

## 第五章 結論與建議

本研究旨在探討，民國九十年中央政府統一訂立「志願服務法」後，「生命線」志願服務人員對工作滿意度的實際概況。

經由文獻探討與相關研究之分析，本研究透過「生命線志願服務人員工作滿意度調查問卷」，進行基本資料之蒐集、問卷調查，以獲得「生命線」志願服務人員工作滿意度之資料，作為研究工具，進行探討、分析。

測驗調查獲得之資料以描述統計之次數分配、百分比、平均數、標準差；推論統計之獨立樣本 t 檢定、獨立樣本單因子變異數分析及皮爾森積差相關等統計方法進行分析與歸納，提出結論與建議。

## 第一節 結論

依據研究目的與待答問題，將資料分析歸納後，以「生命線」志願服務人員對工作滿意度與志工不同背景因素的差異上，可作下列項目與獲得結論如后：

### 壹、「生命線」所在位置的因素方面

以二十三個「生命線」所在位置，劃分為北部、中部、南部、東部等四個研究變項。本研究結果顯示，「生命線」志願服務人員在工作滿意度，因志工服務地區變項因素之不同，而有差異存在。經由實施 Scheffe 法，進行事後比較，顯示出四個群間只有在「花東地區」與「南部地區」兩組之間有差異。

結論：生命線志願服務人員因服務地區之不同，在工作滿意度上有顯著的差異存在，「花東地區」較「南部地區」滿意度高。

### 貳、個人因素方面

個人因素包括：志工性別、年齡、宗教信仰、職業、經濟狀況、學歷、主修科目、婚姻、服務年資、志工職務經驗、參與其它志願服務工作等十一項目：

茲分別依序說明個人因素變項，在工作的滿意度的差異情形。

#### 一、性別

本研究結果顯示，「生命線」志願服務人員在工作滿意度，不因志工性別變項因素之不同，而有差異存在。

## 二、年齡

本研究結果顯示，「生命線」志願服務人員在工作滿意度，不因志工性別變項因素之不同，而有差異存在。

## 三、宗教

本研究結果顯示，「生命線」志願服務人員在工作滿意度，不因志工宗教變項因素之不同，而有差異存在。

## 四、職業

本研究結果顯示，「生命線」志願服務人員在工作滿意度，不因志工職業變項因素之不同，而有差異存在；與其他相關研究學者所做研究獲得之結論大致符合，呈現無差異。

## 五、經濟狀況

本研究結果顯示，「生命線」志願服務人員在工作滿意度，不因志工經濟狀況變項因素之不同，而有差異存在。

## 六、教育程度

本研究結果顯示，「生命線」志願服務人員在工作滿意度，不因志工教育程度變項因素之不同，而有差異存在。

## 七、主修科目

本研究結果顯示，「生命線」志願服務人員在工作滿意度，不因志工在大學或研究所，主修科目變項因素之不同，而有差異存在。

## 八、婚姻狀況

本研究結果顯示，「生命線」志願服務人員在工作滿意度，不因志工婚姻狀況變項因素之不同，而有差異存在。

## 九、服務年資

本研究結果顯示，「生命線」志願服務人員在工作滿意度，不因志工服務年資變項因素之不同，而有差異存在。

## 十、志工職務經驗

本研究結果顯示，「生命線」志願服務人員在工作滿意度，不因志工職務經驗變項因素之不同，而有差異存在。

## 十一、曾參與其它志願服務工作

本研究結果顯示，「生命線」志願服務人員在工作滿意度，不因志工曾參與其它志願服務工作變項因素之不同，而有差異存在，與其他相關研究學者所做研究獲得之結論大致符合，呈現無差異。

## 參、工作動機因素

### 一、開始參加志工的動機

本研究結果顯示，「生命線」志願服務人員，在開始參加志工的工作動機與工作滿意度，兩者之間確實存有明顯的正相關存在。

### 二、現在繼續參加志工的工作動機

本研究結果顯示，「生命線」志願服務人員，在現在繼續參加志工的工作動機與工作滿意度，兩者之間確實存有明顯的正相關存在；與其他學者所做之相關研究獲得之結論大致相同。

## 肆、工作滿意度方面

工作滿意度因素八個構面中，參與在職受教育的滿意度，排序第一。參與「生命線」活動的滿意度排序第二。被督導的滿意度，排序第三。對志工團的滿意度，排序第四。參與各項課程規定時數的滿意度，排序第五。「生命線」所在位置的大環境滿意度，排序第六。值班環境的滿意度，排序第七。對行政中心的滿意度，排序第八。

其中排序第六、第七、第八，三者較平均滿意度為低，值班環境的滿意度、對行政中心的滿意度兩者大有提升空間。行政中心為提高志工的工作滿意度下列幾點有待努力與改善：

開放性問題中多次提及反應問題被忽略，行政單位可多傾聽，成全、鼓勵、幫助志工成為快樂志工。要關心個案，首先照顧志工。有健康的志工，才有健全的生命線

開放性問題中多次提及向志工收取費用。經費是所有單位共同的問題，錢多、錢少，多會煩惱；如何管理、監督；避免弊端，需要建立制度。志工無所得的付出，誠屬難得，為了要減輕志工負擔，請停止向志工收取任何費用（包含團費）。

開放性問題中多次提及志工生活最溫馨的部分，是同工間彼此照顧，互相鼓勵。同工間千萬不可謾罵、欺負、凌遲、高貴感——等。千萬不可讓志工，想成「快樂志工」而不可得。

開放性問題中多次提及志工的進修問題，且封閉式問卷中志工參與在職受教育的滿意度最高。為擴展志工進修管道，多與相關單位合作舉辦訓練課程。如：與婦女會合辦兩性教育研討、與療養院合辦精神個案研討，可節省經費，又可引進專業師資，提升諮商服務的品質，善盡公益團體的社會責任，發揮愛心，關懷社會。

## 第二節 建議

經由上述結論顯示，「生命線」志工工作滿意度與個人特質、工作動機因素、工作環境等相關因素之間的統計資料，有助於瞭解生命線志工工作滿意度。

為有效提昇「生命線」志工工作滿意度，本研究依據所獲得的結論，分別針對志工個人、志工團體、志工行政主管單位以及後續研究等四方面提出建議：

### 壹、志工個人方面

「生命線」志工職前教育，長達八個月（每週上課六小時）而且要自己負擔訓練費用，所為何來？當投入志工的工作後，必須時時提醒自已，一顆守護生命的心，保住生命的高貴的情操，做個守護生命的使者，「為善最樂」、「助人為快樂之本」，同工間彼此照顧，互相鼓勵。為了理想勇敢的走下去，走在生命谷底的個案正在求救，志工伙伴們溫暖了社會，亦讓人生發光。

### 貳、志工團體方面

志工團的主要目的在於照顧志工需求的團體，提供優質的工作環境，協助志工達成助人目標，以提升諮商品質。在工作環境方面，志工團能夠提供全力的支持，志工在助人工作上，才能得心應手。依本研究結論，針對志工的需求，對志工團提出建議如下。

#### 一、志工訓練課程

在課程設計上，多安排諮商的專業課程，也要安排人文素養的

課程，有助於志工人性的發揮。研究結果顯示，志工對課程的需求頗多，同工間有謾罵、爭吵、高貴感---等，人文上的教育是不可少的，以提昇志工人性的光明面。

## 二、讀書會

本研究發現，志工反映吸收新知之需求殷切，增廣見聞是諮商品質的基礎。因此，「生命線」應訂閱諮商、人性化的相關書報雜誌，以擴充志工諮商在專業資訊的來源，並指定志工閱讀，舉辦讀書會發表心得報告，除可以有效奠定專業資訊思考能力，亦可培養同工間的向心力及激發志工接受新知的意願，進而提昇志工整體服務功能。

## 三、我們要關心個案，先要照顧志工

同工間彼此照顧，互相鼓勵；有健全的志工，才有健全的志工團，「生命線」功能才能發揚光大；千萬不可讓志工想成「快樂志工」而不可得的事發生。

## 四、停止向志工收取任何費用（包含團費）

一個團體的成員分工合作，有錢出錢、有力出力，志工屬出力的一群，不宜向志工收取費用。

## 參、「生命線」志工行政主管單位方面

「生命線」的行政中心的主要目的在於提供諮商的設施與環境，協助志工達成諮商助人目標，以提升諮商品質。在支援諮商方面，行政中心能夠提供全力的支持，志工在諮商上，才能得心應手，志工才能充分發揮其諮商潛能。依本研究結論，針對志工諮商的需求，在志工行政主管單位方面提出建議如下：

### 一、行政支援諮商

行政是諮商的幕後英雄，行政單位多傾聽，成全、鼓勵、幫助志工成為快樂志工。

### 二、經費

經費是所有單位共同的問題，錢多、錢少，多會煩惱；如何管理、監督；避免弊端，需要制度的建立。

### 三、志工召募

全國「生命線」的志工統一或分區召募訓練，再分發至各「生命線」服務，節省經費的開銷。

### 四、課程訓練上

- (一) 在志工職前教育，提供經費實施志工性格量表相關測驗，了解志工性格，過慮不適合當志工的伙伴，避免增加志工相處的壓力，提昇工作滿意度。
- (二) 課程訓練上有全國一致性的，由「生命線」全國總會或分區共同舉辦，可節省經費的開銷、亦可增加各「生命線」間的文化交流，增廣志工見聞。

## 肆、志工行政主管單位方面

志工行政主管單位除了一般性志工行政視導外，還有監督志工行政與訓練的功能。針對「生命線」志工工作方面，本研究對志工行政主管單位的建議如下：

### 一、舉辦志工行政與訓練方面的研討會

志工行政主管單位雖然每年都辦理行政與訓練方面的研討會，提醒照顧志工需求的信念，避免疏於照顧志工。



## 二、重視志工工作的實務評鑑

將志工工作環境列入用人單位評鑑考核的重要項目之一，可以誘發用人單位的行政、志工、理監事對志工工作環境的重視，有助於提昇志工工作的品質。

## 三、加強經營「生命線」

工業社會後，人們生活步調變快，壓力變得愈來愈大，生活緊張，物質享受多了，精神生活卻貧乏，心靈疏於照顧；「生命線」有很大的發展空間；期盼有朝一日「生命線」提供照顧心靈的書報、雜誌、錄音帶、錄影帶、CD等，溫馨的軟、硬體設施，不需他人的幫助，人們自由的進出，自我療傷；帶著希望從「生命線」再出發，「生命線」是人們心靈的充電站：人們心靈的健康指數，是社會進步的重要指標。

## 伍、後續研究方面

志工工作滿意度的研究範圍相當廣泛，除目前本研究著重的重點之外，尚有許多可以長時間探索的研究主題，諸如團體組織、工作特性、主管的領導方式等。為提供工作滿意度相關研究者，在工作滿意度方面的後續研究，以提出相關的研究主題如下。

一、影響「生命線」志願服務人員工作滿意度程度的因素眾多，且極為複雜，本研究只就志工服務「生命線」所在位置、性別、年齡、宗教信仰、職業、經濟狀況、學歷、主修科目、婚姻、服務年資、志工職務經驗、參與其它志願服務工作及參與動機等項目來進行分析討論，除以上因素外，還有許多其他影響因素未加考慮，如人格特質、工作特性、主管的領導方式、「生命線」的組織結構、志工

行為特質、組織氣氛與文化等等，而這些因素是否對「生命線」志工的工作滿意程度產生交互作用，則有待進一步分析研究。

二、本研究以「生命線」志工為調查對象，僅探討「生命線」志工的工作滿意程度，以及有關的影響因素，至於其他以電話諮商的志工的工作滿意情形則無法得知。為使電話諮商的服務品質更加良好，例如：「張老師」、「平安線」、「觀音線」的志工之工作滿意程度，亦是值得探討的課題。