

壹、前言

我國的志願服務工作在《志願服務法》公布後，承非營利組織與政府政策之推動，啟動民眾對志工之嚮往與響應，形成臺灣社會新文化的一部分。志願服務工作對社會發展有積極性的功能，因此，近幾年我國志工之相關議題備受重視，有關非營利組織、志願服務和志工參與等之學術研究和著作愈來愈多。而志工本身的自我效能為何，對志願服務工作的參與情形有一定程度之影響，為推動志願服務，激勵民眾對社會的關心，並使參與者有更高的生命價值表現，不僅是行慈善與勞動，而在更廣泛的價值基礎下，肯定志工的當代意義，瞭解對志工自我效能情形及影響因素，並進一步提出相關建議以期提升其自我效能，乃是本研究欲探討的議題。

臺灣近年來志願服務工作蓬勃發展，形成一種風氣與生活方式，深植人心，2008年內政部推動志願服務業務成果的統計中，志工團隊數已經增加至13,564（團）隊數，比3年前增加一倍多，而志工總人數更高達478,213人，可以顯見「志工社會」已經成為時代的趨勢。志願服務工作乃是運用人類的服務集合力量，促使大眾產生意識或自覺，回應社會與其人民所承受的不正義和傷害，並透過行動去發心與幫助，關懷他人的福祉，這也是社會與環境標準，使人民得以重燃希望，再度獲得動力。而真正彰顯的力量，即是志工的勇氣與精神，促成社會的改變，志工社會趨勢帶動大批志願服務工作者熱心的投入與參與，形成對志工自我效能研究的重要背景。

人與人之間是相互依存的，社會要和諧發展，民眾就必須有共存共榮的體認，因此藉由志願服務工作之參與，對社會付出關懷與愛心，降低社會疏離，並進而促使社會形成一股進步與改革的力量，是全民共同的責任。有鑑於此，行政院主計處於1999年4月首次以「社會參與」為主題，辦理臺灣地區社會發展趨勢調查；2003年9月再次辦理同主題之調查，其中

有關臺灣民眾的志願服務工作參與率較4年前略為增加，其中六成七的志工有持續及規律性參與。2002年10月至2003年9月曾參與志願服務工作者占14.50%，與4年前13.31%比較，增加1.19%。而在此調查中發現，最近一年未參與志願服務工作者中，未來有意願參與者僅占18.17%，與4年前比較，僅增加0.10%，差異不大。又觀察參與志願服務工作者中，有67.47%是持續或規律性參與，比4年前的39.09%，增加28.38%，顯示大多數志工漸漸願意長期且規律來參與志願服務工作。從日漸增加的數據中，可以發現臺灣的民眾在志願服務工作的參與比率正在提高，未來會有愈來愈多的人力投入到志願服務工作這個領域，成為引領臺灣人力資源運用中一股「新勢力」。

因此，當愈來愈多民眾投身志工行列，試圖為社會盡一份心力之時，不論志工是懷抱著理想而來，或是擁有其他利己的動機，當他們有意願以行動將服務熱誠貢獻在服務對象上，尤其在變遷快速的時代裡，為了因應新的服務要求，必須瞭解這些為數龐大志工的心力，提高其服務效率及品質，並發現志工服務極待解決的問題或需求。期望能藉由本研究的進行，喚起臺灣社會對志願服務的重視與認同，並對社會產生更多影響力，在公平正義的持續實踐下，看到人類社會持續的進步，發掘充滿能量的志工精神，成為重要典範，並據之而為志工實務應用分析，提出實徵參考及建議。

本研究以志工為研究對象，對志工的服務行動，經由與不同變項的關聯探究，開發新的志願服務議題、志願服務族群與志願服務模式。具體之研究目的如下：

- 一、瞭解志工在組織信任、心理契約、服務學習與自我效能之現況。
- 二、探討不同背景變項之志工在組織信任、心理契約、服務學習與自我效能之差異性。
- 三、分析志工的組織信任、心理契約、服務學習與自我效能之相關性。