

第四章 研究結果與討論

本章旨在呈現本研究根據實際問卷調查所獲得之結果，並進行分析與討論，以瞭解志工社會支持、自我效能來源與自我效能之間的關係，主要內容係包括：第一、受試者基本資料分析；第二、受試者不同個人變項在自我效能的差異分析；第三、受試者社會支持與自我效能的相關分析；第四、受試者自我效能來源與自我效能的相關分析；第五、受試者個人背景變項、社會支持與自我效能來源對自我效能的迴歸分析。以下茲根據研究問題的順序，將調查結果分為五節加以分析與討論。

第一節 受試對象基本資料分析

本研究共計取得 316 份有效問卷，根據受試者呈現之基本資料，依次就性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職業，在該自願服務團隊的幹部經驗、服務年資、服務工作性質、服務時間、過去的志工經驗、機構辦理志工在職訓練的狀況及志工參與在職訓練的情形等十二項，分別計算人數及百分比，分析結果敘述如後，並整理成表4-1-1。

壹、性別

受試者的性別比例分配，男性 78 人，占 24.7%；女性 238 人，占 75.3%，女性較男性為多。

貳、年齡

所有受試者中，年齡為 51-60 歲者為最多，有 139 人，占 44%；次

多者為 61 歲以上，有 89 人，占 28.2%；再其次是 41-50 歲，有 73 人，占 23.1%；其餘 31-40 歲，有 10 人，占 3.2%；20 歲以下最少，有 5 人，占 1.6%。

參、婚姻狀況

填答已婚的受試者有 263 人，占 83.2%，未婚者為 29 人，占 9.2%，顯示已婚的受試者較多。

肆、教育程度

受試者的教育程度為高中（職）者最多，有 112 人，占 35.4%，其次為專科，有 87 人，占 27.5%；再其次為大學，有 76 人，占 24.1%，其餘國中以下，有 33 人，占 10.4%；研究所及以上的受試者最少，只有 7 人，占 2.2%。

伍、職業別

所有受試者中，大部分為退休人員及家庭管理，分別有 118 人及 115 人，各占 37.3% 及 36.4%；其次為軍公教、農工商及其他（服務業居多），各有 26 人，各占 8.2%；學生及待業中的人數較少各有 4 人，各占 1.3%。

陸、自願服務團隊之幹部經驗

所有受試樣本中有擔任過幹部的有 95 人，占 30.1%，沒有擔任過幹部的有 218 人，占 69%，顯示未擔任過幹部的較多。

柒、志工服務年資

所有受試樣本中的志工服務年資以超過 4 年、8 年以下為最多，有 125 人，占 39.6%，其次為 4 年以下，有 104 人，占 32.9%，再其次是超過 8 年、12 年以下，有 51 人，占 16.1%；其餘超過 12 年、16 年以下，有 19 人，占 6%；超過 16 年為最少，有 9 人，占 2.8%。

捌、在機構擔任志願服務的工作性質

所有受試樣本中的志願服務工作顯示以展覽值勤管理及服務台的工作居多，分別有 111 人和 109 人，各自占總樣本的 35.2%和 34.6%。

玖、每週志願服務時間

所有受試樣本中的每週志願服務時數以 5 小時以下最多，有 179 人，占 56.6%；其次為超過 5 小時、10 小時以下，有 96 人，占 30.4%，再其次是超過 10 小時、15 小時以下，有 18 人，占 5.7%；其餘超過 15 小時為最少，有 16 人，占 5.1%。

拾、擔任其他單位志工的經驗

所有受試樣本中填答有擔任其他單位志工的經驗的有 196 人，占 62%，沒有擔任其他單位志工的經驗的有 120 人，占 38%。

拾壹、機構辦理志工在職訓練情形

所有受試樣本中填答機構有經常舉辦志工在職訓練者有 129 人，占 40.8%，填答機構偶爾舉辦志工在職訓練者有 181 人，占 57.3%，顯示大部分的機構均有舉辦志工在職訓練。

拾貳、志工參與志工在職訓練情形

所有受試者經常參加志工在職訓練者有 133 人，占 42.1%，偶爾參加者有 175 人，占 55.4%，顯示大部分的志工均有參加志工在職訓練。

拾參、綜合討論

由受試對象的基本資料得知，參與的 316 位受試者以女性較多；在年齡的分佈上，則以 51-60 歲及以上的受試者最多，隨年齡增加而逐漸遞減；教育程度方面，最多為高中職，約占所有受試者人數三分之一以上，整體受試者教育程度集中在高中職至大學之間；職業類別的分佈情形，以家管及退休最多，此特性顯示有近三分之二的受試者是不在工作職場上的；在組織內的幹部經驗方面，填答有的志工並不多；服務年資以超過 4 年、8 年以下的為最多；志願服務工作以展覽值勤管理及服務台的工作居多；每週志願服務時數以 5 小時以下最多，約占所有受試者人數二分之一以上；最後，三分之一以上的受試者認為機構有定期舉辦志工在職訓練，也有三分之一以上的受試者有參加志工在職訓練。

表4-1-1 受試對象基本資料表

	基本資料	樣本數	百分比
性別	1. 男	78	24.7
	2. 女	238	75.3
年齡	1. 20歲以下	5	1.6
	2. 31-40	10	3.2
	3. 41-50 歲	73	23.1
	4. 51-60歲	139	44
	5. 61 歲以上	89	28.2
婚姻狀況	1. 已婚	263	83.2
	2. 未婚	29	9.2
	3. 離婚	7	2.2
	4. 喪偶	15	4.7
教育程度	1. 國中以下	33	10.4
	2. 高中(職)	112	35.4
	3. 專科	87	27.5
	4. 大學	76	24.1
	5. 研究所及以上	7	2.2
職業	1. 學生	4	1.3
	2. 軍公教	23	7.3
	3. 農工商	26	8.2
	4. 家管	115	36.4
	5. 退休	118	37.3
	6. 待業	4	1.3
	7. 其他	26	8.2
幹部經驗	1. 有	95	30.1
	2. 無	218	69
服務年資	1. 4年以下	104	32.9
	2. 超過 4 年、 8 年以下	125	39.6
	3. 超過 8 年、 12 年以下	51	16.1
	4. 超過 12 年、 16 年以下	19	6
	5. 超過 16 年	9	2.8
服務工作性質	1. 展覽值勤管理	111	35.2
	2. 服務台	109	34.6
	3. 演藝廳活動場所管理	21	6.7
	4. 活動設計與相關工作協助	13	4.1
	5. 表演組	9	2.9
	6. 社教站支援	32	10.2
	7. 其他	20	6.3
服務時間	1. 5小時以下	179	56.6
	2. 超過5小時、10小時以下	96	30.4
	3. 超過10小時、15小時以下	18	5.7
	4. 超過15小時	16	5.1
過去的志工經驗	1. 有	196	62
	2. 無	120	38
機構辦理志工在職訓練的狀況	1. 經常舉辦	129	40.8
	2. 偶爾舉辦	181	57.3
	3. 從未舉辦	3	0.9
志工參與在職訓練的情形	1. 經常參加	133	42.1
	2. 偶爾參加	175	55.4
	3. 從未參加	7	2.2

第二節 受試者社會支持的情形

本節主旨是根據316 份有效問卷之「社會支持量表」與「基本資料」的統計結果分析，以回答研究問題：「志工的社會支持情形如何？」。茲分述如下。

首先將本研究「社會支持量表」各層面與總量表得分的平均數、標準差及變異數分析結果表列於 表4-2-1，並說明如下。

壹、就各層面而言

受試者對社會支持的衡量，是以對「社會支持量表」反應得分平均而得，由表4-2-1對「社會支持量表」所求出的各分量表之平均數，顯示台灣地區社會教育館的志工對「實質性」層面平均最高，達3.83，其餘依序為「情感性支持」層面平均為3.82，「訊息性支持」層面平均為3.77。依Likert六點量表中，得3分代表「有點不同意」的社會支持，得4分代表「有點同意」，由「社會支持量表」中各層面的每題平均分數介於3.77至3.83之間，顯示受試者在「社會支持量表」所持的觀點落在「有點不同意」與「有點同意」之間，表示台灣地區社會教育館的志工對於「社會支持量表」各層面之看法稍微分歧，以下即進一步分析各分層面之情形。

表4-2-1 受試者「社會支持量表」分量表與總量表之平均數與標準差分析表

社會支持	平均數	標準差	填答結果之次數分配及百分比(%)					
			=1	1-2	2-3	3-4	4-5	5-6
實質性支持	3.83	1.45	6	72	41	22	109	57
			1.9	23.1	13.1	7.1	36.5	18.3
訊息性支持	3.77	1.43	11	70	40	30	128	35
			3.5	22.3	12.7	9.6	40.8	11.1
情感性支持	3.82	1.39	6	64	44	30	131	40
			1.9	20.3	14	9.5	41.6	12.7
總量表	3.80	1.41	4	62	49	24	125	48
			1.3	19.9	15.7	7.7	40	15.4

次數分配中粗體字表示為該層面次數最高者 (N=316)

一、在「實質性支持」層面：平均數為3.83，標準差為1.45，在得分之次數分配上，以4-5的109人為最多，佔36.5 %；其次是1-2的72人，佔23.1 %；人數最少的為1，6人，佔1.9 %。此層面得分愈高，表示越認同機構對志工有提供實際行動、物質或其他直接的協助，降低被支持者的負荷。研究結果顯示受試者對實質性支持有傾向認同的一端的趨勢，亦即受試者較認同機構對志工有提供實質性支持。

二、在「訊息性支持」層面：平均數為3.77，標準差為1.43，在得分之次數分配上，以4-5的128人為最多，佔40.8%；其次是1-2的70人，佔22.3 %；人數最少的為1，11人，佔3.5%。此層面得分愈高，表示越認同機構對志工有給予忠告、建議、提示、指導或其他可求助的訊息，來幫助被支持者分辨、瞭解問題進而解決問題。研究結果顯示受試者對機構對志工提供的訊息性支持稍有傾向認同的一端的趨勢，亦即受試者較認同機構對志工有提供訊息性支持。

三、在「情感性支持」層面：平均數為3.82，標準差為1.39，在得分之次數分配上，以4-5的131人為最多，佔41.6 %；其次是1-2的64人，佔20.3 %；

人數最少的為1，6人，佔1.9 %。此層面得分愈高，表示越認同機構對志工給予或表示自尊、愛、關懷、同情、瞭解、肯定、傾聽、安慰、鼓勵等來增加被支持者面對問題時的能力。研究結果顯示受試者對機構對志工提供的情感性支持稍有傾向認同一端的趨勢，亦即受試者較認同機構對志工有提供情感性支持。

貳、就總量表而言

「社會支持量表」的平均數為3.80，標準差為1.41，在得分之次數分配上，以4-5的125人為最多，佔40 % ；其次是1-2的62人，佔19.9 % ；人數最少的為1，4人，佔1.3 %。得分愈高，表示其認為機構賦予志工的社會支持之程度信念越正向，反之則愈負向。研究結果顯示受試者所持之程度信念趨向正向。

第三節 受試者不同背景變項在自我效能的差異分析

本節主旨是根據316 份有效問卷之「自我效能量表」與「基本資料」的統計結果分析，以回答研究問題：「志工的自我效能情形如何？」及研究問題：「志工自我效能是否因不同的個人背景變項而有所差異？」，茲分述如下。

壹、受試者自我效能之分析

茲將本研究「自我效能量表」各層面與總量表得分的平均數、標準差及變異數分析結果表列於 表4-3-1，並說明如下。

一、就各層面而言

受試者對自我效能的衡量，是以對「自我效能量表」反應得分平均而得，由表4-3-1對「自我效能量表」所求出的各分量表之平均數，顯示台灣地區社會教育館的志工對「目標達成」層面平均最高，達3.78，次之「堅持努力」層面平均為3.32。依Likert六點量表中，得3分代表「有點不同意」的社會支持，得4分代表「有點同意」，由「自我效能量表」中各層面的每題平均分數介於3.32至3.78之間，顯示受試者在「自我效能量表」所持的觀點落在「有點不同意」與「有點同意」之間，表示台灣地區社會教育館的志工對於「自我效能量表」各層面之看法稍微分歧。

表4-3-1 受試者「自我效能量表」分量表與總量表之平均數與標準差分析表

自我效能	平均數	標準差	填答結果之次數分配及百分比(%)					
			=1	1-2	2-3	3-4	4-5	5-6
目標達成	3.78	1.61	7	95	23	0	110	72
			2.3	30.9	7.5	0	35.8	23.5
堅持努力	3.32	1.05	3	53	73	84	83	4
			1.0	17.7	24.3	28	27.7	1.3
總量表	3.56	1.29	1	58	60	29	115	29
			0.3	19.9	20.6	9.9	39.4	9.9

次數分配中粗體字表示為該層面次數最高者 (N=316)

- (一) 在「目標達成」層面：平均數為3.78，標準差為1.61，在得分之次數分配上，以4-5的110人為最多，佔35.8 %；其次是1-2的95人，佔30.9 %；人數最少的為3-4，0人。此層面得分愈高，表示愈認同自己在志願服務上有目標達成之效能。研究結果顯示受試者對自己擁有目標達成之信念有傾向認可一端的趨勢。
- (二) 在「堅持努力」層面：平均數為3.32，標準差為1.05，在得分之次數分配上，以3-4的84人為最多，佔28%；其次是4-5的83人，佔27.7 %；人數最少的為1，有3人，佔1%。此層面得分愈高，表示愈認同自己

在志願服務上有堅持努力之效能。研究結果顯示受試者對自己擁有堅持努力之信念有傾向認可一端的趨勢。

二、就總量表而言

「自我效能量表」的平均數為3.56，標準差為1.29，在得分之次數分配上，以4-5的115人為最多，佔39.4 %；其次是2-3的60人，佔20.6 %；人數最少的為1，1人，佔0.3 %。得分愈高，表示愈認同自己在志願服務上擁有自我效能，其認為自己在志願服務上的工作是有效能之程度信念越正向；反之則愈負向。研究結果顯示受試者所持之自我效能信念趨向正向。

貳、受試者不同個人背景變項在自我效能之差異分析

為瞭解受試者不同背景變項在自我效能上是否有差異，研究者以平均數差異考驗(t-test)及單因子變異數分析(one-way ANOVA)進行統計分析。以下分別探討性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職業，在該自願服務團隊的幹部經驗、服務年資、服務工作性質、服務時間、過去的志工經驗、機構辦理志工在職訓練的狀況及志工參與在職訓練的情形等十二項在自我效能上的差異檢定。

一、性別在志工的自我效能之差異分析

為瞭解不同性別的受試者在自我效能上的平均數是否有顯著差異，以統計量t檢定之，其平均數、標準差和t值如表4-3-2所示。

由表4-3-2可知，所獲得之t值，結果均達顯著水準，顯示在95 % 的信心水準下，受試者的性別不同，與其對此二種層面的自我效能有顯著的差異；最後就整體層面而言，志工的自我效能達顯著性別差異，表示不同性別的志工其自我效能有差異，男性比女性有較高的自我效能。

表4-3-2 「性別」在「自我效能量表」各層面差異分析表

自我效能	性別	樣本數	平均數	標準差	t值
目標達成	男	78	4.08	1.50	2.013*
	女	229	3.68	1.68	
堅持努力	男	76	3.63	1.02	2.972**
	女	224	3.22	1.04	
總量表	男	76	3.87	1.21	2.542*
	女	216	3.45	1.31	

(*P<.05, **P<.01)

二、年齡在志工的自我效能之差異分析

本部分以受試者的年齡為自變項，志工的自我效能各層面與總層面為依變項，進行單因子變異數分析。本研究將受試者年齡區分為五類，分別為「20歲以下」、「31-40歲」、「41-50歲」、「51-60歲」及「61歲以上」等，各組的描述統計量及檢定的結果如表4-3-3所示。由表4-3-3得知，受試者年齡的不同，在「目標達成」、「堅持努力」二個層面之差異均達到 .05 以上的顯著水準，亦即顯示年齡的不同在此二層面的自我效能有所差異；為了解這五組的差異情形，以Scheffe法進行事後比較，結果說明如下。

在「目標達成」這一個層面中，「31-40歲」及「61歲以上」之受試者對「目標達成」層面之得分明顯高於「41-50歲」；「61歲以上」之受試者對「目標達成」層面之得分也明顯高於「51-60歲」。在「堅持努力」這一個層面中，「61歲以上」之受試者對「堅持努力」層面之得分明顯高於「41-50歲」及「51-60歲」。

整體層面而言，年齡在志工的自我效能達顯著差異，「61歲以上」之受試者對於志工的自我效能總層面之得分顯著高於「41-50歲」及「51-60歲」，表示不同年齡的台灣地區社教志工在自我效能上有顯著的影響。

表 4-3-3 「年齡」在「自我效能」各層面差異分析表

自我效能	年齡	樣本數	平均數	標準差	F值	Scheffe 事後比較
目標達成	1. 20歲以下	5	3.91	1.47	3.603**	3<2
	2. 31-40歲	10	4.37	1.75		3<5
	3. 41-50歲	72	3.28	1.64		4<5
	4. 51-60歲	138	3.73	1.67		
	5. 61 歲以上	82	4.22	1.49		
堅持努力	1. 20歲以下	5	3.80	0.73	2.923*	3<5
	2. 31-40歲	7	3.54	1.38		4<5
	3. 41-50歲	70	3.18	1.08		
	4. 51-60歲	131	3.18	1.01		
	5. 61 歲以上	87	3.60	1.03		
總量表	1. 20歲以下	5	3.87	1.14	3.261*	3<5
	2. 31-40歲	7	3.76	1.71		4<5
	3. 41-50歲	69	3.22	1.27		
	4. 51-60歲	131	3.49	1.29		
	5. 61 歲以上	80	3.94	1.21		

(*P<.05, **P<.01)

三、婚姻狀況在志工的自我效能之差異分析

本部分以受試者的婚姻狀況為自變項，志工的自我效能各層面與總層面為依變項，進行單因子變異數分析。本研究將受試者婚姻狀況區分為六類，分別是「已婚」、「未婚」、「離婚」、「喪偶」、「分居」、「其他」。受試者填答的有「已婚」、「未婚」、「離婚」、「喪偶」四組，各組的描述統計量及檢定的結果如表4-3-4所示。由表4-3-4得知，受試者婚姻狀況的不同，在「目標達成」、「堅持努力」二個層面之差異均未達到 .05以上的顯著水準，亦即顯示婚姻狀況的不同在此二層面的志工自我效能信念並沒有差異。最後就整體層面而言，婚姻狀況在志工的自我效能並未達顯著差異，表示婚姻狀況不同的志工其自我效能並無不同。

表 4-3-4 「婚姻狀況」在「自我效能」各層面差異分析表

自我效能	年齡	樣本數	平均數	標準差	F值	Scheffe 事後比較
目標達成	1. 已婚	256	3.84	1.64	2.051	
	2. 未婚	29	3.11	1.64		
	3. 離婚	7	3.69	1.88		
	4. 喪偶	13	4.21	1.22		
堅持努力	1. 已婚	247	3.35	1.01	2.379	
	2. 未婚	29	2.95	1.15		
	3. 離婚	7	3.17	1.54		
	4. 喪偶	15	3.80	1.11		
總量表	1. 已婚	241	3.60	1.26	2.369	
	2. 未婚	29	3.04	1.40		
	3. 離婚	7	3.48	1.74		
	4. 喪偶	13	4.08	1.11		

(*P<.05, **P<.01)

四、教育程度在志工的自我效能之差異分析

本部分以受試者的教育程度為自變項，志工的自我效能各層面與總層面為依變項，進行單因子變異數分析。本研究將受試者職業區分為五類，分別是「國中以下」、「高中職」、「專科」、「大學」及「研究所以以上」，各組的描述統計量及檢定的結果如表4-3-5所示。由表4-3-5得知，受試者教育程度的不同，在「目標達成」、「堅持努力」二個層面之差異均未達到 .05 以上的顯著水準，亦即顯示教育程度的不同在此二層面的志工自我效能沒有差異。最後就整體層面而言，教育程度在志工的自我效能並未達顯著差異，表示不同教育程度的志工其自我效能並無不同。

表 4-3-5 「教育程度」在「自我效能」各層面差異分析表

自我效能	年齡	樣本數	平均數	標準差	F值	Scheffe 事後比較
目標達成	1.國中以下	32	3.86	1.42	0.654	
	2.高中職	107	3.64	1.70		
	3.專科	84	3.70	1.63		
	4.大學	76	4.02	1.63		
	5.研究所以上	7	3.65	2.00		
堅持努力	1.國中以下	30	3.55	1.12	0.547	
	2.高中職	108	3.34	1.03		
	3.專科	82	3.32	1.00		
	4.大學	72	3.24	1.11		
	5.研究所以上	7	3.11	0.98		
總量表	1.國中以下	30	3.71	1.23	0.269	
	2.高中職	103	3.50	1.30		
	3.專科	79	3.52	1.29		
	4.大學	72	3.64	1.32		
	5.研究所以上	7	3.43	1.50		

(*P<.05, **P<.01)

五、職業在志工的自我效能之差異分析

本部分以受試者的職業為自變項，志工的自我效能各層面與總層面為依變項，進行單因子變異數分析。本研究將受試者職業區分為七類，分別是「學生」、「軍公教」、「農工商」、「家管」、「退休」、「待業中」及「其他」等，各組的描述統計量及檢定的結果如表4-3-6所示。由表4-3-6得知，受試者職業的不同，在「目標達成」、「堅持努力」二個層面之差異均未達到 .05以上的顯著水準，亦即顯示職業的不同在對此二層面的志工自我效能沒有差異。最後就整體層面而言，職業在志工的自我效能並未達顯著差異，表示不同職業的志工其自我效能並無不同。

表 4-3-6 「職業」在「自我效能」各層面差異分析表

自我效能	職業	樣本數	平均數	標準差	F值	Scheffe 事後比較
目標達成	1.學生	4	4.57	0.00	1.688	
	2.軍公教	21	4.48	1.30		
	3.農工商	26	3.88	1.43		
	4.家管	111	3.73	1.66		
	5.退休	116	3.77	1.64		
	6.待業中	4	2.11	0.14		
	7.其他	25	3.48	2.03		
堅持努力	1.學生	4	4.10	0.35	1.649	
	2.軍公教	20	3.52	1.08		
	3.農工商	25	3.49	1.21		
	4.家管	109	3.28	0.90		
	5.退休	115	3.35	1.04		
	6.待業中	4	2.20	0.54		
	7.其他	23	3.06	1.51		
總量表	1.學生	4	4.38	0.14	1.910	
	2.軍公教	18	4.14	0.97		
	3.農工商	25	3.71	1.26		
	4.家管	105	3.48	1.24		
	5.退休	113	3.57	1.31		
	6.待業中	4	2.15	0.24		
	7.其他	23	3.37	1.66		

(*P<.05，**P<.01)

六、幹部經驗在志工的自我效能之差異分析

為瞭解在該自願服務團隊不同幹部經驗的受試者在自我效能上的平均數是否有顯著差異，以統計量t檢定之，其平均數、標準差和t值如表4-3-7所示。

由表4-3-7可知，「幹部經驗」在各層面所獲得之t值，二種自我效能層面的結果均未達顯著水準，顯示在95 % 的信心水準下，受試者幹部經驗的有無，與其對此二種自我效能並沒有顯著的差異；最後就整體層面而言，幹

部經驗在志工的自我效能並未達顯著差異，表示是否在該自願服務團隊擔任幹部在志工的自我效能並無差異。

表4-3-7 「自願服務團隊的幹部經驗」在「自我效能量表」各層面差異分析表

自我效能	經驗	樣本數	平均數	標準差	t值
目標達成	有	89	3.97	1.73	1.361
	無	215	3.69	1.60	
堅持努力	有	92	3.31	1.05	-0.204
	無	205	3.34	1.05	
總量表	有	87	3.66	1.31	0.822
	無	202	3.52	1.29	

(*P<.05, **P<.01)

七、服務年資在志工的自我效能之差異分析

本部分以受試者的服務年資為自變項，志工的自我效能各層面與總層面為依變項，進行單因子變異數分析。本研究將受試者服務年資區分為五類，分別是「4年以下」、「超過4年、8年以下」、「超過8年、12年以下」、「超過12年、16年以下」及「超過16年」，各組的描述統計量及檢定的結果如表4-3-8所示。由表4-3-8得知，受試者服務年資的不同，在「目標達成」該層面之差異達到 .05以上的顯著水準，亦即顯示服務年資的不同在此「目標達成」層面的志工自我效能有差異；最後就整體層面而言，服務年資在志工的自我效能有達顯著差異，表示志願服務工作的年資在志工的自我效能有所差異。

為了解「目標達成」及總量表的差異情形，以Scheffe法進行事後比較，結果說明如下。

在「目標達成」這一個層面中，「超過12年、16年以下」之受試者在「目標達成」層面之得分明顯高於「4年以下」、「超過4年、8年以下」及「超過8年、12年以下」；「超過8年、12年以下」之受試者在「目標達成」層面

之得分也明顯高於「超過4年、8年以下」。

整體層面而言，服務年資對於志工的自我效能達顯著差異，「超過12年、16年以下」之受試者在志工的自我效能總層面之得分顯著高於「4年以下」、「超過4年、8年以下」及「超過8年、12年以下」，表示不同服務年資的台灣地區社教志工在自我效能上有顯著的差異。

表 4-3-8 「服務年資」在「自我效能」各層面差異分析表

自我效能	服務年資	樣本數	平均數	標準差	F值	Scheffe 事後比較
目標達成	1. 4年以下	103	3.65	1.63	5.261**	1<4
	2. 超過4年、8年以下	125	3.49	1.63		2<3
	3. 超過8年、12年以下	45	4.09	1.70		2<4
	4. 超過12年、16年以下	19	5.12	0.97		3<4
	5. 超過16年	7	4.47	1.24		
堅持努力	1. 4年以下	95	3.26	1.10	1.056	
	2. 超過4年、8年以下	123	3.24	1.07		
	3. 超過8年、12年以下	47	3.39	0.95		
	4. 超過12年、16年以下	19	3.75	0.94		
	5. 超過16年	9	3.36	0.99		
總量表	1. 4年以下	94	3.44	1.28	4.011**	1<4
	2. 超過4年、8年以下	123	3.39	1.31		2<4
	3. 超過8年、12年以下	42	3.71	1.30		3<4
	4. 超過12年、16年以下	19	4.55	0.77		
	5. 超過16年	7	4.02	1.16		

(*P<.05, **P<.01)

八、志願服務工作性質在志工的自我效能之差異分析

本部分以受試者的志願服務工作性質為自變項，志工的自我效能各層面與總層面為依變項，進行單因子變異數分析。本研究將受試者服務年資區分七類，分別是「展覽值勤管理」、「服務台值班諮詢」、「活動場所管理」、「活動設計與協助」、「表演組」、「社教站支援」及「其他」，各組的描述統計量及檢定的結果如表4-3-9所示。由表4-3-9得知，受試者志願服務工

作性質不同，在「目標達成」和「堅持努力」層面上之差異均達到 .05以上的顯著水準，亦即顯示志願服務工作性質不同在此二個層面的志工自我效能有差異；最後就整體層面而言，志願服務工作性質在志工的自我效能有達顯著差異，表示志願服務工作的性質在志工的自我效能有所差異。

為了解「目標達成」、「堅持努力」及總量表的差異情形，以Scheffe法進行事後比較，結果說明如下。

在「目標達成」層面中，「社教站支援」之受試者在「目標達成」層面之得分明顯高於「展覽值勤管理」、「服務台值班諮詢」及「活動場所管理」。在「堅持努力」層面中，「社教站支援」之受試者在「堅持努力」層面之得分明顯高於「展覽值勤管理」及「服務台值班諮詢」。

整體層面而言，志願服務工作性質對於志工的自我效能達顯著差異，「社教站支援」之受試者在志工的自我效能總層面之得分顯著高於「展覽值勤管理」、「服務台值班諮詢」及「活動場所管理」，表示志願服務工作性質不同的志工在自我效能上有顯著的差異。

表4-3-9 「志願服務工作性質」在「自我效能量表」各層面差異分析表

自我效能	志願服務工作性質	樣本數	平均數	標準差	F值	Scheffe事後比較
目標達成	1.展覽值勤管理	110	3.30	1.51	6.84**	1<6
	2.服務台值班諮詢	105	3.80	1.55		2<6
	3.活動場所管理	21	3.38	2.14		3<6
	4.活動設計與協助	9	3.87	1.57	3.241**	
	5.表演組	9	4.95	1.15		
	6.社教站支援	32	5.12	1.02		
	7.其他	20	3.97	1.92		
堅持努力	1.展覽值勤管理	105	3.23	1.05	6.497**	1<6
	2.服務台值班諮詢	103	3.22	0.99		2<6
	3.活動場所管理	21	3.05	1.39		
	4.活動設計與協助	13	3.57	0.79	3.241**	
	5.表演組	9	3.44	1.06		
	6.社教站支援	30	4.05	0.81		
	7.其他	18	3.27	1.08		
總量表	1.展覽值勤管理	104	3.23	1.21	6.497**	1<6
	2.服務台值班諮詢	100	3.51	1.17		2<6
	3.活動場所管理	21	3.24	1.77		3<6
	4.活動設計與協助	9	3.63	1.20	3.241**	
	5.表演組	9	4.32	0.73		
	6.社教站支援	30	4.69	0.90		
	7.其他	18	3.79	1.49		

(*P<.05, **P<.01)

九、每週服務時數在志工的自我效能之差異分析

本部分以受試者的每週服務時數為自變項，志工的自我效能各層面各層面與總層面為依變項，進行單因子變異數分析。本研究將受試者每週服務時數區分為四類，分別是「5小時以下」、「5-10小時」、「10-15小時」及「15小時以上」，各組的描述統計量及檢定的結果如表4-3-10所示。由表4-3-10得知，受試者每週服務時數的不同，在「目標達成」及「堅持努力」二個層面之差異均達到 .05以上的顯著水準，亦即顯示每週服務時數的不同在此二

層面的志工自我效能有差異；最後就整體層面而言，每週服務時數的不同在志工的自我效能有達顯著差異，表示每週服務時數的不同在志工的自我效能有所差異。為了解這兩組及總量表的差異情形，以Scheffe法進行事後比較，結果說明如下。

在「目標達成」這一個層面中，「超過15小時」之受試者在「目標達成」層面之得分明顯高於「5小時以下」、「超過5小時、10小時以下」及「超過10小時、15小時以下」；「5小時以下」及「超過5小時、10小時以下」之受試者在「目標達成」層面之得分明顯高於「超過10小時、15小時以下」。在「堅持努力」這一個層面中，「超過5小時、10小時以下」及「超過15小時」之受試者在「堅持努力」層面之得分明顯高於「5小時以下」；「超過15小時」之受試者在「堅持努力」層面之得分明顯高於「超過10小時、15小時以下」。

整體層面而言，每週服務時數在志工的自我效能達顯著差異，「超過15小時」之受試者在志工的自我效能總層面之得分顯著高於「5小時以下」及「超過10小時、15小時以下」；「超過5小時、10小時以下」之受試者在志工的自我效能總層面之得分顯著高於「超過10小時、15小時以下」，表示每週服務時數不同的台灣地區社教志工在自我效能上有顯著的差異。

表 4-3-10 「每週服務時數」在「自我效能」各層面差異分析表

自我效能	每週服務時數	樣本數	平均數	標準差	F值	Scheffe 事後比較
目標達成	1. 5小時以下	185	3.73	1.61	4.832**	1<4
	2. 超過5小時、10小時以下	86	4.03	1.62		2<4
	3. 超過10小時、15小時以下	17	2.89	1.84		3<1
	4. 超過15小時	12	5.02	1.01		3<2 3<4
堅持努力	1. 5小時以下	177	3.25	0.99	3.299*	1<2
	2. 超過5小時、10小時以下	84	3.52	1.12		1<4
	3. 超過10小時、15小時以下	18	3.06	1.18		3<4
	4. 超過15小時	14	3.93	0.70		
總量表	1. 5小時以下	176	3.53	1.26	4.230**	1<4
	2. 超過5小時、10小時以下	82	3.77	1.28		3<2
	3. 超過10小時、15小時以下	17	2.94	1.49		3<4
	4. 超過15小時	10	4.58	0.57		

(*P<.05, **P<.01)

十、過去的志工經驗在志工的自我效能之差異分析

為瞭解過去曾擔任志工的受試者在自我效能上的平均數是否有顯著差異，以統計量t檢定之，其平均數、標準差和t值如表4-3-11所示。

由表4-3-11可知，所獲得之t值，在「目標達成」自我效能層面的結果達顯著水準，顯示在95 % 的信心水準下，過去曾擔任志工的受試者在此一自我效能層面有差異；最後就整體層面而言，過去曾擔任志工的受試者其自我效能有達顯著差異，表示過去有擔任志工的受試者其自我效能較高。

表4-3-11 「過去的志工經驗」在「自我效能量表」各層面差異分析表

自我效能	經驗	樣本數	平均數	標準差	t值
目標達成	有	189	4.00	1.64	2.988**
	無	118	3.43	1.58	
堅持努力	有	184	3.41	1.00	1.870
	無	116	3.18	1.11	
總量表	有	177	3.71	1.30	2.525*
	無	155	3.33	1.25	

(*P<.05, **P<.01)

十一、機構辦理在職訓練情形在志工的自我效能之差異分析

本部分以受試者所在志願服務機構辦理在職訓練的情形為自變項，志工的自我效能各層面與總層面為依變項，進行單因子變異數分析。本研究將機構辦理在職訓練情形區分為三類，分別是「經常舉辦」、「偶爾舉辦」及「從未舉辦」，各組的描述統計量及檢定的結果如表4-3-12所示。由表4-3-12得知，受試者所在志願服務機構辦理在職訓練情形的不同，在「目標達成」及「堅持努力」二個層面之差異均未達到 .05以上的顯著水準，亦即顯示機構辦理在職訓練情形的不同在此二層面的自我效能沒有差異；最後就整體層面而言，機構辦理在職訓練情形在志工的自我效能並無顯著差異，表示機構辦理在職訓練情形在志工的自我效能並無差異。

表 4-3-12 「機構辦理在職訓練情形」在「自我效能」各層面差異分析表

自我效能	機構辦理在職訓練情形	樣本數	平均數	標準差	F值	Scheffe 事後比較
目標達成	1. 經常舉辦	124	3.88	1.75	0.579	
	2. 偶爾舉辦	177	3.73	1.56		
	3. 從未舉辦	3	3.10	1.90		
堅持努力	1. 經常舉辦	123	3.35	1.11	0.058	
	2. 偶爾舉辦	172	3.31	1.01		
	3. 從未舉辦	3	3.40	0.87		
總量表	1. 經常舉辦	118	3.64	1.41	0.417	
	2. 偶爾舉辦	169	3.52	1.21		
	3. 從未舉辦	3	3.22	1.47		

(*P<.05 , **P<.01)

十二、志工參與在職訓練在志工的自我效能之差異分析

本部分以受試者參與在職訓練的情形為自變項，志工的自我效能各層面與總層面為依變項，進行單因子變異數分析。本研究將受試者參與在職訓練情形區分為三類，分別是「經常參加」、「偶爾參加」及「從未參加」，各組的描述統計量及檢定的結果如表4-3-13所示。由表4-3-13得知，受試者參與在職訓練的程度不同，在「目標達成」及「堅持努力」二個層面之差異均未達到 .05以上的顯著水準，亦即顯示志工參與在職訓練的程度不同在此二層面的自我效能沒有差異；最後就整體層面而言，受試者參與在職訓練的情形在志工的自我效能上並無顯著差異，表示受試者參與在職訓練的情形對於其自我效能並無差異。

表 4-3-13 「志工參與在職訓練」在「自我效能」各層面差異分析表

自我效能	志工參與在職訓練	樣本數	平均數	標準差	F值	Scheffe 事後比較
目標達成	1. 經常參加	126	3.81	1.78	0.091	
	2. 偶爾參加	173	3.78	1.54		
	3. 從未參加	7	3.55	1.52		
堅持努力	1. 經常參加	129	3.34	1.12	0.063	
	2. 偶爾參加	163	3.30	1.01		
	3. 從未參加	7	3.37	0.86		
總量表	1. 經常參加	122	3.40	1.42	0.073	
	2. 偶爾參加	162	3.55	1.20		
	3. 從未參加	7	3.48	1.22		

(*P<.05, **P<.01)

第四節 受試者社會支持、自我效能來源與自我效能的相關分析

為解答研究問題：「志工的社會支持、自我效能來源與自我效能之間的關係為何？」以Bandura 社會學習理論 (Social Learning Theory) 中，四種自我效能的資訊來源理論架構為基礎。將受試者在「社會支持量表」與「自我效能量表」所填答的資料，先依相關取向，利用皮爾森積差相關瞭解受試者社會支持與自我效能之相關情形；再根據受試者在「自我效能來源量表」與「自我效能量表」所填答的資料，依相關取向，利用皮爾森積差相關瞭解受試者社會支持與自我效能來源之相關情形。

壹、志工的社會支持與自我效能關係之分析

一、就個別層面而言

「社會支持量表」與「自我效能量表」各層面相關係數 r 值，全部達顯著相關，其統計結果如表 4-4-1 所示。

(一) 就「社會支持量表」中之「實質性支持」層面而言，其與「自我效能量表」中「目標達成」層面的相關性達.01的顯著水準，其相關係數為.882，另與「堅持努力」層面的相關性達.01的顯著水準，其相關係數為.617，故「實質性支持」層面與「自我效能量表」中「目標達成」及「堅持努力」層面相關性均達正相關，表示志工在「實質性支持」此層面與其「自我效能量表」中「目標達成」及「堅持努力」層面所持的信念，具有正向的關係，亦即「實質性支持」愈高，其在「自我效能量表」中「目標達成」及「堅持努力」層面所持的信念愈強。

(二) 就「社會支持量表」中之「訊息性支持」層面而言，其與「自我效能量表」中「目標達成」及「堅持努力」二個層面的相關性均達.01的顯著水準，相關係數為.869及.606，故「訊息性支持」層面與「自我效能量表」中二個層面相關性均達正相關，表示志工在「訊息性支持」此層面與其「自我效能量表」中二個層面所持的信念，具有正向的關係，亦即「訊息性支持」愈高，其在「自我效能量表」中二層面所持的信念愈強。

(三) 就「社會支持量表」中之「情感性支持」層面而言，其與「自我效能量表」中二個層面的相關性均達.01的顯著水準，相關係數為.873及.621之間，故「情感性支持」層面與「自我效能量表」中二個層面相關性均達正相關，表示志工在「情感性支持」此層面與其「自我效能量表」中二個層面所持的信念，具有正向的關係，亦即「情感性支持」愈高，其在「自我效能量表」中二層面所持的信念愈強。

二、就整體層面而言

由表4-4-1得知，就「社會支持量表」而言，與「自我效能量表」各層面均達 .01的顯著水準，其中與「自我效能量表」中的「目標達成」層面相關

係數為.886，與「堅持努力」層面相關係數為.623，顯示「社會支持量表」整體層面與「自我效能量表」中的「目標達成」及「堅持努力」二層面相關性均達正相關，表示受試者之社會支持程度愈高，其「目標達成」及「堅持努力」二層面之自我效能愈佳。

就「自我效能量表」整體層面而言，與「社會支持量表」各層面均達 .01 的顯著水準，其中與「社會支持量表」中的「實質性支持」層面相關係數為.890，與「訊息性支持」層面相關係數為.874，與「情感性支持」層面相關係數為.884，顯示「自我效能量表」整體層面與「社會支持量表」中的「實質性支持」、「訊息性支持」、「情感性支持」三層面相關性均達正相關，表示受試者之「實質性支持」、「訊息性支持」、「情感性支持」三層面之社會支持愈高，則整體自我效能愈高。而「社會支持量表」整體層面與「自我效能量表」整體層面之相關係數為.895，相關性達正相關，顯示整體「自我效能量表」與「社會支持量表」整體層面之間具有正相關。

表 4-4-1 「社會支持量表」與「自我效能量表」相關分析摘要表

自我效能	社會支持			
	實質性支持	訊息性支持	情感性支持	總量表
目標達成	0.882**	0.869**	0.873**	0.886**
堅持努力	0.617**	0.606**	0.621**	0.623**
總量表	0.890**	0.874**	0.884**	0.895**

(*P<.05, **P<.01)

貳、志工的自我效能來源與自我效能關係之分析

「自我效能來源量表」與「自我效能量表」各層面相關係數 r 值，大部分達顯著相關，其統計結果如表 4-4-2 所示。

- 一、就「自我效能來源量表」中之「成功經驗」層面而言，其與「自我效能量表」中「目標達成」層面的相關性達.01的顯著水準，其相關係數為.760，另與「堅持努力」層面的相關性達.01的顯著水準，其相關係數為.554，故「成功經驗」層面與「自我效能量表」中「目標達成」及「堅持努力」層面相關性均達正相關，表示志工在「成功經驗」此層面與其「自我效能量表」中「目標達成」及「堅持努力」層面所持的信念，具有正向的關係，亦即「成功經驗」愈多，其在「自我效能量表」中「目標達成」及「堅持努力」層面所持的信念愈強。
- 二、就「自我效能來源量表」中之「失敗經驗」層面而言，其與「自我效能量表」中「目標達成」及「堅持努力」二個層面的相關性均達.01的顯著水準，相關係數為-.499及-.357，故「失敗經驗」層面與「自我效能量表」中二個層面相關性均達負相關，表示志工在「失敗經驗」此層面與其「自我效能量表」中二個層面所持的信念，具有負向的關係，亦即「失敗經驗」愈少，其在「自我效能量表」中二層面所持的信念愈強。
- 三、就「自我效能來源量表」中之「行為楷模」層面而言，其與「自我效能量表」中二個層面的相關性均未達顯著水準，故「行為楷模」層面與「自我效能量表」中二個層面並無相關性。

表 4-4-2 「自我效能來源量表」與「自我效能量表」相關分析摘要表

自我效能	自我效能來源		
	成功經驗	失敗經驗	行為楷模
目標達成	0.760**	-0.499**	-0.041
堅持努力	0.554**	-0.357**	-0.013
總量表	0.775**	-0.730**	-0.015

(*P<.05, **P<.01)

第五節 受試者個人背景變項、社會支持與自我效能來源對

自我效能的迴歸分析

本節主要欲瞭解研究問題：「志工的個人背景變項、社會支持與自我效能來源對自我效能的預測。」因此將受試者之「基本資料」、「社會支持量表」與「自我效能來源量表」等層面設為預測變項，「自我效能量表」層面為效標變項。

根據本章第三節針對受試者不同背景變項在自我效能的差異分析結果顯示性別、年齡、服務年資、每週服務時數、過去的志工經驗等五項次序背景變項在自我效能上有顯著差異，因此本部分只以此五項作為預測變項。性別中，男性以1代表，女性以2代表。年齡中，20歲以下以1代表，31-40歲以2代表，41-50歲以3代表，51-60歲以4代表，61歲以上以5代表。服務年資中，4年以下以1代表，超過4年、8年以下以2代表，超過8年、12年以下以3代表，超過12年、16年以下以4代表，超過16年以5代表。每週服務時數中，5小時以下以1代表，超過5小時、10小時以下以2代表，超過10小時、15小時以下以3代表，超過15小時以4代表。過去的志工經驗中，無以2代表，有以1代表。社會支持包括有實質性支持、訊息性支持、情感性支持三向度。自我效能來源包括成功經驗、失敗經驗、行為楷模三向度。自我效能分為目標達成、堅持努力與總量表三層面。迴歸分析方式以同時迴歸方式進行分析，以瞭解各預測變項對各效標變項預測的重要性。

壹、志工個人背景變項、社會支持、自我效能來源的相關性

性別、年齡、服務年資、每週服務時數、過去的志工經驗等五項背景變項，實質性支持、訊息性支持、情感性支持等社會支持的三向度，以及自我效能來源的三向度，成功經驗、失敗經驗、行為楷模，以上幾個自變項間的

相關情形，如表4-5-1，結果說明如下：

（一）性別

失敗經驗與「性別」變項的相關性達顯著水準，屬低度正相關。代表女性志工在過去失敗經驗較多。

（二）年齡

服務年資、每週服務時數、實質性支持、訊息性支持與「年齡」變項的相關性達顯著水準，均為低度正相關。代表隨著年齡的增長，其在服務年資愈長、每週服務時數愈多、實質性支持及訊息性支持愈多。

（三）服務年資

每週服務時數、過去的志工經驗、成功經驗與「服務年資」變項的相關性達顯著水準，均為低度相關。其中與過去的志工經驗為負相關；與每週服務時數和成功經驗則為正相關。代表服務年資增加，其在「每週服務時數」和「成功經驗」上亦會增加；過去無志工經驗的志工，其服務年資較高。

（四）每週服務時數

過去的志工經驗與「每週服務時數」變項的相關性達顯著水準，為低度負相關。代表過去沒有志工經驗的志工，其每週服務時數較多。

（五）過去的志工經驗

實質性支持、訊息性支持與「過去的志工經驗」變項的相關性達顯著水準，均為低度負相關。代表過去沒有志工經驗的志工，其認為志願服務機構提供較多的實質性支持、訊息性支持。

（六）實質性支持

訊息性支持、情感性支持、成功經驗、失敗經驗與「實質性支持」變項的相關性達顯著水準。其中，訊息性支持、情感性支持呈現高度相關，且三種支持與成功經驗有高度正相關，與失敗經驗有中度負相關，表示社會支持愈多，成功經驗愈高，失敗經驗愈低。

表 4-5-1 各自變項之間的相關係數矩陣

	性別	年齡	服務年資	每週服務時數	過去的志工經驗	實質	訊息	情感	成功	失敗	行為楷模
性別	1										
年齡	-0.021	1									
服務年資	0.018	0.270**	1								
每週服務時數	-0.092	0.146**	0.204**	1							
過去的志工經驗	-0.066	-0.102	-0.190**	-0.134*	1						
實質	-0.023	0.100*	0.082	0.064	-0.134**	1					
訊息	-0.046	0.109*	0.059	0.007	-0.120*	0.855**	1				
情感	-0.019	0.069	0.058	0.028	-0.093	0.851**	0.850**	1			
成功	-0.066	0.034	0.101*	-0.037	-0.010	0.534**	0.524**	0.526**	1		
失敗	0.157**	-0.006	-0.077	0.013	0.007	-0.457**	-0.452**	-0.444**	-0.649**	1	
行為楷模	0.061	-0.065	0.056	0.021	-0.007	0.037	-0.003	-0.002	0.076	-0.017	1

(* $p < .05$, ** $p < .01$)



貳、志工的個人背景變項、社會支持、自我效能來源對自我效能「整體層次」的同時迴歸分析

由表4-5-2的分析，可知社會支持的三個層面、自我效能來源的三個層面及五個個人背景變項中，有五個變項其對整體自我效能的預測力達顯著水準($P<.05$)，分別是每週服務時數、過去的志工經驗、實質性支持、情感性支持、失敗經驗。在排除其他預測變項的影響，以上五個變項較具有個別對整體自我效能的影響力。顯示每週服務時數愈多，整體自我效能愈高；過去有志工經驗者，其整體自我效能愈高；實質性與情感性支持愈多者，其整體自我效能愈高；失敗經驗愈少者，其整體自我效能愈高。

表 4-5-2 各變項預測整體自我效能之迴歸分析表

預測變項	B	β 係數 (標準化迴歸 係數)	P 值	t 值
性別	-0.442	-0.013	0.632	-0.480
年齡	0.790	0.049	0.075	1.790
服務年資	-0.287	-0.018	0.519	-0.645
每週服務時數	1.263	0.073	0.008	2.674**
過去的志工經驗	-2.071	-0.065	0.015	-2.441*
實質	3.368	0.320	0.006	2.766**
訊息	0.430	0.040	0.697	0.390
情感	3.840	0.351	0.001	3.400**
成功	0.106	0.071	0.209	1.260
失敗	-0.412	-0.191	0.000	-3.818**
行為楷模	1.064	0.031	0.236	1.189
依變項：整體自我效能				
R (多元相關係數)			0.916	
R^2 (決定係數)			0.838	
F 值			119.162**	

(* $p<.05$ ** $p<.01$)

參、志工的個人背景變項、社會支持、自我效能來源對自我效能「目標達成」層面的同時迴歸分析

由表4-5-3的分析，可知社會支持的三個層面、自我效能來源的三個層面及五個個人背景變項中，有六個變項其對自我效能中「目標達成」層面的預測力達顯著水準($P<.05$)，分別是每週服務時數、過去的志工經驗、實質性支持、情感性支持、成功經驗、失敗經驗。在排除其他預測變項的影響，以上六個變項較具有個別對「目標達成」自我效能的影響力。顯示每週服務時數愈多，「目標達成」自我效能愈高；過去有志工經驗者，其「目標達成」自我效能愈高；實質性與情感性支持愈多者，其「目標達成」自我效能愈高；失敗經驗愈少者，其「目標達成」自我效能愈高；成功經驗愈多者，其「目標達成」自我效能愈高。

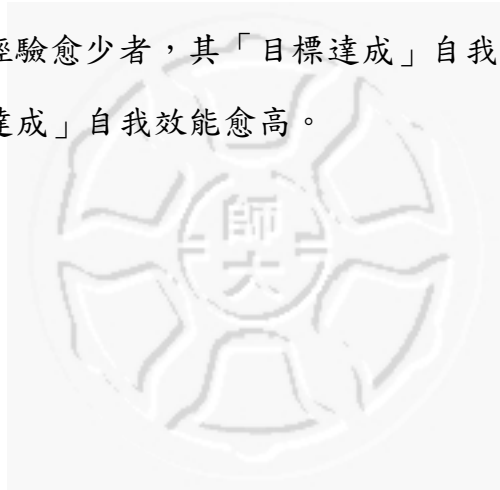


表 4-5-3 各變項預測「目標達成」自我效能之迴歸分析表

預測變項	B	β係數 (標準化迴歸 係數)	P 值	t 值
性別	-0.030	-0.008	0.775	-0.313
年齡	0.060	0.035	0.184	1.333
服務年資	0.058	0.034	0.204	1.274
每週服務時數	0.158	0.089	0.001	3.381**
過去的志工經驗	-0.299	-0.089	0.001	-3.421**
實質	0.334	0.298	0.009	2.622**
訊息	0.095	0.084	0.415	0.816
情感	0.313	0.269	0.009	2.632**
成功	0.023	0.147	0.009	2.631**
失敗	-0.040	-0.177	0.000	-3.646**
行為楷模	-0.017	-0.005	0.852	-0.187
依變項：目標達成				
R (多元相關係數)			0.916	
R ² (決定係數)			0.839	
F 值			125.534**	
(* p<.05 ** p<.01)				

肆、志工的個人背景變項、社會支持、自我效能來源對自我效能「堅持努力」層面的同時迴歸分析

由表4-5-4的分析，可知社會支持的三個層面、自我效能來源的三個層面及五種個人背景變項中，有四個變項其對自我效能中「堅持努力」層面的預測力達顯著水準($P<.05$)，分別是服務年資、每週服務時數、情感性支持、失敗經驗。在排除其他預測變項的影響，以上四個變項較具有個別對「堅持努力」自我效能的影響力。顯示服務年資愈低者，其「堅持努力」自我效能愈高；每週服務時數愈多者，其「堅持努力」自我效能愈高；情感性支持愈多者，其「堅持努力」自我效能愈高；失敗經驗愈少者，其「堅

持努力」自我效能愈高。

表4-5-4 各變項預測「堅持努力」自我效能之迴歸分析表

預測變項	B	β 係數 (標準化迴歸係數)	P 值	t 值
性別	-0.132	-0.056	0.243	-1.171
年齡	0.007	0.006	0.898	0.128
服務年資	-0.129	-0.122	0.019	-2.369*
每週服務時數	0.132	0.124	0.016	2.423*
過去的志工經驗	-0.102	-0.048	0.330	-0.977
實質	0.079	0.112	0.581	0.533
訊息	-0.003	-0.004	0.981	-0.024
情感	0.297	0.402	0.032	2.153*
成功	-0.012	-0.115	0.266	-1.114
失敗	-0.046	-0.319	0.001	-3.500**
行為楷模	-0.055	-0.024	0.613	-0.507
依變項：堅持努力				
R (多元相關係數)			0.676	
R^2 (決定係數)			0.457	
F 值			19.736**	
(* $p<.05$ ** $p<.01$)				

伍、綜合討論

從上述的研究結果，可知「志工的基本資料、社會支持、自我效能來源各層面對自我效能具有預測力」獲得支持。

其中「目標達成」自我效能的顯著預測變項為：「每週服務時數」、「過去的志工經驗」、「實質性支持」、「情感性支持」、「失敗經驗」、「成功經驗」六個。由此研究結果發現，「實質性支持」與「情感性支持」為「目標達成」的主要預測變項，顯示志工的志願服務單位若能給予志工實質性與情感性支持，則容易提高志工從事自願服務工作的成就感，進而提升其對於目標達成的自我效能。

「堅持努力」的顯著預測變項為：「服務年資」、「每週服務時數」、

「情感性支持」、「失敗經驗」四個。由此結果發現，「情感性支持」為「堅持努力」的主要預測變項，顯示若要志工提升其「堅持努力」的自我效能，志願服務單位應該給予較多情感性支持。

整體「自我效能」的顯著預測變項為：「每週服務時數」、「過去的志工經驗」、「實質性支持」、「情感性支持」、「失敗經驗」五個。由研究結果得知，「實質性支持」為整體「自我效能」的主要預測變項，顯示志工的志願服務單位應多給予志工實質性支持，以提升志工的自我效能。

