

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

「生命線」是一個國際性的電話協談機構，透過全天候的電話協談服務，向求助者伸出關懷、鼓勵、友誼的雙手，並以有效的行動使企圖自殺者重獲生活的勇氣，引導徬徨無助者，重燃希望之火。

全世界的第一個「生命線」，於一九六三年在亞蘭沃可(Sir Alan Walker)爵士的努力下，在澳洲雪梨成立誕生。從第一個「生命線」服務中心的成立即將邁入四十餘載，世界各地均感受提供此項服務的重要性，均紛紛響應相繼設立，目前全球已擁有二百個以上的「生命線」服務中心，投入「生命線」志願服務工作的人員，也已超過三萬人以上，協助過二百萬人次以上的求助者。

在國內，馬偕紀念醫院於民國五十八年三月，因當時社會的需要，將「生命線」引進台灣，將原有的自殺防治中心擴充為「生命線」。目前台灣各縣市共計一個總會，二十三個分會。根據全國各縣市「生命線」協會求助個案的統計結果，近五年的求助個案總數皆於十萬人次左右（生命線網站）。

研究者從民國八十六年參加「生命線」志工迄今六年餘，發現志願服務人員流失率高，一直是各「生命線」管理志願服務制度中最感困擾的問題，其中正式值勤後兩年內被取消資格者超過50%以上。各「生命線」行政中心，每年需要花費眾多的成本與人力，定期訓練新的志願服務人員，補充人力之不足。因此，對舊志工的疏於照顧，影響志願服務人員的參與動機，若加上對工作的不滿意，志願服務人員的流失，將是惡性循環的癥結。

電話諮商志願服務人員，諮商品質與服務時間的長短、經驗，有密切的關係，機構吸引新的志工比維持原有志工，平均要花費六倍以上的努力（內政部，民85），故留住人才，並使其對工作滿意，是減少人事成本與提高服務品質的最佳策略。

從事志願服務工作人員（簡稱志工），大都不計報酬利益，投入時間、金錢、精神與物質等解決社會問題，傳統認為是利他思想的驅使，況且服務中還可得到助人的快樂及社會接觸的滿足（Ave, 1967）。諸多研究顯示，志工之付出並非完全毫無條件，往往也希望從服務工作中得到報償，同時所預期之報償和實際收穫有所差距時，往往會影響志工是否繼續擔任此一工作的意願。志工所期待的報償依其生活背景、生涯發展、個人條件的不同及社會因素的影響而有所不同，如年輕人想增加人生閱歷而參加，而高齡人士則欲為社會認可而志願參加工作（曾騰光，民85）。可見志工並非組織內廉價的勞力與人力來源，除了招募、訓練、督導外，有關志工之參與動機與工作滿意度，對於是否能夠持續服務是一門重要的課題。

「生命線」運用志願服務人員的主要原因，為「生命線」係民間自發性成立的助人團體，無正式的編制。志願服務人員的持續留任，是國家、社會、生命線、求助者的重要資產。然而，志願服務人員的參與動機與對工作的滿意度，將會影響個案的服務品質。惟有提高志願服務人員對工作的滿意度，以及滿足其參與者的動機需求，才可以使「生命線」行政中心、志願服務人員及求助者獲得實質上的滿意。

綜合上述而言，本研究擬探討「生命線」志願服務人員的參與動機及工作滿意度，對於「生命線」志願服務人員本身不同的需要予以激勵。期能藉由了解其工作滿意度及動機之關聯性，對「生命線」志願服務人員的行政管理工作更有所助益。

第二節 研究目的

基於上述研究背景與動機，本研究達成下列目的：

- 一、探討「生命線」志願服務人員的參與動機。
- 二、分析「生命線」志願服務人員的工作滿意度。
- 三、分析「生命線」志願服務人員，參與動機與工作滿意度兩者是否有顯著相關？

第三節 待答問題

依據前述之研究目的，本研究探討下列問題：

- 一、「生命線」志願服務人員目前參與動機為何？
- 二、「生命線」志願服務人員最初的參與動機為何？
- 三、「生命線」志願服務人員在工作滿意度方面的取向？
- 四、「生命線」志願服務人員最初與目前之參與動機與工作滿意度兩者是否有顯著相關？

第四節 研究方法

為達成本研究之研究目的，本研究採用之研究方法如下：

一、文獻分析

蒐集、分析相關文獻，對志願服務人員，在工作滿意度方面的相關理論、志願服務人員在工作滿意度方面的相關研究等重要結論，進行整理、歸納、比較與分析。

二、問卷調查

為瞭解「生命線」志願服務人員，在工作滿意度方面的取向，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。為瞭解生命線志願服務人員工作滿意度，本研究分別以施嬋娟（民 73）編製滿意度測驗之「工作動機與工作滿足量表」及黃蒂（民 77）「工作價值與工作滿足量表」為範本，修編為「生命線志願服務人員工作滿意度調查問卷」，進行問卷調查，以獲得「生命線」志願服務人員工作滿意度之資料。

三、深度訪談

為瞭解「生命線」志願服務人員，在工作滿意度方面的取向，本研究亦透過訪談「生命線」志願服務人員，多年來在「生命線」服務的工作經驗、心理感覺、心情故事、遭遇的挫折、支持願意繼續志工生涯的信念及對工作滿意度等方面的取向。

第五節 研究範圍與限制

壹、研究範圍

本研究依研究目的，將研究範圍界定為：九十二年度台灣地區(不含金門、馬祖)台灣省、台北市及高雄市共計二十三個「生命線」二百二十二位志願服務人員為問卷研究調查對象。

貳、研究限制

本研究之研究對象為生命線電話諮商志願服務人員，不包括行政人員、行政志願服務等人員。

第六節 研究假設

依據前述之研究目的和待答問題，本研究從「生命線」所在位置因素、個人因素、參與動機、工作環境所構成的四項因素提出下列假設：

壹、「生命線」所在位置的因素方面

「生命線」志願服務人員服務地區分為北部：包括基隆市、台北市、台北縣、桃園縣、新竹市、新竹縣；中部：苗栗縣、台中市、台中縣、南投縣、彰化縣；南部：台南市、台南縣、嘉義市、嘉義縣、雲林縣、高雄市、高雄縣、屏東縣、澎湖縣；東部：宜蘭縣、花蓮縣、台東縣等四區。

1-1. 研究假設一

不同服務地區的「生命線」志願服務人員，對工作滿意度，沒有差異存在。

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

μ_1 ：北台灣；

μ_2 ：中台灣；

μ_3 ：南台灣；

μ_4 ：東台灣。

貳、個人因素

個人因素以志工特質分性別、年齡、宗教信仰、職業、經濟狀況、教育程度、主修科目、婚姻狀況、服務年資、職務經驗、曾參與其它志願服務工作等十一項變項因素設立研究假設。

2-1. 研究假設二

不同性別的「生命線」志願服務人員，對工作滿意度，沒

有差異存在。

$$H_0: \mu_1 = \mu_2$$

μ_1 : 男志工;

μ_2 : 女志工。

2-2. 研究假設三

不同年齡的「生命線」志願服務人員，對工作滿意度，沒有差異存在。

$$H_0: \mu_0 = \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

μ_0 : 30歲(含)以下

μ_1 : 31---39歲

μ_2 : 40---49歲

μ_3 : 50---59歲

μ_4 : 60歲以上

2-3. 研究假設四

不同宗教信仰的「生命線」志願服務人員，對工作滿意度，沒有差異存在。

$$H_0: \mu_0 = \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6$$

μ_0 : 一貫道

μ_1 : 傳統民間信仰(含)

道教

μ_2 : 佛教

μ_3 : 基督教

μ_4 : 天主教

μ_5 : 無

μ_6 : 其它

2-4. 研究假設五

不同職業的「生命線」志願服務人員，對工作滿意度，沒有差異存在。

$$H_0: \mu_0 = \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6$$

μ_0 : 軍、公、教、學生 μ_1 : 民間企業

μ_2 : 商人 μ_3 : 自由業

μ_4 : 家庭主婦 μ_5 : 退休人員

μ_6 : 其它

2-5. 研究假設六

不同經濟狀況的「生命線」志願服務人員，對工作滿意度，沒有差異存在。

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

μ_1 : 低收入戶 μ_2 : 小康

μ_3 : 中收入戶 μ_4 : 高收入戶

2-6. 研究假設七

不同教育程度的「生命線」志願服務人員，對工作滿意度，沒有差異存在。

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

μ_1 : 高中職（含）以下 μ_2 : 專科

μ_3 : 大學 μ_4 : 博、碩士畢/肄業

2-7. 研究假設八

大學或研究所畢業主修科目不同的「生命線」志願服務人員，對工作滿意度，沒有差異存在。

$$H_0: \mu_1 = \mu_2$$

μ_1 : 社會工作及相關科系 μ_2 : 其它

2-8. 研究假設九

不同婚姻狀況的「生命線」志願服務人員，對工作滿意度，沒有差異存在。

$$H_0: \mu_0 = \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

μ_0 ：未婚

μ_1 ：已婚

μ_2 ：離婚

μ_3 ：同居

μ_4 ：鰥寡

2-9. 研究假設十

不同服務年資的「生命線」志願服務人員，對工作滿意度，沒有差異存在。

$$H_0: \mu_0 = \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5$$

μ_0 ：未滿一年

μ_1 ：滿一年

μ_2 ：滿三至五年

μ_3 ：滿五年

μ_4 ：滿七年

μ_5 ：滿十年以上

2-10. 研究假設十一

不同志工職務經驗的「生命線」志願服務人員，對工作滿意度，沒有差異存在。

$$H_0: \mu_1 = \mu_2$$

μ_1 ：未曾任義工團幹部

μ_2 ：曾任義工團幹部

2-11. 研究假設十二

不因曾參與其它志願服務工作不同的「生命線」志願服務人員，對工作滿意度，沒有差異存在。

$$H_0: \mu_1 = \mu_2$$

μ_1 : 未曾參與其它志願服務工作

μ_2 : 曾參與其它志願服務工作

參、工作動機因素

一、開始參加生命線志工的工作動機

3-1. 研究假設十三

「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，並無相關存在 ($\rho_{xy}=.00$)。

二、現在繼續參加生命線志工的工作動機

3-2. 研究假設十四

「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，並無相關存在 ($\rho_{xy}=.00$)

第七節 名詞詮釋

一、工作滿意：

個人的心理及生理對其工作的相關內容，所產生的一種滿足的感受。

二、志願服務：

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。

三、志願服務者（簡稱志工）：

對社會提出志願服務者。

四、志願服務運用單位：

運用志工之機關、機構、學校、法人或經政府立案團體。