

南華大學旅遊管理學系休閒環境管理碩士班碩士論文

MASTER PROGRAM OF LEISURE ENVIRONMENT MANAGEMENT

DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT

NAN HUA UNIVERSITY

嘉義縣環保志工參與動機、工作滿意度與組織忠誠度之研究

**A Study on the Volunteers of Environmental Protection in Chiayi County:
Motivation, Job Satisfaction and Organization Loyalty**



研究生：曾淑珍

指導教授：趙家民 博士

中 華 民 國 102 年 7 月

南華大學旅遊管理學系休閒環境管理碩士班

101 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：嘉義縣環保志工參與動機、工作滿意度與組織忠誠度之研究

研究生：曾淑珍

指導教授：趙家民 博士

論文摘要內容：

本研究採質性研究，透過相關文獻分析與深度訪談，探討嘉義縣環保志工參與動機、工作滿意度與組織忠誠度之關係，進而提供運用單位未來業務規劃及推動之參考。

本研究發現：嘉義縣環保志工參與動機分別為關心周遭的環境，為環境盡一份心力、擴大生活圈可以結交朋友、學習不同經驗與人分享經驗，對自己對社會都有助益、受到環保機關的鼓勵，而投保團體意外險亦是環保志工參與動機之一。在工作滿意度方面則為增進環保知識、溝通與表達能力提升、獲得機會學習與人互動分享、人生觀改變及可以得到快樂。至於在組織忠誠度方面，環保志工認同自己的角色都願意付出努力達成組織的目標、對環境的使命感及與組織理念相近留任意願高，而獎勵制度則是影響環保志工忠誠度的重要因素。更進一步發現，環保志工的參與動機與工作滿意程度呈現正向關係，同時與組織忠誠度亦有關聯。

關鍵詞：志願服務、志工、參與動機、工作滿意度、組織忠誠度

Abstract

Qualitative research method is used in this study. Through in-depth interview of the volunteers, the present study aims at investigating the motivation, job satisfaction and organization loyalty of the volunteers. Thus, to provide as a reference for related environmental organizations in later recruiting volunteers.

The research of the volunteers, their motivation of participation can be categorized as follows: showing concern to the environment, making effort in environmental protection, expanding social circles and making new friends, learning and sharing different experiences. In addition, volunteers are inspired by the environmental protection departments or organizations and consider the activity beneficial to both themselves and the society. According to the survey, getting group accident insurance is also one of the motivations.

On the other hand, the findings on volunteers' perception of job satisfaction reveal that the satisfaction comes from the following reasons: the enhancement of environmental knowledge, the improvement of communications and expression skills, and chances of learning and interacting with others. In addition, participating such activity also changes their perspective of life, and helps them obtain happiness.

Also, the findings on volunteers' perception of organization loyalty reveal that the loyalty comes from the following reasons: the volunteers identify their role and are willing to put effort into the job in order to achieve the organization's goal, have the similar concept as the organization and are very willing to retain the job. Among all, the rewarding system is the key factor of affecting a volunteer's loyalty.

Moreover, volunteers' motivation of participation and job satisfaction promote a positive relationship and are also connect with organization loyalty.

Key words: Volunteer Service, Volunteer, Motivation , Job Satisfaction,
Organization Loyalty

目錄

中文摘要	i
英文摘要	ii
目錄	iii
表目錄	v
圖目錄	vi
第一章 緒論	1
1.1 研究背景	1
1.2 研究動機	4
1.3 研究對象	6
1.4 研究目的	19
1.5 研究流程	19
第二章 文獻探討	21
2.1 志願服務	21
2.2 參與動機	25
2.3 工作滿意度	34
2.4 組織忠誠度	42
2.5 志工參與動機、工作滿意度與組織忠誠度三者間之文獻 關聯	47
第三章 研究方法	51
3.1 研究架構	51
3.2 研究方法	53
3.3 研究設計說明	55
3.4 研究執行	58
第四章 資料分析與整理	61
4.1 環保志工參與動機訪談資料分析	61

4.2 環保志工工作滿意度訪談資料分析	71
4.3 環保志工組織忠誠度訪談資料分析	84
4.4 公部門主管訪談資料分析	93
4.5 研究結果與討論	103
第五章 結論與建議	110
5.1 結論	110
5.2 建議	112
參考文獻	114
附錄	
附錄一 環保志工訪談大綱	127
附錄二 公部門主管訪談大綱	128
附錄三 訪談逐字稿整理	129

表目錄

表 1.1 嘉義縣環保志工團隊概況表	8
表 1.2 嘉義縣環保志工性別統計表	8
表 1.3 嘉義縣環保志工年齡統計表	9
表 1.4 嘉義縣環保志工教育程度統計表	10
表 1.5 嘉義縣環保志工職業統計表	11
表 1.6 嘉義縣環保局暨各鄉鎮市公所環保志工運用分佈統計表	12
表 1.7 水環境巡守隊運用分佈統計表	13
表 2.1 國內外學者對志願服務定義彙整表	22
表 2.2 國內外學者及相關單位對志工定義彙整表	25
表 2.3 國內外學者對動機定義彙整表	27
表 2.4 國內外學者對參與動機研究彙整表	31
表 2.5 志工參與動機表	33
表 2.6 工作滿意定義彙整表	35
表 2.7 志工的工作滿足相關構面研究一覽表	41
表 2.8 組織忠誠度定義彙整表	44
表 2.9 參與動機與工作滿意之相關研究一覽表	47
表 3.1 本研究之訪談對象一覽表	56
表 4.1 98-100 年嘉義縣環保志工服務時數統計表	94
表 4.2 98-100 年嘉義縣環保志工在職訓練場次表	96
表 4.3 97-101 年水環境巡守隊環保署補助經費表	98

圖目錄

圖 1.1 嘉義縣環境教育志工運作流程圖	16
圖 1.2 嘉義縣環保局暨各鄉鎮市環保志工隊運作流程圖	17
圖 1.3 嘉義縣水環境巡守隊運作流程圖	18
圖 1.4 研究流程圖	20
圖 3.1 研究架構圖	52

第一章 緒論

1.1 研究背景

近年來隨著經濟的成長，環境保護的議題也逐漸受到社會大眾的普遍重視。在享受經濟成長帶來的繁榮果實時，相對的也為環境帶來相當程度的破壞與衝擊，同時付出了環境汙染與生態破壞的社會成本。政府一方面致力於經濟的高速成長，一方面又要降低對環境的危害。尤其是環境保護團體也如雨後春筍般的出現，試圖扮演著環境保護的另一股力量。雖然環保團體只是代表民間的環保力量並無環保決策能力，但卻也能影響政府與企業的環保政策與作為，並在經濟成長與環境保護間擔任監督與取得平衡者的關鍵角色。這些環保團體有的扮演著衝撞政府環保政策的反對者角色，但也有多數的人也因為基於愛護地球、惜福淨土而投入環保志工的行列，協助政府共同致力於環境的保護工作。

志願服務早期在我國，民間除了既有的家族互助形式的「義莊」、糧食互助的「社倉」、人際互助的「鄉約」、施粥、施衣、施藥等志願服務活動外，在中央部會與各級政府單位均有其所屬的志工(鄭讚源，2007)。從民國 41 年起，在農業推廣體系中即有所謂的「四健推廣教育」，在其組織中就有所謂的「義務輔導員」(利坤明，2002)。內政部社會司為弘揚志願服務的理念、鼓勵社會大眾踴躍投入志願服務之行列，早在民國 76

年訂定「內政部獎勵社會福利事業作業要點」，獎勵捐資及辦理社會福利有功之團體或個人。另外為鼓勵社會大眾積極參與志願服務的工作，分別在民國 84 年訂頒「廣結志工、拓展社會福利工作—祥和計畫」，85 年推展「擁抱志工情、弘揚天使心」、及 86 年推展「弘揚志工熱、展現祥和樂」的實施方案；行政院為有效運用社會人力資源參與公共事務，以提升服務品質及其行政效能，特於民國 85 年訂定「行政院暨所屬各機關實施志願服務要點」，且於 91 年 6 月 20 日修正為「行政院所屬各機關推動公教志工志願服務要點」，主要是為加強推動退休公教人員從事志願服務(鄭讚源，2007)。

在環保志願服務方面，行政院環境保護署自民國 87 年起，訂定每年的 11 月 12 日為「環保義工日」，當時的環保義工人數不到 4 萬人，到 100 年已超過 16 萬人，足足成長了 4 倍之多，顯示台灣已經有越來越多的人，對我們的環境產生認同而投身環保義工的行列，並且用實際的行動，把台灣的環境變得更美好。環保署 90 年起推動「環境教育志工服務計畫」，招募年滿十八歲具服務熱忱、口齒清晰之國民擔任環境教育志工，另外自 94 年起結合社區及學校成立河川志工巡守隊，協助稽查非法排放及鼓勵民眾認養水質淨化設施(行政院環境保護署，2005)，除此之外環保署並自 95 年起推動「清淨家園全民運動計畫」，藉鄰里及認養單位

的「環保義工」宣導示範及清理環境、「協查志工」的巡檢通報、「環保局」的稽查取締及社區總動員，使清淨家園的整理、整頓、清掃、清潔的習慣成為機關、學校、企業、社團及國民重視的文化素養與社區推崇的道德規範，並建立教養傳承的機制，形成社會的制約力量，希望「超越日本，趕上瑞士，脫胎換骨，從清淨家園全民運動做起」(台北市政府環境保護局，2007)。

因此，志願服務是一個社會進步與發展程度的重要指標，不僅表示民眾關心社會公共需求，另外一方面顯現出能採取實際行動尋求改善或緩和社會問題，在現今社會快速變遷的情況下，社會需求較多元化與急迫性，政府需要民眾主動參與處理，志願服務成為社會重要的資源，如何開發且妥善運用此一資源，成為一項重要課題(曾華源，2005)。1997年由日本政府提議，經123個國家連署聯合國大會決議宣告將2001年訂為國際志工年(International Year of Volunteers, IYV)，並呼籲各國政府、民間組織及個人共同來響應，一起促進志願服務的認識、實踐、倡導與推廣，共同奉獻心力，並藉以肯定志工們及志願服務組織多年來的貢獻與付出。為順應國際潮流我國亦在同年1月通過「志願服務法」以積極的態度去處理志願服務的工作，讓有心參與志願服務的人也能在有保障及鼓勵下為社會付出(李宗派，2005)。

隨著政府的組織再造，環保署即將提升為環境資源部，可預期政府對於環境保護工作將會有一番新的作為。然而，政府力量畢竟有限，而受到國際潮流及社會進步的影響，志願服務工作在這個多元化的社會裡，已成為社會發展的趨勢，志工的角色也愈來愈受到重視。它不但可以因應社會變遷、滿足人民需求、強化社會關係、促進社會和諧與發展外，一個國家的發展程度，除了評量經濟發展之外，國民生活素質與道德水準，如關懷與主動參與社會事務的程度，也是評斷是否已邁入已開發國家的重要指標(曾華源及曾騰光，2003)。尤其政府在環境保護這方面的公共服務功能中又是較弱的一環，根據統計資料，目前每萬人口所分配的環保人力約僅 30 人(內政部戶政司 2011；行政院環境保護署，2012)，在國人在享有富庶的生活之後，對生活環境品質之要求日益提升，現今環保意識高漲的情形下，政府為解決沉重環境負荷帶來的環境污染與破壞問題，在環保人力不足之情況下想維持一定的服務水準、滿足人民的要求，勢必得借重民間的資源與人力。因此，結合民間志願服務資源的介入參與，不但解決了政府的環保施政人力需求，也提供了志工自我學習及成長的機會，達到雙贏的目的。

1.2 研究動機

志願服務法第三條志願服務係：「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」。話雖如此，但民眾出於自由意志，不以獲取報酬為目的，是否即代表其願全心投入，又或投入之動機個人不盡相同，加以這幾年台灣人力結構產生若干變化，年齡老化及少子化嚴重，生活觀念改變，提早退休進而投入志願服務工作者有成長的趨勢。從事志願服務的工作人員分部來源很廣泛，因此參與志願服務的動機相當多元(Hiatt & Jones, 2000)。然而對於志工的主動投入，一則以喜，一則以憂，喜的是可以挹注社會人力資源，憂的是並非每個志工的參與動機與其對工作的滿意度和組織的理念是一致的，而導致服務成效不如預期。長期以來也發現部分志工，因個人理念的不同而造成組織管理上的困擾與問題，同時也抵消了志工投入的正面力量。

志工與一般受薪的工作者之間最大的差異，在於是否「有無薪資的給付」，由於一般受薪的工作者會因為可以獲得薪資而願意投入服務工作，相對於無受薪的志工而言，其參與服務的動機反而會取代薪資扮演較為重要的角色，因而影響他們從事無薪的服務工作，但對於志工的高流動率以及服務效果難以維繫，是當前運用單位所面對的重大難題(魏宗豐，2008)。政府資源有限、民間力量無窮，環保的工作五花八門業務繁雜，單靠公部門人力根本無法應付日益繁重的業務，在人力不足的情況下諸多的事項均需倚賴環保志工的協助和支援，以利各項環保政策的宣導與

推展，在服務當中環保志工所展現的態度、熱誠、專業知識與技能，關係著其推動的具體成效，因此，探究有哪些因素會影響環保志工參與環保志願服務的動機與態度，以及是否能使其在服勤的過程中達成對外在環境的期待及內心需求的滿足，而能繼續維持著參與服務的熱誠。運用單位更是需要瞭解志工參與動機，以協助其在服務的過程裡可以獲得需求的滿足，才能有效激勵志工，使其持續參與服務以達成組織目標及永續發展。本研究以嘉義縣環保志工為例，探討環保志工參與動機、工作滿意度與組織忠誠度之關係，期能更深入瞭解環保志願服務的內在狀況，以作為環保志工運用單位在日後招募、訓練、運用、獎勵之參考是本研究之動機。

1.3 研究對象

本研究對象為嘉義縣完成法定訓練之環保志工，包括環境教育志工、環保局暨各鄉鎮市環保志工、水環境巡守志工，共 3 個團隊分成 34 小隊，合計 1,038 人。

1.3.1 嘉義縣環保志工團隊組成概況

我國自 2001 年志願服務法頒訂實施後，中央及地方政府為整合社會人力資源便積極招募、訓練各目的事業相關之志工，行政院環境保護署為配合志願服務法，於 90 年 8 月函請各縣市政府遴薦地方具有環保服務

熱忱人士組成「環境教育志工團」，同年 10、11 月施以「志願服務基礎訓練」及「環境教育志工特殊訓練」，接著 91 年元月辦理「環境教育志工團實務訓練」，經完成訓練評審合格者，分發至各縣市政府協助環境教育之推動。嘉義縣 91 年遴薦完成訓練評審合格之 2 位環境教育志工，開啟了嘉義縣環保志願服務的新頁，接著自 94 年起陸續辦理環保局暨各鄉鎮市環保志工隊招募及訓練；97 年更將縣內原「水環境守望相助隊」義工完成訓練後於 98 年成立「嘉義縣水環境巡守隊」；100 年為配合環境教育法實施，縣環保局也開始招募訓練環境教育志工。嘉義縣完成法定訓練之環保志工目前有 3 個團隊分成 34 小隊合計 1,038 人，嘉義縣環保局主導嘉義縣所有環保志願服務團隊之規劃、訓練及管理的工作，運用單位則為環保局及各鄉鎮市公所(表 1.1)。

表 1.1 嘉義縣環保志工團隊概況表

志工團隊名稱	1	2	3
	環境教育志工團	環保局暨各鄉鎮市 環保志工隊	水環境巡守隊
成立時間	91 年 1 月	94 年 9 月	98 年 1 月
小隊數	1 團	9 隊	24 隊
合計人數	25 人	471 人	542

資料來源：嘉義縣環保局(2012 年 10 月)，本研究整理。

1.3.2 嘉義縣環保志工社經背景(性別、年齡、教育程度、職業)

1.性別

嘉義縣環保志工總人數 1,038 人，包含環境教育志工團 25 人、環保局暨各鄉鎮市環保志工隊 471 人、水環境巡守隊 542 人，其中男性 517 人佔 49.81%，女性 521 人佔 50.19%(表 1.2)。

表 1.2 嘉義縣環保志工性別統計表

志工團隊名稱	人數	男性	女性
環境教育志工團	25	16	9
環保局暨各鄉鎮市 環保志工隊	471	144	327
水環境巡守隊	542	357	185
總計	1,038	517	521
百分比%	100	49.81	50.19

資料來源：嘉義縣環保局(2012 年 10 月)，本研究整理。

2.年齡

嘉義縣環保志工以 7 個年齡層作區分，結果得知嘉義縣環保志工 61~70 歲的人數最多 306 人佔 29.48%，其次為 51~60 歲 281 人佔 27.07%，而 71 歲以上也有高達 221 人佔 21.29%，所以嘉義縣環保志工以較年長者居多(表 1.3)。

表 1.3 嘉義縣環保志工年齡統計表

志工團隊 名稱	總數	71 歲 以上	61~70 歲	51~60 歲	41~50 歲	31~40 歲	21~30 歲	20 歲 以下
環境教育志工團	25	1	4	9	5	4	2	0
環保局暨各鄉鎮 市環保志工隊	471	118	140	118	64	9	8	14
水環境巡守隊	542	102	162	154	65	26	28	5
總計	1,038	221	306	281	134	39	38	19
百分比%	100	21.29	29.48	27.07	12.91	3.76	3.66	1.83

資料來源：嘉義縣環保局(2012 年 10 月)，本研究整理。

3.教育程度

嘉義縣屬農業縣又是高齡化之縣市，老年人口居多，環保志工除環境教育志工外，教育程度普遍較低，不識字者高達 10.60%，國小程度也超

過半數佔 58.86%，除環境教育志工因服務內容有學歷條件限制外，其餘
 志工服務內容與教育程度高低較無明顯關係(表 1.4)。

表 1.4 嘉義縣環保志工教育程度統計表

志工團隊名稱	總數	研究所 以上	大學 及專 科	高中職	國中	國小	不識 字
環境教育志工團	25	1	24	0	0	0	0
環保局暨各鄉鎮 市環保志工隊	471	0	19	52	59	331	10
水環境巡守隊	542	2	34	42	84	280	100
總計	1,038	3	77	94	143	611	110
百分比%	100	0.29	7.42	9.05	13.78	58.86	10.60

資料來源：嘉義縣環保局(2012 年 10 月)，本研究整理。

4.職業

嘉義縣環保志工以女性佔多數，所以在職業的類別以家庭主婦 329 人
 佔 31.70%居第二位，其他類別 474 人佔 45.66%居冠，應與志工多數務農
 有關，而退休公務人員僅 25 人(表 1.5)。

表 1.5 嘉義縣環保志工職業統計表

志工團隊名稱	總數	退休 公務人員	現職 公務人員	工商 企業	家庭 主婦	學生	其他
環境教育志工團	25	8	6	5	1	0	5
環保局暨各鄉鎮 市環保志工隊	471	12	50	36	216	13	144
水環境巡守隊	542	5	7	68	112	25	325
總計	1,038	25	63	109	329	38	474
百分比%	100	2.41	6.07	10.50	31.70	3.66	45.66

資料來源：嘉義縣環保局(2012年10月)，本研究整理。

1.3.3 嘉義縣環保志工運用及分佈狀況

1.環境教育志工團 1 團 25 人，佔全縣 2.41%，運用單位：環保局。

2.環保局暨各鄉鎮市環保志工隊 9 隊 471 人，佔全縣 45.37%，運用單位：

環保局、民雄鄉公所、竹崎鄉公所、大林鄉公所、梅山鄉公所、義竹鄉公所、鹿草鄉公所、六腳鄉公所、朴子市公所等 9 個。其中以民雄鄉環保志工隊人數最多 76 人佔 16.13%(表 1.6)。

表 1.6 嘉義縣環保局暨各鄉鎮市公所環保志工隊運用分佈統計表

序號	志工隊名稱	人數	本隊%	全縣%
1	環保局環保志工隊	43	9.13	4.14
2	民雄鄉環保志工隊	76	16.13	7.32
3	竹崎鄉環保志工隊	73	15.50	7.03
4	大林鎮環保志工隊	53	11.25	5.11
5	梅山鄉環保志工隊	37	7.86	3.56
6	義竹鄉環保志工隊	93	19.75	8.96
7	鹿草鄉環保志工隊	43	9.13	4.14
8	六腳鄉環保志工隊	42	8.92	4.05
9	朴子市環保志工隊	11	2.33	1.06
合計		471	100	45.37

資料來源：嘉義縣環保局(2012年10月)，本研究整理。

3.水環境巡守隊 24 隊 542 人，佔全縣 52.22 %，運用單位：環保局，協助經營：太保市公所、竹崎鄉公所、大林鄉公所、六腳鄉公所、民雄鄉公所、東石鄉公所等 6 個。巡守朴子溪流域有 20 隊 409 人佔 75.47%，北港溪流域有 4 隊 133 人佔 24.53%(表 1.7)。

表 1.7 水環境巡守隊運用分佈統計表

序號	流域別	志工隊名稱	人數	本隊%	全縣%
1	朴子溪	太保市北新水環境巡守隊	32	5.90	3.08
2	朴子溪	太保市田尾水環境巡守隊	26	4.80	2.50
3	朴子溪	太保市麻寮水環境巡守隊	37	6.83	3.56
4	朴子溪	太保市溪南水環境巡守隊	19	3.50	1.83
5	朴子溪	竹崎鄉文峰水環境巡守隊	19	3.50	1.83
6	朴子溪	竹崎鄉老人會/鹿滿水環境巡守隊	22	4.06	2.12
7	朴子溪	竹崎鄉昇平水環境巡守隊	30	5.54	2.89
8	朴子溪	竹崎鄉金獅水環境巡守隊	11	2.03	1.06
9	朴子溪	竹崎鄉灣橋水環境巡守隊	21	3.87	2.02
10	朴子溪	民雄鄉大崎水環境巡守隊	10	1.85	0.96
11	朴子溪	民雄鄉山中水環境巡守隊	24	4.43	2.31
12	朴子溪	民雄鄉水環境巡守隊秀林第 1 小隊	33	6.09	3.18
13	朴子溪	民雄鄉水環境巡守隊秀林第 2 小隊	22	4.06	2.12
14	朴子溪	民雄鄉金興水環境巡守隊	20	3.69	1.93
15	朴子溪	民雄鄉福興水環境巡守隊	10	1.85	0.96
16	朴子溪	東石鄉海埔/三家水環境巡守隊	10	1.85	0.96
17	朴子溪	東石鄉永屯水環境巡守隊	23	4.24	2.23
18	朴子溪	東石鄉圍潭/蔦松水環境巡守隊	14	2.58	1.35
19	朴子溪	東石鄉網寮水環境巡守隊	10	1.85	0.96
20	朴子溪	六腳正義水環境巡守隊	16	2.95	1.54
21	北港溪	東石鄉鰲鼓/港口/溪下/頂楫水環境巡守隊	19	3.50	1.83
22	北港溪	大林鎮明華水環境巡守隊	82	15.13	7.90
23	北港溪	六腳鄉崩山水環境巡守隊	9	1.66	0.87
24	三疊溪	大林南華大學河川保育隊	23	4.24	2.23
合計			542	100	52.22

資料來源：嘉義縣環保局(2012年10月)，本研究整理。

1.3.4 服務內容及運作流程

1.環境教育志工團：1 團 25 人，由環保局直接運用，該團設團長 1 名綜理志工團事務管理工作，副團長 1 名協助團長辦理該團事務、工作分配等。

服務內容：

- (1)協助環境教育之推廣。
- (2)協助辦理各項環保活動。
- (3)協助訓練環境保護志工。

運作流程：

對環境教育有需求之嘉義縣各單位，可向嘉義縣環境保護局填具申請表提出申請，由環保局審定並派遣環境教育志工前往該需求單位服務，環境教育志工服務結束後，需求單位填寫出勤證明及服務成效表送環保局做為環保局考核環境教育志工之依據。環保局每半年統計出勤次數核發出勤交通誤餐補助費(圖 1.1)。

2.環保局暨各鄉鎮市環保志工隊：9 隊 471 人，分屬環保局及民雄、竹崎、大林、梅山、義竹、鹿草、六腳、朴子等鄉鎮市公所運用，每隊設隊長 1 名，綜理該隊事務管理工作，各隊成員 25 人以上得設副隊長 1 名，成員每增加 50 人得增設副隊長 1 名，協助隊長辦理該隊事務之管理、

工作分配、志工運用等事務。

服務內容：

(1)一般環保服務：例如淨山、淨灘、淨溪、社區環境清潔、清淨家園

綠色生活網等服務。

(2)協助本縣「環保教育展示館」、「環境生態展示館」、「荷苞嶼生態園

區」導覽解說。

(3)擔任各項環保宣導活動工作人員。

運作流程：

由嘉義縣環保局招募、訓練環保志工，成立環保局暨各鄉市環保志工人隊，協助環保局暨鄉鎮市各項環保服務及社區環境維護等，由環保局針對各隊辦理環保志工在職教育訓練及成果統計(圖 1.2)。

3.水環境巡守隊：24 隊 542 人，分佈於本縣朴子溪、北港河流域共有 6

個鄉鎮市公所協助經營，分別為太保、竹崎、民雄、朴子、六腳、東石等鄉鎮市協助朴子/北港河流域之水環境巡查服務。

服務內容：

協助環保局對朴子溪及北港河流域環境之巡查通報工作/杜絕流域污染源。

運作流程：

由嘉義縣政府組成嘉義縣河川污染推動小組，督導嘉義縣河川污染整治

工作，嘉義縣環保局針對朴子溪及北港河流域之鄉鎮市及學校招募訓練水環境巡守志工，整編鄉鎮市及學校水環境巡守隊，當朴子溪及北港溪發生河岸面廢棄物及垃圾非法傾棄、工業區、工廠、事業單位等不正常(埋設暗管)排放廢水、河川水質變色等，經由水環境巡守隊隊員巡查時發現污染源，通報環保局派請專人前往實地了解現況。並由環保局辦理縣級與鄉鎮市級之教育訓練(圖 1.3)。

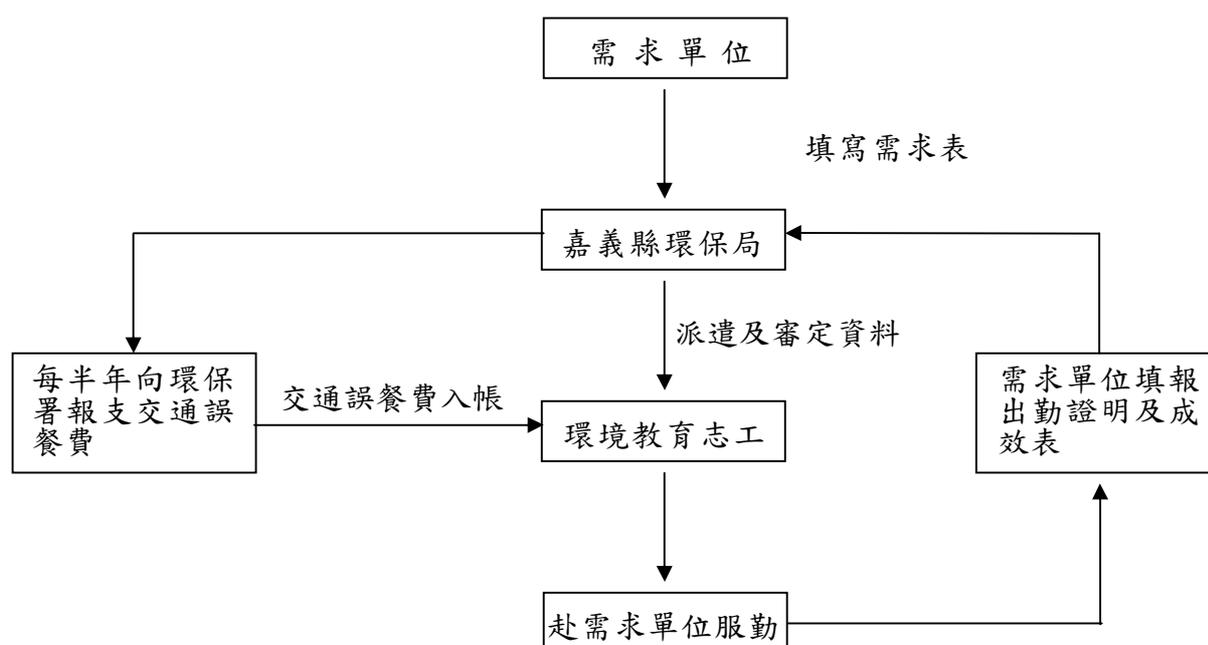


圖 1.1 嘉義縣環境教育志工運作流程圖

資料來源：嘉義縣環保局，本研究繪製

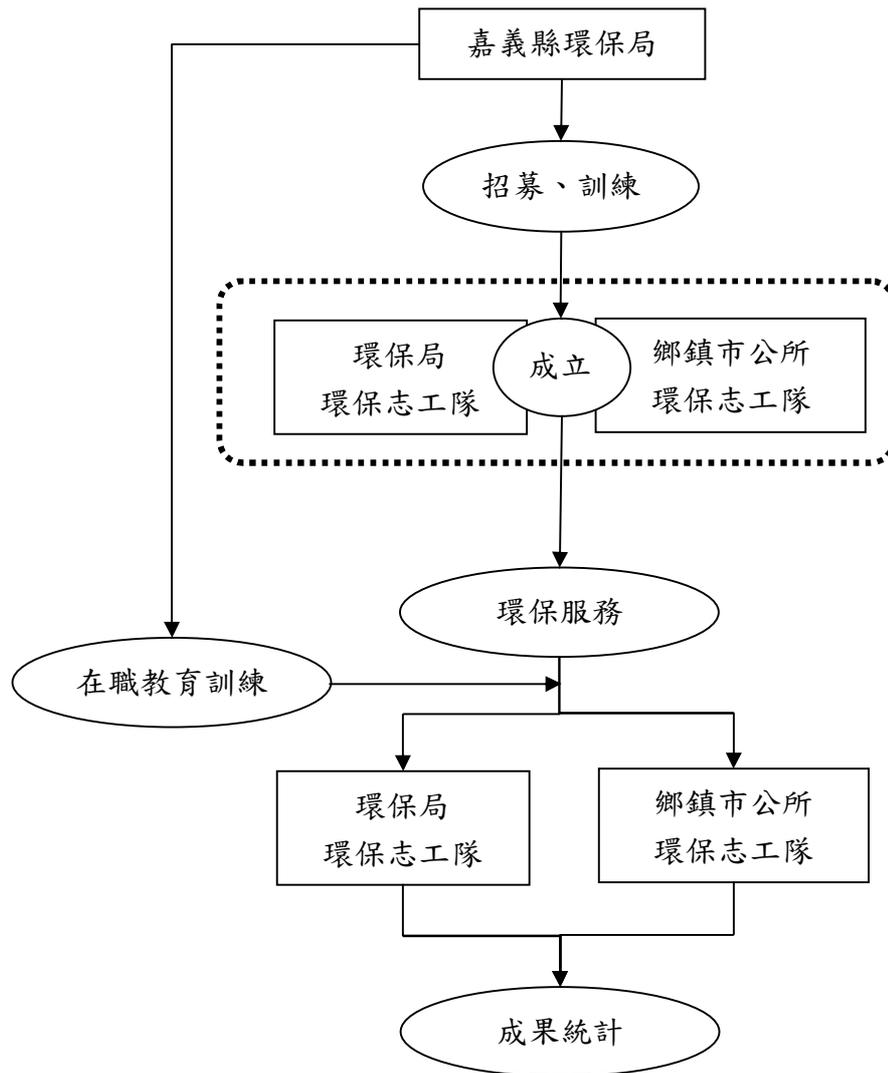


圖 1.2 嘉義縣環保局暨各鄉鎮市環保志工隊運作流程圖

資料來源：嘉義縣環保局，本研究繪製

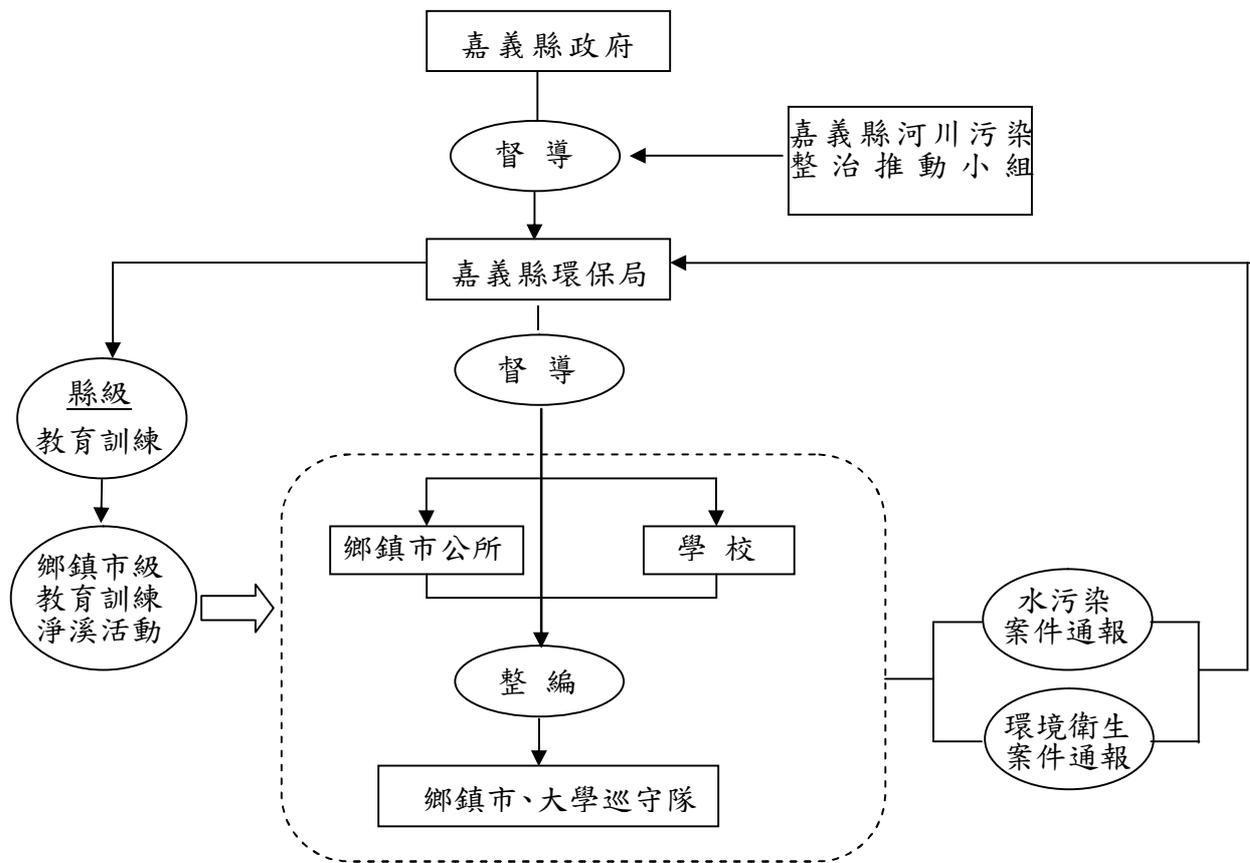


圖 1.3 嘉義縣水環境巡守隊運作流程圖

資料來源：嘉義縣環保局，本研究繪製

1.4 研究目的

本研究擬透過相關文獻分析與深度訪談探討嘉義縣環保志工參與動機、工作滿意度與組織忠誠度之關係，並了解運用單位對志工服務成效的看法及未來業務規劃及推動的方向。

根據上述的研究背景與動機，本研究目的如下：

- 1.探討嘉義縣環保志工的參與動機為何。
- 2.探討嘉義縣環保志工參與環保志願服務的工作滿意度的情形。
- 3.探討環保志工參與動機、工作滿意度與組織忠誠度之間的關係。
- 4.探討嘉義縣環保志工業務未來的發展方向。

1.5 研究流程

本研究基於研究動機與研究目的，首先確定研究對象與研究主題，接著收集閱讀相關文獻與資料，並與指導教授討論設計訪談大綱，選擇訪談對象，整理訪談結果加以分析，做出研究結論後提出研究建議，擬定之研究流程如圖 1.4。

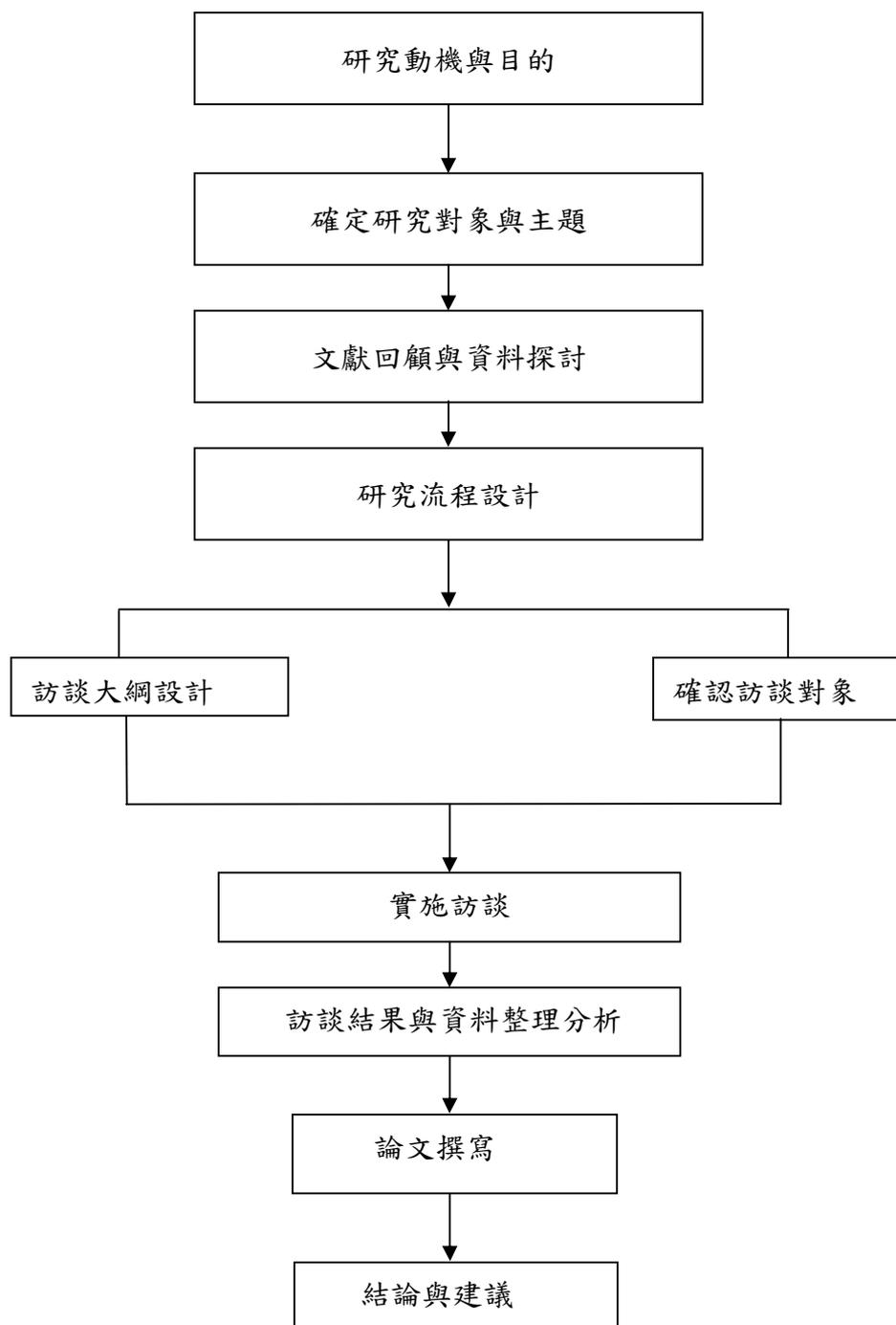


圖 1.4 嘉義縣環保志工參與動機、工作滿意度與組織忠誠度之研究流程圖

第二章 文獻探討

本研究主要是針對嘉義縣環保志工參與動機、工作滿意度與組織忠誠度之關係進行探討，因此，在本文獻探討章節中，將蒐集並整理相關文獻資料做為本研究之理論基礎。另為兼顧文獻之深度與廣度，將之歸納分類為幾部分來探討其相關研究，第一節為志願服務、第二節為參與動機、第三節為工作滿意度、第四節為組織忠誠度、第五節為志工參與動機、工作滿意度與組織忠誠度三者間之文獻關聯。

2.1 志願服務

2.1.1 志願服務的定義

志願服務工作在近幾年來受到國際潮流及社會進步的影響，已逐漸成為社會發展的趨勢，但因各國歷史、民族特性、宗教信仰等文化差異因素，而對志願服務有不同的角度認知與定義。志願服務的本質是個人基於自發性的參與奉獻行為、不以獲得個人金錢報酬利益為目的、其貢獻包括心力與各項可用資源，以作為專職專任人力的輔助支援；換言之，志願服務是基於個人自由意願奉獻部分心力與資源以輔助專職者，是內心意願與行動之表現及實現組織服務社會之具體實踐(張麗雲，2012)。

事實上，鑑於政府人力有限，而民力無窮，目前志願服務已普遍的運用於環境保護、社會福利、醫療衛生、文化與觀光休閒、教育、

戶政、地政、警政、消防及救難、交通等方面，成為現今協助政府人力運用的來源。依據我國志願服務法第三條第一項，「志願服務係民眾出於自由意志，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」。而美國社工協會對於志願服務的定義為：「是一群追求公益利益，本於自我意願與自由選擇而結合，稱之為志願團體，參與這類團體工作者稱為志願人員」(簡鈺青，2008)；另聯合國志工組織(UNV)在國際志工年的計畫中指出，志願工作的定義有三個特色：不以金錢為主要報酬、出於自願、所做的工作須對志工以外的人有所助益等(魏宗豐，2008)。

以下是將國內外學者對志願服務的定義彙整如表 2.1：

表 2.1 國內外學者對志願服務定義彙整表

學者	定義
Baker(1988)	志願服務是一群人追求公共利益，本著自我意願與選擇而結合的志願團體。
Ellis & Noyes (1990)	志願服務乃指一群人背負著社會責任的態度，而不是以對金錢的關心來表達其個人所選擇之行動，此行動往往超過個人的基本義務。
Dunn(1995)	志願服務是對於社會責任態度的行動方式，它不是一種義務、並且是付出不求回報的。
林勝義(1993)	志願服務是一種助人的工作，透過志願服務表現出尊重生命的價值、善盡社會責任、維護人類權益、發揮個人愛心、弘揚宗教善性與實現自我理想。

表 2.1 國內外學者對志願服務定義彙整表(續)

學者	定義
呂朝賢(2002)	志願服務係指民眾在自由意志下，於立案組織中，所從事之有益他人或社會的無酬行為，但可以貼補執事所需之支出。
賴兩陽(2002)	志願服務是一群志願奉獻自己時間與能力的人，不求物質上的回報，參與各種公益慈善工作的工作人員所提供的服務。
曾華源(2003)	志願服務是自發性的社會活動，透過社會性的參與，志願服務者在組織中與其他成員互動、共同行動，以增進人際關係，降低社會疏離感。
江明修(2003)	志願服務乃是自發性的一種自我奉獻，以利他非營利的態度，促進個人、團體和社會福祉為目標。
陳武雄(2004)	志願服務乃是個人秉持「甘願做，歡喜受」的理念；本濟世之胸懷，利他之德操，助人之情懷，服務之壯志；不計名利，不求回饋，志願貢獻自己之有餘，藉著以幫助他人之不足，進而致力改造或促進的一種服務事業；其目的旨在促使群己關係更融洽，社會福祉更增進。
吳建明(2008)	志願服務乃出自內心的自由意願，奉獻餘暇時間，不追求經濟報酬，以非專職的角色從事包含利他、利己等互惠又互助的社會服務活動。
鍾立君(2009)	認為志願服務是義工個人出於自由意願，非基於個人義務或法律責任，利用閒暇時間將個人餘時、餘力、餘財及餘知來表達對社會愛意，對同胞的關懷提供精神與物質兼備的服務，不以獲取報酬為目的，以犧牲奉獻的精神來回饋於社會。

資料來源：本研究整理

綜合上述可知，志願服務是一種出於「志願」而沒有勉強，且是利他亦可利己。因此，本研究將志願服務定義為個人基於公共利益、社會福祉與增進自我成長，而願意利用空暇時間且在無經濟報酬

的前提下，參與社會服務活動的一種無私奉獻。

2.1.2 志工的定義

「志工」英文字 volunteer 的原意有志願者、志願參加者、無償受贈者、志願兵、義勇軍等。而國內對於志願服務者有不同的稱呼，大多採用「義工」或「志工」兩種(吳淑鈺，2000)。傳統上，我國民間團體習慣以「義工」來稱呼志願服務者(李鍾元，1993；林勝義，1990)，如義務「張老師」、義交、義警、環保義工等等，以「做義工」來表示參與志願服務。雖有名詞上的差異，也有人認為「義工」是純粹出錢出力的工作，沒有任何福利或津貼，而「志願服務者」是領有津貼或福利保障的，但也有人認為隨著時代轉變，實質內涵應視為相同(曾華源、曾騰光，2003)。

依據我國志願服務法第三條名詞定義之第二款，所謂志願服務者(以下簡稱志工)為對社會提出志願服務者。姑且不論其稱呼為何，其內涵皆為利他思考的實現(簡秀照，1997)，儘管如此，國內外學者或相關單位仍因時代背景的不同而對志工定義持有不同的看法，茲彙整如表 2.2：

表 2.2 國內外學者及相關單位對志工定義彙整表

學者、單位	定義
Giles & Brian(1984)	志願服務者係不計報酬、自動自發的服務他人(不是親戚)之人員，而且他不是經由跟鄰居見面服務的，就是參加組織以服務他人的。
國際志工協會(1990) (International Association for Volunteer Effort)	志工是個人自發性的決定與選擇，以提高人們所擁有的潛能及日常生活品質等，並提高人們彼此間情感聯繫的活動。
Heidrich(1990)	許多人視志願服務者為一群人願意(willing)貢獻個人時間、精力，而不為酬勞地與他人一起做事。
Smith(1992)	志願服務者是貢獻時間在各個領域直接幫助他人的人。
林萬億(1993)	貢獻時間，協助有支薪員工、提供服務，但不求金錢回報的人們。(引自周學雯，2002)
陳金貴(1994)	志願服務人員是以負社會責任的態度，非以對金錢利益的關心，來呈現個人需求所選擇的行動，此舉超過個人的基本義務。
郭靜晃(2001)	義工一詞泛指任何志願人士，樂意奉獻個人的時間和精神，在不為任何物質報酬的情況下，為改進社會而提供服務。
曾華源、曾騰光(2003)	志願服務者是個人貢獻專職以外的時間、精力、智慧、能力或資源以服務社會。

資料來源：本研究整理

本研究環保志工係指嘉義縣從事環保志願服務的志工。

2.2 參與動機

2.2.1 動機的定義

動機(motive)在個人日常生活中佔有很重要的地位，它是決定行為的最主要因素之一，是組織行為中最引人注意的議題。尤其對於引

發動機、產生行為的結果是什麼，都是值得探討的議題，而每個人的行為產生都代表著某些意義與目的。因此，「動機」一詞在心理學上，最為一般心理學家所重視，且為被廣泛的研究。動機為個人行為的基礎，是人類行為的原動力。人類的任何行動，都有內在的心理因素，這就是動機(林欽榮，2002)。

任何一種行為的背後都可能蘊藏著不同的動機，我們若能瞭解志工從事志願服務的動機，並且適時對其動機有所回饋，當志工覺得其需求獲得相對回應，其行為得到加強可能較願意繼續從事志願服務(張英陣，1997)。一般人認為從事志願服務工作是行善為樂，具有犧牲奉獻的服務精神，雖然志願服務是個人秉持自由意願參與投入，而非外力所強迫，但是參與志工服務的人，可能是各自抱著不同的動機、價值或理由才投入服務行列(嚴幸文，1993)。所以志工參與動機，與其之所以會投入志願服務工作及為何持續參與服務等行為有重要的關係。因此，瞭解志工的動機，可以在組織招募新志工時派上用場，因為較容易說服他們來當志工，亦能使志工的能力發揮得淋漓盡致(魏宗豐，2008)。以下就國內外學者針對不同研究取向，對動機所作之定義彙整如表 2.3：

表 2.3 國內外學者對動機定義彙整表

學者	定義
Maslow(1943)	動機來源是由於某些需求未被滿足，這些需求可能是來自生理方面，或稱之為一種驅力，它普遍存在於人類的特質中並有遺傳性。
Vroom(1964)	動機源自於工作結果、價值、工具性聯結強度與期望等變數間的關係，是人們為了得到應的酬賞而做的努力。
Steer & Porter(1973)	工作動機是一種心理狀態，而這種心理狀態會影響工作情境中，行為之動力、趨向以及持久性。
Keller(1983)	動機是重要且直接的行為，會受無數的內在及外在特質所影響。
Robbins (1988)	動機從事某一件工作的意願，其大小決定於該工作完成後能滿足個人需求的能力。
王克先(1987)	從心理學的觀點看，動機(motivation)是指有機體內的一種生理或心理的需求(need)或驅力(drive)而言。
瞿海源(1991)	動機是用來解釋個體行為發生的原因或理由，我們並不能直接觀察到他的存在，而必須由個體表現出的行為推測而得。
吳靜吉(1994)	動機是激起、引導及維持生理與心理活歷程的動力。
黃玉湘(2002)	動機是一種行為的內在因素，是由個人的內在需求所引發，已達成滿足需求的行為能力；是故，動機可說是行為的原型，而行為則是動機的外在表現。
胡國強(2005)	動機是一種心理歷程，它起源於個體生理或心理的匱乏或需求，個體為獲得誘因以滿足需求，因而產生驅動力，藉以採取行動的力量。
陳美如(2007)	動機是行為發生動力的主要因素，也是人類一切活動的驅動力，動機會影響個人從事工作的理念，亦會影響日後工作的成果與信心。

資料來源：本研究整理

綜觀相關學者對動機的觀點，動機(motive)可說是一種尋求目標的驅力。人類行為的背後都有不同的動機，進而影響行為的展現與結果，而行為的產生主要來自於個人的內在動機，由動機引發行為。因此，我們可以說人因需求而產生動機以滿足需求，進而產生驅動力引導行為。而本研究所稱之「動機」，係指嘉義縣環保志工在認同環境保護目標、價值且不求金錢及其他報酬情況下，基於個人內在自發性的意願從事志願服務。

2.2.2 參與動機的定義

根據一般人性需求理論，人的行為或行動，基本上是為了滿足特定需求，如果需求未被滿足，生理上可能產生匱乏，精神上會產生焦慮，一旦透過特定行為與行動過程，就可能使特定需求得到滿足，使生理不虞匱乏且精神愉悅(鄭錫凱，2003)。而就志工而言，每個志工投入志工服務的動機，會因其生活背景、人格特質、成長環境、後天教育等因素而有所不同，而這些不同因素也會造成在參與志願服務動機上的差異(洪靖婷，2009)。

有關國內外探討志工參與動機研究較常見的理論如下：

1. 期望理論(Expectancy Theory)

期望理論的立論基礎為一個人產生行為前的動機，是因為預期到該行為將來可能獲得回報或達成某種目的，是基於預期將來可以實

現的目標，志工參與志願服務工作與當初預期獲得的結果，如志工預期從參與服務中，獲得自我成就感、學習知能或拓展人際關係或期望幫助他人及貢獻社會等，即會產生行為。

2.需求滿足理論 (Hierarchy of Factors)

Maslow 指出人類的需求從最低層次的需求滿足後，再去追求更高層次的滿足，志工為滿足其自我需求，其參與動機各有不同，如：自我成長、幫助他人或回饋社會等。透過 Maslow 人類需求階層理論，則可發現人的需求是呈現金字塔形狀，當獲得最低層次的需求滿足後，而再去追求更高層次的滿足，每一層次的需求不同，誘發產生行動的動機也就隨之變動調整了。

3.交換理論 (Exchange Theory)

Homans 認為人們是否產生行動(action)，取決於個人對所付出的代價和所獲得利益之間的衡量，獲取利益為作為行動的先決要件，當所獲得的利益大於所付出的代價時，則人們往往會採取行動，所獲取的利益不以金錢財物為限。志工會衡量所參與的服務工作，個人所付出的心力與從中獲得個人滿足、自我成長及擴展人際社交的比重，自覺所得到的回報比重越大，越能引發參與志願服務的動機及行動。

4.利他主義(Altruism)

利他主義是基於對他人無私犧牲奉獻的行為，利他主義的思維

被認為是人們參與志願服務的重要動機之一。Adam Smith 則認為不可能有完全的利他主義，Smith 指出，由於利他行為是個人不期望得到回報的服務及滿足他人並且從滿足他人的同時也滿足了自己，因此以利他主義的觀點，志工從事志願服務的利他行為上並不期求獲得回報，但卻可從奉獻己力當中同時也得到個人的滿足感。

5.效用理論 (Utility Theory)

效用理論旨在追求效用的極大化，以經濟學的觀點，就是將資源作最佳的配置與運用，以獲取「最大可能的效益」；在不違悖志願服務不以獲取金錢報酬及受服務者實質獲得的利益應較大之本質下，志工會考慮到本身所獲得最大可能的效益。

6.社會化理論 (Socialization)

人的行為是一種社會化的產物，是個人為適應社會的結果，此理論是認為人類學習以合乎社會價值、信仰與態度並將其內化使成為個人思想及行為。志工參與志願服務以回饋社會及善盡個人的社會責任即為社會價值觀的影響，是個人社會化的行為表現。

簡鈺青(2008)研究指出，國內外學者對於志工參與動機研究，雖看法不盡相同，但其參與動機不外乎：1.利他主義，幫助他人；2.自利主義，其中包含各式各樣的自利動機，例如：自我成長、獲取經驗、獲得訓練與技能、滿足自我需求、提昇社會地位等；3.社會動機，例

如：人際關係滿足、社會接觸的需求、建立社交關係、追求社區溝通、團體歸屬感、認識朋友、社會責任、關心特定社會議題、為了改善社會環境等。

茲將國內外學者對志工參與動機研究彙整如表 2.4：

表 2.4 國內外學者對參與動機研究彙整表

學者	參與動機變項
Gillespie & King(1985)	參與動機為：幫助他人、貢獻社區、獲得訓練與技能、充實生活及社會認可等需求。
Ilsley(1990)	服務他人、關心特定的社會議題、喜悅或個人表現、加強他們的事業、工作地位或經濟權力、為志願服務組織捐款或募款。
Suandi(1991)	義工參與的動機分為三大類：1. 自利(egoism)；2. 利他(altruism)；3. 社會責任(social obligation)。
施嬋娟(1984)	參與動機：1. 獲得知識與技巧；2. 表達社會責任；3. 和社會有所接觸；4. 反應他人期望；5. 求得社會認可；6. 求未來報酬(宗教動機，希望藉服務行善，將來有好的報應)；7. 成就感；8. 自我成長與發展。
林萬億(1993)	認為參與動機主要是獲得社會經驗與自我成長、服務他人與回饋社會。
黃翠蓮(1999)	參與動機為：1. 利他主義；2. 社會主義；3. 利己主義；4. 政治傾向；5. 宗教心。
蔡佳螢(2001)	參與動機為 1. 內在動機：社會責任感、興趣、回饋社會、好奇心、宗教因素。2. 外在動機：求取經驗增進知識、改變目前生活、接觸社會需要、自我實現、成就地位、求未來報償、地區因素。
林秀英(2003)	參與動機為求取知識技巧、表達社會責任、接觸社會、他人期望、社會認可、成就感、自我成長
朱美珍(2005)	參與動機：1. 有愛心，可以幫助他人；2. 貢獻社會。

資料來源：本研究整理

從上述學者研究顯示，志工參與志願服務工作的動機往往有很多的原因，且每人參與之動機不同，在個人內在心理因素、外在的人際關係與社會情境互動的交互影響下，通常包含了利己性與利他性的動機，同時動機也會隨著服務時間的改變與參與涉入程度的深淺，產生不同的變化(魏宗豐，2008)。因此，志工最常見的志願服務參與動機在利他方面，可能是為了助人、行善或社會責任而參與志願服務。在利己方面，則有可能是因為要滿足個人成長、獲得成就感或獲取專業的知能等因素，或是因為預期未來可以獲取對自己或家人有實質的物質回饋或好處，乃至增廣人際社群關係等等。志工的參與動機多樣化，且隨著時間及個人需求因素而改變。

吳坤良(2006)將參與動機分為為自我成長、人際互動、社會服務、價值認同動機等四個層面，其定義如下：

1.自我成長

係指志工在參與志願服務中，能獲得良好的學習成長機會，做好生涯規劃，讓自己更成熟，提升生活品質，是終身學習的表現，並覺得更有自信和成就感。

2.人際互動

係指志工在參與志願服務中，能獲得與人相處的技巧，關懷別人，結交新朋友，並從互動中觀摩、學習、反省及分享擁有知能。

3.社會服務

係指志工在參與志願服務中，自覺得為社會教育盡一份心力，關懷社會大眾的未來，能服務他人回饋社會。

4.價值認同

係指志工在參與志願服務中，能獲得服務的榮譽、鼓勵和肯定，認同服務機構的作法，符合外界期望和期待，並得到社會頗高的評價。

以下僅就學者實證研究的結果與論述，將參與動機類型再約略歸類如表 2.5：

表 2.5 志工參與動機表

動機類型	理論及研究發現
自利動機	志工加入志願服務是要滿足自我的需求，處理內心的衝突或得到他人的支持。
利他動機	根據研究顯示，最平常的參與志願服務動機是「做好事」、「助人」、「具有社會責任感」。
意識型態動機	志工也是會因為一些特殊的因素、意識型態或價值觀，有目的地加入志願服務工作，而不只是侷限於利他的動機。
實質回饋動機	實質回饋動機包括了對自己或家人有益處。一些學者指出，許多志願工作者的投入是因為他們預期會得到實質的物質回饋。
社會關係動機	許多志工(雖然只是少數的研究顯示)認為，「去接觸一些人」、「交朋友」是參與志願服務的動機。這顯示了友誼關係是一個支持志願服務工作的重要因素。
資格取得動機	希望得到專業的知識、技巧、接觸、或認知等原因特別有可能促使學生、在工作年齡的成年人去參加志願服務工作。
打發時間動機	從事志願服務是一種打發時間的活動形式。一些志工表示，他們會加入志願服務是因為他們有空閒的時間。

表 2.5 志工參與動機表(續)

動機類型	理論及研究發現
個人成長動機	學習、個人成長和心靈的發展也是投入志願服務工作的重要動機。人們在幫助他人、給予別人時可以體驗到「助人的喜悅」。絕大多數的志工相信，從付出當中，他們可以得到個人的及心靈的回饋。
多重動機	當人們被問到他們為什麼要加入志工時，傾向於多重的理由。而且這些原始的動機可能會隨著時間改變，隨著志工參與特定的志願服務工作之後，這些原因或動機就可能不一樣了。

資料來源：陳雅蘭(2007)

綜上學者研究結果，志工參與志願服務並非單純只為服務他人，而是也會將個人自我成長、吸收知識等因素考慮在內。本研究對象為嘉義縣之環境保護志工，主要是參與環境保護相關議題的志願服務工作，而環保志工因其個人背景及對環境保護認知或有不同，因此，基於本研究之動機與目的，將針對轄內環保志工當初是透過何種管道或以怎樣的想加入環保志願服務的行列，自覺參與服務會對生活產生的影響及對社會的幫助進行探討。

2.3 工作滿意度

2.3.1 工作滿意度的定義

工作滿意(satisfaction)是一個多面向的概念，國內學者有人將其翻譯為「工作滿足」或「工作滿足感」(黎俊雄，2011)。工作滿意最早見於 Mayo (1880~1949) 的霍桑研究 (Hawthorne Study)，提出「人群關係理論」，其研究發現人在工作情境中的態度、工作參與、團體

凝聚力及工作滿意感受是決定工作團體產出的重要因素，引起學術界對組織中「人的因素」的普遍重視(洪靖婷，2009)。而其開始受到重視則是從 Hoppock(1935)所著「工作滿意」一書中正式提出工作滿意一詞，他發現不同的職業階層有不同的滿意程度，且較高的工作者有較高的工作滿足，也就是說工作滿意度是可以預測的。而此種感覺或滿意度高低，取決於自他特定工作環境中所獲的價值，與其預期應獲得價值的差距(許士軍，1990)。

就志工而言，工作滿意(足)不僅影響志工對於志願性服務工作的態度與觀點，同時也涉及了志工個人的理想、目標，進而拓展至其自我實現的層面。對就志願服務團體而言，工作滿足可作為志願服務團體其運作順暢與否的重要指標。若能對於其志工之工作滿足狀況隨時掌握瞭解，則能立即發現組織問題，採取相關措施。最後對社會而言，志工與志願服務組織的工作滿足程度，事實上是與整體社會福利事業緊密相關的。工作滿足簡單的說就是人員對工作本身、工作環境或者此兩者組合的一種態度或情緒反應(宋世雯，2000)。而國內外有關工作滿意(足)的研究及定義相當多，茲彙整如表 2.6：

表 2.6 工作滿意定義彙整表

學者	定義
Hoppock(1935)	為員工對於工作環境的主觀反應，包含生理與心理兩方面對環境因素的滿足感覺。
Schaffer(1953)	工作滿足是動機過程的依個重要現象，即表示察覺員工的需要及需要被滿足的程度。

表 2.6 工作滿意定義彙整表(續)

學者	定義
Porter & Lawler(1968)	工作滿足的程度視個人從工作中實得的報酬與預期的報酬差距而定，差距越大，則越不滿足。
Cribbin(1972)	認為工作滿足是工作者對其工作環境的感覺，此環境包括工作本身、監督者、工作團體、機關組織、生活等。
Robbins(1996)	工作滿足是指員工對其工作所抱持的一般性態度，員工的工作滿足愈高，即表示對他的工作抱持著正面的態度。
許士軍(1994)	認為工作滿足是一工作者對於其工作所具有之感覺或情感性反應。
陶惠芬(1999)	工作滿意不外乎視個人對工作的實際狀況與對工作的期望所表現出來的感覺與態度，差距越接近則對工作越滿意。
曾士雄(2001)	工作滿意是個人和環境交互作用後產生，為個人對事物主觀判斷與感覺的一種態度。
徐俊賢(2005)	工作滿足是指個人對其工作所具有的情感性反應，在預期與實際獲得之差距程度，差距小表示滿意程度較高，差距大表示滿意程度較低。
蔣政剛(2007)	工作滿意係指對工作價值感滿足、學習成長、肯定自我、機構福利、權益滿足與動機實現等。
蔡梅燕(2007)	志願服務者對其目前擔任的工作客觀環境的主觀判斷與態度。如果志願服務者在進行志願工作等客觀環境上獲得愉快的情感反應，就表示工作滿意；反之則表示志願服務者對該工作不滿意。
林南(2011)	工作滿意度是指個人對其工作知覺的主觀態度，會受到個人內在因素和工作環境交互作用而產生不同的情緒反應，個人從志願服務工作中得到愉悅的情緒反應，表示工作滿意；反之則稱為志願服務工作不滿意。

資料來源：本研究整理

根據上述國內外學者相關研究對工作滿足的觀點，大多認為工作滿足係屬於個人主觀感受。Schaffer(1953)認為工作滿足是動機過程的一個重要現象，即表示察覺員工的需要及需要被滿足的程度。Porter & Lawler(1968)則認為工作滿足的程度視個人從工作中實得的報酬與預期的報酬差距而定，差距越大，則愈不滿足。綜合上述學者們的定義，本研究將環保志工參與志願服務之工作滿意度簡單定義為，環保志工在參與服務時，從工作中所獲得的一種需求滿足及其期望實現的內心感受程度。因此，本研究針對嘉義縣環保志工參與環保志願服務後環保知識的增進、自我價值的提升以及對於運用單位安排服務內容滿意程度等與前述觀點作一印證。

2.3.2 工作滿意的相關理論

本研究就工作滿意方面，整理有關學者提出之理論分述如下：

1. 需求層級理論(Need-Hierarchy Theory)

需求層級理論是 Maslow 於 1943 年提出，主張需求的滿不滿足會影響到人的行為，而每一個人的心中對各種不同層級的需求，都有不同的需求強度。因此需求的滿足與否，會影響工作者的行為表現，也就會影響其工作效率。需求層級理論包括兩項要點，第一、引發行為之動機是具體的。第二、各種具體需求處於一種階層關係，基層需求獲得滿足後，次一層需求才會出現並影響一個人的行為。

2.ERG 理論(Existence, Relatedness and Growth Theory)

ERG 理論是心理學家 Alderfer 於 1972 年將 Maslow 的需求層次理論加以修正，認為人均有生存、關係與成長等三種需求。生存的需求與 Maslow 的生理、安全需求類似；關係的需求與 Maslow 的歸屬需求相類；成長的需求則與 Maslow 的尊重、自我實現需求相當。但 Alderfer 認為需求滿意不必有前進的途徑，可以同時有退而求其次的現象；而且在同一時間個人可以有二種以上不同層次的需求。

3.成就需求理論(Need Achievement Theory)

成就需求理論由 McClelland 與 Atkinson 等人提出，主張人們許多觀點都是從文化中學習而來。其中成就需求、歸屬需求、權力需求等三種需求與個人的工作滿意有密切的關係。成就需求理論適用職場工作、教育訓練與幹部培訓等事項上，但在強調人類較高層次需求的同時，卻忽視了人類基本的需求。

4.雙因子理論(Two-Factor Theory)

雙因子理論又稱為激勵保健理論(Motivation-Hygiene Theory)。Herzberg(1959)認為工作滿意與工作不滿意是兩個極端，其因素是可以分開的。他提出影響工作滿意的因素是「激勵因子(Motivating Factor)」和「保健因子(Hygiene Factor)」，凡是與工作本身有直接相關的因素，大體都能促進其滿足感，而能提高工作效率，此即激勵因

子，包括工作本身、認同感、進步、升遷、個人與專業的成長、責任與成就感等；而無直接激勵作用，和工作無直接關係的環境因素，如薪資、視導、工作地位、工作安全、工作環境、個人生活、組織的政策與人際關係等則被稱為保健因子。

5. 公平理論(Equity Theory)

公平理論最早是由 Adams 於 1963 年所提出。又稱為「社會比較理論(Social Comparison Theory)」。公平理論假設在個人的道德系統中，存在報酬公平的基本信念。依此信念，個人會基於本身的條件，學歷、經驗、年紀、努力程度等，將其工作中所獲得的報酬，如薪水、地位、福利，與他人比較，以確定其酬賞是否公平。但公平理論著重於以薪資、酬勞作為評估結果的指標，而忽略了其他相關的指標，如工作興趣、成就感等。

6. 期望理論(Valence Expectancy Theory)

期望理論主要的代表人物為 Vroom(1964)認為人們因其所具有的期望而產生激勵，若無期望則無由激勵；人們依其過去直接或間接的經驗，得知在何種情況下採取何種行為將會獲致何種結果。因此，為產生激勵，必須先行瞭解建立於人們心中有關現在的行為與未來的報償間的某種關聯。因此，管理者的重點在於瞭解個體的目標、努力與績效之間的關聯性，以及其報酬是否滿足個體。個體的目標會影響

個人努力程度，而且不同的個體會有不同的需求，不能以一概之。

7. 參考架構理論(Frame of Reference)

參考架構理論係由 Homans(1961)所提出，指出同工同酬的兩個人因為所持的工作價值與文化背景及個人期望的差異，對於做的評價也有所不同。人們對組織或作情況中客觀特徵的主觀知覺與解釋才是影響人們態度及行為的重要因素。

8. 差距理論(Discrepancy Theory)

差距理論為 Locke(1969)和 Porter and Lawler (1971)所主張，認為一個人對於工作某一特質的滿意與否，端視其對工作特質中「實際獲得」與「希望獲得」之間的差距。若差距為零，則會感到滿意；如果工作者的實際獲得比希望獲得還多，則工作者會感到更滿意；若工作者的實際獲得比希望獲得還少，則工作者會不滿意，差距越大就越不滿意。

9. 系統理論(System Theory)

系統理論是 Wernimont (1972)所發展出來的，他從系統分析的觀點，探討影響工作滿意的因素，認為此單一次元的系統理論比雙因子理論更適合分析或解決工作滿意的研究。他強調外在因素應被視為是內在因素滿足的一個原因，而內在因素的滿足會影響一個人的整體工作滿意，再由這些輸出變項(工作滿意的觀察指標)，經過回饋作用，

去影響原先的外在因素，成為一個循環系統。

以上係各學者以動機理論作為工作滿意理論的基礎，惟志願服務是一種自願參與的行為，其心態、動機與專職人員有所差異。尤其在環保志工方面，參與滿意度主要以自我成長、社會互動、知識技能、工作特性、組織氣氛為主(許維芳，2007)，因此，在探討志願服務人員的工作滿意度時，不能將一般工作滿意理論內容全盤引用，該考慮到志願服務人員的心理需求與驅力(朱夏萍，2003)。

2.3.3 工作滿意度之相關研究

國內有關工作滿意度之相關研究甚為多元，而本研究探討的對象為嘉義縣轄環境保護志工，其工作滿意與領有薪水之員工層面有所不同。茲將國內學者對工作滿足相關研究彙整如表 2.7：

表 2.7 志工的工作滿足相關構面研究一覽表

學者	工作滿意層面
黃淑霞(1989)	專業督導滿足、互動關係滿足、使用資源滿足、工作責任滿足、發揮專長滿足。
方祥明(1995)	督導滿足、工作伙伴滿足、福利獎賞滿足、訓練滿足、工作本身滿足、環境滿足、工作意義滿足、社會評價滿足。
石淑惠(1996)	組織氣候、工作特性、人際關係、自我成長、整體滿意度。
何素秋(1999)	內在工作滿足：自我成長、情感、自我肯定。 外在工作滿足：工作表現、督導關係、社會地位。
宋世雯(2000)	組織氣氛、工作特性、人際合作、督導滿足、歸屬感、自我肯定。

表 2.7 志工的工作滿足相關構面研究一覽表(續)

學者	工作滿意層面
魏宗豐(2006)	自我發展、他人肯定、自我肯定、機構福利。
蔡梅燕(2007)	人際關係、自我成長與發展、組織氣候、福利與關懷。
邱維祥(2008)	自我肯定、夥伴互動、機構福利、他人肯定。
黃玉青(2010)	健康與成長、教學與設備、同儕關係、自我表現。

資料來源：張麗雲(2012)

從以上各學者實證研究所歸納的結果，其研究構面包括如下：

1. 「組織特性」—指環保志工對組織所提供工作及環境、幹部領導、對志工尊重的氛圍與對志工制度重視與支持的滿足程度。
2. 「自我成長」—環保志工對於人生經驗、成長與成就感的滿足程度。
3. 「工作特性」—組織規劃工作設施與對志工工作本身的滿足。
4. 「他人肯定」—獲得家人、朋友與社會的認同。

而本研究除參考上述研究問題外，同時也探究有哪些因素會影響嘉義縣環保志工參與環保志願服務的態度，以及是否能使其在服勤的過程中，達成對外在環境的期待及內心需求的滿足，而能繼續維持著參與服務的熱誠。

2.4 組織忠誠度

2.4.1 組織忠誠度的定義

組織忠誠是華人傳統文化價值的重要核心，對於企業組織的員工行為，具有不可輕忽的影響力，已成為重要的研究議題(姜定宇、鄭伯壘，2003)。在西方組織行為中，組織忠誠被視為是員工與組織

間的連結(Mowday, Porter & Steers, 1982)。另外組織忠誠與組織承諾也經常被討論，西方研究者將組織忠誠與組織承諾視為等同的相近概念(Mowday, Porter & Steers, 1982；Meyer & Allen, 1997)，或視為高度的承諾(Wiener, 1982)。最初，只從具體的員工行為了解員工的組織忠誠，只要不離職，即代表對組織具有忠誠度，著重探討何種具體因素讓員工不離開組織。因無法瞭解員工為何對組織盡心盡力，也無從改善員工曠職怠勤的情形，於是，開始研究員工的心理層面，並認為員工對組織的心理投入與認同、主動為組織付出工作要求之外的努力，才是組織忠誠的內涵，進而開啟了組織承諾的系列研究(姜定宇等，2003)。雖然本研究對象為無報酬之環保志工，與一般企業員工有給職迥異，惟其對組織或運用單位是否投入、認同及表現出公民行為，仍是組織關心的重要議題。因此，本研究以此概念為基礎，對嘉義縣環保志工與組織之間的互動本質進行探討，進一步了解其參與動機、工作滿意度與組織忠誠度之間的關係。

組織忠誠可說是一種員工對組織的高度情感依附與行為支持，員工的忠誠對組織的正向效益，它不僅會讓員工願意為組織付出更多，並且是影響員工工作滿意的重要因素。周逸衡(1983)指出國內大型民營企業員工組織忠誠的行為包括忠於職守、把公司當成自己的事業來看、對工作盡心盡力等。李慕華(1992)以國內民營企業與員工做

樣本，結果顯示組織忠誠包括負責盡職、主動積極、與公司一體、穩定、以及順從。組織忠誠在個人對組織的投入與付出較高時，對組織的正向情緒亦會增加，而有較高的工作滿意。當員工工作滿意度提高時，員工也會認真工作(姜定宇等，2003)。

國內學者鄭伯璦(1991)原對組織忠誠所進行的概念定義，可引申為「個人對組織具有一種長期而持久的自發性責任，其能將組織的目標視為最重要」。近來諸多研究則大多朝向找出具體的原因能讓員工對組織產生認同，進而自發性的願意主動為組織目標付出。而本研究雖係針對環保志工進行的組織忠誠度研究，惟與一般企業員工對組織忠誠度大致雷同。茲將國內學者對組織忠誠的定義整理如表 2.8：

表2.8 組織忠誠度定義彙整表

學者	定義
劉紀曜(1982)	區分「公忠」與「私忠」；公忠意指：公而無私、竭誠無私為社稷國家利益；私忠意指：上下間個人關係、下屬的服從、盡職、隱諫，以及對上位者利益的維護。
周逸衡(1983)	忠於職守、把公司當成自己的事業來看、對工作盡心盡力、和老闆的觀念一致。
鄭伯璦(1991)	個人對公司或老闆，具有一種長期而持久的自發性責任，能將公司或老闆的目標視為最重要。
李慕華(1992)	為負責盡職、主動積極、與公司一體、穩定以及順從。

表 2.8 組織忠誠度定義彙整表(續)

學者	定義
鄭紀瑩(1996)	員工基於特定因素，在心理上順服並認同組織，相信公司會提供所需的照顧與支持，而願意以行為表現嘗試達到組織之目的與最大利益。
李柏宏(2006)	在心理上認同且接受組織的目標、價值與信念，在工作上高度投入並主動願意為達成組織的目標而付出額外的努力，且視此為個人道德義務之展現。

資料來源：楊錦婷(2011)

綜合上述各學者對組織忠誠的定義與說明，配合本研究針對嘉義縣環保志工對組織忠誠度之探討，爰將組織忠誠定義為「環保志工在心理上認同環境保護的重要且接受組織的目標與信念，而在工作上高度投入並願意為達成組織的目標而付出額外的努力」。因此，嘉義縣環保志工對組織的投入意願、組織價值認同、留任意願及對於組織的建議等問題，將是本研究有關環保志工在組織忠誠度方面的另一項研究重點。

2.4.2 組織忠誠度之相關研究

在近幾年有關組織忠誠的研究中，逐漸深化組織忠誠的各項議題，經由這些研究成果，使得我們能夠清楚地了解企業組織忠誠的概念。同時也作為本研究針對環保志工組織忠誠議題的研究參考，以下將逐一說明組織忠誠議題的研究發展情形。

鄭伯壘(1995)其主要研究結果為：關係、忠誠、及才能是華人領

導者對部屬進行自己人或外人歸類的主要標準。

鄭紀瑩(1996)其研究成果為：在華人的企業組織內，組織成員的效忠對象是多元的，其中對人的效忠十分重要；本質上，部屬對主管的效忠是一種社會交換關係。

徐瑋伶、鄭伯璦、黃敏萍(2002)發現部屬之親、忠、才會影響主管的管理行為，包括分享、參與、以及照顧等等。

姜定宇、鄭伯璦、任金剛、黃政瑋(2003)發現華人組織忠誠構念，除了涵蓋與西方相同的內容，包括屬於華人獨特的意涵。同時華人組織忠誠並非是西方組織承諾與組織公民行為的總合，而具有鮮明忠誠意識的華人本土概念。

鄭伯璦、姜定宇(2005)以華人企業組織為基礎系統性地回顧西方組織承諾與主管承諾的研究，以及華人組織忠誠與主管忠誠的研究，同時，指出華人的忠誠結構是一種雙軌式忠誠。

葉品嫻(2006)主要研究結論歸結如下：國內派遣員工的年齡、派遣年資與職務類別在工作投入的程度上有顯著的差異；國內派遣員工的年齡與派遣年資在組織忠誠的程度上有顯著的差異。國內派遣員工對於工作特性、同僚關係與職涯發展的知覺會影響工作投入的程度，研究發展皆有顯著的正向影響；國內派遣員工對於工作特性與職涯發展的知覺會影響組織忠誠的程度，研究發現皆有顯著的正向影響。

林家語(2008)研究經實證分析後，得到以下結論為壽險業務員的工作價值觀及組織忠誠有顯著的世代差異；不同世代之壽險業務員的工作價值觀有顯著差異；不同世代之壽險業務員的組織忠誠有顯著差異。

林育葦(2009)根據研究結果，對農會組織忠誠度愈高者，其員工受到工作態度中的工作投入、組織承諾及溝通的影響愈大。

2.5 志工參與動機、工作滿意度與組織忠誠度三者間之文獻關聯

2.5.1 志工參與動機與工作滿意度之關係

國內學者就參與動機與工作滿意二者關聯性所作的相關研究及其結果，整理如表 2.9。

表 2.9 參與動機與工作滿意之相關研究一覽表

學者	研究	結果
謝秉育(2001)	玉山國家公園解說志工參與動機、制控信念與工作滿足之研究	教育程度對社會需求、意願實現動機及自我成長滿足有負相關；制控信念對自我成長、成就感動機及所有滿足構面有正相關。而參與動機整體來看都對工作滿足有正相關。
黃志宏(2003)	成人參與志願服務工作其人格特質參與動機與工作滿意關係之研究	回饋社會的參與動機最強，學習成長的工作滿意最高；志工工作滿意度並不因背景變項不同而有所差異；志工人格特質與參與動機及工作滿意度有顯著正相關，且參與動機與工作滿意度成正相關。

表 2.9 參與動機與工作滿意之相關研究一覽表(續)

學者	研究	結果
高以緯(2004)	台北縣市高中生參與志願服務動機與滿足感相關之研究	參與志願服務「整體動機」與「整體滿足感」之間的相關程度為高度相關且具有正向之關係，表示高中生志工所抱持之參與動機愈高，將會產生愈高之滿足感覺。
許維芳(2008)	自然保育解說志工參與動機、工作滿足與離職傾向關係之研究	參與動機與工作滿足則呈現正向關係。
蔡子佳(2009)	國小家長義工參與動機、組織氣氛與工作滿足之相關研究—以台中縣市為例	家長義工之參與動機呈多元化型態，但以「社會責任」及「自我成長」為主且參與動機與工作滿足有顯著相關。
楊濟瑄(2009)	國立傳統藝術中心志工參與動機與工作滿足之研究	參與動機與工作滿足各層面及整體參與動機與整體工作滿足間，均呈現正相關且有具顯著相關。
洪靖婷(2009)	大專學生志工參與動機、工作滿足與組織承諾相關之研究—以逢甲大學為例	參與動機各因素與工作滿足各因素達到顯著正相關。
張麗雲(2012)	台中市大學校院環保志工參與動機、工作滿足與組織承諾相關之研究	環保志工的參與動機、工作滿足及組織承諾在整體及各變項構面上具顯著正相關；參與動機程度愈強，其工作滿足感就愈強

資料來源：本研究整理

由學者的研究可見，參與動機多元，志工人格特性、參與動機與工作滿足呈現顯著的正相關，內、外在動機越高，工作滿意度越高，工作表現越佳，尤以內在動機的影響較大。而本研究也在探討，嘉義縣環保志工其參與動機愈強，是否對其工作滿意亦愈高，因此，如何

刺激志工參與志願服務動機，應是招募環保志工的重點工作。

2.5.2 工作滿意度與組織忠誠度之關係

白榮裕(1996)研究結果顯示人口統計變數、工作屬性、工作特性均對組織忠誠度與員工工作滿足感部份構面有明顯影響。另外組織忠誠度與工作滿足感各構面呈正相關。

曹育誌(1998)主要探討工作滿足感、企業文化與組織忠誠度之關係，及其主要影響因素構面。分析國內產業員工其工作滿足、企業文化與組織忠誠度間之關係。獲得以下結論：1.員工工作滿足感及其各構面與其組織忠誠度其各構面及間具有正相關之關係。內在滿足感與價值忠誠度、內在滿足感留職忠誠度及外在滿足感與努力忠誠度間之相關關係較其他者為高。2.高度強勢之表徵性活動構面比其他企業文化構面，對員工內在滿足與價值忠誠間關係影響較大。

黃建達(2000)研究發現部屬的才能、忠誠、以及主管與部屬性別上的相異性會對主管認知的人際交換關係造成顯著的正向影響影響；而其他因素都沒有對主管認知的LMX造成顯著的影響。另外，對主管與部屬人際交換關係(LMX)與部屬工作態度的關係而言，部屬認知的LMX的確會對部屬的工作態度(包含工作滿足、組織承諾)造成顯著的影響；但是主管認知的LMX只對部屬的工作滿足造成顯著的影響。

張瑞如(2008)研究發現工作滿意和忠誠度有高度正向關係。

許靜雄(2008)研究結果：派遣員工之組織認同對工作滿意有部份顯著影響。

李能智(2010)分析結果顯示出員工忠誠度及工作滿意之間有顯著相關。

陳明珠(2009)主要研究成果：1.工作滿足對組織承諾有顯著正向影響。2.組織承諾對組織忠誠度有顯著正向影響。3.工作滿足對組織忠誠度有顯著正向影響。4.教職員之組織承諾在工作滿足與組織忠誠度關係中有顯著正向中介效果。5.教職員的組織承諾會因個人基本變項而有部分顯著差異。6.教職員的組織忠誠度會因個人基本變項而有部分顯著差異。

林睿昶及鄭詩慧(2008)研究結果發現，參與動機與滿意度呈現顯著正向影響，參與動機與忠誠度存在顯著關聯性，滿意度與忠誠度亦存在顯著關聯性。部分個人背景變項在參與動機、滿意度與忠誠度呈現顯著差異。

第三章 研究方法

本論文主要是探討環保志工參與環保志願服務經驗，在計畫展開之初，基於每個環保志工皆是獨立的個體，具有個別的意志，為了使研究對象可以充分表達其獨特的觀點或感受，本論文採取質性研究，主要是深度訪談法。此外，也試圖透過對於各種文獻資料的分析，找出支持或闡明本研究的相關理論或解釋，使本研究更具有可驗證性與說服力。其中第一節為研究架構；第二節則是為研究方法的說明；第三節為研究設計的說明，包括訪談對象的選擇及訪談大綱的設計；第四節為研究執行的說明。

3.1 研究架構

研究者根據研究目的，首先確定研究對象與主題，接著便開始蒐集、閱讀相關文獻，包括論文、期刊、專書、報章雜誌、網路資訊、政府出版品等，以便了解本研究相關理論與研究。

本研究以「嘉義縣環保志工」為研究對象，利用深度訪談藉由對環保服務較具有經驗及代表性之志工幹部及負責該業務之公部門主管進行訪談，從訪談中了解環保志工的參與動機、工作滿意度、組織之忠誠度以及環保志工業務未來規劃與發展方向，透過深度訪談分析與綜合整理後，獲得本研究結果與結論，具體研究架構如圖 3.1。

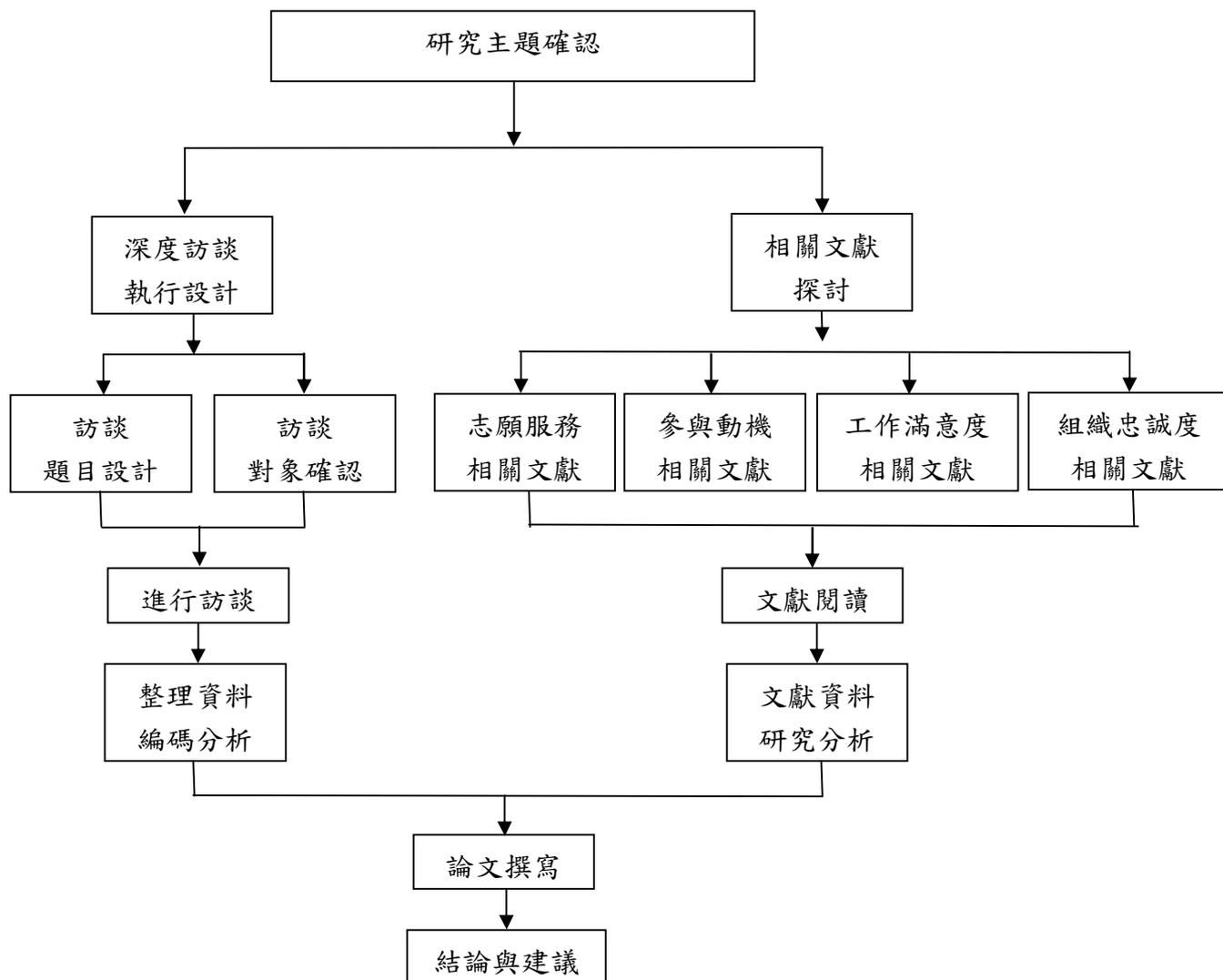


圖 3.1 嘉義縣環保志工參與動機、工作滿意度與組織忠誠度之研究架構圖

3.2 研究方法

本論文採取的研究方法，主要是質性研究。項靖等(2002)認為質性研究是指針對個別現象或資料進行分析、探索，再從諸多的個案經驗中加以比對、歸納，進而得出一個具有共通性的原則或趨向。這些通則將有助於人們掌握研究對象的本質，從而建構一個可以對人類各種行為加以解釋、說明的理論。相對於以數據進行統計、分析的量化研究法來說，質性研究主要是假定，某些真實(reality)是無法量化的，尤其是探討並了解某些人們賦予其特定意義的行為時，質性研究者認為每個人對於自己參與的事件都會有自己獨特的詮釋或賦予個別的意義，而這些詮釋或意義，無法藉由數據加以反映，與研究對象直接接觸，包括觀察、互動，以及提出問題，藉此了解特定的社會過程或特殊族群的觀點，將是合宜且有效的。以下即針對本論文所使用的深度訪談和文獻分析等方式，進而深入說明。

3.2.1 深度訪談法

深度訪談是透過面對面的交談對話，以蒐集受訪者對於特定問題與現象的看法或意見，並經由開放式問題詢問受訪者，傾聽並紀錄他們的回答與見解，並就其所回答的內容，繼續追問其他相關的問題(李廣榮，2010)。

本論文主要探討環保志工的參與環保志願服務的經驗，研究的對

象為嘉義縣完成法定訓練之環保志工且具服務經驗者。基於每位研究對象皆有不同的生活背景、環保工作參與動機，以及工作心得，本論文利用訪談的方式，由研究者擬定問題提問，由受訪對象口述其參與經驗。在此過程中，本研究者扮演積極的角色，包括選定訪談對象、設計訪談大綱，並以系統性的方法紀錄受訪者所陳述的經驗並進行分析，但也盡量保持客觀，進行訪談的過程中不刻意引導或干擾，亦不影響對象之受訪行為。

3.2.2 文獻資料分析

文獻在現代的解釋為「記錄有信息和知識的一切有形載體」。具體地，文獻是將知識、信息用文字、符號、圖像、音頻等記錄在一定的物質載體的結合體。從學術的角度來看，文獻是為官方或民間收藏的用來記錄群體或個人在政治、經濟、軍事文化、科學及宗教等方面活動的文字或其他載體的材料。文獻具有三個基本屬性，即：知識性、記錄性、物質性(維基百科，2012)。

文獻分析法，是尋求歷史資料、檢視歷史紀錄並客觀地分析、評鑑這些資料的研究方法，當研究者對歷史資料進行蒐集、檢驗與分析後，便可以從了解、重建過去所獲致的結論中，解釋社會現象的現況，甚至預測將來之發展。文獻資料分析法的應用具有幾項特點，包括：其研究的事件與使用的資料是過去的紀錄與遺跡、是種間接而非直接

的觀察、分析的結果可用以解釋現況、預測未來等(葉至誠，2000)。

本論文除對於研究對象進行深度訪談外，也輔以文獻分析法，強化論述的深度。志願服務為社會工作極其重要的一環，國內外對志工參與經驗的探討，歷來已累積豐富的成果。為了使本文的論述能借助相關研究與理論進行深入探討，並與既有研究成果相互驗證，研究者也蒐集相關研究，將有助於本論文對環保志工的參與志願服務經驗的檢核。

除此之外，政府部門或志工服務單位基於其自身的立場所制定的各種規範，究竟是否符合志工本身的需求，也是本論文主要的論述要點之一。為此，本論文蒐集包括嘉義縣政府編定之志願服務法規彙編、嘉義縣志願服務業務推動工作資源手冊，嘉義縣環保志工服務計畫等，一方面除了分析這些規範之條文的意義及其制定的動機外，也將這些規範與志工深入訪談之結果兩相比對，探討兩者間的落差，分析此落差形成的原因、造成的影響，以及解決差異的方法。藉此檢視嘉義縣環保志工制度是否合乎實際的需求，以及現行志工招募及運用的策略是否能發揮最大的效益。

3.3 研究設計說明

3.3.1 訪談對象的選擇

為使資料能對本研究產生最大效能，本研究所選擇的受訪對象以

具有多年環保志願服務經驗之志工及公務部門主管，其中環保志工皆為持續從事環保服務而非短期間、即興式地參與。唯有透過這些受訪者長時間累積的豐富環保志願服務經驗，始能深刻反應許多環保志工參與環保服務過程的細微、隱晦，以及深層的現象，從而完整地呈現志工在環保類服務的社會情境。本研究深度訪談的對象為嘉義縣環境教育志工團團長兼環保志工隊大隊長、義竹鄉環保志工隊東榮小隊隊長、大林鎮水環境巡守隊明華小隊隊長、民雄鄉環保志工隊隊長、梅山鄉公所清潔隊隊長、嘉義縣環境保護局水污染防治科科長、嘉義縣環境保護局綜合計畫科科長，共計7人，受訪名單如表3.1。

表 3.1 本研究之訪談對象一覽表

單位	受訪者身份	編號	訪談日期、時間	地點
嘉義縣環境教育志工團	團長	A	101.09.03 下午 1：00~3：00	嘉義縣環境保護局會議室
義竹鄉環保志工隊	東榮小隊隊長	B	101.09.26 上午 10：00~12：00	義竹鄉東榮村丁宅
大林鎮水環境巡守隊	明華小隊隊長	C	101.10.18 下午 1：00~3：00	大林鎮明華里社區活動中心
民雄鄉環保志工隊	隊長	D	101.10.25 上午 10：00~11：30	民雄鄉協志研習中心
梅山鄉公所清潔隊	隊長	E	101.10.12 下午 3：00~4：00	梅山鄉公所清潔隊
嘉義縣環境保護局	水污染防治科科長	F	101.10.29 下午 2：00~3：30	嘉義縣環境保護局水污染防治科
嘉義縣環境保護局	綜合計畫科科長	G	101.10.29 下午 4：00~5：30	嘉義縣環境保護局綜合計畫科

資料來源：本研究整理

3.3.2 研究大綱設計

為了使訪談的內容能契合本研究主題，並使受訪者的表述能更清楚、準確及具有階序性，本研究事先依據論文之問題意識及其內在邏輯，將訪談大綱設計成以下若干主題，每一主題皆由數道子題構成，並與指導教授討論其適切性，經多次討論修正後確定。

本研究之訪談大綱分為二份，第一份是環保志工訪談大綱，分為三大主題，分別為參與動機、工作滿意度與組織忠誠度。第二份為公務部門主管訪談大綱，有五道問題，主要是環保志工服務成效、知能提升、忠誠度、公部門可提供之資源及扮演的角色。依上述架構，本研究之訪談大綱如下：

第一份是環保志工訪談大綱

一、參與動機

- (一)請問您當初為何想加入環保志工的行列？
- (二)請問您覺得參與環保志工是否對生活產生影響？
- (三)請問您覺得參與環保志工對社會有何幫助？

二、工作滿意度

- (一)自從您加入環保志工後您對環保知識有更多的了解嗎？
- (二)自從您加入環保志工後您是否感到自我價值提升？
- (三)您對環保志工的服務內容感到滿意嗎？

(四)您覺得環保志工的課程是否對您有幫助？

三、組織忠誠度

(一)為了達成環保局及環保志工隊的目標您願意付出更多嗎？

(二)您認同環保局對環保志工的管理方式嗎？

(三)未來您打算繼續留在環保局環保志工隊服務嗎？為甚麼？

(四)對環保局在志工這方面有何建議？

第二份為公務部門主管訪談大綱

(一)請問您對環保志工的服務成效感到滿意嗎？

(二)請問您認為環保志工知能方面還有那些需要再加強的？

(三)您認為公部門可提供環保志工哪些資源？

(四)您認為環保志工會認同環保局(鄉公所)而繼續留下來服務的因素是甚麼？

(五)您認為在環保志工隊公部門應該扮演甚麼角色？

3.4 研究執行

3.4.1 深度訪談執行過程

本研究為半結構式深度訪談，在確定研究問題與目的之後，即開始擬定訪談大綱，研究者依照訪談大綱之題目進行訪談，在訪談的過程中採取開放性的態度，儘量給予受訪者陳述的機會，避免中斷或干擾現象產生，偶爾訪問者也會機動性的提出問題或調整問題的方向，

引導受訪者完整地回答其參與環保志工的經驗與感想。

在訪談之前，研究者先已電話聯絡受訪者，說明研究目的以及詢問受訪者意願，然後再親自或以電子郵件將訪談題目先行給受訪者過目，在受訪者瞭解訪談內容並願意接受訪談後，再與受訪者約定時間與地點。在訪談開始之前會先詢問受訪者是否願意接受錄音，為利後續訪談資料整理，本研究訪談內容採全程錄音方式辦理，之後再以編碼方式進行資料整理與分析。

3.4.2 訪談紀錄編碼分析

研究者每次完成訪談後，清楚的記錄每次訪談的日期、時間、地點，並將訪談錄音內容整理成逐字稿，以表格化的方式呈現，表格分左右兩欄，左欄為原始訪問內容逐字稿，右欄為逐字稿訪談內容與本主題的符合程度，萃取之重點並加以編碼。

本研究訪談對象為環保志工及公務部門主管，環保志工以A、B、C、D作為編碼代號，公務部門主管以E、F、G作為編碼代號。對於訪談內容的各主題及子題做資料編碼，以下列出其所代表的編碼內容：

主題一：參與動機

1-1 代表子題(一)請問您當初為何想加入環保志工的行列？

1-2 代表子題(二)請問您覺得參與環保志工是否對生活產生影響？

1-3 代表子題(三)請問您覺得參與環保志工對社會有何幫助？

主題二的第一子題以 2-1，第二子題 2-2……，以此類推，例如在文中若引用到受訪者 A，談到有關環保志願服務的參與動機的各项問題，會以 A-1-1、A-1-2、A-1-3 來表示，受訪者 A 在主題一第一子題內回答的第一段話以 A-1-1-1 表示，第二段話以 A-1-1-2 表示，同樣的受訪者 B 會以 B-1-1、B-1-2、B-1-3 來表示，在同一子題內第一段話以 B-1-1-1 表示，第二段話以 B-1-1-2 表示，以此類推。



第四章 資料分析與整理

本研究主要在於探討嘉義縣環保志工參與環保志願服務的經驗包括參與動機、工作滿意度與組織忠誠度，藉由環保志工及公務部門主管訪談資料所得加以分析討論。本章依據訪談大綱及其主題分五節做分析說明。第一節環保志工參與動機訪談資料分析，第二節環保志工工作滿意度訪談資料分析，第三節環保志工組織忠誠度訪談資料分析，第四節公部門主管訪談資料分析，第五節研究結果與討論。

4.1 環保志工參與動機訪談資料分析

本節針對環保志工當初是透過何種管道或以怎樣的想加入環保志願服務的行列，自覺參與服務會對生活產生的影響及對社會的幫助，以下是環保志工訪談資料分析整理。

1. 請問您當初為何想加入環保志工的行列？

民國 90 年起行政院環境保護署為結合社會人力資源，透過演講、示範及經驗交流等方式，加強全民環保知識、技能及提升環保志工服勤能力，開始推動「環境教育志工服務計畫」，招募年滿十八歲具服務熱忱、口齒清晰之國民擔任環境教育志工，協助環境教育及志願服務法之推動。嘉義縣環保局也自民國 94 年開始陸續辦理環保局暨各鄉鎮市環保志工隊招募及訓練，完成訓練之環保志工協助環保局暨各鄉鎮市之環境清潔維護及參與辦理各項環保活動；97 年將縣內原「水

環境守望相助隊」義工完成訓練後於 98 年成立「嘉義縣水環境巡守隊」。協助環保局對朴子溪及北港河流域環境之巡查通報工作/杜絕流域污染源。

根據受訪者 A：「當時局裡承辦告知環保署招募環境教育志工的訊息，問我有沒有意願參加，局裡也極力推薦，所以我就報名參加訓練。」(A-1-1)

民國 90 年 8 月行政院環境保護署招募第一期環境教育志工，當時嘉義縣環保局遴薦縣內各鄉鎮市符合條件之有志人士五名參與訓練，僅二名完成訓練，92 年環保署為充實環境教育人力，於 7 月份招募第二期環境教育志工，當期嘉義縣薦送七名有意願者參加，該期完成訓練五名，受訪者 A 即是其中之一。

根據受訪者 B：「我對種花相當有興趣，當時我的大姊想做社區綠美化在籌組環保志工隊，後來我當選村長時我覺得有責任再加強，也可利用環保志工來整理環境，如果沒有志工根本無法辦理這些工作，個人力量有限志工力量真的很大，爲了要掌握這些志工要花很大的心力去了解每個人的性質，才能使工作好進行，要去了解每個人的需求去多關懷他們家庭，他們會感恩會問我有沒有要協助的事情，然後大家就會樂意的來做來加入志工行列，大家都住同一個村庄相處的時間也好幾十年了，我都以身作則由自己來帶頭來做環保，村民看到

這樣都會感動紛紛加入。」(B-1-1)

受訪者 B 在擔任東榮村村長時深覺有責任將社區環境整頓改造，為了讓社區居民自發性來推動環境整潔及綠美化，於是民國 95 年號召東榮村、東光村居民參與環保局環保志工訓練，將完成訓練的志工組成社區環保志工隊協助社區環境整頓及維護的工作，居民受到影響紛紛加入，把社區當成一個大家庭，互相關懷、互相幫助，有福利大家分享。

根據受訪者 C：「在 95 年 8 月我大哥當選里長後就開始把里內的阿伯阿姆組成環保義工隊開始每個禮拜日打掃環境，到了 96 年大林鎮清潔隊告訴我們可以加入河川巡守隊，因為明華社區旁邊有條北港溪支流三疊溪，所以我們想這些義工出來服務都要保險，參加河川巡守隊志工縣政府就會有保險，所以就加入了。」(C-1-1)

河川污染改善是嘉義縣的重點項目之一，自民國 91 年行政院環境保護署宣示為河川整治年起，該縣即著手配合進行各項水環境污染整治工作，有鑑於河川清淨並非一蹴即成之事業，尚需要眾多環保同仁及民眾共同努力才能達成，因此，該縣水環境守望相助隊運作計畫應運而生。為使縣內水環境守望相助義工隊運作成效更加良好，並配合志願服務法第九條：「為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理下列教育訓練：一、基礎訓練。

二、特殊訓練。」，第十六條：「志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。」，嘉義縣自 97 起至 98 年開始辦理「水環境守望相助義工隊」轉型訓練，並成立「嘉義縣水環境巡守隊」，冀由訓練提升各隊專業知能，使河川巡守工作更具多元化及執行效力，並將完成訓練之巡守隊志工依法全面投保團體意外傷害保險。

根據受訪者 D：「我加入環保志工第一是對環保的服務有興趣，才跟大家做環保志工，加入環保志工以後對整個社會也會有幫助，環境不致於那麼髒亂，第二點就對自己而言可以多交一些朋友跟大家相處在一起，像我們退休以後當然需要一個伴，一方面可以跟大家聚在一起，一方面可以做環保可以為這社會做點公益，生活也比較充實不致於那麼無聊，身體也比較健康。」(D-1-1)

根據統計結果嘉義縣環保志工年齡偏高，以較年長者居多，61 歲以上佔 50.77%，民眾退休後有較多的時間參與社會服務，受訪者 D 在加入民雄鄉環保志工隊之前已是民雄文教基金會環保志工團的一員，對環保服務相當感興趣，平日一有閒暇就參與鄉內各社區環境維護服務，退休後更帶領基金會環保志工團團員加入民雄鄉環保志工隊，與各社區的環保志工一同為環境盡一份心力，參與環保志工隊除了可以多結交一些朋友，服務的過程中也讓退休後的生活過得更充

實，體力更好身體更健康，不僅利他更能利己。

2.請問您覺得參與環保志工是否對生活產生影響？

根據受訪者 A：「自從參加環保志工以後，認識的人比較多，交友也比較廣泛無形中就擴大了我的生活圈，另外對於時間運用能也比較有條理，比較能掌握。」(A-1-2)

根據受訪者 B：「做環保志工我們會把平日需要做的工作先安排好，不會有衝突，自從當了環保志工之後日子變得很忙碌，沒時間想東想西，只是想把工作做好，以前我都到村裡或人家住家前打掃，村民看了會不好意思，會影響村民讓他們也會自動出來掃，會把環境保持乾淨，而且互相幫忙。」(B-1-2-1)

根據受訪者 B：「加入環保志工隊這個組織，活動時大家都會聊天，會更加熟悉，有空也會一起泡茶，家家有本難唸的經，遇到有糾紛的就會幫忙排解，大家會比較和氣，不會亂講人家是非，志工之間也會利用自己所學的專長互相幫忙，以我當村長來說也可拉近與村民的距離，增加與村民之間的感情。」(B-1-2-2)

不管是一個單純的家庭主婦或一個樂於服務的村長，因為參與各種環保服務的活動後，平淡的生活起了變化，日子變得十分忙碌，生活圈變大了，對於時間的規劃更有條理，生活更充實，從服務的過程中學習對環境與人的愛與關懷，互相幫助學習、增進彼此感情，使這

個社會更溫馨和諧。

根據受訪者 D：「當然生活上一定會有改變，像我們退休以後都在家裡，悶在家裡也不好，那出來跟大家做做環保對自己本身有好處對整個社會也有好處，那跟大家在一起生活也比較充實一點，得到的資訊也比較多，跟大家一邊學習一邊做，生活比較多彩多姿，也認識比較多各行各業的人，大家有自己的專長可互相幫忙互相交流。」

(D-1-2)

一般人的生活不外乎家庭、學校、及社區，利用閒暇時間擔任志工可以拓展交友空間，增進人際關係，認識更多元化的社會、體驗不同的生活形態並可以開闊自身的視野，讓生活更充實，更多彩多姿。做環保不但對本身有好處對社會也有幫助。

根據受訪者 C：「加入以後讓我了解到水質監測的一些技巧，讓我們了解到要關心在地的環境，因為三疊溪就在我們旁邊，我們要跟溪河和平共處，而不是要去排斥他，這裡的環境在我們加入河川巡守隊之前民眾都會亂倒垃圾，在我們加入之後都會去巡視去清潔維護，感覺現在倒垃圾的人已經非常少了，在生活面上有很多的改變，如果比較常在巡視人家就不敢亂倒垃圾，一開始亂倒垃圾的通報案件很多現在逐年下降，這是在生活面的影響；在個人方面，說實在的我們這些隊員都盡心盡力的在做，身為一個小隊長我就努力去幫他們爭取一

些福利，向環保局爭取一些掃地用具，也接觸了很多人，接觸的人變多了無形中生活圈也變大了，生活上也變得更忙碌，把陪家人的時間挪出一些來關懷這個社區環境。」(C-1-2)

嘉義縣水環境巡守隊服務宗旨：建立地方社區或社團對週遭環境的關心，發揮守望相助的功能，以及對危害水質環境的行為予以追蹤管制及環境改善，保護社區地方水質環境進而建立富有地方特色的水環境，並對自身居住地區思考未來之環境願景，使未來人人能有一條可親的「家鄉河川」。

大林鎮明華里位於北港溪支流三疊溪旁，社區居民的生活與溪流息息相關，民國 95 年江里長初上任時即結合熱心環保的里民成立明華水環境守望相助義工隊，協助三疊溪水質污染巡查，無論是嚴寒的冬季或是酷熱的夏天，一群年長又可愛的社區阿公阿嬤志工們在社區裡或溪岸邊除草、掃地、清除垃圾並隨時巡查溪流水質狀況，一有污染情事發生即時通報環保局。經過志工的 effort，除了大家不敢再亂丟垃圾外，河川污染通報案件也逐年降低。另外大家在服務的過程中接觸的人變多了，無形中生活圈也變大了，在生活忙碌之餘，願意挪多一點的時間出來關心周遭的環境。

3.請問您覺得參與環保志工對社會有何幫助？

根據受訪者 A：「當了環保志工以後跟志工夥伴從事志工活動，從

中了解以前沒注意到的問題，加入志工以後影響到其他人了解生命的價值，從其中得到快樂，學習一些經驗而且把我的經驗樂意跟人家分享。」(A-1-3)

來自不同背景、不同階層的人，大家聚在一起只有一個共同的想法跟心願，就是為我們生活的環境盡一份心力，在參與環保志工後漸漸學會了關心周邊的人，周遭的環境跟議題，學習不同的經驗，幫助他人找到人生價質，樂於與他人分享。

根據受訪者 B：「事實上很多的工程政府做的跟民間自己做的會不一樣，政府做的大家會想那是政府的事，如果是民間自己做的就會想辦法去維護，就像我們把村裡原本有一個破屋滿堆垃圾，人家看到那裡有垃圾自然而然就會再把垃圾往那裡丟，我們發動環保志工把那裡清理乾淨綠美化又自己畫上圖畫，志工就會去維護去那裡活動去欣賞，他們就會每天去看，髒了就會去擦拭乾淨，對這些東西就會有感情，也會影響人家不敢再丟垃圾了，慢慢去影響人家注意周遭環境。」(B-1-3)

「不怕來不及做、只怕一直都不做」，這是義竹鄉東後寮社區一群關心社區環境的志工們共同的心聲。他們從生活事務環保工作開使做起，經過多年的努力與協調建造了一座簡易的「光榮社區環保回收場」、更將原本荒煙蔓草的廢棄鐵路合力整修成村民晨昏散步的公

園，把髒亂的廢豬寮與經過祝融肆虐被稱為鬼屋而人人聞之色變、走避不及之破爛房舍化腐朽為神奇成為美麗的夢公園，素有環境美學藝術家之稱的盧明世老師教導志工們興建社區生態池，增添家園美麗面貌，志工們也號召居民參與廚餘堆肥工作，所產生的有機液肥除了拿來作為蔬菜果樹的肥料外，還可拿來清洗廁所馬桶，不但可減少化學清潔劑的使用又可以省荷包。受了環保志工的影響社區民紛紛加入行列，主動維護社區環境的一草一木，一磚一瓦，丟垃圾的習慣不見了，取而代之的是注意周遭的環境。

根據受訪者 C：「我這陣子接觸很多單位像內政部、台南市環保局、嘉義縣環保局等都會請我去講課做一些經驗分享，對社會多少有些幫助，還有到我們社區來參訪的民眾我們在活動中會跟他們做一些交流，我不會藏私會把知道的與人分享教大家怎麼做，希望大家都越來越好，對整體環境才能提升。」(C-1-3)

嘉義縣成立河川巡守隊的主要目的，在納入民眾的力量以補稽查人力的不足，以使污染行為有效舉發及遏止。受訪者 C 擔任明華水環境巡守隊隊長，因績效良好屢獲佳績，曾榮獲得行政院環境保護署 97、98、99 年績優河川巡守隊、100 年節能減碳行動標章全國優等、100 年清淨家園百大績優村里標竿，嘉義縣河川巡守隊 98 年度清淨河川考核第一名、99 年及 101 年低碳社區評比第一名，巡守隊志工

們更代表嘉義縣參加 100 年全國環保志(義)工趣味運動會啦啦隊比賽第一名。因此明華社區常有來自全國各地的社區、團體前來取經，受訪者 C 也常獲邀至各地經驗分享。

根據受訪者 D：「當然有環保志工的組織的話，第一如果環境髒亂如果沒辦法完全消除最起碼可以消除一點，就一個社區來講，如果有環保志工又有人帶頭，固定或不定期的打掃整理環境，整個社區就會變得比較整潔漂亮，社區的人利用打掃的時間大家聚在一起感情也會比較深厚一點。」(D-1-3)

民雄鄉環保志工隊訂定每月的最後一個禮拜六為清潔週，由隊長帶領至各社區進行環保服務，大家利用環保服務的時間互相交流聯絡感情，環境變整潔的同時大家感情也更深厚了。

綜合上述，環保志工參與動機訪談資料分析整理結果，在環保志工參與動機上，訪談對象投入環保志工動機大都為關心生活周遭的環境，想為環境盡一份心力；在生活上希望透過參與環保志願服務，擴大自己的生活圈可以結交朋友；在社會層面上可以學習不同的經驗進而與人分享，對自己對社會都有助益。另外受到政府機關的鼓勵、投保團體意外險也會影響環保志工參與意願。

4.2 環保志工工作滿意度訪談資料分析

本節針對環保志工參與環保志願服務後環保知識的增進、自我價值的提升，對於運用單位安排的服務內容滿意程度及接受之環保相關訓練幫助程度為何等，訪談結果分析如下：

1. 自從您加入環保志工後您對環保知識有更多的了解嗎？

成為一個環保志工之前依規定必須接受法定的兩項教育訓練：
一、志願服務基礎訓練。二、環保特殊訓練，其中環保特殊訓練依各類型環保志工的服務內容訂定不同的環保相關課程約 12 至 13 小時不等。另外在服務的過程中環保局也會訂期或不定期的提供環保志工必要的在職訓練，以提升服務品質，保障受服務者之權益。

根據受訪者 A：「因為以前我們可能只能從媒體或廣告知道一些訊息，不知道環保的工作是這麼的多，而且我們所了解的只是很粗糙而已，透過我們當環保志工後，我們了解到的比較真實性的訊息，而且我們也可以知道環保的工作是很多元化的，不是單一說只有部份說什麼地球暖化的議題，我們還可了解到更多有關於像生態保育部份，有關空氣防制部份我也可從中了解，可得到更多更正確的環保知識。」

(A-2-1)

在沒有接受環保特殊訓練之前環保志工只能從媒體或廣告內容得知有關環保相關訊息，比較單一而簡單，經過環保特殊訓練後對環

保的工作或議題可獲得較深入且正確的了解。

根據受訪者 B：「那當然提升很多，像教我們樹要怎麼栽培，怎麼去了解怎樣的樹才能提報成爲老樹，像綠色消費、去淨山、淨灘都可以增加環保知識，像淨山、淨灘除了獲得環保知識還可以在人生中留下美好回憶。」(B-2-1)

環保志工在參與環保活動服務的過程中亦能增進環保知識，嘉義縣嘉減碳生態園區每月舉辦乙次田園市集活動，內容有植物資訊站、環保闖關遊戲、綠色消費宣導等。另外每年春、秋各兩季的擴大淨灘活動服務及不定期舉辦的淨山活動服務，參與活動服務當中除獲取環保知識還可以走出戶外接觸人群留下美好的回憶。

根據受訪者 C：「像水環境巡守隊，9 月 18 日至 10 月 18 日這段時間是世界水質監測日，之前我們都會去上課不只在嘉義上課最遠會去台中，上這些課程就是在學習，由課程知道水質監測日到底在做甚麼，檢測的程序、測試包要怎麼使用，溶氧量、pH 值、溫度等要如何檢測，由發給我們墊板上的對照表上就知道污染的程度，這是參加了水環境巡守隊以後所得到的一些知識，帶回社區與人分享，另外做了低碳社區以後就知道節能減碳的十大面向，政府已朝這方向在走，像低碳城市在南區方面是推低碳生活、生態綠化，低碳生活包括低碳旅遊，在生態綠化有一項濕地，剛好我們社區旁有個明華濕地，剛好

搭到南區的重點，我覺得環保知識的培育是從生活面作起慢慢的學習，像資源回收我們不只有回收站，還鼓勵家戶自己設回收桶從家庭做起，相互學習、綠色消費、節能減碳的知識也多增加不少。」(C-2-1)

「世界水質監測日」活動，主要透過活動的辦理，盼邀請民眾與全球同步檢測水質，關心環境水質，讓民眾了解生活周遭的水環境品質的重要性，而達共同保護地球珍貴水源之最終目的。

「世界水質監測日」(World Water Monitoring Day, WWMD)，係由世界水協會(International Water Association, IWA)、美國清水基金會(America's Clean Water Foundation, AWCF)及美國環境保護署(USEPA)共同於 2003 年所發起，目前由水環境聯盟(Water Environment Federation, WEF)及世界水協會(IWA)所共同主辦的一個全球性關懷水環境品質的活動。該活動選定每年的 9 月 18 日 為世界水質監測日，想要傳達一個訊息—透過全球同步檢測環境水質，讓每一位大人小孩都有乾淨、安全的水可以使用，並希望世界上每一位用水人都能持續關心及保護地球珍貴的水資。

行政院環境保護署與各縣市環保局每年都會在 9 月 18 日至 10 月 18 日期間辦理水質監測日活動，活動期間嘉義縣環保局會結合轄內水環境巡守隊辦理水環境相關課程研習及簡易水質檢測操作練習，讓水環境巡守志工從理論與實務的課程中學習水質監測相關知識，為生

活周遭的水環境把關。

根據受訪者 D：「那當然，有上課有學習環保知識當然會增加，像環保標章產品，我們購買東西的時後就知道要買有環保標章的對環境比較好，也可向親戚朋友宣導要買這類產品，以前不懂的在學習後就比較了解了，而且還可以影響其他的人。」(D-2-1)

環保志工們也透過環保社區的營造或運用單位的訓練課程慢慢增加環保知識，學習在日常生活中如何實行節能減碳、認識綠色消費購買環保標章產品及做好資源回收等。

2.自從您加入環保志工後您是否感到自我價值提升？

根據受訪者 A：「有得到是說想要學習更多更有學習的慾望，那也想要當我們有這些環保專業知識後能跟人家分享，透過分享之後可學習到跟我們的長輩或志工朋友互動的眉角(台語發音)改變人際關係。」(A-2-2)

嘉義縣環境教育志工服務內容之一是前往企業、工廠、社區、學校等，透過演講、示範及經驗交流等方式，協助推動環境教育。參與環境教育志工後讓自己更有想要學習的慾望，除了環保局提供環境教育志工環保專業訓練的機會外，志工們也會自我期許不斷追求新知提升專業素養，在服務的過程中學習與人互動分享並傳達正確的環保觀念及知識。

根據受訪者 B：「加入環保志工隊以後，大家都有共同的目標就是要把環境整理乾淨，大家在服務的過程中，人多難免都有一些意見，或遇到不順心的事，那可以利用大家服務的機會多交流多溝通，也可以多關心別人，有需要協助的就去幫助他，有付出別人也會感受得到，自己也會得到快樂。」(B-2-2)

根據受訪者 D：「我是感覺每個人的個性都不一樣，有的人可以放下身段，有的人放不下，我做了環保志工，每次打掃完後流了一身汗，洗完澡後我覺的很舒服，一方面把事情完成了一方面身體變健康了，也感覺到很充實，當環保志工除了我自己心態上改變，也影響其他的人讓他們感覺到做環保的好處，人與人之間多多接觸，互相幫助，生活上就會比較愉快。」(D-2-2)

平時參與社區服務的環保志工因大家有著共同生活背景，熟悉的生活環境，以及對環境的堅持，共同的目標就是要把生活的環境整理乾淨，不管何種身份，放下身段，大家不分老少共同努力，服務的過程中難免有不同的意見，透過志工之間的溝通、關心與相互幫助，可以影響更多人，讓環保服務不僅是一種付出而已，還可以得到更多的到快樂。

根據受訪者 C：「加入環保志工以後人生觀是有些改變，人家說生不帶來死不帶去，我在明華推環保社區就有一個口號：「環保道場

做愛心，社區環境我關心」，所以我把明華社區當作一個環保道場，大家都是來修行的，看到有人丟垃圾，就把它掃乾淨，就當作做功德，千萬不要口出惡言，轉個念自然而然自我價值就提升了，環保是從小事情做起，像燃燒稻草看起來沒什麼，但會導致空氣污染，久而久之或許會改變整個地球的環境而影響到我們下一代，做環保要把眼光放遠，自然而然就會從小處著手，進而慢慢的去關懷周遭的環境。」

(C-2-2)

孔子說：「知之者不如好之者，好之者不如樂知者。」對於一項技能或學問，懂得它的人不如去喜歡它的人快樂，喜歡它的人不如自己去實際從事它的人快樂。大家都知到要愛護環境，保護地球，但能身體力行的有多少人呢？環保志工本著「甘願做、歡喜受」的心情，把做環保的每個小動作都當成人間修行做功德，確實由自己做起，不僅人生觀改變了，周遭環境也不一樣了。

3.您對環保志工的服務內容感到滿意嗎？

嘉義縣針對環保志工的服務內容訂有：環境教育志工團服務計畫、環境保護局暨各鄉鎮市環保志工隊服務計畫及水環境巡守隊志工服務計畫，運用單位依各計畫之服務項目安排環保志工服務內容。

根據受訪者 A：「基本上很滿意啊！透過志工的服務不只知道資源回收、淨灘而已，也可讓我們了解生態，透過導覽課程的訓練，我

們會向參訪的民眾解說，透過導覽解說服務後無形中表達能力會增加，因為環保知識增加，在服務的過程中溝通及表達能力就會比較好。」(A-2-3)

嘉義縣國民中小學學生校外環境教育教學活動計畫，冀由此計畫讓縣內中小學生能由戶外活動的體驗，將環境保護觀念落實到日常生活中。因此嘉義縣嘉減碳生態園區、環境教育展示館及荷苞嶼生態園區等環保設施，不管平日或假日會有學校及機關團體預約參訪，為因應參訪的學生與民眾，環保局安排導覽訓練課程培訓有興趣的環保志工擔任導覽員，環保志工經過導覽培訓除增加環保專業知識外，導覽服務的過程中也增進自我的溝通及表達能力。

根據受訪者 B：「目前環保的一些工作內容我們感到很高興也覺得很有價值，尤其是我們環保志工做資源回收所變賣的收入都拿去作公益去救助別人，我們把它當作一個基金去幫助村裡較困苦的人，受幫助的人也會感恩。」(B-2-3-1)

東後遼社區的環保志工建造了一座簡易的「光榮社區環保回收場」，環保志工將回收回來的資源垃圾加以分類，變賣所得來幫助社區貧苦人家，不但環保又可做公益，環保志工覺得非常有價值。

根據受訪者 B：「像去淨山，除了可以整頓環境外，還可以接觸很多人，跟其他志工交流獲得一些生活上的常識，除環保知識其他也

可獲得。」(B-2-3-2)

環保志工每年也會參加環保局辦理的淨山活動，來自各鄉鎮市的環保志工藉著淨山活動機會大家互相交流，除了增進環保知識外其他生活的常識也可從中獲得。

根據受訪者 C：「很多人都認為我們是河川巡守隊，我們的服務內容就是在河川巡邏通報而已，可是我們還做很多環境整頓維護的工作，不單單只是巡邏而已，我覺得平常只要隊員有空到河川沿岸多走動，有人在就比較不敢亂丟廢棄物，或是一些環境打掃應該也可以算時數，時數的計算或許可思考彈性一點。還有環保署的 Ecolife 要把打掃的過程 PO 到網路上傳，這樣才有分數，反過來講如果我們社區已經保持很乾淨不須再打掃這樣就沒分數，這會與事實不符，也會有城鄉差距，北部的人他們有可能會使用電腦的人較多較沒問題，南部的阿公阿嬤只會做哪會去用電腦，可是又要有成績，這有時後就會失去公平性與真實性。服務內容在制訂上可能要思考較符合現狀。」

(C-2-3)

依據「嘉義縣水環境巡守隊志工服務計畫」，巡守隊志工的服務項目：

- 一、一般環保服務：協助環保局或鄉鎮市公所、學校辦理各項環保相關工作及活動(例如：水環境巡守工作、淨山、淨灘、淨溪、環

境清潔維護等)。

二、環境教育推廣：協助參與環保局或鄉鎮市公所之各項環保政策宣導、推動等。

依據服務項目，每位巡守隊志工自 99 年開始每年必須服務滿 100 小時，未依規定達成服務時數，志工資格就會被取消。巡守隊志工希望時數的計算可以彈性一點，服務時數的計算不只水環境相關服務，社區環境維護時數也可採計。

行政院環境保護署清淨家園活資訊網 Ecolife 系統為一個複式交流平台，供一般社會大眾使用，並且納入不同層級政府機關(上至中央單位，下至縣鄉鎮市及村里等)，落實全民生活環保運動。這套系統的建立是希望由政府機關主動分享清淨家園的執行經驗，同時藉由各層級之間的良性競爭，爭取各類排名榮譽，激發帶動所屬轄區內志工團體，以母雞帶小雞方式，跳脫傳統部落格的網路模式，亦提供多種團體類型供使用者選擇加入或建立。以城鄉差距大，南部環保志工年齡層較高情況下，Ecolife 的使用對環保志工來說的確造成壓力，成績計算也會失去公平性。

根據受訪者 D：「要先教育大家，大家要有這個心一起做環保服務，像社區的人要把環保志工集合起來打掃環境，讓社區看起來很乾境，很美觀，整齊畫一的，就可以達到我們做環保的目標，打掃社區

環境，做資源回收垃圾分類，不但整個社區看起來整齊乾淨，資源回收也可減少社會一些資源的浪費，環保包羅萬象，只要大家有心大致沒甚麼問題。」(D-2-3)

社區的環境要靠大家來維護，環保志工的目標就是要把環境整理乾淨，只要是對環境有幫助的大家都願意去做。

4.您覺得環保志工的課程是否對您有幫助？

嘉義縣環保局對於環保志願服務有熱忱之民眾施以環保特殊訓練課程，完成課程訓練成為環保志工，在服務期間環保局也會依志工服務內容的需要，定期或不定期辦理在職訓練。

根據受訪者 A：「當然有幫助啊！事實上環保的課程以前我們是沒辦法接觸到的，那環保知識對大家而言應該是一種趨勢，像局裡之前排的專業成長課程我覺得相當好，從課程中知道生態及生態解說部份，我們一般覺得這跟我們的生活很接近可是都不了解它，那也因為局裡排了很多這樣的環保課程，讓我們能夠清楚的了解，因為我身為一個環教志工我必須要把一些環保知識正確的傳遞給民眾，包括一些想要了解的人正確的知識是很重要的，所以這些課程大致上還蠻滿意的。」(A-2-4)

依據嘉義縣(2002)環境教育志工服務計畫內容環境教育志工特殊訓練課程包含當前環境現況及環境保護政策 1 小時，環境教育概論

2 小時，環境倫理 1 小時，田園城市推動成效 1 小時，環境教材規畫與執行 2 小時，戶外(或社區)環境教育的理論與實務 2 小時，解說(或演講)技巧 2 小時，環境教育宣導與實際演練 2 小時，共計 13 小時。服務期間安排在職訓練課程有環保生態園區生態調查、海洋生態保護、老樹健康管理技巧等，對環境教育志工而言課程的安排獲益良多。

根據受訪者 B：「當然是有啦！原來我們不知道的經過老師上課以後知識就增加了很多，要不然我們去哪知道這些，活到老學到老，能去參加這個訓練我也感到很高興，本來以為環保只是掃地種樹種花而已，上了課以後就知道原來有範圍這麼大，空氣啦水啦都包括在環保裡面。」(B-2-4-1)

依據環境基本法第 2 條規定：環境係指影響人類生存與發展之各種天然資源及經過人為影響之自然因素總稱，包括陽光、空氣、水、土壤、陸地、礦產、森林、野生生物、景觀及遊憩、社會經濟、文化、人文史蹟、自然遺跡及自然生態系統等。經過環保志工的訓練課程，環保志工大大的破除環保只是掃掃地種種花的迷思，了解到真正環境保護的意涵，也增進不少環保知識。

根據受訪者 B：「去上課的時候環保局要我們自備茶杯跟環保筷，像我們志工出外用餐就知道要帶環保杯環保碗筷，來我們社區參訪的民眾我們也提供可重複使用的不銹鋼杯裝茶水，不但可節省資源

也可減少垃圾，其他社區的人也會受影響，像埤前社區看到這樣也跟著這樣做了。」(B-2-4-2)

知識、態度、行為，環保志工獲得環保知識以後，對環境的態度改變了，身體力行，付出行動，為了能降低垃圾量及減少資源浪費，出外用餐攜帶環保碗、筷及水杯，東後寮社區榮獲第 17 屆全國環境保護模範社區優等，前去參訪取經的民眾很多，環保志工的環保行為，無形中影響周界的社區民眾。

根據受訪者 C：「對很多人還是有幫助，從訓練當中還是會得到一些知識，像我們在清理堤防時有時後會撿到針頭，這時要另外打包或直接丟垃圾袋，就要有一點知識了，像我會教隊員如果撿到針頭先用個盒子裝起來再拿到衛生所回收，這是一種訓練從訓練當中得到一些知識，執勤時遇到狀況就知道如何處理，另外在節慶時就會有人喜歡在堤防邊放鞭炮，像現在很久沒下雨，天乾物燥很容易引發火災很危險，遇到這種狀況要如何處置，這些都要在課程中多提點，不但在環保知識上獲得許多，在日常生活的應對上也增加了不少知識。」

(C-2-4)

嘉義縣環保局自 91 年開始就推動河川環境教育，宣導民眾關心河案環境，以喚起民眾重視河川保護工作，並達到清淨河川之目的。97 年起每年定期辦理水環境巡守隊特殊教育訓練，積極培訓水環境

巡守志工，透過在地志工對自身住家附近的河川水體狀況及河面河岸環境狀況之觀察，回報巡守觀測情形或民眾反映情事發揮水環境保護之功能。透過培訓課程與服勤過程，不僅獲得環保知識，亦能增進生活常識。

根據受訪者 D：「環保訓練課程理論與實務都要有，學了理論課程後要實際上去做，如何做？這些都要學習，理論課程雖然有幫助但是印象不會深刻，多加一些實務上的課程加深環保志工的印象服務起來就比較順手一點。」(D-2-4)

為了能在服務的過程中更加得心應手，環保志工希望課程內容的安排，除了理論課程外亦能增加實務課程，讓理論印証在服務的內容上加深印象。

綜合上述環保志工服務滿意度訪談資料分析整理結果，受訪者表示在加入環保志工後，各項資訊的來源不再僅止於媒體或廣告，由於環保課程與各項活動的參與(如淨灘、淨山、水質監測等)，對環保知識有更多的了解；而在自我價值提升這個面向，能激發自身學習慾望、人生觀獲得改變、自己也可以得到更多的快樂；在服務內容滿意度部分，環保志工在透過導覽、社區、水環境巡守等服務提升溝通表達能力並獲得與人互動分享機會，而水環境巡守志工則對於服務項目僅止於河川巡邏通報有不同的看法，希望服務內容制訂上應更具有彈

性一點；在環保志工課程方面大都持正向意見，環保志工參與環保課程學習，不僅在本職學能有所增長，也能將正確的觀念與知識傳遞給民眾，在課程的規劃上則建議能增加實務課程，加深學習印象。

4.3 環保志工組織忠誠度訪談資料分析

本節針對環保志工對組織的投入意願、組織價值認同、留任意願及對於組織的建議等問題進行訪談，訪談資料分析整理如下：

1. 為了達成環保志工隊的目標您願意付出更多嗎？

根據受訪者 A：「我個人當然願意啊！不管怎樣一定要有這樣的想法，志工角色不只是服務而已，如果有一些重要的任務我一定會盡力去達成。」(A-3-1)

根據受訪者 B：「這要看當時的情形，如果覺得這環保的事情比較重要，那當然就要留下來，時間要自己安排，當時義竹鄉清潔競賽都是最後幾名，我還發動環保志工到別的村庄幫忙打掃，林榮和局長還去看我們，我們好幾次到太保去清理高鐵站附近的道路，如果環保局或公所有需要我們配合到哪裡清掃我們也都樂意去做，有甚麼任務我都會盡力去完成。」(B-3-1)

嘉義縣針對各鄉、鎮、市每年都會辦理環境清潔競賽評比，各鄉、鎮、市環保志工積極扮演重要角色，協助環境整理與維護，除了維護自己的社區的環境，也願意到其他社區幫忙，只要環保局或鄉鎮市公

所有需要，環保志工大都願意配合並盡全力完成。

根據受訪者 C：「在整個河川巡守隊志工管理當中，在環保局方面要求每位志工每年要服務 100 個小時以上，像我們平常到濕地導覽、社區環境清潔等都算在內，志工有一些福利像會發給雨鞋、雨衣等配備，那大家也盡量遵守局裡的規定，像參加活動或動員我們也會盡力去配合，別的社區要來參訪也會盡量把我們所知道的與大家分享。」(C-3-1)

水環境巡守隊志工服務計畫內容，規定每位志工每年服務時數必須達到 100 小時，所以在服務時數上志工盡力達成目標，環保局也會因應服務內容需要購置志工裝備例如雨衣、雨鞋等，志工有獲得福利也願意遵守規定，動員配合各項活動並分享經驗。

根據受訪者 D：「這個應該是可以啦，目前來講鄉公所安排我們一個月掃一個社區，帶動社區的環保服務，讓社區的人跟我們環保志工結合，然後合力把社區整頓乾淨，我們環保志工可以影響社區居民自動自發愛護環境，一個一個社區慢慢的帶動，就可以達到目標。」(D-3-1)

民雄文教基金會環保志工是民雄鄉第一批完成訓練的環保志工，自 99 年開始，由基金會環保志工團吳團長帶領下，每個月安排一個周末到民雄鄉各村落協助環境整頓，帶動各村村民一同清淨家

園，維護自己生活的環境，100 年民雄鄉公所結合鄉內各村環保志工成立民雄鄉環保志工隊。環保志工平日除了維護自己的社區環境外，鄉公所清潔隊安排每月一次的環境清潔日，協助鄉內環境整頓。也參與環保局及公所辦理的各項環保活動。

2.你認同目前環保局對環保志工的管理方式嗎？

根據受訪者 A：「我個人基本上認同局裡面的管理方式，但是我覺得局裡面的管理方式比較針對志工立場考量，我還蠻贊同的。」

(A-3-2)

100 年 6 月環境教育法開始實施，環教法第 20 條規定各級主管機關及中央目的事業主管機關應輔導國民主動加入環境教育志工。嘉義縣環保局自 100 年開始招募環境教育志工，整併之前環保署所招募、訓練之環教志工成立嘉義縣環境教育志工團，訂定嘉義縣環境教育志工團服務計畫，作為環境教育志工運用管理依據。

根據受訪者 B：「在獎勵方面可以安排環保志工參訪的活動，到其他社區或到外縣市去看看別人的環境，可以學習成長，學習別人的優點，東後寮是嘉義縣比較早做社區營造的，早期環保志工去參訪回來後都變得自動自發去整頓環境，我覺得效果非常好。」(B-3-2)

環保局會不定期安排環保志工到轄內或鄰近縣、市之環保績優村里參訪，環保志工可以藉參訪環保社區的機會相互交流聯絡感情，另

一方面可以學習別人的經驗與優點，激發志工的環保意識與服務意願。環保志工參訪過台中市楓樹社區、嘉義市興村社區、台南市後部社區、縣轄東後寮社區及埤前社區等。

根據受訪者 C：「除了 100 小時的規定，在獎勵方面獲獎隊伍獎金的運用應該要有彈性活化一點，不要規定一定要買掃地用具或其他甚麼，這不只明華小隊的問題，也是其他隊共同的問題，另外在保險方面及觀摩方面我們都很認同，平日給志工一些訓練多一點新知識也很好。」(C-3-2)

為激勵水環境巡守志工服勤意願及提升服務績效，水污染防治科訂定河川考核計畫，每年分上、下半年二階段考核，每階段考核內容書面及現勘佔 50%，清淨家園生活資訊網 Ecolife 登錄成績佔 50%，年度考核成績優良者，頒發獎勵金給予獎勵。獲獎隊伍獎勵金之運用只限於購買清掃用具或志工服勤所需要之配備。

根據受訪者 D：「老實說做環保志工是比較累的，我在上次的會議也提過，希望局裡是不是可以訂一個獎勵辦法來鼓勵我們環保志工，雖然環保署有，但必需經過很多教授專家的考評通過，要得到獎勵比較困難，是不是建議環保局也可訂定一個獎勵辦法。」(D-3-2-1)

依據嘉義縣環境保護局暨各鄉鎮市環保志工隊服務計畫第八條福利及獎勵第(二)：依據「嘉義縣志願服務獎勵辦法」第四條規定辦

理獎勵及(三)：服務成績優良，具有特殊事蹟者，得推薦參加行政院環境保護署「國家教育獎」遴選表揚。嘉義縣志願服務獎勵辦法」第四條：志工服務時數達一千五百小時以上、二千小時以上、二千五百小時以上，分別頒授志願服務績優銅牌獎、銀牌獎、金牌獎及得獎證書。環保志工希望環保局能制訂一個門檻較低的獎勵辦法來鼓勵志工。

根據受訪者 D：「有些環保志工平常要上班，遇到假日要環保服務時又剛好有事或是有時間時又沒有環保服務活動，這樣就沒辦法達到每年規定的服務時數，就要被取消資格，實在很可惜，是不是可以想一個辦法讓這些志工不被取消資格，可以繼續服務。」(D-3-2-2)

依據嘉義縣環境保護局暨各鄉鎮市環保志工隊服務計畫，各鄉鎮市環保志工每年須服務滿 50 小時，服務時數未達規定者取消資格，上班族的環保志工，往往因為工作忙碌抽不出時間服務而被取消資格。

3. 未來您打算繼續留在環保志工隊服務嗎？為甚麼？

根據受訪者 A：「我覺得會啊！雖然我現在是幹部，假使我沒有擔任幹部的話，我還是會的，因為跟環保局這邊的相處模式很好，那真正有摩擦的話也不會想離開，因為是對環境的一個使命感對環保的熱愛，如果環保局需要我們，我覺得離開比較不可能，因為大家的互

動很好價值觀也比較接近。」(A-3-3)

招募環境教育志工之主要目的是鼓勵對環境教育有熱忱之人士，投入環境教育行列，產生示範、倡導之功能，協助各項環境保護工作。另一方面結合社會人力資源，透過講習、示範及經驗交流等方式，加強縣民環保知識與技能。嘉義縣有環境教育志工團一團 25 人，為加強團員間之聯繫溝通，設置團長、副團長各一名，協助志工團事務管理、工作分配及運用。環境教育志工大都基於對環境的使命感及環保的熱愛加入志工行列。

根據受訪者 B：「培養志工的意義就在這裡，即使政府沒有經費補助，志工還是會繼續維護環境，像社區好了，如果三個月沒維護，草就長的比人高了，有的社區原本建設得很漂亮，之後沒有人能維護，環境就會很變得髒亂，所以環保志工隊的組成很重要。」(B-3-3)

有些社區獲得環保署社區環境改造計畫經費，在社區內建造環保設施或環境綠美化，營造環保生活空間，可是一旦計畫執行完竣，沒有經費繼續維護，就任其荒廢，環境又恢復原本的髒亂。環保志工是秉誠心以自己時間、體力、不求報酬為環境奉獻一己之力，讓自己的生活環境更乾淨、生活更美好，社區環保志工經常自動自發整頓環境，即使沒有政府經費的補助，仍會持續下去，這是社區環保志工的精神。

根據受訪者 C：「還是會繼續做下去，從剛開始的無到現在好不容易有的成果我們要永續經營下去，不能輕易放棄，我們常常接受考評也得到很好的成績，也得到一些獎勵金，其實我們要自己開拓財源不能只仰賴公部門，社區要有產業才能永續經營，如果政府沒有經費補助，我們會自己籌措財源繼續做下去。」(C-3-3)

根據受訪者 D：「每個人身上都有不同的角色，今天我是環保志工的角色，我當然要把環保志工的角色給扮演好，除非我搬家要不然我會繼續做下去，在這個環境裡面，我認識了很多志同道合的朋友，不管是社區也好、鄉公所、環保局也好只要有需要我做的我都會盡力去完成，不會想要離開，當初想要出來做環保志工，是希望集結大家的力量為社會做點事，政府有沒有補助經費倒是不會在意，只怕沒事做整個組織散掉了才可惜。」(D-3-3)

社區環境要永續經營，環保志工是重要的人力資源，政府經費有限，志工力量無窮，當初參與環保志願服務是想結合志同道合的有志之士，發揮大家的力量，為環境、為社會盡一點心力，只要大家對環境的理念與目標一致，即使政府無經費補助，環保志工還是會持續做下去。

4.您對環保局在環保志工這方面有何建議？

根據受訪者 A：「要給幹部有使命感，幹部角色不只是簡單志工

服務而已，應該賦予更多的使命，另外就是要給志工更多的業務方面的訓練，就是要有正確的志願服務的觀念與認知，還要有進退場的機制，也可以考慮在生態館成立一個志工聯絡室，方便志工的聯繫交流。」(A-3-4)

根據受訪者 B：「應該給予一些環保志工該有的認知，志願服務的本質，讓志工知道來當志工不是來拿紀念品的，或是有甚麼好處，是要出於自願的，有誠心要幫助社區讓環境變得更好，這種精神教育比較重要。」(B-3-4)

環保局訂定各類型環保志工服務計畫，對於環保志工的招募、志工隊的組成(包括幹部產生及職責)、教育訓練、管理(包括退場機制)、福利及獎勵等，均有詳細規定。環保志工隊幹部所肩負的責任除了協助運用單位隊務管理、訊息傳遞的縱向溝通，也負責與各隊間橫向聯繫，每年一次的幹部聯繫會議，是幹部們分享經驗與意見溝通的好時機。當志工不只是為了拿宣導品，投保意外險而已，導正少數環保志工不正確的觀念，加強環保志工志願服務認知，可以增進環保志工服務熱忱，提升服務品質及形象。

根據受訪者 C：「幸虧我們加入環保志工隊從剛開始的保險、掃地用具的補助，加入以後由活動當中社區的人更加團結，更加努力付出，讓整個社區更健全，還可以把我的經驗分享給其他人，達到大家

共好，唯一的建議是可以在繼續辦理巡守隊特殊訓練讓想加入的人有機會。」(C-3-4)

根據受訪者 D：「我希望多增加一些環保志工，建議環保局再開班訓練，因為很多人希望有環保志工的資格，可以加入服務，讓各社區都動起來，我們也可以到其他社區去服務，帶動其他社區一起來做環保。」(D-3-4)

加入環保志工環保局會投保團體意外險，還會適時補助清掃用具及志工所需配備，透過環保服務的過程大家也會更加團結，彼此幫助、經驗分響、氣氛融洽，無形中對整個社會有正向助益。希望環保局可以辦理特殊訓練課程，讓更多人可以加入環保志工行列。

綜合上述環保志工組織忠誠度訪談資料分析整理結果，在忠誠度部分，環保志工都能認同自己的角色，願意付出努力達成組織的目標；就環保局管理方式上志工大都正面肯定，惟對於獎勵方面則建議多辦理參訪活動，可以見增廣聞、獎勵金能彈性運用及制訂環保局志工獎勵辦法，以激勵服務意願；對於留任問題，環保志工因對於環境的使命感及與組織理念相近，即使沒有經費補助環保志工留任意願仍高；環保志工基於對於服務的熱誠及提升服務品質，希望多加強志願服務認知、辦理特殊訓練增加組織新血，以達環保志願服務之目的。

4.4 公部門主管訪談資料分析

本節針對公部門主管環保志工業務之主管關於環保志工的服務成效、知能提升、忠誠度、公部門可提供之資源及扮演的角色進行訪談，訪談資料分析整理如下：

1. 請問您對環保志工的服務成效感到滿意嗎？

根據受訪者 E：「成效很不錯，無論在環境整頓或教育宣導方面實際上來說幫助是蠻大的。整體來說環保志工隊還是有幫助的。」(E-1)

根據受訪者 G：「對整個環保志工服務的部份，其實因為我們環保志工本身在招募的時候整個資格的限制本來就比較寬了，所以後續實際的服務的話其實他們沒有辦法有太大的突破，我們只能用一些固定的安排，比較制式性的服務，但絕大多數的環保志工其實在環保局整個推動相關的環保工作上，也是有相當大的助益，我對環境教育志工倒是有很大的一個期待，就目前的服務現況，他們在整個規劃及環境教育的推動的部份上來講，還是比一般環保志工來得好，其實一般來講礙於環保局相關推動人力上還是不足的，所以有一些制式性的，請環保志工來協助的話還是可以分擔一些工作，所以大致上來說還是可以的。」(G-1)

環保局暨各鄉鎮市環保志工隊的招募資格沒有太大的限制，凡是年滿十六歲具有服務熱忱、秉持愛護環境及志願貢獻社會者即可報名

參加，服務內容主要是協助一些比較固定或制式化的環保工作，例如環保設施場所輪值、淨灘、淨山、環保教育宣導及社區環境整頓等，在現今環保人力不足下，還是有相當程度的幫助(表 4.1)。自從環境教育法實施後，中央更積極推動環境教育志工的招募政策，冀由環境教育志工的加入，深入各社區、學校、企業等單位透過演講、示範、及經驗交流等方式協助環境教育的推動，未來政府對環境教育志工的服務表現將會是一個很大的期待。

表 4.1 98—100 年嘉義縣環保志工服務時數統計表

項目/年度	98 年	99 年	100 年
環保志工人數	767 人	879 人	911 人
總服務時數	28,042 小時	82,525 小時	115,721 小時
每位志工年平均服務時數	36.6 小時	93.9 小時	127 小時

資料來源：嘉義縣 101 年度志願服務績效評鑑書面報告 本研究整理

根據受訪者 F：「對於水環境巡守志工服務成效事實上是不滿意的，因為我們成立的是水環境巡守志工，那到目前為止水環境巡守志工對於水環境污染通報的案件很少，但服務時數確很多，事實上水環境污染的案件還是很多，大部份水環境巡守志工參加的重點不在於擔任環境保護的相關工作，他們在於參加了這個團體以後想要有保險或

是有經費，在環保局來講成立水環境巡守隊的目的是希望他們優先把河川沿岸環境整頓乾淨，而不是先整頓社區附帶順便整理河川沿岸，目前水環境巡守隊服務的內容還是像一般的社區環保志工一樣。」

(F-1)

水環境巡守志工隊成立及運作計畫，主要是藉由民眾關心河川愛護河川的環保熱忱及鄰近河川的生活特性，就近協助政府機關執行河川污染巡查作業，彌補稽查人力的不足。水環境巡守志工隊成立以來，透過志工通報的水污染案件很少，水環境污染的案件並沒有因此減少，水環境巡守志工參與動機與政府單位認定之服務內容有很大的落差。

2.請問您認為環保志工知能方面還有那些需要再加強的？

根據受訪者 E：「一般來說服務的基本觀念都有，有什麼需要服務的都會來參加。環保志工的在職教育很重要，有一些新的環保知識需要隨時加強，要請老師來上課，環保志工多少會吸收一點，還是會有幫助的。」(E-2)

根據受訪者 G：「在整個環保志工業務的推動部份，因為受限於他們的一些工作內容，所以接觸的就比較有限，現在整個環境教育在推動有很多新的訊息，所以在相關的環保知識都可以再加強，但還是有少部份的人在組織認同、服務態度或志願服務的認知事實上都還有

再加強的地方，比較擔心的是怕這些少部份的人的觀念會去影響其他的人，所以志願服務的一些正確的認知還是要適時給予加強。」(G-2)

環保局每年會依各鄉鎮市環保志工隊服務狀況及配合環保政策推動，主動安排三至四場次的環保志工的在職教育訓練(表 4.2)，課程安排以志願服務認知及環保知識為主。大部份的環保志工都是因為關心周遭的環境及奉獻社會的心態參與環保志願服務，不過有少部份的志工因對志願服務認知不同，表現不如預期，甚至影響其他志工，運用單位冀由環保志工的在職訓練，加強志願服務認知及環保知識，提高服務品質。

表 4.2 98—100 年嘉義縣環保志工在職訓練場次表

場次/年度	98 年	99 年	100 年
場次	3 場	2 場	5 場

資料來源：嘉義縣 101 年度志願服務績效評鑑書面報告 本研究整理

根據受訪者 F：「服務內容認知方面還是停留在一般社區環保志工，一般來說水環境巡守志工年齡都較大，要做一些專業訓練可能比較困難，我覺得比較需要加強是在生活態度方面，環保是一種生活態度，只要自己在日常生活上不亂丟煙蒂、不亂丟垃圾，這就是環保，志工要了解行善跟志願服務的差異，志工不一定是行善，而行善也不一定要當志工，既然進到志願服務的體系裡面就要遵守志願服務的規

範，不能想要怎樣就怎樣。」(F-2)

根據資料統計，嘉義縣環保志工年齡以 61~70 歲佔總志工人數 29.48% 為多數，教育程度以國小及不識字居多，專業訓練課程對水環境巡守志工來說負擔較沉重，以服務的狀況來說，加強志願服務的認知及環保生活態度更有其必要性。

3. 您認為公部門可提供環保志工哪些資源？

根據受訪者 E：「環保局有提供參加環保志工的訓練費用，或安排這方面的訓練，在公所這邊每個月的環保日我們會提供蔬食便當，是利用資源回收的經費提供一些掃地用具或宣導品來獎勵他們。」

(E-3)

各鄉鎮市公所調查轄內有意願加入環保志工的民眾，再由公所提出環保志工志願服務基礎及特殊訓練計畫，向環保局申請訓練經費補助。梅山公所訂定每月的第一週週六為環保日，安排環保志工轄內道路及髒亂點環境整頓活動，並於活動結束提供蔬食便當，響應環保。

根據受訪者 F：「需要訓練就安排訓練，再來就是保險，其他活動經費就是每次出來打掃補助每人 100 元的誤餐費及茶水費，現在環保署水環境巡守隊的運作經費全部停止不補助，所以現在規模要慢慢精簡。」(F-3)

自 97 底年起環保局即陸續辦理水環境巡守志工基礎訓練與特殊

訓練，完成訓練之志工給予投保團體意外險，之後以每小隊為單位，每次出勤活動每人補助餐費及茶水費 100 元，自 101 年開始水環境巡守隊運作經費(包括保險、設備、活動、訓練等)環保署停止補助(表 4.3)，該經費需由地方政府自行負擔，嘉義縣屬財政較困難的縣市，水環境巡守隊要精簡規模。

表 4.3 97—101 年水環境巡守隊環保署補助經費表

補助年度	97 年	98 年	99 年	100 年	101 年
補助金額	100 萬	60 萬	60 萬	90 萬	0

資料來源：嘉義縣環保局 本研究整理

根據受訪者 G：「以我們目前在推動環保志工的服務工作，在訓練、觀摩的部份都有在推，但是我覺得要給環保志工真的有利的誘因的話應該是在獎勵，針對實際上在整個業務的推動方面，不管是配合度或參與度要好的部份應該要有獎勵的機制，有獎勵的話效果比較看得出來；在環保局方面應該在除了環保署及縣的獎勵以外再訂一個獎勵辦法，現在其實在園區的轉型，其實有很多志工做配合，在這方面我們可以針對這些服務績效良好的志工思考做一些獎勵。環保局在經費拮据的狀況之下還是編了部份環保志工的經費，但是如果這個業務要讓它可長可遠的話中央應該也要給縣市一些經費的支援，其實環境教育法的推動單靠公部門的力量還是有限，其實環保署也一直在推環境教

育志工的環境教育講師的認證，那目前環保署開的環境教育的核心課程只針對公部門的承辦人員，我倒建議中央針對各縣市的環境教育志工也可以開辦一些認證課程，讓縣市環境教育志工也可以有認證的機會，將來協助地方推動環境教育的工作。環保志工服務的話本身就是義務的性質，如果要他們留下來服務的話公部門應該給一些資源，也要有接受新知識的機會。」(G-3)

為了增進環保志工的知識與技能，環保局每年持續安排環保志工的在職訓練及環保社區、環保設施觀摩活動，以提升環保志工服務品質。為了鼓勵表現優良之環保志工，除了在署與縣級的獎勵制度下，環保局還應該制訂更完善的獎勵辦法，以激勵環保志工的服務意願。自環境教育法實施以來環保署即推動鼓勵各縣市之環境教育志工參與環境教育人員認證，環保署開辦之境教育人員認證 30 小時之核心課程若能開放給環境教育志工，協助其認證資格取得，將對環境教育推動有很大的助益。環保志工若有公部門資源的支持，可以提高留任意願。

4.您認為環保志工會認同環保局(鄉公所)而繼續留下來服務的因素是甚麼？

根據受訪者 E：「環保志工當然會想要留下來服務，一方面他們對環保的服務工作大致上都會認同，另一方面大家在一起服務日子久

了自然感情就會比較好，有時辦活動或安排環境整頓大家就有機會相處在一起，一般環保志工都會配合我們的安排做環境整理，除少數人以外，大致理念都一樣。」(E-4)

環保志工基於環境維護的環保志願服務工作認同與志工隊的理念一政，都願意接受工作安排，在服務的過程中環保志工有機會與他人互動分享，可以增進彼此間感情，所以留任意願高。

根據受訪者 F：「我想會，因為有保險，還有相關活動經費，像這次調查他們提出的需求，背心、帽子、雨衣、雨鞋、手電筒及清掃用具每個人額度 1000 元，由各公所依需求去購買核銷。」(F-4)

環保局會幫每個志工投保意外險，並且依活動經費編列狀況購買服務時所需配備，環保志工雖然無給職，但是有了這些保險及福利還是會影響留任意願。

根據受訪者 G：「我們的環保志工隊在 94 年就成立，到現在也將近 10 年了，姑且不論他們在整個環保服務的成效是怎樣，但是因為這麼久了會留下來應該都對這個團體有感情了，也認同環保局的管理方式，大家的價值觀也比較接近，還有平常承辦人員對他們的關心，大家平常的互動模式也不錯，我想這是主要的原因。」(G-4)

環保局 94 年成立環保志工隊，環保志工經過這麼長久相處無論是志工彼此間或與志工隊都有深厚的感情，又因為認同環保局的管理

方式，價值觀相近互動良好都是志工留任原因。

5.您認為在環保志工隊公部門應該扮演什麼角色？

根據受訪者 E：「公部門大概做一些聯繫的工作，提供一些服務機會或辦一些活動讓他們參加，大家交流一下心得，讓環保志工覺得參加這個志工隊是有意義的，是值得的。」(E-5)

對於環保志工，公部門提供環保志工服務機會、活動安排及協調聯繫，讓大家常有機會一起服務，交流心得，獲得工作上的滿足。

根據受訪者 F：「老實說不用成立甚麼水環境巡守隊，當初環保署是依據志願服務法成立水環境巡守隊，不過水環境巡守隊的績效沒有顯現出來，因為既然是定位為水環境巡守隊應該是以水環境的服務項目為主，那現在已經偏離主題以社區環境為主，跟社區環保志工已經重疊了，事實上無論是社區環保志工、水環境巡守志工、節能減碳志工，應都定位為環保志工再依不同地點不同狀況來擔任不同的任務，發展各村里不同特色，合併以後規模縮小一半，還可以把節省的經費做更多的事情。」(F-5)

當初水環境巡守隊成立宗旨是協助政府機關執行河川污染巡查作業，彌補稽查人力的不足，目前水環境巡守隊服務內容與社區環保志工重疊性高，失去當初水環境巡守隊的實質意義，績效不如預期。把嘉義縣各類型志工整合，依村里的地理環境與位置分配不同的服務

內容，能節省經費又達到服務效益。

根據受訪者 G：「我覺得我們還是要扮演從旁去輔導的角色，因為有時候公部門投入太多的話，反倒他們會忘了他們要做什麼了，會覺得甚麼都應該是公部門要給的要做的，會搞不清楚志工所應該扮演的角色，真正志願服務的意涵是甚麼，所以我們每年都會辦理環保志工的在職訓練，在課程的安排都會思考到啦，會從志願服務的角度出發安排一些可以讓他們省思的課程，適時給一些正確的觀念。」(G-5)

環保志工要清楚自己的角色，要了解志願服務意涵，所以加強志願服務認知有其必要性，公部門方面從輔導的角色提供一些課程，加強環保志工正確觀念，才能達到永續服務之目的。

綜合上述公部門主管訪談資料分析整理結果，受訪者大都認同環保志工在服務成效方面對運用單位有一定程度的助益；在環保志工的知能提升方面，受訪者認為加強志願服務認知與提升環保知識並養成環保生活態度有其必要性；在經費有限的情況下，至於公部門可提供之資源，除了必要的保險及訓練經費外僅能在環保服務或活動時提供便當及茶水，受訪者也認為完善的獎勵制度與公部門資源的支持更可以提高志工留任意願；在忠誠度方面受訪者表示因環保志工認同環保服務工作且與志工隊理念一致、互動模式良好加上運用單位提供保險與相關福利，另外志工因長期服務彼此間建立深厚情感，都是志工留

任原因。在公部門扮演角色方面，運用單位從旁輔導協助安排服務及活動，並提供必要訓練課程建立志工正確的志願服務觀念，至於水環境巡守隊志工因服務內容與社區環保志工重疊性高，服務內容認定上與公部門落差太大，導致水環境巡守成效不如預期，公部門應評估各類型志工整合的可行性，依村里的地理環境與位置分配不同的服務內容，能節省經費又達到服務效益。

4.5 研究結果與討論

依據上述環保志工與公部門主管訪談結果作以下討論：

4.5.1 環保志工參與動機

1. 關心周遭的環境，為環境盡一份心力

環保志工剛開始組成大都由村里長或民間社團重要幹部帶頭，當這些村里長或民間社團重要幹部意識到對環境加強的一份責任及基於本身村里長職責，便以身作責激起社區居民環保意識，號召大家加入環保志工，居民受到感動紛紛加入，利用志工的力量一起來整頓環境。這與研究志願服務人員工作動機之施嬋娟(1984)與林秀英(2004)的表達社會責任、Suandi(1991)的社會責任及蔡佳螢(2001)內在動機的社會責任感等研究相同。

2. 擴大生活圈可以結交朋友

嘉義縣環保志工年齡 61 歲以上佔總志工人數 50.77% 為多數，大

都到達退休年紀，有較多時間參與，出來服務可以認識比較多的人，加入環保志工大家聚在一起生活比較不會無聊，身體也比較健康，在環保志工的職業方面家庭主婦佔 31.7%，家庭主婦每天接觸的都是柴、米、油、鹽、醬、醋、茶，參加環保志工可以擴大生活圈，結交更多朋友。這與蔡佳螢(2001)研究志工外在動機為改變目前生活及簡鈺青(2008)的擴大生活圈等研究相同。

3.學習不同經驗與人分享經驗，對自己對社會都有助益

環保志工各行各業的人都有，大家都有自己的專長，可以利用專長互相幫忙相互交流，可以了解以前沒注意到的問題，也把自己知道的與人分享，希望大家越來越好，對環境才能提升。而志工在村里間家家都有一本難念的經，遇有糾紛可以利用服務時間幫忙排解，大家會比較和氣，不會亂講人家是非。這與林萬億(1993)研究認為志工參與動機主要是獲得社會經驗與自我成長、朱美珍(2005)的可以幫助他人與貢獻社會等研究相同。

4.受到政府機關的鼓勵

90 年環保署招募第一批環保志工，環保局極力推薦符合資格志工並鼓勵參加訓練，94 年招募社區環保志工、97 年水環境守望相助隊轉型，環保局也鼓勵社區民眾參與訓練，加入環保志工隊。政府機關的鼓勵對於嘉義縣環保志工的招募有很大的影響。

5.投保團體意外險

嘉義縣環保志工 71 歲以上佔 21.29%，70 歲以上老人投保意外險，不是保費很高就是被拒絕投保，加入環保志工就可以免費參加由縣政府統一招標的團體意外保險，對環保志工而言多了一層人身保障，提高參與意願。

4.5.2 環保志工工作滿意度情形

1.增進環保知識

還沒有加入環保志工之前，環保志工只能從媒體或廣告內容得知有關環保相關訊息，比較單一而簡單，經過環保特殊訓練後對環保的工作或議題可獲得較深入且正確的了解。另外參與環保服務或活動例如淨山、淨灘、田園市集、水質監測日活動及環保志工在職訓練等都能對環保知識有更多的了解。這與石淑惠(1997)及何素秋(1999)對志工工作滿足構面所作研究之自我成長相同。

2.溝通與表達能力提升

環保志工透過環保設施場所導覽服務、社區環保服務、水環境巡守服務等，因為與參訪民眾及工作夥伴互動機會增加，無形中提升溝通表達能力。這與方祥明(1995)研究志願服務人員工作滿足構面之研究結果為訓練滿足、工作本身滿足相同。

3.獲得機會學習與人互動分享

環保志工因為環保知識增加，在生活上各種環保行動會影響其周界朋有、社區居民，讓人感受做環保的好處，紛紛效尤，透過經驗分享，學習與人互動，改變人際關係。這與宋世雯(2000)研究結果之人際合作、蔡梅燕(2007)人際關係及邱維祥(2008)夥伴互動之結果相同。

4.人生觀改變，可以得到快樂

環保志工來自各行各業，大家共同的目標就是要改善周遭的環境，社區環保志工把資源回收變賣所得拿去做公益救助別人，把做環保的每個小動作當成人間修行做功德，確時由自身作起，再去影響其他的人，利用環保服務機會，多與人交流溝通，互相關心互相協助，自己也可感受到快樂。

環保志工在從事環保服務的過程中對於增進環保知識、提升溝通與表達能力、獲得機會學習與人互動分享大致感到滿意，並因此改變自己的人生觀獲得更多的快樂。本研究從訪談資料分析了解參與動機與工作滿意度有正向關係。由研究中亦發現水環境巡守志工對服務項目僅止於河川巡邏通報有不同的看法，希望服務內容制訂上更具有彈性一點；而在訓練課程規劃上，環保志工希望能增加實務課程，加深學習印象。

4.5.3 環保志工組織忠誠度

1.認同自己的角色，願意付出努力達成組織目標

環保志工認為，志工的角色不只是服務而已，組織交付的任務一定會努力達成，對於環保局活動的配合、鄉公所每月的清潔日、社區清掃活動及各類型環保志工服務計畫內容規定，只要有需要，環保志工都能盡力達成。

2.對於環境的使命感、與組織理念相近，即使沒有經費補助留任意願仍高。

認同運用單位的管理模式，與運用單位理念一致，都是基於對環境的使命感與環保的熱愛，即使沒有經費補助環保志工都願意繼續做下去。

就環保局管理方式上，志工大都持正面肯定，惟對於獎勵方面則建議多辦理參訪活動，可以增廣見聞、獎勵金能彈性運用及制訂環保局志工獎勵辦法，以激勵服務意願；基於對於服務的熱誠及提升服務品質，希望多加強志願服務認知、辦理特殊訓練增加組織新血，以達環保志願服務之目的

4.5.4 參與動機、工作滿意度與組織忠誠度之關係

研究結果發現環保志工參與動機為關心周遭的環境，為環境盡一份心力、生活圈變大可以結交朋友、學習不同經驗與人分享經驗增

進人際關係、對自己有幫助對社會也有助益；而在工作滿意度方面志工參與環保服務除增進環保知識外，亦能提升溝通與表達能力並獲得機會學習與人互動分享。研究顯示環保志工參與動機大都能在工作上獲得滿足，也正向影響工作滿意度。就組織忠誠度而言環保志工都能認同自己的角色願意付出努力達成組織目標、對於環境的使命感及與組織理念相近，即使沒有經費補助留任意願仍高，上述研究得知環保志工參與動機、工作滿意度與組織忠誠度三者間亦互有關聯。

4.5.5 公部門環保志工業務未來的發展方向

由公部門訪談資料本研究得知嘉義縣環保志工在整個環保業務推動上對運用單位具有一定程的助益，為使其能持續參與、發揮最大效益並達成永續服務之目的，了解志工參與動機，以及服務過程中是否獲得需求的滿足，將是運用單位在未來業務的規劃上思考的重點：

1. 持續辦理在職訓練並加強環保志工志願服務認知

環保志工在服務的過程中，運用單位必須不斷的透過環保課程，加強志工環保新知與技能，建立正確的環保生活態度，藉以提升服勤能力與服務品質，而正確的志願服務認知能增加環保志工的服務熱忱，志工是無薪資給付的，部份環保志工因認知不同，以為來當志工是來拿宣導品的、來享受福利的，甚至造成運用單位管理上的困擾，因此加強志願服務認知對志工而言有其必要性。

2. 制訂環保志工獎勵辦法

現行環保志工獎勵，除了在署與縣級的獎勵制度下，環保局應該思考制訂更完善的獎勵辦法，鼓勵表現優良之環保志工，以激勵環保志工的服務意願，獎勵制度將是影響志工留任及持續服務的重要因素。

3. 各類型環保志工服務內容整合

嘉義縣環保志工包括環境教育志工、環保局暨各鄉鎮市環保志工、水環境巡守志工，並訂定所屬之服務計畫，從事不同之環保服務內容。當初環保署依據志願服務法成立水環境巡守隊，協助政府機關執行河川污染巡查作業，彌補稽查人力的不足，環保局目前在朴子溪、北港溪及北港溪支流流域之村里成立 24 隊水環境巡守小隊，本研究結果發現大部份水環境巡守志工當初的參與動機是因為可以投保意外險，加上志工之服務內容與社區環保志工重疊性高，且與運用單位所設定的服務內容落差大，以致於水環境巡守服務績效不如預期，失去成立水環境巡守隊的實質意義，在政府經費緊縮的狀況下思考將各類型環保志工服務內容整合，依村里的地理環境、位置及其特色分配不同的服務內容，能節省經費又可達到服務效益。

第五章 結論與建議

本研究主要目的在探討嘉義縣環保志工的參與動機、工作滿意度與組織忠誠度，並了解之間的關係，首先蒐集並整理相關文獻資料作為本研究之理論基礎，之後藉由對環保志工及公部門主管進行深度訪談，將所收集資料進行分析及整理。本章依照研究結果與討論作成結論，並提出建議，希望可以提供環保志工運用單位業務規劃及推動參考。本章共分為二節，第一節根據訪談資料分析歸納出結論，第二節以研究結果提出具體建議。

5.1 結論

依據訪談資料分析歸納出以下結論：

5.1.1.環保志工參與動機：

環保志工來源廣泛，參與動機多元，本研究探討環保志工當初是透過何種管道或以怎樣的想加入環保志願服務的行列，自覺參與服務會對生活產生的影響及對社會的幫助。研究結果得知嘉義縣環保志工參與動機分別為：1.關心周遭的環境，為環境盡一份心力。2.擴大生活圈可以結交朋友。3.學習不同經驗與人分享經驗，對自己對社會都有助益。4.受到環保機關的鼓勵。5.投保團體意外險。

5.1.2.環保志工工作滿意度情形：

環保志工在服勤當中如能獲得外在環境的期待及內心需求的滿

足，關係著其服務的熱忱，本研究就環保志工參與環保志願服務後環保知識的增進、自我價值的提升、對運用單位所安排的服務內容滿意程度及接受環保相關訓練幫助程度為何等問題，結果得知環保志工工作滿意度情形為：1.增進環保知識。2.溝通與表達能力提升。3.獲得機會學習與人互動分享。4.人生觀改變，可以得到快樂。由研究中亦發現水環境巡守志工對服務項目僅止於水環境巡守有不同的看法；至於訓練課程上環保志工希望能增加實務課程，加深學習印象。

環保志工在從事環保服務的過程中對於增進環保知識、提升溝通與表達能力、獲得機會學習與人互動分享大致感到滿意，並因此改變自己的人生觀獲得更多的快樂，亦能符合當初參與之期待，從本研究結果顯示環保志工參與動機與工作滿意度有正向關係。

5.1.3 環保志工組織忠誠度：

本研究針對環保志工對組織的投入意願、價值的認同、留任意願及對組織的建議等探討，研究結果得知環保志工 1.認同自己的角色願意付出努力達成組織目標。2.對於環境的使命感及與組織理念相近，即使沒有經費的補助留任意願仍高。研究中亦發現獎勵制度則是影響環保志工忠誠度的重要因素。

5.1.4 環保志工參與動機、工作滿意度與組織忠誠度之關係：

研究結果環保志工參與動機為關心周遭的環境，為環境盡一份

心力、擴大生活圈可以結交朋友、學習不同經驗與人分享經驗，對自己對社會都有助益；而在工作滿意度方面，志工參與環保服務除增進環保知識外，亦能提升溝通與表達能力並獲得機會學習與人互動分享，研究顯示環保志工參與動機大都能在工作上獲得滿足，也正向影響工作滿意度。就組織忠誠度而言環保志工都能認同自己的角色願意付出努力達成組織目標、對於環境的使命感及與組織理念相近，即使沒有經費補助留任意願仍高，上述研究得知環保志工參與動機、工作滿意度與組織忠誠度三者間互有關聯。

5.1.5 公部門環保志工業務未來的發展方向

環保志工在環保工作的推動上具有一定程度貢獻，運用單位應了解影響環保志工參與環保志願服務的動機與態度，以協助其在服務的過程中除了能獲得滿足外，亦能達成運用單位的期待，由本研究結果得知環保志工業務未來的發展方向：1.持續辦理在職訓練並加強環保志工志願服務認知。2.制訂嘉義縣環保志工獎勵辦法。3.各類型環保志工服務內容整合。

5.2 建議

本次研究訪談結果整理分析對環保志工運用單位出以下建議：

- 1.運用單位在研擬志工福利及獎勵措施應著重環保志工本身的需求，以達激勵之目的。

環保志工是無薪資給付，相對參與動機會取代薪資扮演重要角色，運用單位在研擬志工福利及獎勵措施上，例如意外保險、獎勵制度、觀摩活動等，若能思考符合環保志工當初參與的期待，及其服勤過程中內在與外在的需求滿足，將有助於維持著參與服務的熱忱。

2.強化社區組織及志工幹部之力量，產生示範、倡導功能，激發民眾參與環保服務意願。

由研究顯示嘉義縣環保志工基層的組成與運作大都由村里長或社區志工幹部帶頭，若能強化社區組織及志工幹部之力量及使命感，將有助於運用單位日後環保志工的招募與運用。

3.辦理環保志工各項訓練理論與實務並重，以增進環保志工知能，提高服勤能力。

增進環保知識是志工工作滿足之一，為了能在服勤過程中更加得心應手，對於環保教育訓練的安排，除了理論課程外亦能增加實務課程，讓理論印證在服務內容上，加深學習印象。

參考文獻

一、中文部分

內政部戶政司(2011)，網址：http://www.ris.gov.tw/zh_TW/180。

台北市政府環境保護局清淨家園全民運動台北市資訊網(2007)，

網址：http://clean.taipei.gov.tw/PlanContent/Plan_Content.aspx。

行政院環境保護署(2005)，環保政策月刊，第8卷，第6期，台北。

行政院環境保護署，中華民國環境保護年報(2012)。

王克先，1987，學習心理學。台北：桂冠圖書公司。

方祥明，1995，「不同機構性質志願服務人員影響離職意願因素之研究」，靜宜大學管理研究所碩士論文。

白榮裕，1996，「組織忠誠度與員工工作滿足感之研究：以台灣省自來水公司為對象之實證研究」，國立中興大學企業管理研究所碩士論文。

石淑惠，1997，「公共圖書館義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究」，淡江大學教育資料科學研究所碩士論文。

江明修，2003，志工管理。台北市：智勝文化。

朱美珍，2005，國內青年參與志願服務及服務學習現況調查。青年輔導研究報告(137)。臺北市：行政院青年輔導委員會。

朱夏萍，2003，「中部四縣市環保義工參與動機、工作滿意度與持續服務意願之研究」，國立台中師範學院環保教育研究所碩士

論文。

李宗派，2005，各國志願服務推展現況與趨勢、激發參與意願推展全

民志工會議手冊，台北：中華救助總會。

李能智，2010，「中小企業之企業倫理對員工忠誠度與工作滿足之影

響」，義守大學管理學院碩士論文。

李廣榮，2010，「地方文化資產如何助益社區永續發展－以金城鎮前

水頭社區為例」，國立高雄大學碩士論文。

李慕華，1992，「組織忠誠的內涵意義、影響因素與行為結果之探討

－以台灣中小企業為例」，輔仁大學應用心理研究所碩士論

文。

李鍾元，1993，建立文化機構義工制度的研究。台北市：行政院文化

建設委員會。

何素秋，1999，「兒童寄養父母之工作滿足與持續服務意願之研究－

以中華兒童暨家庭扶助基金會為例」，靜宜大學青少年兒童

福利研究所碩士論文。

利坤明，2002，「志願服務推動之探討－以台中市志工為例」，東海大

學公共事務碩士在職研究專班碩士論文。

吳坤良，2006，「社教志工的參與動機、服務學習、參與誠度與自我

效能關係之研究」，國立高雄師範大學成人教育研究所博士

論文。

吳淑鈺，2000，「太魯閣國家公園義務解說員參與動機與工作滿意度之研究」，國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。

吳建明，2008，「非營利組織志工參與動機與組織承諾之研究—以台東縣救國團所屬社會基層志工為例」，國立台東大學區域政策與發展研究所碩士論文。

吳靜吉，1994，心理學，台北：國立空中大學用書。

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」，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。

呂姮儒，2010，「荒野保護協會炫蜂成員參與動機、休閒涉入與休閒效益之研究」，朝陽科技大學休閒事業管理系碩士論文。

呂朝賢，2002，「對我國志願服務法的若干反思與建議」，臺大社會工作學刊，7，203-241。

林秀英，2004，「婦女參與志願服務動機與工作滿足之研究-以花蓮地區祥和計畫志工為例」，臺灣師範大學人類發展與家庭學系碩士論文。

林 南，2011，「2009台北聽障奧運志工參與動機與工作滿意度之研究」，臺北市立教育大學體育學系碩士班碩士論文。

林家語，2008，「不同世代壽險業務員工作價值觀與組織忠誠相關性

之研究」，朝陽科技大學保險金融管理研究所碩士論文。

林育葦，2009，「影響組織員工對組織忠誠度因素之研究—以台中縣轄下農會為例」，東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文。

林勝義，1990，建立社教機構義工制度之研究。台北市：教育部。

林勝義，1993，「如何塑造志願服務文化」，社區發展季刊，63期，頁55-58。

林欽榮，2002，組織行為。台北市：揚智文化。

林睿昶、鄭詩慧，2008，「掌中戲後援會成員參與動機、滿意度與忠誠度關聯性之研究」，中華管理評論國際學報。

林萬億，1993，現行公務機關義工人力運用情形之探討。台北市：行政院研考會。

洪靖婷，2009，「大專學生志工參與動機、工作滿足與組織承諾之研究—以逢甲大學為例」，私立逢甲大學公共政策研究所碩士論文。

施嬋娟，1984，「志願服務人員工作動機與工作滿足之研究」。東海大學社會工作研究所碩士論文。

周逸衡，1983，「國人價值體系與台灣大型企業管理行為關係之研究」，政治大學企業管理研究所博士論文。

姜定宇、鄭伯璦，2003，組織忠誠：本土建構與測量，本土心理學研究。

姜定宇、鄭伯璦、任金剛與黃政璋，2003，「組織忠誠：本土化的建構與測量」，台灣大學心理研究所工商心理學組期刊論文。

徐俊賢，2005，「博物館志工參與動機與工作滿足之研究-以臺北市立天文科學教育館為例」。國立臺南藝術大學博物館學研究所碩士論文。

徐瑋伶、鄭伯璦、黃敏萍，2002，「組織認同：理論與本質之初步探索分析」，中山管理評論，10 期，45-64 頁。

高以緯，2004，「台北縣市高中生參與志願服務動機與滿足感相關之研究」。中國文化大學青少年兒童福利研究所碩士論文。

許士軍，1990，管理學，台北市：東華書局。

許維芳，2007，「自然保育解說志工參與動機、工作滿足與離職傾向關係之研究」，中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。

許靜雄，2008，「派遣員工之組織認同、工作滿意與工作績效關聯性之研究-以F公司為例」，高雄師範大學人力與知識管理研究所碩士論文。

郭靜晃，2001，「香港志願服務現況與特色」，社區發展季刊，93：282-288。

陳明珠，2009，「教職員人格特質、工作滿足、組織承諾與組織忠誠度關係之研究—以國立台南護專為例」，長榮大學高階管理碩士在職專班碩士論文。

陳美如，2007，「國民小學學校志工參與動機之研究」，亞洲大學經營管理研究所碩士論文。

陳金貴，1994，「美國非營利組織的人力資源管理」，台北：瑞興。

陳武雄，2004，志願服務理念與實務。台北市：揚智文化。

陳雅蘭，2007，「志工參與動機之 Q 方法論研究：以金門縣為例」銘傳大學公共事務學系研究所碩士論文。

曹育誌，1998，「工作滿足感，企業文化與組織忠誠度之關係研究」，中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。

陶惠芬，1999，「專科學校圖書館館員工作價值觀與工作滿意度相關因素之研究」，淡江大學教育資料科學研究所碩士論文。

項靖、陳儒晰、陳玉箴、李美馨等譯，2002，論文計劃與研究方法。台北市：韋伯文化。

曾士雄，2001，「學校義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究—以高雄市國民小學為例」。高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文。

曾華源、曾騰光，2003，志願服務概論。台北市：揚智文化。

曾華源，2005，服務學習概論。取自

http://2005.nyc.gov.tw/upfiles/5_knowledge_files_0109。

張英陣，1997，「激勵措施與志願服務的持續」，社區發展月刊第78期，54-64。

張瑞如，2008，「系統科技公司內部服務品質對員工服務行為之研究——以A公司為案例」，國立臺灣科技大學管理研究所碩士論文。

張麗雲，2012，「台中市大學校院環保志工參與動機、工作滿足與組織承諾相關之研究」，逢甲大學公共政策研究所碩士論文。

黃玉青，2010，「國小躲避球運動代表隊選手社會支持、參與動機及學習滿意度之研究」，雲林科技大學休閒運動研究所碩士論文。

黃玉湘，2002，「我國社區大學學員學習動機與學習滿意度」，國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。

黃志宏，2003，「成人參與志願服務工作其人格特質、參與動機與工作滿意關係之研究」，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。

黃建達，2000，「主管與部屬人際交換關係之決定要素及其對部屬工作態度影響之研究」，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。

- 黃翠蓮，1999，「公務機關志願工作人員參與動機、領導型式與組織承諾關係之研究-以台北市政府志工為例」。輔仁大學管理學研究所碩士論文。
- 楊錦婷，2011，「工作投入與組織忠誠的關聯性之研究—以組織認同為中介變數」，育達商業科技大學企業管理研究所碩士論文。
- 楊濟瑄，2009，「志工參與傳統藝術服務動機之研究」，佛光大學公共事務學系碩士論文。
- 黎俊雄，2011，「志願服務參與動機及滿意度之研究—以新北市莊敬高職志工服務隊為例」，亞洲大學經營管理學系研究所碩士論文。
- 賴兩陽，2002，志願服務基礎訓練教材。台北市：內政部。
- 葉至誠，2000，社區工作與社區發展，台北市：秀威。
- 葉品嫻，2006，「個人特性、組織特性與組織認同之關聯性研究—以國內派遣員工為例」，南台科技大學企業管理系碩士論文。
- 鄭伯壘，1991，家族主義與領導行為。見高尚仁、楊中芳(主編)，中國人、中國心—人格與社會篇，(365-408 頁)。台北：遠流。
- 鄭伯壘，1995，「差序格局與活人組織行為」，本土心理學研究，3 期，142-219 頁。
- 鄭伯壘、姜定宇，2005，「華人企業組織中的忠誠」，見楊中芳、楊國

- 樞(主編)，華人本土心理學，(789-831 頁)。台北：桂冠。
- 鄭紀瑩，1996，「華人企業的組織忠誠：結構與歷程」，台灣大學心理學研究所碩士論文。
- 鄭錫鏞，2003，志工之領導議題。載於江明修(主編)，志工管理，23-44 頁，台北市：智勝文化。
- 鄭讚源，2007，「志願服務：九個層面的探討」，嘉義縣志願服務專刊-嘉邑志工，第 4 期，3-15 頁。
- 蔣政剛，2007，「志工參與動機與工作滿意度之研究—以國立台灣史前文化博物館為例」。臺東大學區域政策與發展研究所公共事務管理在職專班碩士論文。
- 蔡子佳，2009，「國小家長義工參與動機、組織氣氛與工作滿足之相關研究—以台中縣市為例」，國立台中教育大學環境教育研究所碩士論文。
- 蔡佳螢，2001，「安寧療護志願服務人員參與動機和工作滿足之研究」，東海大學社會工作學系碩士學位論文。
- 蔡梅燕，2007，「學校志工領導與志工工作滿意度之相關研究」，嘉義大學教育學院國民教育研究所碩士論文。
- 謝秉育，2001。「玉山國家公園解說志工參與動機、控制信念與工作滿足之研究」，台中師範學院環境教育研究所碩士論文。

鍾立君，2009，「義工參與動機與工作滿意度之研究－以花蓮縣與台東縣生活美協會為例」，國立台東大學區域政策與發展研究所碩士論文。

瞿海源，1991，社會心理學新論，台北巨流圖書公司。

簡鈺青，2008，「大專青年參與志願服務動機之研究－以「全球青年服務日」(GYSD)為例」，銘傳大學公共事務研究所碩士論文。

簡秀照，1997，「公部門志願服務工作者管理之研究」，國立政治大學公共行政研究所碩士論文。

魏宗豐，2008，「參與動機、工作滿足與組織承諾相關之研究－以弘道老人福利服務志工為例」，逢甲大學合作經濟學系碩士論文。

嚴幸文，1993，「醫院志願服務人員人格特質與工作滿意之研究」，東海大學社會工作研究所碩士論文。

二、英文部分

Adams, J. S. (1963). Toward an Understanding of Inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422-436.

Alderfer, C. P. (1969). An Empirical Test of a New Theory of Human Needs. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 142-175.

Baker, R. L. (1988). The Social Work Dictionary. New York: National Association of Social Work.

Dunn, P. C., (1995), Volunteer management, In : *Encyclopaedia of Social Work* (19th). 2443-2490.

Gillespie, D. F., & King, A. (1985). Demographic Understanding of Volunteerism. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 12(4), 798-816.

Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. New York : Holy Wiley & Sons Inc.

Hiatt, S. W. and Jones, A. A., *Volunteer Services For Vulnerable Families And At-Risk Elderly*. *Child Abuse & Neglect*, 2000, Vol., 24, NO., 1, pp. 141-148.

Homans, G. G. (1961). *Social Behavior : Its Elementary Forms*. New York: Harcourt and Brace.

Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Happer and Row.

Ilsey, P. J. (1990). *Enhancing the Volunteer Experience* :

New Insights on Strengthening Volunteer Participation ,

- Learning, and Commitment. San Francisco, CA : Jossey-Bass.
- Keller, J.M.(1983). Motivational Design of Instruction. In
C.M.Reigeluth(Ed.), Instructional-design Theories and
Models : An Overview of Their Current Status. Hillsdale, NJ :
Lawrence Erlbaum Associates.
- Locke, E. A. (1969). What is Job Satisfaction, Organization
Behavior and Human Performance, Journal of Applied
Psychology, 4, 309-336.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Cause of Job Satisfaction. In M. D.
Punnett (Ed.), Handbook of Industrial & Organizational
Psychology: 1297-1349.
- Maslow, A.H.(1943). A Theory of Human Motivation. Psychological
Review, 50, 370-396.
- Maslow, A. H. (1970). Motivation and Personality. (2nd Ed.ed.)
- McClelland, D. C. (1961). The Achieving Society, Princeton N. J.: Van
Nostrand and Reinhold Co..
- Meyer, J.P. and Allen, N.J. (1991), “ Three-component Model of
Organizational Commitment”, Journal of Applied Psychology,
79, 15–23.
- Mowday, R.T., Porter, L.M., and Steers, L.M. (1982),
“ Employee Organization Linkages”, The Psychology of
Commitment, Absenteeism, and Turnover. New York:
Academic Press.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). Commitment in the Workplace:

- Theory, Research, and Application. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Porter, L., Steers, R., & Lawler(1968). Organizational Commitment, Job Satisfaction,And Trunover Among Psychiatric Technicians .Journal of Applied Psychology,59,603-609.
- Porter , L.W. , & Steer , R.M.(1973).Organizational , Work , and Personal Fators in Employee Turnover and Absenteeism.Psychological Bulletin , 80(1) : 151-176.
- Robbins, S. P. (1988). Organizational Behavior, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Robbins, S.P. (1996). Organizational Behavior. 9ed N.J., Prentice Hall.
- Schaffer,C.C. (1953) . Job Satisfaction as Related to Need Satisfaction in Work.Psychological Monographs, 67(1), 14-16.
- Suandi , T.B.(1991).Commitment of 4-B youth Leader Towards Volunteerism.Doctoral Dissertation , The Ohio State University.
- Vroom, V. H. (1964). Work and Motivation, New York : John Wiley and Sons Inc.
- Wernimont, P. F. (1962). Reevaluation of a Weighted Application Blank for Office Personnel. Journal of Applied Psychology 46, 417-19.
- Wiener, Y.(1982). Commitment in Organizations: A Normative View. The Academy of Management Review, 3, 418-429.

附錄一 環保志工訪談大綱

第一部分：參與動機

- (一)請問您當初為何想加入環保志工的行列？
- (二)請問您覺得參與環保志工對生活是否產生影響？
- (三)請問您覺得參與環保志工對社會有何幫助？

第二部分：工作滿意度

- (一)自從您加入環保志工後您對環保知識有更多的了解嗎？
- (二)自從您加入環保志工後您是否感到自我價值提升？
- (三)您對環保志工的服務內容感到滿意嗎？
- (四)您覺得環保志工的訓練課程是否對您有幫助？

第三部分：組織忠誠度

- (一)為了達成環保志工隊目標您願意付出更多？
- (二)您認同環保局對環保志工的管理方式？
- (三)未來您打算繼續留在環保志工隊服務嗎？
- (四)您對環保局在志工這方面有何建議？

附錄二 公務部門主管訪談大綱

- 一、請問您對環保志工的服務成效感到滿意嗎？
- 二、請問您認為環保志工知能方面還有那些需要再加強的？
- 三、您認為公部門可提供環保志工哪些資源？
- 四、您認為環保志工會認同環保局(鄉公所)而繼續留下來的因素是甚麼？
- 五、您認為在環保志工隊公部門應該扮演甚麼角色

附錄三 訪談逐字稿整理

訪談編號：A

訪談對象：嘉義縣環境教育志工團團長兼環保志工隊大隊長

訪談時間：民國 101 年 9 月 3 日下午 1 點

訪談地點：嘉義縣環保局會議室

訪談方式：開放式錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>一、參與動機</p> <p>1.請問您當初為何想加入環保志工的行列？ <u>當時局裡承辦告知環保署招募環境教育志工的訊息，問我有沒有意願參加，當時也不太清楚環保志工的角色是什麼？局裡也極力推薦，所以我就報名參加訓練。</u></p> <p>2.請問您覺得參與環保志工是否對生活產生影響？ <u>應該是有啦！我參與環保志工已經十年了，當初我是一個家庭主婦，沒當志工時，每天接觸的都是柴、米、油、鹽、醬、醋、茶，自從參加環保志工以後，認識的人比較多，交友也比較廣泛無形中就擴大了我的生活圈，另外對於時間運用能也比較有條理，比較能掌握。</u></p> <p>3.請問您覺得參與環保志工對社會有何幫助？ <u>我可能會覺得如果沒有接觸環保志工這個行列的時候，我可能只有關心自己的事情不會去注意到別人，當了環保志工以後跟志工夥伴從事志工活動，從中了解以前沒注意到的問題，加入環保志工以後影響到其他人了解生命的價值，從其中得到快樂，學習一些經驗而且把我的經驗樂意跟人家分享</u></p>	<p>當時局裡承辦告知環保署招募環境教育志工的訊息，問我有沒有意願參加，局裡也極力推薦，所以我就報名參加訓練。 (A-1-1)</p> <p>自從參加環保志工以後，認識的人比較多，交友也比較廣泛無形中就擴大了我的生活圈，另外對於時間運用能也比較有條理，比較能掌握。 (A-1-2)</p> <p>當了環保志工以後跟志工夥伴從事志工活動，從中了解以前沒注意到的問題，加入志工以後影響到其他人了解生命的價值，從其中得到快樂，學習一些經驗而且把我的經驗樂意跟人家分享。(A-1-3)</p>

二、工作滿意度

1.自從您加入環保志工後您對環保知識有更多的了解嗎？

有啊！當然多啊！因為以前我們可能只能從媒體或廣告知道一些訊息，比如說是資源回收好了，但我們不知道資源回收以後一些後續的推動工作，不知道環保的工作是這麼的多，而且我們所了解的只是很粗糙而已，透過我們當環保志工後，我們了解到的比較真實性的訊息，而且我們也可以知道環保的工作是很多元化的，不是單一說只有部份說什麼地球暖化的議題，我們還可了解到更多有關於像生態保育部份，有關空氣防制部份我也可從中了解，可得到更多更正確的環保知識。

2.自從您加入環保志工後您是否感到自我價值提升？

有得到是說想要學習更多更有學習的慾望，那也想要當我們有這些環保專業知識後能跟人家分享，透過分享之後可學習到跟我們的長輩或志工朋友互動的眉角(台語發音)改變人際關係

3.您對環保志工的服務內容感到滿意嗎？

基本上很滿意啊！因為最少以前的我應該不敢講話也沒什麼表達能力，但透過志工的服務不只知道資源回收、淨灘而已，也可讓我們了解生態，透過導覽課程的訓練，我們會向參訪的民眾解說，透過導覽解說服務後無形中表達能力會增加，因為環保知識增加，在服務的過程中溝通及表達能力就會比較好。

因為以前我們可能只能從媒體或廣告知道一些訊息，不知道環保的工作是這麼的多，而且我們所了解的只是很粗糙而已，透過我們當環保志工後，我們了解到的比較真實性的訊息，而且我們也可以知道環保的工作是很多元化的，不是單一說只有部份說什麼地球暖化的議題，我們還可了解到更多有關於像生態保育部份，有關空氣防制部份我也可從中了解，可得到更多更正確的環保知識。

(A-2-1)

有得到是說想要學習更多更有學習的慾望，那也想要當我們有這些環保專業知識後能跟人家分享，透過分享之後可學習到跟我們的長輩或志工朋友互動的眉角(台語發音)改變人際關係(A-2-2)

基本上很滿意啊！透過志工的服務不只知道資源回收、淨灘而已，也可讓我們了解生態，透過導覽課程的訓練，我們會向參訪的民眾解說，透過導覽解說服務後無形中表達能力會增加，因為環保知識增加，在服務的過程中溝通及表達能力就會比較好。(A-2-3)

4.您覺得環保志工的課程是否對您有幫助？

當然有幫助啊！事實上環保的課程以前我們是沒辦法接觸到的，那環保知識對大家而言應該是一種趨勢，現在我們應該關心的環境議題是甚麼，像局裡之前排的專業成長課程我覺得相當好，從課程中知道生態及生態解說部份，我們一般覺得這跟我們的生活很接近可是都不了解它，那也因為局裡排了很多這樣的環保課程，讓我們能夠清楚的了解，因為我身為一個環教志工我必須要把一些環保知識正確的傳遞給民眾，包括一些想要了解的人正確的知識是很重要的，所以這些課程大致上還蠻滿意的。

三、組織忠誠度

1.爲了達成環保局環保志工隊目標您願意付出更多嗎？

我個人當然願意啊！局裡交付的任務，因爲這象徵著局裡的榮耀，我當然要全力以赴達成任務，不管怎樣一定要有這樣的想法，志工角色不只是服務而已，如果有一些重要的任務我一定會盡力去達成。

2.您認同環保局對環保志工的管理方式嗎？

我當然認同啊！我個人基本上認同局裡面的管理方式，但是我覺得局裡面的管理方式比較針對志工立場考量，我還蠻贊同的。

3.未來您打算繼續留在環保局環保志工隊服務嗎？爲甚麼？

我覺得會啊！雖然我現在是幹部，假使我沒有擔任幹部的話，我還是會的，說實話也要以我們的時間許可來擔任志工，如果說擔任太多單位的志工那我反而會覺得在時間上沒有辦法拿捏好的話志工服務品質相對的會不太理想，還是以自己較專長的爲主，我個人也

當然有幫助啊！事實上環保的課程以前我們是沒辦法接觸到的，那環保知識對大家而言應該是一種趨勢，像局裡之前排的專業成長課程我覺得相當好，從課程中知道生態及生態解說部份，我們一般覺得這跟我們的生活很接近可是都不了解它，那也因為局裡排了很多這樣的環保課程，讓我們能夠清楚的了解，因為我身為一個環教志工我必須要把一些環保知識正確的傳遞給民眾，包括一些想要了解的人正確的知識是很重要的，所以這些課程大致上還蠻滿意的。(A-2-4)

我個人當然願意啊！不管怎樣一定要有這樣的想法，志工角色不只是服務而已，如果有一些重要的任務我一定會盡力去達成。(A-3-1)

我個人基本上認同局裡面的管理方式，但是我覺得局裡面的管理方式比較針對志工立場考量，我還蠻贊同的。(A-3-2)

我覺得會啊！雖然我現在是幹部，假使我沒有擔任幹部的話，我還是會的，因為跟環保局這邊的相處模式很好，那真正有摩擦的話也不會想離開，因為是對環境的一個使命

不喜歡擔任太多單位的志工，那因為跟環保局這邊的相處模式很好，那真正有摩擦的話也不會想離開，因為是對環境的一個使命感對環保的熱愛，如果環保局需要我們，我覺得離開比較不可能，因為大家的互動很好價值觀也比較接近。

4. 您對環保局在志工這方面有何建議？

像剛剛講的那一點要給幹部有使命感，幹部角色不只是簡單志工服務而已，應該賦予更多的使命，另外就是要給志工更多的業務方面的訓練，就事要有正確的志願服務的觀念與認知，另外還要有進退場的機制，也可以考慮在生態館成立一個志工聯絡室，方便志工的聯繫交流。

感對環保的熱愛，如果環保局需要我們，我覺得離開比較不可能，因為大家的互動很好價值觀也比較接近。

(A-3-3)

要給幹部有使命感，幹部角色不只是簡單志工服務而已，應該賦予更多的使命，另外就是要給志工更多的業務方面的訓練，就事要有正確的志願服務的觀念與認知，還要有進退場的機制，也可以考慮在生態館成立一個志工聯絡室，方便志工的聯繫交流。(A-3-4)

訪談編號：B

訪談對象：嘉義縣義竹鄉環保志工隊東榮小隊隊長

訪談時間：民國 101 年 9 月 26 日上午 10 點

訪談地點：嘉義縣義竹鄉東榮村丁宅

訪談方式：開放式錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>一、參與動機</p> <p>1. 請問您當初為何想加入環保志工的行列？</p> <p>有關環保志工，事實上講我對種花相當有興趣，當時我的大姊想做社區綠美化在籌組環保志工隊，後來我當選村長時我覺得有責任再加強，也可利用環保志工來整理環境，如果沒有志工根本無法辦理這些工作，個人力量有限志工力量真的很大，有些環保志工年齡的關係年輕的老的都有不太好掌握，爲了要掌握這些志工要花很大的心力去了解每個人的性質，才能使工作好進行，要去了解每個人的需求去多關懷他們家庭，他們會感恩會問我有沒有要協助的事情，然後大家就會樂意的來做來加入志工行列，大家都住同一個村庄相處的時間也好幾十年了，我都以身作則由自己來帶頭來做環保，村民看到這樣都會感動紛紛加入，原本 23 人增加到 40 幾人，我也會幫他們爭取福利，</p>	<p>我對種花相當有興趣，當時我的大姊想做社區綠美化在籌組環保志工隊，後來我當選村長時我覺得有責任再加強，也可利用環保志工來整理環境，如果沒有志工根本無法辦理這些工作，個人力量有限志工力量真的很大，爲了要掌握這些志工要花很大的心力去了解每個人的性質，才能使工作好進行，要去了解每個人的需求去多關懷他們家庭，他們會感恩會問我有沒有要協助的事情，然後大家就會樂意的來做來加入志工行列，大家都住同一個</p>

清潔競賽如果有得到獎金，就會買雨鞋買工作服，如果有什麼福利盡可能給環保志工大家分享。

2. 請問覺得參與環保志工是否對生活產生影響？

出來做環保志工我們會把平日需要做的工作先安排好，不會有衝突，事實上我們有拿到農村再生計畫，計畫在執行要有空閒的時間不多，村子裡的志工有受過訓練的原本有 26 個因為有般走的或有心臟病的退出的剩下 23 人，加上沒訓練的目前固定出來做環保服務的大約 35 人，自從當了環保志工之後日子變得很忙碌，沒時間想東想西，只是想把工作作好，以前我都到村裡或人家住家前打掃，村民看了會不好意思，會影響村民讓他們也會自動出來掃，會把環境保持乾淨，而且互相幫忙。

加入環保志工隊這個組織，活動時大家都會聊天，會更加熟悉，有空也會一起泡茶，家家有本難唸的經，遇到有糾紛的就會幫忙排解，大家會比較和氣，不會亂講人家是非，志工之間也會利用自己所學的專長互相幫忙，以我當村長來說也可拉近與村民的距離，增加與村民之間的感情。

3. 請問您覺得參與環保志工對社會有何幫助？

事實上很多的工程政府做的跟民間自己做的會不一樣，政府做的大家會想那是政府的事，如果是民間自己做的就會想辦法去維護，就像我們把村裡原本有一個破屋滿堆垃圾，人家看到那裡有垃圾自然而然就會再把垃圾往那裡丟，我們發動環保志工把那裡清理乾淨綠美化又自己畫上圖畫，志工就會去維護去那裡活動去欣賞，也會影響人家不敢再丟垃圾了，像菜埔間那裡一排都是志工自己畫的，鐵路公園的馬賽克磁磚也是志工自己粘的，他們就會每天去看，髒了就會去擦拭乾淨，對這些東西

村庄相處的時間也好幾十年了，我都以身作則由自己來帶頭來做環保，村民看到這樣都會感動紛紛加入(B-1-1)

做環保志工我們會把平日需要做的工作先安排好，不會有衝突，自從當了環保志工之後日子變得很忙碌，沒時間想東想西，只是想把工作作好，以前我都到村裡或人家住家前打掃，村民看了會不好意思，會影響村民讓他們也會自動出來掃，會把環境保持乾淨，而且互相幫忙。(B-1-2-1)

加入環保志工隊這個組織，活動時大家都會聊天，會更加熟悉，有空也會一起泡茶，家家有本難唸的經，遇到有糾紛的就會幫忙排解，大家會比較和氣，不會亂講人家是非，志工之間也會利用自己所學的專長互相幫忙，以我當村長來說也可拉近與村民的距離，增加與村民之間的感情。(B-1-2-2)

事實上很多的工程政府做的跟民間自己做的會不一樣，政府做的大家會想那是政府的事，如果是民間自己做的就會想辦法去維護，就像我們把村裡原本有一個破屋滿堆垃圾，人家看到那裡有垃圾自然而然就會再把垃圾往那裡丟，我們發動環保志工把那裡清理乾淨綠美化又自己畫上圖畫，志工就會去維護去那裡活動去欣

就會有感情，慢慢去影響人家注意周遭環境。

二、工作滿意度

1.自從您加入環保志工後您對環保知識有更多的了解嗎？

那當然提升很多，像教我們樹要怎麼栽培，怎麼去了解怎樣的樹才能提報成為老樹，像綠色消費、去淨山、淨灘都可以增加環保知識，像淨山、淨灘除了獲得環保知識還可以在人生中留下美好回憶。

2.自從您加入環保志工後您是否感到自我價值提升？

加入環保志工隊以後，大家都有共同的目標就是要把環境整理乾淨，大家在服務的過程中，人多難免都有一些意見，或遇到不順心的事，那可以利用大家服務的機會多交流多溝通，也可以多關心別人，有需要協助的就去幫助他，有付出別人也會感受得到，自己也會得到快樂。

3.您對環保志工的服務內容感到滿意嗎？

目前環保的一些工作內容我們感到很高興也覺得很有價值，尤其是我們環保志工做資源回收所變賣的收入都拿去作公益去救助別人，社區跟志工都不會拿來用，我們把它當作一個基金去幫助村裡較困苦的人，受幫助的人也會感恩。

像去淨山，除了可以整頓環境外，還可以接觸很多人，跟其他志工交流獲得一些生活上的常識，住山區的志工就會教我們爬山步伐要

賞，他們就會每天去看，髒了就會去擦拭乾淨，對這些東西就會有感情，也會影響人家不敢再去丟垃圾了，慢慢去影響人家注意周遭環境。(B-1-3)

那當然提升很多，像教我們樹要怎麼栽培，怎麼去了解怎樣的樹才能提報成為老樹，像綠色消費、去淨山、淨灘都可以增加環保知識，像淨山、淨灘除了獲得環保知識還可以在人生中留下美好回憶。(B-2-1)

加入環保志工隊以後，大家都有共同的目標就是要把環境整理乾淨，大家在服務的過程中，人多難免都有一些意見，或遇到不順心的事，那可以利用大家服務的機會多交流多溝通，也可以多關心別人，有需要協助的就去幫助他，有付出別人也會感受得到，自己也會得到快樂。(B-2-2)

目前環保的一些工作內容我們感到很高興也覺得很有價值，尤其是我們環保志工做資源回收所變賣的收入都拿去作公益去救助別人，我們把它當作一個基金去幫助村裡較困苦的人，受幫助的人也會感恩。(B-3-3-1)

像去淨山，除了可以整頓環境外，還可以接觸很多人，跟其他志工交流獲得一些生活上

如何走比較省力要如何呼吸比較不會喘，除環保知識其他也可獲得。

4. 您覺得環保志工的課程是否對您有幫助？

當然是有啦！原來我們不知道的經過老師上課以後知識就增加了很多，要不然我們去哪知道這些，活到老學到老，能去參加這個訓練我也感到很高興，本來以為環保只是掃地種樹種花而已，上了課以後就知道原來有範圍這麼大，空氣啦水啦都包括在環保裡面。

去上課的時候環保局要我們自備茶杯跟環保筷，像我們志工出外用餐就知道要帶環保杯環保碗筷，有時後志工團體去遊覽到餐廳吃飯，大家都使用自己的碗筷，餐廳的人都覺得很好奇怎麼會有這種團體，來我們社區參訪的民眾我們也提供可重複使用的不銹鋼杯裝茶水，不但可節省資源也可減少垃圾，其他社區的人也會受影響，像埤前社區看到這樣也跟著這樣做了。

三、組織忠誠度

1. 爲了達成環保志工隊目標您願意付出更多嗎？

這要看當時的情形，如果覺得這環保的事情比較重要，那當然就要留下來，時間要自己安排，像志工隊裡面有一個阿桑八十多歲了每次要清潔競賽她都會先偷偷的去打掃環境，當時義竹鄉清潔競賽都是最後幾名，我還發動環保志工到別的村庄幫忙打掃，林榮和局長還去看我們，我們好幾次到太保去清理高鐵站附近的道路，如果環保局或公所有需要我們配合到哪裡清掃我們也都樂意去做，有甚麼任務我都盡力去完成。

的常識，除環保知識其他也可獲得。(B-3-3-2)

當然是有啦！原來我們不知道的經過老師上課以後知識就增加了很多，要不然我們去哪知道這些，活到老學到老，能去參加這個訓練我也感到很高興，本來以為環保只是掃地種樹種花而已，上了課以後就知道原來有範圍這麼大，空氣啦水啦都包括在環保裡面。

(B-2-4-1)

去上課的時候環保局要我們自備茶杯跟環保筷，像我們志工出外用餐就知道要帶環保杯環保碗筷，來我們社區參訪的民眾我們也提供可重複使用的不銹鋼杯裝茶水，不但可節省資源也可減少垃圾，其他社區的人也會受影響，像埤前社區看到這樣也跟著這樣做了。

(B-2-4-2)

這要看當時的情形，如果覺得這環保的事情比較重要，那當然就要留下來，時間要自己安排，當時義竹鄉清潔競賽都是最後幾名，我還發動環保志工到別的村庄幫忙打掃，林榮和局長還去看我們，我們好幾次到太保去清理高鐵站附近的道路，如果環保局或公所有需要我們配合到哪裡清掃我們也都樂意去做，有甚麼任務我都

<p>2.你認同目前環保局對環保志工的管理方式嗎？</p> <p><u>在獎勵方面可以安排環保志工參訪的活動，到其他社區或到外縣市去看看別人的環境，可以學習成長，學習別人的優點，東後寮是嘉義縣比較早做社區營造的，早期環保志工去參訪回來後都變的自動自發去整頓環境，我覺得效果非常好。</u></p> <p>3.未來您打算繼續留在環保志工隊服務嗎？為甚麼？</p> <p><u>培養志工的意義就在這理，即使政府沒有經費補助志工還是會繼續維護環境，像社區好了，如果三個月沒維護草就長的比人高了，有的社區原本建設得很漂亮，之後沒有人能維護，環境就會很變得髒亂，所以環保志工隊的組成很重要。</u></p> <p>4.您對環保局在志工這方面有何建議？</p> <p><u>應該給予一些環保志工該有的認知，志願服務的本質，讓志工知道來當志工不是來拿紀念品的，或是有甚麼好處，是要出於自願的，有誠心要幫助社區讓環境變得更好，這種精神教育比較重要。</u></p>	<p>會盡力去完成。(B-3-1)</p> <p>在獎勵方面可以安排環保志工參訪的活動，到其他社區或到外縣市去看看別人的環境，可以學習成長，學習別人的優點，東後寮是嘉義縣比較早做社區營造的，早期環保志工去參訪回來後都變的自動自發去整頓環境，我覺得效果非常好。(B-3-2)</p> <p>培養志工的意義就在這理，即使政府沒有經費補助志工還是會繼續維護環境，像社區好了，如果三個月沒維護草就長的比人高了，有的社區原本建設得很漂亮，之後沒有人能維護，環境就會很變得髒亂，所以環保志工隊的組成很重要。(B-3-3)</p> <p>應該給予一些環保志工該有的認知，志願服務的本質，讓志工知道來當志工不是來拿紀念品的，或是有甚麼好處，是要出於自願的，有誠心要幫助社區讓環境變得更好，這種精神教育比較重要。(B-3-4)</p>
--	--

訪談編號：C

訪談對象：嘉義縣大林鎮水環境巡守隊明華小隊隊長

訪談時間：民國 101 年 10 月 18 日下午 1 點

訪談地點：嘉義縣大林鎮明華里社區活動中心

訪談方式：開放式錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>一、參與動機</p> <p>1.請問您當初為何想加入環保志工的行列？</p>	

明華社區說實在的是以環保起家，在嘉義縣服務常會到各社區走動，到了社區第一個就會去看它的環境，環境好表示這社區有動起來，環境不好表示社區動不起來，在 95 年 8 月我大哥當選里長後就開始把里內的阿伯阿姆組成環保義工隊開始每個禮拜日打掃環境，到了 96 年大林鎮清潔隊告訴我們可以加入河川巡守隊，因為明華社區旁邊有條北港溪支流三疊溪，所以我們想這些義工出來服務都要保險，開始保險都是我大哥自己付，參加河川巡守隊志工縣政府就會有保險，所以就加入了。

2. 請問您覺得參與環保志工是否對生活產生影響？

說實在的，加入以後讓我了解到水質監測的一些技巧，讓我們了解到要關心在地的環境，因為三疊溪就在我們旁邊，我們要跟溪河和平共處，而不是要去排斥他，這裡的環境在我們加入河川巡守隊之前民眾都會亂倒垃圾，在我們加入之後都會去巡視去清潔維護，感覺現在倒垃圾的人已經非常少了，在生活面上有很多的改變，如果比較常在巡視人家就不敢亂倒垃圾，一開始亂倒垃圾的通報案件很多現在逐年下降，這是在生活面的影響；在個人方面，說實在的我們這些隊員都盡心盡力的在做，身為一個小隊長我就努力去幫他們爭取一些福利，像向環保局爭取一些掃地用具，也接觸了很多人，就像剛開始要寫環保社區環境營造計畫不是很簡單，跟公部門接觸很多也請教很多人，幫人寫計畫案時也可跟人家互相討論學習，接觸的人變多了無形中生活圈也變大了，生活上也變得更忙碌，把陪家人的時間挪出一些來關懷這個社區環境。

在 95 年 8 月我大哥當選里長後就開始把里內的阿伯阿姆組成環保義工隊開始每個禮拜日打掃環境，到了 96 年大林鎮清潔隊告訴我們可以加入河川巡守隊，因為明華社區旁邊有條北港溪支流三疊溪，所以我們想這些義工出來服務都要保險，參加河川巡守隊志工縣政府就會有保險，所以就加入了。(C-1-1)

加入以後讓我了解到水質監測的一些技巧，讓我們了解到要關心在地的環境，因為三疊溪就在我們旁邊，我們要跟溪河和平共處，而不是要去排斥他，這裡的環境在我們加入河川巡守隊之前民眾都會亂倒垃圾，在我們加入之後都會去巡視去清潔維護，感覺現在倒垃圾的人已經非常少了，在生活面上有很多的改變，如果比較常在巡視人家就不敢亂倒垃圾，一開始亂倒垃圾的通報案件很多現在逐年下降，這是在生活面的影響；在個人方面，說實在的我們這些隊員都盡心盡力的在做，身為一個小隊長我就努力去幫他們爭取一些福利，像向環保局爭取一些掃地用具，也接觸了很多人，接觸的人變多了無形中生活圈也變大了，生活上也變得更忙碌，把陪家人的時間挪出一些來關懷這個社區環境。(C-1-2)

3.請問您覺得參與環保志工對社會有何幫助？

說實在的我這陣子接觸很多單位像內政部、台南市環保局、嘉義縣環保局等都會請我去講課做一些經驗分享，對社會多少有些幫助，還有到我們社區來參訪的民眾我們在活動中會跟他們做一些交流，我不會藏私會把知道的與人分享教大家怎麼做，希望大家都越來越好，對整體環境才能提升。

二、工作滿意度

1.自從您加入環保志工後您對環保知識有更多的了解嗎？

說實在的這都要利用我們的時間像水環境巡守隊，9月18日至10月18日這段時間是世界水質監測日，之前我們都會去上課不只在嘉義上課最遠會去台中，上這些課程就是在學習，有的由一些台大的教授親自下來講課，我覺得很幸運我不用跑到台大就可聽老師上課，由課程知道水質監測日到底在做甚麼，檢測的程序、測試包要怎麼使用，溶氧量、pH值、溫度等要如何檢測，由發給我們墊板上的對照表上就知道污染的程度，這是參加了水環境巡守隊以後所得到的一些知識，帶回社區與人分享，另外做了低碳社區以後就知道節能減碳的十大面向，政府已朝這方向在走，像低碳城市在南區方面是推低碳生活、生態綠化，低碳生活包括低碳旅遊，在生態綠化有一項濕地，剛好我們社區旁有個明華濕地，剛好搭到南區的重點，我覺得環保知識的培育是從生活面作起慢慢的學習，像資源回收我們不只有回收站，還鼓勵家戶自己設回收桶從家庭做起，相互學習、綠色消費、節能減碳的知識也多增加不少。

我這陣子接觸很多單位像內政部、台南市環保局、嘉義縣環保局等都會請我去講課做一些經驗分享，對社會多少有些幫助，還有到我們社區來參訪的民眾我們在活動中會跟他們做一些交流，我不會藏私會把知道的與人分享教大家怎麼做，希望大家都越來越好，對整體環境才能提升。(C-1-3)

像水環境巡守隊，9月18日至10月18日這段時間是世界水質監測日，之前我們都會去上課不只在嘉義上課最遠會去台中，上這些課程就是在學習，由課程知道水質監測日到底在做甚麼，檢測的程序、測試包要怎麼使用，溶氧量、pH值、溫度等要如何檢測，由發給我們墊板上的對照表上就知道污染的程度，這是參加了水環境巡守隊以後所得到的一些知識，帶回社區與人分享，另外做了低碳社區以後就知道節能減碳的十大面向，政府已朝這方向在走，像低碳城市在南區方面是推低碳生活、生態綠化，低碳生活包括低碳旅遊，在生態綠化有一項濕地，剛好我們社區旁有個明華濕地，剛好搭到南區的重點，我覺得環保知識的培育是從生活面作起慢慢的學習，像資源回收我們不只有回收站，還鼓勵家戶自己設回收桶從家庭做起，相互

2.自從您加入環保志工後您是否感到自我價值提升？

加入環保志工以後人生觀是有些改變，人家說生不帶來死不帶去，我在明華推環保社區就有一個口號：「環保道場做愛心，社區環境我關心」，所以我把明華社區當作一個環保道場，大家都是來修行的，明華的環保志工都是長者居多，大家都很早就起來掃地，我告訴他們如果看到有人丟垃圾，就把它掃乾淨，就當作做功德，千萬不要口出惡言，轉個念自然而然自我價值就提升了，其實很多志工年紀都大了，也沒求什麼，環保是從小事情做起，像燃燒稻草看起來沒什麼，但會導致空氣污染，久而久之或許會改變整個地球的環境而影響到我們下一代，做環保要把眼光放遠，自然而然就會從小處著手，進而慢慢的去關懷週遭的環境。

3.您對環保志工的服務內容感到滿意嗎？

很多人都認為我們是河川巡守隊，我們的服務內容就是在河川巡邏通報而已，可是我們還做很多環境整頓維護的工作，不單單只是巡邏而已，環保局設置巡邏登記要我們志工去簽到才有依據才算服務時數，我覺得平常只要隊員有空到河川沿岸多走動，有人在就比較不敢亂丟廢棄物，或是一些環境打掃應該也可以算時數，時數的計算或許可思考彈性一點，還有環保署的 Ecolife 要把打掃的過程 PO 到網路上傳，這樣才有分數，反過來講如果我們社區已經保持很乾淨不須再打掃這樣就沒分數，這會與事實不符，也會有城鄉差距，北部的人他們有可能會使用電腦的人較多較沒問題，南部的阿公阿嬤只會做哪會去用電腦，可是又要有成績，這有時後就會失去公平性與真實性。服務內容在制定上可能要思考較符合現狀。

學習、綠色消費、節能減碳的知識也多增加不少。(C-2-1)

加入環保志工以後人生觀是有些改變，人家說生不帶來死不帶去，我在明華推環保社區就有一個口號：「環保道場做愛心，社區環境我關心」，所以我把明華社區當作一個環保道場，大家都是來修行的，看到有人丟垃圾，就把它掃乾淨，就當作做功德，千萬不要口出惡言，轉個念自然而然自我價值就提升了，環保是從小事情做起，像燃燒稻草看起來沒什麼，但會導致空氣污染，久而久之或許會改變整個地球的環境而影響到我們下一代，做環保要把眼光放遠，自然而然就會從小處著手，進而慢慢的去關懷週遭的環境。(C-2-2)

很多人都認為我們是河川巡守隊，我們的服務內容就是在河川巡邏通報而已，可是我們還做很多環境整頓維護的工作，不單單只是巡邏而已，我覺得平常只要隊員有空到河川沿岸多走動，有人在就比較不敢亂丟廢棄物，或是一些環境打掃應該也可以算時數，時數的計算或許可思考彈性一點，還有環保署的 Ecolife 要把打掃的過程 PO 到網路上傳，這樣才有分數，反過來講如果我們社區已經保持很乾淨不須再打掃這樣就沒分數，這會與事實不符，也會有城鄉差距，北部

4. 您覺得環保志工的課程是否對您有幫助？

對很多人還是有幫助，從訓練當中還是會得到一些知識，像我們在清理堤防時有時後會撿到針頭，這時要另外打包或直接丟垃圾袋，就要有一點知識了，像我會教隊員如果撿到針頭先用個盒子裝起來再拿到衛生所回收，這是一種訓練從訓練當中得到一些知識，執勤時遇到狀況就知道如何處理，另外在節慶時就會有人喜歡在堤防邊放鞭炮，像現在很久沒下雨，天乾物燥很容易引發火災很危險，遇到這種狀況要如何處置，這些都要在課程中多提點，不但在環保知識上獲得許多，在日常生活的應對上也增加了不少知識。

三、組織忠誠度

1. 爲了達成環保志工隊目標您願意付出更多嗎？

在整個河川巡守隊志工管理當中，在環保局方面要求每位志工每年要服務 100 個小時以上，像我們平常到濕地導覽、社區環境清潔等都算在內，志工有一些福利像會發給雨鞋、雨衣等配備，那大家也盡量遵守局裡的規定，像參加活動或動員我們也會盡力去配合，別的社區要來參訪也會盡量把我們所知道的與大家分享。

的人他們有可能會使用電腦的人較多較沒問題，南部的阿公阿嬤只會做哪會去用電腦，可是又要有成績，這有時後就會失去公平性與真實性。服務內容在制定上可能要思考較符合現狀。(C-2-3)

對很多人還是有幫助，從訓練當中還是會得到一些知識，像我們在清理堤防時有時候會撿到針頭，這時要另外打包或直接丟垃圾袋，就要有一點知識了，像我會教隊員如果撿到針頭先用個盒子裝起來再拿到衛生所回收，這是一種訓練從訓練當中得到一些知識，執勤時遇到狀況就知道如何處理，另外在節慶時就會有人喜歡在堤防邊放鞭炮，像現在很久沒下雨，天乾物燥很容易引發火災很危險，遇到這種狀況要如何處置，這些都要在課程中多提點，不但在環保知識上獲得許多，在日常生活的應對上也增加了不少知識。(C-2-4)

在整個河川巡守隊志工管理當中，在環保局方面要求每位志工每年要服務 100 個小時以上，像我們平常到濕地導覽、社區環境清潔等都算在內，志工有一些福利像會發給雨鞋、雨衣等配備，那大家也盡量遵守局裡的規定，像參加活動或動員我們也會盡力去配合，別的社區要來參訪也會盡

2.你認同目前環保局對環保志工的管理方式嗎？

除了 100 小時的規定，在獎勵方面獲獎隊伍獎金的運用應該要有彈性活化一點，不要規定一定要買掃地用具或其他甚麼，這不只明華小隊的問題，也是其他隊共同的問題，大家會覺的我們這麼努力好不容易得到這個獎金，在打掃或巡邏後大家一起去吃個飯，順便作一下感情交流，另外在保險方面及觀摩方面我們都很認同，平日給志工一些訓練多一點新知識也很好。

3.未來您打算繼續留在環保志工隊服務嗎？為甚麼？

還是會繼續做下去，從剛開始的無到現在好不容易有的成果我們要永續經營下去，不能輕易放棄，我們常常接受考評也得到很好的成績，也得到一些獎勵金，其實我們要自己開拓財源不能只仰賴公部們，社區要有產業才能永續經營，如果政府沒有經費補助我們會自己籌措財源繼續做下去。

4.您對環保局在志工這方面有何建議？

幸虧我們加入環保志工隊從剛開始的保險、掃地用具的補助，加入以後由活動當中社區的人更加團結，更加努力付出，讓整個社區更健全，還可以把我的經驗分享給其他人，達到大家共好，唯一的建議是可以在繼續辦理巡守隊特殊訓練讓想加入的人有機會。

量把我們所知道的與大家分享。(C-3-1)

除了 100 小時的規定，在獎勵方面獲獎隊伍獎金的運用應該要有彈性活化一點，不要規定一定要買掃地用具或其他甚麼，這不只明華小隊的問題，也是其他隊共同的問題，另外在保險方面及觀摩方面我們都很認同，平日給志工一些訓練多一點新知識也很好。

(C-3-2)

還是會繼續做下去，從剛開始的無到現在好不容易有的成果我們要永續經營下去，不能輕易放棄，我們常常接受考評也得到很好的成績，也得到一些獎勵金，其實我們要自己開拓財源不能只仰賴公部們，社區要有產業才能永續經營，如果政府沒有經費補助我們會自己籌措財源繼續做下去。

(C-3-3)

幸虧我們加入環保志工隊從剛開始的保險、掃地用具的補助，加入以後由活動當中社區的人更加團結，更加努力付出，讓整個社區更健全，還可以把我的經驗分享給其他人，達到大家共好，唯一的建議是可以在繼續辦理巡守隊特殊訓練讓想加入的人有機會。

(C-3-4)

訪談編號：D

訪談對象：嘉義縣民雄鄉環保志工隊隊長

訪談時間：民國 101 年 10 月 25 日上午 10 點

訪談地點：嘉義縣民雄鄉協志研習中心

訪談方式：開放式錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>一、參與動機</p> <p>1. 請問您當初為何想加入環保志工隊的行列？ <u>我加入環保志工第一是對環保的服務有興趣，才跟大家做環保志工，加入環保志工以後對整個社會也會有幫助，環境不致於那麼髒亂，第二點就對自己而言可以多交一些朋友跟大家相處在一起，跟像我們退休以後當然需要一個伴，一方面可以跟大家聚在一起，一方面可以做環保可以為這社會做點公益，生活也比較充實不致於那麼無聊，身體也比較健康。</u></p> <p>2. 請問您覺得參與環保志工是否對生活產生影響？ <u>當然生活上一定會有改變，像我們退休以後都在家裡，悶在家裡也不好，那出來跟大家做做環保對自己本身有好處對整個社會也有好處，因為我們的孩子都已經大了，那跟大家在一起生活也比較充實一點，得到的資訊也比較多，跟大家一邊學習一邊做，生活比較多彩多姿，也認識比較多各行各業的人，大家有自己的專長可互相幫忙互相交流。</u></p> <p>3. 請問您覺得參與環保志工對社會有何幫助？ <u>當然有環保志工的組織的話，第一如果環境髒亂如果沒辦法完全消除最起碼可以消除</u></p>	<p>我加入環保志工第一是對環保的服務有興趣，才跟大家做環保志工，加入環保志工以後對整個社會也會有幫助，環境不致於那麼髒亂，第二點就對自己而言可以多交一些朋友跟大家相處在一起，跟像我們退休以後當然需要一個伴，一方面可以跟大家聚在一起，一方面可以做環保可以為這社會做點公益，生活也比較充實不致於那麼無聊，身體也比較健康。(D-1-1)</p> <p>當然生活上一定會有改變，像我們退休以後都在家裡，悶在家裡也不好，那出來跟大家做做環保對自己本身有好處對整個社會也有好處，那跟大家在一起生活也比較充實一點，得到的資訊也比較多，跟大家一邊學習一邊做，生活比較多彩多姿，也認識比較多各行各業的人，大家有自己的專長可互相幫忙互相交流。(D-1-2)</p> <p>當然有環保志工的組織的話，第一如果環境髒亂如果沒</p>

一點，就一個社區來講，如果有環保志工又有人帶頭，固定或不定期的打掃整理環境，整個社區就會變得比較整潔漂亮，社區的人利用打掃的時間大家聚在一起感情也會比較深厚一點。

二、工作滿意度

1. 自從您加入環保志工後您對環保知識有更多的了解嗎？

那當然，有上課有學習環保知識當然會增加，像環保標章產品，我們購買東西的時後就知道要買有環保標章的對環境比較好，也可向親戚朋友宣導要買這類產品，以前不懂的在學習後就比較了解了，而且還可以影響其他的人。

2. 自從您加入環保志工後您是否感到自我價值提升？

我是感覺每個人的個性都不一樣，有的人可以放下身段，有的人放不下，我做了環保志工，每次打掃完後流了一身汗，洗完澡後我覺的很舒服，一方面把事情完成了一方面身體變健康了，也感覺到很充實，那放不下身段的人會覺得我為甚麼要出來打掃，我在家裡好好的就好了，所以我們盡量要把這樣的人拉出來，讓他慢慢的接觸，日子久了以後讓他感覺這是一件很不錯的事，他的人生觀就會慢慢的改變，當環保志工除了我自己心態上改變，也影響其他的人讓他們感覺到做環保的好處，人與人之間多多接觸，互相幫助，生活上就會比較愉快。

3. 您對環保志工的服務內容感到滿意嗎？

要先教育大家，大家要有這個心一起做環

辦法完全消除最起碼可以消除一點，就一個社區來講，如果有環保志工又有人帶頭，固定或不定期的打掃整理環境，整個社區就會變得比較整潔漂亮，社區的人利用打掃的時間大家聚在一起感情也會比較深厚一點。(D-1-3)

那當然，有上課有學習環保知識當然會增加，像環保標章產品，我們購買東西的時後就知道要買有環保標章的對環境比較好，也可向親戚朋友宣導要買這類產品，以前不懂的在學習後就比較了解了，而且還可以影響其他的人。(D-2-1)

我是感覺每個人的個性都不一樣，有的人可以放下身段，有的人放不下，我做了環保志工，每次打掃完後流了一身汗，洗完澡後我覺的很舒服，一方面把事情完成了一方面身體變健康了，也感覺到很充實，當環保志工除了我自己心態上改變，也影響其他的人讓他們感覺到做環保的好處，人與人之間多多接觸，互相幫助，生活上就會比較愉快。(D-2-2)

要先教育大家，大家要有這

保服務，像社區的人要把環保志工集合起來打掃環境，讓社區看起來很乾境，很美觀，整齊畫一的，就可以達到我們做環保的目標，打掃社區環境，做資源回收垃圾分類，不但整個社區看起來整齊乾淨，資源回收也可減少社會一些資源的浪費，環保包羅萬象，只要大家有心大致沒甚麼問題。

4.您覺得環保志工的課程是否對您有幫助？

環保訓練課程理論與實務都要有，學了理論課程後要實際上去做，如何做？這些都要學習，理論課程雖然有幫助但是印象不會深刻，多加一些實務上的課程加深環保志工的印象服務起來就比較順手一點。

三、組織忠誠度

1.爲了達成環保志工隊目標您願意付出更多嗎？

這個應該是可以啦，目前來講鄉公所安排我們一個月掃一個社區，帶動社區的環保服務，讓社區的人跟我們環保志工結合，然後合力把社區整頓乾淨，我們環保志工可以影響社區居民自動自發愛護環境，一個一個社區慢慢的帶動，就可以達到目標。

2.你認同目前環保局對環保志工的管理方式嗎？

老實說做環保志工是比較累的，我在上次的會議也提過，希望局裡是不是可以訂一個獎勵辦法來鼓勵我們環保志工，像目前社福類也有自己的獎勵，縣政府、內政部都有，雖然環保署有但必需經過很多教授專家的考評通

個心一起做環保服務，像社區的人要把環保志工集合起來打掃環境，讓社區看起來很乾境，很美觀，整齊畫一的，就可以達到我們做環保的目標，打掃社區環境，做資源回收垃圾分類，不但整個社區看起來整齊乾淨，資源回收也可減少社會一些資源的浪費，環保包羅萬象，只要大家有心大致沒甚麼問題。(D-2-3)

環保訓練課程理論與實務都要有，學了理論課程後要實際上去做，如何做？這些都要學習，理論課程雖然有幫助但是印象不會深刻，多加一些實務上的課程加深環保志工的印象服務起來就比較順手一點。(D-2-4)

這個應該是可以啦，目前來講鄉公所安排我們一個月掃一個社區，帶動社區的環保服務，讓社區的人跟我們環保志工結合，然後合力把社區整頓乾淨，我們環保志工可以影響社區居民自動自發愛護環境，一個一個社區慢慢的帶動，就可以達到目標。(D-3-1)

老實說做環保志工是比較累的，我在上次的會議也提過，希望局裡是不是可以訂一個獎勵辦法來鼓勵我們環保志工，雖然環保署有但必需經過

過，要得到獎勵比較困難，是不是建議環保局也可訂定一個獎勵辦法。

另外有些環保志工平常要上班，遇到假日要環保服務時又剛好有事或是有時間時又沒有環保服務活動，這樣就沒辦法達到每年規定的服務時數，就要被取消資格，實在很可惜，是不是可以想一個辦法讓這些志工不被取消資格，可以繼續服務。

3. 未來您打算繼續留在環保志工隊服務嗎？為甚麼？

每個人身上都有不同的角色，今天我是環保志工的角色，我當然要把環保志工的角色給扮演好，除非我搬家要不然我會繼續做下去，在這個環境裡面，我認識了很多志同道合的朋友，不管是社區也好、鄉公所、環保局也好只要有需要我做的我都會盡力去完成，不會想要離開，當初想要出來做環保志工，是希望集結大家的力量為社會做點事，政府有沒有補助經費倒是不會在意，只怕沒事做整個組織散掉了才可惜。

4. 您對環保局在環保志工這方面有何建議？

我希望多增加一些環保志工，我們志工隊各社區都有，我在福樂社區有很多人想要加入環保志工，建議環保局再開班訓練，因為很多人希望有環保志工的資格，可以加入服務，讓各社區都動起來，我們也可以到其他社區去服務，帶動其他社區一起來做環保。

很多教授專家的考評通過，要得到獎勵比較困難，是不是建議環保局也可訂定一個獎勵辦法。(D-3-2-1)

有些環保志工平常要上班，遇到假日要環保服務時又剛好有事或是有時間時又沒有環保服務活動，這樣就沒辦法達到每年規定的服務時數，就要被取消資格，實在很可惜，是不是可以想一個辦法讓這些志工不被取消資格，可以繼續服務。(D-3-2-2)

每個人身上都有不同的角色，今天我是環保志工的角色，我當然要把環保志工的角色給扮演好，除非我搬家要不然我會繼續做下去，在這個環境裡面，我認識了很多志同道合的朋友，不管是社區也好、鄉公所、環保局也好只要有需要我做的我都會盡力去完成，不會想要離開，當初想要出來做環保志工，是希望集結大家的力量為社會做點事，政府有沒有補助經費倒是不會在意，只怕沒事做整個組織散掉了才可惜。(D-3-3)

我希望多增加一些環保志工，建議環保局再開班訓練，因為很多人希望有環保志工的資格，可以加入服務，讓各社區都動起來，我們也可以到其他社區去服務，帶動其他社區一起來做環保。(D-3-4)

訪談編號：E

訪談對象：嘉義縣梅山鄉公所清潔隊長

訪談時間：民國 101 年 10 月 12 日下午 3 點

訪談地點：嘉義縣梅山鄉公所清潔隊

訪談方式：開放式錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>1. 請問您對環保志工的服務成效感到滿意嗎？ <u>成效很不錯，我們每個月的第一個禮拜六都會發動環保志工打掃髒亂點或是比較大的道路，出去打掃的時後鄉民看到都會很讚賞，說志工把馬路掃得很乾淨，另外在大、小型的環保宣導會如果志工時間上可以也會請他們來協助，無論在環境整頓或教育宣導方面實際上來說幫助是蠻大的。在環保教育站那邊有重一些花草草，那志工就輪班去澆水整理做一些綠美化的工作，整體來說環保志工隊還是有幫助的。</u></p>	<p>成效很不錯，無論在環境整頓或教育宣導方面實際來說幫助是蠻大的。整體來說環保志工隊還是有幫助的。(E-1)</p>
<p>2. 請問您認為環保志工知能方面還有哪些需要再加強的？ 環保志工其實程度參差不齊，有的沒那麼積極，有的沒念什麼書但想要服務的會主動詢問有沒有要協助的，<u>一般來說服務的基本觀念都有，有什麼需要服務的都會來參加。環保志工的在職教育很重要，有一些新的環保知識需要隨時加強，要請老師來上課，環保志工多少會吸收一點，還是會有幫助的。</u></p>	<p>一般來說服務的基本觀念都有，有什麼需要服務的都會來參加。環保志工的在職教育很重要，有一些新的環保知識需要隨時加強，要請老師來上課，環保志工多少會吸收一點，還是會有幫助的。(E-2)</p>
<p>3. 您認為公部門可提供環保志工哪些資源？ 參加環保志工的基礎訓練或特殊訓練還要繳費，有的人可能有熱誠可是沒辦法繳費，這可能就要我們來出，<u>環保局有提供參加環保志工的訓練費用，或安排這方面的訓練，在公所這邊每個月的環保日我們會提供蔬食便當，是利用資源回收的經費提供一些掃地用具或宣導品來獎勵他們。</u></p>	<p><u>環保局有提供參加環保志工的訓練費用，或安排這方面的訓練，在公所這邊每個月的環保日我們會提供蔬食便當，是利用資源回收的經費提供一些掃地用具或宣導品來獎勵他們。</u>(E-3)</p>
<p>4. 您認為環保志工會認同環保局(鄉公所)而繼續留下來服務的因素是甚麼？ 環保志工當然會想要留下來服務，一方面</p>	<p>環保志工當然會想要留下</p>

他們對環保的服務工作大致上都會認同，另一方面大家在一起服務日子久了自然感情就會比較好，有時辦活動或安排環境整頓大家就有機會相處在一起，但有的是因為年紀大了或身體狀況不好無法繼續服務，所以志工人數會流失，一般環保志工都會配合我們的安排做環境整理，除少人以外大致理念都一樣。

5.您認為在環保志工隊公部門應該扮演甚麼角色？

公部門大概做一些聯繫的工作，提供一些服務機會或辦一些活動讓他們參加，大家交流一下心得，讓環保志工覺得參加這個志工隊是有意義的，是值得的。

來服務，一方面他們對環保的服務工作大致上都會認同，另一方面大家在一起服務日子久了自然感情就會比較好，有時辦活動或安排環境整頓大家就有機會相處在一起，一般環保志工都會配合我們的安排做環境整理，除少人以外大致理念都一樣。(E-4)

公部門大概做一些聯繫的工作，提供一些服務機會或辦一些活動讓他們參加，大家交流一下心得，讓環保志工覺得參加這個志工隊是有意義的，是值得的。

訪談編號：F

訪談對象：嘉義縣環境保護局水污染防治科科長

訪談時間：民國 101 年 10 月 29 日下午 2 點

訪談地點：嘉義縣環境保護局水污染防治科

訪談方式：開放式錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>1.請問您對環保志工的服務成效感到滿意嗎？</p> <p>對於水環境巡守志工服務成效事實上是不滿意的，因為我們成立的是水環境巡守志工，那到目前為止水環境巡守志工對於水環境污染通報的案件很少，但服務時數確很多，事實上水環境污染的案件還是很多，主要還是由環保局陳情專線的管道來的，自從有水環境巡守隊以後對環保局的幫助不大，大部份水環境巡守志工參加的重點不在於擔任環境保護的相關工作，他們在於參加了這個團體以後想要有保險或是有經費，在經費方面，每一次出來打掃每人都補助一佰元的誤餐費及茶水費，但在環保局來講成立水環境巡守隊的目的是希望他們優先把河川沿岸環境整頓乾淨，而不是</p>	<p>對於水環境巡守志工服務成效事實上是不滿意的，因為我們成立的是水環境巡守志工，那到目前為止水環境巡守志工對於水環境污染通報的案件很少，但服務時數確很多，事實上水環境污染的案件還是很多，大部份水環境巡守志工參加的重點不在於擔任環境保護的相關工作，他們在於參加了這個團體以後想要有保險或是有經費，在環保局來講成立水環境巡守隊的目的是希望他們</p>

先整頓社區附帶順便整理河川沿岸，目前水環境巡守隊服務的內涵還是像一般的社區環保志工一樣。

2. 請問您認為環保志工知能方面還有哪些需要再加強的？

服務內容認知方面還是停留在一般社區環保志工，一般來說水環境巡守志工年齡都較大，要做一些專業訓練可能比較困難，事實上他們不太有心要來參加，就像我們辦世界水質監測日一樣總出席率還不到四成，世界水質監測日是一個大型活動我們發通知要大家報名來參加，水環境巡守隊總共有 500 多人來參加才 200 多人，我覺得比較需要加強是在生活態度方面，環保是一種生活態度，只要自己在日常生活上不亂丟煙蒂、不亂丟垃圾，這就是環保，志工要了解行善跟志願服務的差異，志工不一定是行善，而行善也不一定要當志工，既然進到志願服務的體系裡面就要遵守志願服務的規範，不能想要怎樣就怎樣。

3. 您認為公部門可提供環保志工哪些資源？

看如果他們需要訓練就安排訓練，再來就是保險，其他活動經費就是每次出來打掃補助每人 100 元的誤餐費及茶水費，現在環保署水環境巡守隊的運作經費全部停止不補助，所以現在規模要慢慢精簡。

4. 您認為環保志工(水環境巡守志工)會認同環保局(鄉公所)而繼續留下來服務的因素是甚麼？

我想會，因為有保險，還有相關活動經費，像這次調查他們提出的需求背心、帽子、雨衣、雨鞋、手電筒及清掃用具每個人額度 1000 元，由各公所依需求去購買核銷。

優先把河川沿岸環境整頓乾淨，而不是先整頓社區附帶順便整理河川沿岸，目前水環境巡守隊服務的內涵還是像一般的社區環保志工一樣。(F-1)

服務內容認知方面還是停留在一般社區環保志工，一般來說水環境巡守志工年齡都較大，要做一些專業訓練可能比較困難，我覺得比較需要加強是在生活態度方面，環保是一種生活態度，只要自己在日常生活上不亂丟煙蒂、不亂丟垃圾，這就是環保，志工要了解行善跟志願服務的差異，志工不一定是行善，而行善也不一定要當志工，既然進到志願服務的體系裡面就要遵守志願服務的規範，不能想要怎樣就怎樣。(F-2)

需要訓練就安排訓練，再來就是保險，其他活動經費就是每次出來打掃補助每人 100 元的誤餐費及茶水費，現在環保署水環境巡守隊的運作經費全部停止不補助，所以現在規模要慢慢精簡。(F-3)

我想會，因為有保險，還有相關活動經費，像這次調查他們提出的需求背心、帽子、雨衣、雨鞋、手電筒及清掃用具每個人額度 1000 元，由各公所依需求去購買核銷。(F-4)

5. 您認為在環保志工隊公部門應該扮演甚麼角色？

老實說不用成立甚麼水環境巡守隊，當初環保署是依據志願服務法成立水環境巡守隊，不過水環境巡守隊的績效沒有顯現出來，大部份是為福利來的，我認為可以裁撤掉，因為既然是定位為水環境巡守隊應該是以水環境的服務項目為主，那現在已經偏離主題以社區環境為主，跟社區環保志工已經重疊了，事實上無論是社區環保志工、水環境巡守志工、節能減碳志工，應都定位為環保志工再依不同地點不同狀況來擔認不同的任務，發展各村里不同特色，合併以後規模縮小一半，還可以把節省的經費做更多的事情。

老實說不用成立甚麼水環境巡守隊，當初環保署是依據志願服務法成立水環境巡守隊，不過水環境巡守隊的績效沒有顯現出來，因為既然是定位為水環境巡守隊應該是以水環境的服務項目為主，那現在已經偏離主題以社區環境為主，跟社區環保志工已經重疊了，事實上無論是社區環保志工、水環境巡守志工、節能減碳志工，應都定位為環保志工再依不同地點不同狀況來擔認不同的任務，發展各村里不同特色，合併以後規模縮小一半，還可以把節省的經費做更多的事情。(F-5)

訪談編號：G

訪談對象：嘉義縣環境保護局綜合計畫科科長

訪談時間：民國 101 年 10 月 29 日下午 4 點

訪談地點：嘉義縣環境保護局綜合計畫科

訪談方式：開放式錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>1. 請問您對環保志工的服務成效感到滿意嗎？</p> <p><u>對整個環保志工服務的部份，其實因為我們環保志工本身在招募的時候整個資格的限制本來就比較寬了，所以後續實際的服務的話其實他們沒有辦法有太大的突破，我們只能用一些固定的安排，比較制式性的服務，但絕大多數的環保志工其實在環保局整個推動相關的環保工作上也是有相當大的助益，但是環保志工又分一般環保志工跟環境教育志工，我對環境教育志工倒是有很大的一個期待，就目前的服務現況，他們在整個規劃及環境教育的推動的部份上來講還是比一般環保志工來得好，其實一般來講礙於環保局相關推動人力上</u></p>	<p>對整個環保志工服務的部份，其實因為我們環保志工本身在招募的時候整個資格的限制本來就比較寬了，所以後續實際的服務的話其實他們沒有辦法有太大的突破，我們只能用一些固定的安排，比較制式性的服務，但絕大多數的環保志工其實在環保局整個推動相關的環保工作上也是有相當大的助益，我對環境教育志工倒是有很大的一個期待，就目前</p>

還是不足的，所以有一些制式性的，請環保志工來協助的話還是可以分擔一些工作，所以大致上來說還是可以的。

2. 請問您認為環保志工知能方面還有哪些需要再加強的？

在整個環保志工業務的推動部份，因為受限於他們的一些工作內容，所以接觸的就比較有限，現在整個環境教育在推動有很多新的訊息，所以在相關的環保知識都可以再加強，絕大多數的環保志工從事的是志願服務的工作，他們都能了解志願服務的定義，應該要盡的相關工作他們都很清楚，但還是有少部份的人在組織認同、服務態度或志願服務的認知事實上都還有再加強的地方，比較擔心的是怕這些少部份的人的觀念會去影響其他的人，所以志願服務的一些正確的認知還是要適時給予加強。

3. 您認為公部門可提供環保志工哪些資源？

其實以我們目前在推動環保志工的服務工作，在訓練、觀摩的部份都有在推，但是我覺得要給環保志工真的有利的誘因的話應該是在獎勵，針對實際上在整個業務的推動方面不管是配合度或參與度要好的部份應該要有獎勵的機制，有獎勵的話效果比較看得出來，一般來講環保局目前的獎勵辦法只有依據志願服務法及縣的獎勵，在環保局方面應該在除了環保署及縣的獎勵以外再訂一個獎勵辦法，現在其實在園區的轉型，其實有很多志工做配合，在這方面我們可以針對這些服務績效良好的志工思考做一些獎勵。其實各縣市的經費逐年一直在縮編，環保局在經費拮据的狀況

的服務現況，他們在整個規劃及環境教育的推動的部份上來講還是比一般環保志工來得好，其實一般來講礙於環保局相關推動人力上還是不足的，所以有一些制式性的，請環保志工來協助的話還是可以分擔一些工作，所以大致上來說還是可以的。(G-1)

在整個環保志工業務的推動部份，因為受限於他們的一些工作內容，所以接觸的就比較有限，現在整個環境教育在推動有很多新的訊息，所以在相關的環保知識都可以再加強，但還是有少部份的人在組織認同、服務態度或志願服務的認知事實上都還有再加強的地方，比較擔心的是怕這些少部份的人的觀念會去影響其他的人，所以志願服務的一些正確的認知還是要適時給予加強。(G-2)

以我們目前在推動環保志工的服務工作，在訓練、觀摩的部份都有在推，但是我覺得要給環保志工真的有利的誘因的話應該是在獎勵，針對實際上在整個業務的推動方面不管是配合度或參與度要好的部份應該要有獎勵的機制，有獎勵的話效果比較看得出來，在環保局方面應該在除了環保署及縣的獎勵以外再訂一個獎勵辦法，現在其實在園區的轉型，其實有很多志工做配合，在這

之下還是編了部份環保志工的經費，因為縣內財源沒那麼充裕，但是如果這個業務要讓它可長可遠的話中央應該也要給縣市一些經費的支援，環境教育法推動之後環保署應該很重視環保志工的這個區塊，其實環境教育法的推動單靠公部門的力量還是有限，其實環保署也一直在推環境教育志工的環境教育講師的認證，那目前環保署開的環境教育的核心課程只針對公部門的承辦人員，我倒建議中央針對各縣市的環境教育志工也可以開辦一些認證課程讓縣市環境教育志工也可以有認證的機會，將來協助地方推動環境教育的工作。環保志工服務的話本身就是義務的性質，如果要他們留下來服務的話公部門應該給一些資源，也要有接授新知識的機會。

4. 您認為環保志工會認同環保局(鄉公所)而繼續留下來服務的因素是甚麼？

我們的環保志工隊在 94 年就成立，到現在也將近 10 年了，姑且不論他們在整個環保服務的成效是怎樣，但是因為這麼久了會留下來應該都對這個團體有感情了，也認同環保局的管理方式，大家的價值觀也比較接近，還有平常承辦人員對他們的關心，大家平常的互動摩式也不錯，我想這是主要的原因。

方面我們可以針對這些服務績效良好的志工思考做一些獎勵。環保局在經費拮据的狀況之下還是編了部份環保志工的經費，但是如果這個業務要讓它可長可遠的話中央應該也要給縣市一些經費的支援，其實環境教育法的推動單靠公部門的力量還是有限，其實環保署也一直在推環境教育志工的環境教育講師的認證，那目前環保署開的環境教育的核心課程只針對公部門的承辦人員，我倒建議中央針對各縣市的環境教育志工也可以開辦一些認證課程讓縣市環境教育志工也可以有認證的機會，將來協助地方推動環境教育的工作。環保志工服務的話本身就是義務的性質，如果要他們留下來服務的話公部門應該給一些資源，也要有接授新知識的機會。

(G-3)

我們的環保志工隊在 94 年就成立，到現在也將近 10 年了，姑且不論他們在整個環保服務的成效是怎樣，但是因為這麼久了會留下來應該都對這個團體有感情了，也認同環保局的管理方式，大家的價值觀也比較接近，還有平常承辦人員對他們的關心，大家平常的互動摩式也不錯，我想這是主要的原因。(G-4)

5. 您認為在環保志工隊公部門應該扮演甚麼角色？

我覺得我們還是要扮演從旁去輔導的角色，因為有時候公部門投入太多的話反倒他們會忘了他們要做什麼了，會覺得甚麼都應該是公部門要給的要做的，會搞不清楚志工所應該扮演的角色，真正志願服務的意涵是甚麼，所以我們每年都會辦理環保志工的在職訓練，在課程的安排都會思考到啦，會從志願服務的角度出發安排一些可以讓他們省思的課程，適時給一些正確的觀念。

我覺得我們還是要扮演從旁去輔導的角色，因為有時候公部門投入太多的話反倒他們會忘了他們要做什麼了，會覺得甚麼都應該是公部門要給的要做的，會搞不清楚志工所應該扮演的角色，真正志願服務的意涵是甚麼，所以我們每年都會辦理環保志工的在職訓練，在課程的安排都會思考到啦，會從志願服務的角度出發安排一些可以讓他們省思的課程，適時給一些正確的觀念。

(G-5)