

南 華 大 學

生死學系

碩士學位論文

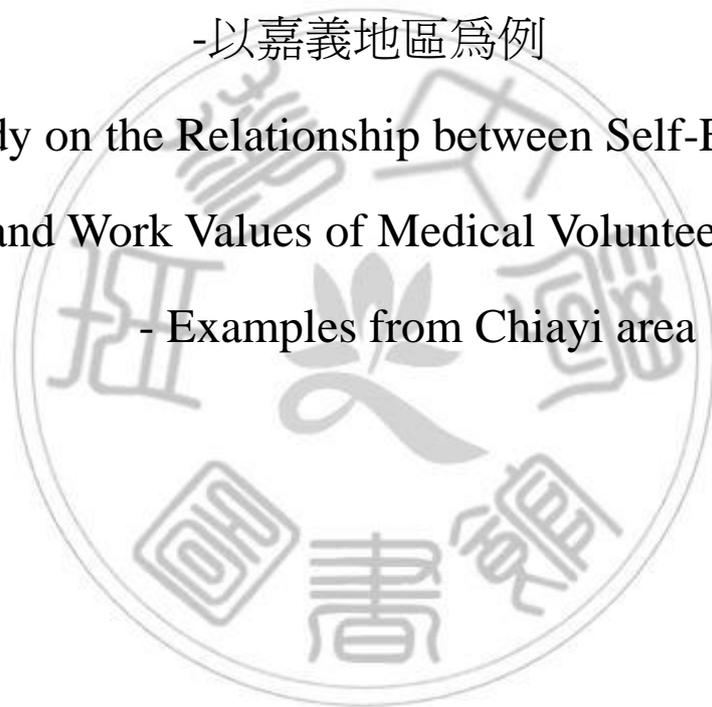
醫療志工自我效能與工作價值觀之探討

-以嘉義地區為例

A Study on the Relationship between Self-Efficacy

and Work Values of Medical Volunteers

- Examples from Chiayi area



研 究 生：陳惠蘭

指導教授：王枝燦 博士

中華民國 102 年 6 月 26 日

謝 誌

時光荏苒，求學過程兼顧家業、職業和志業，讓這七百多個日子中分秒都上緊發條，雖然酸甜苦辣俱全，但心中充滿著歡樂，感謝在這人生一回中，可以歷經這難以忘懷的經歷。

本論文可以如此順遂的完成，首先要感恩量化素養深厚，二分鐘就可以解決問題的指導老師王枝燦，您悉心的指導，讓數字會說話，另承蒙蔡明昌老師、歐慧敏老師二位在口試上的指正及建議，使得本論文更加完備，在此深表感激。另外在我腸枯思竭之際，反覆辯詰互相扶持的最佳戰友佳蓁，有你的鼓勵及陪伴，讓多次想放棄的我重振戰力，真的由衷地感謝！感謝職場上詹明勳組長的解惑及陪伴鼓勵；感謝家業中父母親、先生以及親愛寶貝們的護持，給予我無形、有形的加油，讓我在「四業」多重蠟燭的燃燒之下，可以發光發熱！感謝身邊所有支持我的善知識、填寫問卷的醫療志工們以及協助發放問卷的所有人，感謝有您們才能讓本篇論文大功告成，如此一路走過，回首體會過往的甘與苦，發覺剎那間的回憶是永恆，有大家真好！

學生 陳惠蘭

誌於 2012.07.15

醫療志工自我效能與工作價值觀之探討

-以嘉義地區為例

摘要

本研究旨在了解嘉義地區醫療志工自我效能與工作價值觀之現況，並針對不同醫療志工比較其自我效能及工作價值觀的差異情形，及分析自我效能對工作價值觀之關聯。採用問卷調查法，以嘉義地區 9 所區域醫療院所之醫療志工 1,340 位為研究對象，正式樣本依宗教型態比例採取配額抽樣，共發出 470 份，回收有效問卷率 88.84%，研究工具為醫療志工「自我效能量表」及醫療志工「工作價值觀量表」，問卷資料以 SPSS for 12.0 套裝軟體進行描述性統計、獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析、皮爾森積差相關及多元迴歸分析等統計方法分析資料，研究結論如下：

- 一、年齡越年長之醫療志工自我效能、工作價值觀愈高。
- 二、教育程度愈高之醫療志工自我效能愈高。
- 三、不同宗教信仰、職業、服務部門及機構型態之醫療志工自我效能、工作價值觀達顯著差異。
- 四、年資愈久及服務時數愈長之醫療志工，其工作價值觀愈低。
- 五、醫療志工之整體自我效能對整體工作價值觀達顯著正相關。
- 六、自我效能各子構面對整體工作價值觀及各子構面達顯著正相關。
- 七、嘉義地區醫療志工之自我效能與背景變項對工作價值觀具有顯著的預測力。

根據本研究結論與發現，提供醫療院所醫療志工管理單位及醫療志工具體建議，以作為後續執行策略與研究之參考。

關鍵字：醫療志工、自我效能、工作價值觀

A Study on the Relationship between Self-Efficacy and Work values of Medical Volunteers- Examples from Chiayi Area

Abstract

This study is an investigation of the relationship between Self-Efficacy and Work Values of medical volunteers in Chiayi area.

A self-developed questionnaire “Self-Efficacy and Work Values of Medical Volunteer Scale” was conducted on medical volunteers in Chiayi area. With quota sampling technique, 470 questionnaires were sent out and the return rate reached 88.84%. Through SPSS, t-test, ANOVA, Pearson product-moment correlation coefficient and multiple regression analysis, the following conclusions are secured. I

1. Age of older medical volunteers to higher Self-Efficacy and Work Values.
2. Higher level education of medical volunteers to higher self-efficacy.
3. A significant difference was found in the Self-Efficacy and Work Values among those medical volunteers of different religions, occupations, departments and hospital types.
4. Medical volunteers of longer on Seniority and hours is lower Work Values .
5. A positive significant correlation was found between overall Self-Efficacy and overall Work Values.
6. A positive significant correlation was found between the structure of the self-efficacy and overall Work Values, structure of Work Values.
7. High predictability of Self-Efficacy and background characteristics of the respondents for Work Values was found in Chiayi area.

On the basis of the research results, viable suggestions are made to the medical volunteers and the related organizations on the one hand and for the future studies on the other.

Keywords: medical volunteer, Self-Efficacy, Work Values

目次

中文摘要.....	I
英文摘要.....	II
目次	III
表目次.....	V
圖目次.....	VII
第一章 緒論.....	1
第一節 研究動機與背景	2
第二節 研究目的與問題	4
第三節 重要名詞界定與解釋.....	5
第四節 研究範圍與限制	6
第二章 文獻探討.....	8
第一節 志願服務內涵之探討	8
第二節 志工自我效能理論及相關研究	14
第三節 工作價值觀理論及相關研究	24
第四節 背景變項與自我效能、工作價值觀相關研究	30
第三章 研究方法.....	37
第一節 研究架構	37
第二節 研究假設	38
第三節 研究對象	39
第四節 研究工具	41
第五節 資料處理與分析	47
第六節 實施程序	48
第四章 研究結果分析.....	50
第一節 醫療志工基本資料、自我效能及工作價值觀之現況分析	50

第二節	不同背景變項醫療志工之自我效能關聯分析	57
第三節	不同背景變項醫療志工之工作價值觀關聯分析	75
第四節	醫療志工自我效能對與工作價值觀之相關分析	93
第五節	醫療志工自我效能對工作價值觀之迴歸分析	96
第五章	結論與討論	111
第一節	醫療志工自我效能及工作價值觀之結論	111
第二節	貢獻	115
第三節	建議	115
參考書目	118
附錄	125
附錄一	：醫療志工自我效能與工作價值觀之探討正式問卷	125
附錄二	志工自我效能量表同意書	128

表 目 次

表 3-3-1 嘉義地區醫療院所醫療志工人數一覽表	39
表 3-3-2 宗教類型區域醫療院所比例抽取人數一覽表.....	40
表 3-4-1 建構問卷內容效度專家學者名單（依姓氏筆畫排列）	41
表 3-4-2 「志工自我效能量表」預試/正式量表之信度分析表	44
表 3-4-3 「志工工作價值觀量表」預試/正式量表之信度分析表	46
表 4-1-1 醫療志工背景變項之次數分配表(N=374).....	53
表 4-1-2 醫療志工自我效能之分析摘要表(N=374).....	55
表 4-1-3 醫療志工工作價值觀各構面平均數分析摘要表(N=374).....	56
表 4-2-1 不同性別醫療志工自我效能之 t 檢定分析表(N=374)	57
表 4-2-2 不同服務醫療機構數醫療志工自我效能之 t 檢定分析表(N=374)	58
表 4-2-3 不同背景變項醫療志工自我效能之單因子變異數分析表(N=374)	62
表 4-2-4 醫療志工背景變項對自我效能的交互關係數矩陣分析表(N=374).....	68
表 4-2-5 自我效能各構面的交互關係數矩陣分析表(N=374)	69
表 4-2-6 醫療背景變項之整體自我效能迴歸分析摘要表(N=374).....	73
表 4-2-7 背景變項對自我效能各子構面迴歸分析摘要表(N=374)	74
表 4-3-1 不同性別醫療志工對工作價值觀 t 考驗分析表(N=374).....	75
表 4-3-2 不同服務醫療機構數醫療志工工作價值觀上之 t 檢定分析表(N=374).....	76
表 4-3-3 不同背景變項醫療志工工作價值觀之單因子變異數分析表(N=374).....	81
表 4-3-4 醫療志工背景變項對工作價值觀交互關係數矩陣分析表(N=374).....	87
表 4-3-5 工作價值觀各子構面對工作價值觀交互關係數矩陣分析(N=374).....	87
表 4-3-6 醫療背景變項之整體工作價值觀迴歸分析摘要表(N=374)	91
表 4-3-7 醫療志工變景變項對工作價值觀各子構面迴歸分析摘要表(N=374).....	92

表 4-4-1 醫療志工自我效能與工作價值觀交互關係數分析表(N=374)	94
表 4-5-1 自我效能對整體工作價值觀之多元迴歸模型分析摘要表(N=374)	104
表 4-5-2 自我效能對工作價值觀之「自我成長價值觀」多元迴歸模型分析摘要表(N=374)	105
表 4-5-3 自我效能對工作價值觀之「自我認同價值觀」多元迴歸模型分析摘要表(N=374)	106
表 4-5-4 自我效能對工作價值觀之「社會認同價值觀」多元迴歸模型分析摘要表(N=374)	107
表 4-5-5 自我效能對工作價值觀之「人際互動價值觀」多元迴歸模型分析摘要表(N=374)	108
表 4-5-6 醫療志工之自我效能對工作價值觀假設摘要分析表.....	110

圖目次

圖 3-1 研究架構圖.....	37
圖 3-2 研究實施程序圖.....	49

第一章 緒論

國內醫療院所以1981年長庚醫院與馬偕醫院首度設立志願服務團體的發展歷史。自1984年起平均每年有5.5家醫院成立志願服務團隊（鍾蕙朱，2001）。隨著政府人力的精簡革新政策及預算縮減，臺灣逐漸重視志願服務人力資源運用，在2001年1月公布「志願服務法」時，大力推動志工的服務於社會中，鼓勵民眾主動參與志工服務（楊勝任，2002；曾華源、郭靜晃，2001）。同時聯合國大會宣布2001年為「國際志工年」，更加肯定志工所呈現的價值、奉獻及成就。在所有志工貢獻時數中，醫院志工名列所有志工之冠（內政部，2012）。醫療志願服務發展初期多為個別自發性、無目標、無組織、強調愛心奉獻，不計報酬，但近年來，漸漸著重志工管理、籌畫、招募、遴選、任用，並透過訓練督導、分工安置、考評等過程，已逐漸發展出有效的運用及管理模式，可以提昇醫院的服務品質，對志工本身及整體公民社會形象亦有一定之助益。

因此，近年來志工成為機構不可或缺的人力資源，然而，在研究者從事臨床護理經驗十多年及四年多的醫療志工，看到醫療志工噓寒問暖、調和聲色、無私奉獻的精神，其不求回報的付出，為人服務的同時，究竟能夠從服務過程中獲得何等之價值觀及肯定認同，且透過服務的經驗累積，是否能內化產生自我信念，並願意持續參與服務？此引發研究者極大動機，加上過去研究鮮少論述第一線醫療志工自我效能與持續服務行為所產生的價值觀，因此，本研究想要探討醫療志工自我效能與工作價值觀之間關連性，並透過研究想進一步探討醫療志工自我效能是否會影響其工作價值觀，加以實證研究成果，冀望研究之結果對實務界與學術界有所貢獻。因此，本章共分為四節，第一節為研究動機，第二節為研究目的與問題，第三節為名詞釋義，第四節為研究範圍與限制，茲分別敘述如下。

第一節 研究動機與背景

現今醫療部門財政預算逐步刪減，日漸捉襟見肘，大多採取人事遇缺不補的因應策略，對於志願服務人員的需求自是有增無減，加上民眾意識高漲，參與志願服務意願亦逐年增加，根據曾華源、鄭讚源、陳政智（1998）研究顯示民間機構與團體認為現有的志願服務工作重疊性過高、人力流動過快、缺乏制度化、服務品質參差不齊等。因此，藉由透過服務民眾的志願服務過程，不斷地經驗累積，增強醫療志工所秉持的自我效能，建立自我肯定及價值觀，進而強化志工持續服務意願，成為亟待解決的課題，加上目前國內針對志工研究，以不分志工類別為最多，其次為教育志工；且醫療志工相關研究中大多以參與動機、工作滿意度、組織承諾、離職傾向、人力資源、生命意義等變數為研究範圍。在自我效能與工作價值觀之相關研究，多半著重於國中、小教師教學自我效能（席榮維，2006；吳翠菁，2007；黃振恭，2008）；另有研究對象為學生（許雅嵐，2007）、民航機師（黃文琳，2010）、高科技產業人員（楊巧蘋，2011）、行政人員（廖正源，2007；顏朱吟，2008），針對醫療志工自我效能及工作價值觀之相關研究回溯，並無相關成果，故引發研究者希望藉由研究進一步了解醫療志工之自我效能與工作價值觀間的相關情形主要動機有三：

一、 醫療志工具備之自我效能為服務過程中重要動機

志工在醫療院所扮演著重要角色，肩負著醫療品質的成敗責任，面對著生老病死及不同病情變化的民眾，若是無法調適自己角色的變更，往往無法給予適當的陪伴及協助，故在追求卓越的醫療品質背景之下，醫療志工於服務過程當中面對不同環境的挑戰時，個人對於是否能夠達成所賦予特定任務能力的內在自我效能是引發加入醫療志工行列中重要動機之一，且從文獻搜尋得知，自我效能大多廣泛應用於教育、健康行為及醫學照護等領域，以探討教學、學生學習情形、學業成就、衛生教育介入成效或健康生活型態為主，少有針對醫療志工進行相關自

我效能研究，因此本研究主要探究醫療志工之自我效能，協助醫療志工進行服務時有自我檢核之依據，此乃為本研究動機之一。

二、國內醫療志工之工作價值觀之實驗研究與研究工具發展尚稱缺乏

根據馬榮哲（2004）研究發現教師的工作價值觀會透過互動過程，影響行為表現與工作態度，因此，若無合宜的工作價值觀將無法自我期許，面對工作將失去熱情、無法迎接更多元的挑戰及持續下去。此在許多研究教師或其他企業上之價值觀均獲驗證（徐承宗，2005；張碧珊，2008；林素媚，2010；周立敏，2010）。而以志工工作價值觀為探討研究僅有1篇（吳美玲，2009），其研究對象為高齡者之醫療志工。本研究與前述研究之差異主要考量現今擔任醫療志工大都為非高齡族群，故欲瞭解現今醫療志工在服務過程中產生之工作價值觀，並依前人量表修定適用於國內醫療志工工作價值觀量表，此為本研究動機之二。

三、研究結果提供醫療志工及醫療院所志工管理單位輔導及訓練方針

研究者自 1988 年從事護理臨床工作，於 2008 年擔任醫療志工，親身看到志工夥伴不分下雨或晴天、單位、年齡或性別，總是摒除個人利益，展現無私奉獻的精神，致力於幫助他人的服務過程當中，對於服務的重視程度、追求服務目標的價值愈漸薄弱，因此，藉由研究結果了解醫療志工服務過程中所產生自我認知評估，進而產生個人內在自我效能，及在追求工作目標之普遍性與穩定性時，所產生的工作價值觀，並了解兩者之間的關聯性，進而提升自我效能及強化服務過程中所獲得之工作價值觀，增強持續服務動力，提供醫療院所志工管理單位及學術單位進行輔導及訓練方針，此為本研究動機之三。

第二節 研究目的與問題

壹、研究目的

基於上述研究動機，本研究的主要目的以本土化的社會文化觀點，參考國內外現有文獻及相關量表內容，加以修訂適用於本土醫療志工自我效能及工作價值觀之測量工具，並進行醫療志工自我效能與工作價值觀研究，以分析不同背景醫療志工對於各種不同環境的挑戰或面對新事物時，能否完成某項工作任務，產生自我認知評估，進而改變個人內在信念的自我效能以及在追求工作目標之普遍性與穩定性時，所產生的工作價值觀之概況。因此，本研究具有以下幾項目的：

- 一、瞭解當前醫療志工之自我效能及工作價值觀概況。
- 二、了解醫療志工自我效能對工作價值觀預測情形。
- 三、根據研究結果，針對提升醫療志工自我效能以及工作價值觀提出具體建議，提供醫療志工作者及醫療院所志工管理單位，加強輔導訓練之參考。

貳、研究問題

根據上述研究動機與研究目的，本研究所欲回答之問題如下：

- 一、當前醫療志工自我效能與工作價值觀之現況為何？
- 二、不同背景變項醫療志工其自我效能是否有顯著差異？
- 三、不同背景變項醫療志工工作價值觀是否有顯著差異？
- 四、醫療志工自我效能與工作價值觀是否具有相關性？
- 五、醫療志工自我效能對工作價值觀是否具有預測力？

第三節 重要名詞界定與解釋

為使本研究所使用的重要名詞意義明確，以利於研究之進行，以下將針對本研究中出現的重要名詞與以闡釋說明，包括：「醫療志工」、「自我效能」、「工作價值觀」等三個名詞，加以進行操作性界定，分別說明如下：

壹、 醫療志工 (Hospital volunteer)

醫療志工，指志願服務於醫療院所，經由志工管理單位認定之志願服務者，其中有些醫療院所訓練志工須經過基礎訓練、特殊訓練，有些更加需要經過醫療志工專業訓練，但有些醫療院所所招募之志工為出自志願服務無經訓練，以上均屬醫療志工，本研究定義之醫療志工，為嘉義地區 9 所區域醫院中所擔任之 1,340 位醫療志工。

貳、 自我效能 (Self-Efficacy)

本研究對自我效能之定義參考洪凱莉 (2010)「自我效能量表」及 Schwarzer (1981)「一般自我效能感量表」為主軸，及參考其他研究「自我效能量表」相關量表 (姜琇翠，2006；張菁玲，2010；謝欣樺，2011)，修訂適用於醫療志工「自我效能量表」，主要針對個體對於各種不同環境的挑戰或面對新事物時，能否完成某項工作任務，產生自我認知評估，進而產生個人自我效能，包含「自我省察力」6 題、「人際融合力」8 題、「工作實踐力」7 題、「挫折包容力」6 題，四個構面共計 27 題。

參、 工作價值觀 (Work values)

本研究對工作價值觀定義參考吳鐵雄等人 (1996) 所編製的「工作價值量表」為主幹，及參考其他「工作價值量表」相關研究 (翁招玉，2010；吳美玲，2009；邱麗如，2010)，加以修訂適用於醫療志工「工作價值觀量表」，主要測量醫療志工從事志願服務時秉持的信念，對工作重視或偏好的程度，藉以引導其工作行為，處理事務，及追求工作目標之普遍性與穩定性醫療志工的工作價值觀，包含內在價值、外在價值、附加價值，其中內在價值含「自我成長價值觀」5 題及「自我認同價值觀」構面 5 題；外在價值為「社會認同價值觀」構面 5 題；附加價值為「人際互動價值觀」構面 5 題，四個構面共計 20 題。

第四節 研究範圍與限制

爲使研究推論與結果獲得合理與適當的解釋，研究範圍與限制如下：

壹、研究範圍

一、研究地區

本研究基於時間、人力及醫院規格的限制，僅就嘉義地區有醫療志工之全部區域醫院(財團法人嘉義基督教醫院、財團法人天主教聖馬爾定醫院、佛教慈濟綜合醫院、行政院衛生署嘉義醫院、行政院衛生署朴子醫院、臺中榮民總醫院嘉義分院、臺中榮民總醫院灣橋分院、陽明醫院、財團法人嘉義長庚紀念醫院)，共計 9 所區域醫院爲研究調查範圍。

二、研究對象

本研究調查的對象爲實際於醫療院所中從事醫療志願服務者爲調查母群體，共計 1,340 位，原始分配母群體狀態，如表 3-1-1。

三、研究變項

(一) 個人背景變項

本研究針對醫療志工之性別、年齡、宗教信仰、婚姻狀況、志工服務年資、教育程度、職業、服務部門、平均每週服務時數、志工服務之醫療機構數、醫院型態等背景變項進行探討。

(二) 主要研究變項-自變項

本研究之自變項爲自我效能。包含自我省察力、人際融合力、工作實踐力、挫折包容力等四個構面。

(三) 主要研究變項-依變項

本研究之依變項爲工作價值觀。包含內在價值的自我成長價值觀構面、自我認同價值觀構面；外在價值的社會認同價值觀構面；附加價值觀的人際互動價值觀構面，共計四個構面。

四、研究方法

本研究使用問卷調查法進行研究，針對嘉義地區 9 所區域醫院之醫療院所中 1,340 位實際從事醫療志工為母群體，依醫院所屬之宗教形態按比例採配額抽樣方法進行。

貳、研究限制

一、研究地區限制

本研究因人力、時間、經費上之限制，僅以嘉義地區之區域醫院為調查範圍。因此，在研究結果推論上，無法推論到其他地區。

二、研究對象的限制

本研究僅以志願服務於嘉義地區，醫院規模為區域醫院，並經由志工管理單位認定之志願服務者為調查對象。因此，在研究結果推論上，無法推論到其他規模醫院之醫療志工或其他類型志工。

三、研究變項的限制

本研究探討自我效能與工作價值觀二變項間之現況、差異與相關。因此，僅能針對此二變項之各層面與整體進行統計與分析，不包含其他變項。

第二章 文獻探討

本章主旨在於探究醫療志工「自我效能」與「工作價值觀」相關研究，因此，本章就變項的相關理論與實證研究之國內外文獻進行探討，作為本研究概念與架構形成之理論基礎依據。本章共分為四節，第一節為志願服務內涵之探討，第二節則探討志工自我效能之理論與相關研究，第三節志工工作價值觀之理論與相關研究，第四節為不同背景變項與自我效能、工作價值觀相關研究。

第一節 志願服務內涵之探討

自古家族互助的「義莊」、糧倉互助的「社倉」、人際互動的「鄉約」、經濟互助的「錢會」、民間興學、濟貧、施粥、奉茶、修橋鋪路、捐棺等活動均為了社會公益所執行，大多偏重於滿足生理需求之慈善服務。回顧醫療照護歷史，1853 年南丁格爾在克里米亞戰爭中，投入救傷護理，其付出不求回報精神，如同志願服務，又隨著時代的轉變，許多國家透過立法或頒訂政策進行推動志願服務工作，如 1947 年日本針對志工訂定「民生委員法」；美國於 1973 年訂定「國內志願服務法」、1990 年「全國暨社區服務法」；而我國於 2001 年 1 月 4 日經立法院三讀通過「志願服務法」，並於同年 1 月 20 日經總統公布實行。同時，聯合國為了促進全球的志工行動，將 2001 年訂為國際志工年，希望藉由相關活動的推廣，促進志願服務工作的有效推動。

陳金貴（2002）指出志願服務的內涵從以往滿足生理溫暖衣食的慈善服務開始，漸漸因 78 年人民團體法修改後，民間團體相繼成立，並隨著國家政治、經濟、社會、文化等各方面變化，志願服務團體亦漸漸增廣，含括學術文化類、醫療衛生類、社會服務類、宗教性組織、經濟性組織。隨著工業化及經濟發展等現代化演進，促使志願服務的崛起更加興盛，也因此針對不同的需求特性，提供的服務措施更加多樣化，直至今今，分類共分為文化、教育、環保……等十多項類別。因此，志願服務從傳統的人際互助到現今社區及各機關單位的援助，從服務角度來看，以滿足民眾生理、心理、精神需求的

重要方式，傳達人與人之間的關懷和互助，是一種意念的結合，從志願服務者不斷行動與反思中激發出有價值的學習經驗，這過程將使得施者與受者互惠及互助。相對的，對於志願服務不再侷限於個人之間的互助，而是個人加入特定組織，協助組織從事利他的行為，對個人的意義被賦於豐富的內涵，包含自我成長、認同、他人的尊重以及價值。依據國內相關研究可知，志工的服務學習對其個人，得到自我肯定的機會，以及改變價值觀念均具有正面的影響（許蜜芳，2005；潘依玲，2005；劉鎮寧，2009）。金桐（2008）認為志願服務並非職業，無需多年的學校養成教育，卻有專業服務的要求，尤其是志願服務本身的理想性、價值觀頗受社會肯定與重視。

因此，從古至今，志願服務的精神一直存在，不管是錢財、物資到精神層面，皆可見志願服務付出無所求的精神，另外，由「志願服務法」闡述中，亦賦予志願服務團體及個人肯定及尊重，同時提升志願服務之內涵、品質及水準。故本章節中首先探討志願服務之相關定義，繼而對志願服務特性做一簡述，並對醫療志工之內涵做一探討。

壹、志願服務之定義

我國於 2001 年「志願服務法」中將志願服務定義為：「民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務」（內政部，2008）。個人依志趣，不計較報酬而從事有組織、有目的和方法，以調整與增進他人對環境之適應工作，稱之為志願服務（鄭讚源，2004）。另外，研究指出志願服務是自發性的社會活動，非被強迫的服務工作，透過社會性的參與，對個人或組織給予服務的承諾，犧牲個人的時間、體力或生活，不以財務報酬為考量，透過在組織中與其他成員互動、共同行動，以增進人際關係，帶給個人的學習經驗和心理成就，以及利他行為，降低社會疏離感（陳金貴，2002；曾華源，2001；曾華源、郭靜晃，2001）。從上述論點，對於志願服務所下的定義來看，認為志願服務是個人出於自願，付出不求回報，從事利他及增進社會公益之服務。

國外學者認為志願工作者是指個人在心靈上所引發的動機，奉獻自我時間在各領

域，不求任何報酬，直接幫助他人的人，所付出活動的結果，提供市場上有價值、有意義的活動，對於自我本身心理上也能獲得滿足感（Simth, 1989；Levy, 2001）。

綜合上述國內外學者對於志願服務闡述，儘管志願服務分類繁多，所服務對象亦有不同，但其中心精神定義是相同，都是一種發自內心，以個人自由意志，善用自己時間、心力、體力，志願而非義務責任，只求付出不求酬勞回報，有價值為群眾服務的利他社會公益行爲。亦言之，對於參加志願服務行列的志願服務者，可能來自於各種不同背景、環境、社經地位等，服務類別、對象性質不同，但對於志願服務所秉持的精神出發點是相同的。

貳、 志願服務的特質

志願服務法於 2001 年 1 月 20 日奉 總統頒布施行至今已逾 11 年，國內志願服務工作日漸蓬勃發展，依內政部統計資料顯示，截至 99 年 12 月底止，各領域登記有案之志願服務，總服務人次達 1 億 6,014 萬 99 人次，服務時數達 5,925 萬 1,965 小時。成員遍及家庭主婦、大專青年學生、勞工朋友、公教人員、退休人員及其他專門技術人員，其中女性占七成，50 歲以上者最多、教育程度大學以上者居多（內政部，2008）。由此可見，如今所發展之志願服務，已漸漸被接受，志工已成為不可或缺的社會資源，其不僅提供人力，貢獻才能，也愈來愈多組織，將志工視為機構的人力資產，加以規劃、運用，以產出最佳效能。因此，志願服務隨著社會變遷以及公民社會發展，其內涵漸漸包含參與的責任。

從志願服務者的特性來看，具有非謀求個人經濟利益，非強迫性的利他行爲，以濃厚的社會公益色彩，滿足個人心理需求、互助互惠的社會服務，因此，是一種發自內心的行爲展現，是一種無私大愛的精神（曾華源、曾騰光，2003；宋世雯，2000；賴兩陽，2002；吳坤良，2006；張英陣，2011）。另有研究認為志願服務是個人學成與成長，經由個人內在的人格與涵養所散發出的態度，在利他的志願服務工作中得到愉悅感，且對於社會而言具有積極正向的作用（趙芝良、林詩萍，2011；吳坤良，2006）。

因此，綜合前述，可知志願服務的特質是個人在自由意志下參與，非受他人所逼迫，

採取發自內心、志願而非義務，且依自己的體力、心力、時間，付出不求報酬、不支薪，無專業學成，並藉由利他、公共利益服務過程提升自我成長，互助互惠的一種社會服務活動。而志願服務機構的帶領與管理不同於一般專職人員，但仍需備有周全計畫及教育，使志願服務者完成各種志願服務，如此才能將此人力資源有效運用，相對地，參與志願服務工作在自己參與過程中，除利他性以及公共利益，個人透過參與服務學習後的內化，確信自己可以產生特定結果的自我評價與信念，亦即志工實踐自我效能之表現情形。換言之，志工透過服務過程中，可以藉由服務經驗得到自我肯定及價值觀的建立。

參、醫院志願服務工作之內涵

許多醫療院所因財政預算、人事遇缺不補，及民眾、家屬的服務需求之下，大量廣泛開始運用志願服務人員，而醫療院所對於醫療志工之認定，有些醫療院所訓練志工須經過基礎訓練、特殊訓練，有些更加需要經過醫療志工專業服務訓練，方可於組織中擔任志工，但有些醫療院所所招募之志工為出自志願服務無經訓練，因此，本研究以志願服務於醫療院所且經志工管理單位認定之志願服務者，稱之醫療志工。從事服務於醫療院所的醫療志工，可於醫療院所中看見身影，服務範圍甚廣，涵蓋服務台諮詢、就醫引導、門診急診及住院患者陪伴、行政支援、特殊服務（安寧志工、專線諮詢等）、社區服務、圖書服務、其他服務等等（秦燕，2001；龍紀萱等，2010）。雖然有些是例行行政業務，但對於民眾的身體病痛、心理焦慮、不耐等候等抱怨，處處都可見醫療志工心理撫慰、以心相待，對於家屬的陪伴更是重要的一環。范美翠（2004）對於志工內涵指出，志願服務是輔助性的，主要目的是讓專業人士做專業工作，而志工在醫療團隊的專業療程中，注重病患本身及家屬心靈的慰藉及提供一個身心靈依靠機會，致使志工能由服務過程中獲得人生體驗，培養成熟的人格與實際工作經驗。

醫院中的志願服務功能，除志工本身提供的服務外，對於醫院的貢獻亦是功不可沒。呂佳芬（2010）針對慈濟醫院曾對住院病患及護理人員進行調查，認為志工的貢獻在於對於病患的訪視與安慰，使得他們獲得較高品質的醫療照顧，所提供的醫療照護品質有正向影響，且會帶給他們歡樂與希望，因此，如何將此份裨益醫療服務及人力的發

揮，對現今社會追求全面品質與全人照護的醫療服務，具有相當的重要性。

現今醫療志工對醫院而言為不可或缺的人力資源，從招募、遴選、任用、進而訓練、督導、分工安置、考評等過程，逐漸發展出一套專業管理模式。醫院在遴選志工時，必須考量組織和志工的需求、組織必須了解志工本身專長資格及特點，以達「適才適用」；職前訓練更是不可少，主要提供志工開始服務時，所應具備最基本的常識與技能，提供志工能夠盡快熟悉適應環境，並增強工作表現或解決工作難題，提升自我信念，至於安排在職教育訓練，則要視志工之學習需要和組織之發展需要而定，管理者可依實況進行妥善安排（曾騰光，1997；曾華源、曾騰光，2003）。督導是管理及行政的核心，具有教導、行政、扶助、支持的功能，督導人員主要任務在於協助志工，促使志工及組織之間都能獲得最大的滿足感（秦燕，2001）。故督導所扮演的溝通協調以及支持的角色是相當重要的。陳金貴（2003）指出讓志工有機會檢討過去的服務成效，了解自己的缺點及優點，知道自己的工作情形，清楚所遇問題之所在以及改進的方向，可以激發志工潛能，做為組織改進服務品質的參考，使每一位志工都可以「人盡其才」「適才適任」「適才適所」。

曾竹寧（1997）亦指出醫院志願服務發展的結果，肯定志願服務工作的重要性及正面功能；並提及有效地運用志願服務，不但能提升醫院社會服務部門對患者服務的質與量，同時，對醫院的行政處理、文書管理、公共關係及經費籌募，甚至是政策擬定與安排，皆有很大助益。機構在志工人力資源管理上，重視志工動機之激發，持續意願之增強，均涉及管理制度規劃與實行的完善與否，不但影響志工對機構的滿意度，也深深影響服務的成效（曾騰光、曾華源，2001）。可見，醫院若能瞭解志工的自我效能，做有效運用及良好的管理模式，不但可以提升醫院的醫療品質，對志工本身亦有一定之助益。

另言之，服務於醫療院所之醫療志工，不管是否經過專業服務訓練，其所秉持服務的衷心是相同的，參與動機均是由內心意願的自發，不求回報，研究者實際擔任醫療志工的服務過程中，可見到不分青年老少或身體殘障的志工穿梭於機構中，不管是行政部門的引導協助、或是急診處及重症、病房病患及家屬的安撫等等，本著利他的服務精神，並由服務過程中獲得滿足、自我肯定以及信念的強化，繼續維持著參與服務的初發心和熱忱。

每位志工所扮演的角色如同醫療院所中的軟體，要適才適用，方能發揮軟體的最大功能，並透過志工管理單位招募、訓練、到分配服務單位、督導和考核，每一環節的有效運用，才能將志願服務發揮最大效能，對醫療院所及醫療志工而言都是雙贏的局面。因此，了解醫療志工自我效能是相當重要，國內針對醫療志工研究，大多以參與動機、工作滿意度、人力資源、離隊意向居多，甚少探討醫療志工之自我效能及工作價值觀相關性。故本研究將以醫院志工為主要研究對象，探討醫療志工之自我效能與服務過程中之工作價值觀關聯性。

第二節 志工自我效能理論及相關研究

本研究旨在探討醫療志工自我效能與工作價值觀之關係研究，因此，探討自我效能之理論與研究，實為本研究立論之基礎。本節就自我效能的理念定義、向度、影響及志工自我效能相關研究議題，闡述如下。

壹、自我效能之理論定義

一、自我效能定義

自我效能 (self-efficacy) 是由 Bandura 於 1977 年所提出，認為自我效能是一個人對其本身表現一項受賦予任務或行為能力的一種個人信念。如同，假設每個人對成功的期望會決定他們面對困難時，是否能堅持原來的信念來完成其行為。並將自我效能分為結果預期、效能預期，前者指個人評價完成某種行為後將獲得特定結果之預期；後者是個人堅信期能有效地執行所欲獲得結果的行為；兩者並不存在必然的因果關係。但在 1982 年 Bandura 更加認為自我增強及自我效能感為促成行為發生的重要力量，並對自我效能詳細說明，個人是否相信自己有能力去面對問題，對於自己能否獲得成功的信念，此將會影響個人對行動的決策，因此，當個人擁有高自我效能時，將對自己有更大的信心去完成某一項任務 (Bandura, 1977、1982、1995、1997)。

繼 Bandura 之後，國外學者 Maddux (1995) 認為，這項反應會影響個人對行動的選擇、努力於該行動的程度、以及持續該行動的時間長度。對某項工作擁有較高的自我效能感的個人，會較主動地參與或進行可以完成該項工作的行動，並積極地進行該項行動，也可以長久地持續該項行動。劉曦萍 (2008) 研究活動介入對信念的影響，認為自我效能是個人對自己最高能力的信念，而非真正的能力，且確定個人在特定情境下特定行為的自我效能很重要。

相對地，國內學者張春興 (1991) 亦針對自我效能提出定義，認為自我效能理論是指個人在目標追求中面臨一項特殊工作時，對該項特殊工作動機的強弱，將決定於個人對其自我效能的評估。且自我效能能根據自己以往經驗，對某一項特殊工

作或事務，經過多次成敗的歷練後，確認自己在處理該項工作時，具有高度的效能。另外，許德發（2000）認為自我效能會隨著個體的成長而有所改變，個體在成長的每一階段，皆會經歷不同的事件，累積其自身經驗；自我效能亦會逐漸發展，產生不同之作用。相對地，個體每遭遇不同之事件，必須重新評估自己的能力，以增進個人之自我效能。另有相關研究指出，自我效能為個人為達成某一行為目標而努力去執行之信心，它決定人們將投入多少努力，以及在面對障礙和厭惡經驗時，能夠堅持多久。這與人們生活常態相同，大多傾向於害怕並迴避本身認為無法應付的威脅性情境，相反地，當判定自己能夠成功處理某一情境時，行為表現會較主動積極（陳志文，2009；徐鳳卿，2009）。此呈現出自我效能高的人具有高度的自信心，相信自己能有效處理面臨的事件，因此較能堅忍不拔地處理事情，常有優秀的工作表現。

綜上所述，自我效能依據各學者所提之不同，彙整自我效能具有以下三取向：

（一）自我效能是一種個人信念

大多數學者指出信念是一個人接受何者為真的一些觀念。例如 Bandura 認為是一種能力的信念，屬於一種特殊情境的信念以及具有動機的作用，屬於個人自信能夠達到期望之表現水準的看法。孫志麟（1991）指出能力的信念是指對自己能力事實上的信念，而動力作用涉及個人如何成功完成某種行動的判斷。Schunk & Carbonari（1984）認為自我效能是個人對自己最高能力的信念，而非真正的能力，且確定個人在特定情境下特定行為的自我效能很重要。

（二）自我效能是對自身能力的覺知

相關研究指出，工作動機的強弱決定於個人對自我效能的評估，根據自己以往經驗，對某一項特殊工作或事務經過多次成敗歷練後，確認自己在處理該項工作時，將具有高度的效能，能夠成功處理，且於行為表現上會較主動、積極（張春興，1991；陳志文，2009）。

（三）自我效能是一種持續能力

自我效能是企圖達成一項目標的一種反應，會影響個人對行動的選擇、努力於該

行動的程度以及持續該行動的時間長短（Michie, 2006；Maddux, 1995）。

綜合上述，國內外學者針對自我效能定義之觀點，為個體對於自己應付各種不同環境的挑戰或面對新事物時能夠完成某項工作、任務，面對問題，所產生的一種自我認知評估，經評估後而產生的整體內在信念，而此信念來自於對完成某種行為的能力之主觀判斷。個體自我效能因人而異，每個人本身面對及處理事情的自我評估不同，經歷過之事物處境不相同，所產生的內化信念亦會有所不同，且其自我效能影響其參與執行或服務的動機、面對逆境或困難時心理情緒及努力行動，對於行動的持續性最具影響。因此，本研究旨在了解醫療志工於執行志願服務過程，透過人與人之間的動態互動，所呈現自我效能之現況以及不同背景變項之醫療志工自我效能情形，以提供醫療志工及志工管理單位、醫療院所對於醫療志工自我效能提升進行訓練與輔導之參考。

二、自我效能理論基礎

自我效能概念源自於心理及社會科學領域，Bandura（1965）認為人格的發展是透過一個相互決定論的歷程，經由行為、個人、環境間的相互影響決定人類的行為（王震武、林文瑛、林烘煜、張郁雯與陳學志，2005）。Bandura（1997）由社會學習理論延伸，發展了自我效能理論，提出行為改變歷程的理論，認為個人的行為不僅受到環境的影響，同時也受個體主觀認知機制的運作結果而產生，這種認知機制稱為自我效能感，指個體應付未來環境所採取的行動，且必須進行行動優劣之判斷。

自我效能基本模式中包含自我效能來源、向度以及影響，三者互為影響且交織構成自我對行為所產生的效能預期或結果預期的動態自我效能概念模式。

（一）自我效能來源

自我效能可以是個人經由內在動力的驅使及自主內省與調節的心理歷程，透過其內在的想法、感覺與行動改變外在環境，而非被動的對環境刺激反應，將自我效能視為個體有能力可以成功達到環境中任何生理、心理、社會及認知上所要求的信念 Bandura（1977、1995、1997）。亦能為自己帶來正面改變能力的評價。以

下就相關研究對自我效能來源進行闡述（陳志文，2009；劉曦萍，2008）。

1. 表現的成就（performance accomplishments）

指個人經由實際執行操作，所獲得的經驗與控制感。當過去曾經經過努力付出後所獲得的成功經驗，會形成強烈的自我效能；相對地，輕易取地的成功或是失敗的經驗則會消滅自我效能，因此，個體過去成功表現的經驗，是自我效能的主要來源，也是最具影響力的來源。

2. 替代者的經驗（vicarious experience）

指經由他人的經驗、社會角色的示範而得到的效能。即藉由同儕或與自己類似的對象，其明確的成功經驗或多人反覆成功的經驗，對自己能力的評估，建立自己的信心，進而提升自我效能。

3. 言語說服（verbal persuasion）

指經由旁人言詞上的鼓勵與建議來增強個人的自我效能。此種來源最為容易、簡便，但較容易被消滅而消失，因此說服者必須具備值得信賴以及吸引力的特質，如此個體方能心信自己有能力去完成，並增強自我效能。

4. 情緒喚醒（emotional arousal）

當個體處於壓力或緊張的狀態，會容易引發生理或情緒的反應，此將對自我效能會有不好的影響；相反的，當個體處於正向情緒時，自我效能會較高，能持續執行，而達到成功的目標（李尹暘、林曉佩、林君怡；2007）。

針對以上四種來源，黃振恭（2008）指出個人行為塑造會增強成就，透過階段性的次級目標，讓個人按部就班地達成主要目標；針對替代經驗的對策則是選擇學習者的典範對象，學習成功背後的經驗方法；對於社會說服的對策則靠著自己提出具體可行的計畫，並時時激勵自己；對於情緒喚醒，則利用撰寫日記、正向思考、改變對事務觀點等，提升自我覺知。

綜合以上，可以得知自我效能來源，可來自內在環境個體本身情緒及行為表現後的成就，外在環境替代者經驗與外在說服，就醫療志工服務而言，內在自我以一顆無私付

出無所求的心境、愉悅的心情和時時保持參與志工的熱忱，來督促自己和執行服務，對於志工本身以及被服務者皆是幸福的，並透過服務過程所得到自我充實，滿足自我需求，於服務中得到成就。對於外在環境，來自資深醫療志工的帶領、經驗分享以及肯定和讚美，均能有效提升自我效能，如此內外兼收，方能達到成效。

（二）自我效能的向度

針對自我效能的適當效能分析，Bandura（1982）對自我效能的測量，可以分成程度、普遍度、強度等三個不同的向度，進行個人的自我效能層面評估，當個體採取行動時，此三個向度會影響其對自我效能的預期。以下就相關研究對自我效能向度進行闡述（陳志文，2009；劉曦萍，2008；洪凱莉，2010）。

1. 程度

指事情的困難度，當個人會因面對難度不同的行為而有不同的自我效能。藉此可以了解不同個體在面對情境困難時的規避情形，瞭解個人達到自己的表現的水準。因此不同的個體有不同的自我效能，有些人將效能期望侷限於簡單事物上，有些人則擴展至中等難度甚至高難度任務。自我效能較弱的人容易因為阻礙而受挫，相反的，自我效能較高的人不會因為困難的問題而被威嚇住。

2. 普遍度

指個人對於某情境所評估的自我效能，類化至其他相似的情境和行為。藉此可了解不同個體在不同情境時期效能感的適應範圍，同時能具有不同類化的作用。有人認為在某些特定的情況下，他們相信自己能夠完成某些工作，也有些人會認為在任何情況下他們能夠完成特定的工作。

3. 強度

個人完成特定行為能力的把握程度，與遭遇挫折時，能否堅持有關。當自我效能高者，即使遭遇困難亦能續努力因應挑戰和克服困難。

從以上向度應用在志願服務時，「程度」是指志工面對不同程度的困境時，仍具有高度的自我效能；「普遍度」則指志工角色處於不同情境中，皆能知覺自

我效能的存在；「強度」則是指不管面對情境的困難或不確定，仍堅持努力，發揮志工個人最大的自我效能，如此進行自我效能三向度之效能評估，將可呈現個體之自我效能。

（三）自我效能影響

從Bandura自我效能理論中可以了解，自我效能對個人的行為具有相當程度上的影響，當個體面臨抉擇時，自我效能較強者，會傾向選擇面對問題、解決問題之正向行為。以下就相關研究指出自我效能的影響，闡述如下（蔡立旭，2000；何千惠，2003）。

1. 付出的努力及執著程度

個體遭遇問題或困難時，自我效能較強者會付出更多的努力，執著的程度亦較強。

2. 思考常模及情緒反應

自我效能較強者面對逆境有較正向的信念，例如面對失敗時會歸因於自己不夠努力，相反地，自我效能較低者，則會歸因於自己沒有能力。

3. 付諸執行或空想停滯

自我效能較強者，當訂定目標後，就算遭遇瓶頸也會努力去達成，具有強烈的執行力，相反地，自我效能較低者，則會放棄自己的企圖心，毫無動力。

綜合上述，就個體而言，在面對問題時的不同反應可能受到自我效能的影響。換言之，個人自我效能所具有的信念會決定是否願意面對問題的情境，也決定克服困難時所持有的容忍度，因此，自我效能是行為改變的媒介，影響個體面對選擇之行為、努力與持續性以及思考型態與情緒反應，並得知自我效能較高者，在行為選擇、面對問題、實現目標時表現積極，在思考模式及情緒反應上，呈現正向態度，相對的，自我效能低者，則表現相反往往會將注意力放在自己的缺陷上，這種行為往往造成士氣的低落以及逃避可增進其能力的情境易有焦慮、憂鬱感。

（四）自我產生的動態回饋作用

黃振恭（2007）研究指出透過自我效能來源、向度、影響等三個面向互動之下，回饋

作用是動態性，會隨時進行修正、調整、回饋的重要機制，以達成建立個體自我效能的可能性。

由以上可知，自我效能理論是一種行為改變歷程的動態模式，個人對於執行某些行為的信念，因個體成就經驗、替代經驗、言語說服以及生理與情緒反應四個面向的自我效能來源而產生，透過廣度、強度及普遍度的三個向度，以及其所造成思想組織、行為選擇、努力程度、情緒起伏的影響，造成個體應付未來環境時所採取的行動判斷以及行動的持續性，如此動態回饋循環，過程中將對自我效能產生改變。

貳、自我效能之測量

對於自己能夠完成某項工作或表現某種行為所具有的信念，此信念來自於對完成某種行為的能力的主觀判斷，依照Bandura（1997）自我效能的觀點，「一般自我效能」（Generalized Self-Efficacy, GSE）係指個體執行未來行動面對各種不同環境或新事物時，對個人能力信心水準的整體評估，是在較長期經驗後所累積而成的穩定性質，反映個體對於自身是否擁有成功執行不同工作的能力預期（Bandura, 1997；Luszczynska, Scholz, & Schwarzer, 2005；Rudolf, J., Bosschera, & Johannes, 1998）。

一般自我效能量表由Schwarzer教授和他的同事於1981年編製完成，原先共計20個項目，後來修改成10個項目，目前該量表已被翻譯至少有28種語言，一致性係數在.75和.91之間，至今中文版GSES已被證明具有良好的信度和效度，具單一因子構面及能解釋一半的總變異量，且被國內外研究普遍使用（Schunk, & Carbonari, 1984；王才康、胡中鋒、劉勇，2000）。然而在探討志願服務特性之下，考量不同服務性質其自我效能不同，因此以洪凱莉（2010）「志工自我效能量表」為主軸，一般自我效能量表為輔，修定是用於醫療志工自我效能量表進行測量評估。

針對洪凱莉（2010）以一般志工進行自我效能研究，志工自我效能量表包含四個構面，分別為「自我覺察力」、「人際融合力」、「工作實踐力」、「挫折包容力」，其分量表層面信度係數分別為.890、.848、.910、.947，而總量表信度係數為.964，總量表及分量表內部一致性高。以下就各子構面進行說明。

一、自我覺察力：

指作出正確判斷的能力。以自覺之心反省思考，促進對人、事、物的了解與觀察，肯定自我成就。此於志願服務中自動自發服務他人、省察自我、以及服務過程自我的肯定精神符合，並與自我效能來源中「表現的成就」取向相符。

二、人際融合力：

藉由志工工作，與他人之間互動的和諧，合作共事的能力；可以為他人著想、與他人分享知識、經驗，增進家庭、社會關係。此於志願服務中人生經驗結交志同道合的朋友，改善人際關係，並藉由經驗分享、了解他人於服務過程中所得到的寶貴經驗，以作為個體效仿的原意相符，並與自我效能來源之一「替代經驗」取向相符。

三、工作實踐力：

對於志工在工作的情境中，對於個人本身任務的投入完成，能夠解決困難與問題、完成任務，所具有的信心以及做事的靈敏度、目標導向、達成目標的掌控力。此於志願服務中不求報酬、奉獻服務、成就感發揮潛力、與專長學習、新技能擴展，並於服務過程中夥伴或主管單位的鼓勵及讚許的精髓符合，與自我效能來源之一「言語說服」取向相符。

四、挫折包容力：

志工面對壓力、困難或挫折，在不同工作崗位，或遭遇不同事件時，能重新調整與克服，可以兼容並蓄的態度與處理，以增進個人之成熟圓融。此於志願服務中不計較、以自我成長取向、調整適應，對於困難的事情努力解決、正向思考及情緒的協調來解決問題的定義，符合與自我效能來源之一「生理與情緒反應」。

綜合以上所述，本研究志工自我效能量表資料來源主要係參考洪凱莉（2010）研究之志工自我效能量表題目內涵以及一般自我效能量表，以自我省察力、人際融合力、工作實踐力、挫折包容力之四個構面，進行修定共計 27 題。

參、自我效能之相關研究

Bandura（1977）於社會學習理論提出「自我效能」的重要概念，1980年代以來，自我效能理論已被廣泛地應用到各領域。研究者在華藝線上圖書館資料庫中，以「自我效能」為關鍵字進行文獻搜尋，找到相關主題文獻共有219篇，於台灣碩博士論文知識

加值系統搜尋相關文獻共有1,435篇，大多廣泛應用於教育、健康行為及醫學界等，以探討學生學習情形、學業成就、衛生教育介入成效或健康生活型態等。因自我效能概念及定義明確，依照領域之服務特殊性各自發展相關量表，再以「志工」為對象搜尋共得7篇，以一般性、社教、文化、國際、醫療照護為主，其中醫療志工僅有1篇，以下摘錄相關志工自我效能之研究分析如下：

林世娟（2004）針對醫療志工為研究對象之研究，主要以市立醫院員工與志工為研究對象，探討工作動機與自我效能之研究，研究發現，不同的工作動機對在自我效能的表現上並沒有太大的差異；志工的自我效能大於員工；且員工與志工之自我效能與工作滿足、壓力知覺、組織限制等均有相關，惟員工與志工的自我效能之高低與組織支持之間並無顯著關係存在。

另外，王金敦（2004）針對輔導服務志願人員的研究顯示，六成以上的志工在持久性及達成性的自我效能表現較佳，僅有二成以下的志工耐受性效能不佳；而志工個人及組織環境特質不同，確實會使其自我效能有所差異；且不同自我效能，其在工作壓力、持續服務承諾上會有所差異；志工自我效能與工作壓力、持續服務承諾有顯著相關，組織環境特質之工作勝任感、與同事關係、與中輟生關係、與中輟生家長關係、家人支持、朋友支持及社會資源支持與自我效能具有相關性存在。

針對社教志工研究結果顯示，個人背景變項「性別」、「年齡」、「服務年資」、「服務時間」、「過去的志工經驗」、「工作性質」，與自我效能有顯著的差異；參與動機、服務學習、參與程度對自我效能具有預測力，可建立線性結構關係模式。在「成功經驗」層面的自我效能來源愈高，則自我效能愈高；但在「失敗經驗」層面則自我效能來源愈低，自我效能愈高（吳坤良，2006；姜琇翠，2006）。

針對一般志工組織信任、心理契約、服務學習與自我效能關係之研究結果得知：不同背景變項之志工的組織信任、心理契約、服務學習與自我效能具有差異性，且彼此相關及相互影響、具有預測力；所建構之自我效能模式適配度，志工的組織信任、心理契約、服務學習與自我效能具有正向影響效果（洪凱莉，2010）。

張菁玲（2010）針對高雄市文化志工角色知覺、自我效能與組織承諾關係之研究結果顯示：高雄市文化志工有積極正向的角色知覺，以「利他服務角色」表現最佳，「學習成長角色」表現最低；自我效能知覺屬良好程度，不論在「工作信心」「心靈提升能力」均有良好表現；在個人背景變項中已婚、信仰佛教、從事家管、服務年資1至2年的高雄市文化志工整體自我效能知覺較高；自我效能愈佳。

綜上所述，大部份有關自我效能的研究整理發現，自我效能較高，可增加對於自己能夠完成某項工作、任務及面對問題，並具有解決問題所具有的信念，自我控制感，使人們持續地努力去執行行爲，持續服務以及堅持組織承諾，具有良好角色知覺、積極參與以及有服務學習精神，所表現自我效能愈佳，且自我效能對組織承諾有顯著的預測力，因此，對於醫療志願服務而言，醫療志工所具有的自我效能是否因不同背景而異，對服務過程所產生之工作價值是否具有預測力，乃為本研究探討議題之一。

第三節 工作價值觀理論及相關研究

本章節旨在探討國內外學者針對工作價值觀內涵與其相關研究。主要內容共分爲四部份，首先探討工作價值觀的意涵，其次爲工作價值觀之分類，第三部分爲工作價值觀的相關測量工具，最後爲探討志工工作價值觀實證研究與相關因素。

壹、工作價值觀的涵義

工作價值觀的概念來自價值觀的理念，最早關注價值觀議題者是哲學家，主要從Lotza的價值論開始（洪瑞斌、劉兆明，2003）。陳秉璋、陳信木（1990）認爲支配客觀世界的判準是自然準則，而主觀世界則是以價值爲判準。但在其發展過程中價值觀應屬主觀抑或客觀、涵蓋意向層面等一直受到爭論，由於價值觀本身屬於抽象、普遍性的概念，所以相當不容易理解與掌握，且對於價值觀概念的看法不一，缺乏共識，因此分歧頗多，直到1973年Rokeach致力於價值觀概念的整合，認爲價值觀、態度構成信念，並區分價值觀是超越具體對象或情境之一般性的信念，而態度指針對具體對象或情境的許多信念組織，並提出價值觀是具有層次或順序性，且區分價值觀爲「目的性價值」指個體追求最終存在的狀態以及「工作性價值」指個體追求的特定行爲方式，此理論架構較爲完整，也釐清價值觀與態度、信念的關聯。

工作價值觀既是整體價值觀系統的一部分，具有價值觀的一切屬性。隨著學者研究角度的差異，因此產生了分歧點，而不同的學者對於工作價值觀的定義亦各自提出不同的看法，一直至Super（1970）研究指出工作價值觀與工作有關的目標，是個人工作信念及工作意義感受的一種態度，乃個人在評價工作時依據的準繩，同時也是個人內在所需求及從事職業活動時所追求及重視的工作特質或屬性，也是影響個人工作態度與行爲的重要因素之一。Kalleberg（1977）則將工作價值觀界定爲個人對其工作活動贊同和尊重的渴望程度，能反映個人從工作情境中所要追求的條件及管理行爲以符合其需求。相同的，Robbins（1992）則認爲工作價值觀是引導人們對工作本身或某一特定工作之實質意義，如經濟報酬、勤勞、忠誠、人際關係、社會地位、自我實現等形成偏好之認定

之認知或意向。

國內學者相關研究顯示，工作價值觀是個體於職業成長歷程中，表達其意願、能力及態度的傾向，其形成內在系統，藉以支持或導引個人在選擇職業或工作行為的動向，是一種對於事物評鑑的態度信念與持久性的喜好，會受外界的環境影響，是一種主觀判斷，且決定未來行動的動向及生活的態度，深深影響個人對工作的知覺與評價（袁志晃，1983；鄭永祥，2010；李訓維，2009）。

針對大學生個人的工作價值觀來看，表示工作不再只是為生存而已，從工作中，個人更想達到Maslow所提到的自我實現高層需求，而工作價值觀是為個體從事工作時，藉以評斷有關工作事務、行為或目標的持久性信念與標準，並據此表現工作行為、追求工作目標，因此個人的工作價值觀可能更強調創新與改變，以自己的興趣為工作，凡事要有主見，勇於表現自我等，都隨著社會的改變而有不同的變化（楊國樞，1984；吳鐵雄、李坤崇、劉佑星、歐慧敏，1996；許昌言，2011）。

綜合以上定義來說，工作價值觀指的是個人工作中，所有有關的內在需要及條件，此屬於較廣義的說法，而之後的學者，漸漸地將這樣的定義更加的聚焦，焦點放在個體的偏好程度及行為的影響，是一種持久性的信念，也是一種態度，引導個體的工作行為表現與追求工作目標，故在不同職業性質中所呈現的價值觀將會有所不同。本研究旨在了解醫療志工透過醫療服務過程，其所重視的程度，因此，本研究對工作價值觀的定義為對於醫療志工本身工作特性重視或偏好的程度，藉以引導其工作行為，處理工作事務，並追求工作目標之普遍性與穩定性。

貳、工作價值觀的分類

中西方對於工作價值觀分類眾多，且往往以研究目的或背景而有不同，但一般仍以內在、外在及附加工作價值觀為取向居多。茲就國內外學者對於工作價值觀之分類如下：西方學者在工作價值觀方面的研究，最早對工作價值觀分類是1951年 Ginzberg（引自劉宇平，2002，頁18）將工作價值觀分為內在價值與外在價值，然而Zytowski（1970）根據Ginzberg的分類，將工作價值觀增加附加價值觀。同時，Super（1970）亦延續Ginzberg

分類，將職業工作價值觀（Work Value Inventory；WVI）分爲利他主義、審美、創意、智慧激發、獨立性、成就感、聲望、管理權力、經濟報酬、安全感、工作環境、與上司的關係、與同事的關係、變化性、生活方式等15類面向。Wollack et al.（1971）編制工作價值觀調查量表分爲三個部分，六個分量表，分別爲：第一部分是內在價值，包括工作自尊、工作投入、活動偏好；第二部分是外在價值，包括收入、工作的社會地位；第三部分是努力（引自洪瑞斌，1998）。Kalleberg（1977）提出內在動機、便利性、與同僚人際關係、生涯、資源適切性等各方面工作價值觀。

國內學者針對工作價值觀分類有吳鐵雄等人（1996）將工作價值觀，分爲目的價值與工具價值，前者有自我成長取向、自我實現取向、尊嚴取向；後者有社會互動取向、組織安全與經濟取向、安定與免於焦慮取向。鍾佩秦（2004）提出自我發展、組織安全、社會肯定、人際互動、安適休閒。徐承宗（2005）將工作價值觀分爲自我成長、自我實現、聲望、健康休閒、人際關係、經濟報酬等六層面。張素秋（2006）研究中將工作價值觀分爲創作發展、成就聲望、組織安全、健康休閒、人際關係、經濟報酬及利他主義等層面。另有研究將工作價值觀分爲創新與發展、成就與聲望、組織與安全、健康與休閒、人際關係、經濟報酬、利他主義等七層面（張碧珊，2008；林素媚，2010）。但在陳英豪、汪榮才、劉佑星、歐滄和、李坤崇（1988）研究中指出在不同職業中，須因應職業性質的不同而進行價值觀測量。

歸納上述學者對工作價值觀的分類，大多包含了內在價值、外在價值及附加價值等面向，只是在不同的研究有不同的重視程度，而將價值各面向分得更詳細，並因不同職業而延伸適用的工作價值觀分項；因此，本研究對象爲醫療志工，考量志願服務經中自願自發、不求報酬、利他精神，故採用吳鐵雄等人（1996）工作價值觀編制量表爲主軸，因志工爲不求回報、自發之行爲性質，故未納入組織安全與經濟取向、安定與免於焦慮取向，並於社會互動取向當中，就加入相關研究價值觀量表之自我成長、人際關係及利他主義相關分量表爲輔，修定適用於醫療志工工作價值觀量表，以探討醫療志工工作價值觀，其中包含內在價值中的「自我成長價值觀」構面及「自我認同價值觀」構面；外

在價值為「社會認同價值觀」構面；附加價值為「人際互動價值觀」構面等四個向度（徐承宗，2005；張素秋，2006；張碧珊，2008）。

參、工作價值觀的測量

工作價值觀量表研究從國外開始，漸漸傳入國內，而西方關切工作價值觀議題的背景，大多來自本身社會結構、生產方式、及工作本質之改變，並帶動社會價值觀的變遷開始。其分類方式繁多，測試量表列舉如下：

國外學者Super（1970）針對一般工作者編列工作價值觀量表（WVI）。Weiss（1971）提出明尼蘇達重要性問卷（Minnesota Importance Questionnaire, MIQ）。Kalleberg（1977）則較注重與工作本身相關的工作價值觀。

國內學者在工作價值觀方面，早期樣本的種類不多，許多國內工作價值觀量表來自於翻譯國外量表，如陳英豪等人（1988）修訂Super（1970）之工作價值觀量表後，提出建議應建立各種職業在職人員的價值觀組型，因此以協助大專生或高中生就讀科系或職業選擇為目的，編製工作價值觀量表；吳鐵雄等人（1996）亦參考及整合許多國外研究以及理論，以大專生與畢業在職者為對象所編製之「工作價值觀量表」包括兩領域、七個分量表。即分成「目的價值」和「工具價值」兩領域；「目的價值」再分為「自我成長取向」、「自我實現取向」、「尊嚴取向」三個分量表；「工具價值」再分為「社會互動取向」、「組織安全與經濟取向」、「安定與免於焦慮取向」、「休閒健康與交通取向」四個分量表。鍾燕宜、紀乃文、陳景元（2008）針對銷售人員進行工作價值觀之測量，而其他大多以教師為研究主題，所採用之工作價值觀量表增加創新與發展應用在教學與課程上，之外大多沿用吳鐵雄等人（1996）發展之工作價值觀為研究量表。

綜合上述，針對工作價值觀之分類，因為工作性質的不同，所分類別亦有所不同，但不外乎於內在價值、外價值以及附加價值，唯有在價值分類下有不同的取向。本研究整合以上專家學者工作價值觀取向，以吳鐵雄「工作價值觀量表」為主軸，針對醫療志工身為醫療院所第一線場域、自動自發、利他服務以及不求報酬之特性，將經濟報酬取向、安定與免於焦慮取向、休閒健康交通取向排除，加入相關研究價值觀量表之自我成

長、人際關係及利他主義相關分量表為輔，修定適用於醫療志工工作價值觀量表，將志工工作價值觀量表分為三個構面：內在價值層面、外在價值層面、附加價值層面；而內在價值層面包含「自我成長價值觀」構面、「自我認同價值觀」構面；外在價值層面為「社會認同價值觀」構面；附加價值層面為「人際互動價值觀」構面，共計有四個構面，分述如下：

一、內在價值層面：

(一) 自我成長價值觀構面：指志工對「執行服務目的能否不斷得新知與自我成長，發揮創造力以及促進個人成長」的重視程度，目的在於追求個人能力成長與自我目標實現，在現今變化快速的醫療環境下，具有不斷追求新知，願意挑戰困難工作、自我設定新目標，追求工作成果品質等內涵。

(二) 自我認同價值觀構面：指志工對「執行服務目的能否滿足個人成就感，追求自我認同，進而產生自我尊重，以滿足個人成就感，具有勝任工作的能力、獨立作業、願意承擔責任、樂在工作、自信心與自我肯定」的重視程度，目的在於可以獨立判斷及完成工作，並樂於工作服務過程中，從中獲得信心及肯定。

二、外在價值層面：

社會認同價值觀構面：指志工對「執行服務目的能否符合社會家庭的期望與認同，進而贏得他人尊重，具有在工作中建立聲望、地位、專業形象、增進社會福祉，以及利他、受到他人重視，讚美與期許」的重視程度，目的在於工作服務過程中，受到他人及社會的肯定，轉化成服務的動力。

三、附加價值觀層面：

人際互動價值觀構面：指志工對「執行服務目的能否追求人際間的和諧感，友善的人際互動，以建立良好的社會支持系統」的重視程度，主要目的為透過人與人的互動中，強化發自志願服務之原動力，以服務不求回報、利他為主的內涵。

肆、工作價值觀的相關研究

研究者在華藝線上圖書館資料庫中，以「志工」及「工作價值觀」為關鍵字進行文

獻搜尋，於台灣碩博士論文知識加值系統搜尋相關文獻共有5篇，其中醫療志工僅有1篇，主要為高齡者之醫療志工，針對志工進行工作價值觀研究共有下列：

針對學校與社福機構志工工作價值觀之相關研究顯示，不同背景變項「年齡」、「職業」、「教育程度」、「宗教信仰」、「每週志工總服務時數」與「參與在職訓練」等6項背景變項對於志願服務人員在工作價值觀方面有顯著差異。志願服務人員之組織承諾整體與工作價值觀分層面之呈現、持續服務意願顯著正向高度相關。即志願服務人員之工作價值觀認同程度高，其組織承諾程度亦佳，對組織承諾具有預測力（王淑美，2006；邱麗如，2010，翁招玉；2010）。

針對醫院志工研究，以60歲以上高齡志工之工作價值觀、關係品質與持續服務間關係之研究，結果發現，工作價值觀、關係品質對持續服務之間具有因果關係，且高齡志工雖具有高度的工作價值觀，若無與醫院機構保持良好的關係品質，則會影響其持續服務的意願。因此醫院機構應改善或與其保持良好的關係，肯定高齡志工的付出與表現（吳美玲，2009）。

在助人工作者（輔導老師、社工員、諮商心理師、臨床心理師）工作價值觀與工作滿意度關係之研究，結果顯示不同性別、不同服務年資在工作價值觀上是無顯著差異，而對於內在工作價值觀較重視。不同教育程度者於外在工作價值觀有差異。但是已婚者在整體、內在及附加工作價值觀是較為重視。工作價值觀對工作滿意度有預測力存在，預測力由大到小依序為附加價值觀、內在價值觀（李訓維，2009）。

綜合上述，從事志願服務其工作價值觀對組織承諾、工作滿足以及持續服務意願具有預測力，然而在具有高度的工作價值觀之下，與服務組織間若無保持良好的關係品質，亦會影響其持續服務的意願。因此，醫療志工夥伴之間、醫療志工與醫院機構及志工管理單位之間皆需保持良好的互動關係，透過三方的支持和肯定，如此方能鞏固醫療志工持續服務意願，提升醫療志工於服務過程中對於工作價值觀的重視，並從中獲得肯定及成就。

第四節 背景變項與自我效能、工作價值觀相關研究

身為志願服務的醫療志工，其自動自發的發心，以及付出無所求、不求報酬的精神，當其在醫療院所服務過程中，所經歷的人際互動、事務處理、經驗累積等等，所受到的價值認同及肯定，與自我內在的信念是否有相關性，此為本研究探究的重點。

壹、背景變項與自我效能之相關研究

國內僅 1 篇以醫療志工為研究對象進行自我效能研究，多數的自我效能相關研究以教師，學生、醫療疾病患者或行政人員等為研究對象，探討個別自我效能之影響。以下將針對個人背景變項與自我效能研究，加以探討茲分述如下（林世娟，2004；吳坤良，2006；姜琇翠，2006；張菁玲，2010；洪凱莉，2010；謝欣樺，2011）。

一、性別

相關研究發現男性有較高的自我效能知覺（姜琇翠，2006）。另有研究指出不同性別的志工在「自我效能」認知上無顯著差異（林世娟，2004；洪凱莉，2010；張菁玲，2010；吳坤良，2006；謝欣樺，2011）。

綜合上述研究顯示，性別與自我效能之相關情形，並無一致性的定論，而且上述對象並無對醫療志工為對象進行研究。所以，本研究將進一步探討醫療志工性別在自我效能上是否有明顯差異。

二、年齡

相關研究顯示 61 歲以上的社教志工的自我效能較高（吳坤良，2006；姜琇翠，2006）。有研究結果得知 36-50 歲不同年齡的志工在「自我效能」認知上無顯著差異，但在「工作實踐度」認知上有顯著差異，36-50 歲的志工顯著高於 51-65 歲者（洪凱莉，2010）。另有相關研究指出不同年齡層志工在「自我效能」無顯著差異（林世娟，2004；張菁玲，2010；謝欣樺，2011）。

綜合上述研究顯示，年齡與自我效能之相關情形，並無一致性的定論，而且上述對象並無對醫療志工為對象進行研究。所以，本研究將進一步探討醫療志工年齡在自我效能上是否有明顯差異。

三、宗教信仰

相關研究指出佛教和道教信仰者顯著高於無信仰者（林世娟，2004；洪凱莉，2010）。另有研究顯示信仰佛教和道教的志工高於天主教與無信仰者（張菁玲，2010）。以及有、無宗教信仰，在自我效能上是達顯著差異（吳坤良，2006）。其

他相關研究顯示宗教背景與自我效能無達顯著差異（姜琇翠，2006；謝欣樺，2011）。

綜合上述研究顯示，宗教信仰與自我效能之相關情形，並無一致性的定論，而且上述對象並無對醫療志工為對象進行研究。所以，本研究將進一步探討醫療志工宗教信仰在自我效能上是否有明顯差異。

四、教育程度

研究結果顯示：高中職學歷者顯著高於國初中（含）以下和研究所（含）以上學歷者；大專院校學歷者亦顯著高於國初中（含）以下和研究所（含）以上學歷者；不同學歷之志工在「自我效能」整體及分層面「自我覺察力」、「人際融合力」、「工作實踐力」和「挫折容忍力」之認知上，皆達顯著水準（洪凱莉，2010）。另有相關研究結果均顯示教育程度與自我效能無顯著差異（林世娟，2004；張菁玲，2010；吳坤良，2006；謝欣樺，2011）。

綜合上述研究顯示，教育程度與自我效能之相關情形，並無一致性的定論，而且上述對象並無對醫療志工為對象進行研究。所以，本研究將進一步探討醫療志工教育程度在自我效能上是否有明顯差異。

五、婚姻狀況

相關研究顯示已婚與自我效能有顯著差異（林世娟，2004；張菁玲，2010）。另有研究結果均顯示婚姻狀況與自我效能無顯著差異（洪凱莉，2010；吳坤良，2006；謝欣樺，2011）。

綜合上述研究顯示，婚姻狀況與自我效能之相關情形，並無一致性的定論，而且上述對象並無對醫療志工為對象進行研究。所以，本研究將進一步探討醫療志工婚姻狀況在自我效能上是否有明顯差異。

六、服務年資

研究結果顯示，不同服務年資之志工在「人際融合力」認知上具有顯著差異發現、服務年資十年以上者亦顯著高於服務年資一年以下和三至未滿五年者洪凱莉（2010）。另有研究得知二年以內不同志工服務年資的志工在「自我效能」整體及分層面「自我覺察力」、「工作實踐力」的認知上，未有顯著差異。「人際融合力」和「挫折容忍力」之認知上，皆達顯著水準，顯示志工服務年資較高的志工顯著高於較低者（張菁玲，2010；吳坤良，2006；姜琇翠，2006）。另有相關研究顯示服務年資與自我效能無顯著差異（謝欣樺，2011）。

綜合上述研究顯示，服務年資與自我效能之相關情形，並無一致性的定論，而且上述對象並無對醫療志工為對象進行研究。所以，本研究將進一步探討醫療志工服務年資在自我效能上是否有明顯差異。

七、職業

相關研究結果得知，從事家管與自我效能達顯著差異（張菁玲，2010）。另有研究得知，不同職業狀況的志工在自我效能整體及各分層面上，均無顯著差異（姜琇翠，2006；洪凱莉，2010；謝欣樺，2011；吳坤良，2006）。

綜合上述研究顯示，職業與自我效能之相關情形，並無一致性的定論，而且上述對象並無對醫療志工為對象進行研究。所以，本研究將進一步探討醫療志工從事職業別在自我效能上是否有明顯差異。

八、服務時數

相關研究結果顯示，不同的每週平均服務時數之志工在「人際融合力」、「工作實踐力」和「挫折容忍力」之認知上，皆未達顯著水準；在「自我效能」整體及「自我覺察力」認知上有顯著差異；並且顯示平均每週服務時數約 1~3 小時的志工顯著高於約 4~6 小時者（洪凱莉，2010）。但另有研究指出服務時數超過 15 小時之志工自我效能總層面得分高於 5 小時以下、超過 10 小時、15 小時以下者（姜琇翠，2006）。另相關研究結果，均得知不同服務時數的志工在自我效能整體及各分層面上，均無顯著差異（吳坤良，2006；張菁玲，2010；謝欣樺，2011）。

綜合上述研究顯示，服務時數與自我效能之相關情形，並無一致性的定論，而且上述對象並無對醫療志工為對象進行研究。所以，本研究將進一步探討醫療志工服務時數在自我效能上是否有明顯差異。

九、服務定點

相關研究結果得知，不同之參與服務類別的志工在「自我效能」整體及「自我覺察力」、「人際融合力」、「工作實踐力」和「挫折容忍力」之認知上，皆達顯著水準；顯示急難及交通服務、醫療院所服務與其他服務類別之志工自我效能較高（洪凱莉，2010）。另研究顯示，服務於社教站之自我效能總層面得分高於展覽值勤管理、活動場所管理、服務台值班諮詢，表示志願服務工作性質不同的志工在自我效能上有顯著差異（姜琇翠，2006）。另有相關研究結果未針對服務定點執行研究（林世娟，2004；吳坤良，2006；張菁玲，2010；謝欣樺，2011）。

綜合上述研究顯示，服務定點與自我效能之相關情形，並無一致性的定論，

而且上述對象並無對醫療志工為對象進行研究。所以，本研究將進一步探討醫療志工服務定點在自我效能上是否有明顯差異。

然而，從事醫療志工，其個人不同背景變項在自我效能之差異性，為本研究目的，綜合上述影響自我效能相關的因素中，包括：性別、年齡、宗教信仰、婚姻狀況、服務年資、教育程度、服務時數等較多人研究，本研究基於醫療志工自我效能相關研究缺乏，將繼續以上所列的變項進行探討外，進一步探討其服務在多家醫療機構、機構型態時，對於自我效能是否會有不同，以瞭解不同背景變項之醫療志工自我效能之情形。

貳、背景變項與工作價值觀之相關研究

國內目前多數的工作價值觀研究，大多以企業、教育職場為研究對象居多，探討志工工作價值觀有 5 篇，其中唯有 1 篇，針對高齡醫療志工進行工作價值觀之研究，以下將針對個人背景變項與工作價值觀研究，加以探討茲分述如下（王淑美，2006；翁招玉，2010；吳美玲，2009；李訓維，2009；邱麗如，2010）。

一、性別

相關研究發現，性別與工作價值觀達顯著差異（翁招玉，2010；吳美玲，2009；邱麗如，2010）。另有研究顯示，不同性別的志工在「工作價值觀」認知上無顯著差異（李訓維，2009；王淑美，2006）。

綜合上述研究顯示，性別與工作價值觀之相關情形，並無一致性的定論。所以，本研究將進一步探討醫療志工性別在工作價值觀上是否有明顯差異。

二、年齡

相關研究發現年齡與工作價值觀達顯著差異（王淑美，2006；翁招玉，2010；吳美玲，2009；李訓維，2009；邱麗如，2010）。另有研究結果得知高年齡助人工作者內在工作價值觀較重視（李訓維，2009）。

綜合上述研究顯示，年齡與工作價值之相關情形，均認為達顯著差異。所以，本研究將進一步探討醫療志工年齡在工作價值觀上是否有明顯差異。

三、宗教信仰

相關研究發現，佛教之宗教信仰與工作價值觀達顯著差異（王淑美，2006；翁招玉，2010）。另有相關研究結果得知，宗教背景與工作價值觀無達顯著差異（李訓維，2009；吳美玲，2009；邱麗如，2010）。

綜合上述研究顯示，宗教信仰與工作價值觀之相關情形，並無一致性的定論。所以，本研究將進一步探討醫療志工宗教信仰在工作價值觀上是否有明顯差異。

四、教育程度

相關研究發現，教育程度與工作價值觀達顯著差異（王淑美，2006；翁招玉，2010）。另有研究結果得知，不同教育程度在外在工作價值觀與工作價值觀達顯著差異（李訓維，2009；吳美玲，2009；邱麗如，2010）。

綜合上述研究顯示，教育程度與工作價值觀之相關情形，均達顯著差異。對於一般人而言，教育程度較高者在面臨到困境時會尋求不同的方式以解決困境，並尋求社會認同、肯定。所以，本研究將進一步探討，醫療志工教育程度在工作價值觀上是否有明顯差異。

五、婚姻狀況

相關研究結果均顯示婚姻狀況與工作價值觀無顯著差異（王淑美，2006；翁招玉，2010；吳美玲，2009；李訓維，2009；邱麗如，2010）。

綜合上述研究顯示，婚姻狀況與工作價值觀之相關情形，均為無顯著差異。所以，本研究將進一步探討，醫療志工婚姻狀況在工作價值觀上是否有明顯差異。

六、服務年資

相關研究結果顯示，不同服務年資之志工在工作價值觀達顯著差異（翁招玉，2010；吳美玲，2009；邱麗如，2010）。另有相關研究結果顯示，服務年資與工作價值觀無顯著差異（王淑美，2006；李訓維，2009）。

綜合上述研究顯示，服務年資與工作價值觀之相關情形，並無一致性的定論，而且一般認為當服務於機構年資愈長，面對人、事、物以及人際關係上有相當時間的累積，對於工作應具有相當之價值觀。所以，本研究將進一步探討醫療志工服務年資在工作價值觀上是否有明顯差異。

七、職業

相關研究結果顯示，不同職業之志工在工作價值觀達顯著差異（王淑美，2006；翁招玉，2010；吳美玲，2009；邱麗如，2010）。另有研究顯示，不同職業的志工在工作價值觀上，未達顯著水準（李訓維，2009）。

綜合上述研究顯示，職業與工作價值觀之相關情形，並無一致性的定論。所

以，本研究將進一步探討醫療志工從事職業別在工作價值觀上是否有明顯差異。

八、服務時數

相關研究結果顯示，執行不同服務時數之志工，在工作價值觀達顯著差異(王淑美，2006；吳美玲，2009；邱麗如，2010)。另有研究顯示，不同服務時數的志工在工作價值觀上，未達顯著水準(翁招玉，2010；李訓維，2009)。

綜合上述研究顯示，服務時數與工作價值觀之相關情形，並無一致性的定論，以一般服務經驗而言，服務時數多者其接觸以及處理事務機會多，進而從過程中獲得工作價值觀相對提高，但卻無實證。所以，本研究將進一步探討醫療志工服務時數在工作價值觀上是否有明顯差異。

九、服務部門定點

相關研究結果顯示，執行不同服務定點之志工在工作價值觀達顯著差異(李訓維，2009)。另有相關研究顯示，不同服務定點的志工在工作價值觀上，未達顯著水準(王淑美，2006；翁招玉，2010；吳美玲，2009；邱麗如，2010)。

綜合上述研究顯示，服務定點與工作價值觀之相關情形，並無一致性的定論。所以，本研究將進一步探討醫療志工服務定點在工作價值觀上是否有明顯差異。

綜合以上研究，得知僅有針對高齡醫療志工進行工作價值觀研究，但現今從事醫療志願服務年齡層非以高齡居多，已普遍呈現多樣化，包含學生、在職人員、退休、家管等不同身分及年齡，因此醫療志工，其個人不同背景變項在工作價值觀之現況為本研究目的，且綜合上述影響工作價值觀相關的因素中，包括：性別、年齡、宗教信仰、婚姻狀況、服務年資、教育程度等較多人研究，本研究將繼續以上所列的變項進行探討外，在志工服務之醫療機構數、醫院宗教型態方面，考量醫療志工在服務醫療機構數或宗教型態不同時，產生的工作價值觀是否會有不同。因此研究者想藉由醫療志工在服務之醫療機構數及醫院宗教型態變項加以討論，以瞭解不同背景變項之工工作價值觀之現況情形。

參、自我效能與工作價值觀之相關研究

鑑於李雯智（2010）針對國小教師的研究結果發現，工作屬性相關的前置變項，如工作壓力、工作滿意度、工作價值觀、工作期望、工作適應及職業倦怠感等，對自我效能均有影響。且自我效能關係著個人對自己行動能力的信心，以及完成特定行動目標或成就表現的信心（吳芝儀，2000；金樹人，1997）。而個人透過工作價值的追求，從中獲得快樂及肯定，達到對工作重視或偏好的程度，藉以引導其工作行爲，處理事務，及追求工作目標之普遍性與穩定性，透過持續付出，建立價值觀。

針對行政人員工作價值觀與自我效能相關研究結果顯示，工作特性、工作價值觀與自我效能之間呈現顯著正相關，且工作特性與工作價值觀能有效預測自我效能（廖正源，2007；顏朱吟，2008）。另，黃文琳（2010）針對民航機師的研究結果發現，工作價值觀對自我效能的相互影響很大，其中以「成就肯定價值觀」對自我效能的影響最大。另於楊巧蘋（2011）高科技產業研發工作人員工作價值觀、自我效能感與生命意義感之探討顯示，整體工作價值觀與整體自我效能達正相關，其中「自我認同價值」、「社會認同價值」、「組織認同價值」、「權力慾望價值」、「人際關係價值」、「生活風格價值」、「社會公民價值」等分構面與整體自我效能呈現顯著正相關，發現高科技產業研發工作人員之整體自我效能感愈高，對其工作價值觀感愈高。

有鑑於陳英豪等人（1988），提出各類職業、工作，應建立不同其職的價值觀，如此方能更清楚了解，不同工作職業，建構價值觀的過程以及成效。因此，研究者身為醫護背景兼具醫療志工的身分，想了解自願付出不求回報、不求報酬的醫療志工夥伴，透過實際於醫療院所服務的過程經驗，不斷地動態回饋，產生自我效能、能力的建立，對於持續奉獻及付出、工作服務的態度、工作價值觀等，是否也是具備有相對性的重要，因此，本研究針對身為第一線醫療志工，進行自我效能與工作價值觀之關聯探討。

第三章 研究方法

本研究旨在探討醫療志工「自我效能」與「工作價值觀」之差異情形。本章根據研究動機、研究目的以及研究者蒐集之文獻探討設計本研究之架構。因此，本研究採問卷調查法進行資料蒐集，利用SPSS for Window 12.0版套裝統計軟體進行分析問卷資料，提出研究成果及報告。故本章共分為六節，第一節為研究架構；第二節為研究假設；第三節為研究對象與方法；第四節為研究工具；第五節為資料處理與分析；第六節為實施程序。

第一節 研究架構

本研究之研究架構主要依據研究動機、目的及文獻探討分析之結果，形成本研究之研究架構圖，如圖3-1所示。

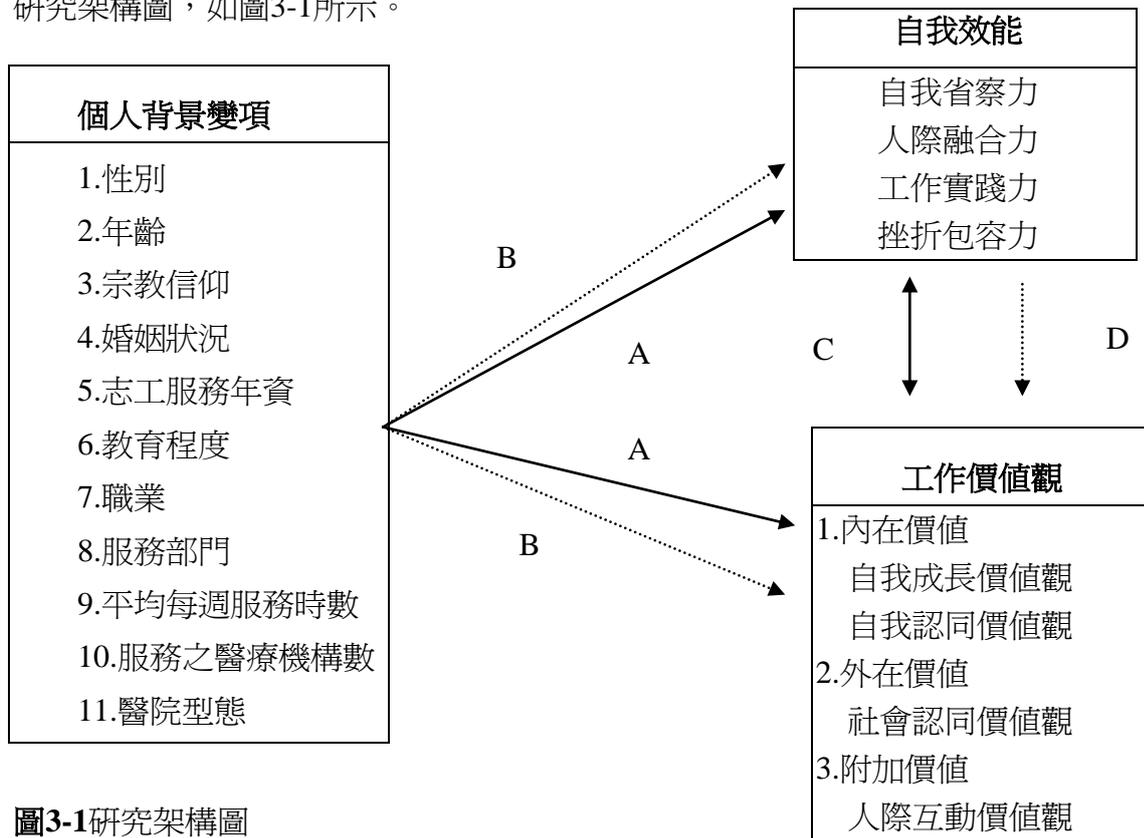


圖3-1研究架構圖

- A.研究不同背景變項的醫療志工在自我效能、工作價值觀的差異情形。
- B.探討不同背景變項的醫療志工對自我效能、工作價值觀之預測力。
- C.分析醫療志工自我效能與工作價值觀之關聯性。
- D.探討醫療志工自我效能對工作價值觀之預測力。

第二節 研究假設

根據文獻分析結果及本研究目的、理論及相關研究，本研究待答問題之相關研究假設如下：

假設1：醫療志工在自我效能上，隨個人背景變項不同而具有顯著差異

- 假設1-1：不同性別的醫療志工在自我效能上有顯著差異。
- 假設1-2：醫療志工年齡越年長者在自我效能得分愈高。
- 假設1-3：不同宗教信仰的醫療志工在自我效能上有顯著差異。
- 假設1-4：不同婚姻狀況的醫療志工在自我效能上有顯著差異。
- 假設1-5：醫療志工服務年資愈久在自我效能得分愈高。
- 假設1-6：不同教育程度的醫療志工在自我效能上有顯著差異。
- 假設1-7：不同職業類別的醫療志工在自我效能上有顯著差異。
- 假設1-8：不同服務部門的醫療志工在自我效能上有顯著差異。
- 假設1-9：醫療志工平均每週服務時數愈長在自我效能得分愈高。
- 假設1-10：不同服務醫療機構數的醫療志工在自我效能上有顯著差異。
- 假設1-11：不同醫療型態的醫療志工在自我效能上有顯著差異。

假設2：醫療志工在工作價值觀上，隨個人背景變項不同而具有顯著差異

- 假設2-1：不同性別的醫療志工在工作價值觀上有顯著差異。
- 假設2-2：醫療志工年齡越年長者在工作價值觀得分愈高。
- 假設2-3：不同宗教信仰的醫療志工在工作價值觀上有顯著差異。
- 假設2-4：不同婚姻狀況的醫療志工在工作價值觀上有顯著差異。
- 假設2-5：醫療志工服務年資愈久在工作價值觀得分愈高。
- 假設2-6：不同教育程度的醫療志工在工作價值觀上有顯著差異。
- 假設2-7：不同職業類別的醫療志工在工作價值觀上有顯著差異。
- 假設2-8：不同服務部門的醫療志工在工作價值觀上有顯著差異。
- 假設2-9：醫療志工平均每週服務時數愈長在工作價值觀得分愈高。
- 假設2-10：不同服務之醫療機構數的醫療志工在工作價值觀上有顯著差異。
- 假設2-11：不同醫療型態的醫療志工在工作價值觀上有顯著差異。

假設3：不同背景變項之醫療志工對自我效能、工作價值觀具有顯著預測力

假設4：醫療志工之自我效能與工作價值觀具有顯著正相關

- 假設4-1：醫療志工整體自我效能對整體工作價值觀具有顯著正相關。
- 假設4-2：醫療志工自我效能各子構面對整體工作價值觀及各子構面具有顯著正相關。

假設5：醫療志工之自我效能對工作價值觀具有預測力

假設5-1：醫療志工整體自我效能對整體工作價值觀具有預測力。

假設5-2：醫療志工自我效能各子構面對整體工作價值觀及各子構面具有預測力。

第三節 研究對象

本研究採用問卷調查法進行研究，以嘉義地區區域醫療院所中擔任醫療志工為研究母群體。本節針對研究對象和抽樣方式作如下說明：

壹、母群體

本研究之範圍選定為嘉義地區實際有醫療志工之醫療院所，共計全部區域醫院9所，以在院擔任醫療志願工作者為研究母群體，截至101年10月經嘉義市衛生局查證嘉義地區擔任醫療志工共計1,340人，整理如表3-1-1。

表 3-3-1

嘉義地區醫療院所醫療志工人數一覽表

醫療院所	人數
財團法人嘉義基督教醫院	280
財團法人天主教聖馬爾定醫院	260
佛教慈濟綜合醫院醫療志工	500
行政院衛生署嘉義醫院	30
政院衛生署朴子醫院	30
臺中榮民總醫院嘉義分院	40
臺中榮民總醫院灣橋分院	20
陽明醫院	30
長庚醫療財團法人嘉義長庚紀念醫院	150
總計	1,340

資料來源：研究者自行整理

研究者考量時間、財力等因素許可的情況下，以及問卷回收率的問題，於102年2月8日至3月15日依宗教型態按比例，採分層配額抽樣法依表3-3-2，經計算得知基督教及天主教醫院醫療志工數占全部的40%，佛教醫院醫療志工數占全部的37%，非宗教性

醫療志工數占全部的23%，依此比例抽取基督教、天主教醫院醫療志工216人、佛教醫院醫療志工185人、非宗教性醫療志工69人，合計抽取470人為樣本。詳如下表3-3-2：

表 3-3-2

宗教類型區域醫療院所比例抽取人數一覽表

宗教類型	醫療志工總數	占全部志工數比例(%)	依比例抽取人數
基督宗教	540	40	216
佛教	500	37	185
非宗教性	300	23	69
總計	1,340	100	470

資料來源：研究者自行整理

貳、抽樣方式

確定研究母體之後，依表 3-3-1 人數進行宗教類型分類，依佔全部志工比例進行配額抽樣，採用紙本、郵寄問卷方式委請各醫療院所醫療志工管理單位人員，轉交該院醫療志工填答，本研究共計發出 470 份問卷，經正式施測問卷回收 421 份問卷，經剔除填答不完整、填答方式錯誤等無效問卷 47 份，共得有效問卷 374 份問卷，有效問卷之回收率為 88.84%。

第四節 研究工具

本研究採用量化問卷調查方式進行資料蒐集，本節旨在說明本研究所使用之研究工具的設計，包括個人基本資料表、自我效能量表、工作價值觀量表，編製依據與內容，茲分別說明如下。

壹、研究工具編製過程

以SPSS for Window 12.0版套裝統計軟體進行有效問卷項目分析及信度考驗，作為問卷題目增刪的依據。透過信度分析了解量表之可靠性及穩定性，以信度係數 Cronbach α 檢定，並檢測「刪除後的信度係數改變」欄位，若刪除此題項後，Cronbach α 信度係數降低，代表此題不適合刪除，反之刪除後若Cronbach α 信度係數增加，則可以考慮將之刪除。原始問卷經專家學者內容效度考量修改，再經信度考驗後刪除不適合題項，完成預試問卷104份後，經編排完成正式問卷見附錄一，編製過程說明如下：

一、建立專家內容效度

本研究為達研究目的，經文獻蒐集探討後，根據研究目的與研究問題編擬「醫療志工自我效能與工作價值觀量表」，做為本研究之調查測驗工具。為使研究工具更具嚴謹，敦請相關領域之學者專家針對問卷內容與題型設計加以指正，以建構問卷之內容效度。

本研究所邀請之專家學者名單整理成表3-4-1。

表 3-4-1

建構問卷內容效度專家學者名單（依姓氏筆畫排列）

姓名	服務學校/單位	職稱
林大維	台中總醫院嘉義分院	社工室輔導員
吳煥烘	國立嘉義大學	教育系教授兼副校長
蔡明昌	國立嘉義大學	師資培育中心副教授
歐慧敏	南華大學	幼教系助理教授
鄭讚源	中正大學	社會福利學系教授
謝沂琪	署立朴子醫院	護理長
鍾斐如	陽明醫院	護理督導

資料來源：研究者自行整理

二、個人基本資料調查表

本研究的個人基本資料係由研究者依據研究法設計，主要目的在蒐集測試者重要背景資料，進而了解樣本特質之現況分配情形。基本內容包含：

- (一) 性別：男性、女性，共二類。
- (二) 年齡：此變項為開放式答案，由受訪者依據出生年次自行填答。
- (三) 宗教信仰：佛教、道教、一貫道、基督教、天主教、無、其他，共七類。
- (四) 婚姻狀況：未婚、已婚、喪偶、離婚、其他，共五類。
- (五) 志工服務年資：此變項為開放式答案，由受訪者依據參與醫療志工服務年資自行填答。
- (六) 教育程度：不識字、國小、國中、高中（職）、大專校院、研究所（含以上），共六類。
- (七) 職業：無、家管、軍警公教、工商服務業、農林漁牧業、學生、退休、其他，共八類。
- (八) 服務部門：急重症單位、門診單位、行政單位、特殊單位（安寧病房）、病房、護理之家、無固定、其他，共八類。
- (九) 平均每週服務時數：約1~3小時、3小時以上~6小時、6小時以上~9小時、9小時以上~12小時、12小時以上，共五類。
- (十) 志工服務之醫療機構數：固定1家、2家（含）、3家（含）以上，共3類。

三、自我效能量表

本量表主要為醫療志工對於自己能夠完成某項工作或表現某種行為所具有的信念，而此信念來自於對完成某種行為能力的主觀判斷。量表相關來源、內容、計分以及信度說明如下：

(一) 量表來源

本研究所使用之「志工自我效能量表」係參考洪凱莉（2010）「自我效能量表」

及 Schwarzer (1981) 「一般自我效能感量表」為主軸，及參考其他研究「自我效能量表」相關量表，修訂適用於醫療志工「自我效能量表」(姜琇翠，2006；張菁玲，2010；謝欣樺，2011)，以測量醫療志工的自我效能，內容共計 27 題。

(二) 量表內容

「志工自我效能量表」包含四個構面，分別為「自我省察力」、「人際融合力」、「工作實踐力」、「挫折包容力」。

「自我省察力」指評估自己是否能完成任務目標及妥善處理不同場合、時機，作出正確判斷的能力，以自覺之心反省思考，促進對人、事、物的了解與觀察，肯定自我成就(第 1~6 題)。「人際融合力」指藉由志工工作，發揮主動與他人之間互動的和諧、合作共事的能力，可以為他人卓想，與他人分享之事、經驗，增進家庭、社會關係(第 7~14 題)。「工作實踐力」指對於志工在工作情境中，對於個人本身任務的投入完成，能夠解決困難與問題時，所具有的持續性、信心及做事的靈敏度(第 15~21 題)。「挫折包容力」指當志工面對壓力、困難與挫折時，在不同工崗位或遭遇不同事件時，能重新調整與克服，以兼容並蓄的態度處理，增進個人的成熟圓融(第 22~27 題)，共 4 個構面 27 題。

(三) 量表答題計分方式

本量表採用 Likert 四點量尺模式填答計分，答題選項依據受試者個人實際感受作答有「非常不同意」、「不同意」、「同意」、「非常同意」四個選項，計分方式依序給予 1、2、3、4 分，計算四個量表的得分，總分代表醫療志工自我效能的程度，分量表的得分愈高，表示受試者所知覺該因素構面的程度愈高，而總分愈高表示受試者所知覺的自我效能狀態愈佳；相反之，得分愈低者，代表自我效能狀態愈差。

(四) 量表信度分析

本研究採用 Cronbach α 係數進行信度考驗，求其內部一致性係數，以檢定本量表之穩定性。預試問卷 104 份結果經信度考驗，如表 3-4-2 所示「志工自我效能量表」總量表 Cronbach α 係數.946，「自我省察力」構面，係數為.725，刪除第

7 題後 Cronbach α 係數為.864，故刪除第 7 題；在「人際融合力」構面 Cronbach α 係數為.895；在「工作實踐力」構面 Cronbach α 係數為.869；在「挫折包容力」構面 Cronbach α 係數為.724，刪除第 27、29、30 題後 Cronbach α 信度係數為.742，故刪除第 27、29、30 題，共 27 題。

於正試問卷回收後，研究者剔除無效問卷後，即進行問卷編碼，輸入所得資料後，以 SPSS for Window 12.0 套裝軟體統計程式進行信度分析，以下就將本量表之信度分析，如表 3-4-2 所示醫療志工「自我效能量表」總量表 Cronbach α 係數.928，「自我省察力」構面，Cronbach α 係數為.823；在「人際融合力」構面 Cronbach α 係數為.875；在「工作實踐力」構面 Cronbach α 係數為.827；在「挫折包容力」構面 Cronbach α 係數為.784，總量表 Cronbach α 係數為.928。

由以上可知，在整體自我效能信度達.928 以上，顯示本量表內部一致性甚高，代表此量表的信度良好；分量表 Cronbach α 係數介於.784 至.875 之間，皆超過 0.7，顯示信度適當。

表 3-4-2

「志工自我效能量表」預試/正式量表之信度分析表

各構面係數	預試問卷 Cronbach α	正式問卷 Cronbach α
自我省察力	.864	.823
人際融合力	.895	.875
工作實踐力	.869	.827
挫折包容力	.742	.784
整體自我效能係數	.946	.928

資料來源：研究者自行整理

四、工作價值觀量表

(一) 量表來源

本研究參考吳鐵雄等人（1996）所編製的「工作價值量表」為主幹，及參考其他「工作價值量表」相關研究，修訂適用於醫療志工之「工作價值觀量表」（翁招玉，2010；吳美玲，2009；邱麗如，2010），以測量醫療志工的工作價值觀，內容共計 20 題。

(二) 量表內容

「志工工作價值觀量表」包含四個構面，分別為屬於內在價值的「自我成長價值觀」、「自我認同價值觀」、外在價值的「社會認同價值觀」及附加價值的「人際互動價值觀」，共計 20 題。「自我成長價值觀」指志工隊執行服務目的能否不斷得新知與自我成長，發揮創造力以及促進個人成長的程度(第 1~5 題)。「自我認同價值觀」指志工對執行服務目的能否滿足個人成就感，具有勝任的能力、願意承擔責任、樂於工作，追求自我認同，進而產生自我尊重，自我肯定的程度(第 6~10 題)。「社會認同價值觀」指志工對執行服務目的能否符合社會家庭的期望與認同，以利他進而贏得他人尊重，讚美與期許，並建立專業形象，增進社會福祉的程度(第 11~15 題)。「人際互動價值觀」指人際間的和諧感，友善的人際互動，建立良好的社會支持系統的程度(第 16~20 題)。共 4 個構面 20 題。

(三) 量表答題計分方式

本量表採用 Likert 四點量尺模式填答計分，答題選項依據受試者個人實際感受作答有「非常不同意」、「不同意」、「同意」、「非常同意」四個選項，計分方式依序給予 1、2、3、4 分，計算四個量表的得分，總分代表醫療志工工作價值觀的程度，分量表的得分愈高，表示受試者所知覺該因素構面的程度愈高，而總分愈高表示受試者所感受的工作價值觀愈高；相反之，得分愈低者，代表工作價值觀愈低。

(四) 量表信度分析

本研究採用 Cronbach α 係數進行信度考驗，求其內部一致性係數，以檢定本量表之穩定性。預試問卷 104 份結果經信度考驗，如表 3-4-3 所示醫療志工「工作價值觀量表」總量表 Cronbach α 係數.948，「自我成長價值觀」構面，Cronbach α 係數為.818；在「自我認同價值觀」構面 Cronbach α 係數為.870；在「人際互動價值觀」構面 Cronbach α 係數為.811；在「人際互動價值觀」構面 Cronbach α 係數為.890。

於正試問卷回收後，研究者剔除無效問卷後，即進行問卷編碼，輸入所得資料後，以 SPSS for Window 12.0 套裝軟體統計程式進行信度分析，所示「工作價值觀量表」總量表 Cronbach α 係數為.918，在「自我成長價值觀」Cronbach α 係數.846；在「自我認同價值觀」構面 Cronbach α 係數為.840；在「社會認同價值觀」構面 Cronbach α 係數為.810；在「人際互動價值觀」構面 Cronbach α 係數.865。「工作價值觀量表」總量表 Cronbach α 係數為.918。

以上資料可知，整體工作價值觀量表 Cronbach α 係數.918，各分量表 Cronbach α 係數介於.810 至.865 之間，本量表各構面以及整體工作價值觀信度上，皆達.800 以上，顯示本量表內部一致性甚高，代表此量表的信度良好。

表 3-4-3

「志工工作價值觀量表」預試/正式量表之信度分析表

各構面係數	預試問卷 Cronbach α 係數	正試問卷 Cronbach α 係數
自我成長價值觀	.818	.846
自我認同價值觀	.870	.840
社會認同價值觀	.811	.810
人際互動價值觀	.890	.865
整體工作價值觀係數	.948	.918

第五節 資料處理與分析

本研究採用問卷調查法蒐集資料，資料回收整理後，先行編碼、登錄後以電腦套裝統計軟體SPSS12.0統計分析軟體進行量化資料的統計分析。配合研究性質及研究問題假設，用描述性統計、獨立樣本t檢定、以及單因子變異數分析、多元迴歸分析與模型建立進行統計資料，以驗證各研究假設，統計方法說明如下：

壹、 描述統計利用

以「次數分配」「百分比」分析有效樣本「個人基本資料」的分布情形，了解受試樣本的一般特性，並分析各變項的「平均數」及「標準差」，瞭解醫療志工自我效能及工作價值觀的現況。

貳、 獨立樣本 t 檢定

以t檢定來探討不同背景變項中性別、服務機構數之醫療志工自我效能、工作價值觀是否有顯著性差異。

參、 單因子變異數分析 (One-way ANOVA)

以單因子變異數分析分析不同背景變項之宗教信仰、婚姻狀況、教育程度、職業、服務部門、醫院型態之醫療志工自我效能、工作價值觀是否有顯著差異，若有顯著差異則進行Scheffe法事後比較分析，以了解各組間之顯著性。

肆、 皮爾森積差相關 (Product-moment correlation)

以皮爾森積差相關來探討不同背景變項之年齡、服務年資、平均每週服務時數之自我效能與工作價值觀是否具有相關關係。

伍、 多元迴歸分析與模型建立

本研究採用多元迴歸分析，來預測不同背景變項對自我效能、工作價值觀之預測力；另以模型進行自我效能對工作價值觀是否具有預測力。

第六節 實施程序

為明確表達本研究基本之研究程序及構想，根據研究目的，圖繪本研究之實施程序構想如圖3-2，並加以說明如下：

首先研究者以本身為醫療院服務經驗且親身為醫療志工，就現有國內外自我效能及工作價值觀量表之內涵、文獻進行探究，歸納出醫療志工自我效能及工作價值觀的基本架構與觀點，修訂適用於醫療志工之自我效能量表及工作價值觀量表初稿。量表初稿在經過5位學者專家進行內容初步檢核，修正語意不清及刪除不適用、重複題項之後，修訂預試量表，選取104人樣本進行預試，歸納填答者之意見，作為正式問卷修正之參考；並就預示問卷中所得之資料進行項目分析、信度等初步評估，以適用醫療志工自我效能、工作價值觀的正式量表。

修訂後醫療志工自我效能、工作價值觀的正式量表後，於嘉義地區9所區域醫療院所之醫療志工1,340人母群體進行配額抽樣調查研究，以瞭解醫療志工之自我效能與工作價值觀現況，且以適用我國本土文化之醫療志工自我效能、工作價值觀量表，提供醫療志工作者及醫療院所志工管理單位進行輔導、訓練之建議參考。

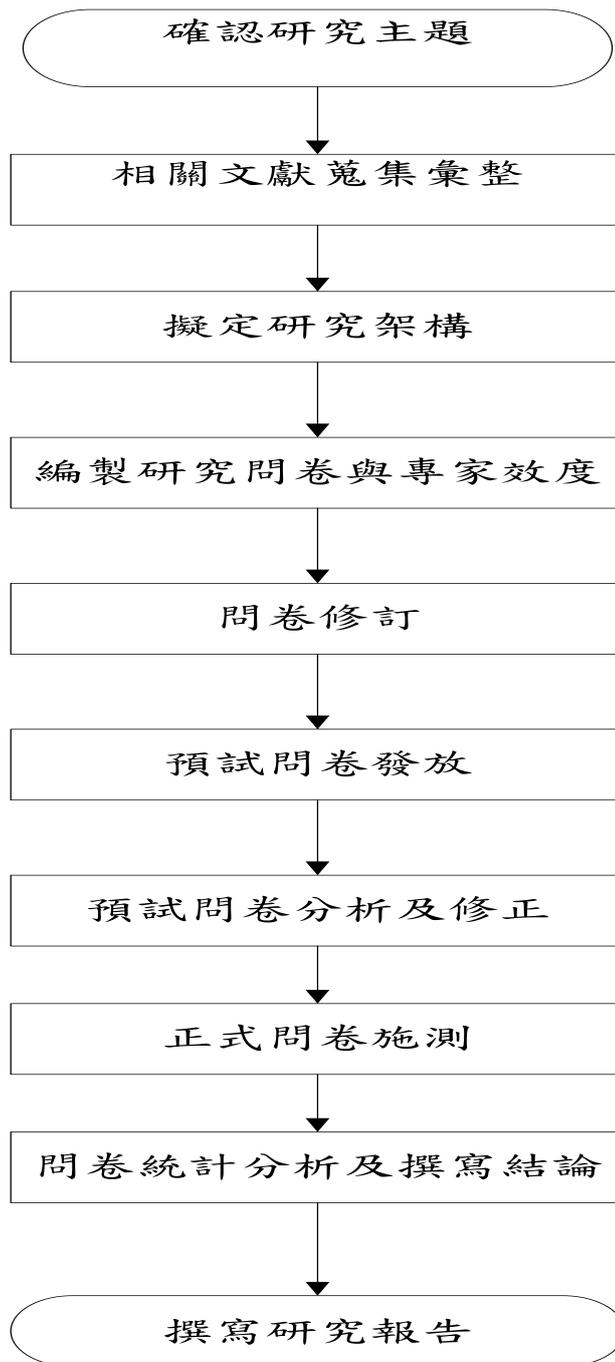


圖 3-2 研究實施程序圖

第四章 研究結果分析

本章旨在探討嘉義地區醫療志工自我效能與工作價值觀之間的關係，再探討其之間的關係是否符合文獻探討之概念理論，並使用模式與工具之引用，驗證各假設之成立，探討研究結果。本章共計分為六節進行說明，第一節醫療志工基本資料分析；第二節不同背景變項醫療志工之自我效能關聯分析；第三節不同背景變項醫療志工之工作價值觀關聯分析；第四節醫療志工的自我效能對工作價值觀之相關分析；第五節醫療志工的自我效能對工作價值觀之多元迴歸分析。

第一節 醫療志工基本資料、自我效能及工作價值觀之現況分析

本研究針對嘉義地區醫療院所之醫療志工，共發出 470 份問卷，總計回收 421 份，經扣除遺漏值之無效問卷 47 份，回收有效問卷共計 374 份，有效樣本回收率 88.84%。本節依有效樣本之受訪者個人不同的背景資料，性別、年齡、婚姻狀況、宗教信仰、教育程度、職業、服務部門、擔任志工服務年資、平均每週服務時數、服務機構數及服務機構型態等基本資料進行分析，以次數分析法加以歸納如下，以利說明研究對象樣本之分佈情形，整體描述性統計分析如表 4-1-1 所示。

壹、醫療志工基本資料現況

一、性別

依回收之 374 位醫療志工有效樣本之性別進行分析，「女性」志工佔有六成之多（68.4%），比男性志工多 1 倍，而「男性」志工有 31.6%，由此結果可以得知，擔任醫療志工服務者以女性居多，與現今醫療院所中醫療志工以女性居多之現況相符合。

二、年齡

就醫療志工年齡層分布而言，結果得知 50 歲以上擔任之醫療志工佔多數（63.4%），其中又以 50~59 歲佔最多（32.6%）；另在「40~49 歲」佔 22.2%；

低於 40 歲者只佔一成 (14.4%)，可見擔任醫療志工年齡層以 50 歲以上者最多，其他分佈情形詳見表 4-1-1。

三、宗教信仰

在宗教信仰結果，以「佛教」佔最多，達一半以上 (52.1%)；其次為「道教」 (23.3%)，而基督宗教信仰(基督教、天主教)佔一成 (13.5%)；沒有宗教信仰之醫療志工不到一成 (8.5%)；最少的為「其他」占 0.5%。

四、婚姻狀況

醫療志工之婚姻狀況有八成以上為「已婚」狀況 (80.5%)；而「未婚」者佔 13.4%；「喪偶」以及「離婚及其他」之醫療志工最少，不到一成的比例，分佈情形詳見表 4-1-1。

五、志工服務年資

擔任療志工之服務年資，有四成以服務「1 年以上至 5 年者」佔多數 (45.2%)，其次為服務「5.1 年至 10 年者」佔 28.3%，服務「15 年以上」之醫療志工所佔比例最少 (5.9%)。

六、教育程度

在醫療志工教育程度分析中，得知具大專校院以上學歷者佔最多 (43.5%)，不識字者只佔 1.1%，由此可知，擔任醫療志工基本上大多接受過國民教育，分佈情形詳見表 4-1-1 所示。

七、職業

以醫療志工現有職業進行分析，「家管」佔三分之一 (30.9%)，屬於上班族¹者佔有四成之多 (41.4%)，「退休」佔 13.5%，可見擔任醫療志工作者大多為上班族群，主要善用自己非上班之時間進行醫療志工服務，此亦可看出並非退休才能加入醫療志工服務行列，其分配情形詳見表 4-1-1。

¹上班族指：職業為軍警公教、工商服務業、農林漁牧業

八、服務部門

依照醫療志工執行之服務部門分析，以「無固定」服務部門居多佔有三分之一（31.3%）、其次為門診單位（24.3%），分佈情形詳見表 4-1-1 所示。

九、平均每週服務時數

醫療志工平均每週進行醫療志工服務時數上，有五成以上以服務「1-3 小時」（57.3%）最多，佔；每週服務超過 6 小時以上者，達 14.4%，分佈情形詳見表 4-1-1。

十、服務之機構單位數

依據醫療志工服務於不同之服務機構單位數進行分析，其中八成以上以「固定 1 家」最多（89.3%）；而服務於 2 家以上之醫療志工計有 10.7%，可知醫療志工於選擇服務機構時，以單一家服務機構為選擇居多，分佈情形詳見表 4-1-1 所示。

十一、服務之機構型態

依回收有效問卷 374 份中，服務於佛教型態之醫療院所達最多(45.2%)，其次為基督宗教醫療院所（37.4%），其他非宗教醫院最少，佔 17.4%，表 4-1-1 所示。

綜合以上分析資料可知，本研究之調查對象醫療志工以 50 歲以上、已婚女性志工佔最多，此與目前醫療志工現況相符合，宗教信仰以佛教信仰居多，多數教育程度為大專校院畢業，且以上班族者(工商服務業、軍公警、漁林牧業)為多，在服務部門方面則以無固定單位為多數，1 年以上至 5 年服務年資者佔最多，平均每週服務 1-3 小時居多，而服務機構以 1 家為主。

表 4-1-1

醫療志工背景變項之次數分配表(N=374)

背景變項	組別	人數	百分比(%)
性別	男	118	31.60
	女	256	68.40
年齡	29 歲以下	26	6.90
	30~39 歲	28	7.50
	40~49 歲	83	22.20
	50~59 歲	122	32.60
	60 歲以上	115	30.80
宗教信仰	佛教	195	52.10
	道教	87	23.30
	基督教	22	5.90
	天主教	32	8.60
	一貫道	4	1.10
	其他	2	0.50
	無	32	8.50
婚姻狀況	未婚	50	13.40
	已婚	301	80.50
	喪偶	16	4.30
	離婚	6	1.50
	其他	1	0.30
志工服務年資	未滿 1 年	33	8.80
	1 至 5 年	169	45.20
	5.1 至 10 年	106	28.30
	10.1 至 15 年	44	11.80
	15.1 年以上	22	5.90
教育程度	不識字	4	1.10
	國小	23	6.10
	國中	38	10.20
	高中職	130	34.80
	大專校院	163	43.50
	研究所含以上	16	4.30

(續下表)

(承上表)

背景變項	組別	人數	百分比(%)
職業	無	20	5.20
	家管	116	30.90
	軍警公教	46	12.00
	工商服務業	106	28.20
	學生	18	4.70
	退休	51	13.50
	農林漁牧業	5	1.20
	其他	17	4.30
服務部門	急重症單位	47	12.60
	門診單位	91	24.30
	行政單位	47	12.60
	特殊單位安寧病房	15	4.00
	無固定	117	31.30
	護理之家	33	8.80
	病房	14	3.70
	其他	10	2.70
平均每週服務時數	約 1-3 小時	214	57.30
	3 小時以上至 6 小時	106	28.30
	6 小時以上至 9 小時	33	8.80
	9 小時以上至 12 小時	11	2.90
	12 小時以上	10	2.70
服務之機構單位數	固定 1 家	334	89.30
	2 家含	34	9.10
	3 家含以上	6	1.60
醫院型態	佛教醫院	169	45.20
	基督宗教醫院	140	37.40
	非宗教醫院	65	17.40

貳、醫療志工自我效能現況分析

本節依據有效回收嘉義地區醫療志工樣本 374 名，在研究工具之實際填答情形，進行自我效能現況分析與討論，並以醫療志工填答每題得分之平均數做為評定現況之依據。

本研究之「自我效能量表」採 Likert 四點量表，共計 27 題，答題選項從「非常不同意」至「非常同意」，依據受試之醫療志工的實際填答情形，分別給予 1 分至 4 分，並以每題平均數、標準差反映醫療志工之自我效能現況，平均數愈高表示其自我效能愈高。

醫療志工自我效能分為整體自我效能及四個構面分別為「自我省察力」、「人際融合力」、「工作實踐力」及「挫折包容力」共 27 題，以下針對醫療志工在整體自我效能及各因素構面的現況，茲以表 4-1-2 所示。在整體自我效能總平均得分為 87.51 分，每題平均得分為 3.16，介於「同意」與「非常同意」之間，為中高程度，在四個子構面結果，每題平均得分依序為 3.18、3.42、3.16 及 3.16，其中以「人際融合力」分量表得分最高，其次為「自我省察力」，二者每題之平均得分高於整體自我效能每題目之平均得分。「人際融合力」構面之標準差較其他構面高，表示醫療志工在人際融合力構面中有較高的差異性。

表 4-1-2

醫療志工自我效能之分析摘要表(N=374)

變項層面	平均數	標準差	題數	每題平均得分
自我省察力	19.09	2.19	6	3.18
人際融合力	27.33	3.25	8	3.42
工作實踐力	21.87	2.60	8	3.16
挫折包容力	19.23	2.44	5	3.16
整體自我效能	87.51	8.68	27	3.16

參、醫療志工工作價值觀之現況分析

本研究之「工作價值觀量表」採 Likert 四點量表，共計 20 題，問題選項從「非常不同意」至「非常同意」，依據受試之醫療志工的實際填答情形，分別給予 1 分至 4 分，以每題平均數反映醫療志工的工作價值觀現況。

醫療志工工作價值觀可分為四個構面，茲以表 4-1-3 呈現醫療志工工作價值觀的現況。在整體工作價值觀量表總平均得分為 65.59 分，每題平均得分為 3.28，介於「同意」與「非常同意」之間，為中高程度，而在子構面「自我成長價值觀」、「自我認同價值觀」、「社會認同價值觀」以及「人際互動價值觀」，每題平均得分依序為 3.18、3.29、3.15 以及 3.49。其中以附加價值「人際互動價值觀」分量表平均得分最高，其次為「自我認同價值觀」，且高於整體工作價值觀量表各題目之平均得分。「社會認同價值觀」分量表之標準差較其他分量表高，表示醫療志工在社會認同價值觀此構面中有較高的差異性。

表 4-1-3

醫療志工工作價值觀各構面平均數分析摘要表(N=374)

變項構面	平均數	標準差	題數	每題平均得分
自我成長價值觀	15.88	1.85	5	3.18
自我認同價值觀	16.49	1.92	5	3.29
社會認同價值觀	15.77	2.30	5	3.15
人際互動價值觀	17.45	2.17	5	3.49
整體工作價值觀	65.59	6.76	20	3.28

第二節 不同背景變項醫療志工之自我效能關聯分析

本節探討不同背景變項之醫療志工在自我效能的差異情形，以獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析進行統計資料處理，而單因子變異分析結果如達到顯著水準時，再以 Scheffe 法進行事後各組距比較，並檢驗假設一：不同背景變項的醫療志工對自我效能有顯著差異是否成立。本研究單項次數百分比未達 5% 以上會將其選項進行合併，以利後續統計分析之穩定性。

壹、不同背景變項自我效能之獨立樣本 t 檢定分析

本研究為了解不同性別及服務機構數醫療志工在自我效能關聯，進行獨立樣本 t 檢定分析，分析結果如下：

一、不同性別醫療志工在自我效能差異比較

為了解不同性別在自我效能之關聯，以性別為自變項，自我效能為依變項，進行 t 檢定分析，所得結果如表 4-2-1 所示，得知不同性別的醫療志工在整體自我效能及各子構面無顯著差異，故假設 1-1 不成立，分析結果如下：

表 4-2-1

不同性別醫療志工自我效能之 t 檢定分析表(N=374)

構面	男性(n=118)		女性(n=256)		t 值	p
	M	SD	M	SD		
自我省察力平均	3.18	.37	3.18	.36	.10	.92
人際融合力平均	3.40	.42	3.42	.03	-.50	.62
工作實踐力平均	3.12	.39	3.13	.37	-.31	.76
挫折包容力平均	3.16	.41	3.23	.40	-1.59	.11
整體自我效能 總分平均	3.22	.34	3.25	.32	-.70	.49

二、不同服務醫療機構數醫療志工在自我效能差異比較

主要探討醫療志工服務於不同醫療院所機構數，其自我效能之差異，以服務機構數為自變項，自我效能為依變項，進行獨立樣本 t 檢定分析。為利後續統計分析之穩定性，將服務機構數 2 家者及服務機構數 3 家者予以合併處理為「2 家以上」，結果由表 4-2-2

得知，服務於不同機構數的醫療志工在整體自我效能及各構面無顯著差異，故假設 1-10 不成立。

表 4-2-2

不同服務醫療機構數醫療志工自我效能之 t 檢定分析表(N=374)

構面	1 家(n=334)		2 家以上(n=40)		t 值	P
	M	SD	M	SD		
自我省察力平均	3.18	.36	3.22	.39	-.73	.47
人際融合力平均	3.41	.40	3.46	.45	-.82	.41
工作實踐力平均	3.11	.37	3.23	.36	-1.89	.06
挫折包容力平均	3.20	.41	3.26	.39	-.89	.38
整體自我效能 總分平均	3.23	.32	3.30	.32	-1.31	.19

貳、不同背景變項自我效能之單因子變異數分析

為了解不同背景變項醫療志工在自我效能之差異，分別以單因子變異數分析進行探討，結果如表 4-2-3，分析結果如下：

一、不同宗教信仰背景變項醫療志工在自我效能差異比較

為利後續統計分析之穩定性，經回收有效問卷分析，將無宗教信仰、一貫道及其他信仰合併為「其他宗教信仰」，基督教及天主教合併為「基督宗教」，合併後以宗教信仰為自變項，自我效能為依變項，進行單因子變異數分析，所得結果如表 4-2-3 所示，得知不同宗教信仰的醫療志工在整體自我效能及自我效能各構面上均達顯著差異，故假設 1-3 成立，經 Scheffe 法進行事後檢驗各分組距，分析結果如下：

(一) 不同宗教信仰的醫療志工在「自我省察力」構面具有顯著差異 ($p < .05$)，更進一步以 Scheffe 法進行事後檢驗，得知信仰基督宗教者在自我省察力明顯高於佛教、道教及其他宗教信仰。

(二) 不同宗教信仰的醫療志工在「人際融合力」構面具有顯著差異 ($p < .05$)，經 Scheffe 法進行事後檢驗，結果得知信仰基督宗教者及道教者在人際融合力均明顯高於佛教。

(三) 不同宗教信仰的醫療志工在「工作實踐力」構面具有顯著差異 ($p<.05$)，經 Scheffe 法進行事後檢驗，結果得知信仰基督宗教者工作實踐力明顯高於其他宗教信仰。

(四) 不同宗教信仰的醫療志工在「挫折包容力」構面具有顯著差異 ($p<.05$)，經 Scheffe 法進行事後檢驗，得知信仰基督宗教者在挫折包容力明顯高於佛教及其他宗教信仰，道教明顯高於佛教。

(五) 不同宗教信仰的醫療志工在「整體自我效能」具有顯著差異 ($p<.05$)，經 Scheffe 法進行事後檢驗，得知信仰基督宗教者整體自我效能明顯高於佛教及其他宗教信仰，道教整體自我效能明顯高於佛教。

二、不同婚姻背景變項醫療志工在自我效能差異比較

為利後續統計分析之穩定性，經回收有效問卷，將喪偶、離婚及其他，合併為「其他」，合併後以婚姻為自變項，自我效能為依變項，進行單因子變異數分析，所得結果如表 4-2-3 所示，得知不同婚姻的醫療志工在整體自我效能及自我效能各子構面上均無顯著差異，假設 1-4 不成立。

三、不同教育程度背景變項醫療志工在自我效能差異比較

為利後續統計分析之穩定性，經回收有效問卷，將不識字、國小合併為「國小以下」、大專校院及研究所以上合併為「大專校院以上」，合併後以教育程度為自變項，自我效能為依變項，進行單因子變異數分析，所得結果如表 4-2-3 所示，得知不同教育程度的醫療志工在自我效能子構面「自我省察力」達顯著差異 ($p<.05$)，其他構面無顯著差異，假設 1-6 部份成立。更進一步以 Scheffe 法進行事後檢驗，得知教育程度為國小以下之醫療志工在自我省察力明顯高於高中職及大專校院以上者。

四、不同職業變項醫療志工在自我效能之差異比較

回收有效問卷結果，將職業別「農林漁牧業」、「其他」及「無」合併為「其他」，以利後續統計分析之穩定性，以職業為自變項，自我效能為依變項，進行單因子變異數分析，所得結果如表 4-2-3，得知不同職業的醫療志工在自我效能「自我省察力」($p<.05$)及「工作實踐力」($p<.05$)子構面具有顯著差異，其餘在整體自我效能及人際融合力、挫折包容力子構面無顯著差異，假設 1-7 部分成立，進一步進行 Scheffe 法事後檢驗，得知「自我省察力」及「工作實踐力」子構面分組距差異均無顯著差異。

五、不同服務部門變項在自我效能之差異比較

為利後續統計分析之穩定性，服務部門「特殊單位安寧病房」、「病房」及「其他」合併為「其他」，以服務部門為自變項，自我效能為依變項，進行單因子變異數分析，所得結果如表 4-2-3 所示，得知不同服務部門的醫療志工在自我效能上除「工作實踐力」子構面未具顯著差異外，其餘在整體自我效能上及其他子構面達明顯差異，假設 1-8 部分成立，經 Scheffe 法進行事後檢驗各分組距，分析結果如下：

- (一) 不同服務部門的醫療志工在「自我省察力」構面具有顯著差異 ($p<.05$)，進一步以 Scheffe 法進行事後檢驗，得知服務於其他部門單位之醫療志工在自我省察力明顯高於門診單位。
- (二) 不同服務部門的醫療志工在「人際融合力」構面具有顯著差異 ($p<.05$)，經 Scheffe 法進行事後檢驗各分組距，結果各分組人際融合力無顯著性差異。
- (三) 不同服務部門的醫療志工在「挫折包容力」構面具有顯著差異 ($p<.05$)，經 Scheffe 法進行事後檢驗，結果服務於急重症單位在「挫折包容力」明顯高於無固定服務單位。
- (四) 不同服務部門的醫療志工在「整體自我效能」具有顯著差異 ($p<.05$)，經 Scheffe 法進行事後檢驗各分組距，結果各分組無顯著性差異。

六、不同醫療型態機構之醫療志工在自我效能差異比較

依問卷發放醫療型態分為佛教醫院，基督宗教醫院(基督醫院及天主教醫院)、非宗教醫療院所，以醫療型態為自變項，自我效能為依變項，進行單因子變異數分析，所得結果如表 4-2-3，顯示服務於不同醫療型態的醫療志工在自我效能「人際融合力」「挫折包容力」及「整體自我效能」構面具顯著差異，其餘子構面未達顯著差異，經 Scheffe 法進行事後檢驗各分組距，分析結果如下，假設 1-11 部分成立。

- (一) 不同醫療型態的醫療志工在「人際融合力」構面具有顯著差異 ($p<.05$)，經 Scheffe 法進行事後檢驗，得知服務於佛教醫院之醫療志工在人際融合力明顯低於基督宗教醫院及非宗教醫院。
- (二) 不同醫療型態的醫療志工在「挫折包容力」構面具有顯著差異 ($p<.05$)，經 Scheffe 法進行事後檢驗，得知服務於佛教醫院之醫療志工在挫折包容力明顯低於基督宗教醫院及非宗教醫院。
- (三) 不同醫療型態的醫療志工在「整體自我效能」具有顯著差異 ($p<.05$)，經 Scheffe 法進行事後檢驗，服務於佛教醫院之醫療志工作體自我效能明顯低於基督宗教醫院及非宗教醫院。

綜合以上不同背景變項之醫療志工，以單因子變異數分析在自我效能之差異，結果得知在不同宗教信仰、職業、教育程度、服務部門及服務醫院型態之醫療志工背景變項達顯著差異，其餘在性別、婚姻及服務機構數上均無顯著差異。

並得知基督宗教信仰之醫療志工在「整體自我效能」、「自我省察力」、「人際融合力」、「工作實踐力」及「挫折包容力」均明顯高於其他宗教信仰及佛教。服務於基督宗教醫院型態及非宗教醫院型態之醫療志工在「整體自我效能」、「人際融合力」及「挫折包容力」構面明顯高於佛教醫院。在服務部門方面得知，在其他部門(特殊病房、病房及其他)「自我省察力」明顯高於門診單位，服務於急重症單位之醫療志工在「挫折包容力」構面明顯高於無固定服務單位。

表 4-2-3

不同背景變項醫療志工自我效能之單因子變異數分析表(N=374)

構面	宗教背景變項	平均數	標準差	F 值	Post Hoc
自我省察力平均	g1	3.18	.39	8.00***	g1<g3
	g2	3.13	.28		g2<g3
	g3	3.38	.34		g4<g3
	g4	3.05	.36		
人際融合力平均	g1	3.33	.41	8.92***	g1<g2
	g2	3.55	.33		g1<g3
	g3	3.55	.38		
	g4	3.36	.47		
工作實踐力平均	g1	3.11	.40	4.57**	g3>g4
	g2	3.13	.25		
	g3	3.25	.42		
	g4	2.97	.32		
挫折包容力平均	g1	3.08	.37	19.54***	g1<g2
	g2	3.35	.36		g1<g3
	g3	3.46	.41		g3>g4
	g4	3.16	.42		
整體自我效能 總分平均	g1	3.18	.32	10.16***	g1<g2
	g2	3.30	.24		g1<g3
	g3	3.41	.32		g3>g4
	g4	3.15	.36		

註：g1 佛教(n=195) g2 道教(n=87) g3 基督宗教(n=54) g4 其他(一貫道+其他+無) (n=38)

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

(續下表)

(承上表)

構面	婚姻背景變項	平均數	標準差	F 值	Post Hoc
自我省察力平均	g1	3.20	.38	2.29	n.s.
	g2	3.18	.35		
	g3	3.03	.49		
人際融合力平均	g1	3.43	.42	1.58	n.s.
	g2	3.42	.40		
	g3	3.38	.49		
工作實踐力平均	g1	3.13	.42	.04	n.s.
	g2	3.12	.36		
	g3	3.11	.44		
挫折包容力平均	g1	3.16	.41	.84	n.s.
	g2	3.21	.41		
	g3	3.13	.41		
整體自我效能 總分平均	g1	3.25	.30	.51	n.s.
	g2	3.24	.32		
	g3	3.18	.36		

註：g1 未婚(n=50) g2 已婚(n=301) g3 其他(喪偶+離婚+其他) (n=23) n.s.無顯著差異

構面	醫院機構型態	平均數	標準差	F 值	Post Hoc
自我省察力平均	g1	3.16	.40	1.79	n.s.
	g2	3.23	.33		
	g3	3.14	.33		
人際融合力平均	g1	3.30	.41	14.91***	g1<g2
	g2	3.48	.38		g1<g3
	g3	3.58	.37		
工作實踐力平均	g1	3.08	.42	2.18	n.s.
	g2	3.17	.34		
	g3	3.14	.37		
挫折包容力平均	g1	3.04	.37	29.39***	g1<g2
	g2	3.32	.38		g1<g3
	g3	3.38	.41		
整體自我效能 總分平均	g1	3.15	.34	11.86***	g1<g2
	g2	3.31	.29		g1<g3
	g3	3.32	.27		

註：g1 佛教醫院(n=169) g2 基督宗教(n=140) g3 非宗教醫院(n=65)

*p<.05 **p<.01 ***p<.001 n.s.無顯著差異

(續下表)

(承上表)

構面	教育程度背景變項	平均數	標準差	F 值	Post Hoc
自我省察力平均	g1	2.95	.32	5.45**	g1>g3 g1>g4
	g2	3.11	.27		
	g3	3.18	.36		
	g4	3.23	.38		
人際融合力平均	g1	3.46	.39	.56	n.s.
	g2	3.42	.46		
	g3	3.38	.40		
	g4	3.43	.40		
工作實踐力平均	g1	2.98	.38	1.76	n.s.
	g2	3.09	.33		
	g3	3.12	.37		
	g4	3.15	.38		
挫折包容力平均	g1	3.19	.39	.29	n.s.
	g2	3.15	.32		
	g3	3.20	.38		
	g4	3.22	.44		
整體自我效能 總分平均	g1	3.16	.30	1.17	n.s.
	g2	3.21	.27		
	g3	3.23	.32		
	g4	3.27	.34		

註：g1 不識字及國小(n=27) g2 國中(n=38) g3 高中職(n=130) g4 大專院校及研究所以上(n=179)

*p<.05 **p<.01 ***p<.001 n.s.無顯著差異

(續下表)

(承上表)

構面	職業背景變項	平均數	標準差	F 值	Post Hoc
自我省察力平均	g1	3.11	.34	2.82*	n.s.
	g2	3.26	.34		
	g3	3.17	.39		
	g4	3.25	.34		
	g5	3.30	.34		
	g6	3.14	.41		
人際融合力平均	g1	3.40	.39	1.29	n.s.
	g2	3.49	.39		
	g3	3.35	.41		
	g4	3.50	.44		
	g5	3.41	.43		
	g6	3.49	.41		
工作實踐力平均	g1	3.05	.35	2.86*	n.s.
	g2	3.25	.34		
	g3	3.10	.36		
	g4	3.09	.28		
	g5	3.21	.38		
	g6	3.12	.37		
挫折包容力平均	g1	3.17	.37	.82	n.s.
	g2	3.29	.43		
	g3	3.18	.42		
	g4	3.27	.41		
	g5	3.20	.40		
	g6	3.25	.44		
整體自我效能 總分平均	g1	3.19	.29	1.89	n.s.
	g2	3.33	.31		
	g3	3.21	.34		
	g4	3.29	.30		
	g5	3.29	.33		
	g6	3.28	.36		

註：g1 家管(n=116) g2 軍警公教(n=46) g3 工商服務業(n=106) g4 學生(n=18) g5 退休(n=51)

g6 其他(無+農林漁牧業+其他) (n=37) *p<.05 **p<.01 ***p<.001 n.s.無顯著差異 (續下表)

(承上表)

構面	服務部門變項	平均數	標準差	F 值	Post Hoc
自我省察力平均	g1	3.18	.35	2.39*	g2<g6
	g2	3.11	.33		
	g3	3.19	.35		
	g4	3.17	.38		
	g5	3.20	.34		
	g6	3.35	.42		
人際融合力平均	g1	3.52	.37	4.12**	n.s.
	g2	3.31	.42		
	g3	3.54	.40		
	g4	3.35	.41		
	g5	3.55	.37		
	g6	3.46	.36		
工作實踐力平均	g1	3.19	.36	2.08	n.s.
	g2	3.04	.30		
	g3	3.11	.38		
	g4	3.13	.41		
	g5	3.11	.29		
	g6	3.25	.37		
挫折包容力平均	g1	3.34	.40	4.76***	g1>g4
	g2	3.16	.40		
	g3	3.28	.42		
	g4	3.09	.37		
	g5	3.32	.37		
	g6	3.31	.44		
整體自我效能 總分平均	g1	3.32	.31	3.49**	n.s.
	g2	3.16	.30		
	g3	3.29	.32		
	g4	3.20	.33		
	g5	3.31	.26		
	g6	3.34	.36		

註：g1 急重症單位(n=47) g2 門診單位(n=91) g3 行政單位(n=47) g4 無固定(n=117) g5 護理之家(n=33)
g6 其他(特殊單位安寧病房+病房+其他) (n=39) *p<.05 **p<.01 ***p<.001 n.s.無顯著差異

參、醫療志工背景變項與自我效能之相關分析

本節探討醫療志工背景變項中年齡、年資、平均每週服務時數對自我效能變項之間相關程度。二個變項間的相關程度，當變數與變數之間相關性愈高，其相關係數愈高，若相關係數為 0，則表示變數與變數之間無相關，通常依其相關係數絕對值的高低分成五種不同相關程度，相關係數絕對值在.10 以下為「極低度相關」，.10~.39「低度相關」，.40~.69 以下者為「中度相關」，.70~.99 為「高度相關」，相關係數絕對值 1 為「完全相關」(李城忠，2008)。

一、以醫療志工背景變項年齡、年資及平均每週服務時數對自我效能變項之間進行相關程度分析，結果如表 4-2-4 所示，分析如下：

- (一)年齡對年資、平均每週服務時數、整體自我效能及自我效能「人際融合力」、「工作實踐力」、「挫折包容力」子構面均呈現正低度相關，相關係數分別為.34、.27、.14、.13、.17、.15，表示當年齡愈大，服務年資愈長，且相對在整體自我效能及自我效能「人際融合力」、「工作實踐力」、「挫折包容力」子構面得分也愈高，假設 1-2 成立。
- (二)年資對平均每週服務時數呈現顯著正低度相關，對整體自我效能及自我效能各子構面均無顯著相關，假設 1-5 不成立。
- (三)平均每週服務時數對整體自我效能及各子構面均無達顯著水準，假設 1-9 不成立。

表 4-2-4

醫療志工背景變項對自我效能的交互關係數矩陣分析表(N=374)

	年齡	年資	平均每週服務時數
年齡	1		
年資	.34**	1	
平均每週服務時數	.27**	.20**	1
自我省察力	.06	-.01	.05
人際融合力	.14**	-.07	-.04
工作實踐力	.13*	.01	.07
挫折包容力	.17**	-.09	-.04
整體自我效能	.15**	-.05	.01

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

二、整體自我效能及各子構面變相之相關性

相關係數的大小表示兩個變數之間，相關程度的強弱，相關係數絕對值愈大，代表相關程度愈強，相反的，相關係數的絕對值愈小，代表相關程度愈弱。變數之間相關程度太高，易造成迴歸分析的情境困擾，產生共線性問題，如果有嚴重的共線性問題，則模式之參數將無法完全被估計出來，而據陳超塵教授指出，相關係數之絕對值在 $|\pm 0.7|$ 以上者可視為高度相關； $|\pm 0.3|$ 至 $|\pm 0.7|$ 之間者為中度相關； $|\pm 0.3|$ 以下者為低度相關。故以「整體自我效能」及自我效能各子構面變項之間，進行相關程度分析，以瞭解共線性問題，結果如表 4-2-5 所示，分析如下：

(一)自我效能各子構面間交互相關分析，得知相關係數結果分別

為.51、.65、.55、.49、.65、.63，介於.49~.65，均小於.7 屬於「中度相關」，表示自我效能各子構面彼此之間具有區別度，無存在共線性問題。整體自我效能與各子構面交互關係數分別為.78、.85、.84、.84，介於.78~.85，屬於「高度相關」。

(二)變異數膨脹係數 (Variance Inflation Factor, VIF)，為容忍度的倒數，當 VIF 值越大，

表示自變項的容忍度越小，愈有共線性問題，若 VIF 值為>2 時，則會有共線性問題。故以自我效能各子構面進行檢定，結果得知 VIF 為 1.83、1.96、2.00、2.00，

表示自我效能各子構面變項之間無共線性問題。

表 4-2-5

自我效能各構面的交互關係數矩陣分析表(N=374)

	自我省察力	人際融合力	工作實踐力	挫折包容力	整體自我效能	VIF
自我省察力	1					1.83
人際融合力	.51**	1				1.92
工作實踐力	.65**	.55**	1			2.00
挫折包容力	.49**	.65**	.63**	1		2.00
整體自我效能	.78**	.85**	.84**	.84**	1	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

肆、醫療志工背景變項對自我效能迴歸分析

本研究在進行以下迴歸分析之前，已於前節先進行自變項彼此之間之相關分析，如表4-2-4、4-2-5，自變項介於.49~.65，小於.7，且進行VIF檢定所得結果小於2，顯示無存在共線性問題。以下就醫療志工背景變項進行自我效能迴歸分析。

一、不同背景變項對整體自我效能之迴歸分析

以醫療志工背景變項為自變項，整體自我效能為依變項，分別進行迴歸分析，結果如表4-2-6，結果顯示如下：

- (一)醫療志工背景變項迴歸模型解釋整體自我效能之總變異量為19.4%，其中「年齡」、「職業」變項中「學生」、「服務部門」變項中「門診單位」、「醫院型態」中基督宗教醫院型態及非宗教醫院型態，在整體自我效能得分均達顯著性水準 ($p<.05$)。
- (二)從標準化迴歸 β 係數結果得知，「年齡」達顯著性水準， β 係數為正值.29，表示當年齡愈年長，在整體自我效能愈高；「服務部門」變項中以無固定服務單位為參照組，「門診單位」達顯著性水準，所得 β 係數.17，表示門診單位服務之醫療志工相較於服務定點為無固定者在整體自我效能得分愈高，而在「職業」變項中以家管為參照組，「學生」身分者達顯著性水準， β 係數為-.22，表示家管身份的

醫療志工在整體自我效能得分相較高於學生；不同之「醫院型態」變項中以佛教型態醫院為參照組，基督宗教醫院型態及非宗教醫院型態達顯著性水準， β 係數分別為-.16、-.16，表示服務於佛教醫院型態之醫療志工在整體自我效能得分相較高於服務於基督宗教醫院及非宗教醫院型態者。

二、不同背景變項對「自我省察力」之迴歸分析

以醫療志工背景變項為自變項，自我省察力為依變項，分別進行迴歸分析，結果如表4-2-7，結果顯示如下：

- (一)背景變項迴歸模型解釋自我省察力之總變異量為15.3%，其中「年齡」、「教育程度」、「職業」及「服務部門」變項達顯著差異 ($p < .05$)。
- (二)從標準化迴歸 β 係數結果得知，「年齡」愈年長者自我省察力愈高；「教育程度」以大專校院為參照組，國小以下之醫療志工自我省察力明顯高於大專校院者；「職業」變項中以家管為參照組，結果得知學生 β 係數呈現負值-.20，表示學生身份之醫療志工在自我省察力得分相較低於家管身份。「服務部門」變項中以無固定為參照組，結果得知其他部門 β 係數呈現負值-.12，表示無固定服務部門在自我省察力明顯高於其他部門（特殊病房）。

三、不同背景變項對人際融合力之迴歸分析

- (一)背景變項迴歸模型解釋人際融合力之總變異量為17.1%，其中「年齡」、「職業」、「服務部門」及「醫院型態」變項達顯著差異 ($p < .05$)。
- (二)從標準化迴歸係數結果得知，「年齡」呈現正值.25，表示年齡愈年長者之醫療志工，其人際融合力愈高，而在「職業」變項中以家管為參照組，學生身份呈現結果為負值-.15，表示學生在人際融合力相較於家管身份得分低，由此可見，學生階段處於擴展社會交際圈的初期，與人際關係的磨合接觸較家管少，故在人際融合力上相較偏低。「服務部門」中以無固定定點為參照組，服務於門診單位標準化迴歸係數呈現正值.19，表示服務在門診單位在人際融合力之得分相較高於無固定服務定點。「醫院型態」中以佛教型態醫院為參照組，得知在佛教型態醫院服務之醫療志工在人際融合力明顯高於非宗教型態醫院。

四、不同背景變項對工作實踐力之迴歸分析

- (一)背景變項迴歸模型解釋工作實踐力之總變異量為15.4%，其中「年齡」、「宗教信仰」、「職業」及「服務部門」達顯著差異 ($p<.05$)。
- (二)從標準化迴歸係數結果得知，「年齡」呈現正值.24，表示年齡愈年長者之醫療志工，其工作實踐力愈高；而在「宗教信仰」變項中以佛教信仰為參照組，結果得知其他(一貫道及其他)宗教信仰 β 係數.15，表示佛教信仰在工作實踐力得分相較低於其他宗教信仰；而在「職業」變項中以家管為參照組，學生身份呈現 β 係數結果為負值-.19，軍公教 β 係數-.16，表示學生及軍公教在人際融合力相較低於家管身份；「服務部門」中以無固定定點為參照組，服務於門診單位標準化迴歸係數呈現正值.16，表示服務在門診單位之醫療志工在工作實踐力得分相較高於無固定服務定點。

五、不同背景變項對挫折包容力之迴歸分析

- (一)背景變項迴歸模型解釋挫折包容力之總變異量為24.6，其中「年齡」、「宗教信仰」、「職業」及「醫院型態」達顯著性差異 ($p<.05$)。
- (二)從標準化迴歸 β 係數結果得知，「年齡」呈現正值.29，表示年齡愈年長者之醫療志工，其挫折包容力愈高；「宗教信仰」以佛教信仰為參照組，得知基督宗教信仰者呈現結果為負值-.19，表示信仰佛教之醫療志工在挫折包容力得分相較高於基督宗教信仰；「職業」變項中以家管為參照組，學生身份呈現結果為負值-.19，表示學生在挫折包容力相較於家管身份得分低。「醫院型態」變項之中，以佛教型態醫院為參照組，基督宗教及非宗教醫院型態標準化迴歸係數分別為負值-.20、-.23，表示佛教型態醫院在挫折包容力得分相較高於基督宗教及非宗教醫院型態。

綜合以上迴歸分析結果可以得知，背景變項在整體自我效能及自我省察力、人際融合力、工作實踐力及挫折包容力中解釋變異量均達顯著水準。在年齡愈年長者之醫療志工在整體自我效能及各子構面得分愈高；在宗教信仰變項中，佛教在挫折包容力得分相較高於基督宗教信仰，但佛教在工作實踐力得分相較低於其他宗教信仰（一貫道及其他信仰）；教育程度愈低者自我省察力得分愈高；職業別中，家管身分在整體

工作價值觀及各子構面得分相較高於學生；服務於門診單位之醫療志工在整體工作價值觀、人際融合力及工作實踐力得分相較高於無固定服務單位，另無固定服務單位之醫療志工在自我省察力相較高於其他（特殊病房）；佛教醫院型態在整體自我效能及挫折包容力得分相較高於基督宗教醫院型態及非宗教醫院型態，並在人際融合力得分相較高於非宗教型態醫院。

表 4-2-6

醫療背景變項之整體自我效能迴歸分析摘要表(N=374)

變項	標準化迴歸係數	t
1.年齡	.29	3.80***
2.宗教信仰(以佛教為參照組)		
道教	-.06	-.80
基督宗教	-.13	-1.92
其他(一貫教+無+其他)	.10	1.60
3.教育程度(以大專校院為參照組)		
不識字及國小	.08	1.35
國中	.02	.38
高中職	.01	.18
4.年資	-.07	-1.30
5.職業(家管為參照組)		
軍公教	-.12	-1.92
工商服務業	-.06	-.93
學生	-.22	-3.11**
退休	-.02	-.28
其他	-.06	-1.10
6.服務部門(無固定為參照組)		
急重症單位	.03	.47
門診單位	.17	2.52*
行政單位	.01	.10
護理之家	.08	1.18
其他	-.04	-.64
7.服務機構數	.02	.38
8.平均每週服務時數	-.04	-.65
9.醫院型態(佛教醫院型態為參照組)		
基督宗教醫院	-.16	-2.00*
非宗教醫院	-.16	-2.19*

F 值 3.668*** R².194 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

表 4-2-7

背景變項對自我效能各子構面迴歸分析摘要表(N=374)

背景變項	自我省察力		人際融合力		工作實踐力		挫折包容力	
	β	t	β	t	β	t	β	t
1.年齡	.17*	2.14	.25**	3.26	.24**	3.09	.29**	3.95
2.宗教信仰(以佛教為參照組)								
道教	.06	.83	-.11	-1.54	.02	.25	-.13	-1.86
基督宗教	-.12	-1.63	-.09	-1.23	-.06	-.85	-.19**	-2.88
其他	.12	1.85	.05	.73	.15*	2.31	.02	.37
3.教育程度(以大專校院為參照組)								
不識字及國小	.18**	2.85	-.01	-.18	.12	1.92	.02	.39
國中	.07	1.23	-.01	-.17	.02	.31	.01	.10
高中職	.03	.54	.03	.55	-.02	-.32	-.01	-.25
4.年資								
-03	-.03	-.49	-.06	-.97	-.08	-1.44	-.07	-1.36
5.職業(以家管為參照組)								
軍公教	-.10	-1.54	-.06	-.96	-.16*	-2.55	-.08	-1.41
工商服務業	-.08	-1.24	.01	.07	-.08	-1.24	-.06	-.96
學生	-.20**	-2.77	-.15*	-2.15	-.19**	-2.67	-.19**	-2.80
退休	-.09	-1.40	.03	.43	-.05	-.80	.04	.59
其他	-.03	-.47	-.06	-1.12	-.06	-1.00	-.05	-.93
6.服務部門(以無固定為參照組)								
急重症單位	.03	.44	.03	.38	.04	.59	.01	.10
門診單位	.06	.88	.19**	2.83	.16*	2.32	.12	1.87
行政單位	-.02	-.37	-.01	-.05	.02	.30	.03	.46
護理之家	.02	.22	.04	.61	.14	1.96	.07	1.11
其他	-.12*	-2.00	.02	.34	-.04	-.59	-.02	-.27
7.服務機構數								
.02	.02	.36	.01	.27	.05	.92	-.02	-.36
8.平均每週服務時數								
.04	.04	.66	-.08	-1.54	.02	.38	-.07	-1.30
9.醫院型態(以佛教醫院為參照組)								
基督宗教醫院	-.01	-.17	-.16	-1.93	-.14	-1.72	-.20**	-2.59
非宗教醫院	.01	.06	-.19*	-2.56	-.08	-1.13	-.23*	-3.28
F 值	2.742***		3.141***		2.767***		4.961***	
R ²	.153		.171		.154		.246	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

第三節 不同背景變項醫療志工之工作價值觀關聯分析

本節探討不同背景變項之醫療志工在「工作價值觀」的差異情形，以 t 考驗、單因子變異數分析，進行統計資料處理，而單因子變異分析結果如果達到顯著水準時，再以 Scheffe 法事後檢驗比較各組距，檢驗假設二：不同背景變項的醫療志工在工作價值觀有顯著差異是否成立。

壹、不同背景變項工作價值觀之獨立樣本 t 檢定分析

為了解醫療志工不同性別及服務機構數對工作價值觀相關差異比較，進行獨立樣本 t 檢定分析，分析結果如下說明。

一、不同性別醫療志工對工作價值觀差異比較

在了解不同性別醫療志工對工作價值觀之差異情形，以性別為自變項，工作價值觀為依變項，進行 t 考驗分析，結果分析如表 4-3-1 所示，得知不同性別的醫療志工對整體自我效能及各構面無達顯著差異，故假設 2-1 不成立。

表 4-3-1

不同性別醫療志工對工作價值觀 t 考驗分析表(N=374)

構面	男性(n=118)		女性(n=256)		t 值	p
	M	SD	M	SD		
自我成長價值平均	3.15	.36	3.19	.40	-.83	.41
自我認同價值平均	3.30	.38	3.29	.39	.19	.85
社會認同價值平均	3.14	.46	3.16	.46	-.30	.77
人際互動價值平均	3.48	.44	3.50	.43	-.39	.70
整體工作價值觀 總分平均	3.27	.34	3.28	.02	-.41	.68

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

二、不同服務醫療機構數醫療志工對工作價值觀差異比較

主要探討醫療志工服務於不同醫療院所機構數時，其工作價值觀之差異，以服務機構數為自變項，工作價值觀為依變項，進行 t 考驗分析。且為利後續統計分析之穩定性，將服務機構數 2 家及 3 家者，予以合併處理為「2 家以上」，結果由表 4-3-2 得知，不同服務之機構數的醫療志工對整體工作價值觀及各構面無顯著差異，假設 2-10 不成立。

表 4-3-2

不同服務醫療機構數醫療志工工作價值觀上之 t 檢定分析表(N=374)

構面	1 家(n=334)		2 家以上(n=40)		t 值	p
	M	SD	M	SD		
自我成長價值平均	3.17	.39	3.19	.39	-.25	.802
自我認同價值平均	3.29	.38	3.36	.43	-1.00	.320
社會認同價值平均	3.15	.46	3.17	.23	-.30	.822
人際互動價值平均	3.50	.43	3.46	.44	.55	.581
整體工作價值觀 總分平均	3.28	3.39	3.29	3.29	-.25	.800

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

貳、不同背景變項工作價值觀之單因子變異數分析

爲了解不同背景變項醫療志工對工作價值觀之差異，分別以單因子變異數分析進行探討，結果如表 4-3-3，分析如下：

一、不同宗教信仰醫療志工對工作價值觀之差異比較

本部分主要瞭解不同宗教信仰變項對工作價值觀之差異，且爲利後續統計分析之穩定性，將基督教及天主教合併爲「基督宗教」，無宗教信仰、一貫道及其他信仰予以合併爲「其他宗教信仰」，合併後以宗教信仰爲自變項，工作價值觀爲依變項，進行單因子變異數分析，結果得知不同宗教信仰的醫療志工對整體工作價值觀及工作價值觀各構面均達顯著差異，假設 2-3 成立，再經 Scheffe 法進行事後檢驗各分組距，分析結果如下：

- (一) 不同宗教信仰的醫療志工對「自我成長價值觀」構面具有顯著差異 ($p < .05$)，進一步以 Scheffe 法進行事後檢驗各分組距，結果得知信仰基督宗教者在自我成長價值明顯高於信仰佛教及其他宗教信仰。
- (二) 不同宗教信仰的醫療志工對「自我認同價值觀」構面具有顯著差異 ($p < .05$)，進一步以 Scheffe 法進行事後檢驗各分組距，結果得知信仰基督宗教之醫療志工於自我認同價值觀得分明顯高於信仰佛教者。
- (三) 不同宗教信仰的醫療志工對「社會認同價值觀」構面具有顯著差異 ($p < .05$)，再進一步以 Scheffe 法進行事後檢驗各分組距，得知信仰基督宗教、道教者社會認同價值觀得分明顯高於佛教及其他宗教信仰者。
- (四) 不同宗教信仰的醫療志工對「人際互動價值觀」構面具有顯著差異 ($p < .05$)，經 Scheffe 法進行事後檢驗各分組距，結果得知信仰道教及基督宗教者人際互動價值觀明顯高於信仰佛教者。
- (五) 不同宗教信仰的醫療志工對「整體工作價值觀」具有顯著差異 ($p < .05$)，經

Scheffe 法進行事後檢驗各分組距，結果得知信仰基督宗教及道教之醫療志工在整體工作價值觀得分明顯高於信仰佛教及其他宗教信仰者。

二、不同婚姻醫療志工對工作價值觀之差異比較

為利後續統計分析之穩定性，將回收有效問卷中，離婚、喪偶及其他合併為「其他」，合併後以婚姻狀況為自變項，工作價值觀為依變項，進行單因子變異數分析，結果由表 4-3-3 中得知，不同婚姻變項醫療志工對整體工作價值觀及各子構面均無達顯著差異，故假設 2-4 不成立。

三、不同教育程度醫療志工對工作價值觀之差異比較

依回收有效問卷，將教育程度「不識字」及「國小」合併為「國小以下」；「大專校院」及「研究所以上」合併「大專校院以上」，合併之後以教育程度為自變項、工作價值觀為依變項，得知不同教育程度背景的醫療志工對「自我成長價值觀」構面有顯著差異 ($p < .05$)，其餘構面及整體工作價值觀均無顯著差異，假設 2-6 部分成立，再進一步以 Scheffe 法進行事後檢驗各分組距，結果發現各分組無顯著性水準。

四、不同職業醫療志工對工作價值觀之差異比較

依回收有效問卷，將職業別「農林漁牧業」、「其他」及「無」合併為「其他」，合併之後以職業為自變項、工作價值觀為依變項，得知不同職業背景的醫療志工對「自我成長價值觀」構面有顯著差異 ($p < .05$)，其餘構面及整體工作價值觀均無顯著差異，假設 2-7 部分成立，再進一步以 Scheffe 法進行事後檢驗各分組距，結果發現軍警公教在自我成長價值觀得分明顯高於家管。

五、不同服務部門醫療志工對工作價值觀之差異比較

為利後續統計分析之穩定性，將服務部門「特殊單位安寧病房」、「病房」及「其他」合併為「其他」，合併後以服務部門為自變項，工作價值觀為依變項，進行單因子變異數分析，結果得知不同服務部門的醫療志工除對工作價值觀之「自我認同價值觀」構面無顯著差異外，其他構面及整體工作價值觀均達顯著差異，假設 2-8 部分成立，再以 Scheffe 法進行事後檢驗各分組距，分析結果如下：

- (一) 不同服務部門的醫療志工對「自我成長價值觀」構面達顯著差異 ($p<.05$)，進一步以 Scheffe 法進行事後檢驗各分組距，分析結果其他單位(含特殊單位安寧病房、病房)在自我成長價值觀得分明顯高於門診單位。
- (二) 不同服務部門的醫療志工對「社會認同價值觀」構面達顯著差異 ($p<.05$)，進一步以 Scheffe 法進行事後檢驗各分組距，結果得知在急重症單位及護理之家服務之醫療志工在社會認同價值觀得分明顯高於無固定服務單位。
- (四) 不同服務部門的醫療志工對「人際互動價值觀」構面具有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後檢驗各分組距，結果發現服務於急重症單位之醫療志工在人際互動價值觀得分明顯高於無固定單位。
- (五) 不同服務部門的醫療志工對「整體工作價值觀」具有顯著差異 ($p<.05$)，經 Scheffe 檢驗各分組距無顯著差異。

六、不同醫院型態機構之醫療志工對工作價值觀之差異比較

醫院型態以佛教醫院、基督宗教及非宗教醫院為組別，以醫療型態為自變項，工作價值觀為依變項，進行單因子變異數分析，若達顯著水準時，再以 Scheffe 法進行事後檢驗各分組距，以了解差異情形，結果顯示服務於不同醫療型態的醫療志工在整體工作價值觀及各構面上均達顯著差異，故假設 2-11 獲得支持，分析結果如下：

- (一) 不同醫療型態的醫療志工對「自我成長價值觀」構面具有顯著差異 ($p<.05$)，且經 Scheffe 法事後檢驗各分組距，得知佛教醫院型態及基督宗教醫院在自我成長價值觀得分明顯高於非宗教醫院。
- (二) 不同醫療型態的醫療志工對「自我認同價值觀」構面達顯著差異 ($p<.05$)，經 Scheffe 法事後檢驗各分組距，得知基督宗教醫院及非宗教醫院在自我認同價值觀得分明顯高於佛教醫院。
- (三) 不同醫療型態的醫療志工對「社會認同價值觀」構面具有顯著差異 ($p<.05$)，再進一步以 Scheffe 法事後檢驗各分組距，得知基督宗教醫院及非宗教醫院在

社會認同價值觀明顯高於佛教醫院。

(四) 不同醫療型態的醫療志工對「人際互動價值觀」構面具有顯著差異 ($p < .05$)，經 Scheffe 法進行事後檢驗各分組距，得知基督宗教醫院及非宗教醫院型態在人際互動價值觀得分明顯高於佛教醫院。

(五) 不同醫療型態的醫療志工對「整體工作價值觀」具有顯著差異 ($p < .05$)，經 Scheffe 法進行事後檢驗各分組距，得知基督宗教醫院及非宗教醫院在整體工作價值觀得分明顯高於佛教醫院。

由以上綜合結果如表 4-3-3，得知性別、婚姻以及服務機構數之不同背景變項之醫療志工對整體工作價值觀及各子構面無顯著性差異，其餘各背景變項均達顯著性差異。發現基督宗教信仰之醫療志工在「整體工作價值觀」、「自我成長價值觀」、「自我認同價值觀」、「社會認同價值觀」及「人際互動價值觀」均明顯高於佛教。服務於基督宗教醫院型態及非宗教醫院型態之醫療志工在「整體工作價值觀」及各子構面明顯高於佛教醫院。在其他部門在「自我成長價值觀」得分明顯高於門診單位，急重症單位及護理之家在「社會認同價值觀」得分明顯高於無固定服務單位。「人際互動價值觀」急重症單位之醫療志工在得分亦明顯高於無固定服務單位。職業為軍警公教之醫療志工在「自我成長價值觀」得分明顯高於家管。

表 4-3-3

不同背景變項醫療志工工作價值觀之單因子變異數分析表(N=374)

構面	宗教信仰背景變項	平均數	標準差	F 值	Post Hoc
自我成長價值觀平均	g1	3.17	.39	6.49***	g1<g3 g3>g4
	g2	3.18	.35		
	g3	3.34	.43		
	g4	2.98	.32		
自我認同價值觀平均	g1	3.24	.04	4.57**	g1<g3
	g2	3.36	.31		
	g3	3.43	.33		
	g4	3.21	.43		
社會認同價值觀平均	g1	3.03	.47	16.45***	g1<g2 g1<g3 g2>g4 g3>g4
	g2	3.35	.35		
	g3	3.37	.44		
	g4	3.07	.39		
人際互動價值觀平均	g1	3.37	.42	13.89***	g1<g2 g1<g3
	g2	3.66	.37		
	g3	3.67	.43		
	g4	3.46	.46		
整體工作價值觀	g1	3.20	.34	13.24***	g1<g2 g1<g3 g2>g4 g3>g4
總分平均	g2	3.39	.26		
	g3	3.45	.33		
	g4	3.19	.35		

註：g1 佛教(n=195) g2 道教(n=87) g3 基督宗教(n=54) g4 其他(一貫道+其他+無) (n=38)

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

(續下表)

(承上表)

構面	婚姻背景變項	平均數	標準差	F 值	Post Hoc
自我成長價值平均	g1	3.24	.40	.90	n.s.
	g2	3.17	.38		
	g3	2.16	.48		
自我認同價值平均	g1	3.32	.41	.14	n.s.
	g2	3.29	.38		
	g3	3.30	.43		
社會認同價值平均	g1	3.16	.40	.03	n.s.
	g2	3.16	.47		
	g3	3.13	.52		
人際互動價值平均	g1	3.47	.45	.09	n.s.
	g2	3.49	.43		
	g3	3.50	.44		
整體工作價值觀	g1	3.29	.32	.09	n.s.
總分平均	g2	3.28	.33		
	g3	3.27	.39		

註：g1 未婚 (n=50) g2 已婚(n=301) g3 其他(n=23) n.s. 無顯著差異

構面	醫院型態背景變項	平均數	標準差	F 值	Post Hoc
自我成長價值平均	g1	3.19	.43	5.03**	g1>g3
	g2	3.22	.37		g2>g3
	g3	3.04	.26		
自我認同價值平均	g1	3.22	.41	8.01***	g1<g2
	g2	3.35	.34		g1<g3
	g3	3.41	.36		
社會認同價值平均	g1	2.99	.48	22.81***	g1<g2
	g2	3.26	.41		g1<g3
	g3	3.36	.37		
人際互動價值平均	g1	3.35	.43	19.36***	g1<g2
	g2	3.57	.42		g1<g3
	g3	3.68	.33		
整體工作價值觀	g1	3.19	.36	12.76***	g1<g2
總分平均	g2	3.35	.31		g1<g3
	g3	3.37	.26		

註：g1 佛教醫院(n=169) g2 基督宗教(n=140) g3 非宗教醫院 (n=65)

(續下表)

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

(承上表)

構面	教育程度背景變項	平均數	標準差	F 值	Post Hoc
自我成長價值觀平均	g1	3.04	.35	2.98*	n.s.
	g2	3.05	.35		
	g3	3.18	.39		
	g4	3.22	.39		
自我認同價值觀平均	g1	3.32	.39	1.12	n.s.
	g2	3.36	.41		
	g3	3.25	.38		
	g4	3.32	.38		
社會認同價值觀平均	g1	3.21	.52	.43	n.s.
	g2	3.19	.40		
	g3	3.16	.44		
	g4	3.13	.48		
人際互動價值觀平均	g1	3.50	.48	.99	n.s.
	g2	3.43	.41		
	g3	3.46	.41		
	g4	3.53	.45		
整體工作價值觀	g1	3.27	.36	.33	n.s.
總分平均	g2	3.26	.32		
	g3	3.26	.33		
	g4	3.30	.35		

註：g1 不識字及國小(n=27) g2 國中(n=38) g3 高中職(n=130) g4 大專院校及研究所以上(n=179)

n.s.無顯著差異

(續下表)

(承上表)

構面	職業背景變項	平均數	標準差	F 值	Post Hoc
自我成長價值平均	g1	3.10	.38	2.76*	g1<g2
	g2	3.35	.40		
	g3	3.17	.40		
	g4	3.22	.31		
	g5	3.18	.36		
	g6	3.17	.40		
自我認同價值平均	g1	3.27	.37	1.16	n.s.
	g2	3.37	.36		
	g3	3.25	.41		
	g4	3.42	.39		
	g5	3.31	.39		
	g6	3.34	.34		
社會認同價值平均	g1	3.14	.48	.45	n.s.
	g2	3.19	.49		
	g3	3.12	.48		
	g4	3.23	.34		
	g5	3.17	.39		
	g6	3.21	.45		
人際互動價值平均	g1	3.42	.43	1.32	n.s.
	g2	3.57	.43		
	g3	3.49	.44		
	g4	3.62	.42		
	g5	3.53	.44		
	g6	3.48	.42		
整體工作價值觀	g1	3.23	.34	1.50	n.s.
總分平均	g2	3.37	.33		
	g3	3.26	.35		
	g4	3.38	.30		
	g5	3.30	.32		
	g6	3.30	.34		

註：g1 家管(n=116) g2 軍警公教(n=46) g3 工商服務業 (n=106) g4 學生(n=18) g5 退休(n=51)

g6 其他(無+農林漁牧業+其他) (n=37) *p<.05 **p<.01 ***p<.001 n.s.無顯著差異 (續下表)

(承上表)

構面	服務部門背景變項	平均數	標準差	F 值	Post Hoc
自我成長價值平均	g1	3.23	.38	3.74**	g2<g6
	g2	3.06	.35		
	g3	3.11	.35		
	g4	3.21	.41		
	g5	3.22	.34		
	g6	3.33	.45		
自我認同價值平均	g1	3.36	.34	1.83	n.s.
	g2	3.24	.40		
	g3	3.38	.39		
	g4	3.25	.41		
	g5	3.35	.33		
	g6	3.36	.35		
社會認同價值平均	g1	3.31	.45	5.17***	g1>g4
	g2	3.09	.45		
	g3	3.21	.40		
	g4	3.03	.49		
	g5	3.27	.44		
	g6	3.15	.46		
人際互動價值平均	g1	3.65	.39	5.38***	g1>g4
	g2	3.41	.42		
	g3	3.60	.44		
	g4	3.38	.44		
	g5	3.66	.42		
	g6	3.55	.44		
整體工作價值觀	g1	3.39	.31	4.52**	n.s.
總分平均	g2	3.20	.33		
	g3	3.32	.31		
	g4	3.39	.27		
	g5	3.39	.27		
	g6	3.28	.34		

註：g1 急重症單位(n=47) g2 門診單位(n=91) g3 行政單位(n=47) g4 無固定(n=117) g5 護理之家(n=33)

g6 其他(n=39) n.s.無顯著差異 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

參、醫療志工背景變項與工作價值觀之相關分析

本節主要探討醫療志工之背景變項對整體工作價值觀及各子構面相關程度，在背景變項中包含「年齡」、「年資」及「每週平均服務時數」；工作價值觀包含「整體工作價值觀」及「自我成長價值觀」、「自我認同價值觀」、「社會認同價值觀」及「人際互動價值觀」四個構面。而變數與變數之間相關係數可以得知區別度，當相關係數愈高，其相關性愈高，代表區別度愈低。所得結果如表 4-3-5 所示，此將背景變項對工作價值觀相關結果分析如下：

- 一、年齡對「自我認同價值觀」、「社會認同價值觀」子構面均呈現正低度相關，相關係數分別為.12、.12，表示當年齡愈大，其「自我認同價值觀」、「社會認同價值觀」得分也愈高，在對整體價值觀及其他子構面價值觀均無顯著水準，假設 2-2 成立。
- 二、年資對整體工作價值觀（相關係數-.11）及社會認同價值觀（相關係數-.14）子構面之相關分析顯示負低度相關，表示當服務年資愈久之醫療志工其整體工作價值觀及社會認同價值觀得分愈低；而在對其他子構面價值觀均無顯著水準，假設 2-5 成立。
- 三、服務時數對人際互動價值觀（相關係數-.14）子構面之相關分析顯示負低度相關，表示當投入服務時數愈多之醫療志工其在人際互動價值觀得分愈低，在對其他子構面價值觀均無顯著水準，假設 2-9 成立。
- 四、工作價值觀各子構面間變項交互相關，如表 4-3-5 中所示，得知相關係數結果分別為.50、.50、.54、.51、.49、.68，介於.49~.68，小於.7 屬於「中度相關」，表示構面彼此之間具有區別度，無存在共線性問題。整體工作價值觀與各子構面變項交互相關係數分別為.77、.77、.86、.84，介於.77~.86，屬於「高度相關」。且以 VIF 檢定進行共線性問題，所得結果為 1.56、1.60、2.00、2.00，均小於 2，亦代表彼此變項無共線性問題。

表 4-3-4

醫療志工背景變項對工作價值觀交互關係數矩陣分析表(N=374)

	年齡	年資	服務時數
年齡	1		
年資	.34	1	
服務時數	2.73**	.20**	1
自我成長價值觀	.01	-.05	-.01
自我認同價值觀	.12*	-.06	.01
社會認同價值觀	.12*	-.14**	-.07
人際互動價值觀	.08	-.10	-.14****
整體工作價值觀	.10	-.11**	-.07

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-5

工作價值觀各子構面對工作價值觀交互關係數矩陣分析(N=374)

	自我成長 價值觀	自我認同 價值觀	社會認同 價值觀	人際互動 價值觀	整體工作 價值觀	VIF
自我成長價值觀	1					1.56
自我認同價值觀	.50**	1				1.60
社會認同價值觀	.50**	.54**	1			2.00
人際互動價值觀	.51**	.49**	.68**	1		2.00
整體工作價值觀	.77**	.77**	.86**	.84**	1	

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

肆、醫療志工背景變項對工作價值觀迴歸分析

本研究在進行迴歸分析之前，已於前節先進行各構面彼此之間之相關分析，如表4-3-5，相關係數小於.7，VIF小於2，故進行多元迴歸，並無共線性問題。

本節探討醫療志工背景變項對工作價值觀之間迴歸分析，以「年齡」、「宗教信仰」、「教育程度」、「年資」、「職業」、「服務部門」、「平均每週服務時數」、「服務機構數」及「醫院型態」為自變項，整體工作價值觀及各子構面為依變項，分別進行迴歸分析。在進行多元迴歸分析之前，將「宗教信仰」、「職業」、「教育程度」、「服務部門」、「服務機構數」及「醫院型態」類別變項轉換為虛擬變項，而「年齡」、「服務時數」及「年資」為連續變項，故不做任何轉換。而整體工作價值觀及各子構面，則以原始分數進行統計分析，結果分述如表4-3-6、4-3-7：

一、不同背景變項對整體工作價值觀之迴歸分析

- (一) 背景變項迴歸模型解釋整體工作價值觀依變項之總變異量為 17.9%，其中「年齡」、「宗教信仰」、「職業」、「服務部門」及「服務機構型態」，達顯著差異($p < .05$)。
- (二) 從標準化迴歸 β 係數結果得知，「年齡」 β 係數.18，表示當年齡愈年長者，整體工作價值觀愈高；在「宗教信仰」變項中得知基督宗教信仰者 β 係數分別為 -.16，表示佛教信仰者在整體工作價值觀得分相較高於基督宗教信仰者；「職業」變項中以家管為參照組，學生身分 β 係數-2.54，得知家管身分者在整體工作價值觀得分相較高於以學生身分擔任醫療志工者；「服務部門」變項中以無固定定點為參照組，門診單位 β 係數 2.88，表示服務於門診單位之醫療志工者在整體工作價值觀得分相較高於無定定服務定點者；而在「服務機構型態」方面，非宗教型態醫院明顯高於佛教醫院。

二、不同背景變項對自我成長價值觀之迴歸分析

- (一) 背景變項迴歸模型解釋自我成長價值觀依變項之總變異量為 15.3%，其中「宗教信仰」、「職業」、「服務部門」及「醫院型態」變項達顯著差異 ($p < .05$)。
- (二) 從標準化迴歸 β 係數結果得知，「服務部門」以無固定服務定點為參照組，門

診單位呈現正值.18，表示服務於門診單位之醫療志工在自我成長價值觀得分高於無固定服務定點之醫療志工；在「宗教信仰」變項中以佛教信仰為參照組，結果得知基督宗教信仰 β 係數-.14，表示佛教信仰在自我成長工作價值觀得分相較高於基督宗教信仰；「職業」變項中以家管為參照組，結果得知軍公教者、學生兩者呈現負值（-.17、-.15），表示軍公教及學生身份之醫療志工在自我成長工作價值觀得分相較低於家管身份。「醫院型態」變項中非宗教醫院型態自我成長工作價值觀相較高於佛教型態。

三、不同背景變項對自我認同價值觀之迴歸分析

- (一) 背景變項迴歸模型解釋自我認同價值觀依變項之總變異量為 11.8%，其中「年齡」、「職業」、「醫院型態」達顯著差異 ($p < .05$)。
- (二) 從標準化迴歸係數結果得知，「年齡」呈現正值 (.23)，表示年齡愈年長者之醫療志工，其自我認同價值觀愈高，而在「職業」變項中以家管為參照組，學生身份呈現結果為負值-.22，表示學生在自我認同工作價值觀相較低於家管身份得分，「醫院型態」中非宗教醫院型態在自我認同工作價值觀相較於低於佛教型態醫院。

四、不同背景變項對社會認同價值觀之迴歸分析

- (一) 背景變項迴歸模型解釋社會認同價值觀依變項之總變異量為 22.8%，其中「年齡」、「宗教信仰」、「年資」、「服務部門」及「醫院型態」達顯著差異 ($p < .05$)。
- (二) 從標準化迴歸係數結果得知，「年齡」呈現正值 (.14)，表示年齡愈年長者之醫療志工，其社會認同價值觀愈高；「年資」 β 係數負值 (-.11)，表示擔任醫療志工愈久者，其社會認同價值觀愈低；而在「宗教信仰」變項中以佛教信仰為參照組，基督宗教信仰及道教信仰者呈現結果為負值 (-.16、-.14)，代表佛教信仰在社會認同價值觀得分相較高於基督信仰及道教信仰者。服務部門於門診單位相較得分高於無固定服務單位者；「醫院型態」變項之中，以佛教型態醫院為參照組，基督宗教及非宗教醫院型態標準化迴歸係數分別為負值 (-.17、

-22)，表示佛教型態醫院在社會認同工作價值觀得分相較高於基督宗教及非宗教醫院型態。

五、不同背景變項對人際互動價值觀之迴歸分析

(一) 背景變項迴歸模型解釋人際互動價值觀依變項之總變異量為 19.5%，其中「服務時數」、「宗教信仰」、「服務部門」及「醫院型態」達顯著性差異。

(二) 從標準化迴歸 β 係數結果得知，「服務時數」 β 係數負值 (-0.16) 表示平均每週服務時數愈久者，其人際互動價值觀愈低；「宗教信仰」以佛教信仰為參照組，得知基督宗教信仰者呈現結果為負值 (-0.14) 表示信仰佛教之醫療志工在人際互動價值觀得分相較高於基督宗教信仰。「服務部門」以無固定服務定點為參照組，門診單位呈現正值 0.16，表示服務於門診單位之醫療志工在人際互動價值觀得分高於無固定服務定點之醫療志工；「醫院型態」變項之中，以佛教型態醫院為參照組，基督宗教及非宗教醫院型態標準化迴歸係數分別為負值 (-0.16、-0.22)，表示佛教型態醫院在人際互動價值觀得分相較高於基督宗教及非宗教醫院型態。

綜合以上結果可以得知，年齡愈年長者之醫療志工整體工作價值觀、自我認同工作價值觀、社會認同工作價值觀愈高；服務年資愈久者在社會認同價值觀愈低；服務時數愈多者在人際互動價值觀愈低；在宗教信仰變項中，佛教在整體工作價值觀、自我成長價值觀、社會認同價值觀及人際互動價值觀得分相較均高於基督宗教信仰；在職業別中，家管身分在整體工作價值觀、自我成長價值觀及自我認同價值觀得分相較高於學生，另在自我成長價值觀得分相較高於軍公警身分者；服務部門中門診單位在整體工作價值觀得分高於無固定服務部門。

表4-3-6

醫療背景變項之整體工作價值觀迴歸分析摘要表(N=374)

變項	標準化迴歸係數	t
1.年齡	.18	2.48*
2.宗教信仰(以佛教為參照組)		
道教	-.12	-1.75
基督宗教	-.16	-2.37*
其他(一貫教+無+其他)	.09	1.44
3.教育程度(以大專校院為參照組)		
不識字及國小	-.04	-.71
國中	-.03	-.50
高中職	-.03	-.45
4.年資	-.08	-1.48
5.職業(家管為參照組)		
軍公教	-.11	-1.78
工商服務業	-.07	-1.18
學生	-.17	-2.54*
退休	-.04	-.68
其他	-.04	-.76
6.服務部門(無固定為參照組)		
急重症單位	-.01	-.22
門診單位	.19	2.88**
行政單位	.02	.36
護理之家	.05	.80
其他	-.02	-.41
7.服務機構數	.03	.68
8.平均每週服務時數	-.09	-1.69
9.醫院型態(佛教醫院型態為參照組)		
基督宗教醫院	-.14	-1.83
非宗教醫院	-.14	-2.01*

F 值 3.482*** R².179 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

表 4-3-7

醫療志工變景變項對工作價值觀各子構面迴歸分析摘要表(N=374)

背景變項	自我成長價值觀		自我認同價值觀		社會認同價值觀		人際互動價值觀	
	β	t	β	t	β	t	β	t
1.年齡	.10	1.26	.23**	2.98	.14	1.85	.14	1.93
2.宗教信仰(以佛教為參照組)								
道教	-.11	-1.56	-.01	-.16	-.14*	-2.01	-.13	-1.82
基督宗教	-.14*	-2.07	-.07	-1.06	-.16*	-2.38	-.14*	-2.06
其他	.09	1.50	.09	1.45	.06	1.03	.04	.73
3.教育程度(以大專校院為參照組)								
不識字及國小	.05	.78	-.01	-.16	-.11	-1.82	-.05	-.89
國中	.07	1.32	-.06	-.99	-.10	-1.82	.01	.05
高中職	-.02	-.33	.04	.71	-.10	-1.76	.01	.07
4.年資	-.09	-1.50	-.06	-1.06	-.11*	-1.97	-.01	-.21
5.職業(以家管為參照組)								
軍公教	-.17**	-2.74	-.09	-1.39	-.04	-.65	-.07	-1.11
工商服務業	-.07	-1.13	-.04	-.70	-.03	-.44	-.09	-1.55
學生	-.15*	-2.17	-.22**	-3.04	-.09	-1.30	-.12	-1.82
退休	-.03	-.45	.02	.24	-.03	-.56	-.08	-1.34
其他	-.05	-.81	-.04	-.71	-.03	-.48	-.03	-.49
6.服務部門(以無固定為參照組)								
急重症單位	.03	.43	.13	1.89	-.05	-.87	-.04	-.58
門診單位	.18**	2.70	.13	1.89	.15*	2.26	.16*	2.44
行政單位	.09	1.41	-.02	-.23	.02	.34	-.02	-.30
護理之家	.09	1.38	.07	1.01	.01	.11	.01	.21
其他	-.04	-.63	.01	.09	-.04	-.62	-.01	-.15
7.服務機構數	.08	1.61	.05	1.03	.02	.30	-.03	-.61
8.平均每週服務時數	-.02	-.31	-.02	-.36	-.08	-1.62	-.16**	-3.01
9.醫院型態(以佛教醫院為參照組)								
基督宗教醫院	.02	.27	-.14	-1.67	-.17*	-2.21	-.16*	-2.11
非宗教醫院	.17*	2.36	-.17*	-2.27	-.22**	-3.11	-.22**	-3.12
F 值	2.872***		2.137**		4.188***		3.854***	
R ²	.153		.118		.208		.195	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

第四節 醫療志工自我效能對與工作價值觀之相關分析

本節主要探討嘉義地區醫療志工自我效能對工作價值觀的相關情形。研究者以 Pearson 積差相關就自我效能對工作價值觀進行考驗假設 3：醫療志工之自我效能對工作價值觀具有顯著正相關是否成立。

醫療志工之整體自我效能及自我省察力、人際融合力、工作實踐力、挫折包容力四個子構面對整體工作價值觀與自我成長價值觀、自我認同價值觀、社會認同價值觀、人際互動價值觀各子構面相關情形，如表 4-4-1 結果資料分析如下：

一、「自我省察力」對整體工作價值觀及各子構面關聯性

醫療志工在自我省察力對整體工作價值觀相關係數為達.63 為中度相關，代表當自我省察力得分愈高，在整體工作價值觀得分亦會愈高；而對自我成長價值觀、自我認同價值觀子構面相關係數分別為.65、.61 為中度相關，對社會認同價值觀、人際互動價值觀子構面為低度相關，相關係數分別為.41、.39，代表當自我省察力得分愈高，在工作價值觀各子構面得分亦會愈高。

二、「人際融合力」對整體工作價值觀及各子構面關聯性

結果顯示醫療志工在人際融合力對整體工作價值觀達.79，為高度相關，代表當人際融合力得分愈高，在整體工作價值觀得分亦會愈高；對各子構面相關係數分別達.50、.88、.62、.58，其中對自我認同價值觀達高度相關，對其他子構面之相關為中度相關，代表當人際融合力得分愈高，在整體工作價值觀各子構面得分亦會愈高。

三、「工作實際力」對整體工作價值觀及各子構面關聯性

醫療志工在工作實際力對整體工作價值觀關聯性達中度相關，相關係數為.66，與各子構面相關係數分別為.65、.56、.48、.46，屬中度相關，得知當工作實際力得分愈高，在整體工作價值觀及各子構面得分亦會愈高。

四、「挫折包容力」對整體工作價值觀及各子構面關聯性

醫療志工在挫折包容力對整體工作價值觀關聯性，結果顯示相關係數分別為 7.00、.51、.58、.61、.56，屬中度相關，得知當挫折包容力得分愈高，在整體工作價值觀及各子構面得分亦會愈高。

五、「整體自我效能」對整體工作價值觀及各子構面關聯性

醫療志工在整體自我效能對整體工作價值觀構面相關係數.85，達高度相關，由此可以得知當醫療志工作整體自我效能得分愈高，在整體工作價值觀得分亦會愈高；而對各子構面關聯結果得知，自我認同價值相關係數為.82，屬高度相關；其他各子構面相關係數分別為.69、.65、.61，為中度相關，可以得知，當醫療志工作整體自我效能得分愈高，在自我成長價值觀、自我認同價值觀、社會認同價值觀、人際互動價值觀各子構面得分亦會愈高。

表 4-4-1

醫療志工自我效能與工作價值觀交互相關係數分析表(N=374)

	自我省察力	人際融合力	工作實踐力	挫折包容力	整體自我效能
自我成長價值觀	.65**	.50**	.65**	.51**	.69**
自我認同價值觀	.61**	.88**	.56**	.58**	.82**
社會認同價值觀	.41**	.62**	.48**	.61**	.65**
人際互動價值觀	.39**	.51**	.46*	.56**	.61**
整體工作價值觀	.63**	.79**	.66**	.70**	.85**

*p<.05 **p<.01

綜合以上資料可以得知，嘉義地區醫療志工自我效能對工作價值觀整體及各層面間的相關係數均達顯著正相關。

得知在醫療志工作整體自我效能得分愈高時，對工作價值觀各子構面之關聯，以「自我認同價值觀」得分較其他子構面得分高。在自我效能「自我省察力」、「工作實踐力」構面得分愈高，對工作價值觀各子構面之關聯，以「自我成長價值觀」得分較其他子構面得分高；而在自我效能「人際融合力」得分愈高，對「自我認同價值觀」相關係數最高，得分較其他子構面得分高；「挫折包容力」得分愈高時，對「社會認同價值觀」得

分愈高相對越高。以上結果得知，醫療志工自我效能對工作價值觀具有顯著正相關，故假設三：醫療志工之自我效能與工作價值觀具有顯著正相關成立，獲得支持，代表醫療志工在自我效能得分愈高時，工作價值觀得分亦會愈高。

第五節 醫療志工自我效能對工作價值觀之迴歸分析

本節旨在以迴歸分析，考驗假設四：醫療志工之自我效能對整體工作價值觀具有影響力。以不同背景變項及自我效能之「自我省察力」、「人際融合力」、「工作實踐力」、「挫折包容力」四構面為預測變項，「整體工作價值觀」及「自我成長價值觀」、「自我認同價值觀」、「社會認同價值觀」及「人際互動價值觀」作為效標變項，分別進行迴歸分析。

壹、「整體工作價值觀」之迴歸模型分析

以背景變項、自我效能為自變項，整體工作價值觀為依變項，進行多元迴歸模型分析，結果如表 4-5-1，分析如下說明：

- 一、迴歸模型1中，以醫療志工不同背景變項為預測變項，整體工作價值觀為效標變項，結果得知其迴歸模型解釋整體工作價值觀之總變異解釋量為19.4%。「年齡」在 β 係數為正值.29 ($p < .05$)，可知年齡愈年長者整體工作價值觀得分愈高；職業身份以家管為參照組，醫療志工其職業為學生 β 係數呈現負值-.22，得知家管身份其擔任醫療志工在整體工作價值觀預測力得分高於學生；在醫院型態上，佛教型態醫院明顯高於基督宗教及非宗教型態醫院，以上變項達顯著水準，其餘背景變項無顯著水準。
- 二、迴歸模型2中，以自我效能各子構面為預測變項，效標變項為整體工作價值觀，結果得知其迴歸模型解釋依變項之總變異量為73.5%，在「自我省察力」子構面 β 係數為.18、「人際融合力」子構面 β 係數為.49、「工作實踐力」子構面 β 係數為.15、「挫折包容力」子構面 β 係數為.20，以上均達顯著水準，可得知在醫療志工自我效能四子構面具有預測力。
- 三、迴歸模型3中，控制背景變項，納入自我效能各子構面為預測變項，整體工作價值觀為效標變項，其迴歸模型解釋依變項之總變異量為76.6%，自我效能各子構面對整體工作價值觀之預測力，均達顯著水準，得知四子構面得分愈高對整體工作價值

觀得分愈高；於背景變項中教育程度 β 係數為-.09，由此可知教育程度愈高其整體工作價值觀得分愈低，因高教育程度者對於自我要求偏高，故對於自我工作價值觀看法不同。醫院型態以佛教型態為參照組，基督宗教型態及非宗教型態 β 係數為負值，可知佛教型態在整體工作價值觀得分相較高於基督宗教及非宗教型態醫院，其餘變項無達顯著水準。若以模型二比較明顯得知，當控制背景變項，自我效能各子構面為預測變項時，解釋變異量明顯提高3.1%，但各子構面對整體工作價值觀之預測力與模型二相同。

四、迴歸模型4中，以整體自我效能為預測變項，效標變項為整體工作價值觀，結果得知其迴歸模型解釋整體工作價值觀之總變異量為71.5%， β 係數為.85，達顯著水準，此可得知當整體自我效能對整體工作價值觀預測力達顯著水準，當整體自我效能得分愈高，整體工作價值觀得分愈高。

五、迴歸模型5中，控制不同背景變項，納入整體自我效能及為預測變項，效標變項為整體工作價值觀，結果得知其迴歸模型解釋整體工作價值觀之總變異量為75.2%，預測變項中整體自我效能 β 係數為.83，達顯著水準；宗教信仰中以佛教為參照組，道教 β 係數呈現負值-.09，代表信仰佛教之醫療志工在整體工作價值觀得分相較高於道教信仰，另於教育程度 β 係數呈現負值-.11，由此顯示高教育程度者，整體工作價值觀得分愈低，主要為其自我要求較高，而所獲得自我肯定及認同相對較薄弱。另平均每週服務時數 β 係數呈現負值，當服務時數愈多，整體價值觀得分愈低。若以模型四比較得知，整體自我效能對整體工作價值觀之預測力與模型四相同。

綜合以上結果得知，當控制背景變項，自我效能對整體工作價值觀得分較高。因此為提升整體工作價值觀，可加強訓練醫療志工在自我效能各子構面的相關策略。

貳、自我效能各子構面之迴歸模型分析

一、「自我成長價值觀」之迴歸模型分析，結果如表4-5-2，分析如下說明：

- (一) 迴歸模型 1 中，以不同背景變項為預測變項，效標變項為自我成長價值觀，結果得知其迴歸模型解釋自我成長價值觀之總變異量為 15.3%。年齡愈年長在自我成長價值觀得分愈高；職業身份以家管為參照組，醫療志工其職業為學生 β 係數呈現負值-.20，得知家管身份其擔任醫療志工在自我成長價值觀得分高於學生；服務單位以無固定為參照組，其他服務單位相較無固定單位 β 係數呈現負值-.12，得知在無固定服務單位服務之醫療志工在自我成長價值觀得分高於其他單位；在教育程度以大專校院為參照組，國小以下教育程度在自我成長價值觀得分高於大專校院。
- (二) 迴歸模型 2 中，以自我效能各子構面為預測變項，效標變項為自我成長價值觀，結果得知其迴歸模型解釋自我成長價值觀之總變異量為 52.5%，在「自我省察力」子構面 β 係數為.35、「工作實踐力」子構面 β 係數為.34，以上均達顯著水準，可得知在醫療志工自我成長價值觀之解釋力上，此二構面具有顯著水準，其餘無達顯著水準，代表自我省察力、工作實踐力得分愈高，自我成長價值觀得分愈高。
- (三) 迴歸模型 3 中，控制不同背景變項，納入自我效能各子構面為預測變項，自我成長價值觀為效標變項，其迴歸模型解釋依變項之總變異量為 60.8%，自我效能子構面均達顯著水準，背景變項中宗教信仰以佛教為參照組，道教信仰 β 係數呈現負值-.12，代表信仰佛教之醫療志工在自我成長價值觀得分相較高於道教信仰；在非宗教及基督宗教醫院型態擔任醫療志工其自我成長價值觀高於佛教型態之醫療院所，其餘背景變項無達顯著水準。

若以模型二比較明顯得知，當控制背景變項，自我效能各子構面為預測變項時，解釋變異量明顯提高7.3%，且增加自我效能「人際融合力」及「挫折包容力」子構面對自我成長價值觀之預測力。

(四) 迴歸模型 4 中，以整體自我效能為預測變項，效標變項為自我成長價值觀，結果得知其迴歸模型解釋自我成長價值觀之總變異量為 47.2%， β 係數為.69，達顯著水準，得知整體自我效能對自我成長價值觀具有預測力，當整體自我效能得分愈高，自我成長價值觀得分愈高。

(五) 迴歸模型 5 中，控制不同背景變項，納入整體自我效能及為預測變項，效標變項為自我成長價值觀，結果得知其迴歸模型解釋自我成長價值觀之總變異量為 58.5%，背景變項中醫院型態以佛教型態為參照組，基督宗教型態及非宗教醫院型態 β 係數為.16、.33 相較高於佛教醫院型態。若以模型四比較得知，整體自我效能對自我成長價值觀之預測力明顯高於單獨使用整體自我效能 10.3%。

綜合以上結果發現，控制不同背景變項，自我效能各子構面對自我成長價值觀解釋變異數明顯高於其他模型，故研究假設 4-1：醫療志工之自我效能對工作價值觀之「自我成長價值」具有預測力成立。

二、「自我認同價值觀」之迴歸模型分析，結果如表 4-5-3，分析如下說明：

(一) 迴歸模型 1 中，以不同背景變項為預測變項，效標變項為自我認同價值觀，結果得知其迴歸模型解釋自我認同價值觀之總變異量為 11.8%，年齡 β 係數呈現正值.23，可知年齡愈年長者其自我認同價值觀愈高；醫療志工其職業身分為學生相較家管在自我認同價值觀 β 係數呈現負值-.22，得知學生在自我認同價值觀得分相較低於家管身份者，以上背景變項達著水準，其餘背景變項無顯著水準。

(二) 迴歸模型 2 中，以自我效能各子構面為預測變項，效標變項為自我認同價值觀，結果得知其迴歸模型解釋自我認同價值觀之總變異量為 81.6%，在「自我省察力」子構面 β 係數為.22、「人際融合力」子構面 β 係數為.79，以上達顯著水準，得知醫療志工自我認同價值觀之預測力上，此二構面達顯著水準，其餘無達顯著水準，代表「自我省察力」「人際融合力」得分愈高，自我認同價值觀得分愈高。

(三) 迴歸模型 3 中，控制不同背景變項，自我效能各子構面為預測變項，自我認同價值觀為效標變項，其迴歸模型解釋自我認同價值觀之總變異量為 82.7%，得知自我省察力及人際融合力構面對自我認同價值觀之預測力達顯著水準，背景變項中

教育程度以大專校院為參照組，教育程度為國中 β 係數為-.07，得知教育程度為大專校院者在自我認同價值觀得分高於國中，另外，醫療志工其職業身分為學生，相較家管 β 係數呈現負值-.07，得知學生在自我認同價值觀得分相較家管身份者為低，以上背景變項達著水準，其餘背景變項無顯著水準。

若與模型二比較得知，當控制背景變項，自我效能各子構面對自我認同價值觀預測力二者相同。

(四) 迴歸模型 4 中，以整體自我效能為預測變項，效標變項為自我認同價值觀，結果得知其迴歸模型解釋自我認同價值觀之總變異量為 66.7%， β 係數為.82，達顯著水準，得知整體自我效能對自我認同價值觀預測力達顯著水準，代表整體自我效能得分愈高，自我認同價值觀得分愈高。

(五) 迴歸模型 5 中，控制不同背景變項，納入整體自我效能為預測變項，效標變項為自我認同價值觀，結果得知其迴歸模型解釋自我認同價值觀之總變異量為 69%，背景變項中教育程度以大專校院為參照組，教育程度為國中 β 係數為-.08，得知教育程度為大專校院者在自我認同價值觀得分高於國中。若與模型四比較，整體自我效能對自我認同價值觀之預測力明顯高於單獨整體自我效能 2.3%。

綜合以上結果發現，控制不同背景變項，得知自我效能各子構面對自我認同價值觀解釋變異數明顯高於其他控制模型，故研究假設 4-2：醫療志工之自我效能對工作價值觀具有預測力成立。

三、「社會認同價值觀」之迴歸模型分析，結果如表 4-5-4，分析如下說明：

(一) 迴歸模型 1 中，以不同背景變項為預測變項，效標變項為社會認同價值觀，結果得知其迴歸模型解釋社會認同價值觀之總變異量為 20.8%。背景變項中宗教信仰以佛教為參照組，得知佛教信仰在社會認同價值觀得分高於道教、基督宗教；年資愈久者社會認同價值觀得分愈低，由此得知，在擔任醫療志工初期階段，因秉持著服務的熱忱度高，其社會認同價值觀會較高，但隨著服務時間的增長，相對地社會認同價值觀降低；在醫院型態中佛教醫院型態在社會認同價值觀得分相較高於基督宗教醫院及非宗教醫院。

- (二) 迴歸模型 2 中，以自我效能各子構面為預測變項，效標變項為社會認同價值觀，結果得知其迴歸模型解釋依變項之總變異量為 46%，在「人際融合力」子構面 β 係數為.362、「挫折包容力」子構面 β 係數為.32，達顯著水準，其他子構面未達顯著水準，可知人際融合力及挫折包容力得分愈高，社會認同價值觀愈高。
- (三) 迴歸模型 3 中，控制不同背景變項，自我效能各子構面為預測變項，社會認同價值觀為效標變項，其迴歸模型解釋社會認同價值觀之總變異量為 52.4%，明顯得知，當控制背景變項，自我效能各子構面為預測變項時，解釋變異量明顯提高 6.4%，而自我效能之「人際融合力」子構面 β 係數為.32，「挫折包容力」子構面 β 係數.24，得知人際融合力、挫折包容力對預測社會認同價值觀達顯著水準，其得分愈高，社會認同價值觀得分愈高。背景變項中教育程度為大專校院為參照組，得知結果教育程度大專校院在社會認同價值觀得分明顯高於其他教育程度。以上均達著水準，其餘背景變項無顯著水準。若以模型二為比較，其結果相同。
- (四) 迴歸模型 4 中，以整體自我效能為預測變項，效標變項為社會認同價值觀，結果得知其迴歸模型解釋社會認同價值觀之總變異量為 42%， β 係數為.65，達顯著水準，得知整體自我效能對社會認同價值觀預測力達顯著水準，代表整體自我效能得分愈高，社會認同價值觀得分愈高。
- (五) 迴歸模型 5 中，控制不同背景變項，整體自我效能為預測變項，效標變項為社會認同價值觀，結果得知其迴歸模型解釋社會認同價值觀之總變異量為 51.3%，解釋力明顯高於模型四 9.3%，在背景變項中達顯著水準，與模型四中結果相同。

綜合以上結果發現，控制背景變項，自我效能各子構面對社會認同價值觀解釋變異數較高於其他模型，故獲得支持研究假設 4-3：醫療志工之自我效能對工作價值觀之「社會認同價值」具有影響力。

四、「人際互動價值觀」之迴歸模型分析，結果如表 4-5-5，分析如下說明：

- (一) 迴歸模型 1 中，以不同背景變項為預測變項，效標變項為人際互動價值觀，結果得知其迴歸模型解釋人際互動價值觀之總變異量為 19.5%。背景變項中宗教信仰中，得知信仰佛教之醫療志工在人際互動價值觀得分相較高於基督宗教及道教；

以門診單位為服務單位相較無固定單位 β 係數呈現正值.16，得知在門診單位服務之醫療志工在人際互動價值觀得分高於無固定服務單位；佛教型態醫院擔任醫療志工其人際互動價值觀相較高於非宗教醫院型態及基督宗教型態醫院，以上均達顯著水準，其餘背景變項未達顯著水準。

(二) 迴歸模型 2 中，以自我效能各子構面為預測變項，效標變項為人際互動價值觀，結果得知其迴歸模型解釋依變項之總變異量為 40%，在「人際融合力」子構面及「挫折包容力」 β 係數為正值，分別為.35、.27，達顯著水準，代表人際融合力、挫折包容力對預測人際互動價值觀達顯著水準，代表人際融合力、挫折包容力得分愈高，人際互動價值觀得分愈高，其他子構面未達顯著水準。

(三) 迴歸模型 3 中，控制不同背景變項，自我效能各子構面為預測變項，人際互動價值觀為效標變項，其迴歸模型解釋人際互動價值觀之總變異量為 47.9%，明顯得知，當控制背景變項，自我效能各子構面為預測變項時，解釋變異量明顯提高 7.9%，而自我效能「人際融合力」子構面 β 係數為.31 及「挫折包容力」子構面 β 係數.19，對人際互動價值觀達顯著水準。背景變項中平均每週服務時數所得 β 係數為-.12，得知服務時數愈多其人際互動價值觀得分愈低，其存在原因可能與工作熱忱有關，但在其他變項中均無呈現顯著水準。若以模型二互為比較，其結果相同。

(四) 迴歸模型 4 中，以整體自我效能為預測變項，效標變項為人際互動價值觀，結果得知其迴歸模型解釋依變項之總變異量為 37.1%， β 係數為.61，達顯著水準，代表當整體自我效能對人際互動價值觀預測力達顯著水準，代表整體自我效能得分愈高，人際互動價值觀得分愈高。

(五) 迴歸模型 5 中，控制不同背景變項，整體自我效能為預測變項，效標變項為人際互動價值觀，結果得知其迴歸模型解釋人際互動價值觀之總變異量為 47.1%，解釋力明顯高於單獨控制整體自我效能 10%，整體自我效能 β 係數為.56，達顯著水準，於背景變項中達顯著水準與模型三相同。

綜合以上結果發現，控制及不控制背景變項，自我效能中人際融合力及挫折包容力

及整體自我效能對人際互動價值觀具有顯著水準預測力，故獲得支持假設 4-4：醫療志工之自我效能對工作價值觀之「人際互動價值」具有影響力。

總述以上多元迴歸模型結果得知，當控制背景變項時，「整體自我效能」對整體工作價值觀及各子構面價值觀之預測力達顯著水準；「自我省察力」對整體工作價值觀及自我成長價值觀及自我認同價值觀之預測力達顯著水準；「人際融合力」對整體工作價值觀及自我成長價值觀、自我認同價值觀、社會認同價值觀及人際互動價值觀均具有顯著水準之預測力；「工作實踐力」對整體工作價值觀及自我成長價值觀具有顯著水準之預測力；「挫折包容力」明顯對整體工作價值觀、自我成長價值觀、社會認同價值觀及人際互動價值觀具有預測力，由此明顯可知，控制背景變項，自我效能可明顯預測整體工作價值觀及各子構面。

此結果得知當控制背景變項時，「人際融合力」及「挫折包容力」明顯對自我成長價值觀具有顯著之預測力，未控制背景變項時為無顯著水準，此表示當控制醫療志工不同背景變項後，可明顯增加自我效能對工作價值觀之預測力。

表 4-5-1

自我效能對整體工作價值觀之多元迴歸模型分析摘要表(N=374)

變項	模型一		模型二		模型三		模型四		模型五	
	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t
自我效能子構面										
自我省察力平均			.18***	4.39	.20***	5.18				
人際融合力平均			.49***	13.08	.47***	12.00				
工作實踐力平均			.15***	3.66	.16***	3.66				
挫折包容力平均			.20***	3.66	.17***	4.00				
整體自我效能總分							.85***	30.57	.83**	27.28
背景變項										
1.年齡	.29***	3.80			-.02	-.38			-.02	-.42
2.宗教信仰(以佛教為參照組)										
道教	-.06	-.80			-.07	-1.85			-.09*	-2.11
基督宗教	-.13	-1.92			-.09*	-2.27			-.08*	-2.11
其他(一貫教+無+其他)	.10	1.60			.01	.15			-.00	-.08
3.教育程度(以大專校院為參照組)										
不識字及國小	.08	1.35			-.09	-2.73			-.11**	-3.15
國中	.02	.38			-.04**	-1.43			-.05	-1.52
高中職	.01	.18			-.03	-1.00			-.02	-.75
4.年資	-.07	-1.30			-.03	-.95			-.03	-.81
5.職業(以家管為參照組)										
軍公教	-.12	-1.92			-.02	-.45			-.00	-.12
工商服務業	-.06	-.93			-.02	-.69			-.01	-.34
學生	-.22**	-3.11			-.02	-.59			-.02	-.41
退休	-.02	-.28			-.01	-.19			.00	.02
其他	-.06	-1.10			.02	.53			.01	.47
6.服務部門(以無固定為參照組)										
急重症單位	.03	.47			-.05	-1.39			-.05	-1.37
門診單位	.17	2.52			.02	.40			.02	.59
行政單位	.01	.10			.01	.19			.00	.07
護理之家	.08	1.18			-.02	-.46			-.03	-.72
其他	-.04	-.64			-.01	-.21			.00	.04
7.平均每週服務時數	-.04	-.65			-.05	-1.79			-.06*	-2.12
8.服務機構數	.02	.38			.01	.51			.01	.47
9.醫院型態(以佛教型態為參照組)										
基督宗教醫院	-.16*	-2.00			.00	.01			.00	.04
非宗教醫院	-.16*	-2.19			.03	.81			.03	.64
F 值	3.67***		255.52***		41.58***		935.03***		44.00***	
R ²	.194		.735		.766		.715		.752	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

表 4-5-2

自我效能對工作價值觀之「自我成長價值觀」多元迴歸模型分析摘要表(N=374)

變項	模型一		模型二		模型三		模型四		模型五	
	β	t	β	t	β	T	β	t	β	t
自我效能子構面										
自我省察力平均			.35***	7.22	.30***	5.93				
人際融合力平均			.09	1.78	.11*	2.23				
工作實踐力平均			.34***	6.35	.32***	5.86				
挫折包容力平均			.07	1.25	.14*	2.49				
整體自我效能總分							.69***	18.22	.72***	18.41
背景變項										
1.年齡	.17*	2.14			-.08	-1.46			-.09	-1.68
2.宗教信仰(以佛教為參照組)										
道教	.06	.83			-.12*	-2.31			-.08	-1.60
基督宗教	-.12	-1.63			-.07	-1.41			-.06	-1.26
其他(一貫教+無+其他)	.12	1.85			-.01	-.19			.01	.28
3.教育程度										
不識字及國小	.18**	2.85			-.05	-1.13			-.02	-.34
國中	.07	1.23			.04	1.08			.06	1.34
高中職	.03	.54			-.03	-.73			-.03	-.77
4.年資	-.03	-.49			-.03	-.70			-.03	-.65
5.職業(以家管為參照組)										
軍公教	-.10	-1.54			-.07	-1.56			-.08	-1.84
工商服務業	-.08	-1.24			-.01	-.21			-.02	-.54
學生	-.20**	-2.77			-.00	-.05			-.01	-.19
退休	-.09	-1.40			.02	.39			-.01	-.12
其他	-.03	-.47			-.00	-.02			.00	.09
6.服務部門(以無固定為參照組)										
急重症單位	.03	.44			-.02	-.51			-.02	-.42
門診單位	.06	.88			.05	1.09			.04	.78
行政單位	-.02	-.37			.07	1.47			.06	1.39
護理之家	.02	.22			.01	.25			.02	.35
其他	-.12*	-2.00			-.01	-.13			-.03	-.60
7.平均每週服務時數	.02	.36			-.02	-.58			.00	.06
8.服務機構數	.04	.66			.06	1.67			.07	1.81
9.醫院型態(以佛教型態為參照組)										
基督宗教醫院	-.01	-.17			.14*	2.45			.16**	2.79
非宗教醫院	.01	.06			.29***	5.53			.33***	6.21
F 值	2.742***		102.021***		19.774***		332.071***		20.500***	
R ²	.153		.525		.608		.472		.585	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

表 4-5-3

自我效能對工作價值觀之「自我認同價值觀」多元迴歸模型分析摘要表(N=374)

變項	模型一		模型二		模型三		模型四		模型五	
	B	t	β	t	β	t	β	t	β	t
自我效能子構面										
自我省察力平均			.22***	7.25	.21***	6.30				
人際融合力平均			.79***	25.68	.80***	24.05				
工作實踐力平均			.02	.46	.03	.70				
挫折包容力平均			-.05	-1.50	-.05	-1.31				
整體自我效能總分							.82***	27.31	.84***	24.79
背景變項										
1.年齡	.23**	2.98			.00	.02			-.01	-.28
2.宗教信仰(以佛教為參照組)										
道教	-.01	-.16			.03	.76			.00	.09
基督宗教	-.07	-1.06			-.02	-.58			.01	.17
其他(一貫教+無+其他)	.09	1.45			.01	.16			-.01	-.31
3.教育程度										
不識字及國小	-.01	-.16			-.03	-1.16			-.07	-1.90
國中	-.06	-.99			-.07**	-2.76			-.08*	-2.37
高中職	.04	.71			.02	.58			.04	1.10
4.年資	-.06	-1.06			-.02	-.63			-.00	-.12
5.職業(以家管為參照組)										
軍公教	-.09	-1.39			-.03	-.87			.01	.14
工商服務業	-.04	-.70			-.03	-1.07			.01	.13
學生	-.22**	-3.04			-.07*	-2.05			-.05	-1.03
退休	.02	.24			.00	.11			.02	.46
其他	-.04	-.71			.01	.41			.01	.20
6.服務部門(以無固定為參照組)										
急重症單位	.13	1.89			.00	.04			.00	.07
門診單位	.13	1.89			-.05	-1.65			-.03	-.69
行政單位	-.02	-.23			.00	.14			-.01	-.25
護理之家	.07	1.01			.04	1.32			.01	.27
其他	.01	.09			.01	.39			.03	.90
7.平均每週服務時數	.05	1.03			.03	1.28			.01	.18
8.服務機構數	-.02	-.36			.01	.30			.01	.26
9.醫院型態(以佛教型態為參照組)										
基督宗教醫院	-.14	-1.67			.02	.40			.03	.54
非宗教醫院	-.17*	-2.27			.00	.07			-.01	-.11
F 值	2.137**		408.506***		60.740***		746.017***		32.283***	
R ²	.118		.816		.827		.667		.690	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

表 4-5-4

自我效能對工作價值觀之「社會認同價值觀」多元迴歸模型分析摘要表(N=374)

變項	模型一		模型二		模型三		模型四		模型五	
	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t
自我效能子構面										
自我省察力平均			.03	.59	.10	1.81				
人際融合力平均			.36***	6.82	.32***	5.73				
工作實踐力平均			.06	.98	.07	1.07				
挫折包容力平均			.32***	5.83	.24***	4.01				
整體自我效能總分							.65***	16.42	.60***	14.03
背景變項										
1.年齡	.14	1.85			-.01	-.13			.00	.02
2.宗教信仰(以佛教為參照組)										
道教	-.14*	-2.01			-.07	-1.25			-.10	-1.70
基督宗教	-.16*	-2.38			-.09	-1.61			-.10	-1.79
其他(一貫教+無+其他)	.06	1.03			.02	.38			.00	.05
3.教育程度										
不識字及國小	-.11	-1.82			-.13**	-2.78			-.15**	-3.26
國中	-.10	-1.82			-.11*	-2.50			-.12**	-2.63
高中職	-.10	-1.76			-.10*	-2.20			-.10*	-2.13
4.年資	-.11*	-1.97			-.07	-1.53			-.07	-1.52
5.職業(以家管為參照組)										
軍公教	-.04	-.65			.03	.56			.04	.79
工商服務業	-.03	-.44			.01	.15			.02	.33
學生	-.09	-1.30			.02	.34			.02	.40
退休	-.03	-.56			-.01	-.11			.01	.21
其他	-.03	-.48			.02	.52			.02	.48
6.服務部門(以無固定為參照組)										
急重症單位	-.05	-.87			-.08	-1.53			-.08	-1.58
門診單位	.15*	2.26			.01	.27			.02	.38
行政單位	.02	.34			.00	-.01			.00	.01
護理之家	.01	.11			-.05	-.94			-.06	-1.07
其他	-.04	-.62			-.03	-.59			-.02	-.35
7.平均每週服務時數	.02	.30			-.05	-1.17			-.07	-1.57
8.服務機構數	-.08	-1.62			.01	.13			-.00	-.02
9.醫院型態(以佛教型態為參照組)										
基督宗教醫院	-.17*	-2.21			-.07	-1.09			-.08	-1.30
非宗教醫院	-.22**	-3.11			-.07	-1.28			-.10	-1.73
F 值	4.188***		78.445***		14.035***		269.564***		15.320***	
R ²	.208		.460		.524		.420		.513	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

表 4-5-5

自我效能對工作價值觀之「人際互動價值觀」多元迴歸模型分析摘要表(N=374)

變項	模型一		模型二		模型三		模型四		模型五	
	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t
自我效能子構面										
自我省察力平均			.03	.55	.07	1.16				
人際融合力平均			.35***	6.23	.31***	5.36				
工作實踐力平均			.08	1.31	.10	1.63				
挫折包容力平均			.27***	4.59	.19**	3.03				
整體自我效能總分							.61***	14.82	.56***	12.57
背景變項										
1.年齡	.14	1.93			.03	.49			.04	.62
2.宗教信仰(以佛教為參照組)										
道教	-.13	-1.82			-.07	-1.19			-.09	-1.56
基督宗教	-.14*	-2.06			-.10	-1.73			-.10	-1.79
其他(一貫教+無+其他)	.04	.73			.00	-.00			-.01	-.24
3.教育程度										
不識字及國小	-.05	-.89			-.07	-1.48			-.09	-1.85
國中	.01	.05			.01	.11			-.00	-.05
高中職	.01	.07			.02	.41			.02	.44
4.年資	-.01	-.21			.02	.44			.02	.42
5.職業(以家管為參照組)										
軍公教	-.07	-1.11			.01	.15			.02	.31
工商服務業	-.09	-1.55			-.05	-.90			-.04	-.72
學生	-.12	-1.82			-.03	-.51			-.03	-.42
退休	-.08	-1.34			-.03	-.65			-.02	-.38
其他	-.03	-.49			.02	.38			.01	.32
6.服務部門(以無固定為參照組)										
急重症單位	-.04	-.58			-.05	-.99			-.05	-1.02
門診單位	.16*	2.44			.03	.55			.04	.72
行政單位	-.02	-.30			-.04	-.83			-.04	-.80
護理之家	.01	.21			-.05	-.87			-.05	-.92
其他	-.01	-.15			.00	.06			.02	.32
7.平均每週服務時數	-.03	-.61			-.12**	-2.76			-.14**	-3.11
8.服務機構數	-.16**	-3.01			-.02	-.53			-.03	-.61
9.醫院型態(以佛教型態為參照組)										
基督宗教醫院	-.16*	-2.11			-.07	-.99			-.08	-1.195
非宗教醫院	-.22**	-3.12			-.08	-1.38			-.11	-1.77
F 值	3.854***		61.393***		11.709***		219.639***		12.913***	
R ²	.195		.400		.479		.371		.471	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

綜合以上結果，醫療志工之自我效能、工作價值觀之現況、關聯及預測力，對應本研究待答問題之相關研究假設，結果分析如表 4-5-6。

假設 1 醫療志工在自我效能上，隨個人背景變項不同而具有顯著，部份成立；宗教信仰、教育程度、職業、服務部門以及醫院型態具顯著性差異，假設成立。

假設 2 醫療志工在工作價值觀上，隨個人背景變項不同而具顯著差異，部份成立；其中年齡、宗教信仰、年資、教育程度、職業、服務部門、服務時數及醫院型態具顯著差異，假設成立。

假設 3 醫療志工不同背景變項對自我效能、工作價值觀具有顯著預測力成立。

假設 4 醫療志工之自我效能與工作價值觀具有顯著正相關成立。

假設 5 醫療志工自我效能對工作價值觀具有顯著預測力成立。

表 4-5-6

醫療志工之自我效能對工作價值觀假設摘要分析表

假設	成 立	未 成 立
假設 1：醫療志工在自我效能上，隨個人背景變項不同而具有顯著差異		
假設 1-1：不同性別的醫療志工在自我效能上有顯著差異		√
假設 1-2：醫療志工年齡愈年長者在自我效能得分愈高	√	
假設 1-3：不同宗教信仰的醫療志工在自我效能上有顯著差異	√	
假設 1-4：不同婚姻狀況的醫療志工在自我效能上有顯著差異		√
假設 1-5：醫療志工服務年資愈久在自我效能得分愈高		√
假設 1-6：不同教育程度的醫療志工在自我效能上有顯著差異	√	
假設 1-7：不同職業類別的醫療志工在自我效能上有顯著差異	√	
假設 1-8：不同服務部門的醫療志工在自我效能上有顯著差異	√	
假設 1-9：醫療志工平均每週服務時數愈長在自我效能得分愈高		√
假設 1-10：不同服務之醫療機構數的醫療志工在自我效能上有顯著差異		√
假設 1-11：不同服務之醫療機構型態的醫療志工在自我效能上有顯著差異	√	
假設 2：醫療志工在工作價值觀上，隨個人背景變項不同而具顯著差異		
假設 2-1：不同性別的醫療志工在工作價值觀上有顯著差異		√
假設 2-2：醫療志工年齡年長者在工作價值觀得分愈高	√	
假設 2-3：不同宗教信仰的醫療志工在工作價值觀上有顯著差異	√	
假設 2-4：不同婚姻狀況的醫療志工在工作價值觀上有顯著差異		√
假設 2-5：醫療志工服務年資愈久在工作價值觀上得分愈高	√	
假設 2-6：不同教育程度的醫療志工在工作價值觀上有顯著差異	√	
假設 2-7：不同職業類別的醫療志工在工作價值觀上有顯著差異	√	
假設 2-8：不同服務部門的醫療志工在工作價值觀上有顯著差異	√	
假設 2-9：醫療志工平均每週服務時數愈長在工作價值觀得分愈高	√	
假設 2-10：不同服務之醫療機構數的醫療志工在工作價值觀上有顯著差異		√
假設 2-11：不同服務之醫療機構型態的醫療志工在工作價值觀上有顯著差異	√	
假設 3：不同背景變項之醫療志工對自我效能、工作價值觀具有顯著正相關		
假設 4：醫療志工之自我效能與工作價值觀具有顯著正相關		
假設 4-1：醫療志工整體自我效能對整體工作價值觀及各子構面具有顯著正相關	√	
假設 4-2：醫療志工自我效能各子構面對整體工作價值觀及各子構面具有顯著正相關	√	
假設 5：醫療志工之自我效對工作價值觀具有預測力		
假設 5-1：醫療志工整體自我效能對整體工作價值觀及各子構面具有顯著預測力	√	
假設 5-2：醫療志工自我效能各子構面對整體工作價值觀及各子構面具有顯著預測力	√	

第五章 結論與討論

本章主要內容為提出研究發現、歸納結論，並依據研究結果提出建議。第一節為醫療志工自我效能及工作價值觀之結論；第二節本研究之貢獻；第三節相關建議。

第一節 醫療志工自我效能及工作價值觀之結論

壹、醫療志工背景變項對自我效能差異結果

一、醫療志工在年齡、宗教信仰、教育程度、職業、服務部門、醫院型態對自我效能有顯著差異

(一) 不同年齡的醫療志工在自我效能具有顯著差異

綜合研究結果顯示，年齡年長者在自我效能「人際融合力」、「工作實踐力」及「挫折包容力」子構面達到顯著差異，此研究結果與吳坤良（2006）研究顯示61歲以上的社教志工的自我效能較高；姜琇翠（2006）針對社教志工之結果、洪凱莉(2010)就一般志工自我效能研究，年齡在「工作實踐度」認知上有顯著差異之研究結果相同。

(二) 不同教育程度的醫療志工在自我效能具有顯著差異

由以上結果得知，不同教育程度在自我效能「自我省察力」構面達到顯著差異，此研究結果與洪凱莉（2010）研究結果，不同學歷之志工在「自我覺察力」之認知上，達顯著水準相符合。

(三) 不同宗教信仰的醫療志工在自我效能達顯著差異

由本研究結果發現不同宗教信仰之醫療志工在整體自我效能及各子構面上均達顯著差異，在整體自我效能及各子構面結果顯示「基督宗教信仰」高於「道教、佛教及其他包含無宗教信仰」。此研究結果與張菁玲（2010）針對高雄文化志工研究結果不同。

主要在於自我效能是個體對於各種不同環境的挑戰或面對新事物時，能否完成某項工作任務，產生自我認知評估，進而改變個人內在信念。基督宗教信仰對上帝

透過「聖經」對人類所啓示及教導的內容，所共同相信的「信念」，並常常透過每週及不定期教會活動持續宣導，相對地，在道教、佛教及其他宗教信仰中增強信念的頻率較爲偏低，因此在不同宣染強度的條件之下，宗教信仰對自我效能有所差異。

(四) 不同職業的醫療志工在自我效能達顯著差異

綜述研究結果發現，不同職業之醫療志工在自我效能中「自我省察力」、「工作實踐力」構面達顯著差異，在結果分析中從事家管對自我效能達顯著差異，此研究結果與張菁玲（2010）結果符合。

(五) 不同服務部門的醫療志工在自我效能達顯著差異

分析本研究結果得知，不同服務部門之醫療志工，在整體自我效能、「自我省察力」、「人際融合力」及「挫折包容力」上達顯著差異；而服務於特殊單位安寧病房及病房之醫療志工在「自我省察力」構面明顯高於服務於門診單位；服務於急重症單位在「挫折包容力」構面明顯高於無固定單位。

當服務於特殊單位或病房，主要與病患及家屬接觸面及時間較多，所面臨處境較多，因此在經過事件的處置經驗，對人、事、物的了解與觀察，增強自覺之心，反省思考較高，相對在門診單位接觸時間較短；另服務於急重症單位之醫療志工所面臨的處境，大多爲緊急、重大事件，且病患及家屬於情緒上大多居於緊張不安、常常需要醫護團隊即時處置，因此在態度、語氣及處事情常出現催促，而醫療志工在此處境當中，亦常接受到不少的抱怨，故在「挫折包容力」相對地高於無固定服務單位。此無相關文獻針對不同服務部門進行研究，故此研究結果將提供相關建議。

(六) 不同醫院型態的醫療志工在自我效能達顯著差異

本研究結果顯示，不同醫院型態之醫療志工，在「整體自我效能」、「人際融合力」及「挫折包容力」構面達顯著差異，且在基督宗教型態醫院及非宗教醫院型態明顯高於佛教醫院型態，主要原因爲醫療志工本身具有信仰，而非加入醫療志工，選擇醫院型態之後才有宗教信仰，且在個人宗教信仰中，基督宗教信仰在整

體自我效能及各子構面中均明顯高於其他宗教，經查證無相關文獻進行不同醫院型態進行自我效能之研究結果。

貳、醫療志工背景變項對工作價值觀差異結果

醫療志工在年齡、年資、教育程度、宗教信仰、職業、服務時數、服務部門及醫院型態有顯著差異

(一) 不同年齡的醫療志工在工作價值觀達顯著差異

綜合研究結果顯示，不同年齡的醫療志工在「整體工作價值觀」、「自我認同價值觀」及「人際互動價值觀」子構面達到顯著差異，此研究結果與王淑美(2006)、翁招玉(2010)、吳美玲(2009)、李訓維(2009)及邱麗如(2010)相關研究發現年齡與工作價值觀，達顯著差異結果相符合。

(二) 不同年資的醫療志工在工作價值觀達顯著差異

研究結果顯示，不同服務年資在工作價值觀達到顯著差異，此研究結果與翁招玉(2010)、吳美玲(2009)、邱麗如(2010)相關研究結果符合。

(三) 不同教育程度的醫療志工在工作價值觀達顯著差異

綜合本研究結果得知，不同教育程度之醫療志工在工作價值觀達到顯著差異，此研究結果與翁招玉(2010)、吳美玲(2009)、邱麗如(2010)相關研究結果符合。

(四) 不同服務時數的醫療志工在工作價值觀達顯著差異

由研究結果得知，投入不同服務時數之醫療志工在工作價值觀達顯著差異，經文獻查證與王淑美(2006)、吳美玲(2009)、邱麗如(2010)相關研究結果一致。

(五) 不同宗教信仰的醫療志工在工作價值觀達顯著差異

由本研究結果發現，「佛教」宗教信仰之醫療志工在整體工作價值觀及自我成長價值觀、社會認同價值觀及人際互動價值觀子構面得分相對高於基督宗教信仰，以上達顯著差異。與王淑美(2006)及翁招玉(2010)相關研究結果，有無宗教信仰對工作價值觀達顯著差異相符合。

(六)不同職業的醫療志工在工作價值觀達顯著差異

綜合研究結果得知，不同職業在「整體工作價值觀」、「自我成長價值觀」、「社會認同價值觀」及「人際互動價值觀」達顯著差異，與王淑美（2006）、翁招玉（2010）、吳美玲（2009）及邱麗如（2010）相關研究結果符合。

(七)不同服務部門的醫療志工在工作價值觀達顯著差異

綜述本研究結果，得知服務於不同部門之醫療志工，在「整體工作價值觀」及「自我成長價值觀」、「社會同價值觀」及「人際互動價值觀」達顯著差異，與李訓維(2009)相關研究結果符合。

(八)不同醫院型態的醫療志工在工作價值觀達顯著差異

由研究結果可知，服務於不同型態之醫療院所醫療志工，在「自我成長價值觀」、「社會認同價值觀」及「人際互動價值觀」子構面均達顯著差異，經查證無相關文獻進行醫院型態志工工作價值觀之研究結果，故此相關結果提供志工管理部門進行志工管理之參考。

參、醫療志工自我效能對工作價值觀關聯結果

一、整體自我效能對整體工作價值觀相關結果

醫療志工之整體自我效能對整體工作價值觀呈顯著正相關，得知當醫療志工的整體自我效能愈高時，其整體工作價值觀得分愈高。

二、自我效能各子構面對工作價值觀各子構面相關結果

醫療志工之自我效能各子構面對工作價值觀各子構面顯示顯著正相關，得知當醫療志工自我效能各子構面得分愈高時，其在整體工作價值觀及各子構面得分愈高。

第二節 貢獻

本研究旨在探討嘉義地區醫療志工自我效能與工作價值觀之關聯探討，本節茲依據前述研究結果發現，提出貢獻，以供後續研究之參考。

- 一、本研究所使用醫療志工自我效能與工作價值觀量表，得到良好的信效度，提供醫療志工自我檢核之工具。
- 二、志工服務為服務、奉獻、利他及無領薪俸之服務性質，且出於自動自發，然而本研究結果得知，醫療志工於服務過程中所產生自我認知評估，進而改變個人內在信念的自我效能能力愈高時，其在擔任醫療志工服務階段中，能獲得愈高的工作價值觀，以達到工作滿足，持續樂於付出，增強持續服務動力，可見醫療志工之自我效能之產生，對服務過程所產生的價值觀是相當重要的。
- 三、提供醫療院所及醫療志工管理部門，可針對醫療志工個人所尚缺之工作價值觀，加強規畫可提升此價值觀之相關自我效能策略，以透過自我效能訓練，進而提升工作價值觀。

第三節 建議

本研究以量化研究問卷調查法，探究嘉義地區醫療志工自我效能對工作價值觀之關聯，依據本研究結論，提供醫療志工及醫療院所志工管理單位建議，以俾日後執行策略之參考，另提出一些研究建議，以供後續研究者參考之方針。

壹、對醫療志工的建議

- 一、鼓勵多參與自我成長之相關講座、訓練，提升自我效能、信念及自我認同之認知
根據本研究結果發現醫療志工作體自我效能對工作價值觀具有顯著預測力以及正相關，故鼓勵醫療志工多參加管理部門所辦理之相關講座及研習訓練課程，以充實自我內在之能進而提高自我效能，擁有正向且積極的信念，進而在服務過程當中獲得更高的價值觀，更樂於付出。

二、志工主動與他人分享服務過程之收穫

從研究結果顯示在門診單位與病患及家屬接觸多，獲得工作價值觀愈高，鼓勵醫療志工善用時間及透過經驗分享多與他人互動、分享，從傾聽以及與人經驗分享中，提高人際融合能力。

貳、對醫療院所志工管理單位建議

一、醫院在訓練課程中，可增加自我成長教育、肯定自我之講座議題

從本研究結果得知，自我效能愈高者整體工作價值觀愈高，建議醫療院所管理單位，可依據醫療志工個人所具之不同自我效能，辦理相關議題講座或教育訓練課程。

二、依據自我效能之差異性，安排服務定點

醫院志工招募時，可先了解醫療志工之自我效能，再行安排服務定點，如需加強挫折包容力時，就可安排於急重症單位，加以訓練，從服務過程當中提升醫療志工之自我信念，相對提升工作價值觀。

三、適時辦理醫療志工分享會

不同服務部門獲得之工作價值觀不同，可以透過分享會，提供醫療志工彼此交流、分享的平台，亦從中學習與他人互動及經驗中，充實自我信念。

參、未來研究建議

一、研究方法

本研究設計為量化問卷調查法，建議在未來研究上，以加入醫療志工質性深入訪談方法為輔佐，以獲得更深入的瞭解，使質性與量化的研究相互印證，使研究更具價值性。

二、研究範圍

本研究因受限時間、人力、物力，僅以嘉義地區醫療院所醫療志工為研究對象，希望未來之相關研究能擴大到其他地區醫療院所，進而建立全國性醫療志工工作價值觀之常模，做為日後有志於服務醫療志工之參考依據。

三、研究設計

在不同醫院型態之自我效能及工作價值觀具有顯著水準，建議日後研究中，可深入研究此背景變項，以瞭解相關影響之程度，以提供日後研究價值。

另外，本研究問卷是研究者託醫院相關志工或相關人員進行發送請志工填答，故回收問卷資料是否因發送者之配額，而產生誤差，建議未來研究者可以親自到現場說明問卷內容及填答方式，以降低問卷資料之偏頗，並提升問卷回收率。

參考書目

中文部份

內政部統計處 (2008)。內政部統計處。線上檢索日期：2012 年 7 月 2 日。網址：

<http://www.moi.gov.tw/stat/index.aspx>

內政部 (2008)。內政部志願服務資訊網。線上檢索日期：2010 年 7 月 2 日。網址：

<http://vol.moi.gov.tw/vol/home.jsp?key=type25&serno=200805210012&mserno=200805210012&menudata=VolMenu&contlink=ap/policy.jsp&logintype=null>

王震武、林文瑛、林烘煜、張郁雯、陳學志 (2005)。心理學。台北：學富。

王才康、胡中鋒、劉勇 (2000)。一般自我效能感與特質焦慮、狀態焦慮和考試焦慮的相關研究。中國臨床心理學雜誌，8 (3)，56-67。

王金敦 (2004)。中輟生輔導服務志願人員自我效能、工作壓力與持續服務承諾之研究(未出版碩士論文)。東海大學社會工作學系，台中市。

王淑美 (2006)。學校與社福機構志工工作價值觀與組織承諾關係之研究(未出版碩士論文)。國立高雄師範大學成人教育研究所，高雄市。

何千惠 (2003)。第二型糖尿病患者自我效能及社會支持與遵醫囑行為之相關研究—以台北縣某區域教學醫院為例(未出版碩士論文)。國立臺灣師範大學衛生教育研究，台北市。

吳坤良 (2006)。社教志工的參與動機、服務學習、參與程度與自我效能關係之研究(未出版碩士論文)。國立高雄師範大學成人教育研究所，高雄市。

吳芝儀 (2000)。生涯輔導與諮商《理論與實務》。高雄市：濤石。

吳美玲 (2009)。醫院高齡志工之工作價值觀、關係品質與持續服務間關係之研究(未出版碩士論文)。南開科技大學福祉科技與服務管理所，南投縣。

吳鐵雄、李坤崇、劉佑星、歐慧敏 (1996)。工作價值觀量表之編製初步報告。中國測驗學會測驗年刊，42，227-244。

- 呂佳芬 (2010)。高雄區慈濟志工生命意義感與死亡態度之相關研究(未出版碩士論文)。
高雄師範大學教育學系，高雄市。
- 宋世雯 (2000)。成人參與志願服務之工作投入與滿足之相關研究(未出版碩士論文)。
國立高雄師範大學成人教育研究所，高雄市。
- 李尹暘、林曉佩、林君怡 (2007)。自我效能理論之分析與應用。澄清醫護管理雜誌，3
(2)，46-52。
- 李訓維 (2009)。助人工作者工作價值觀與工作滿意度關係之研究(未出版碩士論文)。
台北市立教育大學心理與諮商學系研究所，台北市。
- 李新鄉(2000)。師範院校工自費生與一般大學教育學程學生就讀滿意度、工作價值觀、
教師角色知覺與任教承諾之比較研究。國民教育研究學報，6，25-59。
- 李雯智 (2010)。國小教師自我效能、工作特性、工作滿足、工作倦怠與組織公民行為
之關係(未出版碩士論文)。嘉義大學教育研究所，嘉義市。
- 李城忠 (2008)。應用統計學：量化研究 SPSS 範例分析。台北市：新文京。
- 周立敏 (2010)。桃園縣國民小學教師工作價值觀與組織承諾關聯性之研究 (未出版碩
士論文)。中原大學教育研究所，桃園縣。
- 林世娟 (2004)。工作動機與自我效能之研究~以市立醫院員工與志工為例 (未出版碩
士論文)。世新大學行政管理學系，新北市。
- 林素媚 (2010)。雲嘉地區國民小學教師工作價值觀、組織承諾與組織公民行為關係之
研究 (未出版碩士論文)。國立嘉義大學教育學系研究所，嘉義市。
- 邱麗如 (2010)。志工工作價值觀、工作滿意與工作壓力對持續服務意願影響之研究—
以高雄縣國小為例 (未出版碩士論文)。樹德科技大學經營管理研究所，高雄縣。
- 邱政皓 (2011)。量化研究法(三)測驗原理與量表發展與技術。台北市：雙葉。
- 金桐 (2008)。我國“志工倫理守則”中心思想之探討。人文社會科學研究，2(1)，91-103。
- 金樹人 (1997)。生涯諮商與輔導。台北：東華。
- 姜琇翠 (2006)。社教志工個人背景變項、社會支持、自我效能來源與其自我效能關係
研究 (未出版碩士論文)。國立臺灣師範大學社會教育學系，台北市。

- 洪凱莉 (2010)。志工的組織信任、心理契約、服務學習與自我效能關係之研究 (未出版博士論文)。高雄師範大學成人教育研究所, 高雄市。
- 洪瑞斌 (1998)。工作價值觀概念與測量工具發展 (未出版碩士論文)。輔仁大學應用心理研究所, 新北市。
- 洪瑞斌、劉兆明 (2003)。工作價值觀研究之回顧與前瞻。《應用心理研究》, **19**, 211-250。
- 范美翠 (2004)。志工管理：以財團法人基督教醫院為例 (未出版碩士論文)。南華大學非營利事業管理研究所, 嘉義市。
- 孫志麟 (1991)。自我效能的基本概念及其在教育上的應用。《教育研究雙月刊》, **22**, 47-53。
- 徐承宗 (2005)。國民小學教師工作價值觀與課程參與、工作滿意度關係之研究 (未出版碩士論文)。國立高雄師範大學教育學系, 高雄市。
- 徐鳳卿 (2009)。內外控人格傾向、自我效能與工作滿足感關聯性之研究—以臺北市立國民小學人事人員為例 (未出版碩士論文)。世新大學行政管理學研究所, 台北市。
- 秦燕 (2001)。醫院中的志願服務工作。《社區發展季刊》, **93**, 171-181。
- 翁招玉 (2010)。成人教育志工工作價值、工作投入、工作滿足與組織承諾關係之研究 (未出版博士論文)。國立中正大學成人及繼續教育所, 嘉義市。
- 袁志晃 (1983)。台灣地區接受感化教育處境的男性少年犯之工作價值觀分析地區、學業成就、家庭社經地位之比較。《輔導學報》, **6**, 52-89。
- 馬榮哲 (2004)。國小教師工作價值觀與教學行為相關因素之研究 (未出版碩士論文)。臺南師範學院社會科教育學系, 臺南市。
- 張春興 (1991)。《現代心理學》。臺北：東華書局。
- 張英陣 (2011)。慈善與變遷：我國志願服務發展的特色。《社區發展季刊》, **133**, 500-510。
- 張素秋 (2006)。桃竹苗四縣市國民小學教師工作價值觀與工作投入關係之研究 (未出版碩士論文)。國立台北教育大學教育政策與管理研究所, 台北市。
- 張菁玲 (2010)。高雄市文化志工角色知覺、自我效能與組織承諾關係之研究 (未出版碩士論文)。高雄師範大學成人教育研究所, 高雄市。
- 張碧珊 (2008)。台北縣國民小學兼任行政工作教師工作價值觀與工作投入之關係研究

- (未出版碩士論文)。國立台北教育大學教育政策與管理研究所，新北市。
- 張月芬（2004）。家庭教育中心志工參與動機、內外控信念與其組織承諾之研究（未出版碩士論文）。國立嘉義大學家庭教育所，嘉義市。
- 許昌言（2011）。兩岸不動產建設業員工的工作價值觀對專業承諾與工作投入影響之研究（未出版碩士論文）。銘傳大學管理學院高階經理，台北市。
- 許蜜芳（2005）。慈濟社區志工參與國民小學品德教育課程服務學習經驗之研究-以台中縣陽光國小大愛媽媽團體為例（未出版碩士論文）。暨南國際大學成人與繼續教育研究所，南投縣。
- 許德發（2000）。專科學生對科學的態度、生物學科自我效能與其營養健康信念表徵、學業成就之關係研究（未出版碩士論文）。國立臺灣師範大學科學教育研究所，台北市。
- 陳志文（2009）。屏東縣養護機構老人休閒治療需求與其自我效能之研究（未出版碩士論文）。國立屏東教育大學體育學系，屏東市。
- 陳秉璋、陳信木（1990）。價值社會學。台北：桂冠圖書公司。
- 陳金貴（2002）。志願服務的內涵-志願服務基礎訓練教材。新北市：中華民國志願服務協會主編。27-44。
- 陳金貴（2003）。志願服務的內涵。人事月刊，35（6），6-14。
- 陳秋燕（1998）。社區老人參與[社會服務對其心理社會影響之前驅性研究--以台北市北投區[大同之家]為例（未出版碩士論文）。國立陽明大學社區護理研究所，新北市。
- 陳英豪、汪榮才、劉佑星、歐滄和、李坤崇（1988）。工作價值觀量表指導手冊。台北：行政院青年輔導委員會。
- 曾竹寧（1997）。美國醫院志願服務工作之探討。社會福利，128，39-43。
- 曾華源（2001）。對我國擴大參與志願服務途徑設置志工中心的建議。社區發展季刊，13，59-75。
- 曾華源、郭靜晃（2001）。行政院青年輔導委員會。臺北市。
- 曾華源、曾騰光（2001）。我國志願服務潛在問題與應有的走向-兼論新通過之志願服務

法。社區發展季刊，93。

曾華源、曾騰光（2003）。**志願服務概論**。台北：揚智文化。

曾華源、鄭讚源、陳政智（1998）。**志願服務工作發展趨向—以祥和計畫志願服務之推動為基礎**。內政部社會司委託研究：新北市。

黃振恭（2008）。**不同世代國民小學教師工作價值觀、角色知覺與教學自我效能和專業表現之研究**（未出版博士論文）。國立嘉義大學國民教育研究所，嘉義市。

黃文琳（2010）。**台灣民航機師工作價值觀、自我效能與組織承諾關係之研究**（未出版碩士論文）。銘傳大學觀光研究所，台北市。

楊國樞（1984）。**當前大學生的價值觀念與思想行為、大學生的心態與行為**。臺北：黎明文化事業出版公司。

楊勝任（2002）。**醫院志願服務對志工生命價值觀的影響研究**（未出版碩士論文）。成人教育研究所，高雄市。

趙芝良、林詩萍（2011）。**志工工作參與動機、組織承諾與認真性休閒特質關係之研究—以雲林縣義消隊為例**。工作與休閒學刊，2（2），99-112。

廖正源（2007）。**高雄市政府人事人員工作特性、工作價值觀與自我效能關係之研究**（未出版碩士論文）。高雄師範大學成人教育研究所，高雄市。

劉宇平（2002）。**高中體育教師工作價值觀與生涯規劃之研究**（未出版碩士論文）。國立臺灣師範大學體育學系，台北市。

劉鎮寧（2009）。**國民小學志工服務學習與其生活滿意度關係之研究**。屏東教育大學學報，（33），621-650。

劉曦萍（2008）。**教學活動介入對國小學童的規律運動行為、健康信念及運動自我效能影響之研究**（未出版碩士論文）。國立屏東教育大學體育學系，屏東市。

潘依玲（2005）。**彰化縣國民中小學退休教師服務學習的參與動機與社會支持對學習成效影響之研究**（未出版碩士論文）。中正大學成人及繼續教育研究所，嘉義縣。

蔡天生（2001）。**非營利組織志工人力資源管理之研究—以管理滿意度與組織承諾為例**（未出版碩士論文）。國立中山大學中山學術研究所，台中市。

- 蔡立旭 (2000)。組織氣候、組織學習與自我效能之關係 (未出版碩士論文)。大葉大學事業經營研究所，彰化縣。
- 蔡依倫 (2001)。宗教醫院志工組織認同與組織承諾之研究--與非宗教醫院志工作比較 (未出版碩士論文)。國立中山大學公共事務管理研究所，台中市。
- 鄭永祥 (2010)。國小兼任行政職務教師工作價值觀、角色衝突與工作投入關係之研究 (未出版碩士論文)。國立屏東師範學院教育行政研究所，屏東縣。
- 鄭讚源 (2004)。城鄉地區志工服務持續參與狀況之比較以嘉義縣市為例。志願服務與老人服務學術研討會。新竹縣，明新科技大學。
- 賴兩陽 (2002)。中等學校服務學習方案彙編。行政院青輔會。
- 龍紀萱、李依霏、陳琬茹、林佩瑩、林宜璇、施勝烽 (2010) 醫院志工服務動機與志工教育方式適當性之研究。社會發展研究學刊，7，79-94。
- 謝文亮 (2002)。志工教育訓練與工作投入關係之研究 (未出版碩士論文)。中山大學人力資源管理研究所，台中市。
- 謝欣樺 (2011)。大學院校國際志工參與海外服務學習動機與自我效能關係之研究 (未出版碩士論文)。國立暨南國際大學成人與繼續教育研究所，南投縣。
- 鍾佩蓁 (2004)。雲嘉地區國小教師工作價值觀與工作投入之相關研究 (未出版碩士論文)。國立嘉義大學國民教育研究所，嘉義市。
- 鍾燕宜、紀乃文、陳景元 (2008)。銷售工作價值觀量表之發展與評量。台大管理論叢刊，19 (1)，51-82。
- 鍾蕙朱 (2001)。新光醫院志工督導領導型態與志工疏離感之研究 (未出版碩士論文)。中山學術研究所，台中市。
- 顏朱吟 (2008)。大學行政校院行政人員工作價值觀、自我效能、經驗學習與工作競爭力關係之研究 (未出版碩士論文)。高雄師範大學成人教育研究所，高雄市。

西文部份

- Bandura, A.(1977). *Social learning theory*. Englewood Cliffs. NJ: Prentice-Hall.
- Bandura, A.(1995). *Self-efficacy in changing societies*. New York: Cambridge University.
- Bandura, A.(1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: W. H. Freeman and Company.
- Bandura, A.(1982). *The self and mechanisms of agency- Psychological perspectives on the self(11th)*. NJ: Erlbaum.: J.Souls.
- Kalleberg, L.A.(1977). Work values and job rewards: A theory of job satisfaction. *American Sociological Review*, 42.
- Levy, M. & B. A. Weitz(2001). *Retailing Management, 4th ed*. New York: NY.:McGraw-Hill.
- Maddux, E.J.(1995). *Self-efficacy theory: An introduction*. (J. E. Maddux Ed.) adaptation, and adjustment: Theory, research, and application. Self-efficacy, New York: Plenum.
- Michie & Nelson, D.L.S.(2006). Barriers women face in information technology careers: Self-efficacy, passion and gender biases. *Women in Management Review*, 21(1),pp 10-26.
- Robbins, P.S.(1992). *Essentials of Organizational Behavior*. Prentice Hall International .
- Rudolf, J., Bosschera, & Johannes, H.S.(1998). Confirmatory factor analysis of the General Self-Efficacy Scale. *Behaviour Research and Therapy*, 36(3),pp 339-343.
- Schunk, D. H.,& Carbonari, J.P.(1984). Schunk, D. H., & Carbonari, J. P. *Self-efficacy model*. *Behavioral Health: A handbook of health enhancement and disease prevention*. New York: Wiley.
- Simth, H.J.(1989). *A study of the relationship between job satisfaction and program effectiveness in a nonprofit rehabilitation facility*. Ann Arbor I.
- Super, E.D.(1970). *Work Values Inventory*. Boston. MA:Houghton-Mifflin.
- Zytowski, E.G.(1970). The concept of work values. *Vocational Guidance Quarterly*, 18, 176-186.

附錄

附錄一：醫療志工自我效能與工作價值觀之探討正式問卷

親愛的志工您好！

感謝您百忙中填寫此問卷，在此致上萬分的謝意與敬意！本問卷之目的，主要在瞭解不同背景醫療志工自我效能與工作價值觀之相關情形。本問卷採無記名方式填答，答案無對錯之分，您所填答的資料僅供學術研究之用，個人選答絕對保密，敬請安心作答。請您依個人實際感受，逐題作答，不要有所遺漏。您的意見彌足珍貴，對本研究有決定性的影響，誠摯的期望您能撥冗協助填答，裨益本研究順利進行，感謝您的支持與合作，敬祝您 順心如意！

南華大學生死學研究所

指導教授：王枝燦 博士

研究生：陳惠蘭 敬上

第一部分 個人基本資料(請依據您個人的情況在適合的□中打✓)

- 1.性別：1.男 2.女
- 2.年齡：民國_____年（請填寫出生年次）
- 3.宗教信仰：1.佛教 2.道教 3.一貫道4.基督教 5.天主 6.無 7.其他，請說明__
- 4.婚姻狀況：1.未婚 2.已婚 3.喪偶 4.離婚 5.其他，請說明_____
- 5.擔任醫療志工服務年數：_____年
- 6.教育程度：1.不識字 2.國小 3.國中 4.高中(職) 5.大專校院6.研究所(含以上)
- 7.職業：1.無 2.家管 3.軍警公教 4.商服務業 5.農林漁牧業 6.學生 7.退休
8.其他，請說明_____
- 8.服務部門：1.急重症單位 2.門診單位 3.行政單位 4.特殊單位(安寧病房) 5.病房
6.無固定 7.護理之家 8.其他，請說明_____
- 9.平均每週服務時數：1.約 1~3 小時 2.約 4~6 小時 3.約 7~9 小時 4.約 10~12 小時
5.12 小時以上
- 10.志工服務之醫療機構數：1.固定 1 家 2.2 家(含) 3.3 家(含)以上

第二部分：志工自我效能

填答說明：此部分共有 27 題，請您仔細閱讀每一題目後，依照您所感受或體驗的符合程度，在「非常同意」、「同意」、「不同意」、「非常不同意」、「題意不清」選項□中打✓。

	非常 不同 同意	不 同 意	同 意	非 常 同 意
【我認爲從事志工服務時】				
1.我能具有自省能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.我能發揮自己潛能和專長。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.能增加自我的肯定與價值。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.我能依場所的不同而有適當的表現。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.我能依時機做出正確的判斷。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>				
6.能達到我的目標和理想。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.我能敏銳地察覺他人的困難和需求。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.我能樂意和他人分享知識和經驗。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.我能具備和他人合作共識的能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.我能和親友間的關係更和諧。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.我能結交到許多朋友。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.能改善我的人際關係。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.我能主動和親友互動。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.與他人意見不同時，我能接納他人意見。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.我能完全投入任務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>				
16.我能堅持努力以達成目標。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.我能提升我工作的靈敏度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.我會嘗試具有挑戰性的任務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.我自信能應付意料之外的情況。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.我能完成令自己感到不開心的事情。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>				
21.我信賴自己處理問題的能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.我能以正向的態度面對挫折。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.我能調適壓力以做好志工工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24.我能克服焦慮的情緒。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.我能檢討自己失敗的經驗設法改進。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.不論發生什麼事我都能應付自如。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27.我逃避學習較困難的新事物。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部分：志工工作價值觀

填答說明：此部分共有 20 題，請您仔細閱讀每一題目後，依照您所感受或體驗的符合程度，在「非常同意」、「同意」、「不同意」、「非常不同意」、「題意不清」選項□中打✓。

	非常 不同 同意	不 同 意	同 意	非 常 同 意
【我擔任志工服務時】				
1. 讓我具有強烈的學習動機。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 讓我試著以不同的方法解決問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 讓我培養我的專業能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 讓我培養我內省與覺察能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 讓我充分發揮自我的專長。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>				
6. 讓我發揮自我潛能。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 讓我具有成就感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 讓我對工作充滿信心。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 讓我充滿自信。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 讓我擁有足夠的自主權。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>				
11. 符合家人對我的期待。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 讓我提升我的社會地位。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 讓我提升個人生活品質。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 我認為志工夥伴的讚美，對我是一種自我肯定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 讓我獲得志工夥伴尊重與信賴。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>				
16. 我認為與主管溝通志工服務理念及工作進度是相當重要。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 我認為接受資深志工夥伴的工作指導是相當重要的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 讓我與他人建立友誼。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 讓我能和志工夥伴相互合作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 讓我真誠對待周遭的人。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

感謝用心填答，煩請再次確認是否有無缺漏