位退休教師參與學校志工的國小，針對這所學校，訪談承辦退休人力運用方案的輔導處資料組長 B01 老師、和參與學校志工的兩位 C01、C02 退休老師。

透過初步訪談，本研究除了對於「退休菁英風華再現」計畫制度設計和辦理細節有一基本認識，亦得以從中窺探可能影響退休教師參與學校志工的動機、可以帶來的正面結果和重要參考群體，依此作為結構式問卷設計的部分基礎，使問卷內容能切合退休教師參與學校志工的實際情形。

一、參與學校志工動機與可獲取的正面結果

本研究依志工參與動機的自我取向、人際取向、利他取向，將訪談結果整理歸類：

(一) 自我取向動機

有些退休老師覺得自己的付出可以讓學生成長，是一項具有成就感的工作，藉由孩子的一些回饋小動作，也能感到自己被需要，獲得心靈上的滿足：

那個孩子以前是問題孩子，現在竟然做好、讀得好…我就覺得滿有成就感的（受訪者 C01）

他（學生）會來跟我握個手…或是塞一個糖果，然後那個小手心就放你的手上，那一點點東西對我們來沒有什麼，就是那種溫馨感（受訪者 C01）

我可以盡我的能力，去幫助他們，看到他們能進步，我自己是覺得滿高

興的（受訪者 C02）

有些老師是聽到其他退休同事的經驗，覺得多活動可以減緩生理老化，保持身體活力：

有一個舞台可以發揮，要不然有的老師退了以後…老的很快，走的也很快（受訪者 A）

有的老師則是因為退休後時間空閒下來，覺得參與學校志工，可以更加充實退休生活，而決定退休後繼續留在學校：

想說在家裡東摸西摸…退休後有時間、精神，覺得可以過來幫忙（受訪者 C02）

（二）人際取向動機

有些退休老師覺得回到學校參與學校志工之後，可以維繫與過去同事之間的情誼，提供他們一個與社會接觸的管道：

像我們一個退休會裡面，你最少會認識二十幾個以上的好友，那些都是你的老伴…萬一中途喪偶，你還有其他的朋友（受訪者 C01）

（三）利他取向動機

有些退休老師發現學校某些處室人手不足或級任老師無暇顧及，為提供學童更好的服務與課業指導，自願留下來幫忙參與志工：

有的老師看到小孩子受傷的人很多，一個護士沒有辦法服務完…所以自願在那裡（受訪者 C01）

我們帶班級的時候都有一個進度，是針對多數的，那些少數、跟不上的，有時候給他個別指導…小班的補救其實很有幫助（受訪者 C02）

有些退休老師則是依據其以前從事教職的經驗，認為擔任學校志工，也可以幫助還在職的同事，減輕他們工作上的負擔：

以前就是找現任的老師來認輔…看誰有意願就來幫忙，那沒有的話，輔導室就很吃力了（受訪者 C01）

以前我們還沒退休之前，教具室沒有安排退休老師，我們去的時候，也不知道東西放哪裡，有老師在幫忙，所以就比較方便（受訪者 C02）

有的退休老師則是基於回饋社會的理由，參加學校志工：

孩子小的時候，也是別人在照顧、教育我們孩子，等孩子大了，我退休之後，我覺得應該把這個力量回饋給其他的小孩（受訪者 C02）

本研究在態度信念結構下的自我取向、人際取向、利他取向變項，將以初步訪談得到結果，設計問卷題項內容。

二、退休教師參與學校志工的他人影響因素

透過訪談結果發現，除了退休教師本身的參與動機，學校同事的支持與否對於他們參與學校志工的行為意向，具有相當大的影響力：

我覺得校長影響力和輔導室影響力是很大的，因為假如說校長不支持退休會的話，你冷冷的話，我想這些老師就不會要來了，那我當初是被這校長留下來的，他就說你退休之後一定要回學校，當時合作社很忙…也一再跟我說你要繼續留下來（受訪者 C01）

對於學校本身從未有退休教師回來從事志工的學校，政府推辦的「退休菁英風華再現」計畫，也提供給退休老師有一個重返校園、回來服務的機會：

（退休菁英風華再現計畫）讓退休老師有一個機會再重返校園，像我們很多老師退休之後，可能真的像斷了線的風箏，沒有機會再踏入校園（受訪者 A）

故本研究在規範信念結構下的次群體，除了朋友之外，特別加上同事與政府兩項團體，檢視其支持是否會影響退休教師參與學校志工的行為意向。

3.4.2 問卷內容

本研究問卷主要是參考國內外相關文獻之問卷設計(Ajzen & Fishbein, 1980; Ajzen, 1988; Warburton & Terry, 2000; Chu & Chiu, 2003; 葉旭榮, 1998; 朱斌好等, 2002; 劉靜怡, 2003; 王芷嫻, 2007)、高齡志工參與動機文獻和本研究初步訪談結果。在效度方面，由於本研究欠缺相關研究的效標，因此採取專家鑑別法進行效度檢驗，確認問卷是否能夠真正衡量所欲衡量的目的。問卷設計皆參考相關文獻，且歷經指導教授的多次建議與修正，和三位專家的討論與修正¹⁴，完成問卷定稿，故應具有相當的內容效度¹⁵。

本問卷雖然分成八大部分，但主要由三個面向組合而成：(1)第一部分是有關退休教師參與學校志工的情形；(2)第二部分至第七部分是依「學校志工參與行為意向

¹⁴ 三位專家分別包括：一位在公共行政領域中熟知計畫行為理論之專任教授，以及兩位承辦「退休菁英風華再現」計畫之國小行政人員，期望透過專家的意見，使本研究問卷設計不僅具有理論推理依據，也能切合實際教育現場，專家對於本研究問卷設計初稿的修改意見表，請詳閱附錄二。

¹⁵ 本研究量表信度的檢驗，因為母群體不多，為避免透過預試檢測問卷信度，縮減正式問卷發放的研究對象，信度分析留至正式問卷回收之後進行。

模式」設計的結構式問卷；(3)第八部分是受訪者的基本資料（問卷內容詳見附錄三、附錄四）。

一、退休教師參與學校志工情形

問卷第一部分是有關退休教師參與學校志工的情形。包括退休教師參與學校志工時的工作項目、時間，能否自由選擇或合理，「退休菁英風華再現」計畫的福利規劃，對於退休教師的鼓勵程度，以及「退休菁英風華再現」計畫是否具有不足之處等等共 12 小題。此部分問項是設計依據「退休菁英風華再現」公文內容和林介士（2006：75）針對彰化縣退休教師的訪談結果而來。

二、學校志工參與行為意向模式

（一）態度與態度信念結構

問卷第二部分與第三部分為態度與態度信念結構，態度信念結構分為自我取向、人際取向和利他取向。「自我取向」包括：可以獲得成就感、心靈獲得滿足、保持活力、充實生活；「人際取向」包括：和老朋友保持聯絡、接觸人群；「利他取向」包括可以幫助同事減輕負擔、回饋社會、讓學生獲得幫助。此部分係由本研究初步訪談結果歸納而得。

（二）主觀規範與規範信念結構

問卷第四部分為主觀規範與規範信念結構的問題，規範信念結構分為主群體和次群體。「主群體」問項包括：配偶、配偶之外的家人；「次群體」問項包括：同事，同事之外的朋友、政府機關。此部分係參考朱斌好等（2002：485）以及本研究初步訪談的結果。

（三）行為控制知覺與控制信念結構

問卷第五、第六部分為行為控制知覺與控制信念結構的問題，控制信念結構分為自我能力和便利狀態向。「自我能力」問項包括：體能狀況、經濟狀況、專業技能、足夠時間；「便利狀態」問項包括：擔任學校志工氣氛的環境、充足的訊息、以及住家與學校間的距離。這些可能的資源、機會與阻礙係參酌朱斌好等（2002：486）的問卷設計。

（三）行為意向

問卷第七部分的 1、2 題為行為意向的問題。包括在未來某一段時間內，參與學

校志工的意願與可能性，此部分係參考葉旭榮（1998：190）的問卷設計。

三、受訪者基本資料

第八部分為受訪者基本資料，包括人口統計變項與退休教師參與學校志工情形兩部分。「人口統計變項」問項包括：性別、年齡、退休時間、配偶、子女年齡、原服務學校層級與宗教。「退休教師參與學校志工情形」包括：平均每週服務時數、服務項目、訊息來源、參與學校志工的原因、目前不願意參與的原因等，這部分的問項設計來自於劉靜怡（2003：180）和本研究初步訪談結果。

四、量表尺度與計分編碼

本問卷量表尺度除了第一部分和第八部分的部分問項，基於資料屬性以名目尺度衡量，其餘在「學校志工參與行為意向模式」下的所有變項，皆依照 Ajzen & Madden (1986: 461)建議，以 Likert 七點尺度衡量（非常不同意~非常同意）。計分方式採取 1~7 單極計分，變項之中僅有第五部分第 3 題採取反向計分（得分越高受訪者對於擔任學校志工可以控制的程度越低），其餘各題皆為正向計分（得分越高，代表受試者對於擔任學校志工的態度越正向、參考團體越支持、可以控制的程度越高、行為意向越強等等）。衡量「學校志工參與行為意向模式」變項的相關問項內容，整理於表 3.4.1。

3.4.3 依研究對象不同問卷分為兩份

本研究問卷依發放對象的不同分為兩份：A 卷給予目前正在參與學校志工之退休教師填寫、B 卷給予曾經擔任但目前沒有參與學校志工之退休教師填寫。選擇依受訪對象目前是否參與學校志工，設計兩份不同的問卷，是依據專家的修改建議，指出曾經擔任學校志工的教師作答時，會依直覺對於擔任學校志工的態度、主觀規範、行為控制知覺以「過去」參與學校志工時的觀點回答，而行為意向則依「目前」情形填答，如此將造成後續分析出現時空不一致的問題，影響推論結果。例如：有些退休教師可能在參與學校志工當時體能狀況很不錯，但目前身體微恙，參與志工的行為意向不高。

因此本研究受訪對象的不同，分成兩份問卷，特別在問卷 B 卷（目前未參與學校志工者的問卷）說明欄，以字型粗體加底線的方式註明，請受訪者依「目前的感受」回答有關參與學校志工的態度、主觀規範、行為控制知覺與行為意向的問項。兩份問卷在設計上的差異，除了說明欄不同之外，B 卷另在問卷的第八部分增加一題，詢問退休教師不願意繼續參與學校志工的原因，由研究者列舉選項，請退休教師以複選方

式最多勾選三項，瞭解他們不願意繼續參與的原因。問卷 A 卷與 B 卷之設計大體而言無明顯差別，僅有上述兩處的不同，A 卷總體數為 56 題，B 卷總體數為 57 題（兩份問卷內容設計請參見附錄三、附錄四）。

表 3.4.1 「學校志工參與行為意向模式」問項內容

信念結構	構面	代號	問項（非常不同意~非常同意）	參考來源	問卷題項 ^a
	態度	Y ₁	相當愉快	Ajzen & Fishbein (1980: 261-262); Ajzen (1988: 11); Warburton & Terry (2000: 249); 朱斌好等 (2002: 485)	第二部分 1-3 題
		Y ₂	相當有益		
		Y ₃	相當值得		
態度信念結構	自我取向	X ₁	獲得成就感	初步訪談結果	第三部分 1-9 題
		X ₂	心靈獲得滿足		
		X ₃	保持活力		
		X ₄	充實生活		
	人際取向	X ₅	和老朋友保持聯絡		
		X ₆	接觸人群		
		X ₇	減輕同事負擔		
	利他取向	X ₈	回饋社會		
		X ₉	讓學生獲得幫助		
主觀規範	Y ₄	會影響我作決定的個人或團體，對我擔任學校志工相當支持	Ajzen & Fishbein (1980: 262); Warburton & Terry (2000: 249); Chu & Chiu (2003: 623)	第四部分 1-2 題	
	Y ₅	對我重要的個人或團體，認為我應該擔任學校志工			
規範信念結構	主群體	X ₁₀	我的配偶相當支持	朱斌好等 (2002: 485); 初步訪談結果	第四部分 3-7 題
		X ₁₁	我的家人（配偶除外）相當支持		
	次群體	X ₁₂	我的同事相當支持		
		X ₁₃	我的朋友（同事除外）相當支持		
		X ₁₄	政府機關相當支持		
行為控制知覺	Y ₆	是否擔任學校志工取決於我自己	Chu & Chiu (2003: 623); 朱斌好等 (2002: 486)	第五部分 1-3 題	
	Y ₇	是否擔任學校志工在我的控制下			
	Y ₈	阻礙擔任學校志工因素非常多			
控制信念結構	自我能力	X ₁₅	體能狀況允許	朱斌好等 (2002: 486)	第六部分 1-7 題
		X ₁₆	家庭經濟狀況允許		
		X ₁₇	足夠的專業技能		
		X ₁₈	足夠的時間		
	便利狀態	X ₁₉	參與學校志工氣氛的校園環境		
		X ₂₀	瞭解退休菁英風華再現的訊息		
	X ₂₁	學校與家裡的距離			
行為意向	Y ₉	本學期持續擔任學校志工的意願非常高	葉旭榮 (1998: 190)	第七部分 1-2 題	
	Y ₁₀	未來一年內擔任學校志工的可能性非常高			

3.5 問卷抽樣設計

一、界定母群體

本研究以問卷發放時間正在參與學校志工，以及曾經參與但目前退出的台北縣國民中小學退休教師為研究的母群體。主要原因包括：(1)將研究標的限縮在台北縣，是透過初步訪談的結果，得知台北縣是 2004 年第一學期全國參與「退休菁英風華再現」計畫最踴躍的縣市，針對台北縣瞭解國中小退休教師參與學校志工的議題，應能取得較豐富的資訊；(2)將目前正在參與或曾經參與過學校志工的國中小退休教師納入研究對象，是因為本研究除了希望瞭解影響退休教師參與學校志工行為意向的因素，也期望能瞭解退休教師們參與學校志工時的相關情形和對於「退休菁英風華再現」計畫的看法，故將目前正在參與學校志工的退休教師，與曾經參與但目前已經離開的退休教師均納入研究對象。

二、樣本來源

本研究自台北縣教師會(2006)以及台北縣政府教育局(2007, 2008)公告的「退休菁英風華再現」返校名單歸納整理，得到 2004 年 9 月至 2008 年 6 月底，所有曾經參與此項計畫的國民中小學和參與的退休教師名冊，共有 68 所國民中小學，489 位退休教師返校擔任過學校志工。

由於本研究在 2008 年第一學期初(2008 年 9 月 30 日至 10 月 9 日)發放問卷期間，台北縣政府教育局尚未統整當年度的退休教師返校參與名單，無法獲得當時正在參與學校志工的退休教師名冊，而當年度台北縣共有 275 所國民中小學(教育部統計處, 2008b)，對全部學校悉數調查退休教師返校參與學校志工的情形，需要耗費許多時間和成本，故本研究採取立意抽樣的方式，依據先前的返校名冊，選取曾經有退休教師返校服務的 68 所國民中小學，調查當年度退休教師返校從事志工的情形。主要是由於本研究根據前五年的退休教師返校名單發現，在 2007 年第二學期(2008 年 2 月至 6 月底)有退休教師回來服務的學校，在過去也通常都有退休教師返校從事服務¹⁶。故本研究推估問卷發放時期正在參與學校志工服務的退休教師，大多應來自 2004 年 9 月至 2008 年 6 月底曾經參與此項計畫的 68 所國民中小學。

本研究透過電話一一詢問 68 所學校負責此項業務的行政人員，該校正在參與以

¹⁶ 唯一例外的僅有台北縣立龜山國小和新莊國小兩所學校共 7 名退休教師，於 2007 年第二學期參與「退休菁英風華再現」，先前從未參與。

及不再參與學校志工的退休教師人數，將 2008 年第一學期（問卷發放當時）台北縣國中小退休教師參與學校志工的情形，納入先前整理的名冊之中，發現共有來自 61 所國中小的 451 位退休教師，目前或曾經參與過學校志工¹⁷，其中有 195 位目前正在擔任學校志工，256 位雖然曾經參與但沒有繼續服務。

經由本研究樣本來源探求得知曾經或正在參與學校志工的退休教師共有 451 位，研究對象不算太大，為求足夠的回收樣本，本研究不再進一步運用其他抽樣方法從中抽取樣本，直接針對這些對象進行問卷施測。

三、蒐集樣本資料

本研究問卷發放時間為 2008 年 9 月 30 日至 10 月 9 日兩個星期的時間，至 11 月 8 日止完成問卷的回收。發放問卷的方式，是請求學校單位協助，將問卷轉交或轉寄至退休教師家裡填寫，依各校情形不同，有不同的發放方式：

1. 定點寄放：將問卷寄放至各校輔導處或其他相關處室，請求學校行政人員在退休教師返校從事志工服務時轉交給他們填寫；如果是目前沒有回到學校服務的退休教師，則由學校的輔導處或人事室再以電話聯絡方式，請退休老師回來學校領取問卷。
2. 郵寄問卷至退休教師家中：曾經擔任學校志工但目前不方便回到學校的退休教師，請學校相關單位以郵寄方式，將問卷轉寄至退休教師家裡。不過也有 4 所學校同意將退休教師的聯絡電話或地址給予研究者，由研究者直接與退休教師聯絡並寄送問卷。
3. 委託參與學校志工的退休教師代為轉發：在本研究初步訪談的個案學校，由於該校退休聯誼會在推動學校志工作具有舉足輕重的角色，因此在這所學校委託退休聯誼會負責人（同時也是退休教師），幫忙轉發問卷給其他退休教師。另外，由於研究者有親戚是正在參與學校志工的退休教師，他們服務的學校，就不再拜託學校行政人員轉交，請退休教師透過社團聚會、學校服務時，將問卷轉交給其他退休教師填寫。

問卷回收方式則依學校單位意願不同，有些學校行政人員不僅協助問卷發放，也

¹⁷ 自先前整理的返校名冊顯示 2004 至 2008 年 6 月共有來自 68 所學校的 489 位退休教師參與，但 2008 年 9 月以電話詢問後，卻僅有 61 所學校、451 位退休教師目前正在參與或曾經參與學校志工。發生短少情形，是由於有些退休教師雖然報名參與，但最後並沒有實際參與學校志工的行為，也有的是學校根本沒有這個人或將現職教師、工友姓名呈報上去，發生教師姓名誤植和學校申報不實的情形。出現這些問題的共有 8 所學校、49 位退休教師，本研究將之排除在研究對象之外。

同時協助問卷的回收，有些學校則僅負責轉交，由研究者附上回郵信封的方式，請受測者填寫完畢後再寄送回來。

本研究一共針對 54 所學校，發出 316 份問卷。部分問卷無法發放的原因，主要是由於本研究施以問卷調查的母群體，為離開工作職場的退休教師，特別是就曾經參與學校志工但目前沒有回來擔任的退休教師部分，如果學校單位沒有意願幫忙轉發問卷，或退休教師已搬家、出國、或生病，本研究就無法與這些研究對象取得聯繫。

3.6 問卷分析方法

本研究於問卷調查法部分，以 SPSS 12.0 版統計套裝軟體及 LISREL 8.71(Joreskog & Sorbom, 2004)軟體進行資料建檔和分析。採用的分析方法分述如下：

一、敘述統計分析

透過各變數的次數分配、平均數及標準差等敘述統計分析，呈現本研究樣本特性、各信念結構分布、和退休教師參與學校志工情形。

二、信度及效度分析

本研究問卷的題項由文獻整理而來，又經過專家效度的檢測，應具有內容效度。在信度分析方面，將透過 Cronbach α 係數，檢驗量表是否具有高度的內部一致性，並利用 LISREL 軟體進行驗證性因素分析(confirmatory factor analysis, CFA)，判斷測量變項的因素負荷量、建構信度(construct reliability, CR)、多元相關平方(squared multiple correlations, SMC)、平均萃取變異量(average variance extracted, AVE)等信效度指標是否達到標準，以檢測各題項能否確實衡量各項信念構面，修正各信念結構中影響不顯著的測量變項，使後續的模式驗證達到收斂，並符合各項配適度指標的要求，提高模式對行為意向的解釋能力。

三、t 檢定、單因子變異數分析與多變量變異數分析

本研究將利用 t 檢定、單因子變異數分析(one-way ANOVA)，檢測人口統計變項（包括：性別、年齡、退休時間、學校層級、婚姻狀況、配偶工作情形、子女數、最小子女年齡、宗教等）對於退休教師參與學校志工行為意向，是否具有顯著影響。並應用單因子變異數分析和多變量變異數分析(multivariate analysis of variance, MANOVA)檢測擔任學校志工「行為意向」不同者，在「態度」、「主觀規範」、「行為

控制知覺」，以及各信念架構是否具有統計上的有顯著差異。

獨立樣本 t 檢定與 one-way ANOVA 同樣都是用以檢測各組平均數之間是否存在統計上顯著差異的分析方法，兩者不同的是，獨立樣本 t 檢定僅能用以檢測兩組平均數的差異，當需要檢測三組以上平均數差異時，必須以 one-way ANOVA 進行分析。本研究將依群體組數的不同，採用不同的檢定方法。

MANOVA 與獨立樣本 t 檢定、one-way ANOVA 的不同之處在於，MANOVA 可以檢測不同組別在同一構念的依變項「線性組合」是否有顯著差異。本研究在檢測擔任學校志工行為意向不同者在各信念架構（態度信念、規範信念、控制信念）是否具有差異時，基於衡量這些信念架構的分量表在概念上具有整體性，將分量表中的各項子題視為一體，因此以 MANOVA 分析方法來檢定不同行為意向者於各信念架構是否存在差異較為適宜。

四、結構方程模式分析

本研究透過 LISREL 8.71 軟體，以結構方程模式(Structural Equation Modeling, SEM)分析「學校志工參與行為意向模式」各組變項之間的關係，瞭解本研究建構之模式與實際資料的配適情形。

SEM 是一種結合因素分析(factor analysis)與路徑分析(path analysis)的統計方法，過去在檢驗多個變項間的因果模式時，大都以經由一系列迴歸分析組成的路徑分析進行處理，但傳統的路徑分析通常假設沒有測量變項誤差，或測量誤差可以被忽略（邱皓政，2006：16.50），當變項的誤差很明顯（信度很低）時，也無法將之排除在分析過程之外，產生限制。相對之下，SEM 不僅保有路徑分析能夠探討多重變項之間因果關係模式的優點，還能夠有效估計測量誤差、處理潛在變項問題、同時處理一系列依變項間的關係，這對於理論模式的建構相當具有幫助，因此 SEM 逐漸取代了傳統迴歸取向的路徑分析（邱皓政，2003：10.2）。

SEM 模型中，變數分為潛在變項(latent variables)與測量變項(measured variables)，潛在變項是為一種不可直接觀測的概念，須藉由測量變項間接推測得知，如：本研究中的態度、主觀規範、行為控制知覺、行為意向；測量變項則是可以具體進行衡量的變項，本研究問卷設計中的各項問項都屬於測量變項，當測量變項受到同一個潛在構念的影響時，會具有共同性，如果針對這些變項之間共同性加以估計，可以得到一個能反映該潛在構念強度數據的潛在變項（邱皓政，2003：2.36-2.37）。

SEM 模型中的變數，依因果關係又可再分為內衍變項(endogenous variables)與外衍變項(exogenous variables)，內衍變項是指模型中會受到任何一個其他變項影響的變項；外衍變項則是模型當中不受任何其他變項影響但影響他人的變項。依這二種分類方法，SEM 的變項可以區分為內衍測量變項(Y)、外衍測量變項(X)、內衍潛在變項(η)與外衍潛在變項(ξ)四種類型¹⁸。完整的 SEM 模型，係由這四項變數之間的關係，發展的「結構模型」(structural model)與「測量模型」(measurement model) 兩部分所構成，結構模型是描述內衍潛在變項(η)與外衍潛在變項(ξ)之間的因果關係模型；測量模型是說明內衍測量變項(Y)與內衍潛在變項(η)，或外衍測量變項(X)與外衍潛在變項(ξ)之間的線性關係。

SEM 模型中每一個元素都是矩陣，LISREL 的語法涉及 8 種矩陣的運用，包括：B (內衍潛在變項 η 被內衍潛在變項 η 解釋的迴歸矩陣)、 Γ (內衍潛在變項 η 被外衍潛在變項 ξ 解釋的迴歸矩陣)、 Λ_x (外衍測量變項 X 被外衍潛在變項 ξ 解釋的迴歸矩陣)、 Λ_y (內衍測量變項 Y 被內衍潛在變項 η 解釋的迴歸矩陣)、 Φ (外衍潛在變項 ξ 共變矩陣)、 Ψ (內衍潛在變項 η 被外衍潛在變項 ξ 解釋之誤差項共變矩陣)、 Θ_δ (外衍測量變項 X 被外衍潛在變項 ξ 解釋之誤差項共變矩陣)、 Θ_ϵ (內衍測量變項 Y 被內衍潛在變項 η 解釋之誤差項共變矩陣) (邱皓政，2003：6.5)。LISREL 即是利用這些矩陣概念，將不同的參數納入 LISREL 語法中進行模型設定，再逐一加以估計。

本研究假設模式包含：21 個外衍測量變項 X 、10 個內衍測量變項 Y 、7 個外衍潛在變項 ξ 與 4 個內衍潛在變項 η 。圖 3.6.1 是本研究依據 LISREL 模型建構準則，將矩陣概念轉換成參數符號，描繪出的「學校志工參與行為意向模式」假設模式路徑圖。圖中橢圓形表示潛在變項，長方形表示觀察變項，箭號表示因果關係（被指涉的變項為果）。

¹⁸ LISREL 模型分別以 X 、 Y 、 ξ 、 η 來表示外衍測量變項、內衍測量變項、外衍潛在變項和內衍潛在變項。

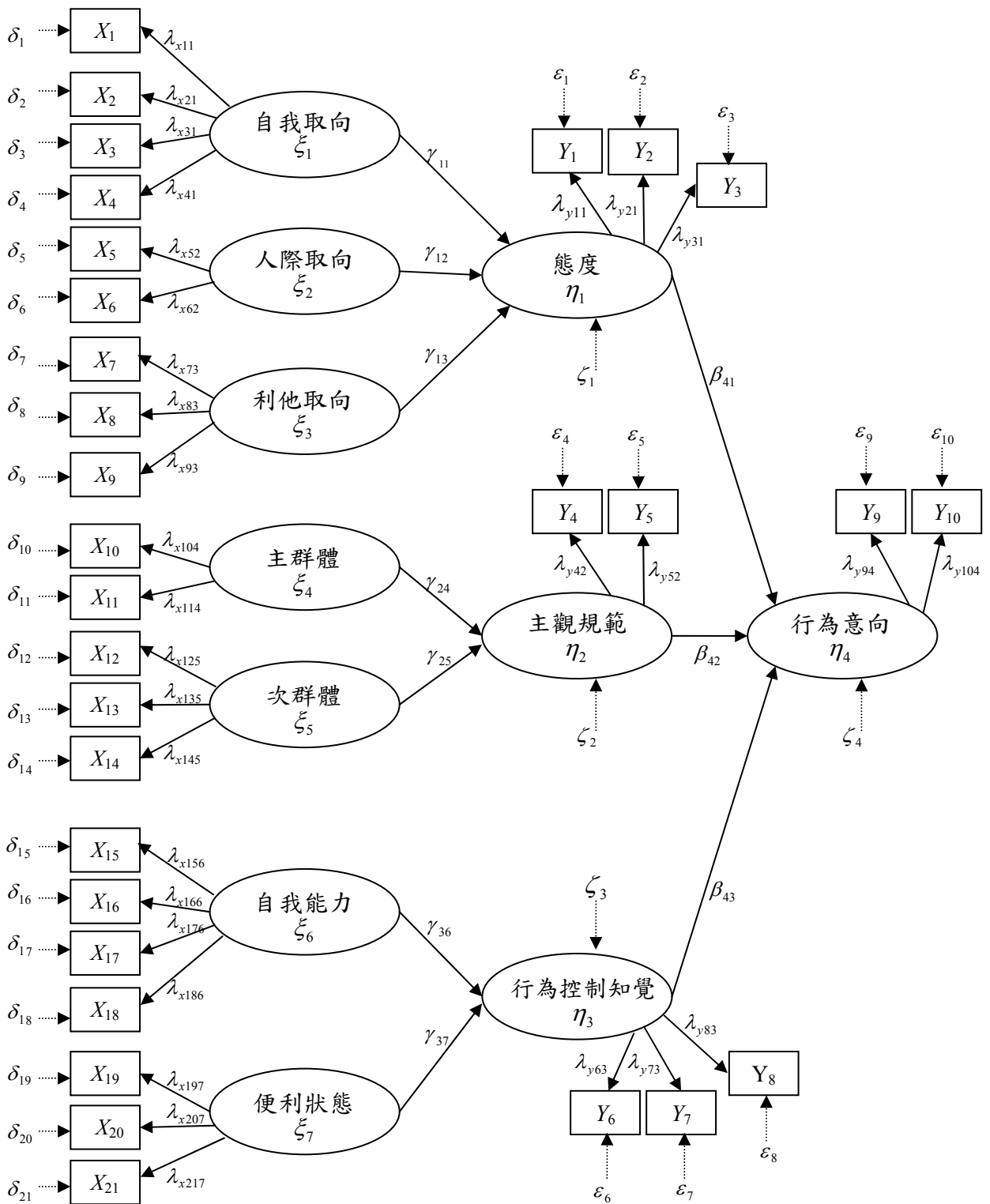


圖 3.6.1 LISREL 模型下「學校志工參與行為意向模式」的假設模式路徑圖

依圖 3.6.1，本研究假設模式路徑圖中的「結構模型」，可以方程式 3-1 至 3-4 說明其中的參數關係：

$$\eta_1 = \gamma_{11}\xi_1 + \gamma_{12}\xi_2 + \gamma_{13}\xi_3 + \zeta_1 \quad (3-1)$$

$$\eta_2 = \gamma_{24}\xi_4 + \gamma_{25}\xi_5 + \zeta_2 \quad (3-2)$$

$$\eta_3 = \gamma_{36}\xi_6 + \gamma_{37}\xi_7 + \zeta_3 \quad (3-3)$$

$$\eta_4 = \beta_{41}\eta_1 + \beta_{42}\eta_2 + \beta_{43}\eta_3 + \zeta_4 \quad (3-4)$$

η = 內衍潛在變項（如：態度、主觀規範、行為控制知覺、行為意向）

ξ = 外衍潛在變項（如：自我取向、人際取向、主群體、自我能力等等）

β = 內衍潛在變項到內衍潛在變項的迴歸係數

γ = 內衍潛在變項到外衍潛在變項的迴歸係數

ζ = 解釋殘差

「測量模型」中的「內衍測量模型」例如方程式 3-5、3-6：

$$Y_1 = \lambda_{y11}\eta_1 + \varepsilon_1 \quad (3-5)$$

$$Y_2 = \lambda_{y21}\eta_1 + \varepsilon_2 \quad (3-6)$$

Y = 內衍測量變項（如：相當愉快、相當有益、相當值得等等）

η = 內衍潛在變項（如：態度、主觀規範、行為控制知覺、行為意向）

λ_y = 內衍潛在變項到內衍測量變項的因素負荷量

ε = 內衍測量變項殘差

「外衍測量模型」例如方程式 3-7、3-8：

$$X_1 = \lambda_{x11}\xi_1 + \delta_1 \quad (3-7)$$

$$X_2 = \lambda_{x21}\xi_1 + \delta_2 \quad (3-8)$$

X = 外衍測量變項（如：獲得成就感、心靈獲得滿足、保持活力等等）

ξ = 外衍潛在變項（如：自我取向、利他取向、主群體、自我能力等等）

λ_x = 外衍潛在變項到外衍測量變項的因素負荷量

δ = 外衍測量變項殘差

本研究運用 LISREL 軟體，以最大概似法(Maximum Likelihood, ML)進行參數估計，並透過 LISREL 產出之模型契合度檢驗報表，由各項模型評鑑指標，進行模型的評估與檢驗，檢視本研究提出之假設模型是否能夠描述實際觀察資料的變項關係。

3.7 深度訪談對象

本研究在深度訪談法上的研究範圍與問卷調查法相同，同樣是以台北縣的國民中小學為主，訪談對象可以分為學校行政人員與退休教師兩大類別。

在學校行政人員方面，本研究主要是以分層目的型抽樣方式，先依照學校層級進行分層，針對國中和國小不同學校層級進行選擇，然後再進行偏差型個案抽樣，抽取研究個案中，退休人力運用情形差異較大的學校進行研究。本研究各在國中、國小挑選一所退休人力運用情形良好及不佳的學校進行探討，所謂的運用情形良好，本研究依過去台北縣教師會（2006）和台北縣政府教育局（2007，2008）公告之「退休菁英風華再現」返校服務名冊的參與情形，將其定義為每學期持續都有 10 位以上退休教師回來學校參與學校志工的學校；而目前運用不佳的學校，本研究將其定義為在 2004 年「退休菁英風華再現」計畫開辦之初，雖然曾經有超過 10 位以上的退休教師回來參與學校志工，但目前退休教師大多離開、或是一直都沒有退休教師願意回到學校從事志工的學校。本研究將透過與這些學校曾經辦理或目前辦理退休人力業務的行政人員、校長，進行深度訪談，探尋可能影響退休教師參與學校志工意願的因素。

研究者在選擇與哪些台北縣國中小學校行政人員進行訪談，主要也是依據「退休菁英風華再現」返校名單歸納整理，得到 2004 年 9 月至 2008 年 6 月底，曾經參與此項計畫的學校和參與教師名冊，再透過電話詢問方式一一詢問名冊中曾經參與「退休菁英風華再現」的學校，於 2008 年第一學期（本研究訪談進行期間）退休教師參與學校志工的情形，依此結果選定符合本研究目的所欲訪談的學校¹⁹。

在退休教師方面，本研究針對持續幾年參與學校志工、曾經參與但目前沒有參與、以及從未參與過學校志工三種類型的退休教師進行訪談，以瞭解影響退休教師參與學校志工的因素。由於研究者沒有退休教師的相關連絡資訊，故採取便利抽樣方式，請研究者擔任國小教師的親友推薦受訪者進行訪談。本研究訪談對象背景資料整

¹⁹ 本研究初步訪談的學校為一所退休人力運用不錯的國小，由於這所學校符合本研究定義的每學期持續都有 10 位以上退休教師參與學校志工的情形，在正式進行研究時，將其納入正式訪談選定的學校之一，並進一步訪談這所學校的校長，以獲得充足之資訊。

理如表 3.7.1、3.7.2 所示²⁰：

表 3.7.1 學校行政人員訪談對象背景資料

代號	職稱	學校代碼	學校層級	學校地點	教職員數	退休教師參與學校志工情形 ^a
B01 ^b	輔導處資料組長	甲	國小	板橋市	171	每學期皆 10 位以上
B02	校長					
B03	學務處訓育組長(兼教師會理事長)	乙	國小	中和市	146	過去曾有 20 位，目前 4 位
B04	輔導處輔導組長	丙	國中	新店市	215	每學期皆 10 位以上
B05	校長					
B06	輔導處組長	丁	國中	板橋市	224	過去雖有 33 位報名，但沒有實際參與 ²¹ ，目前服務人數為 0 位

^a 「過去」是指 2004 年 9 月，「目前」是指 2008 年 9 月退休教師參與情形。

^b 初步訪談之受訪者

表 3.7.2 退休教師訪談對象背景資料

代號	年齡	退休時間	學校志工經驗	學校層級	備註
C01 ^a	59	7 年	7 年	國小	<ul style="list-style-type: none"> • 退休前為輔導處輔導組長 • 退休菁英風華再現計畫實行前，已在學校協助輔導工作與行政支援工作 • 籌設「退休聯誼會」，協助學校退休人力業務
C02 ^a	53	3 年	3 年	國小	<ul style="list-style-type: none"> • 退休前為級任導師 • 退休後持續參與學習輔導與行政支援工作
C03	56	6 年	6 年	國小	<ul style="list-style-type: none"> • 退休前為學務處衛生組長 • 退休菁英風華再現計畫實行前，已在學校從事行政協助
C04	62	10 年	半年	國小	<ul style="list-style-type: none"> • 退休前為級任導師 • 2007 年時參與學校志工一學期，之後未再參與
C05	56	2 年	0 年	國中	<ul style="list-style-type: none"> • 退休前為學務處體育組長 • 退休後第二年開始，到其他學校擔任兼任教師

^a 初步訪談之受訪者

本研究進行訪談的時候，為使訪談兼具方向性與彈性，選擇採取半結構式的訪談方式，透過事先備有的訪談提綱，依訪談具體情況對於訪談程序和內容靈活調整，使研究者對訪談結構具有控制作用，但同時也允許受訪者積極參與（陳向明，2002：

²⁰ 本研究在學校行政人員以及退休教師之外，初步訪談對象尚包括一位台北縣教師會「退休菁英風華再現」計畫承辦人，訪談對象的代號稱為 A，以瞭解計畫辦理的過程與情形。

²¹ 訪談結果發現受訪者 B06 承辦人在 2004 年「退休菁英風華再現」計畫開辦之初，因為未細讀公文，自行將「返校服務教師」擴張解釋為：「在台北縣各機構擔任志工的退休教師」，因此參與計畫報名人數雖多，但後來需要期末呈報成果時才發現認知錯誤，沒有實際參與學校志工的退休教師。

229-230)。本研究依據不同的研究對象（校長、退休人力運用方案承辦人、參與過學校志工的退休教師和從未參與過學校志工的退休教師）在訪談進行前透過閱讀相關文獻，擬定不同的訪談大綱（請參見附錄五）：

1. 對於學校行政人員的訪談（包括校長與退休人力運用方案承辦人）：訪談大綱的設計主要目的在於瞭解退休教師們回到學校從事的服務工作項目、受訪者對於教師們退休後再次回到學校擔任志工的看法、以及從整體的角度來看，鼓勵退休教師回到學校，對於學校所帶來的助益與困難之處為何、學校在哪一面向比較需要退休教師的幫忙與協助等問題，以瞭解學校的需求與政府目前所規劃的「退休菁英風華再現」鼓勵退休教師擔任學校志工的工作，是否一致，能夠使退休教師的人力資源發揮最大的效用。

針對退休人力運用方案之承辦的學校行政人員，研究者除了詢問上述問題之外，會特別再探討一些有關退休教師志工管理細節，像是志工招募的負責處室、招募退休教師回來學校服務的方式、志願服務工作的分配過程等等，主要是由於林介士（2006：75）針對彰化縣退休教師訪談結果，發現有老師希望回校指導學生的課業，但學校卻安排他做路隊交通指揮，感到不受尊重，而降低回饋學校的熱忱。並且很多志工管理書籍都強調，依照志工的意願分派工作項目、服務時段和服務時間，對於激發與維持志工的參與意願的重要性（曾華源、曾騰光，2003：360；林勝義，2006：259），因此本研究對於學校退休人力運用方案承辦人，特別詢問受訪學校對於退休教師志工管理上的一些相關作法，以瞭解學校單位對於退休教師的志工管理，是否會對於退休教師回來學校服務的意願造成影響。

2. 對於參與過學校志工退休教師的訪談（包括目前正在參與學校志工，以及曾經參與過，但目前未持續參與的退休教師）：訪談大綱的設計，首先是瞭解退休教師的一些基本背景，包括退休多久、如何得知「退休菁英風華再現」計畫、什麼時候開始擔任學校志工等等，以對於受訪者本身有一些基本的認識；其次為瞭解退休教師回到學校擔任志工的原因、參與學校志工時，服務的工作項目內容為何、心中有何感受、服務學校在志工管理上的相關做法等等，探求可能影響退休教師參與學校志工意願的因素；最後則為瞭解退休教師之後是否願意持續繼續參與學校志工，以及就受訪者的觀點認為政府的退休人力運用方案應如何設計，較能鼓勵他們回來學校服務，期望能就退休教師本

身對於「退休菁英風華再現」計畫的看法，提供政府日後對於「退休菁英風華再現」計畫修正的建議。針對之前曾經參與過，但目前未持續參與學校志工的退休教師，本研究並特別詢問其決定不再參與學校志工的原因，以從中整理歸納可能影響退休教師參與學校志工意願的重要因素。

3. 對於未參與過學校志工退休教師的訪談：由於在正式訪談之前，本研究已事先對於受訪者目前的退休生涯規劃，有一簡單認識，因此訪談大綱的設計，首先在於瞭解退休教師目前的生涯規劃；其次為探尋受訪者擔任宗教志工並到其他學校兼課的契機，與學校志工的服務項目相較之下，宗教志工較能吸引其參與的原因；第三，為瞭解受訪者未參與學校志工的因素，是由於不清楚「退休菁英風華再現」的訊息、沒有參與學校志工的機會、還是本身沒有意願參與等等；最後，並詢問受訪者對於政府退休人力運用方案規劃的看法，應如何設計較能鼓勵他們回來學校服務，以提供政府日後對於「退休菁英風華再現」計畫修正的建議，讓更多退休教師願意回來學校服務。

本研究訪談進行的時間在 2008 年 10 月底至 11 月中，訪談進行之前，研究者皆會透過電話與研究對象聯繫，說明本研究的目的是訪談內容，徵求其受訪之意願，並配合研究對象之需求，以 e-mail 附上訪談大綱，讓受訪者瞭解本研究的目的是，並承諾訪談資料之保密和匿名呈現方式，確定意願後再約定訪談時間和地點。在面對面訪談的開始，研究者會主動告知受訪者可拒絕回答不願意回答的問題，並在錄音前得到受訪者的許可，期望藉由對相關研究倫理的重視，讓研究者與受訪者互相信賴，呈現退休教師參與學校志工歷程的真實面貌。