

志工來源對其參與清淨家園服務層面認知之影響

黃益助

屏東科技大學環境工程與科學系

湯平貴

屏東縣環境保護局

徐和成

屏東縣環境保護局

蘇茂生

屏東縣環境保護局

摘要

本研究主要目的是為了解不同的志工來源對其參與清淨家園計畫之服務層面認知之影響，包括自我評定、投入程度與工作意願、自我認知與環保意識、及服務滿意度等議題。針對村里志工及通訊員志工兩組不同來源與學歷分佈族群做為問卷對象，採用 Likert 5 點量表作為計分基準，去除無效問卷後，再利用社會科學套裝統計軟體(Statistical Package for the Social Sciences, SPSS)分析比較其間之差異性。結果顯示，有 54.3%的村里志工、64.3%的通訊員志工，認為清淨家園計畫實施前四周環境較為髒亂，計畫實施至本調查結束(2003 年 2 月)後，有 84.6%的村里志工、91%的通訊員志工，認為目前居家四周環境已大幅改善且感到滿意，且有 79.4%的村里志工、83.1%的通訊員志工，對計畫成效與周圍村里相比感到滿意。整體而言，在所探討之題項中，大多以通訊員志工獲得較高的認同度，顯示學歷較高的志工對各項議題有較高的接受度。村里志工較注重實務面執行成效的感受，通訊員志工除關心居家環境外，更注重村里的長期整體性發展。每星期可投入志願服務時數方面，兩組受訪者皆認同每週 6 小時左右。本研究顯示，各調查項目大多獲得正面的看法與回應，顯示推動志工投入清淨家園工作，值得進一步且全面性的推廣與落實。

關鍵字：志工、清淨家園、認知、自我評定、滿意度

通訊作者：黃益助

聯絡電話：08-7703202-7379

傳真電話：(08) 77740406

聯絡地址：屏東縣內埔鄉學府路一號

E-MAIL :ych@mail.npust.edu.tw

壹、導論

政府自 1999 年開始實施社區總體營造工作，都僅僅以鄉內某一個社區或村里為主，鮮少由全縣整體實施，更遑論是以縣內全部村里為執行單位之全面性動員。清淨家園計畫工作，乃是屏東縣政府 2001 年起為改善縣內整體環境品質，凝聚民眾村里的社區意識，藉助村里志工的雙手，進行全面性環境衛生的維護工作，以達到民眾自己建設及維護家園的功能，故推動志工投入村里清淨家園工作，是屏東縣政府 2001 年重要的工作之一。清淨家園計畫主要是依據行政院環保署所訂定的「加強推動村里社區居民共同清潔維護居家環境」計畫(行政院環保署，1999)，實施目的主要包括下列 4 點：(1)落實垃圾清理，保持環境衛生，建立整潔乾淨之城鄉新風貌，邁向觀光大縣之最終理想目標；(2)提昇居家品質，維護民眾身心健康；(3)加強資源回收，促使垃圾減量，延長處理設備期限，有效維護良好之空氣品質；(4)落實志工培訓政策，激發民眾愛家愛鄉之情操。從許多社區營造成功的案例，凝聚民眾的社區意識，是最主要的因素(屏東縣環境保護局，2001)。配合志願服務法的公佈實施，有效發揮社會志工資源，將是政府未來施政的重要工作之一。

現有的政府體制建構上，村里屬於最基層單位，部份村里幹事兼任兩個村里辦公室的業務，甚至部份村里幹事由臨時員充任，況且政府許多政策及業務都需要在最基層推展，在這種組織薄弱、角色不明的情況下，很難去要求村里長有效提供良好的服務品質。因此透過志工投入社區福利服務及環境景觀改善工作，正可以彌補這方面的不足，進而達到有效善用社會資源的目的(蘇葵玲，1998；周學雯，2001)。

本研究主要目的是為了解不同的志工來源對其參與清淨家園計畫之服務層面認知之影響，包括自我評定、投入程度與工作意願、自我認知與環保意識、及服務滿意度等議題，以凝聚民眾的社區意識。針對村里志工及通訊員志工兩組不同來源與學歷分佈族群做為問卷對象，採用 Likert 5 點量表作為計分基準，再利用社會科學套裝統計軟體 (Statistical Package for the Social Sciences, SPSS)分析比較其間之差異性。本研究針對屏東縣推動清淨家園工作，探討不同志工來源對其投入情況、自我認知與服務成效間之關係，從多方面去了解比對成效的相關性，採用問卷調查法。研究範圍以屏東縣林邊鄉、佳冬鄉及枋寮鄉三個鄉為主，按照各鄉所轄村里中現有志工數隨機抽取每村至少 10 位以上的志工進行問卷調查，以上 3 個鄉緊鄰在一起，利用 2002 年推動清淨家園工作各鄉的考核成績，作為抽樣對象的主要考量，其中林邊鄉在 33 個評比鄉鎮中獲得第 2 名、佳冬鄉第 16 名、枋寮鄉第 29 名(屏東縣環境保護局，2002)，以了解考核成績是否會影響村里志工

對各服務層面之認知。另外再選取通訊員志工為對象，進行分析比較，以了解兩組不同學歷分佈族群，是否會產生認知的差異性。並針對以下問題進行差異性分析探討：

- 假設 1 不同的志工來源對投入志願服務的態度有差異性。
- 假設 2 不同的志工對經費來源的看法有差異性。
- 假設 3 不同的志工來源對環境綜合狀態的看法有差異性。
- 假設 4 不同的志工來源對環保意識的認知有差異性。
- 假設 5 不同的志工來源對村里發展的看法有差異性。
- 假設 6 不同的志工來源對清淨家園實施滿意程度的看法有差異性。

貳、研究設計

本研究參考相關資料及清淨家園計畫實施狀況，按研究目的及假設製作問卷調查表初稿，經預試、修正、再預試、專家學者審查、再修正等程序，才完成一份正式的問卷表。問卷內容架構(圖 1)共分為 5 部分，包括(1)個人基本資料方面分為性別、年齡、學歷、居住地、居住年數及職業，共計 6 個題項；(2)綜合狀態方面分為自我評定、髒亂因子及內部控管等 3 個層面，共計 11 個題項；(3)環保意識方面分為訓練功能、增強因子、互動因子及推動助力等 4 個層面共計 16 個題項；(4)投入工作意願方面分為考評功能、內在規劃、服務因子等 3 個層面，共計 12 個題項；(5)執行滿意度方面分為美麗人生、滿足情況、情感因子等 3 個層面，共計 15 個題項。本研究主要針對問卷內容及結果較特殊之題目進行分析與探討包括垃圾桶消失於居家四周、成立社區學習中心、出錢協助志工隊整頓環境、政府定期舉辦志工博覽會、每一民眾每年繳交 200 元推動清淨家園、發行村里期刊、建立志工人事資料庫、紀錄志工服務時數及服務態度，作為志工獎勵及頒發榮譽証之依據、政府應訂定志工榮譽制度、每星期可投入服務時數、符合參加志工前之預期等 11 個題項，並評估探討計畫實施前後，不同志工對四周環境滿意度之變化，以了解計畫之執行成效。問卷對象分為村里志工及通訊員志工 2 大群組，問卷分量表第 2、3、4、5 部分採用 Likert(Likert-type Scale)5 點量表，由受訪者依據實際的感受及對環境的要求作答，從「非常同意」、「同意」、「沒意見」、「不同意」、「非常不同意」，分別給予 5、4、3、2、1 等分數，受訪者在某一題項的得分愈高，表示對於該項目的認同程度愈高，反之則愈低。於預試進行完成後，利用統計軟體 (SPSS) 進行項目分析、效度分析及信度分析，以使問卷內容達一致性與穩定性(Gay, 1992; Houle, 1972; Kemp, 1985)。

在村里志工正式抽樣調查方面，共篩選枋寮鄉保生村、人和村、東海村、大庄村等

4 村；佳冬鄉有昌隆村、玉光村、石光村、萬建村、佳冬村等 5 村；林邊鄉有永樂村、水利村、田厝村、光林村、仁和村、中林村、林邊村等 7 村，共計 16 村。被抽樣村里現有志工人數為 718 人，合計抽樣調查人數為 273 人，回收問卷數 261 份，有效問卷數 228 份，無效問卷數 33 份，回收卷佔抽樣數 96%。通訊員志工參加講習人數為 192 人，抽樣數為 168 份，回收問卷數 137 份，有效問卷數 114 份，無效問卷數 23 份，回收卷佔抽樣數 82%。本研究問卷回收率各為 96%及 82%，高於 Billis and Harris (1996)所建議之 70%，可視為非常良好，並進行後續資料的統計與分析(宋世雯，2000；吳明隆，2000；邱皓政，2000；張偉賢，2001；周學雯，2002；Bryman and Cramer, 1997)。受訪者若為不識字者則由村里長、村里幹事或村里志工轉述問卷題目，由受訪者回答，再由轉述者將受訪志工之回應填寫於問卷表上。回收問卷若有資料不完全、答題遺漏或者答案圈選一樣者，視為無效卷，個別抽出不再進行分析。在通訊員部份如有學歷未達高中職以上者，亦視為無效卷。於問卷調查完成後，按照如圖 2 所示之研究分析項目流程圖進行分析，分析前先行編碼再將資料鍵入電腦並進行資料之驗證與查核，經正反向修正得分後，即進行比較分析。

參、研究結果分析

一、基本資料分析

本節主要探討受訪對象的基本資料，包括性別、學歷、年齡、職業、居住年數的分佈情形，並與問卷各題項間之結果進行交叉分析比較，探討受訪者的看法及內心的感受程度，另利用村里志工及通訊員志工兩組對象做分析比較，以判別雙方面對投入程度與執行成效間之認知差異。

(一) 村里志工

村里志工主要負責辦理環境整頓、資源回收、廚餘回收、綠美化及廣告物拆除等工作，扮演維護居家環境衛生的角色。在村里志工部分共回收 228 份有效問卷。

- 1.性別：女性 157 位，佔 69%；男性 71 位，佔 31%，男性人數不到女性人數二分之一。
- 2.學歷：以國中畢業者 98 人，佔 43.4%為最高；依序為高中職畢業者 59 人(25.9%)、不識字者 51 人(22.4%)、大學或專科畢業者 18 人(佔 7.9%)、研究所畢業者 1 人(0.4%)。學歷分佈以高中職畢業以下程度者為主，佔總數 91.7%。
- 3.年齡：以 41-50 歲者 86 人，佔 37.7%為最多；依序為 51-60 歲者 67 人(29.4%)、60 歲以上者 46 人(20.2%)、31~40 歲者 23 人(10.1%)、21~30 歲者 6 人(2.6%)。以 41 歲以上者為主，佔總數 91.7%。

4.職業：問卷職業欄共分成 10 個行業，主要以家庭主婦佔大多數有 118 人，佔 51.8%；其次為農夫 60 人(26.3%)，商人 16 人(7%)，工人 11 人(4.8%)，公務員 7 人(3.1%)。

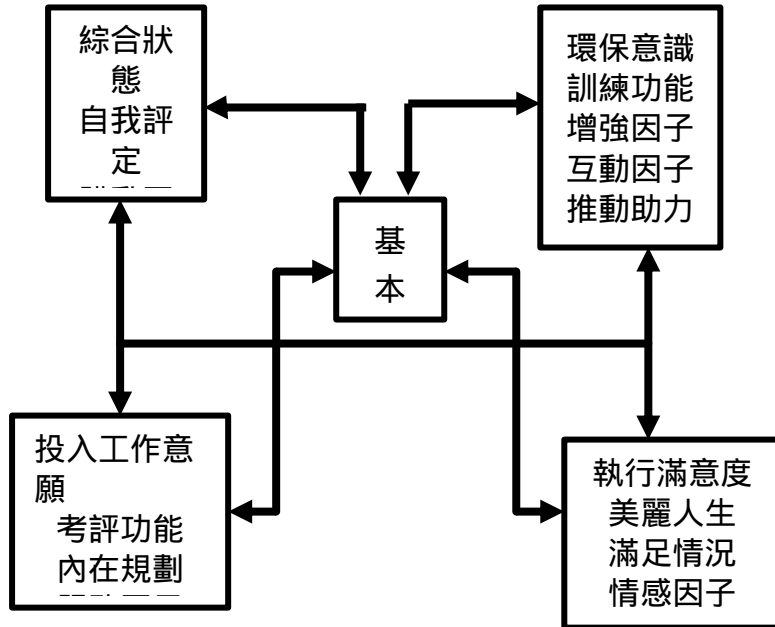


圖 1 問卷內容架構圖

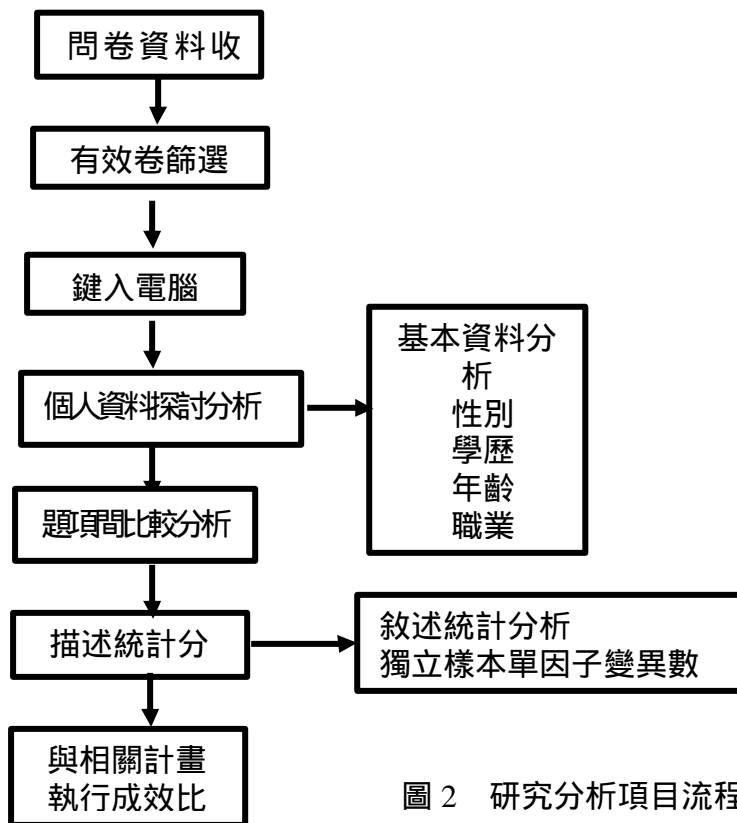


圖 2 研究分析項目流程

5.居住年數：以居住在當地 16~20 年及 60 年以上者居多；由性別得知參與之志工以女性佔多數；而職業中又以家庭主婦居多，從年齡上計算可以了解 16~20 年之部份主要都以嫁到當地之婦女居多，而 60 年以上者為農夫居多。

(二)通訊員志工：

通訊員志工主要工作為蒐集村里活動資料、文字記錄及活動拍攝，並且將其製作成文稿提供清淨家園雙月刊審核刊登。採自由報名參加，全縣計有二分之一強的村里提報高中職以上人士參加，因為散居於各地，不再分析其居住地分布情形。

- 1.性別：男性 70 人(63%)，女性 42 位(37%)，男性約為女性二倍，與村里志工之性別分佈特性相反。
- 2.年齡：以 41~50 歲者居多有 44 位(39.3%)；其次依序為 31~40 歲者 34 人(30.4%)、51~60 歲者 17 人(15.2%)、60 歲以上者 10 人(8.9%)、21~30 歲者 7 人(6.3%)；其中以 31~40 歲及 41~50 歲者合計有 78 位佔 70%，為主要年齡層，通訊員志工之年齡層分布較村里志工年輕。
- 3.學歷：通訊員志工須具備一定的學識，文筆須順暢，因此在人員的選擇上要求應具備高中職以上之學歷，以符合在文學創作上的需要。學歷分佈以高中職者為主共有 70 人佔 62.5%；其次為大學或專科者有 41 人佔 36.6%；研究所以上學歷者有 1 人佔 0.9%。
- 4.職業：通訊員志工的職業分布較為平均，雖然仍以家庭主婦佔較多數，但所佔的比例已不到村里志工的一半，而公務員所佔的比例則明顯的提高。整個職業分佈情形如下：家庭主婦 27 人(24.1%)、公務員 23 人(20.5%)、農人 17 人(15.2%)、商人及其他類各有 12 人，各佔 10.7%、退休人士 9 人(8%)、工人 8 人(7.1%)、教師 4 人(3.6%)。
- 5.居住年數：以 36~40 年者居多，其次依序為 6~10 年、16~20 年、26~30 年及 46~50 年、41~45 年、11~15 年、21~25 年者。

二、清淨家園計畫之整體成效評估

調查分析結果顯示，有 54.3%的村里志工、64.3%的通訊員志工，認為清淨家園計畫實施前四周環境隨時隨地都非常髒亂，計畫實施至本調查結束後，有 84.6%的村里志工、91%的通訊員志工，認為目前居家四周環境已大幅改善且感到滿意，有 79.4%的村里志工、83.1%的通訊員志工，對計畫成效與周圍村里相比感到滿意。

三、各題項間比較分析：

為了解村里志工和通訊員志工對問卷題項之回應與認知情形，進行各題項與受訪對象之交叉分析，其結果如表 1 所示。茲將分析結果綜合討論如下：

(一)垃圾桶消失於居家四周活動空間：

表 1 顯示認同在居家四周將垃圾桶移除之比率，村里志工占 78.2% 優於通訊員志工之 74.0%，大多數人皆認為放置垃圾桶於居家四周環境是不妥的方式，值得相關單位作為施政改進的參考。

(二)成立社區學習中心

認同成立社區學習中心之比率，通訊員志工占 88.6% 優於村里志工之 79.4%，顯示學歷程度較高者更為肯定成立社區學習中心的重要性。且兩者皆認為成立社區學習中心，有助於提昇整體環保意識，改善居家生活品質的功能。

表1 問卷各特殊題項與受訪對象之交叉分析結果

題項	內容	村里志工(a)		通訊員志工(b)		差異
		平均	百分比%	平均	百分比%	
1	垃圾桶消失於居家四周活動空間	3.91	78.2	3.70	74.0	(a)>(b)
2	成立社區學習中心	3.96	79.4	4.42	88.6	(b)>(a)
3	出錢協助志工隊整頓環境	3.30	66.1	4.00	80.0	(b)>(a)
4	政府定期舉辦志工博覽會	4.07	81.4	4.40	88.5	(b)>(a)
5	每一民眾每年繳交 200 元推動清淨家園工作	3.35	67.0	2.93	58.6	(a)>(b)
6	發行村里期刊	3.80	76.1	4.08	81.8	(b)>(a)
7	建立志工人事資料庫	3.93	78.8	4.23	84.6	(b)>(a)
8	紀錄志工服務時數及服務態度，作為志工獎勵及頒發榮譽証之依據	4.04	80.9	4.19	83.8	(b)>(a)
9	政府應訂定志工榮譽制度	3.89	77.8	4.42	88.4	(b)>(a)
10	每星期可投入服務時數	3.70	74.0	3.98	79.6	(b)>(a)
11	符合參加志工前之預期	3.96	79.2	3.94	78.8	(a)>(b)

(三)出錢協助志工隊整理環境

調查結果顯示村里志工及通訊員志工對出錢協助志工隊整理環境所獲得的回應，有較明顯的不同，以學歷較高者認同度較高，認為除參與志工行列外，也體認出錢的重要性；反觀村里志工則較重視一般工作的參與，雖然如此，也有 66.1% 的志工認同出錢協助整頓社區環境。

(四)政府定期舉辦志工博覽會

調查結果顯示大多數人都高度期望政府可以定期舉辦志工博覽會，其中村里志工有 81.4%，通訊員志工有 88.0% 認同，值得相關單位重視。

(五)每一民眾每年繳交 200 元推動清淨家園工作

調查發現村里志工與通訊員志工所獲得結果各為 67% 及 58%，顯示大多數人都能認同這樣的做法，惟因牽涉民眾權利，值得後續研究者擴大調查分析。

(六)發行村里期刊

本題項以通訊員志工佔 81.8% 較認同這樣的做法，顯示學歷較高者，對於文化的傳承有較深的體認，是一件可喜的現象。然而村里志工之認同度亦達 76.1%，可見大部分參與的志工對於發行村里期刊，都能夠有一致的共識，只要熱心人士積極籌辦，相信可引起共鳴，達到知識與經驗交流的目的。

(七)建立志工人事資料庫

村里志工與通訊員志工對建立志工人事資料庫之認同度各為 78.8% 及 84.6%，顯示各村里急需建立志工人事資料庫，故需社區人士共同努力進行，以充實人力資料庫，充分發揮人力長才。

(八)服務資料登錄(紀錄志工服務時數及服務態度，作為志工獎勵及頒發榮譽証之依據)

調查結果顯示村里志工之認同度約 80.9%，通訊員志工約 83.8%，兩者均超過 8 成，皆認為詳實登錄服務資料，作為志工獎勵及頒發榮譽証之依據，有其必要性。

(九)政府應訂定志工榮譽制度

在這方面則以通訊員志工獲得較高的認同程度達 88.4%，而村里志工亦有 77.8% 的認同度，兩者相差約 10%，惟大致均認為訂定志工榮譽制度對落實全民志工之理念，有其必要性。

(十)每星期可服務時數

從調查統計資料得知，通訊員志工認同之最高服務時數為每週為 48 小時，最低為每週 1 小時，平均則為每週 6 小時；而在村里志工方面，認同之最高服務時數為每週 20 小時，最低為每週 1 小時，平均則為每週 5.43 小時，兩者服務時數在平均值方面大約相同，因此，在推動志願服務時，可將所獲得之平均時數，作為規劃志工參與時數，並針對服務目標計算所需之人力需求。

(十一)符合參加志工前之預期

調查顯示村里志工有 79.2%、通訊員志工有 78.8%的受訪者，認為符合參加前之預期，並給予正面的肯定。

整體而言，在 11 個題項中，除第 1、5、11 等 3 項外，均以通訊員志工獲得較高的認同度，顯示學歷較高的志工對各項議題有較高的接受度，目前參與的村里志工大多數為國中學歷以下，各村里應多開拓高中職畢業以上的志工，相信可提高志工對相關議題的認同度與服務成效。

三、描述性統計

如表 2 分析資料中，不同的學歷程度對各議題滿意或同意的看法，在村里志工方面整體性高於 6 成以上的接受度，其中在政府定期舉辦志工博覽會(4)及紀錄志工服務時數及服務態度，作為志工獎勵及頒發榮譽証之依據(8)的議題上獲得超過 8 成的認同，對志工經驗的交流及公平性獎勵做法，有了普遍性的期待。在通訊員方面則比村里志工有較高的得分，可能與學歷程度較高對資訊廣泛收集及對生活品質要求較高有關，但在每一民眾每年繳交 200 元推動清淨家園(5)的議題上，略低於前者，惟兩者都在 6 成左右。

表 2 村里志工與通訊員志工描述性統計量表

題項	學歷分布	村里志工				通訊員志工			
		個數	平均數	百分比%	標準差	個數	平均數	百分比%	標準差
1	不識字	51	3.6	72	1.1				
	國中以下	99	4.0	80	1.0				
	高中職	59	4.0	80	0.9	70	3.9	78	1.3
	大學以上	19	3.9	78	0.8	42	3.9	78	1.1
2	不識字	51	3.8	76	0.8				
	國中以下	99	4.0	80	0.8				
	高中職	59	4.1	82	0.9	70	4.4	88	0.6
	大學以上	19	3.9	78	0.7	42	4.4	88	0.6
3	不識字	51	3.2	64	1.3				
	國中以下	99	3.4	68	1.2				
	高中職	59	3.2	64	1.2	70	3.9	78	0.9
	大學以上	19	3.5	70	1.0	42	4.0	80	0.7
4	不識字	51	3.9	78	0.8				
	國中以下	99	4.1	82	0.8				
	高中職	59	4.1	82	0.8	70	4.3	86	0.7
	大學以上	19	4.2	84	0.6	42	4.4	88	0.7
5	不識字	51	3.8	78	1.0				
	國中以下	99	3.3	66	1.1				
	高中職	59	3.1	62	1.2	70	3.2	64	1.2
	大學以上	19	3.2	64	1.1	42	3.0	60	1.2
6	不識字	51	4.0	80	0.9				
	國中以下	99	3.8	76	0.9				
	高中職	59	3.8	76	0.9	70	4.1	82	0.7

	大學以上	19	3.6	72	0.8	42	3.9	78	1.0
7	不識字	51	3.8	76	0.9				
	國中以下	99	4.0	80	0.7				
	高中職	59	3.9	78	0.8	70	4.3	86	0.6
	大學以上	19	4.2	84	0.5	42	4.4	88	0.5
8	不識字	51	4.0	80	0.8				
	國中以下	99	4.0	80	0.9				
	高中職	59	4.0	80	1.0	70	4.3	86	0.7
	大學以上	19	4.3	86	0.8	42	4.4	88	0.7
9	不識字	51	3.8	76	1.0				
	國中以下	99	3.9	78	0.8				
	高中職	59	4.1	82	0.9	70	4.5	90	0.5
	大學以上	18	4.1	82	0.8	42	4.5	90	0.6
10	不識字	51	3.9	78	0.7				
	國中以下	99	3.8	76	0.8				
	高中職	59	3.7	74	0.8	70	4.3	86	0.7
	大學以上	19	3.8	76	0.8	42	4.4	88	0.7
11	不識字	51	3.9	78	0.7				
	國中以下	99	4.0	80	0.7				
	高中職	59	3.8	76	0.7	70	4.1	82	0.6
	大學以上	19	3.7	74	0.8	42	4.0	80	0.8

四、變異數分析

利用 ANOVA(analysis of variance)變異性分析, 探討志工學歷與各題項間之差異性, 了解兩者之間的關聯性, 以判別是否達顯著性。此部份將以村里志工及通訊員志工兩個團體作為研究對象, 利用各題項與學歷間之關係, 藉助電腦軟體進行分析比較。

由表 3 分析顯示, 村里志工除在每一民眾每年繳交 200 元推動清淨家園(5) 議題方面達顯著水準, 有賴進一步擴大研究探討外, 其他題項皆未達顯著水準(顯著值大於 0.05), 彼此間的看法較趨於一致, 可針對村里志工較期待的相關議題積極進行與推動, 以提昇志工的功能; 在通訊員族群方面, 從分析表顯示, 所有題項都未達顯著水準, 顯示問卷題項較得到所有通訊員志工的認同及肯定。

表 3 村里志工與通訊員志工之學歷與調查題項間之變異數分析表

題項	村里志工					通訊員志工					
	平方和	自由度	平均平方和	F檢定	顯著性*	平方和	自由度	平均平方和	F檢定	顯著性*	
1	組間	6.5	4	1.6	1.7	0.15	1.1	2	0.6	0.4	0.69
	組內	213.7	223	1.0			164.6	109	1.5		
	總和	220.2	227				165.7	111			
2	組間	1.3	4	0.3	0.5	0.76	2.1	2	1.1	2.4	0.09
	組內	149.5	223	0.7			47.3	109	0.4		
	總和	150.8	227				49.4	111			
3	組間	2.1	4	0.5	0.4	0.83	1.2	2	0.6	0.8	0.44
	組內	320.4	223	1.4			80.8	109	0.7		
	總和	322.5	227				82.0	111			
4	組間	2.0	4	0.5	0.8	0.50	0.2	2	0.1	0.2	0.80
	組內	134.8	223	0.6			56.7	109	0.5		
	總和	136.9	227				56.9	111			
組間	12.6	4	3.2	2.7	0.03	0.9	2	0.5	0.3	0.74	

5	組內	265.3	223	1.2			162.2	109	1.5		
	總和	277.9	227				163.1	111			
	組間	2.5	4	0.6	0.8	0.55	2.4	2	1.2	1.5	0.22
6	組內	181.0	223	0.8			84.7	109	0.8		
	總和	183.5	227				87.1	111			
	組間	3.1	4	0.8	1.3	0.27	0.7	2	0.4	0.8	0.43
7	組內	132.0	223	0.6			45.5	109	0.4		
	總和	135.1	227				46.3	111			
	組間	2.7	4	0.7	0.8	0.50	0.4	2	0.2	0.3	0.71
8	組內	178.9	223	0.8			61.0	109	0.6		
	總和	181.6	227				61.4	111			
	組間	3.4	4	0.9	1.1	0.35	2.3	2	1.2	3.0	0.05
9	組內	171.4	223	0.8			41.7	109	0.4		
	總和	174.8	227				44.0	111			
	組間	1.1	4	0.3	0.4	0.78	0.4	2	0.2	0.3	0.71
10	組內	139.4	223	0.6			61.0	109	0.6		
	總和	140.5	227				61.4	111			
	組間	1.8	4	0.5	1.0	0.41	0.5	2	0.3	0.5	0.60
11	組內	103.2	223	0.5			56.6	109	0.5		
	總和	105.1	227				57.1	111			

顯著性高於 0.05 時，表示未達顯著差異。

五、與相關計畫執行成效之比較

從 2001 年 1 月 1 日至 2002 年 12 月底，參與之志工人數（2003 年 3 月電話訪查資料）由 1342 人，增加到 6755 人，增加比例為 503%，顯示推動清淨家園計畫，有助於凝聚民眾的社區意識，造成參與志工人數之提升；2002 年 9 月 17 日行政院環保署針對環境品質施政滿意度調查結果，在明顯改善部分屏東縣獲得全國排名首位（行政院環境保護署，2002）；2001 年、2002 年屏東縣政府委託國立高雄應用科技大學進行整體服務品質提昇調查，由民眾針對縣府團隊之 10 項施政工作中（治安、教育、文化、環保、交通、工商投資、就業生計問題、社會福利、公共安全、衛生醫療、行政效率及觀光發展「2001 年無此調查項目」）進行受訪與回應，最滿意的施政項目在 2001 年共 4 次調查，結果顯示環保類皆排名第 3 名，但在 2002 年施政滿意度排名第 1 名為觀光發展，環保類則提昇至第 2 名，如果回歸至 2001 年的調查基準，環保類則排列第 1 名（屏東縣政府，2001；屏東縣政府，2002），顯示清淨家園計畫之推動與實施，有助於提升民眾對環保施政之滿意度。

肆、結論與建議

本研究發現志工對其參與清淨家園各服務層面之認知，大多持正面的看法，資料顯示四周環境品質由原先髒亂不堪的景象，經志工們同心協力之下，環境已大幅改觀，確實提昇居家之環境品質並凝聚民眾的社區意識，達到社區總體營造之目標。從題項中比較

分析結果顯示，屬於有關村里內環境衛生的議題，在村里志工部分有較高的得分，如垃圾桶消失於居家四周、每一民眾每年繳交 200 元推動清淨家園活動及參加志工符合參加前之預期等問題。而在較廣範圍的議題上，通訊員志工皆優於村里志工，如成立社區學習中心、出錢協助志工隊整頓環境、政府定期舉辦志工博覽會、發行村里期刊、建立志工人事資料庫、紀錄志工服務時數及服務態度，作為志工獎勵及頒發榮譽證的依據、政府應訂定志工榮譽制度、志工每周可投入服務時數等。

本研究發現村里志工較注重實務面執行成效的感受，而通訊員志工除了關心居家環境衛生外，更關心社區長期整體性的發展。另外，兩組志工參與志願服務的時數，每週平均約 6 小時左右，此數據可作為相關單位推動志願服務活動參考。分析中發現村里志工年齡有偏高及學歷有偏低的現象，倘無妥善因應對策，很快地村里將碰到發展的瓶頸，影響未來的服務成效，故當務之急應該儘快招募較年輕族群參與志工行列，才能展現活力及提高規劃執行能力，發揮更多的創意並凝聚民眾的社區意識，以達到社區總體營造之目標。

伍、參考文獻

1. 行政院環保署，2002，環境品質施政滿意度調查，台北。
2. 行政院環保署，1999，加強推動村里社區居民共同清潔維護居家環境計畫，台北。
3. 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，國立台灣師範大學教育研究所碩士論文，台北。
4. 吳明隆，2000，SPSS 統計應用實務，台北：文魁資訊股份有限公司。
5. 周學雯，2001，大學生參與運動志工之動機與意願研究，國立台灣師範大學運動休閒與管理研究所碩士論文，台北。
6. 邱皓政，2000，量化研究與統計分析，台北：五南書局。
7. 屏東縣環境保護局，2001，九十年度屏東縣清淨家園總動員計畫，屏東。
8. 屏東縣環境保護局，2002，九十一年度屏東縣清淨家園總動員計畫，屏東。
9. 屏東縣政府，2001，九十年度整體服務品質提昇調查，屏東。
10. 屏東縣政府，2002，九十一年度整體服務品質提昇調查，屏東。
11. 張偉賢，2001，志工對地方政府推動志願服務團隊績效評價之研究-以新竹市為例，國立政治大學行政管理學系碩士論文，台北。
12. 蘇癸玲，1998，鄉村學校義工參與動機、參與程度與學習成效之研究，國立台灣師範大學社會教育研究所碩士論文，台北。

13. Bryman, A. and Cramer, D. (1997), *Quantitative Data Analysis with SPSS for Windows*, Routledge, London.
14. Gay, L. Y. (1992), *Educational Research Competencies for Analysis and Application*, Macmillan, New York.
15. Houle, C.O. (1972), *The Design of Education*, Jossey-Bass, San Francisco.
16. Kemp, J.E. (1985), *The Instructional Design Process*, Harper and Row, New York.

Sources of Volunteers on the Effects of their Cognition about Implementation Profiles on Hometown Cleaning Activity

Yi-Chu Huang

Department of Environmental Science and Engineering, National Pingtung University of
Science and Technology

Pyng-Guey Tang

Pingtung Environmental Protection Bureau

He-Cheng Shyu

Pingtung Environmental Protection Bureau

Mao Sheng Su

Pingtung Environmental Protection Bureau

Abstract

The main objective of this research is to study the sources of volunteers on the effects of their cognition about implantation profiles including self-appraisal, participation degree and working desire, self-cognition and environmental consciousness, and implementation satisfaction on hometown cleaning activity carried out by Pingtung County Government. To focus on two various sources and education profiles of local and correspondent volunteers concerned, a unique questionnaire was designed according to the purpose of study and the assumptions. The "Likert Five Point" method is taken as the scale pattern. To convince the premises we have made, we assigned numbers to each questionnaire, registered all of them and analyzed their differences about the scale using SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) after dropping the non-efficient questionnaires. According to the questionnaires, there were 54.3% of local volunteers and 64.3% of correspondent volunteers considered that it was dirty around the neighborhood before this program and it was said from the survey finished by February, 2003 that there were 84.6% of the local ones and 91% of the other group satisfied with the environmental quality and more than 80% of volunteers convinced the villages they have lived were cleaner than the others. The results indicated that the local volunteers cared more about how they felt after they finished their job than the correspondent volunteers. The correspondent volunteers not only cared about the environment but also cared about how to promote the long-term and integral community development. All the volunteers had consensus about having six hours service time per week. The results also showed that both local volunteers and correspondent volunteers gave the positive agreement to the effect of the program. After finished this study we believe that the program deserved to be carried

out and promoted furthermore.

Keyword: voluteer; home cleaning activity; cognition; self appraisalment; degree of satisfaction

Yi-Chu Huang

Department of Environmental Science and Engineering, National Pingtung University of
Science and Technology

TEL: 08-7703202-7379

E-MAIL : ych@mail.npust.edu.tw