

南 華 大 學
國際事務與企業學系亞太研究碩士班
碩士論文

資源回收基層志工參與動機之研究

A Study on the Resource Recycling Volunteers'
Participative Motivation

研 究 生：陳惠文

指導教授：劉華宗博士

中華民國 106 年 6 月 24 日

南 華 大 學

國際事務與企業學系亞太研究碩士班

碩 士 學 位 論 文

資源回收基層志工參與動機之研究

The Study on the Resource Recycling Volunteers'

Participative Motivation

研究生：陳惠文

經考試合格特此證明

口試委員：陳希宜
彭安麗
劉華宗

指導教授：劉華宗

系主任(所長)：張心怡

口試日期：中華民國 106 年 06 月 24 日

謝誌

能夠完成論文對忙著教學工作及照顧家庭的我來說原本是天方夜譚，有好幾次想放棄，但是在眾多人的協助之下最後終於完成了我的論文。

首先，要感謝劉華宗博士在很奇妙的機緣之下願意擔任我的指導教授，劉教授他總是非常細心的指導、提出建議，並且給予非常重要的「讚美與鼓勵」，使我更有勇氣繼續寫下去。還要感謝口試委員南華大學彭安麗教授及嘉義大學陳希宜教授給予我許多寶貴的意見，使我的論文更加嚴謹與完整。

感謝接受我訪談的樹林區金寮里、三福里及慈濟環保站的里長與環保志工們！還要特別感謝孩子的保母尤玉珍女士，因為她除了是環保志工以外也是慈濟人，因此幫我介紹安排了許多訪談的對象。

感謝樹林國小一起就讀南華研究所的同事們雅馨、成君、筱芬、玉娟、怡瑩、岱倩，還有他校的宜文、玫香！感謝班長雅馨時常在 LINE 群組中的督促、提醒，使我們心中又隱隱蠢動的「放棄」因子被拋到腦後，而同事們集結成一股繼續下去的力量默默的陪伴著大家走到最後。

感謝住在嘉義的公公婆婆在我和先生到南華大學上課的期間幫忙照顧兩個可愛的孩子侑采、侑揚！感謝爸爸媽媽在這段期間的鼓勵！感謝大姊惠玲的一句「寫下去就對了！」推動躊躇不前的我開始動筆寫下論文的第一段，因此才能延續完成這本論文。

最後，要感謝我的老公英生在這段時間除了要完成他自己的論文，還要辛苦的照顧孩子、處理家務，讓我可以無後顧之憂的待在安靜的教室專心研讀資料與書寫論文直到晚上九點，也要感謝他時常督促我的進度，使我能夠在預期的時間內完成。

這些時間對我來說是一段「奇妙的南華之旅」，讓我的人生增添了不同的色彩，心中滿滿的感謝無法一一列述，謹藉此感謝一路上給予我關心的眾多人。

陳惠文 謹誌

中華民國 106 年 6 月

摘要

我國於1974年7月26日，總統公布實施「廢棄物清理法」，由此開始，相關單位對於廢棄物的管理辦法不斷的進行修正，期間也實施了許多與廢棄物有關的政策，例如垃圾分類、強制回收、設置資源回收桶、焚化爐的啟用、四合一計畫、專用垃圾袋的使用等等，其目的都是為了將隨著時代進步而產生的廢棄物做妥善的處置。而穿梭於資收站，不畏回收物的髒亂與惡臭，總是汗流浹背的志工身影為何能夠長期的出現其中？

本研究採質性研究，從「自我成長」、「利他因素」、「人際追求」、「休閒動機」與「宗教信仰」五個面向，透過相關文獻分析及與慈濟環保站、里鄰資收站的環保志工進行深度訪談，最後整理分析結果作彙整歸納的陳述，來探討資源回收基層志工參與動機為何，進而提供政府環保相關單位政策規劃及推動之參考。

根據訪談結果分析，本研究發現如下：

- 一、在自我成長方面：環保志工在進行資源回收工作中，學習了回收物如何分類、如何做事先的處理、分辨哪些是回收物等等，對於回收的意義有更深的體會，因此能夠付諸於行動，身體力行環保的生活，環保志工們也因此從志工的工作中獲得了自我肯定。
- 二、在利他因素方面：環保志工以能夠為地球、為社會、為社區、為資收站服務而感到榮耀，另外還能夠將正確的環保知識傳授給家人，期望人人都能夠確實做好資源回收的工作，所以環保志工願意持續為大家服務。
- 三、在人際追求方面：環保志工進入資收的團體，都交到了許多朋友，彼此的關心使環保志工深刻感受到志工們就像是一家人。
- 四、在休閒動機方面：環保志工們參與了資收的工作後認為生活更加充實，像是一家人的環保志工們彼此分享，彼此學習，也因此擴展了生活的視野，增加了愉悅感，此外，活動了筋骨，也使身體更加健康。
- 五、在宗教信仰方面：慈濟環保站的環保志工追隨證嚴法師在環保方面的理念，

所以願意到環保站擔任環保志工；而非宗教性質的里鄰資收站其環保志工並未受到本身信仰的宗教影響。

關鍵字：資源回收、志工、永續發展、慈濟環保站



Abstract

On July 26th, 1974, our president announced the implementation of Waste Disposal Act, which made relevant departments began to modify policies toward management of waste, during which the departments also administered policies concerning waste, for example, garbage sorting, mandatory recycling, setting up recycling bins, use of incinerator, four-in-one resource recycling plan, use of official garbage bags etc, for the purpose of properly disposing waste produced due to technological advance through time. How was the recycling volunteers soaking with sweat able to withstand the mess and odor of the recyclables for such long periods of time?

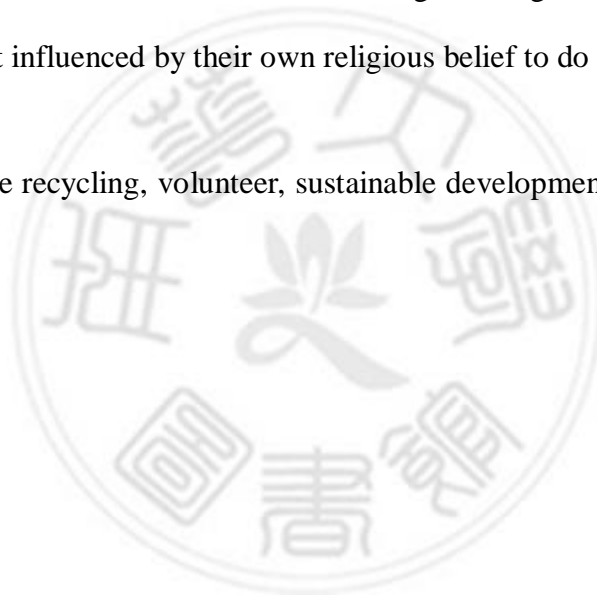
This research is a qualitative research from 5 orientations, self-development, altruistic factors, pursuit of interpersonal relations, leisure motivation and religious belief; with analysis of reading materials and interviews with volunteers from Tzu Chi recycling stations and neighborhood recycling stations, in the end, analysis result are complied to conclude the motivations of recycling volunteers, in order to provide government environmental department reference to plan policy and promote it.

According to the analysis of the interviews, the research results are shown as follows:

1. Self- Development: The volunteers through recycling work, learned how to sort recyclables, what to do before recycling and classify the recyclables etc, and understood the meaning of recycling; therefore, was able to personally practice the act of recycling and from the act of recycling gained self-assurance.
2. Altruistic Factors: The volunteers are proud to provide service for earth, society, community, and recycling stations; moreover, they are able to pass the correct recycling knowledge to their families hoping everyone recycles; therefore, the volunteers are willing to continue to provide their services.

3. Pursuit of Interpersonal Relation: Volunteers made many friends upon entering the recycling group, caring for each other made the volunteers feel like a family.
4. Leisure Motivation: Joining the recycling volunteer work enriched the volunteers' lives, the family like co-workers share and learns with each other, thus broadened their life vision and added happiness; in addition, moving their bodies made them healthier.
5. Religious Belief: Volunteers at the Tzu Chi recycling station follow the environmental protection idea of Master Cheng Yen; thus, are willing to volunteer at the recycling station; volunteers at the non-religious neighborhood recycling stations were not influenced by their own religious belief to do so.

Keywords: resource recycling, volunteer, sustainable development, Tzu Chi recycling station



目錄

目 錄	VI
圖 目 錄	VIII
表 目 錄	IX
第一章 緒論	1
第一節 研究動機與目的	1
第二節 文獻回顧	4
第三節 研究架構與章節安排	17
第四節 研究方法與限制	19
第二章 理論探討	23
第一節 資源回收之相關理論	23
第二節 志工參與動機理論	26
第三章 我國資源回收制度與社區資源回收站的運作	47
第一節 我國資源回收制度	47
第二節 慈濟環保站	61
第三節 社區資源回收活動	74
第四章 資料蒐集與分析	85
第一節 受訪者資料與訪談題目設計	85
第二節 環保志工參與動機之一「自我成長」結果分析	94
第三節 環保志工參與動機之二「利他因素」結果分析	100
第四節 環保志工參與動機之三「人際追求」結果分析	102
第五節 環保志工參與動機之四「休閒動機」結果分析	106
第六節 環保志工參與動機之五「宗教因素」結果分析	108
第七節 環保志工發現的問題與建議之結果分析	110

第五章 研究結論與建議	117
第一節 研究結論	117
第二節 研究建議	123
參考文獻	
中文書目	129
英文書目	138
附錄	
附錄一：訪談逐字稿	140



圖目錄

圖 1-3-1	研究架構圖	18
圖 2-2-1	年度志工總人數	26
圖 2-2-2	Maslow 的需求層級理論	39
圖 2-2-3	Maslow 的需求層級理論	40
圖 3-1-1	資源回收四合一流程圖	51
圖 3-1-2	資源回收四合一計畫	52
圖 3-1-3	方形回收標誌	57
圖 3-1-4	量販店業、超級市場業、連鎖便利商店業、連鎖清潔及化妝品零售業 、交通場站便利商店業回收點標示	58
圖 3-1-5	汽機車加油站包裝飲料販賣業回收點標示	58
圖 3-1-6	汽機車加油站回收點標示	58
圖 3-1-7	連鎖飲料店業回收點標示	58
圖 3-1-8	三角形回收標誌	59
圖 3-2-1	環保十指口訣	67
圖 3-3-1	黃金資收站運作圖	76

表目錄

表 1-2-1 國內與資源回收相關的研究碩士論文摘要表	6
表 1-2-2 國內與志工相關的研究碩士論文摘要表	9
表 1-2-3 國內與志工參與動機相關的研究碩士論文摘要表	11
表 1-2-4 國內與慈濟志工、參與動機、資源回收相關的研究碩士論文摘要表	15
表 2-2-1 心理社會發展理論	33
表 3-1-1 資源回收物類別	55
表 3-1-2 塑膠類容器分類辨識碼所代表的意義	60
表 3-3-1 新北市黃金資收站資源回收物品分類明細	78
表 3-3-2 新北市黃金資收站資源回收兌換點數表	79
表 3-3-3 新北市黃金資收站兌換品換取點數表	79
表 4-1-1 本研究受訪者基本資料之一	86
表 4-1-2 本研究受訪者基本資料之二	86
表 4-1-3 訪談大綱---慈濟環保站幹部	87
表 4-1-4 訪談大綱---慈濟環保站基層環保志工	88
表 4-1-5 訪談大綱---里長	90
表 4-1-6 訪談大綱---幹部	91
表 4-1-7 訪談大綱---基層環保志工	92
表 4-7-1 黃金資收站每公斤資收物兌換點數舊制與現行制度之比較	111

第一章 緒論

孩提時代的記憶，在物資匱乏的年代，在簡樸務實的鄉村，看務農的家人總是一切遵循自然，生活或工作中使用的器具都是能夠重複使用的木製品、竹製品或鐵製品，少有用過即丟的一次性塑膠製品。近年來隨著經濟的成長，人民生活品質與物質消費隨之提升，但是伴隨而來的則是垃圾和廢棄物也跟著增加，舒適的生活卻帶來了環境的污染和生態的破壞，因此環保的議題逐漸受到社會大眾的重視。

本章將分別敘述本研究的研究動機與目的、文獻回顧、研究架構、章節安排與研究方法等，其中文獻回顧部份則是藉由檢閱資源回收及志工參與動機之相關論文研究，整理出本研究的研究方向，以建立本研究的基本架構。

第一節 研究動機與目的

十八世紀工業革命及資本主義盛行讓人類的物質生活產生了極大的變化和幫助，但是因為人類不斷的從環境中任意的開發和利用，卻沒有為所產生的垃圾和環境問題設想出周全、妥善的處理方式，以致於造成了許許多多攸關人類現在基本生活及未來命運的重大問題。

我國早期處理垃圾方式以掩埋、焚燒為主，但掩埋必須尋找相當大的空間，若沒有妥善處理，也容易飄出異味或流出污水，其所產生的空間及環境問題是政府無法忽視不管的。另一種方式是在各縣市興建焚化爐來焚燒垃圾，但是每當有興建焚化爐的計畫時，立刻遭受到當地民眾的抗議反對，再加上焚燒時產生的空氣汙染卻又造成我國政府另外一個亟待解決的問題，因此使得政府開始重視到垃圾量應設法減少。

在民間，早期有拾荒者撿拾可回收的物品，還有收破銅爛鐵的古物商，以往被認為是較為卑微的回收工作也漸漸為人們所重視，而台灣人民如何從過去為解決三餐打拚，轉而關心地球生態環境的改變，願意積極投入資源回收，為保護環境而盡份心力？此為本研究動機之一。

台北市環保局為教育民眾減少垃圾量並實行垃圾分類、資源回收的生活，因此推動「垃圾費隨袋徵收」政策，自 2000 年 7 月起全面實施「專用垃圾袋」的使用。而新北市政府於 2008 年 7 月以本市深坑區開始試辦「一般廢棄物清除處理費隨袋徵收政策」，試辦成效良好，最後在 2010 年 12 月 25 日臺北縣正式升格為新北市時，達成全面實施。此政策一經實施，總垃圾量不但減少了 50%，資源回收量及廚餘回收量也增加將近 40%，由此可見環保相關政策是刻不容緩、勢在必行的。

從我國政府相關法令、政策實行，由上而下，到各機關學校、社區大樓、公共場所……等也都設置了「垃圾分類放置區」，全國各級學校都安排時間進行全校性的資源回收活動，讓國家未來的主人翁在家裡、在學校都能夠學習並身體力行執行垃圾分類、資源回收的工作，而國家未來的主人翁也將正確的環保觀念帶回家，進而影響家人，經過這幾年的努力，民眾的環保觀念已經有非常明顯的轉變。

然而在資源回收成果方面，卻有不同的成效，機關學校比非社區住宅成效好，都會區也比非都會區好，不同的志工團體也有不同的成效。志工團體在做資源回收時，是否面臨了一些問題？到底是哪些困難？是制度上問題？還是參與動機不同所造成的？此為本研究動機之二。

我國最具代表性的環保志工組織就是由證嚴法師帶領的「慈濟功德會」，成立於 1966 年的「慈濟功德會」初期是以濟貧、募款為主，最為人們熟悉的則是

為了資源回收而設立的環保站。

證嚴法師尊稱慈濟環保志工為「環保菩薩」，慈濟志工們將回收變賣的善款用來幫助弱勢家庭，因此有「垃圾變黃金，黃金變愛心」的口訣流傳。

經過了二十多年的宣導，慈濟如此大規模的環保行動加速了由下而上的催生我國垃圾分類和回收政策的制定與實施，也漸漸的改變了整個台灣社會的價值觀，昔日的撿破銅爛鐵，儼然已經被「做環保」所取代了，而「做環保」也已經成為一種優雅高格調的象徵。

慈濟成立已經有 50 年的歷史，對我國社會有其巨大的影響力，慈濟志工可以說是慈濟最重要的資產，為了使慈濟志工在社區中能夠迅速的動員、就近落實社區關懷，慈濟在 1997 年開始進行志工組織「社區化」的制度，使得慈濟這個團體運作更加具有完整性，也讓像慈濟這樣的非營利組織更蓬勃的發展，因此慈濟可說是我國公布實施「志願服務法」的最大推手。

2001 年 1 月 20 日，總統公布施行「志願服務法」，為台灣的志願服務工作立下新的里程碑。志願服務工作漸漸已經成為多元化的型態，其發展也更加蓬勃。志願服務可以彌補政府公共服務和社會福利服務人員的不足，藉由志願服務的推動，促使社會福利志願服務工作更加普遍和完善。

受到慈濟資源回收環保行動的影響，加上政府「志願服務法」的施行，除了國內各級學校紛紛成立資源回收日，讓學生身體力行環保工作，社區型的資源回收活動也有如雨後春筍般的成立，例如：高雄縣岡山鎮壽天宮資源回收站、屏東縣春日鄉「垃圾全分類、零廢棄」工作計畫等，研究者居住的里鄰也利用星期六進行資源回收工作，環保志工依照民眾的回收物分類秤重，並記錄下來換算成點數，點數可兌換專用垃圾袋、洗碗精、衛生紙等物品，里鄰民眾積極參與，回收站總是收到許許多多各式各樣的回收物，而忙著整理琳瑯滿目的回收物、穿梭其中之環保志工身影令人印象深刻。

我國社會上各種機構、宗教、型態的志工眾多，他們利用自己的時間無私的

付出，這種精神著實令人敬佩，在研究者的日常生活環境中，時常能夠看見慈濟環保站、里民資源回收日有許多環保志工，他們不分年齡、階層、背景，不畏回收物的髒亂與惡臭、不辭辛勞，低頭彎腰，為愛護地球環境而無私付出，他們為什麼願意付諸行動？是什麼樣的動機促使他們長時間的參與其中？研究者想要探究當中的原因，此為本研究動機之三。

研究者出生於 1973 年，一路成長過程直到現在二十一世紀，從以前四季分明，到現在春秋季節的不明顯、年年創下最高溫、年年是暖冬、花季的時間錯亂……，對於整個氣候環境的改變體驗深刻，所以希望每個人都能夠正視我們的環境問題，並且身體力行的做到「環保愛地球」的行動，也非常感謝所有的環保志工無私的為我們的生活環境所付出的時間和心力。

綜合以上所述，本研究之研究目的如下：

- 一、探討資源回收志工願意付諸行動去從事資源回收工作的原因。
- 二、了解資源回收志工在進行資源回收的工作過程中面臨到的問題。
- 三、比較不同類型資源回收志工在進行資源回收工作中，其行動誘因的異同。
- 四、根據研究結果，提出具體建議，作為行政機關、專家學者在推動環保政策上的參考。

第二節 文獻回顧

本節旨在探討資源回收基層志工參與動機之相關文獻，分成三部分進行探討：

- 壹、以資源回收之相關文獻研究；
- 貳、以志工參與動機之相關文獻研究；

參、以慈濟志工參與動機及資源回收之相關文獻研究。

壹、以資源回收之相關論文文獻研究

地球環境、氣候日益惡劣，全球人民的生活受到許多前所未有的改變及影響，許多專家學者和一般人都非常關心這方面的議題並尋找改善的方法，因此在資源回收方面有許多的相關文獻，研究者發現在眾多與資源回收相關的文獻中，大致上分成以下幾類：

1. 與「政府」或「地方政府」有關的研究文獻（陳明雄，2003；唐文祥，2006；陳曉芸，2010）。
2. 研究各級學校「學生」對於資源回收的知識、態度和行為（張慶宗，2008；蕭美珍，2013；林怡君，2014）。
3. 研究各地區「民眾」對於資源回收的知識、態度和行為（賴瑩瑩，2006；楊志偉，2008；楊善名，2013）。
4. 與各社區或社團「志工」有關的研究文獻（熊毅，1998；黃逸民，2006；曾淑珍，2012）。
5. 與資源回收「回饋金」有關的研究文獻（林青儀，1996；胡宗典，2001；黃子玲，2010）。
6. 研究資源回收業者經營管理方式（王雅祈，2009；陳俊銘，2009；陳建榮，2014）。
7. 資源回收對環境的改變和影響（黃寶勳，2007；郭家宏，2009；林軒嘉，2013）。
8. 資源回收物處理的方式和問題（羅方辰，2014；張振營，2015；羅于茜，2015）。

關於資源回收研究相當的多，茲擇要以兩本論文簡單說明如下：

黃梅雲（2010）《屏東縣國小學童資源回收知識、態度與行為之研究》，採用問卷調查法，研究對象為屏東縣四、六年級學童，其研究結果為 1. 國小學童資源回收知識主要來源以學校老師與家人為主；2. 在資源回收知識方面的表現尚稱充實，其中以「資源保育」層面的表現較佳；3. 在資源回收行為各方面表現大致良

好，其中又以「垃圾分類」層面表現較佳：4.國小學童具有積極正向的資源回收態度；5.住在城市區域、父母教育程度大學或專科及研究所以上的女同學在資源回收知識表現、態度、行為的表現都較佳。

陳景宏（2003）《國小學童資源回收知識、資源回收態度與資源回收行為之研究》本研究之主要目的在探討高雄縣國小學童目前資源回收知識、資源回收態度與資源回收行為的現況，另外以學童之性別、年級、家庭社經地位、地區等四個不同的背景變項為「自變項」，來探討自變項與學童之資源回收知識、資源回收態度與資源回收行為等三個「依變項」之間的關係。研究發現：1.女童在資源回收知識得分、資源回收態度得分及資源回收行為得分上皆達到顯著差異，並且優於男童；2.不同的家庭社經地位學童在資源回收知識得分及行為得分皆達到顯著差異，但是資源回收態度得分並未達到顯著差異；3.不同地區的學童在資源回收知識得分、態度得分及行為得分上皆達到顯著差異；4.學童認為最可獲得資源回收知識的管道主要是「學校老師」，其次為「家人」，第三是「電視廣播」，第四是「電腦網路」。

以下針對國內其它與資源回收相關的碩士論文研究，略做摘要簡述如下：

表 1-2-1 國內與資源回收相關的研究碩士論文摘要表

研究者及出版年份	研究主題	研究方法	摘要
張瓊婷 1999	台灣資源回收政策變遷之分析	文獻分析法	本研究透過團體、菁英、代理等三個理論合併詮釋資源回收政策之決策過程，1.團體理論有利於區分對立角色及角色之力量；2.菁英理論可用以檢視決策是否為少數人獨裁的結果；3.代理理論可解析決策者與其所代表者之間的關係。其中，以代理理論最能剖析資源回收政策決策過程中的問題，以此三個理論所推得的結論為：1.資源回收政策之形成與變遷模式是角色間競爭與合作的均衡；2.資源回收政策是少數菁英決策的結果；3.代理理論最能詮釋資源

			回收政策決策過程中的問題。
楊書銘 2000	強制垃圾分類政策對民眾資源回收行為之影響評估	問卷調查法	研究發現：1.政策實施前後，民眾在「行為意向」和「行為」上具有顯著差異；2.原本屬於中間或採負向態度者在政策實施後有顯著的改變；3.可以換取金錢、減少資源的浪費以及減少環境汙染這三個重要性的認知上有顯著的差異；4.我的朋友、我的鄰居、環保團體、政府單位這四個群體在政策實施之後，對民眾做資源回收贊成的程度有明顯的增加。
張雅慧 2001	國中學生資源回收行為意圖及相關因素之研究---以台北市某國中為例	理性行動理論、自我效能理論、焦點團體法	研究結果為：1.以保特瓶之回收意願比例最高，其次為紙張、鐵鋁罐、鋁箔包回收；但是電池回收意圖以負向較多；2. 態度、主觀規範、自我效能與資源回收意圖的相關都達顯著，其中以回收態度為最相關；3. 外在變項中以性別、家中資源回收配合、社區配合、有無實施垃圾隨袋收費與資源回收意圖均有顯著相關，尤其是有實施垃圾隨袋收費與資源回收意圖之相關最顯著；4.大多數的受試者對於資源回收持正向的態度。
陳南宏 2003	新竹縣國民中小學資源回收模式及資源回收成效之調查研究	問卷調查法	本項研究發現：1. 新竹縣國民中小學100%都有實施資源回收工作；2.各個學校資源回收工作都是由學務處衛生組長或訓導組長來負責，但是資源回收的項目、每星期回收次數、統計方式、處理方式及回饋金處理方式不盡相同；3. 資源回收實施成效會因為實施的模式不同而有所差異，每週回收五次以上、由學務處或訓導組負責推動、全校統一收集登記、回饋金發還給各班運用以及校長非常重視資源回收工作的學校在資源回收的成效上有比較好的表現；4. 居住社區有進行資源回收工作和個人具有資源回收經驗者皆有較好的環保態度。
張麗慧 2012	新北市國小教師資源回	問卷調查法	研究結論為：1.新北市國小教師在學校大部分都會從事資源回收工作，且任教

	收行為意圖及相關因素之研究		學校大部分都已積極推動資源回收工作；2.新北市國小教師從事資源回收的態度、主觀規範和知覺行為控制越正向，從事資源回收之行為意圖就越強；3.國小教師從事資源回收的態度與從事資源回收的行為信念和結果評價呈現顯著正相關。
徐毓婷 2013	繪本教學對國小學童資源回收認知及行為之影響	問卷調查法、資源回收行為自我評量量表、分析學習單、討論紀錄、觀察記錄、省思札記	本研究結果顯示：1.繪本教學能明顯提升學童資源回收的相關認知；2.亦能顯著增進學童對於資源回收行為的意願與頻率；3.進行繪本教學過程期間，學童在學校實際參與資源回收的情形，不論是知識(資源回收方法正確度)或行為(重複利用、垃圾分類行為)都有所提升，參與資源回收的意願與頻率也大幅增加；4.學童資源回收的認知與資源回收行為呈現顯著正相關，顯示學童的資源回收認知會影響其行為的產生；5.繪本教學能成為增進資源回收認知的媒介，進而對其行為有加強作用。
鄭鈞友 2013	資源回收場城鄉比較---以桃園縣為例	問卷調查法	本研究以桃園縣境內從事資源回收相關工作的業者為樣本，研究中發現：1.城市與鄉村的營運過程中，在環境條件有別的情況之下，存在著營業年資、營運時間、場地使用權力來源以及業者投入資源回收業之差異；2.並於營運認知與作業內容之收購來源、社團參與、可再使用之回收用品作為銷售以及業務拓展等呈現了城市與鄉村間之認知與作業之不同。

資料來源：台灣博碩士論文知識加值系統，研究者自行整理製表。

隨著政府在環保議題、資源回收及垃圾分類大力宣導與政策頒布實施，全國各級學校施行環境教育，徹底進行資源回收、垃圾分類的工作，還有社會各社團、團體在我們的生活周遭進行著資源回收和垃圾分類的活動，因此全國各階層、年齡都能隨時接收到環保愛地球的意念和資源回收的訊息，因此研究者瀏覽許多與

資源回收有關的文獻發現，各研究無論對象是在學學生或是各社區、團體、公司行號的成人……等對於資源回收工作都有正向的態度，而且能夠有積極的行為，付諸於行動。

貳、以志工參與動機之相關論文文獻

隨著時代的進步、社會生活穩定之後，我國人民參與志願服務人數日益增加，志願服務已逐漸成為社會發展的趨勢。依據我國志願服務法第三條名詞定義之第一款，「志願服務」的定義為：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。而其第二款，所謂「志願服務者」（以下簡稱志工）為對社會提出志願服務者。

以下為「志工」相關主題撰述的碩士論文，摘要如下：

表 1-2-2 國內與志工相關的研究碩士論文摘要表

研究者 出版年	研究主題	研究方法	摘要
陳怡寧 1998	公部門建立 義工組織之 探討：以台 北市交通義 勇警察大隊 為例	文獻檢閱法 焦點訪問法	當預備建立公部門義工組織時，此一組織之設計要點，即須經相當的考量，令其為一有效的義工組織。公部門義工組織應該具備哪些條件呢？本研究以台北市交通義勇警察大隊為例，以上級意向、領導者、管理制度、溝通等四個面向來做出相關結論，研究結果顯示，義交大隊大致上符合此四要件，可謂為一有效的義工組織。
王明玲 2003	學校志工領 導行為影響 志工組織發 展之研究--- 以台北縣國 小志工為例	問卷調查法	旨在了解台北縣國小志工領導與志工組織的現況，根據研究結論對學校單位的建議是(1)應重視志工組織領導人的重要性，並充分授權。(2)應重視志工領導進修訓練。(3)肯定學校志工的服務價值，關懷志工成員，提升志工組織效能。(4)落實志工的教育訓練與研習活動。(5)獎勵長期資深志工隊學校付出，並定期公開表揚給予尊榮回

			饋。
林佑珊 2005	台北市野鳥學會解說志工制度之研究	參與觀察、非正式訪談及深度訪談等方式	研究台北野鳥學會的解說義工制度，以探討了解保育團體的義工招募、培育與運用。本研究發現台北野鳥學會義工透過「帶隊解說」培養實務經驗、參與「鳥會舉辦解說活動」、「野外賞鳥觀察」進行野鳥辨識和生態觀察，學會持續提供「進修課程」給解說義工進修機會，並透過閱讀書本、自修方式來養成解說義工的專業能力。同時鳥會節省了人力成本，鳥會也會適時公開表揚義工，從滿足其成就感與歸屬感需求，來維繫義工組織。
胡祐禎 2010	非營利組織內部行銷與志工疏離感關聯性之研究－以中華民國紅十字會台北市分會為例	文獻分析、問卷調查法	研究者指出非營利組織如果能運用內部行銷來提高志工對組織的認同，進而降低對組織的疏離感，減少志工的流失，這樣不但可以減少重新招募、訓練志工的成木，也可以將服務有效且持續的傳遞給需要幫助的社會大眾。本研究發現：1. 志工個人背景變項對於內部行銷作為感受部分達顯著差異；2. 志工個人背景變項對於疏離感部分達顯著差異；3. 志工對於內部行銷作為的重視度與滿意度間有顯著差異；4. 組織內部行銷對於志工的疏離感有顯著相關。
黃逸民 2006	社區居民參與志願服務之研究---以高雄縣岡山鎮壽天宮資源回收志工為例	參與觀察、深度訪談、焦點團體訪談	主要是探討高雄縣岡山鎮壽天宮資源回收志工的發展歷程，影響志工的參與動機的利他主義、效用理論……等七個面向，對於社會環境變遷，志工隊如何因應，並了解「志願服務法」通過施行後，志願服務團體執行情形。針對訪談資料分析得到的結論為：(1) 志工隊成立背景主要是壽天宮媽祖廟提出興建「後龍殿」的計畫。(2) 志工隊因應環境變遷組織重整。(3) 基於互相信任關係，志工隊得以發展。(4) 志工隊未依志願服務法執行。
陳淑惠 2013	樂活市志工團隊運作歷程與管理之	質性研究法、半結構式訪談法、	研究資料分析後發現，青春單位館員與青春志工隊志工多數對於志願服務精神與核心價值是正向的，只有少數的衝突事件及

	探究---以青春志工為例	觀察、文件蒐集	管理制度引發的一些問題，但這些問題卻出現了很大的效應，青春單位首長、志工總督導及青春志工隊志工核心幹部對於志願服務精神與核心價值認知是扭曲的，造成現今青春單位與青春志工隊組織內部氣氛不協調之現象，研究發現衝突管理的契機在於「即時溝通」。
林冠妤 2015	緊急救護志工之生死觀---以南投縣鳳凰志工為例	利益取樣方式、質性研究、深入訪談法	研究發現擔任鳳凰志工前後對於生命、死亡的看法有顯著差異。 鳳凰志工從每件救護工作中，不僅獲得救人的成就感，更看見生命的自然循環---生、老、病、死，更會省思如何把握當下，也更懂得珍惜與感恩。鳳凰志工慢慢的將服務內化於生活中，以慈悲喜捨之利他情懷擴散影響到家人、朋友、社會等，不僅豐富了自我，更活出了生命的價值與意義。

資料來源：台灣博碩士論文知識加值系統，研究者自行整理製表。

志工們將服務視為一種休閒活動，在參與服務、幫助他人的過程中得到付出的快樂，印證了青年守則中的第十條「助人為快樂之本」，志工們除了獲得愉悅的自我價值感，還從中發掘自己的能力而獲得了成就感，而且也能夠舒緩生活與工作的壓力，獲得較高程度之心理幸福，志工人數越多，相信一定也能夠改善社會氛圍。因此，志願服務逐漸成為人民認真休閒活動的一種方式。

而志工為何願意付出自己的時間與體力投入沒有薪俸的志工活動？其中的參與動機是許多文獻探討研究的主题，以下針對國內其它與「志工參與動機」相關的碩士論文研究，略做摘要簡述如下：

表 1-2-3 國內與志工參與動機相關的研究碩士論文摘要表

研究者及出版年份	研究主題	研究方法	摘要
黃琦茹 2010	紅十字會水上安全工作大隊志工參與動機、工作滿意度對	問卷調查法	結果發現：1. 志工以男性、年齡 31-40 歲之間、自由業（服務業）、月收入以 20,000~40,000 元、參加的服務年資以未滿一年者居多；2. 不再持續服務因素依序為「時間無法配合」、「健康狀況不佳」

	持續服務意願之研究~以臺北縣分會為例		以及「交通不方便」與「組織管理制度不健全或不認同」。3.參與動機以「社會接觸」、「社會責任」與「自我成長」等三個為最重視的因素，工作滿意度以「工作特質」因素最重視。4.參與動機較高的群組為(1)41~50 歲；(2)60,001 元以上月收入；(3)服務年資 3~6 年、9~12 年。5.工作滿意度較高的群組為 41~50 歲的志工。6.持續服務意願較高的群組為(1)月收入在 40,001~60,001 元以上的志工；(2) 41~50 歲志工；(3)服務年資愈久者。7.參與動機與工作滿意度對持續服務意願有顯著預測力。
趙芝良、林詩萍 2011	志工工作參與動機、組織承諾與認真性休閒特質關係之研究---以雲林縣義消隊為例	問卷調查法	以雲林縣義勇消防隊員為對象，旨在了解義消人員之參與動機、組織承諾與認真性休閒特質的潛在構面結構，並探討三者間的關聯。研究結果發現(1)參與動機可以由「增進自我」、「利他價值」、「學習新知」及「發展社交職涯」等四個潛在構面所反映。(2)義勇消防隊員的認真性休閒特質可以由「堅持不懈」、「個人努力」、「持續性效益」、「強烈認同感」及「獨特特質」等五個潛在構面所反映。(3)義勇消防隊員的組織承諾可以由「情感規範」及「持續服務」等兩個潛在構面所反映。
曾淑珍 2013	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	質性研究、文獻分析、深度訪談	研究發現：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，可以獲得機會學習並與人互動分享，人生觀可以改變，也可以得到快樂，溝通與表達能力都會有所提升；3.增進環保知識，學習不同經驗，與人分享經驗，對自己對社會都很有助益；4.受到環保機關的鼓勵，而投保團體意外險也是環保志工的參與動機。
施岱宗 2014	2013大甲媽祖志工參與	問卷調查法	研究結果為：1.志工人口變項分布情形：女性多於男性，11-20 歲的最多，職

	動機、認真休閒與地方依附感---以嘉義縣新港鄉志工為例		業別為學生居多，教育程度以大學最多，大多為第一次參與；2.參與動機方面，以社交需求得分最高；3.認真休閒及地方依附感之差異性方面，年長的志工顯著高於年輕的志工，佛教及道教志工顯著高於其它宗教的志工；4.參與動機、認真休閒及地方依附感兩兩之間皆成高度正相關，其中認真休閒與地方依附感的最高；5. 參與動機對地方依附感有正向影響。
陳正怡 2015	國際獅子會會員參與動機、組織承諾與組織效能關係之研究	問卷調查法	本研究在了解國際獅子會會員參與動機、組織承諾與組織效能關係之現況，並探討不同背景變項對此三者的差異及參與動機、組織承諾與組織效能相互間關係，進而了解國際獅子會會員參與動機、組織承諾與組織效能之預測力。
張美惠 2015	高雄市志工參與動機與生命意義感之相關研究	問卷調查法	以高雄市志工為研究對象，並以「參與動機量表」與「生命意義感量表」為研究工具。研究發現高雄市志工的參與動機在水準之上、生命意義感屬於中上程度。
朱明健 2015	國軍體育志工參與動機之研究---以南部地區後備指揮部「愛跑部慢跑隊」為例	文獻探討、訪談法	根據研究結果，愛跑部慢跑隊體育志工的參與動機為：1.自我成長：藉由服務他人之歷程與互動中，能夠獲取生活新經驗、認識各地文化和新知；2.利他因素；3.人際追求動機：能夠增加社會歷練，獲得自我肯定及榮耀；4.休閒動機：藉由參與志工工作增加休閒機會，能夠紓解工作及生活壓力。
沈淑惠 2016	國民小學學習輔導志工參與動機、工作滿意度與組織承諾之研究---以新北市板橋區為例	問卷調查法	研究結論為：1.參與動機程度高，其中以「社會責任與回饋」的得分最高；2.工作滿意程度高，其中以「人際互動與關係」的得分最高；3.組織承諾程度高，其中以「組織認同」的得分最高；4.參與動機與工作滿意度、組織承諾有顯著的正相關；5.工作滿意度與組織承諾有顯著的正相關；6.參與動機對工作滿意度與組織承諾有正向的顯著影響；7.工

			作滿意度對組織承諾有正向的顯著影響。
--	--	--	--------------------

資料來源：台灣博碩士論文知識加值系統，研究者自行整理製表。

從眾多與志工相關的文獻中可以發現志工在組織中都有一些共同點，志工在從事志願服務時能從幫助他人的過程中找到自我的價值，獲得自我肯定及成就感；而且志工們在服務的過程中，必定學習到更多新知，認識更多文化及知識，達到自我成長的機會；志工們在志工組織裡會有許多與他人互動的機會，獲得組織認同感，能夠增進人際關係、豐富人生歷練；志工在服務過程中增加了休閒機會，進而紓解了生活及平時工作中的壓力與疲倦。而朱明健（2015）《國軍體育志工參與動機之研究---以南部地區後備指揮部「愛跑部慢跑隊」為例》的研究中以自我成長、利他因素、人際追求及休閒動機四個向度來探討參與動機，正是其它相關文獻共通的論點。綜合以上可以明白，志願服務的工作使志工們更趨向心理上及生理上健康的狀態，讓志工們獲得了身心靈三方面的滿足。

參、以慈濟志工與資源回收及參與動機之相關論文文獻

1966年，證嚴法師和三十位家庭主婦創立了「克難慈濟功德會」，後來改名為「佛教慈濟慈善事業基金會」，慈濟基金會自創立以來，靜思精舍追隨證嚴上人的出家師父皆遵守「一日不做，一日不食」的精神，透過做手工產品自食其力，慈濟的人文精神總是秉持著簡單、環保而低調，加上即使多次獲獎，證嚴法師並不居功，而是將一切榮耀歸功於所有的慈濟人，因此廣受大眾的肯定，慈濟是台灣非營利組織團體參與人數眾多的團體之一。慈濟志工有環保志工、居家訪視志工、國際賑災志工、醫療志工等相關志工，本研究以環保志工為研究對象，探討志工參與志願服務的動機為何。

研究慈濟的相關資料眾多，以下兩本較有代表性的文獻提供研究者許多與慈濟的組織及資源回收工作有關的資料，簡述如下：

邱定彬（2000）《慈濟社區志工的發展及其意涵--以嘉義慈濟組織為例》本研

究發現，慈濟的組織運作是個龐大而複雜的體系。每一個部門團體在慈濟都有其特定的功能，以及形成其特有的組織運作模式。慈濟發展的擴散學習效應，使各地慈濟組織的組成與功能有非常高的一致性。「社區志工」的推展對慈濟是一種重大的變革，慈濟委員必須適應新的組織成員人際關係，必須開始投入各種服務與活動的舉辦，而組織資源的分佈存在城鄉差距，「社區志工」的推動使得各地人力調度上出現困難。隨著「社區志工」的推展，在一定程度的克服衝擊與困境以後，各地形成了具有地緣社區認同的慈濟組織。慈濟的發展也因此更多元、更豐富，也有更多非傳統慈濟會員的社區民眾加入慈濟，而組織的各種運作，也因此更加的靈活。參與慈濟不必再以長期捐款為基礎，可以在居住的社區裡，自由的依照個人的興趣與認同程度，參與慈濟的「社區志工」。

熊毅（1998）《佛教慈濟慈善事業基金會基隆地區推展資源回收之研究》，主要是以資料分析、實地觀察、深入訪談為研究方法，此研究採質性研究資料蒐集分析方法，藉由實地觀察基隆地區資源回收情形，以及深入訪談參與資源回收的資深帶動人，並收集相關的文件，來了解慈濟在社區中推展的資源回收工作及其特色。基隆慈濟資源回收工作是全省的模範地區，擁有完整的推動資源回收歷程，從國家新城社區經過 1.拾荒角色；2.社區垃圾清理者角色；3.資源回收帶動者；4.教育者角色的這四個過程，進而發展出一套慈濟的資源回收運作方式與主張。其特色為 1.回收基金完全用於社會福利方面；2.運用慈濟的佈施主張勸募社區車輛與志工；3.改善回收流程、降低資源回收工作量、提高民眾參與意願。慈濟發展資源回收過程中所扮演的角色為 1.運用志工精神帶動資源回收的角色；2.社區資源回收規劃與評估的角色；3.維持資源回收志工長期參與的角色；4.宣導教育者角色；5.資源回收服務者角色。

以下針對國內其它與「慈濟志工、參與動機、資源回收」相關的碩士論文研究，略做摘要簡述如下：

表 1-2-4 國內與慈濟志工、參與動機、資源回收相關的研究碩士論文摘要表

研究者及	研究主題	研究方法	摘要
------	------	------	----

出版年份			
王嫻瑩 2015	慈濟志工人格特質、志工參與、慈悲心、家庭支持對幸福感之影響	問卷調查法	分析結果發現：五大人格特質對幸福感均有正向的影響，以嚴謹性人格特質最具影響力。在慈悲心方面，對幸福感均有正向的影響，以喜心最具影響力。家庭支持方面，對幸福感均有正向的影響，以訊息性支持最具影響力。志工參與方面，宗教活動、精進共修、慈善、醫療、人文對幸福感均有正向的影響，以精進共修最具影響力。整體來說，慈悲心、人格特質、志工參與及家庭支持對幸福感均有正向的影響，其中以慈悲心最具有影響力，可見慈悲心是影響慈濟志工幸福感的主要關鍵。
翁千惠 2010	高雄區慈濟志工參與動機與幸福感之相關研究	問卷調查法	以高雄縣市慈濟志工為研究對象，並以「參與動機量表」與「幸福感量表」為研究工具。研究發現慈濟志工的參與動機在平均數之上、慈濟志工的幸福感情況良好，屬於中上程度。
林志樺 2012	慈濟功德會環保實踐之研究：影響地方公部門資源回收行動的因果關係探討	參與觀察、深入訪談、田野調查、文獻分析	研究發現：1.由於慈濟人的帶動確實成功的影響到地方公部門的資源回收工作，甚至已經對慈濟人產生信任、依賴、合作、互助的社會關係。2.能夠清楚看到慈濟組織的運作處處充滿著證嚴法師理念與信念的鑿痕。3.證嚴法師的生命觀與價值觀深深影響參與的行動者，致多數行動者之參與動機以「理想性誘因」驅動為主，而即使最初因「社群性誘因」驅使而加入的行動者，最後也受組織整體氛圍影響而有所改變。
李俐瑩 2015	慈濟志工參與動機、人格特質與其組織承諾之研究	問卷調查法	研究結果為(1)慈濟志工參與動機、人格特質與其組織承諾的現況良好。(2)慈濟志工在「自我成長」方面，女性優於男性。(3)慈濟志工在「自我成長」、「人際關係」及參與動機整體層面，51~60歲皆優於40歲以下。(4)慈濟志工在人格特質上，「開放性」男性知覺高於女性，在「盡責性」51~60歲優於40歲以下。

			(5)慈濟志工「參與動機」整體層面與「組織承諾」整體層面為高度正相關。
--	--	--	-------------------------------------

資料來源：台灣博碩士論文知識加值系統，研究者自行整理製表。

在慈濟的每個環保據點都是由當地志工依照證嚴法師開示，以「出世的心做入世的事」的精神，配合當地條件自主規劃與自我管理運作，發展過程的完成端視各地人力及物力條件而定，因此各地的環保據點皆發展出同中有異的特色，而這些特色也形成了慈濟環保行動多元的文化內容。在時間的累積證明之下，慈濟普遍得到社會大眾的認同與支持，因此有許多民眾進而效法慈濟的精神，發揮生命良能，動手讓「垃圾變黃金、黃金變愛心」，並在生活中力行「心想好意、身行好事、口說好話」，也在助人的過程中體會其中的快樂。

第三節 研究架構與章節安排

壹、研究架構

本研究主要探討「資源回收基層志工參與資源回收垃圾分類的工作其行動誘因為何」，以「慈濟環保站志工」、「金寮里環保志工」以及「三多里環保志工」為研究對象，基於每位環保志工都是獨立的個體，具有個別的意志，為了使研究對象可以充分的表達其獨特的觀點或感想，本研究採取質性研究法，對環保服務志工進行深度訪談，本研究根據研究動機與目的，也透過各種文獻資料的分析、整理，進而編製訪談問卷，作為研究工具，以求資料之完整周全，從訪談中了解環保志工的參與動機為何，並了解目前資源回收工作所面臨的問題，以供政府作為未來推動「資源回收」政策之參考。

研究者在文獻探討中發現學者們對於參與動機的理論有以下看法：

Stebbins (1982) 認為志願服務係以利他、個人興趣為動機，以接受委任工作的方式，進行具協助性與貢獻性的工作。

Pearce (1993) 提出三個志工動機：服務他人(利他動機)、社會接觸的需求，以及提升組織目標。

趙芝良、林詩萍(2011)在「志工工作參與動機、組織承諾與認真性休閒特質關係之研究---以雲林縣義消隊為例」的研究結果發現參與動機可以由增進自我、利他價值、學習新知及發展社交職涯等四個潛在構面所反映。

黃逸民(2006)以七個面向來訪談分析志工的參與動機，分別是：利他主義、效用理論、人力資本理論、交換理論、期望理論、需要滿足理論及社會化理論。

朱明健(2015)《國軍體育志工參與動機之研究－以南部地區後備指揮部「愛跑部慢跑隊」為例》研究結果發現志工的參與動機主要為：自我成長、利他因素、人際追求及休閒動機，此四個因素在眾多相關文獻中普遍被大家提出探討，重複性較高，因此本研究認為該四項因素，值得借用作為探討環保志工的行動誘因之架構；此外，因為訪談對象中有屬於「佛教慈濟慈善事業基金會」的環保志工，所以研究者再加上宗教因素作為參與動機之一，事實上，我們也不該排除非宗教性環保志工團體，在從事里鄰志工時，有做好事、積善積福等民間信仰的支持理念，或者是有虔誠信仰者，因為居家附近沒有宗教性環保志工團體，而投入里鄰環保志工的可能性。根據以上所述，提出研究架構如圖 1-3-1：

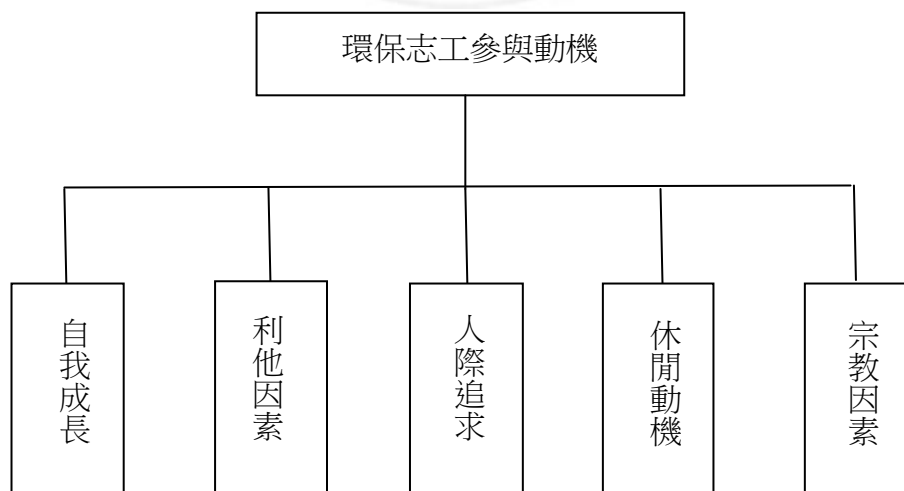


圖 1-3-1 研究架構圖

貳、章節安排

本研究依據研究動機以及所要進行的研究目的擬定五個章節，分別說明如下：

第一章為緒論，包括研究動機與目的、文獻探討、研究架構、章節安排與研究方法，其中文獻回顧部份則是針對本研究主架構資源回收及志工參與動機去分析前人的相關研究資料，整理出本研究的研究方向，以建立本研究的基本架構。

第二章相關理論探討，首先是資源回收的理論發展，其次是志工參與動機的意涵、理論，以作為本研究的理論及分析基礎。

第三章先介紹國內資源回收相關政策的起源、發展脈絡，再介紹國內資源回收的分類項目及處理方式，並呈現目前國內資源回收的成果及對社會的影響。其次介紹慈濟基金會的形成過程及中心思想，並說明慈濟環保工作的起源、演變，進而探究慈濟環保工作對社區、政府的影響。接著呈現民間社區環保團體的興起，並說明其功能與角色。

第四章主題為訪談的過程與結果，首先介紹研究對象相關的資料，並擬定訪談問題，最後針對本研究對象「慈濟環保站志工」、「金寮里環保志工」以及「三福里環保志工」進行訪談，探討志工行動誘因的異同。

第五章為結論與建議，由前一章訪談所蒐集到的資料來分析結果，整理出資源回收基層志工行動之誘因，並提出建議，供未來推動環保政策之參考。

第四節 研究方法與限制

本研究的目的是在於探討資源回收基層志工之行動誘因，並提出具體建議以提供未來政策執行參考。為達成本研究之目的，本研究在研究方法的應用上除了文

獻分析法以外，並採用深度訪談法對相關之資源回收基層志工進行訪談工作，以了解資源回收基層志工內心的想法，並從資源回收政策執行之現況，進行相關研究資料的蒐集、綜合、分析後，再依據研究所得結果，對未來推動環保政策之成效參考做建議，茲將研究方法說明如下：

壹、文獻蒐集與分析

搜集「資源回收」政策之相關資料，包括國內相關學術論文、期刊、政府出版品、學者專書、報章雜誌、相關網站等。其蒐集的來源主要利用國家圖書館、國家圖書館臺灣博碩士論文知識加值系統、國家圖書館臺灣期刊論文索引系統、華藝線上圖書館、行政院環保署網站以及等等。透過文獻資料蒐集，針對資源回收與志工參與動機之相關資料加以整理、歸納和分析，期能對「資源回收」政策的執行能夠有更真實、完整的了解，並進而對政策執行、規劃和未來走向提出發現與建言。

貳、深度訪談

訪問法就是希望經由談話的途徑來了解某些人、某些事、某些行動或某些態度，當我們進行訪問時，一般都有個主題，沿著主題談下去，資料就慢慢累積起來了（楊國樞、文崇一、吳聰賢、李亦園，1989）。深度訪談是透過面對面的交談對話，以搜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，傾聽並記錄他們的回答與見解，並且就其所回答的內容，繼續追問其它相關的問題（李廣榮，2010）。深度訪談是社會科學研究中常使用的一種方法，更是質化研究中發現被研究者心中想法的重要途徑。深入訪談不是要把受訪者拉出來，是研究者要進去，深入訪談是去找問題，是要看受訪的人到底有些什麼問題意識，關心什麼（石之瑜，2015：71）。

就研究者對訪談結構的控制程度而言，訪談可以分成，封閉式、半開放式和開放式三種。本研究所使用的是半開放式，在半開放型訪談中，研究者對訪談的

結構具有一定的控制作用，但同時允許受訪者積極參與。通常，研究者準備訪問題綱，根據自己的研究設計對受訪者提出問題。但是，訪談提綱主要作為一種提示，訪問者在提問的同時也鼓勵受訪者提出自己的問題，並且根據訪談的具體情況對訪談程序和內容進行靈活的調整（陳向明，2010：229-230）。

除了按照結構分類之外，訪談還可以依照正式程度、接觸方式、受訪者的人數以及訪談的次數進行分類。首先按照正式程度，訪談可以分成正規型和非正規型。本研究屬於前者，指的是研究者和被研究者雙方事先約定好時間和地點，正式就一定的問題範圍進行交談。其次，根據研究者和受訪者雙方接觸的方式，正規型訪談還可以進一步分成直接訪談和間接訪談兩種類型，本研究主要以前者為主，指的是研究者和受訪者一起坐下來，進行面對面的交談。

參、研究限制

本研究基於主客觀因素影響，仍存有若干限制，茲分別描述如下：

一、就研究對象的限制而言

本研究限於人力、時間、經費及地區等客觀因素，因此本研究訪談對象僅能選擇研究者居住之新北市樹林地區為主，研究對象為慈濟環保站志工、金寮里環保志工及三福里環保志工，因此，在研究結果的解釋及推論上，將受到研究對象的限制。

二、就研究者的限制而言

在文獻探討上最主要採用有關於研究資源回收及志工參與動機的相關理論，來分析訪談對象的想法和問題。然而在理論的立意抽樣上以及深度訪談的過程中，或多或少可能會受到人力與時間的限制，還有研究者個人主觀判斷及背景經驗影響，難免有失客觀而有所偏頗。

三、就研究方法的限制而言

本研究屬於質性研究，研究方法以深度訪談法為主，文獻分析法為輔，主要利用立意抽樣之方法來選取訪談樣本，依據行政院主計處出版之「中華民國政府統計名詞定義」對於立意抽樣的解釋，立意選樣的結果只能用以表示某特定部分全體的性狀，而不能用以推論其母全體。欲了解某特定部分全體的性狀，須應用立意抽樣之方法進行選樣（行政院主計處，1996）。

本研究所選取之樣本，受限於人力、時間與區域性之限制，所選取之樣本人數上的代表性仍有不足，本研究訪談之後所歸納之結果，並無法類推至其他未受訪之環保志工，對於要反映全面性之問題所在有其限制，缺乏量化資料，亦為本研究之限制。



第二章 理論探討

第一節探討與資源回收相關之理論，第二節探討志工參與動機之相關理論，以作為本研究的理論及分析基礎。

第一節 資源回收之相關理論

壹、資源回收的定義

一、我國「廢棄物清理管理法」的定義

我國「廢棄物清理管理法」(以下稱為「廢清法」)第二條第一項的規定，本法所稱廢棄物，指下列能以搬動方式移動之固態或液態物質或物品：

- 一、被拋棄者。
- 二、減失原效用、被放棄原效用、不具效用或效用不明者。
- 三、於營建、製造、加工、修理、販賣、使用過程所產生目的以外之產物。
- 四、製程產出物不具可行之利用技術或不具市場經濟價值者。
- 五、其它經中央主管機關公告者。

前項廢棄物，分下列二種：

- 一、一般廢棄物：指事業廢棄物以外之廢棄物。
- 二、事業廢棄物：指事業活動產生非屬其員工生活產生之廢棄物，包括有害事業廢棄物及一般事業廢棄物。

(一) 有害事業廢棄物：由事業所產生具有毒性、危險性，其濃度或數量足以影響人體健康或污染環境之廢棄物。

(二) 一般事業廢棄物：由事業所產生有害事業廢棄物以外之廢棄物。

同法第十五條第一項，物品或其包裝、容器經食用或使用後，足以產生下列性質之一之一般廢棄物，致有嚴重污染環境之虞者，由該物品或其包裝、容器之製造、輸入或原料之製造、輸入業者負責回收、清除、處理，並由販賣業者負責回收、清除工作。其可能產生的性質有：

- 一、不易清除、處理。
- 二、含長期不易腐化之成分。
- 三、含有害物質之成分。
- 四、具回收再利用之價值。

前項物品或其包裝、容器及其應負回收、清除、處理責任之業者範圍，由中央主管機關公告之。

「廢清法」中，乃是直接以是否為事業所產生的廢棄物為標準，區分為一般廢棄物或事業廢棄物，本研究稱之資源回收物則是以「一般廢棄物」為主，「事業廢棄物」則不在本研究資源回收志工所從事的工作範圍之內。

二、國內外專家學者的定義

地球自然資源有限，如何減緩地球自然資源枯竭的速度成為人類關心的重要課題，而資源回收再利用確實是重複使用地球自然資源最實際的方式，因此國內外有許多學者投入研究探討資源回收相關議題，也對「資源回收」下了定義。

黃建興（1990）認為資源回收（Resource Recovery）是指從剩餘物中，獲取次級原料（Secondary Material）與能源的過程，它可以直接的減少垃圾的數量，可以節省資源，減少對環境的破壞，因此可視為資源保存與環境保護措施。

簡單來說，資源回收包括三種不同的活動（Cutter，1985）：

- 一、再使用（Re-Use）：指剩餘物沒有經過任何轉變過程，直接再次回到消費過程，最典型的例子是：將裝飲料的玻璃瓶經過清洗還原，再裝置飲料。
- 二、還原使用（Recycling）：包括兩種不同型態：

(一) 初級還原使用 (Primary Recycling)：將剩餘物經過轉變過程，再製成品質完全相同的產品。例如玻璃瓶壓碎，再製成新的玻璃瓶；舊報紙融化成紙漿，再印製報紙。

(二) 次級還原使用 (Secondary Recycling)：雖製成產品，但產品的品質降低。例如將回收後的飲料玻璃瓶，製成玻璃纖維絕緣體。

三、再製用 (Reclamation)：將剩餘物作為另一種生產過程的新投入。例如將廢紙 (waste paper) 回收，作為燃料之用。

胡宗典 (2001) 表示資源回收的定義為，就一般廢棄物中，能作為原材料利用或有利用可能性之物質，予以再利用、再循環、堆肥、能源回收的過程。

陳南宏 (2003) 指出，將學校中可利用之廢棄物 (紙類、金屬類、塑膠類、玻璃類) 放置於學校指定之資源回收地點上，就是資源回收的定義。

張慶宗 (2009) 認為資源回收包含：

- 一、環保署依廢棄物清理法公告的應回收項目及資源回收再生法公告之再生資源。
- 二、環保署推動之巨大廢棄物回收再利用。
- 三、廚餘回收再利用。
- 四、舊衣二手書籍回收再利用。
- 五、塑膠袋回收。

黃梅雲 (2010) 將資源回收的定義歸納為，在學校或家中，將政府公告應回收項目中的金屬、玻璃、塑膠、廚餘等可用的廢棄物分類後，放置於資源回收車、送給拾荒者、或賣給回收商回收在利用的行為。

綜合以上所述，研究者認為「資源回收」就是將生活中所產生的廢棄物集中到某個固定地點，由專人將其運送到專業場所進行處理、清潔、再製，成為可利用資源的過程。而環保志工在資源回收的過程中扮演著重要的角色。

第二節 志工參與動機理論

近年來由於社會快速變遷，人民對社會福利的需求增加，目前世界各國政府藉由民間社福團體資源與服務人力共同參與，以彌補政府能力與人力的不足。我國於 2001 年 1 月 20 日由總統公布施行「志願服務法」，為台灣的志願服務工作立下新的里程碑。「志願服務法」頒布實施已逾 16 年，目前國內志願服務工作發展成熟，根據衛生福利部志工人數統計資料顯示，2007 年台灣志工人數為 496,276 人，總服務人次為 89,274,347 人，到了 2015 年台灣志工人數已經增加到 948,582 人，總服務人次為 475,488,128 人，經過八年的時間，志工人數幾乎呈倍數成長，可見我們的學校、社會及各機關團體非常需要志工加入志願服務的行列，因此，了解志工參與的動機為何，才能吸引更多志工的投入，也才能給予辛苦付出的志工們正面的鼓勵與支持。

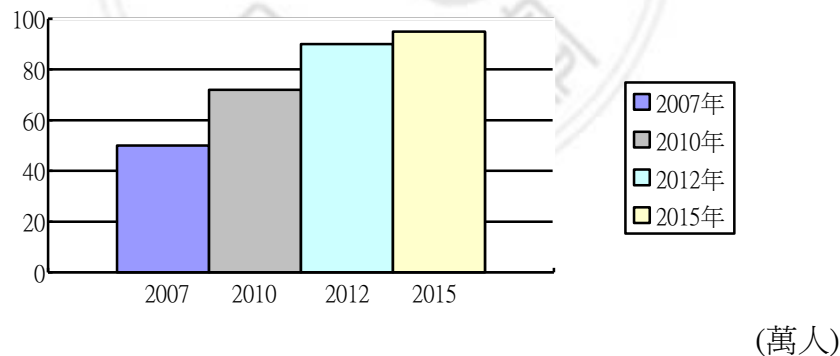


圖 2-2-1 年度志工總人數

資料來源：衛生福利部志工人數統計資料。研究者自行整理。

壹、動機與志願服務的定義

一、動機的定義

動機 (Motivation) 一詞源自於拉丁文 Movere，是指引起個體活動，維持已

開始的活動，並使該活動能持續朝向某一目標進行的一種內在歷程，是心理學家們對個體行為的原因及其表現方式的一種推理性解釋，也是從事某一工作的意願，其強度大小決定於該工作完成能否滿足個人需求能力（張春興，2005）。

張春興（1989）認為動機可分為「內在動機」和「外在動機」，個體的內在需求產生的動機稱為「內在動機」，個體的需求若是來自外在的刺激力量則稱為「外在動機」。更具體的說，「內在動機」是指個體選擇從事某項活動的動力是為了活動本身，為了內在的驅力去做，並非未獲得外在的酬賞或回饋，內在動機會引領個體從事活動時完全的投注，達到忘我的心靈愉悅境界。

動機長久以來已經成為對志工的組織行為感興趣的人的焦點，然而志工的行為各自所強調的動機面向均不同，這似乎反應出動機此一概念所呈現出的人類本質，其心理觀點有著廣大的變化（Pearce，1993）。

動機是一個人行動的原動力，動機的發生多與個人過去的經驗背景、價值體系和當時的刺激事件有關（廖一儒，2004）。

Maslow（1970）認為動機的來源是由於某些需求被滿足，這些需求可能是來自生理方面，或稱之為一種驅力，它們普遍存在於人類的特質中並且有遺傳性。

Locke（1976）指出動機是引導個體行為去完成個體接受目標的力量。

Robbins（1992）指出動機是個體與情境互動後的結果，願意為團體目標而努力的意願。

Ball（1977）認為動機是由個人行為表現所推論衍生出的一種假設性架構，其乃存在於個體內在，並對個體行為之產生具有引發、導引和支持作用。

李聲吼（2001）指出動機乃是引導個人行為的一種內在歷程，傳統上行為科學家將動機區分為二，一為內在因素，即為個人內驅力、情感、情緒、本能、需求、慾望、衝動等；另一為誘引行為，即涉及環境中之因素或事件，如誘因、目的、興趣、抱負等由個人希望從事的事件表現出來。

陳清美（2005）認為動機是個體驅使自己做某些行為或追求某些目標的一種

狀況、情境或指協助個體選擇目標，並使其行為朝向此目標的引發動力。

林靈宏（1993）研究發現，任何一種行為的背後都可能隱藏著許多種類的動機，但多數學者對動機的定義有兩個共通點，首先是涉及人類想要滿足的需求，其次動機是促使人們採取行動的驅力。

綜合以上所述，動機是引起個人因情感、慾望、需求等內在因素去進行或完成某個目標的原動力，是一個複雜的心理活動歷程。簡單來說，一個人外在行為的產生都有其意義與目的，換言之，其背後都有一個或多個的誘因存在，這些誘因產生的力量就是動機。

二、志願服務的定義

2001年1月20日我國公佈實施「志願服務法」，在「志願服務法」總則第三條明文定義志願服務為「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。」，對社會提出志願服務者則稱為「志工」。

Wilson（2000）認為「志願服務」是指利用自由的時間以造福其他的組織、團體、個人或原因的某種活動。

王明玲（2003）指出「志願服務」（voluntary service or volunteer services）就字面的解釋是指一群人本著服務的熱忱及個人的自願，不取報酬的付出時間、財物、勞力和知能，協助別人解決困難。

陳泰元（2003）指出，「志願服務」這個名詞近代由歐美地區傳進來，英文為voluntary，意思是「因自由意志而行事」。我國由於英譯的關係，在相關用詞上則有所差異，像志願服務、志願工作、義務工作、義務服務工作、志願工作者、志工、義工等。

吳坤良（2006）認為「志願服務」乃個人基於自由意志，對自我和組織團體

的服務承諾，奉獻個人的時間、知識、體能、經驗、技術等，不以物質報酬考量，而以公共事務利益目的，再透過個人或組織團體所提供的利他行為之服務，使個人自我成長、增進團體組織效能和社會參與責任的過程。

翁千惠（2010）認為「志願服務」是一種發自內心的奉獻，自發性的積極主動關懷，具有社會責任的驅使，勇於承擔的使命感，且不求回報的服務行動。

根據以上所述，本研究歸納出，「志願服務」是個人秉持自由意志，發自內心將自己擁有的時間、金錢、體力、知識技能等樂意的付出、奉獻，使他人或組織團體受惠，也使自己獲得滿足與成就感的過程。

貳、志工的參與動機

一、志工參與動機

有關動機的研究目的在了解行為產生背後的原因，然後用來解釋個人的行為方向，從動機的探討可以運用在志願服務的參與，志工的參與動機會影響服務的意願及熱忱，也間接影響其服務的品質。

黃淑杏（1996）指出，人們參與志願服務的原因眾多，最為相同的是出於志願，換言之，志願服務的參與必須是主動的、不受強迫的志願性行為，了解志願服務參與者之參與動機是志願服務工作重要的環節。過去研究指出，個人成長、知識技能學習、回饋社會為志工參與動機，而參與志願服務之動機會因為年齡、月收入、志工經驗、教育程度差異而有所不同（謝秉育，2001）。

黃志弘（2004）指出參與動機是成人志工參與志願服務驅力並持續維持其服務行為動力，可能是內在引導自我成長學習，無私奉獻回饋社會情懷或人際取向社會接觸。

郭雅惠（2008）認為參與動機是個體由內在需求所引發，對於關心事務投入人力、時間、資源行為，並維持使其朝向某一目標進行的內在歷程。

吳坤良（2006）認為參與動機是自由自主有能力的人出於志願，在適當組織

中，無論是義務或在豐富知識引導下，在團體中投入個人思想、行為及其它資源，讓個人獲取利益，並使團體產生預期效果。

鄭錫錯（2003）認為志工的參與動機屬道德性的參與動機，這是成員對組織參與程度最正面與最積極的一種心態，亦即「無怨無悔」、「只問犧牲，不問收穫」與「樂在其中」的參與態度。

張家麟（2006）指出志工參與動機為個人志願付出時間、知識、技能，在自己的自由意志意願下，不期待金錢或物質相對應的酬賞，所做的各種工作。

陳孟君（2009）指出志工參與動機乃個人投入志願服務的內在歷程，以達成志願服務行為的原動力。

陳仁光（2007）就管理而言，有效領導志工的工作，首重於了解志工的動機，並滿足其背後的需求。

Pi, L. L.（2001）在志工對於台灣舉辦的大型國際賽會所造成的影響中提到，參與動機是行為的原動力，個體朝向某一活動進行的內在歷程，也是對個體行為的原因及表現方式的推理性解釋。

綜合以上所述，隨著時代的發展漸趨多元化，志工的參與動機包含許多因素，大致上可分為利己動機與利他動機。而了解志工的參與動機將有助於志願服務工作的規劃與運作，可滿足志工不同的期待，並增強其持續服務的意願，更影響其參與後的滿足感，對志工參與的組織或機構來說相當重要。

二、個人的背景

隨著社會進步，人們參與志願服務的風氣漸盛，因此，探討志工參與動機的研究也日益增加。由於志工的個人背景變項不同與參與動機的內容和層面息息相關，因此，志工參與投入志願服務的動機與意願也受到個人背景、人口特徵的影響。

（一）性別

自古以來，男女兩性在家庭、社會、生活中所扮演的角色與分工多不相同，因此在社會參與的機會和類型也有不同。

施岱宗（2014）在大甲媽祖志工的研究中發現女性人數多於男性；張美惠（2016）高雄市志工的研究中顯示出女性志工佔 81%，男性志工佔 19%；李俐瑩（2015）在研究慈濟志工參與動機上顯示出：慈濟志工在自我成長方面，女性優於男性。

女性通常在「利他」與「同理心」方面的評價皆是比男性高，並且在幫助他人方面有較高的價值觀（Wilson，2000）。許多女性也把他們所參與的志願服務工作視為扮演婦女與母親角色的延伸（Negrey，1988）。Popielarz（1999）在調查男性志願服務群體與女性志願服務群體中，也發現女性參與志願服務明顯多於男性，其將原因歸於女性在傳統工作地位明顯不利於男性，女性有較高的比率從事兼差、家庭主婦工作，而且退休年齡也比男性早，因此投入志願服務工作的時間較早。Pearce（1993）則認為女性較有可能從事宗教與社會團體，男性則較有可能從事職業公會，因為這有利於其所從事的職業。

根據衛生福利部 2015 年度志工人數調查結果，在司法院、內政部、教育部、環保署、文化部、科技部、陸委會……等 25 個部會組織中，女性志工人數皆大於男性；但是，在經濟部、農委會、國發會檔案管理局、海巡署等 4 個部會組織中，男性志工則多於女性。黃琦茹（2010）的研究中顯示出紅十字會水上安全大隊志工以男性居多。由此可見，整體來說女性志工多於男性，而男性志工與女性志工的人數差異會因為服務組織場所的類型與工作性質而不同。

（二）年齡

隨著年齡的改變，個人的生活方式、社會能力、心理層面、社會參與的角色扮演及任務承擔都會有所差異。

李俐瑩（2015）研究顯示：慈濟志工在「自我成長」、「人際關係」及參與動機整體層面，51~60 歲皆優於 40 歲以下。在人格特質上，「盡責性」層面 51~60

歲優於 40 歲以下。

黃琦茹（2010）的研究中顯示出，紅十字會水上安全大隊志工中參與動機較高的群組為 41~50 歲，持續服務意願較高的群組也是 41~50 歲的志工。

林禹廷（2004）台北市區公所志工研究結果顯示，50~59 歲的志工在社會接觸方面高於其它年齡層的志工，其可能原因是此年齡層的志工正面臨子女成家立業的空巢期，事業也邁向穩定發展，需要藉著擔任志工來認識更多朋友。

張秋遠（2005）研究成年觀護志工發現，在利他型動機方面，年齡 60 歲以上的觀護志工高於 30~49 歲的觀護志工，而 50~59 歲的觀護志工高於 30~39 歲的觀護志工，有此可知，在利他型動機部分，年齡 50 歲以上的觀護志工較青年、中年的觀護志工為高。

吳坤良（2006）研究結果顯示，不同年齡的社教志工在參與動機整體上有顯著差異，40~60 歲的社教志工在參與動機整體層面顯著高於 20~30 歲和 31~40 歲的志工，同時 60 歲以上的社教志工在參與動機整體層面上也顯著高於 20~30 歲的志工，而且 61 歲以上的社教志工在服務學習上表現較好。

根據衛生福利部 2015 年度志工人數調查結果，隸屬於環保署的志工中，以 65 歲以上的志工最多，其次為 55-64 歲的志工。

Wilson（2000）結合了心理社會發展理論與參與志願服務的觀念，認為隨著年齡的增長，人們會重新塑造社會角色，創造新的機會，也會增加新的約束，因此會影響他們參與志願服務的可能性。不同年齡與世代的人們，對於人生有不同的觀點，或許就會改變他們從事志願服務的態度。而志願服務的參與率在青年時期（adolescence）到壯年時期（young adulthood）之間的時期會有往下降的情況，因為在這個時期裡，與學校有關的活動會給予他們獨立於社會的方法及教育。

當人們步入中年（middle age），會達到最高的志願服務參與率，此時他們會從自我以及職業傾向的活動轉而投入較為社區傾向的工作。從中年步入老年（old age）的過渡時期，他們會對於與青年相關的活動、政治活動以及種族活動感到

厭煩，轉而投入服務性組織及休閒機構等對於上了年紀者較有意義的活動。

到了退休時期，志願服務的參與率會在退休後增加，因為到這時會有更多可以運用的時間，交換理論則認為退休的人們會尋求志願服務工作來代替以前從支薪的工作所得到的精神與社會利益。

表 2-2-1 心理社會發展理論

階段	年齡	發展重點
嬰兒期 (infancy)	0~1 歲	身體成長最快速時期、發展信任感
幼兒期 (early childhood)	2~3 歲	口語發展良好、發展自我意識、開始轉變為獨立自主
學齡前兒童期 (preschool)	4~6 歲	記憶與語言能力增進、獨立、主動好奇、自我控制能力增加、發展出性別認同、
學齡後兒童期 (school age)	6~11 歲	力量與運動技能增進、開始能做邏輯思考、自我概念發展、同伴成為生活重心
青年期 (adolescence)	12~18 歲	進入青春期，身體改變明顯、發展出抽象思考與運用科學推理的能力、尋求認同感
壯年期 (young adulthood)	19~40 歲	身體健康處於顛峰、職業與家庭成為重心、人格特質與風格相對穩定
中年期 (middle age)	40~65 歲	身體健康和活力開始衰退、智慧與解決問題能力高、照顧子女與老父母的雙重責任、兒女的長成離去形成空巢期、追尋人生的意義成為重心、可能會出現「中年危機」
老年期 (old age)	65 歲以上	心智仍是靈敏的、健康狀況與身體能力有些衰退、需要調適多方面的失落、尋找生命的意義以面對死亡

資料來源：研究者自行整理。

(三) 職業

全職工作者對於志願服務的參與及能夠投入的時間皆較少，未就業和非全職工作者有較多時間可以參與志願服務，但是能夠投入志願服務時間較多的未就業和非全職工作者就一定比較願意投入志願服務嗎？

黃志弘（2004）研究成人志工發現不同職業的志工在參與動機的回饋社會層面達到顯著差異。

吳坤良（2006）研究結果顯示，不同職業的社教志工在參與動機整體有顯著差異，但事後比較卻發現並無顯著的差異，表示不同職業的社交志工在參與動機方面其差異仍然微小。

張美惠（2015）研究發現，不同職業的高雄市志工在參與動機整體並無顯著的差異。

張秋遠（2005）研究結果顯示，由職場退休的觀護志工其工作投入程度較高，但是研究成年觀護志工的整體參與動機與參與動機各層面，並未因職業之不同而有所差異。

綜合以上可知，部分研究顯示不同職業在志願服務的參與上有顯著差異，但是有些研究卻顯示出沒有顯著差異，因此，不同職業的志工在參與動機上是否有差異仍值得更多研究繼續探討。

（四）教育程度：

教育能提升人們對問題的認知意識、增進同理心並建立自信心，人們的認知、價值觀等會因教育程度之不同而有不同的影響與表現。Wilson（2000）認為因參與志願服務有助於擴張個人之知識與技能，而高教育者對此有較高的學習動機，而且高教育者對社區的意識與價值動機較強，較傾向參與社會組織，因此有較高的參與意願。

陳泰元（2003）在國人參與志願服務的研究中發現各個不同教育程度的係數為正值且統計性顯著，代表在志願服務參與行為上，各個不同教育程度均比起「國小及以上」此一教育程度的國人，有較高的參與率，且隨著教育程度的提升，參

與動機有逐漸增加的趨勢。意即，對於志願服務參與行為上，各個不同教育程度參與志願服務的可能性均比「國小及以上」為高，而且教育程度越高，參與志願服務的可能性相對於低學歷者就越高。

林達瑤（2007）研究發現，國家森林解說志工教育程度不同對於參與動機中的喜愛自然構面上呈現顯著差異，分析結果顯示，學歷為研究所以上的解說志工在喜愛自然的原始動機上明顯高於專科學歷的解說志工，並且研究所以上的解說志工對於大自然有較深的認知，對志工在解說工作上有很大的幫助。

張美惠（2015）研究發現，不同教育程度的高雄市志工在參與動機整體上並沒有顯著的差異存在，此研究結果與黃志弘（2004）研究成人參與志願服務工作、林禹廷（2004）研究公部門志工參與動機、張秋遠（2005）研究成年觀護志工之參與動機、吳坤良（2006）研究社教志工的參與動機之研究發現皆相同。

綜合以上，正符合 Wilson（2000）研究發現，教育的重要程度隨著志願服務的型態而改變，例如，教育程度與政治性志願服務以及與愛滋病患相關的志願服務有著正相關；反之，則與非正式社區工作無關。因此，志工教育程度會因為志願服務的類型而有不同程度的相關。

（五）婚姻狀況

當志工投入志願服務時，其家人的支持、包容與鼓勵往往成為志工是否樂於付出與是否持續參與的最大動力，當志工獲得家庭成員的支持與諒解時，志工才能減少阻力去從事志工工作。

婚姻關係和家庭責任是影響志工參與狀況及投入程度的重要因素。黃志弘（2004）研究顯示，不同婚姻狀況的志工在自我成長的參與動機層面達顯著差異，而已婚志工比未婚志工有較高的參與動機，不同婚姻狀況的退休人員曾擔任志工者，其參與志願服務動機在自我成長與學習取向、社會取向層面上之差異達顯著水準。

Wilson（2000）指出，已婚或有配偶者比單身及其它婚姻狀況者的志願服務

參與意願較高，其理由是因有配偶者其社會關係網絡較為寬廣，參與志願服務的
機會較多，Wilson 亦認為家庭中小孩的數量與年齡也是構成參與志願服務的
機會或約束的因素之一，有年紀較低的小孩所能參與的時數就比有年紀較長的小孩來
得少。但研究者認為，當孩子有學習的能力，志工如果能夠帶孩子一起參與志願
服務，不但提供孩子學習知識與技能的機會，也增加孩子與人互動、增強社會化
的機會。

不過，張秋遠（2005）研究結果顯示，不同婚姻狀況的成年觀護志工在參與
動機上未達顯著差異。

整體來說，有較多的研究顯示，婚姻狀況是參與志願服務的影響因素之一。

（六）志工年資

林禹廷（2004）研究顯示，台北市公部門較資深的志工在自我成長的動機方
面高於新進志工。

張秋遠（2005）在成年觀護志工的利他型參與動機部分，年資 15 年以上的
成年觀護志工比年資 0~5 年及 5~10 年的觀護志工還要高，而參與動機整體及其它
層面並未因觀護志工年資之不同而有所差異；由此可知，從事觀護志願服務工作
的觀護志工年資越久，其利他型的動機也越強。

吳坤良（2006）研究顯示，擔任社教志工年資達 6~10 年的志工其參與動機
顯著高於 1~2 年和 3~5 年的志工，而擔任 10 年以上的社教志工其參與動機更顯
著高於 1~2 年、3~5 年和 6~10 年的志工。

志工年資越高者，其對於志願服務的環境、人員、工作流程較為熟悉，因此，
在參與動機的自我成長、利他、社交、服務社會、成就感層面較有顯著差異。

（七）宗教信仰：

張秋遠（2005）在利他型參與動機方面，有宗教信仰的成年觀護志工較無宗
教信仰的成年觀護志工為高，而自我型動機與社會型動機則未達到顯著差異。由
上述之結果得知，社會人士從事犯罪輔導志願服務工作的參與動機，會受到宗教

信仰的影響，宗教中講求利他的宗教觀念，亦會影響觀護志工從事協助執行保護管束工作的參與動機。

施岱宗（2014）不同宗教信仰的志工在參與動機中，在成就需求、社交需求及身心舒暢方面皆達顯著水準，其中在成就需求方面，道教、佛教、基督教及其它宗教信仰的志工皆比天主教的志工有較強烈的感受；社交需求方面，佛教的志工比其它宗教信仰的志工有較強烈的感受；在身心舒暢方面，佛教的志工比天主教及其它宗教信仰的志工有較強烈的感受。由此可知，不同宗教信仰的志工在參與本活動在成就需求、社交需求及身心舒暢方面會有明顯的差異。

根據行政院主計處 2004 年參與志願服務工作者服務項目統計中，宗教類服務工作的志工其參與動機為「宗教信仰」層面明顯高於其它參與動機，在其它類別志願服務工作中，志工參與動機在「宗教信仰」層面上並無顯著差異。因此，志工參與動機在「宗教信仰」層面上會受到志願服務的類型的不同而有所差異。

綜合以上所述，從事志願服務的志工其參與動機會因個人背景變項在性別、年齡、職業、教育程度、婚姻狀況、志工年資與宗教信仰的不同，而有不同的研究結果。因此，了解志工的個人背景、探究志工志願服務的參與動機對於鼓勵志工持續進行志願服務工作有很大的幫助。

參、參與動機理論

志工加入志願服務的行列，其動機是多元的，並非單一因素造成，須透過多方面的分析，才能真正掌握志工參與服務的動機。從研究中來探討，若能事先了解志工參與的動機，讓志工得到預期的回報，對於志工將是很好的激勵，也才能吸引更多志工參與服務。因此，了解志工的參與動機，是志願服務工作重要的環節。

參與動機可促使參與者持續涉入特定組織或活動，而從事志願服務工作亦仰賴參與者的參與動機作為驅使前提。Pearce（1993）提出三個志工參與動機：服

務他人（利他動機）、社會接觸的需求、以及提升組織目標。因此，志工的參與動機反映出個人與他人的交互作用。

國內外學者對於探討參與動機的研究很多，在理論上則大多由 Maslow 的「需求層級理論」、Alderfer 的 ERG 理論、Herzberg 的激勵保健理論及 McClelland 的三需求理論來進行討論（翁千惠，2010）。

一、需求層級理論

心理學家 Maslow 在 1943 年《心理學評論》的論文〈人類動機理論〉(A Theory of Human Motivation) 中提出「需求層級理論」(Need-hierarchy Theory)，有五個存在於內心的需求層級需要滿足，他認為人類的需求是以層級的形式出現的，由低級的需求開始，當下層的需求滿足後，才會產生上一層的需求，逐級向上發展到高級層級的需求，形成金字塔型的行為動機。由低而高依次為：

（一）生理的需求（physiological needs）：級別最低，最急迫的需求，指與個體生存有關的需求。例如：食物、空氣、水、居住、性滿足與其它等生理需求。

（二）安全的需求（safety needs）：是指為了保障身心不受傷害的需求。包括人身安全、生活穩定、免遭威脅或疾病痛苦以及心理安全的需求。

（三）歸屬與愛的需求（Love and belonging needs）：是指涉及社會性需要。例如：友誼、感情、歸屬、被接納等的需求。

（四）尊重的需求（esteem needs）：一為內部的尊重，例如：自尊心、自主權、成就感等；二為外部的尊重，例如受到他人敬重、具有地位、受到賞識、認同等。

（五）自我實現的需求（self-actualization needs）：是最高層的需求，也是對於真善美至高人生境界獲得的需求，例如：成長、發揮個人潛能、實現理想、自我滿足，以及成就自己最大能力的驅動力。

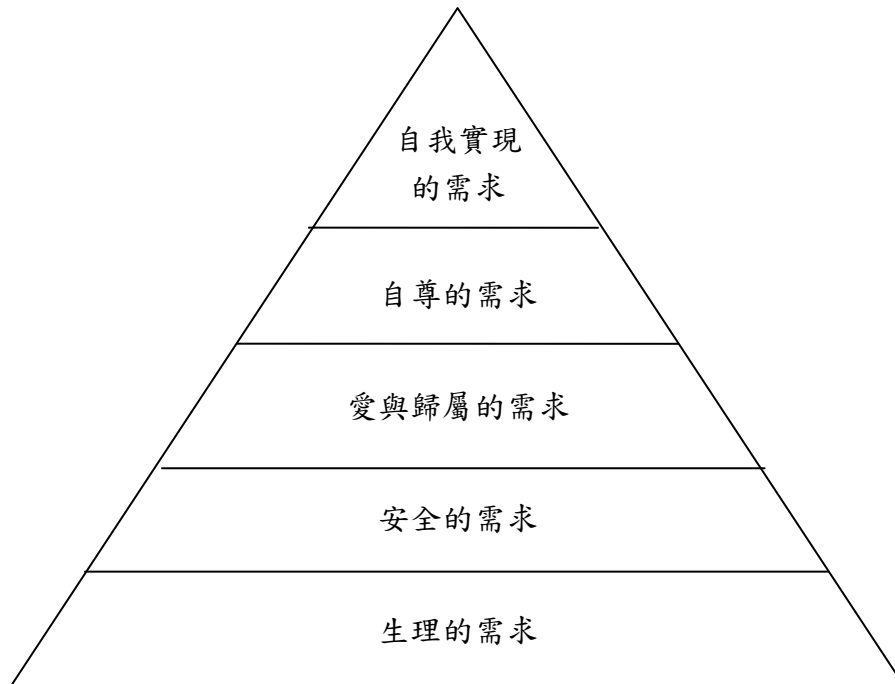


圖 2-2-2 Maslow 的需求層級理論

資料來源：Maslow, A. H. (1943)

在 1969 年，Maslow 發表一篇文章《Theory z》，即「Z 理論」，來思考 1943 年提出「需求層級理論」，Maslow 將最上層的自我實現的需求增訂為三個次理論，分別是：

(一) 認知與理解的需求 (acknowledge needs)：人們的好奇心會驅使自己進行探索、分析、解釋及了解事情的真相，也會藉由這種衝動激發個體建立知識和價值觀，所以認知與理解的需求即是學習的動機及意願。

(二) 審美的需求 (aesthetic needs)：對美好事物的需求。人們追求結構、系統、對稱、完備，以獲得滿足感的經驗。

(三) 自我實現的需求 (self-actualization needs)：使自己實現自己，充分的表現自己的能力和技能。

Maslow 認為人應該有七種基本的需求，此動機理論說明人以需求的滿足為其行為背後的動機，當需求被滿足的時候，人也就處在於一個平衡的狀態。

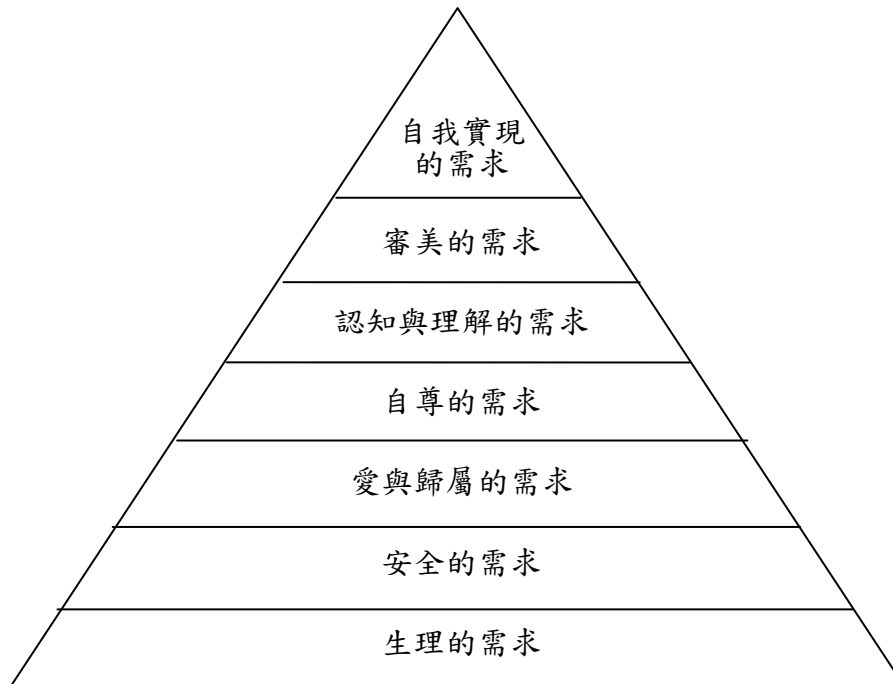


圖 2-2-3 Maslow 的需求層級理論

資料來源：Maslow, A. H. (1969)

需求層級理論是解釋人格的重要理論，也是解釋動機的重要理論。其提出個體成長的內在動力是動機，而動機是由多種不同層級與性質的需求所組合而成的，各種需求之間有高低層級與順序之分，每個層級的需求與滿足的程度，將決定個體的人格發展境界。

而本研究所要探討的環保志工參與動機之「自我成長」與「人際追求」兩項因素，即符合 Maslow 需求層級理論的內在各項需求。

二、ERG 理論

「ERG 理論」是 1972 年美國耶魯大學 Clayton Alderfer 提出的人本主義需求理論。Alderfer 以 Maslow 的需求層級理論為基礎，加以修改，提出核心觀念為存在 (existence)、關係 (relatedness)、成長 (growth) 等三種個人需求，將人類的需求作更合理、詳盡的解釋。

(一) 存在需求：是指各種物質及生理上的慾望，相當於 Maslow 的生理需求

與安全需求。

(二) 關係需求：是指與重要他人建立良好關係的需求，相當於 Maslow 的愛與歸屬需求。

(三) 成長需求：是指個人在自身及周圍環境上有創造性或個人成長方面有豐富的成果，相當於 Maslow 的自尊需求與自我實現需求。

雖然 Alderfer 的 ERG 理論是以 Maslow 的需求層級理論為基礎，但是 Alderfer 認為這三種需求可能同時存在，不具有先後順序，是與 Maslow 的需求層級理論最大的不同。而且 Alderfer 認為當高層級需求遇到挫折，無法充分滿足時，就會退化到已經滿足的低層級需求，並且對較低層級的需求強度增強，要求更高，也會對於低層級需求越覺得重要。

「ERG 理論」中的論述包含本研究所要探討的志工參與動機之中「自我成長」與「人際追求」兩項因素。

三、激勵保健理論

激勵保健理論 (Motivation-Hygiene Theory) 又稱為雙因素理論 (Two-factor theory)，是 1959 年由美國心理學家 Frederick Herzberg 所提出的，激勵保健理論分為激勵因素與保健因素，說明如下：

(一) 激勵因素：是指能帶來組織成員滿足的因素，包括：成就感、受賞識、工作本身、責任及升遷發展等，激勵因素可激發人員工作意願，產生自動自發的工作精神，故又稱「滿意因素」。

(二) 保健因素：是指滿足組織成員較低層級需求的誘因，如此才可防止組織成員產生不滿。包括：公司政策與管理、監督考核制度、人際關係、報酬待遇、工作環境與工作保障。保健因素是消極的在於維持原有的狀況，任何一個組織要想讓其組織成員維持一個工作水準，就必須讓這五個因素維持在使組織成員滿意的水準，故對進一步改善並沒有幫助，但是保健因素卻最容易讓人不滿，所以又

稱「不滿因素」。

組織機構的管理人員可應用激勵保健理論的原理，了解成員的潛力與專長來分配工作，達到事半功倍的成效，並適度的給予挑戰性的工作，讓組織成員得到成就感，亦可藉著公開讚揚組織成員的優良表現，使其得到管理者的注意，增加成員的自我肯定與榮耀，因而在付出與服務的過程中得到需求與滿足，同時增強組織成員對組織機構的認同感、信任感，讓組織成員的熱忱與意願持續下去。綜合以上所言，一個組織不能只靠提供「保健因素」來維持一定的工作水準，應進一步增進「激勵因素」，讓組織績效達到最高境界。

四、成就動機理論

成就動機理論（achievement and motivation theories）是 1961 年由美國心理學家 McClelland 提出，主要在探討三種基本需求：歸屬需求（need for affiliation）、成就需求（need for achievement）與權力需求（need for power），所以又稱為三需求理論。說明如下：

（一）歸屬需求：是指需要他人關心支持、渴望友情與親密人際關係需求，就是尋求被他人喜愛和接納的一種願望。高歸屬需求的人更傾向於與他人進行交往，至少是為他人著想，這種交往會給他帶來愉快。高歸屬需求者渴望親和，喜歡合作而不是競爭的工作環境，希望彼此之間的溝通與理解，他們對環境中的人際關係更為敏感。有時，歸屬需求也表現為對失去某些親密關係的恐懼和對人際衝突的迴避，歸屬需求是保持社會交往和人際關係和諧的重要條件。

（二）成就需求：超越他人、達到一種標準與追求成功的驅動力需求，也就是爭取成功，希望做得最好的需求。McClelland 認為，具有強烈的成就需求的人渴望將事情做得更為完美，提高工作效率，獲得更大的成功，他們追求的是在爭取成功的過程中克服困難、解決難題、努力奮鬥的樂趣，以及成功之後的個人的成就感，他們並不看重成功所帶來的物質獎勵。個體的成就需求與他們所處的經

濟、文化、社會、政府的發展程度有關，社會風氣也制約著人們的成就需求。

(三) 權力需求：是指影響和控制他人行為，但是希望不受他人控制的需求。不同的人對權力的渴望程度也有所不同，權力需求較高的人對影響和控制別人表現出很大的興趣，喜歡對別人「發號施令」，注重爭取地位和影響力，他們常表現出喜歡爭辯、健談、直率和頭腦冷靜，善於提出問題和要求，喜歡教訓別人，並樂於演講。他們喜歡具有競爭性和能體現較高地位的場合或情境，他們也會追求出色的成績，但他們這樣做並不像高成就需求的人是為了個人的成就感，而是為了獲得地位和權力，或與自己已具有的權力和地位相稱。

成就動機理論指出每個人都有歸屬、成就與權力的需求，但需求的強度因人而異，具有不同需求的人需求不同的激勵方式，因此，管理者可給成員歸屬需求者建立一個合作的服務環境，及時給成就需求者工作績效的回饋訊息，設立具有挑戰性的目標，避免設置特別容易或特別難的任務，並為權力需要者設立具有競爭性的工作場合或情境。了解員工的需求與動機有利於合理建立激勵機制，而且動機是可以訓練和激發的，因此可以訓練和提高員工的成就動機，以提高生產率。

另外，Schram (1985) 對於參與志願服務的動機提出了下列七項理論，分述如下：

(一) 需求層級理論 (Need-hierarchy Theory)：Maslow 的需求層級理論強調人類行為背後的驅動力量為滿意需求，只有當每一種基本層級需求獲得滿意後，才能追求下一層級的需求。而參與志願服務的動機，大都是追求高層級需求的滿足，因此愛與歸屬需求、自尊需求與自我實現需求的滿足可說是維持志工持續參與志願服務之根本所在，因此，組織在志工的管理上，應力求志工參與志願服務需求動機之滿足。

(二) 利他主義 (Altruism)：長久以來都被認為是參與志願服務的主要動機，Smith (1982) 認為利他主義可能是人們參與志願服務的重要理由，但並非是絕

對理由。扈永安（1992）將「利他行為」定義為：將自己所擁有的財貨或勞務移轉給其他人而不求補償。他也提出志工在進行志願服務時，同時有兩股力量影響其行為，一為快樂與滿足，此為「自利」；一為道德與責任，即為「利他」，而且「自利」與「利他」兩股力量作用在不同文化的社會、不同個性的個人，其交互作用的結果卻迥然不同，但是也不會互相排斥，因為個人從「提高他人」獲得的滿足當中，同時也得到自己所付出服務的滿足，這也是一般人所認為志工之所以可以持續服務行為的主要動機。

（三）效用理論（Utility Theory）：效用是用來衡量滿足程度的指標。經濟學認為當人們在做決策或選擇時，其最終之目的就是要在可能的範圍之內，追求最大的滿足，因此，追求效用極大（Utility Maximization）是經濟學認定的所有人類為選擇做決策的基礎。經濟學所稱的自利行為還包括利他行為，因為只要是「自願的」犧牲自己造福他人，則他是從助人當中得到了快樂，他的犧牲行為滿足了個人追求的崇高理想，因此也可以說是一種自利行為，故人們可以藉由參與志願服務的工作中，得到個人最大可能的效益。

（四）人力資本理論（Human Capital Theory）：人力資本是強調「付出」與「獲得」的關係，同時也強調「投資」概念的應用。Wilson（2000）認為人們之所以決定參與志願服務，是根據所花費的成本以及所能獲得的利益之間的權重考量，意即服務意願是根據所能獲得的資源而定。張火燦（1996）則認為人力資本是用來說明人們花費成本所獲得的才能與知識，因有助於生產與服務的過程，在勞動市場中能得到的價碼，此乃經濟學家所認可的以某種代價或投資所獲取，進而能在勞動市場上發揮增值的能力與技能。換言之，就志願服務人員而言，往往想在付出服務的同時，也能經由組織或機構所提供的訓練機會中，來獲得專業或半專業的知識與技巧，因此是提高人力資本投入的考量與動機。

（五）交換理論（Exchange Theory）：交換理論強調個人的行為是自我中心且利己的，並以報酬的概念為基石。溝通心理學中提及「交換理論」，意即人際關

係是相互交換、互惠、互饋的，人們都希望別人給予自己一些幫助，而這幫助有時是金錢的、物質的，有時是動作的或是言語的，所以在我們獲得別人給予正面幫助和正面酬償後，我們也會給對方相互的正面回饋來增進雙方的情誼。

交換理論與效用理論大同小異，皆將個人行為的「代價」與「利益」列入考慮，所不同的是，交換理論也將「時間」的因素列入考慮。個人的行為是利益取向的，所以交換理論是從成本效益的觀點出發，在「付出」與「獲得報酬」交換過程中，兩者之間的比率是為個人參與志願服務工作的衡量。

(六) 期望理論 (Expectancy Theory)：期望理論是指以目標來誘發行為的一種激勵方式，立基個人對於將來可能獲得目標報酬的期望下所產生的行為，與效用理論、人力資本理論及交換理論的立論基礎相同。對於志工而言，這些期望可能包含在從事志願服務工作所接受的訓練，以及由實務經驗中所獲得的專業知識與技能，是可以作為將來從事受薪工作之準備 (孫本初、簡秀昭，1998)。此理論是最能解釋人們持續志願參與志工動機之初探服務的理由，當所參與的志願服務工作無法達到志工原先的期待時，其持續參與的意願就會降低。

(七) 社會化理論 (Socialization)：人出生後即開始學習如何進入其所生存的社會，而人們在學習與其相關的社會角色之技巧與態度的過程，即是社會化的過程 (陳泰元，2003)。人們藉由學習個人在社會中的角色價值，進而以合乎此價值的行為來表達自身的需求或期望。而個人社會化的主要影響是來自於家庭與同儕團體，進而塑造個人的行為模式，換言之，一個人對志願服務工作的態度、認知，並不是因為服務工作內容，大部分是來自於其他人的影響 (周佑民，1997)。當參與志願服務工作是個人的責任及角色之一時，參與即成為一種自然的行為。

施嬭娟 (1984) 的研究指出，志工有以下七種需求才參與體育志工服務工作：

- (一) 求取經驗的需要。
- (二) 表達社會責任感的需要。

- (三) 社會接觸的需要。
- (四) 反應他人期望的需求。
- (五) 社會認同的需要。
- (六) 求取未來報酬的需要。
- (七) 成就的需要。

趙芝良、林詩萍(2011)透過研究發現雲林縣義勇消防隊員參與動機可由「增進自我」、「利他價值」、「學習新知」及「發展社交職涯」等四個潛在構面所反映，尤其以「利他價值」反映可以幫助別人、肯定擔任義消是一件有意義的事情為其主要動機。

綜合以上所述，志工之所以參與志願服務工作，並非完全的利他、犧牲奉獻或是助人為樂等原因，若抱持對志工的刻板印象或先入為主的觀念，可能導致志工無法從志願服務的過程中獲得滿足而有倦怠感，因而停止志願服務的工作。本研究依據志願服務參與動機相關文獻之分析，將探討基層資源回收志工其參與動機之「自我成長」、「利他因素」、「人際追求」、「休閒動機」與「宗教信仰」等因素，期望能夠更加了解志工的想法與需求，使志工與組織之間達到互助互惠的目的。

第三章 我國資源回收制度與社區資源回收站的運作

本章所要介紹的是我國資源回收制度與政策的發展沿革，及研究者平時生活周遭所能見到進行資源回收活動的環保組織與環保志工，第一節是介紹我國資源回收制度，第二節是與慈濟環保站相關的內容，第三節是介紹新北市環保局推動的資源回收活動---「黃金資收站」。

第一節 我國資源回收制度

壹、我國資源回收制度與政策

一、資源回收制度的發展沿革

政府為了有效解決資源回收問題，因應不同時期與社會背景，採取預期最有效的方式實施，我國資源回收制度依照政府介入的程度，分為四個階段，第一階段為市場自由運作時期，第二階段為強制回收管制時期，第三階段為市場機制的公辦民營時期，第四階段為公辦公營時期，分述如下（郭文俊，2002）：

（一）市場自由運作時期（民辦民營階段）：1988年11月11日修正廢清法之前。

我國廢棄物清除工作起源甚早，此階段一般廢棄物的回收係完全由市場自由運作，意即民間拾荒性質之自發性回收工作，但回收市場僅是零星或小規模，在回收的數量上相當有限，且回收物之種類很少，該回收物大多是經濟效益較高的物質，如廢紙及廢金屬類，此階段在垃圾量俱增的情況下，回收市場在減廢的功能上無法發揮作用。

此時期重要政策有：

1974 年 7 月 26 日，總統公布實施「廢棄物清理法」。

1986 年，衛生主管單位考慮訂定法令，規定易致污染或不易處理的廢棄物，製造業者應於以回收處理。

1987 年，台北市環保局決定在全市各中小學實施垃圾分類。

(二) 強制回收管制時期 (間接式公辦民營階段)：1988 年 11 月 11 日年修正廢清法之後至 1997 年 3 月 28 日再次修正前。

此階段政府訂定八項回收法規及二十一項物品為應回收之廢棄物，並由業者陸續組成二十一個回收組織，此階段作法是將列管的物品或容器由業者負責回收，環保署 (政府) 則為監督的角色；但在回收制度及立法機制不夠完備的情況下，造成公告回收率未達成、回收率查核不易、不公平競爭、市場封閉及非契約商不得補助等問題，致使資源回收工作雖有成效，但尚有改進的空間。

此時期重要政策有：

1989 年 6 月 26 日，公布「廢寶特瓶回收清除處理辦法」。

1989 年 11 月 15 日，「廢輪胎回收清除處理辦法」開始實施。

1989 年 11 月 19 日，太空寶寶 (資源回收桶) 正式登陸啟用。

1991 年，核定「垃圾處理方案」為「焚化為主，掩埋為輔」。

1991 年 8 月 30 日，發布「廢發泡塑膠容器回收清除處理辦法」。

1992 年 3 月 16 日，學習國外及公賣局的經驗，實行寶特瓶採取「押瓶費制度」的原則，並明定每支押瓶費二到四元。實施六個月，汽水業回收 71%，醬油業回收 82%，實行一年後，寶特瓶回收率提高到 80%，成果良好。

1992 年 6 月，通過禁用保麗龍。保麗龍是過去政府為了防治 B 型肝炎而全力推動之下的產物，當時國內一年生產的保麗龍約 78% 用於免洗餐具，

1993 年 9 月 16 日，為確保環境整潔，實施「垃圾不落地」之政策。

1994 年 4 月 15 日，公布「廢一般容器回收清除處理辦法」，廢一般容器是指「以

鋁、鐵、紙、玻璃、鋁箔、塑膠，或其它經中央主管機關公告之單一或複合材質製成，用以裝填可供食用或使用之物質之容器。」。

1995年6月11日，新北市樹林焚化廠完工。

1995年10月底，完成「資源回收再利用法」草案初稿。環保署邀請相關部會及學者專家舉行研討會時，與會人士除肯定草案的精神，也建議給事業單位更多獎勵代替懲罰，以期資源回收工作能夠做得更好。

（三）市場機制的公辦民營時期：1997年3月28日廢清法修正後至1998年4月將回收基金納入政府預算為止。

此階段主要是在法令上的修正，將列管的物品或容器業者之回收責任改為繳交回收費至資源回收管理基金，並規劃成立廢一般物品及容器、廢機動車輛、廢輪胎、廢潤滑油、廢鉛蓄電池、農藥廢容器、廢電子電器物品及廢資訊物品等八個公辦民營的「基金管理委員會」，其中業者擔任委員占半數以上，並由專業學者擔任各基金會的主任委員。

此時期重要政策有：

1998年1月，推動「資源回收四合一計劃」，由「社區民眾」透過家戶垃圾分類，將各類自家戶產出之小型資源垃圾，結合「地方政府清潔隊」、「回收商」及「回收基金」之力量予以回收再利用。於全國資源回收車加掛回收標誌，推動七百多個社區及二千五百多所學校實施資源回收、垃圾分類。

1998年3月6日，於全國超商、超市及量販店計四千點，開始設置資源回收筒，方便民眾配合做垃圾分類及資源回收，各縣市環保局也同時展開輔導稽查工作。

（四）現行的公辦公營時期：1998年7月起正式將回收基金納入政府預算迄今。

1998年，由環保署成立「行政院環境保護署資源回收管理基金管理委員會」（以下簡稱基管會），用以推動建制廢一般容器、廢機動車輛、廢輪胎、廢潤滑油、

廢乾電池、廢鉛蓄電池、農藥廢容器、廢電子電器物品及廢資訊物品等回收清除處理體系，也就是說將之前的八個基金管理委員會整合成一個單位，統合國內資源回收的工作。

基管會的運作則沿襲公辦民營的模式，由業者、費率審議委員會、稽核認證公正團體、資源回收業及政府共同參與，該作法為物品或容器業者依費率審議委員會審議之費率，向金融機構繳費成立資源回收管理基金，以增加全民從事資源回收之誘因。

資源回收數量則由中央主管機關所評選之稽核認證公正團體負責確認，經由稽核認證物品容器已回收妥善處理，資源回收管理基金才付費，以確保回收量、處理量之正確性。而有關費率的訂定係依廢棄物材質、容積、重量、回收再利用價值及前一年之回收清除處理率等因素決定。

此時期重要政策有：

1998年11月12日，選訂每年十一月十二日為「中華民國環保護工日」。

1999年11月1日，全面回收廢乾電池。

2000年3月10日，核定「基隆市天外天垃圾衛生掩埋場周邊及深澳坑地區綠美化計畫」等十三案。

2000年6月9日，新北市八里垃圾焚化廠開始試燒。

2000年7月1日，台北市實施垃圾費隨袋徵收。

制度建立後，由家戶或社區所產生之廢棄可再生物質能經由回收點或回收業收集，最後送交處理業進行處理，處理業再經由各種處理程序將這些物質再生或再利用，使資源得以循環使用（行政院環保署，2017）。現行資源回收制度流程如下圖 3-1-1：

或民間回收商，將資源物質與垃圾分開收集，並利用基金補助地方清潔隊及補貼回收處理商，確保資源垃圾確實回收再利用或妥善處理，並使參與民眾、清潔隊及回收商皆獲得合理利潤或獎勵，以建置完整之資源回收體系，確保回收體系之完整循環（行政院環保署，2017）。



圖 3-1-2 資源回收四合一計畫

資料來源：行政院環保署（2017）

（二）垃圾費隨袋徵收

依據廢清法第 11 條之規定：「執行機關為執行一般廢棄物之清除、處理，應向指定清除地區內居民徵收費用」，而台灣垃圾費徵收方式主要仍是以「隨水費徵收」為主，但垃圾量與用水量並無絕對關聯性，因此傳統的隨自來水水費徵收方式無法符合公平的原則。

為符合「污染者付費」及「公平」原則，台北市自 2000 年 7 月 1 日起首先推動垃圾費採隨袋徵收，並基於「使用者付費」、「受益者付費」和「污染者付費」

等原則，頒訂「臺北市一般廢棄物清除處理費徵收自治條例」，將垃圾費列為「隨袋徵收」方式，並停止「隨水徵收」垃圾費之政策，強制民眾將可回收之資源物，經分類後交由清潔隊清運，以落實執行「垃圾減量」及「資源回收」之環保行為。

台北市專用垃圾袋售價係依據台北市全部垃圾焚化爐正常營運時一般廢棄物清除總成本及現有焚化爐處理總容量，計算隨袋徵收單位容積清理費收費標準，經核算後台北市垃圾費隨袋徵收單位容積收費標準為每公升 0.5 元，目前台北市垃圾費隨袋徵收之專用垃圾袋分為八種規格。台北市政府為達垃圾持續減量及增加資源垃圾回收量，要求民眾將可回收之物質收集後交給資源回收車，禁止將可回收物質混雜專用垃圾袋之中，如有發現偽造、變造專用垃圾袋，或違法亂丟垃圾者將會依法開罰。

而新北市政府於 2008 年 7 月先於深坑區試辦，成效甚佳，垃圾量明顯減少 50%，最後於 2010 年 12 月 25 日由台北縣升格為新北市時全面實施垃圾費隨袋徵收。

（三）限塑政策

環保署在 2002 年 7 月開始推動「購物用塑膠袋及塑膠類（含保麗龍）免洗餐具限制使用政策」，正式公告限塑政策之限制使用對象、實施方式及實施日期，第一階段自 2002 年 7 月 1 日起正式實施，管制對象包括各級政府機關、公營事業機構、軍事機關（含福利品供應站）、公私立學校及公立醫療院所等，第二階段則自 2003 年 1 月 1 日正式實施，並於同年 2 月 16 日起嚴格執行，管制對象包括百貨公司、購物中心、量販店、超級市場、連鎖便利商店、連鎖速食店及有店面的餐飲業等。

環保署於 2017 年 3 月 31 日公告，將於 2018 年 1 月 1 日增加七個管制對象，包括藥粧美粧店及藥局、醫療器材行、家電攝影資訊及通訊設備零售業、書籍及文具零售業、洗衣店業、飲料店業、西點麵包店業等。

從限塑政策之實施，顯示政府在環境保護上的執行方針，落實環保工作必須由全民參與開始，其目的在於廢棄物的「源頭減量」，無法源頭減量則加強「回收再利用」，故自 2006 年 7 月 1 日起進一步推動，規定機關、學校餐廳等提供內用飲食供應場所「禁止使用各類免洗餐具」，並持續輔導其它對象使用可重複清洗餐具，以達到廢棄物源頭減量之目的。

另環保署自 2006 年 5 月 1 日起於全國十三個縣市陸續試辦塑膠袋回收，民眾可以在試辦地區依各縣市環保局所訂之塑膠袋回收條件，將塑膠袋分類後交由清潔隊進行回收，由於推動塑膠袋回收是限塑政策精進計畫的一環，故自 2006 年 5 月 1 日起同步推動塑膠垃圾減量措施，自 2006 年 7 月 1 日起政府部門及 2006 年 9 月 1 日起學校之餐廳禁止使用免洗餐具，以減少塑膠廢棄物在環境中的累積，達到資源「永續利用」，以邁向廢棄物「零浪費」的最終目標。

(四) 垃圾強制分類計畫

臺灣地區的垃圾處理在 1987 年以前，大多為任意棄置，垃圾處理設施亦較為簡陋及不符合衛生條件，中央政府於 1984 年訂定「都市垃圾處理方案」，協助地方政府興設衛生掩埋場，以妥善處理垃圾。嗣後因民眾對環境品質要求日益提昇，加上焚化技術愈見成熟，隨之於 1991 年訂定「垃圾處理方案」，以「焚化為主、掩埋為輔」為垃圾處理之主軸，並訂定「臺灣地區垃圾資源回收(焚化)廠興建計畫」及「鼓勵公民營機構興建營運垃圾焚化廠推動方案」，積極興建垃圾焚化廠，以達成垃圾焚化處理目標，經前述方案推動後，垃圾妥善處理率已由 1984 年的 2.4%，提昇至 2002 年的 96%，垃圾處理並由掩埋方式，而逐漸轉為以焚化為主之中長期垃圾處理方向。

環保署因鑑於我國垃圾處理自 1984 年開始實施「都市垃圾處理方案」以來，至今已近 20 年，各階段垃圾處理所衍生之環境衝擊，且國際上部分先進國家紛紛提出「零廢棄」之觀念，因此參考國外垃圾處理的思維，檢討我國現行之垃圾

處理方式，並規劃未來 20 年的垃圾處理方向，據以提出「垃圾全分類零廢棄群組行動計畫」，並以該群組計畫中之「推動垃圾強制分類計畫」及「廚餘回收再利用計畫」為基礎，於 2004 年起分成二階段逐步進行。

第一階段於 2005 年 1 月 1 日開始實施，在台北市、高雄市、基隆市、新竹市、台中市、台南市、嘉義市、宜蘭縣、台中縣、高雄縣等十個縣市四十九個鄉鎮市率先執行，各縣政府則採部分鄉鎮市示範推動，若已實施垃圾費隨袋徵收方式辦理的縣市，如台北市政府，則由其自行評估配合辦理。

第二階段則於 2006 年 1 月 1 日開始實施，對象為未實施垃圾費隨袋徵收且第一階段未實施的其它縣市及鄉鎮市。垃圾強制分類係依據廢清法第 12 條之規定，當民眾排出垃圾時，應將垃圾分類為「資源垃圾」、「廚餘」及「一般垃圾」三類，分別送至資源回收車、垃圾車加掛之廚餘回收桶及垃圾車，如有違反，處以新台幣 1200~6000 元之罰鍰。由於現階段推動之垃圾分類及資源回收工作多以宣導方式，雖經民眾自願性進行垃圾分類及清潔隊初步撿拾，唯垃圾中仍有相當高比例的資源垃圾，並針對不願進行垃圾分類回收的民眾，改採強制方式要求民眾於垃圾排出前，應進行一般垃圾、資源垃圾及廚餘分類工作，透過民眾配合及執行機關的稽查，已大幅提高資源垃圾及廚餘之回收率，逐步達到垃圾減量目標。

表 3-1-1 資源回收物類別

類別		說明及注意事項
平面類	廢紙類	報紙、影印紙、雜誌、紙袋、再生紙、其它純紙漿成品。
	乾淨舊衣類	各種乾淨舊衣物
	乾淨塑膠袋類	塑膠袋
	舊書	與其它廢紙分開包紮後攜出；200 本以上與各區清潔隊約定時間收受。 包紮要領：與其它廢紙分開包紮後攜出。
立體類	一般類資源物	各類瓶罐、容器、餐盒(以紙、塑膠、植物纖維及生質塑膠製成者，不含木片製成者)、單一材質的玩具、小家電(吹

		風機、檯燈、電話、傳真機、錄放影機、隨身聽、吸塵器、手提式收錄音機、捕蚊燈、電蚊拍、電子遊樂器、塑膠外殼燈具)、其他廢塑膠、其他廢金屬、瓶罐、壓克力、塑膠軟管、含 ABS 塑鋼、馬桶蓋、廢輪胎(機車胎及腳踏車胎)、廢油類(廢潤滑油及廢食用油)、安全帽(檢驗標誌貼紙註明材質為 PP 或 ABS)的塑膠及保麗龍部分。
		廢日光燈(直管)、環管日光燈、省電燈泡及白熾燈泡、廢螺旋燈管、廢 U 型燈管、廢乾電池、環境衛生用藥廢容器、廢光碟片、行動電話、高強度照明燈管(HID 燈)、水銀體溫計。(需另外分開攜出。)
	乾淨保麗龍類	保麗龍餐具類、工業用保麗龍(緩衝材)。
其他大型家具、家電類	大型家具家電類	抽油煙機、彈簧床、手推車、瓦斯爐、大型飲水機。
	四機一腦類	電視機、電冰箱、洗衣機、冷氣機、電腦(印表機、電腦螢幕、電腦主機、滑鼠、鍵盤、掃描機)
	廢棄車輛類	廢棄汽車、機車
廚餘	養豬廚餘	1.生肉、生內臟、生菜葉、水果說明：養豬場高溫蒸煮後仍可讓豬食用、消化。 2.過期食品(油、鹽及已酸臭腐敗者除外)說明：食物尚未酸臭、發黴，回收後經高溫蒸煮殺菌，仍可給豬食用。
	堆肥(非養豬)廚餘	1.果核(龍眼籽、荔枝籽、桃籽等等)、果皮(橘子、柳丁、蘋果、龍眼、荔枝等等水果外皮) 2.食材外殼(蝦、蟹、蛤蜊等外殼、落花生殼、菱角殼)說明：蒸煮後豬隻仍無法食用，不適合養豬。 3.樹葉、花材、殘渣(茶葉渣、咖啡渣、蔗渣、中藥渣)說明：無法養豬，但可堆肥再利用。 4.雞、鴨等小骨頭及豬、牛、羊等大骨頭說明：骨頭不易完全破碎豬隻無法吞嚥。 5.混雜大量堆肥廚餘或已酸臭腐敗。

資料來源：基隆市環保局資源回收網（2017）。

三、廢容器回收標誌

(一) 方形回收標誌

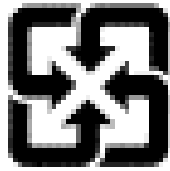


圖 3-1-3 方形回收標誌

資料來源：行政院環保署（2017）

1. 方形回收標誌的意義

方形回收標誌代表的意義是基於資源循環再利用、萬物生生不息的精神，就像是人體的血液循環一樣，當心臟跳動將血液分送到身體各器官使用過後，又會循著靜脈再流回心臟，產生新的血液供人體使用，這樣的循環過程就是回收標誌所代表的真正意涵。

方形回收標誌的四個逆向箭頭中，每一個箭頭分別代表「資源回收四合一制度」中之一者，即為社區民眾、地方政府清潔隊、回收商及回收基金四者共同參與資源回收工作。

另外，方形回收標誌跟中文字「回」有異曲同工之妙，因此，當商品上標示著回收標誌，就是意味該項物品或容器為環保署依廢棄物清理法第 15 條所公告應由製造、輸入業者負責回收、清除、處理之物品或容器（行政院環保署，2017）。

2. 容器的回收機制與設置點

依據環保署 2011 年 1 月 4 日環署基字第 1000000786D 號修正公告「應設置資源回收設施之容器或乾電池販賣業者範圍、設施設置、規格及其它應遵行事項」，明定應設置容器資源回收設施之販賣業者為：量販業店、超級市場業、連鎖便利商店業、連鎖清潔及化妝品零售業、交通場站便利商店業、汽機車加油站、汽機車加油站包裝飲料販賣業、無線通信器材零售業、攝影器材零售業、連鎖飲料店業、飲料自動販賣機業等容器或乾電池之販賣業者。

以上販賣業者應「設置資源回收設施」，並執行下列回收工作：接受消費者回收應回收之廢容器（不包括農藥或特殊環境衛生用藥廢容器）或廢乾電池，並依廢棄物清理法規定妥善貯存、回收清除，且不得將回收之廢容器或廢乾電池依

一般垃圾方式清除（行政院環保署，2017）。



圖 3-1-4

量販店業、超級市場業、連鎖便利商店業、連鎖清潔及化妝品零售業、交通場站便利商店業回收點標示

資料來源：行政院環保署（2017）



圖 3-1-5

汽機車加油站包裝飲料販賣業回收點標示

資料來源：行政院環保署（2017）



圖 3-1-6

汽機車加油站回收點標示

資料來源：行政院環保署（2017）



圖 3-1-7

連鎖飲料店業回收點標示

資料來源：行政院環保署（2017）

（二）三角形回收標誌

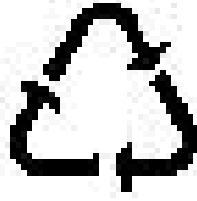


圖 3-1-8 三角形回收標誌

資料來源：行政院環保署（2017）

1. 三角形回收標誌的意義

常在容器上看到的三角形回收標誌，其所代表的意義是「塑膠類容器」，共區分為七類不同的材質，為了回收後端的細分類及再利用，因此需要有不同的標示。

2. 塑膠材質回收辨識碼

塑膠包裝材料的使用與現代工商業社會的生活型態息息相關，相對於金屬類、玻璃類，塑膠材質較為輕便，方便運輸，在加工時也因有較強的韌性，不易破碎、變形，因此成為現代許多商品常用的包裝方式。


行政院環保署為了推動資源回收四合一政策，於 1997 年修正公告廢棄物清理法，其中重要的修法理由即規定「應回收之物品或其包裝，應有明顯的標示及必要設施，以利民眾辨識回收」。

環保署依當時公布的廢棄物清理法之授權，於 1997 年 6 月 11 日公告「應由業者回收之一般容器上所應標示之回收標誌、應載內容及回收相關規定」。本公告規定塑膠類包裝容器除標示回收標誌外，並規定應標示材質通用符號，亦即現行法規所稱之塑膠材質回收辨識碼。開啟了我國法令公告強制應回收之塑膠容器應標示材質辨識碼的先河。

我國「塑膠材質回收辨識碼」係引用美國塑膠工業協會（Society of the Plastics Industry）於 1988 年所發展出來的塑膠辨識碼（Resin identification code），目前為世界通用的辨識碼（行政院環保署，2017）。

表 3-1-2 塑膠類容器分類辨識碼所代表的意義

代碼	材質	使用容器	辨識方法	回收後的處理方式
	PET 聚乙烯對 苯二甲酸 酯	最初的用途 是人造纖維 及底片、磁 帶等，在 1976 年才用 於寶特瓶。	透明、瓶子底部有 一個圓點(一體成 型無接縫)	寶特瓶經回收清洗 粉碎後，做成瓶 片，再經重新聚合 製成酯粒(chip)，即 可抽絲、紡織做成 紡織品。
	HDPE 高密度 聚乙烯	鮮奶瓶、清 潔劑、食用 油、農藥… 等	PE 對於酸性和鹼 性的抵抗力都很 優良。不透明(清 潔劑瓶)或半透明 (牛奶瓶)	此兩種編號的塑膠 類容器回收後經粉 碎、清洗、烘乾製 成塑膠碎片，再經 熱熔、押出，抽製 塑膠再生酯粒，可 射出成型各種塑膠 製品，如垃圾桶、 工具箱、腳踏車踏 墊、文具盒等具彈 性之塑膠再製品。
	LDPE 低密度 聚乙烯	塑膠袋和塑 膠膜	用 LDPE 做成的 塑膠袋較為柔 軟，觸感較硬而脆 的是 PVC 或是 PP 膜。	回收後處理方式與 PE、PP、PS 相同， 可射出成型塑膠製 品，如塑膠地墊、 水管等。
	PVC 聚氯乙烯	保鮮膜、沙 拉油瓶、雨 衣	此材質可塑性 佳，價格便宜。瓶 身透明，瓶底有一 條線。	回收後處理方式與 PE、PP、PS 相同， 可射出成型塑膠製 品，如垃圾桶、花 盆、電器外殼、文 具、塑膠椅把手及 輪子等具彈性之塑 膠再製品等。
	PP 聚丙烯	果汁瓶、容 器瓶蓋、布 丁盒	外觀和 PE 容器類 似，表面較粗糙， 韌性更強。	回收後處理方式與 PE、PVC、PS 相同， 可射出成型塑膠製 品，如花盆、文具、 電器外殼、等硬質
	PS 聚苯乙烯	HIPS：養樂 多、沙拉 盒、蛋盒。 EPS 或 PSP： 保麗龍。應	PS 屬硬膠類的塑 膠，重擊易脆裂， 未發泡的製品，輕 輕一摺就會出現 白色痕跡，通常用	回收後處理方式與 PE、PVC、PP 相同， 可射出成型塑膠製 品，如花盆、文具、 電器外殼、等硬質

		避免裝填滾燙開水、油炸食品、含酒精或柑橘類飲料。	手就可以撕裂，耐熱溫度低；發泡製品即為保麗龍。	易碎、不具彈性之塑膠再製品。
	PLA 聚乳酸	思樂冰杯、手搖冷飲杯	透明，與 OPS、PET 容器外觀相似，不易辨別。完全由植物(玉米、甜菜、小麥、甘薯等)中萃取出澱粉，經過發酵、去水及聚合等過程製造而成。本材質因與其它傳統塑膠外觀不易辨別，造成回收再利用的困擾。	若回收後可正確分類，經粉碎、清洗、烘乾製成塑膠碎片，再經熱熔、押出後，亦可抽製再生酯粒，目前在良好的控制下，可製成育苗杯、花盆、杯架等生質塑膠再製品。

資料來源：行政院環保署資源回收管理基金管理會、研究者自行整理。

如果民眾與業者都能夠在平時的生活落實垃圾分類與資源回收，除了能夠減少環境的負擔、減少處理垃圾的成本、增加資源再利用的機會，達成永續發展的目的，也能夠促使生活環境得到良好的改善，提升生活品質。

第二節 慈濟環保站

壹、慈濟功德會

一、為佛教，為眾生

1966年，證嚴法師於花蓮創立了「佛教克難慈濟功德會」（後來更名為「財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會」，以下簡稱「慈濟功德會」、「慈濟基金會」或「慈濟」），她是台中清水鎮人，俗名王錦雲，從小過繼給叔父，證嚴法

師由於侍奉養父母至孝，豐原人都稱她為孝女。直到 20 歲那年，父親驟然去世，證嚴法師感念人生無常，於是開始追求生命的真諦（熊毅，1999）。1963 年，證嚴法師皈依順印導師，獲得順印導師開示：「為佛教，為眾生」，證嚴法師就此立願完成印順導師的叮囑，其後在花蓮縣佳民村過著日中一食、讀經拜佛、燃臂供佛的修道生活。

「慈濟」二字之意義為「慈悲為懷，濟世救人」。慈濟基金會的建立宗旨即在於以佛陀「無緣大慈，同體大悲」的精神，從事濟貧教富、慈善救人的事業。證嚴法師將「佛法生活化」，重視從生活當中體現道理，以實踐付諸行動，成為帶領慈濟志工們與信眾一貫的理念。

二、證嚴法師的中心思想

證嚴法師在台灣創立慈濟基金會已經 50 年，帶領信眾們四處行善，而證嚴法師未曾踏上其它國家弘法，慈濟信眾與志工卻遍及各國，而且還能夠推展慈濟的四大志業與八大腳印，釋德傳（2010）認為證嚴法師以「德之教」為中心思想，讓信眾與慈濟志工對於法師的話語，樂於聽教，並且參與實踐的行列。而其具體做法詳述如下：

（一）對於佛典的實踐與體悟

《法華經》是大乘經典裡的根本教典，慈濟基金會成立之初，證嚴法師以四年時間為弟子們講述，每當講述《法華經》時，證嚴法師總是提到「修學佛法不能離開菩薩道」，她強調「行菩薩道」就是要「走入人群」，將佛陀在二千年前的生活理念拉到現世社會來實踐，證嚴法師對慈濟會眾講話時，讚嘆他們是「人間菩薩」，這種「利他」為先而後才「利己」，就是符合《法華經》行菩薩道的精神。

此外，另外有《三十七道品》、《八大人覺經》、《人有二十難》、《佛遺教經》等，證嚴法師教導弟子從佛法融合於生活中的行為，強調此即是「修行」，所以有「口說好話，心想好意，身行好事」、「手在工作時，心思就在手上；雙腳走路時，心念就在腳上；開口說話，精神就放在嘴上。」、「人有二耳、二眼、一口、

雙手、雙腳，此中道理是要人多聽、多看、多說話、多做事。修行貴在身體力行，說一丈，不如行一寸。」等「不重『誦經』而重『行經』」的開示，由此可見慈濟的「入世宗教理念」，也顯示證嚴法師重視「端正行為」與「利他服務」。

（二）證嚴法師的身教

成立「慈濟功德會」以前，證嚴法師堅持不趕經懺、不做法會、不化緣的理念，自食其力帶領常住眾（證嚴法師的弟子）下田種花生、玉米、稻子、做蠟燭、磨豆粉、做嬰兒鞋賺取工資，以維持生計，過著「一日不作，一日不食」的生活，四年後便創辦了慈濟功德會（鍾秋玉，1991）。

證嚴法師律己甚嚴，從法師生活中的「律己」方面來看，例如法師專注於腳下的每一步伐，行走時步履輕而無聲，甚至是快速的。法師更是恪守「儉約」，在書房中只使用小桌燈閱讀，桌面整齊不染，所使用的紙張重複使用四次以上：第一次用鉛筆書寫，第二次用藍筆，第三次用紅筆，第四次用毛筆，充分使用紙張的功能而不浪費，實踐「惜福愛物」。

證嚴法師持戒但不執戒，例如靜思精舍發放物資給感恩戶，有一次運米的過程中，米袋因破洞而掉落不少米粒，一位慈濟委員看到立即從地上撿起，想要放進靜思精舍的米桶裡，證嚴法師看到後立刻制止並告訴他，來自善款所買的米不能與靜思精舍的米混在一起。此謹守分際的理念也被應用於慈濟基金會對於愛心捐款一向是「專款專用」、「取之於社會，用之於社會」的原則。

「以身示教」是證嚴法師教育弟子的方式。慈濟功德會成立之初，以慈善工作為主，法師經常加入精舍常住的工作行列，例如每月一次的打包、發放，證嚴法師總是有很高的工作效率。在精舍農忙期間，法師還會下田割稻、打穀、曬穀子，身手俐落，若是事務繁忙，沒有下田幫忙，法師會幫忙燒好熱水讓從農地歸來的弟子們盥洗，如同母親關懷子女般，散發著慈祥和藹與親切的氣息。

證嚴法師的「身體形象」對慈濟會眾來說，可說是最直接且無聲的道德象徵。法師倡導「佛法生活化」，主張慈濟會眾應從日常生活中的「行住坐臥和行為」

來實踐佛法，生命中的每分每秒都能發揮功能在生活上，並將工作的場所視如道場。

法師對弟子制定「慈濟十戒」：一、不殺生。二、不偷盜。三、不邪淫。四、不妄語。五、不飲酒。六、不抽煙、不吸毒、不嚼檳榔。七、不賭博、不投機取巧。八、孝順父母、調和聲色。九、遵守交通規則。十、不參與政治行動、示威遊行（李有華，2013）。「慈濟十戒」都與現代生活的需求有關，制定的意義在於生活中能遵守「約束自我」的行為。因此，慈濟會眾將法師視為完美的人格典範。

（三）對「德」的重視

證嚴法師在其著作中不乏提到有關於「德」的理念，例如「人格昇華需有成人之美、包容之德。」、「付出之後心有所得，表現於外就是德。」、「持戒守規是最可貴的德行。」、「內心常存仁德，至誠待人，自然得人心。」、「人之美，在於德；展現於做好事、說好話、發好心」、「倫理道德是人類的希望，也是幸福的基礎。」（釋證嚴，2009），這些話語大多被廣為慈濟志工與信眾們付諸實踐，並且大力推廣於社區每個角落或是校園等。

慈濟基金會自創辦以來，除了普受社會大眾的肯定以外，獲獎多次的證嚴法師並不居功，而是將一切榮耀盡歸功於所有的慈濟人，縱使有負面責難或貶抑，法師則一貫的保持緘默，不耗費時間做任何辯解，並常常勉勵慈濟人應善用時間，把握生命的每分每秒，做對的與該做的事。

綜合以上所述，證嚴法師所具有的領袖魅力，在於他「以身示教」樹立榜樣，處事公平、公開、慈悲一切，無論出家或在家弟子們，施以「德之教」，其「德」的典範象徵，應是不能忽略的要因。

證嚴法師平時對志工與信眾們的開示與談話摘錄集結成《靜思語》一書，1989年發行第一集，至今發行量超過五百萬本，《靜思語》的內容不只是發人深思，其平易、口語化的風格，相對於充滿艱深辭彙的佛經，更反映了證嚴法師弘法教

化的特色。

三、組織型態

慈濟基金會的組織型態是有一個董事會領導團體的運作和捐款的運用，董事長則由證嚴法師擔任，董事長之下設有「會員、委員、及幕後委員」，會員是按月捐款的基層會員，佔總人數的 99% 以上；委員則是帶領會員參與慈濟各項活動，並擴大慈濟組織的核心型成員。而每位慈濟委員背後至少有一位幕後委員，協助他們招募會員以及收取善款，幕後委員若願意獨立作業帶領會員參與慈濟的各項活動，則經由委員推選會的評選，便能成為正式的委員（鍾秋玉，1991）。

慈濟基金會因應時代的需求，而產生各種功能的次級團體，因為慈濟的影響而產生的多元化外部刺激團體蓬勃發展，例如慈濟委員聯誼會、慈誠隊、外語隊、慈育隊、大專志工隊、筆耕隊、宣法隊、教師聯誼會等（馮文饒，1993）。

為了因應志工的增加以及濟世會務大量的成長與弘法的需要，慈濟基金會於 1986 年開始興建大型集會場所——「靜思堂」，首座大型靜思堂於花蓮啟用，各地靜思堂外觀以灰色色系為主，屋頂、正門則延續花蓮起源地靜思精舍大門「人」字形為主的造型，象徵以「人」為本的「人間菩薩」道場，這座「無聲說法」的殿堂不是寺院，不強調對佛菩薩的膜拜，而是訴諸個人的直心道場（林志樺，2012）。

貳、慈濟環保理念

慈濟的主要事業體為「四大志業、八大腳（法）印」，即慈善、醫療、教育、人文、國際賑災、骨髓捐贈、社區志工、環保。

一、環保腳印的形成

1990 年 8 月 23 日，證嚴法師清晨出門看到了因為前一天晚上的夜市活動結束之後所留下的滿地垃圾，他有感而發的在公開的演講中轉而宣揚「用鼓掌的雙手做環保」的理念，席間住在豐原的楊順苓小姐聽到證嚴法師的開示後隨即開始

付諸行動，到處回收可利用的資源，在鄰里間進行垃圾分類和資源回收的工作，以及推動「資源回收，贊助慈濟」，將回收資源變賣所得的善款以「慈濟人」的名義捐出，從此慈濟志工們紛紛響應環保愛地球的善舉，慈濟的環保志業就此展開。

證嚴法師尊稱慈濟環保志工為「環保菩薩」，慈濟志工們將回收變賣的善款用來幫助弱勢家庭，因此有「垃圾變黃金，黃金變愛心」的口訣流傳。

在證嚴法師不斷呼籲後，慈濟人從自身做起，在家庭、鄰居及親友間鼓勵並帶動大家做垃圾分類，同時，社區、學校及機關團體裡的慈濟人也熱烈的響應，因此「小型回收站」隨即應運而生。一開始做資源回收工作時，因各地人力物力條件的不同，而有不同的發展，例如有些是在空地或是道路兩旁集中、分類回收物，再將回收物直接載往回收商變賣，如果有發心的慈濟志工或社區民眾願意長期免費提供遮風避雨的場地，那麼就形成了一個固定的「環保站」。

二、環保站的功能

截至 2015 年年底為止，慈濟在台灣環保志工總數共計有 86,594 位，環保據點共有 8,626 處。而中大型環保據點稱為「環保站」，環保站的功能有：資源回收、環保教育站、人力發揮、社區居民聯誼及宗教教化的功能。

（一）資源回收的功能

環保站的回收物品分類以「環保十指口訣」來表示，讓民眾一目了然，環保站的回收工作主要有分類及拆解，分類是將收集過來的回收物分類集中，例如寶特瓶、玻璃瓶、紙類、軟硬塑膠等；拆解則是將各式金屬零件進行細部分解，再予以分類集中，例如大到冰箱、洗衣機，小到電線、錄音帶、安全帽等，如能將零件拆解得越細，就越能提高回收效率，可以省下後續付出更多的處理成本。

若各地區環保站有修理電風扇、腳踏車等相關技術的志工，環保站裡就能有這些修復技術可以延長電器或其它物品的使用壽命，因此有些環保站內將修復完成仍可使用的電器或物品送往感恩戶家中供其使用，甚至也能夠讓民眾自由付費

租用或買回。



圖 3-2-1 環保十指口訣

資料來源：慈濟資訊網（2017）

（二）環保教育的功能

慈濟環保站除了資源回收的功能以外，中大型的環保站因為場地足夠供應休憩、講解的空間，因此也從單純的回收分類可以增加作為參訪的地點，因此增加了「環保教育」的功能，自 2005 年以後，中大型環保站加入了教育二字成為「環保教育站」，以凸顯它教育的功能。2015 年年底為止，慈濟在台灣的環保據點共有 8,626 處，其中環保教育站則有 316 處。

環保教育站由於空間較為寬廣，回收量較多，參與資源回收的環保志工也較多，因此有足夠的人力與人才接待眾多參訪的團體，參訪團體來自社會、政府各機關，尤其是學校的戶外教學與環保課程很多都選擇慈濟環保站作為實作體驗的地方，在環保志工向參訪團體介紹完回收物的種類與辨識方法之後，讓參訪者走進各式各樣、琳琅滿目的回收物中彎下腰來做環保是慈濟最主要的行程安排，這種身體力行、實踐操作的課程非常符合慈濟務實的本質。

（三）人力發揮的功能

如果環保站當地的環保志工人力充足，則每日都有長駐志工進行回收分類與拆解，逢年過節仍有不休息的志工繼續做環保，尤其是農曆春節前的大掃除，更是讓各處環保站內回收物堆積如山，志工得另外加班。而現場大多的環保志工為中高齡人口，環保站裡的年長者以往未參與環保站工作時，總是在家愁苦著生活的無趣，加入慈濟環保志工工作後彷彿重獲新生，所以他們常戲稱自己是被慈濟「回收」來的。台灣已逐漸邁入人口老化的結構，慈濟環保站為年長者提供了一個勞動力再投入以及再發揮人力價值的日照中心。

時常有許多志工分享因為長期從事資源回收分類的體力付出勞動工作，並且在「付出無所求」的無壓力工作環境下，無形中讓身體的一些毛病都消失了，甚至也有眾多志工分享因為輕鬆、放鬆的做環保，又可以做善事、愛護大地，讓憂鬱的心理、躁鬱的行為獲得穩定控制與改善，間接降低了社會醫療資源的損耗，慈濟環保站不但讓這些環保志工增加體力付出的運動機會，也能夠幫助他們走出家門來與他人互動，這樣的一個環保站實實在在的豐富了環保志工的生命（林志樺，2012）。

（四）社區居民聯誼的功能

慈濟的中大型環保教育站以及小型環保點也是一個社區居民聚會、互動的地方，尤其是人口密集的都會區，鄰居少有往來，人與人之間關係薄弱，藉著到環保站裡做回收物分類的工作，社區居民可以重新互相認識、建立感情，進而互相關心，重新啟動社區居民彼此的社交，因此成為社區居民一個良善的聯誼社交空間。此外，在環保站內，除了資源回收環保行動相關資訊外，也提供到環保站的居民接觸到慈濟其它志業、八大腳印的訊息與活動，進而參與其它慈善、醫療、教育、人文等活動，擴大個人的視野與聯誼範圍，因此，環保站也提供了社區居民成長的功能（林志樺，2012）。

（五）宗教教化的功能

從「善門」入「佛門」，一直是證嚴法師推動慈濟會務時彈性運用的主要方

便法門，而從「善門」入「環保門」自然的成為慈濟推行環保的一個方便法門。此外，慈濟本質上是一個宗教團體，是以積極入世、生活化的「藉事鍊心」方式闡揚、體會「人間佛教」的宗派。慈濟就由「資源回收」行動來訓練弟子放下身段、修忍辱、革除不良習慣等淨化人心的功能，這是慈濟賦予資源回收的宗教功能。對慈濟人而言，資源回收工作不只是愛護大地，環境保護行動的一部份，它也是一個宗教上的修行法門---環保法門，環保站即是一個道場，放下身段做資源回收、分類回收物則是一種修行方式，這是一個由「環保門」入「佛門」的方便法門（林志樺，2012）。

三、海外環保站

隨著國際間交流頻繁與現代科技的發達，慈濟環保經驗的輸出至 2011 年為止，已經傳送至海外四大洲、14 個國家地區，並設有 1,023 個環保站，環保志工有 23,649 名。

以馬來西亞為例，環保站與環保志工數量僅次於台灣地區，因為慈濟環保理念的影響，馬來西亞政府於 2000 年宣示資源回收工作，慈濟沙巴亞庇聯絡處獲頒「環保特別獎」，更被推薦為「環境最友善機構」，馬來西亞慈濟人還獲頒「紙類回收卓越貢獻獎」、「支持國家環保計畫榮譽獎」。

在美國，2005 年舊金山「世界環保日」正逢聯合國六十週年慶祝活動，慈濟人是開幕典禮中唯一受邀致詞的民間團體，這說明慈濟的環保經驗獲得肯定。

海外的慈濟環保志工有許多感人的事跡，在非洲南端也有當地的婦人受慈濟精神與環保理念影響，也開始做資源回收，在當地看到婦人頭頂著回收物並不稀奇。

在泰國，善地阿索社區的寺廟也做過資源回收，但是成效不彰，因此到台灣參訪慈濟環保站，回國後改變分類方式，後來每個月的回收成果大幅成長，甚至有能成立公益電視台。泰國曼谷市區外一處社區的阿努查神父帶領 35 位教友從事資源回收，也是效果欠佳，在參訪台灣慈濟經驗後，改變分類方式，獲得社

區民眾響應，讓資源回收工作起死回生，並將回收資金運用到賑災。

參、環保理念與具體做法

1990 年的一場演講中，證嚴上人請大家用鼓掌的雙手，投入推動做環保。慈濟推動環保的內涵很簡單，就是做資源回收及生活講求環保（謝安琪，2009），許多人的身體力行、致力宣導，迄今已受社會肯定，「環保」可說已經是一種全民化的運動。

一、環保融入四大志業

慈濟功德會成立之初的善款來源有法師與僧眾弟子們做手工的微薄收入與信眾捐出的少許菜錢，在訪貧的過程中，教導感恩戶在家中落實回收分類。林志樺（2012）研究指出，證嚴法師自述創立功德會主要是因為想要在東部後山興建醫院，在募款興建醫院的艱辛過程中，功德會會員迅速增加，功德會的功能也從原本的「慈善志業」正式加入了「醫療志業」，慈濟不只在花蓮蓋醫院，其後也在南部中部北部東部地區興建醫院。醫院建築中，必定考量消耗最少的資源、減少破壞當地自然生態環境，還會大量栽植樹木、草皮，鋪設連鎖磚，讓雨水能夠滲入土中，讓大地呼吸，另外還有透水溝、雨水回收、節水設施、太陽能設備、自然採光與通風等，因此獲得無數獎章的肯定（陳錫卿，2010）。

而因為花蓮慈濟醫院的啟用，為了培養醫護人員，又延伸增加開辦學校，在醫院完成三年後，1989 年創立慈濟護理專科學校，開啟了「教育志業」，而後並陸續有醫學院、中小學、大學成立。除了跟醫院有相同的環保措施或建設，從慈濟大學到慈濟中小學、大愛幼兒園，所有師生用餐時都自備環保餐具，而且全部提倡校內素食，另外為了落實正確的用水觀念與習慣，每個學生都學會看水表，讓孩子從小就學會尊重生命與愛護大地（陳錫卿，2010）。

在慈善、醫療、教育志業一個接一個發展的期間，屬於「文化志業」的平面電子媒體也相繼成立，在功德會成立後隔年 1967 年即已發行慈濟月刊，1985 年

更在廣播電台開播慈濟世界節目集，1998 年大愛電視台開播，就是傳播慈濟的重要階段，2002 年，慈濟將資源回收所得全數善款轉為「護大愛台基金」，藉由電視製作「草根菩提」講述環保志工身上滴落粒粒汗珠的真實感人故事，以展現環保的美善人文（陳錫卿，2010），希望藉由大愛電視台媒體的功能將慈濟的「四大志業，八大腳印」發揚出去，影響全球社會以達到淨化人心的目的。

二、預約人間淨土

1991 年，慈濟透過「預約人間淨土」系列活動，大力宣導環保行動，此活動有三個重點：資源回收、植樹以及環保理念的推廣，一方面重視資源回收與植樹活動，另一方面則強調環保必須從清除內心的垃圾--「貪」來著手，而且認為後者比前者還重要，其最終目的則是「人心的解脫」以及佛教所描述的「淨土」，這是重內心而輕外境的做法。

「預約人間淨土」系列活動是由慈濟與其它公益團體共同舉行，活動期間長達兩個半月，參與的人數、團體的規模，被譽為當年最大的群眾運動，此活動以募款興建「慈濟醫學研究中心」為目標，次年再推出第二階段的預約人間淨土系列活動「知福惜福再造福---回收廢紙救台灣林木」，全省同步推出的廢紙回收集中活動更是提供大家一個以實際行動參與回收的機會，此階段主題是以「環保綠化」為主題，更凸顯人間現實環境維護的重要性（林志樺，2012）。

三、環保三寶

在證嚴法師不斷呼籲及經過大型環保活動的推廣下，慈濟人內部的環保風氣迅速打開，從末端的資源回收往前擴及到日常的「飲食生活」，慈濟人在家庭及活動中開始使用環保餐具，即減少使用竹筷、塑膠杯等。1994 年，慈濟更統一製作所謂的「環保三寶」、「隨身三寶」：環保碗、環保筷、環保杯，環保餐具便成為慈濟人隨身攜帶必備的餐具。慈濟不只個人力行使用環保餐具，也對外積極宣導民眾多多使用，在賑災的過程中，也必定使用環保餐具將熱便當送到災民的手中，而目前市面上常見的環保餐具，正是慈濟對於台灣環保知識與行動的重大

貢獻。

慈濟倡導健康飲食，勸導民眾多吃蔬果、少葷食，力行「克己復禮」的簡約生活，減少「碳足跡」的排放，提升民眾愛護地球的道德觀念，將環保意識落實於日常生活中，對於大地常存疼惜之心，愛護感恩之情，減緩地球暖化的危機與傷害（陳錫卿，2010）。

四、企業家進入慈濟

1986年成立的志工次級團體「榮董聯誼會」，裡頭成員不乏企業家，另外1991年由企業家夫人成立「慈友會」，她們也間接的影響了數位企業家進來加入慈濟，企業家除了親身參與訪貧以外，經常加入慈濟國際賑災的行動。2006年至2008年，「慈濟人道救援會」發出23,906條環保毛毯於台灣、菲律賓、美國、澳洲等國家需救助的災民及當地民眾（吳青泰，2010）。

2008年，慈濟進一步成立「大愛感恩科技公司」，是全世界第一家環保公益企業，也是全球第一家百分之百回饋社會的NPC（Non Profit Company 無利潤公司）代表典範之公司，主要是以回收而來的寶特瓶作為原料再製成為毛毯、衣服供國際賑災使用，而這些環保衣物在使用過後仍可回收再利用，可減低消費者對大地的間接傷害。大愛感恩科技公司也進一步研發其它相關的環保賑災物品與環保民生用品。

五、環保七化

2005年6月3日，上人在靜思精舍志工早會時開示，更進一步呼籲慈濟人推動「環保五化」，即是環保年輕化、環保生活化、環保知識化、環保家庭化、環保心靈化（慈濟官網，2017）。

（一）環保年輕化：

慈濟環保回收站遍布各地，沒有工作壓力的老人家可以就近參與資源回收工作，但是做環保並不侷限於老人家，其實有體力的年輕人可以利用閒暇時間貢獻一己之力，為社區的未來努力，年輕人有長久的時間生存在地球上，更有責任要

疼惜地球、付諸行動。

(二) 環保生活化：

現在人們多數習慣外食，每人每餐所消耗的衛生筷是一次性物品，用完即丟，需要砍伐多少竹子來製造呢？還有製作衛生筷時所使用的化學藥劑問題也默默的傷害了人們的身體，令人堪慮。其它譬如紙杯、保麗龍餐具等，也都會製造出大量的垃圾。因此希望每個人從三餐做起，出門隨身攜帶環保碗、環保筷、環保杯，除了維護自己的健康以外，人人也可以為我們所居住的地球盡一份心。

(三) 環保知識化：

要大眾深入研究環保的意義與道理，所以透過鮮明的數字、圖片說明，讓一般民眾也能夠了解環保的重要性。例如：根據研究數據顯示，回收五十公斤的紙張，可以拯救一棵二十年生的大樹。數字會說話，藉此吸引大眾更加重視資源回收。

(四) 環保家庭化：

家庭影響了一個人習氣的養成，如果人們能夠將環保意識帶入家庭，深入社區，認為做環保不只是自己的事情，鼓勵全家人一起走出來付諸行動，如此便能實現「處處作環保、時時愛地球」的實際行動展現。

(五) 環保心靈化：

慈濟環保事項的推動，由早期的整理住家附近的環境以外，近年來也開始強調個人內在的修練，掃除心中對慾望的「貪」，讓人人藉著做環保而能「口」說好話、「心」發好願、「身」行好事。

隨著環保風氣逐漸為大眾接受，慈濟基金會另外提出兩項呼籲，結合成「環保七化」。

(六) 環保精緻化：

零回收、零廚餘、零垃圾真環保。慈濟環保志工在環保站運作實務中，發現將各項資源回收物用心分類，可以更有利於回收應用，可減少廢棄物的產生或是

汙染問題，更能延續物命之價值。

（七）環保健康化：

清淨大地，也要清淨自我身心。許多專心投入環保工作的志工，暫時忘卻自身的煩惱與病痛；也有人因為發心參與，戒除多年難改的菸、酒、檳榔癮……這些改變都是如此的不可思議。

綜合以上，慈濟環保志工，不分年齡、階層、背景，不畏髒亂、不辭辛勞，低頭彎腰，為愛護地球環境而無私付出，其精神著實令人感佩。古人云：莫因善小而不為，莫因惡小而為之。只要願意動手做環保，就是保護地球的行為實踐，千萬不要認為個人的力量薄弱，只要用心、態度積極，把握分秒不空過，時間的累積，就能影響深遠。

第三節 社區資源回收活動

本節要介紹本研究之研究對象金寮里及三福里所在地新北市所推行之「黃金資收站」政策其形成背景，以及實施運作的方式和成果。

壹、黃金資收站的形成背景

新北市榮獲行政院環境保護署「2016年度資源回收工作績效考核」金質獎，因其資源回收率在2016年躍升為53%，高於全國平均49.46%。能夠達成如此優秀的成果，應歸因於兩大政策：自2010年實施的「垃圾費隨袋徵收」，以及新北市率先發想，於2011年8月26日開始由各里執行的「黃金資收站」活動。

一、垃圾費隨袋徵收

新北市自2010年由台北縣升格為新北市之後，全面實施垃圾費隨袋徵收，原本認為幅員廣闊、城鄉差距大的難題會使得此政策窒礙難行，但是最終皆一一克服，其成功經驗也成為全國借鏡。

行政院主計處表示，新北市自2010年實施垃圾費隨袋徵收成效明顯，不僅

垃圾減量大約五到六成，資源回收量也大幅增加五成。以 2016 年為例，垃圾清運量 34.2 萬噸，比升格前減少 29.64 萬噸，每人垃圾量減少 21.9 公斤，根據統計，6 年多來全市 29 個市轄區有 19 個區垃圾量下降，新店區每人每日垃圾量從 0.33 公斤降為 0.15 公斤最多；中和區 0.32 公斤降到 0.16 公斤其次；汐止區 0.37 公斤降到 0.21 公斤排名第三。而 2016 年的資源回收量比升格前增加 2.77 萬噸，每人回收量增加 18.25 公斤。此外，廚餘增加量更呈倍數成長，最重要的是民眾用於購買專用垃圾袋的費用也減少許多，而且垃圾袋費用每年平均費用落在 383 元左右，跟以往垃圾費隨水費徵收平均每戶每年 1107 元相比減少許多，所以新北市市民更願意配合市政府較為符合公平原則、「以袋計價」的垃圾費隨袋徵收政策，願意落實垃圾分類，更加有效的減少垃圾量（新北市環保局，2017）。

二、黃金資收站的成立

隨著都市化程度提高，人們生活步調愈來愈快、生活壓力愈來愈重，但人與人之間的關係卻愈來愈冷漠，人們總是鮮少與鄰居往來、閒聊，或參與鄰、里、社區的活動，人情味是愈來愈淡薄了。

在汽車來來往往的道路旁，清潔隊員在寒風中、烈日下，全年無休、無怨無悔的提供環境清潔的服務，但是道路旁、巷弄裡、空地上的垃圾、瓶瓶罐罐，卻總是像春風吹又生的野草般永遠除不盡，辛苦的清潔隊員清掃乾淨後，隔天又是隨處可見垃圾或回收物，這樣的景象正提醒著我們公民道德的每況愈下。

新北市政府於 2010 年 12 月 1 日起全面實施垃圾費隨袋徵收政策，垃圾減量成效良好，因而各界多有調降專用垃圾袋費用之建議，只是經過計算垃圾處理成本等相關數據，並無調降之空間，而且一味調降費用，恐會降低民眾垃圾分類意願，進而造成垃圾量回流，而失去此政策之美意。

另外，根據統計推估，民眾丟棄之垃圾中尚有約 22% 的可回收物質，因此，新北市環保局於 2011 年 8 月 26 日開始推動「再生銀行體系－黃金資收站」政策（Recycling Rewards Service system），再生銀行即是拿可再生之資收物換取金錢之

意，以「兌換專用垃圾袋」方式來回饋民眾。此政策鼓勵里長設置「黃金資收站」，里民只要拿資源回收物回收，即可累積點數，兌換專用垃圾袋，除了間接降低垃圾清理費外，更能進一步減少垃圾產生量，增加資源回收量；此外，新北市環保局更將實際變賣所得 70%作為里建設之基金，藉此「全民資收，全面回饋」方式來達到「全民受益」的目標（新北市環保局，2017）。



圖 3-3-1 黃金資收站運作圖

資料來源：新北市環保局（2017）

黃金資收站，是一個以回饋為起點，改變民眾回收觀念與習慣的政策，黃金資收站鼓勵民眾將自家產生，或環境清潔後的資源回收物，整理後送往資收站集點兌換專用垃圾袋，達到「全民做資收，垃圾免費收」利人利己的目的。對里長來說，將資收物變賣後的資收金，可用於里內建設或急難救助等公益用途，造福鄉里。而且，資源回收量提高、垃圾量降低，清潔隊員整理的時間減少，可精減政府人力與機具之使用，並把這些資源投入環境清潔，從而營造更優質的環境，可謂一舉三得；另外，黃金資收站實際運作時，志工、里民、里長的互動中，發自真心的點頭微笑；民眾扶老攜幼，以身作則落實環保教育的背影，相信會在所有人心中留下難以磨滅的記憶，並期待能夠在鄰里間充滿著濃濃的「人情味」。

新北市設立的黃金資收站就是希望能夠喚醒人們逐漸淡忘的活力、熱情與人情味，而且還能夠兼顧環境清潔。

貳、黃金資收站的實施方式

一、里長的準備工作及配合事項

由里長於里所在地尋找適合進行資源回收工作的地點，並決定出適合大多數里民的時間，再向新北市環保局提出申請，經環保局核可通過後實施。

資源回收物應委託轄區清潔隊協助變賣，清運時間由里長與清潔隊協商，以當日清運為原則。清潔隊清運時，里長或代理人需在場會同，資收量以清潔隊當場秤重作為變賣之依據，作業完成後，清潔隊將過磅單現場交付里長或代理人，由雙方做確認。

二、里民須配合之運作流程

里民需要配合之事項及進行資源回收工作之運作流程如下：

(一) 家中分類清洗：在家中將資源回收物依八大類別來分類，瓶罐容器類必須先清洗、晾乾，避免造成資收過程中之環境污染。

(二) 拿到資收站：將資源回收物依里辦公室公布之時間送至資收站。

(三) 垃圾變黃金：志工執行現場分類秤重、換算點數並提供里民資收收據或兌換券一張，里民即可憑點數收據或兌換券換取新北市專用垃圾袋等兌換品。

(四) 保留收據：里民妥善保管資收收據或兌換券，下次資源回收活動時再繼續累積點數。

三、資收物分類內容

黃金資收站服務對象為一般家戶，不得收受事業單位、營業場所或回收場、回收站排出之資收物。只要是清潔隊可接受的資源回收物，黃金資收站全部都能接受，分為紙類、塑膠類、保麗龍、輪胎、玻璃容器、金屬、雜項及小家電等八大類。詳細內容如下表：

表 3-3-1 新北市黃金資收站資源回收物品分類明細

項次	資收物品項目		說 明
1	廢紙類		各種紙類、乾淨的紙容器、紙餐盒及鋁箔包。
2	塑膠類	塑膠容器	寶特瓶及一般塑膠容器，不含農藥容器及特殊環境用藥容器。
		其它塑膠	裝蛋容器、塑膠托盤、杯蓋、塑膠盒、塑膠椅、乾淨的發泡塑膠容器，即俗稱之保麗龍免洗餐具（如餐盤、便當盒、碗碟、生鮮超市之托盤等）等項目。
3	包裝用發泡塑膠		包裝用保麗龍。
4	輪胎		腳踏車胎、機車胎。
5	玻璃容器		玻璃容器(不含：魚缸玻璃、強化玻璃、平板玻璃)。
6	金屬		一般家戶產出之金屬容器及製品（不含：高壓容器、營繕或裝修材料、汽機車零件、機具零件或其他顯非家戶產生者）。
7	雜項類 (需分類貯放)	照明光源	燈泡、燈管（破損者不回收）。
		電池	乾電池、水銀電池（鈕扣型電池）。
		光碟片	需去除光碟片外包裝。
		行動電話	行動電話及充電器
		舊衣	指經過簡單清潔整理仍能使用的外衣、外褲。
8	家電資訊類 (外觀須完整、不得拆解)	電子電器	廢電視機、廢電冰箱、廢洗衣機、廢冷暖氣機、廢電風扇。
		資訊物品	廢主機、廢螢幕、廢筆記型電腦、廢印表機、廢鍵盤。
		小家電	電鍋、電子鍋、烤箱、電磁爐、微波爐、吸塵器、熱水器、抽油煙機、瓦斯爐、飲水機、熱水瓶、熱水壺、音響、手提音響、收錄音機、電話、傳真機、影印機、電熨斗、吹風機、烘碗機、烤麵包機、果汁機、榨汁機、電火鍋、電烤盤、燉鍋、檯燈、電蚊拍、捕蚊燈、鬧鐘、時鐘、除濕機、電暖器、涼風扇、延長線……等各式小家電。

資料來源：新北市環保局黃金資收站官網（2017）。

四、資收物兌換點數與兌換品

民眾只要將家中已完成分類的資源回收物送至鄰近黃金資收站，即可累積點數，所累積的點數可以兌換新北市專用垃圾袋、環保衛生紙、洗衣精、洗手乳等綠色環保商品。各類資收物兌換點數是依照環保局年度契約平均單價，再依現行

協助變賣制度以七成計算回饋，例如金屬類每公斤可兌換 4 點，而 1 點等同於市價 1 元，即累積 20 點便可兌換 3 公升專用垃圾袋 1 包（市價 20 元），目前提供民眾最經常使用之 3 公升、5 公升、14 公升、及 25 公升等 4 種規格。

表 3-3-2 新北市黃金資收站資源回收兌換點數表

資收物種類		每公斤資收物兌換點數
紙類		2
塑膠類	塑膠容器	9
	其它塑膠	2
保麗龍		2
輪胎		0.3
玻璃		0.3
金屬		4
雜項		5
家電資訊		5

資料來源：新北市環保局黃金資收站官網（2017）。

表 3-3-3 新北市黃金資收站兌換品換取點數表

項 目（規格）		所需點數
推廣專用垃圾袋	3 公升（20 個／包）	20 點
	10 公升（20 個／包）	40 點
	14 公升（20 個／包）	100 點
	25 公升（20 個／包）	200 點
	33 公升（20 個／包）	260 點
	76 公升（10 個／包）	300 點
	120 公升（5 個／包）	240 點
商品禮券（100 元）		300 點
綠色商品	抽取式衛生紙	20 點
	環保洗手乳	60 點
	環保洗碗精	100 點
	環保洗衣精	250 點
	LED 燈泡	250 點

資料來源：新北市環保局黃金資收站官網（2017）。

五、資源回收金的運用

資收物的變賣所得則回饋七成做為里內公益基金，專款專用於加強里內建設、綠美化、環境清潔、資源回收及社會照顧等用途。詳述如下：

(一) 里基層工作經費得運用項目：用於「社區清潔」及「溝渠疏通」等大項，不得低於年度所得之百分之二十。

(二) 社會照顧：

1. 社會救助：針對低收入戶、中低收入戶與救助遭受急難或災受害者，含生活扶助、醫療補助、急難救助及災害救助。

2. 獎助學金及禮贈品。

3. 捐助學校。

4. 捐助弱勢團體或族群。

5. 銀髮族照顧：年齡須為六十五歲以上之銀髮族。

6. 補貼銀髮族共餐：每次不得超過該共餐總費用之百分之五十。

(三) 資收運作：

1. 設施設置及改善：含購置硬體與設施、後續維修、資收物盛裝容器、網路等費用。

2. 僱工：僱請低收入戶、中低收入戶及弱勢族群之里民從事資收站工作，僱工可以獲取微薄的收入，以達成社會救助之目的。

3. 購買資收物兌換之環保綠色商品。

4. 環保志工教育訓練及檢討會。

5. 環保資收宣導會。

6. 回饋會員：禮品，其上限不得超過年度所得之百分之五。

(四) 社區營造：舉辦里民聯誼活動。

六、資源回收金運用管理委員會

依新北市環保局規定，黃金資收站需設立「資源回收金運用管理委員會」，資源回收金運用管理委員會由里長召集成立，負責工作為資源回收金收支、運用

及保管之決定，委員會應定期召開會議，檢討經費運用狀況，據實撰寫會議紀錄，並至少留存五年，以供不定期查核，並規定委員會會計職務應由里長以外之委員擔任。

參、黃金資收站的實施成果

一、垃圾量與資源回收率

新北市自 2010 年 12 月 1 日辦理垃圾費隨袋徵收及 2011 年 8 月 26 日開始推行的黃金資收站以來，不僅垃圾量由 2008 年的每日 2,497 噸，降低至 2016 年每日 1,360 噸，而且資源回收率也從 2008 年的 30%，躍升至 2016 年的 53%，高於全國平均 49.46%，而施行五年多的黃金資收站已為新北市增加了 12 萬噸以上的資源回收量。

二、資源回收金

民眾由於回收物回饋專用垃圾袋或其它綠色商品之誘因，將更有意願做好源頭垃圾分類，因而達到垃圾量減少，資源回收量增加；而且民眾購買專用垃圾袋的費用將因配合黃金資收站政策的運作而減少，甚至完全不需購買，達到「丟垃圾免費」的平衡狀況，確實鼓勵了民眾執行資源回收工作的行動意願。現今新北市已有 310 站黃金資收站，讓專用垃圾袋取得變得更加便利。

新北市環保局表示，施行五年多的黃金資收站為新北市增加了 12 萬噸以上的資源回收量，而回收物變賣後所得為各里提供了總計超過三億元以上的里建設經費，挹注在社會福利、環境美化等面向，里辦公室由於資源回收金的挹注，將更有助於里內建設及發展，而且里長親身推動黃金資收站的運作，將使里內的居民更有凝聚力，更有朝氣與活力，並且使得資源回收環保等觀念更深入到每一位民眾心中，造就了新北市宜居樂活的鄰里氛圍。

三、環保觀念與教育的落實

新北市人口多達近 400 萬人，為全台最大縣市，垃圾處理難度之高，從不被

看好到成效卓越，要感謝各級學校推動環境教育，讓孩子們了解生活環境、全球生態及資源再利用的重要性，孩子們將學校所學的資源回收概念帶回家中，在每個家庭中確實做好垃圾分類及資源回收的工作，而家長也帶著孩子一起將家中的回收物送至資收站，全家人一起身體力行。新北市在推動垃圾費隨袋徵收及黃金資收站多年的今天，還要感謝環保志工、里長、清潔隊員和環保局的共同努力與貢獻，他們可說是舉足輕重的大功臣，而垃圾分類、資源回收觀念也已內化為市民生活的一部分，奠定了良好的循環型社會基礎，各方面的配合，使得新北市的環境教育做得相當成功與落實。

四、得獎紀錄與外媒報導

2013 年，黃金資收站專案以「全民做資收，全民享回饋：黃金資收站」獲選為「第四屆臺灣健康城市創新成果獎」。同年，本專案代表新北市政府參加「2013 國際宜居社區大獎比賽」，因成果具有「自然及人文景觀的改善」、「藝術、文化與遺產」、「最佳環境保護實踐經驗」、「社區公眾參與及賦權」、「健康的生活型態」及「策略規劃」等六大面向的具體成效，經書面審查及激烈競爭，本專案於全球總決賽中脫穎而出，榮獲「銀質獎」。

2014 年，黃金資收站以「資收享回饋、歡喜滿鄰里」為題參賽，榮獲「第六屆政府服務品質獎」。「政府服務品質獎」迄今已經邁入第六屆，由於該獎項打造出的良好口碑，已被稱作是公部門的「奧斯卡獎」，各機關皆將贏得該獎項視為最高榮譽，各得獎機關透過不同的服務型態及模式，讓住在都會或偏鄉的民眾，都能享有創新與感動的政府服務。

垃圾變黃金的「黃金資收站」政策於 2016 年吸引香港電視媒體來拍攝專題取經，作為學習對象，也引來紐約時報、華爾街日報等國際媒體的大篇幅報導，其標題訂為「台灣是垃圾處理的天才」。

新北市於 2016 年的資收率 53%，高於全國平均 49.46% 的好成績，使得新北市榮獲行政院環保署「2016 年度資源回收工作績效考核金質獎」，並獲選為全國

村里資收站的示範點，將資源回收站的做法推廣到全國各縣市，對全國環境改善與提高全國資源回收率更是功不可沒。

行政院環保署以無預警方式至各縣市考核環境清潔，新北市升格以來，至 2017 年為止，已連續 6 年皆獲選為「全國最乾淨城市」。2016 年無預警的考核評比中，新北市除了在全國直轄市及縣組第一組榮獲特優獎外，更在全國鄉鎮市區組中的推薦組（鶯歌區）及指定組（五股區），以及全國村里組中的推薦組（鶯歌區東鶯里）及指定組（五股區成州里）全都榮獲特優獎，也成為 2016 年地方政府環境清潔考核中，全國唯一大滿貫。

新北市推動資源回收活動的成效獲得各方的鼓勵與肯定，證明大家的努力已經讓資源回收的成效更為卓越，生活環境變得更好。

五、應運而生的環保政策

接下來環保局將致力推動源頭減量政策，從實際減少塑膠袋濫用開始，改變民眾拋棄式的生活習慣。例如結合包裝、購物袋和垃圾袋三種功能，讓零食與衛生紙的包裝袋可以用來當作購物袋，最後更能做為專用垃圾袋，一袋三用，增加塑膠袋的循環使用率。

此外，目前已深入社區、鄰里、機關學校、企業及賣場等 70 處推動「reBAG 3.0 袋袋『箱』傳計畫」，將乾淨仍可重複使用的塑膠袋、紙袋或任何材質的購物袋集中，提高各式袋子，尤其是回收塑膠袋的循環使用率。另外，也將請賣場配合不提供購物用塑膠袋，鼓勵民眾自備環保袋，而民眾如果忘記帶環保袋時則可至賣場的 reBAG 回收箱借用，或購買雙袋合一、可當專用垃圾袋的環保萬用袋使用，以多管齊下的方式讓「減塑」變得更容易。

由以上可知，唯有全民一起做到「源頭減量」，並做好垃圾分類、資源回收，長期下來，有效減少垃圾量並增加資源回收量，人人都為環保盡一份心力，才能使地球資源永續，生活環境更加乾淨舒適。

第四章 資料蒐集與分析

本章旨在根據訪談所得到的資料進行分析，本研究主要在於探討資源回收環保志工之參與動機為何？係參考朱明健（2015）《國軍體育志工參與動機之研究－以南部地區後備指揮部「愛跑部慢跑隊」為例》研究發現志工的參與動機主要為：自我成長、利他因素、人際追求及休閒動機等四項因素，作為本研究探討環保志工的參與動機之架構；此外，因訪談對象包含「佛教慈濟慈善事業基金會」的環保志工，所以研究者再加上宗教因素作為參與動機之一，也不該排除非宗教性環保志工團體，在從事里鄰環保志工時，有做好事、積善積福等民間信仰的支持理念，或者是有虔誠信仰者投入里鄰環保志工的可能性。

第一節 受訪者資料與訪談題目設計

本研究是以研究者居住區域及生活中所接觸的資源回收站的環保志工為研究對象，利用訪談的方式來了解資源回收環保志工為何願意在日曬雨淋或是悶熱的環境中付出自己的時間和體力來處理髒亂、不時飄出異味的回收物，其中是否有何誘因，而不同組織的志工其參與動機有何不同，以及他們在做資源回收的過程中是否有獲得與失去，志工們是否發現了資源回收政策的不足及問題，對相關單位有何建議。

壹、受訪者資料

本研究的受訪志工包含：一、慈濟環保站的幹部（也是環保志工）及兩位環保志工。二、樹林區金寮里的里長（也是環保志工）及兩位資收站環保志工。三、樹林區三福里資收站的組長及兩位環保志工。受訪者基本資料如下表 4-1-1、表 4-1-2：

表 4-1-1 本研究受訪者基本資料之一

編號		身份	性別	年齡	職業	教育程度	婚姻狀況	志工年資	宗教信仰
A1	慈濟環保站	環保教育推廣講師 環保志工	女	60	幼教老師 已退休	大學專科	已婚有偶	10	佛教
A2		環保志工	女	66	家管	國小	已婚有偶	3	佛教
A3		環保志工	女	78	家管	國小	已婚喪偶	10	佛教
B1	金寮里	里長 環保志工	女	36	里長	大學專科	未婚	6	無信仰
B2		環保志工	女	56	家管	高中職	已婚有偶	1	道教 佛教
B3		環保志工	男	56	司機	國中	已婚有偶	3	佛教
C1	三福里	組長	男	71	台塑採購、已退休	大學專科	已婚有偶	11	民間信仰
C2		環保志工	男	70	已退休	大學專科	已婚有偶	9	民間信仰
C3		環保志工	女	55	自家工廠、家管	國中	已婚有偶	14	佛教

資料來源：研究者自行整理。

表 4-1-2 本研究受訪者基本資料之二

編號	訪談日期	擔任其它志工
A1	2017.05.10	大愛媽媽、醫療志工、家庭訪視志工
A2	2017.05.10	無
A3	2017.05.11	清潔志工
B1	2017.05.08	家福志工
B2	2017.05.08	長庚醫院志工、佈老志工
B3	2017.05.11	社區巡守隊
C1	2017.05.10	防汛志工
C2	2017.05.10	保健志工、文化志工、防汛志工
C3	2017.05.10	圖書館志工、醫院志工、長照志工

資料來源：研究者自行整理。

貳、訪談題目設計

本研究依據研究目的、研究架構與文獻探討，完成訪談題綱設計，訪談內容依照訪談對象在環保站中的工作內容或身份而有區別，分成：一、慈濟環保站：幹部及基層環保志工。二、社區資收站：里長、幹部及基層環保志工。並於結束後將訪談內容進行整理，以利統整分析，受訪題目大綱如下：

一、慈濟環保站

表 4-1-3 訪談大綱---慈濟環保站幹部

題號	題 目	配對內容
1	當初是什麼樣的機會來擔任幹部？是自願的，還是有人請託或是其它原因？	自我成長 利他因素 人際追求 休閒動機 宗教因素
2	開始擔任幹部之前，有沒有安排訓練課程？ 例如：回收電池及燈泡如何處理避免污染環境、如何安全的回收碎玻璃、了解工作職權、如何管理基層志工.....	自我成長 宗教因素
3	幹部所負責的工作有哪些？ 例如：關懷基層志工、聯繫工作人員、回報回收成果、財物登入.....	自我成長 利他因素 休閒動機
4	資源回收回饋金怎麼分配使用？ 例如：捐贈大愛電視台、採買午餐食材、增加和改善環保站設施、增加志工福利.....	利他因素 宗教因素
5	志工的來源有哪些？環保站用了哪些方法招募志工？ 例如：鄰居、親戚、朋友、里民或志工互相介紹.....	自我成長 人際追求 休閒動機 宗教因素
6	有沒有使用什麼方法來吸引志工們參加或是讓他們願意持續做下去？就你的觀察，來做志工的，他們通常是基於什麼因素來參與？ 例如：受到慈濟環保理念的感動，跟隨證嚴上人做環保的腳步、做善事，積功德、某人請託、朋友邀請、家人鼓勵、消磨時間、多出來活動，身體比較健康、交朋友..... 有什麼福利、年節禮品、保險嗎？	自我成長 利他因素 人際追求 休閒動機 宗教因素
7	平時有沒有另外安排聚會來聯繫大家的感情？	人際追求

	例如：聚餐、旅遊、泡茶、聊天聊心事、居家關懷.....	休閒動機
8	志工們有什麼抱怨或是不滿意的地方嗎？ 例如：福利不足、對其他志工不滿、茶水提供不足、對香積所提供的午餐不滿意、工作環境不佳（太熱...）.....	人際追求 利他因素
9	有沒有志工離開不做了？離開的原因是什麼？ 例如：有事要忙沒時間了、身體無法負荷、家裡有人反對、做得不開心（發生不開心的事情）、覺得參與志工沒有任何實質回饋、和原本的期待不同(原先以為可以賺點零用錢)、要幫忙帶孫子.....	人際追求 休閒動機
10	管理志工方面，有遇到什麼困難或是問題嗎？ 例如：大家臨時有事，人數不足、志工之間相處不愉快、對於環保站的管理有意見.....	人際追求
11	進行資源回收活動有遇到什麼困難或是問題嗎？ 例如：民眾未將回收物清理乾淨、回收量太多，人員不足、天氣太熱.....	利他因素 人際追求
12	您帶領志工們進行資源回收工作非常辛苦，對於政府在辦理資源回收活動政策方面有什麼意見或建議呢？ 例如：加強宣導民眾資源回收知識.....	利他因素

表 4-1-4 訪談大綱---慈濟環保站基層環保志工

題號	題 目	配對內容
1	當初為什麼會願意出來擔任環保志工？以前有這方面的經驗嗎？第一次參與的印象跟感覺是什麼？ 例如：受到慈濟環保理念的感動，跟隨證嚴上人做環保的腳步、做善事，積功德、某人的請託、朋友的邀請、家人的鼓勵、福利多又好（有哪些福利、獎金、禮品...？）、消磨時間，才不會無聊、多出來活動，身體比較健康、交朋友.....	自我成長 利他因素 人際追求 休閒動機 宗教因素
2	擔任志工之前有沒有參加訓練課程？請稍微介紹一下訓練課程教什麼？還是有其他志工或師兄師姐教你？有沒有教你對於廢電池如何處理避免(汞)污染？有沒有告訴你省電燈泡萬一打破要如何處理.....這些都是很專業的知識，有沒有人告訴你要怎麼處理？ 例如：教你回收物「怎麼分類？每一種回收物要先做什麼處理？」、參觀其它環保站的做法.....	自我成長 宗教因素
3	出來做志工，家人支持你這麼做嗎？他們有什麼行動或是改變？	休閒動機

	例如：主動鼓勵你多參加，多活動、載你到回收站、幫你做回收站的工作、原本要做的家事有家人幫忙完成、會幫你按摩、會抱怨你太晚回家、惡意猜測你亂交朋友.....	
4	在你做志工之前，家裡的垃圾都怎麼處理？做志工之後，家裡的垃圾分類回收有什麼改變？家人能夠配合嗎？ 例如：有分成垃圾、回收物、廚餘、堆肥四類嗎？回收物有清洗、壓扁.....嗎？還是全部都丟進垃圾桶裡？沒有做好的是哪些部分？	自我成長 利他因素 宗教因素
5	做志工之後，你對於「環保」的觀念或行為有什麼改變？ 例如：確實做好垃圾分類、減少或避免使用塑膠製品（塑膠容器、塑膠袋）、自備購物袋、自備提鍋便當盒、不喝飲料或減少購買、盡量重複使用.....	自我成長 利他因素 宗教因素
6	志工們之間感情好嗎？相處的情形如何？師兄師姐們或其他人員跟你們互動的情形如何？ 例如：像朋友一樣、主動打招呼、聊聊天聊心事、教你教育小孩的方法、關心你的身體狀況、教你保養身體健康的方法、找你參加其它活動、相約出遊、跟你分享哪裡東西便宜好吃.....	自我成長 人際追求 休閒動機 宗教因素
7	現在做志工跟第一次做志工的印象相比，有什麼不同？你有沒有遇到什麼困難？如何處理解決？ 例如：體力無法負荷、路途遙遠，交通不方便、家事做不完、家人反對並阻止、與其他志工或人員相處不愉快.....	自我成長 人際追求 休閒動機
8	在你做志工的這段時期，有沒有印象最深刻、最有趣或最感人的事情或是很特別的經驗？從事件當中了解或學習到什麼？或是有什麼感想？ 例如：回收物中有蛆或小蟲子、發生受傷的事件、與民眾發生衝突、發現貴重物品、到環保站的路上突然下大雨.....	自我成長 人際追求
9	做志工之後，你的身體、生活有什麼改變？還是心裡有沒有什麼感想、想法？ 例如：精神、體力比較好、交到更多朋友，可以聊天聊心事一起討論事情、生活環境變得更好、感覺全身都很輕鬆（放鬆的意思）、比較快樂、有成就感、是一種做善事、積功德的感覺、覺得人生有價值.....	自我成長 利他因素 人際追求 休閒動機 宗教因素
10	對於你參與的資源回收活動，你有看到什麼問題？對環保站或是政府有什麼建議？ 例如：民眾未將回收物清理乾淨、應加強宣導民眾資源	利他因素 人際追求

	回收知識、回收量太多，人員不足、天氣太熱、可以做得更好更簡便的方法、增加志工福利.....	
11	你願意繼續做下去嗎？會想跟年紀相近的人分享或是鼓勵他們出來做志工嗎？你覺得做志工需要具備什麼條件？還有什麼原因會讓你想要繼續做志工？	利他因素 休閒動機 人際追求 宗教因素

二、社區資收站

表 4-1-5 訪談大綱---里長

題號	題 目	配對內容
1	里鄰資源回收活動是怎麼開始的？是市政府、區公所的計畫交辦，還是里長辦公室自行發起，或是有人的建議呢？	利他因素 人際追求
2	開始做資源回收活動之前，有沒有安排里長、幹部或是基層志工的訓練課程？請簡單說明介紹。	自我成長
3	志工的來源有哪些？你用了哪些方法招募志工？ 例如：拜託親戚、朋友、鄰長、里民，還是廣發宣傳招募訊息.....	自我成長 人際追求 休閒動機
4	資源回收回饋金怎麼分配使用？市政府有相關規定嗎？還是有一部份可以由里長決定如何分配？ 例如：用於里鄰建設、增加里鄰社會福利、增加志工福利、增加民眾兌換的贈品.....	利他因素
5	有沒有使用什麼方法來吸引志工們參加或是讓他們願意持續做下去？ 例如：有什麼福利嗎？還是有獎金、年節或生日禮品、保險、聚餐、旅遊.....呢？	自我成長 利他因素 人際追求 休閒動機
6	平時有沒有另外安排聚會來聯繫大家的感情？ 例如：聚餐、旅遊、泡茶、聊天聊心事、居家關懷、唱卡拉 OK.....	人際追求 休閒動機
7	志工們有什麼抱怨或是不滿意的地方嗎？ 例如：福利不足、沒有提供茶水、對其他志工不滿、工作環境不佳（太熱...）.....	利他因素 人際追求
8	有沒有志工離開不做了？離開的原因是什麼？ 例如：有事要忙沒時間了、身體無法負荷、家裡有人反對、做得不開心（發生不開心的事情）、嫌參與志工所獲得的回饋太少(只有付出沒有任何實質回饋)、和原本的期待不同(原先以為可以賺點零用錢)、要幫忙帶孫子.....	人際追求 休閒動機
9	管理志工方面，有遇到什麼困難或是問題嗎？	人際追求

	例如：大家臨時有事，人數不足、志工互相看不順眼.....	
10	進行資源回收活動有遇到什麼困難或是問題嗎？ 例如：民眾情緒上激烈的反應、天氣（下雨、大熱天）.....	利他因素 人際追求
11	您帶領志工們進行資源回收工作非常辛苦，對於政府在里鄰辦理資源回收活動政策方面有什麼意見或建議呢？ 例如：增加回饋金、增加志工福利、加強宣導民眾資源回收知識.....	利他因素

表 4-1-6 訪談大綱---幹部

題號	題 目	配對內容
1	當初是什麼樣的機會來擔任幹部？是自願的，還是里長請託或是其它原因？	自我成長 利他因素 人際追求 休閒動機
2	開始擔任幹部之前，有沒有安排訓練課程？ 例如：回收電池及燈泡如何處理避免污染環境、如何安全的回收碎玻璃、了解工作職權、如何管理基層志工.....	自我成長
3	幹部所負責的工作有哪些？ 例如：協助里長、管理基層志工、聯繫工作人員、採購回饋商品、回報回收成果.....	自我成長 利他因素 休閒動機
4	志工的來源有哪些？你用了哪些方法招募志工？ 例如：拜託親戚、朋友、鄰長、里民，還是廣發宣傳招募訊息.....	人際追求 宗教因素
5	有沒有使用什麼方法來吸引志工們參加或是讓他們願意持續做下去？就你的觀察，來做志工的，他們通常是基於什麼因素來參與？ 例如：有什麼福利嗎？還是有獎金、年節或生日禮品、保險、聚餐、旅遊.....呢？	自我成長 利他因素 人際追求 休閒動機
6	平時有沒有另外安排聚會來聯繫大家的感情？ 例如：聚餐、旅遊、泡茶、聊天聊心事、居家關懷、唱卡拉 OK.....	人際追求 休閒動機
7	志工們有什麼抱怨或是不滿意的地方嗎？ 例如：福利不足、沒有提供茶水、對其他志工不滿.....	利他因素 人際追求
8	有沒有志工離開不做了？離開的原因是什麼？ 例如：有事要忙沒時間了、身體無法負荷、家裡有人反對、做得不開心（發生不開心的事情）、嫌參與志工所獲得的回饋太少(只有付出沒有任何實質回饋)、和原本的期	人際追求 休閒動機

	待不同(原先以為可以賺點零用錢)、要幫忙帶孫子.....	
9	管理志工方面，有遇到什麼困難或是問題嗎？ 例如：大家臨時有事，人數不足、志工之間相處不愉快、對於里長的管理有意見.....	人際追求
10	進行資源回收活動有遇到什麼困難或是問題嗎？ 例如：民眾情緒上激烈的反應、天氣(下雨、大熱天).....	利他因素 人際追求
11	您帶領志工們進行資源回收工作非常辛苦，對於政府在里鄰辦理資源回收活動政策方面有什麼意見或建議呢？ 例如：增加回饋金、增加志工福利、加強宣導民眾資源回收知識.....	利他因素

表 4-1-7 訪談大綱---基層環保志工

題號	題 目	配對內容
1	當初為什麼會願意出來擔任環保志工？以前有這方面的經驗嗎？第一次參與的印象跟感覺是什麼？ 例如：是某人的請託、朋友的邀請、家人的鼓勵、福利多又好(有哪些福利、獎金、禮品.....?)、消磨時間，才不會無聊、多出來活動，身體比較健康、交朋友、做善事，積功德.....	自我成長 利他因素 人際追求 休閒動機 宗教因素
2	擔任志工之前有沒有參加訓練課程？是市政府還是區公所辦理的？請稍微介紹一下訓練課程教什麼？有沒有教你對於廢電池如何處理避免(汞)污染？有沒有告訴你省電燈泡萬一打破要如何處理.....這些都是很專業的知識，有沒有人告訴你要怎麼處理？ 例如：像上課一樣，教你回收物「怎麼分類？怎麼秤重？怎麼計算點數？」、參觀其它里鄰的做法.....	自我成長
3	出來做志工，家人支持你這麼做嗎？他們有什麼行動或是改變？ 例如：主動鼓勵你多參加，多活動、載你到回收站、幫你做回收站的工作、原本要做的家事有家人幫忙完成、會幫你按摩、會抱怨你太晚回家、惡意猜測你亂交朋友.....	休閒動機
4	在你做志工之前，家裡的垃圾都怎麼處理？做志工之後，家裡的垃圾分類回收有什麼改變？家人能夠配合嗎？ 例如：有分成垃圾、回收物、廚餘、堆肥四類嗎？回收物有清洗、壓扁.....嗎？還是全部都丟進垃圾桶裡？沒有做好的是哪些部分？	自我成長 利他因素

5	<p>做志工之後，你對於「環保」的觀念或行為有什麼改變？</p> <p>例如：確實做好垃圾分類、減少或避免使用塑膠製品（塑膠容器、塑膠袋）、自備購物袋、自備提鍋便當盒、不喝飲料或減少購買、盡量重複使用.....</p>	自我成長 利他因素
6	<p>志工們之間感情好嗎？相處的情形如何？里長、組長或其他幹部跟你們互動的情形如何？</p> <p>例如：像朋友一樣、主動打招呼、聊聊天聊心事、教你教育小孩的方法、關心你的身體狀況、教你保養身體健康的方法、找你參加其它活動、相約出遊、跟你分享哪裡東西便宜好吃.....</p>	自我成長 人際追求 休閒動機
7	<p>現在做志工跟第一次做志工的印象相比，有什麼不同？你有沒有遇到什麼困難？如何處理解決？</p> <p>例如：體力無法負荷、家事做不完、家人反對並阻止、與其他志工或人員相處不愉快.....</p>	自我成長 人際追求 休閒動機
8	<p>在你做志工的這段時期，有沒有印象最深刻、最有趣或最感人的事情或是很特別的經驗？從事件當中了解或學習到什麼？或是有什麼感想？</p> <p>例如：發生受傷的事件、與民眾發生衝突、發現貴重物品、突然下大雨.....</p>	自我成長 人際追求
9	<p>做志工之後，你的身體、生活有什麼改變？還是心「裡」有沒有什麼感想、想法？</p> <p>例如：精神、體力比較好、交到更多朋友，可以聊天聊心事一起討論事情、生活環境變得更好、感覺全身都很輕鬆（放鬆的意思）、比較快樂、有成就感、是一種做善事、積功德的感覺、覺得人生有價值.....</p>	自我成長 利他因素 人際追求 休閒動機 宗教因素
10	<p>對於你參與的資源回收活動，你有看到什麼問題？對環保站、里辦公室或是政府有什麼建議？</p> <p>例如：可以做得更好更簡便的方法、增加回饋金、增加志工福利、加強宣導民眾資源回收知識.....</p>	利他因素 人際追求
11	<p>你願意繼續做下去嗎？會想跟年紀相近的人分享或是鼓勵他們出來做志工嗎？你覺得做志工需要具備什麼條件？還有什麼原因會讓你想要繼續做志工？</p>	利他因素 人際追求 休閒動機 宗教因素

第二節 環保志工參與動機之一「自我成長」結果分析

本節以「增長環保知識」、「實踐環保行為」及「自我肯定與自我實現」三個細項來分析環保志工在自我成長方面的參與動機。

壹、增長環保知識

一、認識回收物的種類

擔任資源回收環保志工的受訪者們在加入資源回收工作之後，學會了分辨哪些東西是回收物還是垃圾，也學習到回收物分成哪幾種類別、如何做分類，還學會同樣是塑膠類卻有不同的材質編號。

第一次做志工就是挑一挑分類，還不會的時候會怕分不好啊！我們工作一定要做好，做什麼事情一定要做好，不能說隨便亂放，人家要交回收物才好交，只是該分就把它分清楚，後面的人就不會那麼忙。……家人都會配合，他們東西飲料吃一吃也是沖一沖才丟下去，我們家分類都分好好的！……那個裝蛋裝番茄的塑膠盒不行回收，有些塑膠盒不能回收，要標示 PP5 號才能回收！玻璃瓶都不能亂丟，現在有一些玻璃瓶回收以後，都有加在路面的柏油裡，車燈照過來會亮亮的。吸管也要回收，保麗龍小塊的也都要分類。塑膠打包帶要放在籃子裡回收。(A2)

來做志工之後就比較知道如何分類。……分紙類一包、塑膠一包，還有玻璃、金屬，都是分好的。(B2)

現在是我們做很熟了，所以就好像做什麼事都得心應手，但是我們也有因為現在是科學是日新月異，他什麼東西等一下又有什麼新的，我們不明白這個是什麼東西要怎樣分？所以我們就要問師兄，師兄不懂，他說他再拿去環保回收站，那個收的問問看，我們有疑問就找師兄。(A3)

二、學會回收前的處理方式

受訪者們也因為面對著許多髒污、雜亂無比的回收物，更能了解在家戶中回收物必須先沖洗、分類及妥善保存的重要性。

比如說飲料杯要沖洗，鋁箔包要把它擠乾淨，要剪開來洗，要不然會臭！（B3）

家人都會配合，他們東西飲料吃一吃也是沖一沖才丟下去。（A2）

三、學會處理含有汙染物質的回收物

對於會造成汙染的廢電池和燈泡燈管等，受訪者們在進行回收時知道需要特別注意其處理與保存的方式，以免造成各方面的汙染。

廢電池要撿起來放整箱，師兄會拿去處理！還有電燈燈泡燈管要用報紙把它包起來！如果好的就可以給那個廠商回收，破掉的不行。（A2）

燈管不要弄破。（B3）

燈管、燈泡你要完整的，要包好，不要讓它破掉。（C2）

他說燈管那些有另外放。……電池另外放，這樣子會汙染環境。……像現在他那個印表機，他就說你們不要拆，他說那個印表機的碳粉很毒，最好整支裝起來這樣回收，他說那個粉你們都不要碰到，你們盡量掃起來，不要碰。（A3）

四、明白環保的目的

環保志工因為接觸及處理來自四面八方的回收物，對於相關環保議題更加關注，因此了解了回收的意義與目的在於保護地球有限的資源、對於已經開發的資源必須想方設法的重複使用，並且明白保護地球的環境必須由我們每個人自身做起，擴展到家庭裡的每個成員、社區及國家。

有做回收，就不會一直開發，回收就能減少開發，減少破壞。……我們平常就要做好環境保護啊，應該要從自己家裡做起。（B3）

像參加資源回收環保志工以後，我們更了解地球被汙染得已經很嚴重了，確實是有很多新的知識讓我們吸收。（C2）

五、認識「志願服務法」

環保志工在接受相關訓練課程時，認識了我國於 2001 年公布施行的「志願服務法」，了解了身為志工的權利義務為何，以及志工必須遵守的規定有哪些，相信志工會因此更加重視自己志工的身分，並以志工身分為榮。

認識志願服務法，志願服務法要讓你知道裡面規定什麼東西，你的權利義務是什麼，要遵守什麼。(C2)

貳、環保行為的實踐

受訪者在加入資源回收工作以後，面對眾多的回收物，想必對於環保會有比一般人更多的省思，也更有機會了解環保相關訊息，因此都能明白垃圾分類、源頭減量的重要性，最重要的是環保志工因為深刻的體會而能夠知行合一，能夠更進一步的確實將環保觀念身體力行於日常生活中。

一、確實分類

受訪者在回收物的分類上做得更徹底，不會任意將微小的回收物丟棄，例如即使原本隨意倒入排水孔的廢油，也會確實的送到垃圾車的廚餘桶裡。

家人都會配合，我們家分類都分好好的！（A2）

做了志工之後，就有開始做分類處理。(C3)

現在紙類就會確實回收。(B2)

紙類也都會確實的回收。(B3)

家裡垃圾分類做得更細。……把廢油裝起來，然後就是用塑膠袋綁起來，丟到垃圾車上回收廚餘的桶子。(C2)

二、清洗回收物

受訪者時常處理骯髒的回收物，除了深刻的了解回收物必須沖洗之外，最重要的是受訪者都能付諸行動，確實去實踐，並且做得更徹底。

像便當的紙餐盒，以前都是水沖一下而已，現在都會用菜瓜布洗乾淨一點。
(B2)

家人都會配合，他們東西飲料吃一吃也是沖一沖才丟下去。(A2)

回收物像飲料杯、飲料罐會沖洗，上面的蓋子跟下面杯體也會把它分開。(C3)

三、徹底將廚餘與堆肥做分類

家中廚房產出的廚餘和堆肥時常因為產生的氣味不佳，所以被民眾任意丟進垃圾袋中，變成垃圾，而受訪者們擔任環保志工之後，對於廚餘和堆肥的分類做得更正確，還能夠善用堆肥，成為菜園中的無毒肥料。

還有廚餘以前都是怕臭就綁一綁當垃圾丟掉，現在廚餘也會分成堆肥跟廚餘。(B2)

廚餘堆肥有分開了。(C3)

以前廚餘堆肥都沒有分啦！現在全部都分好，拿過來，我們挑菜挑掉的菜葉，我都是種菜啊，拿來做堆肥，我種花盆，我女兒有租一塊地。(A3)

像廚餘的部分，我本身在山上有一塊地在種菜，我都會拿到上面去，甚至於我那一條巷子我會請他們把廚餘放在一個地方給我當肥料。(C2)

四、避免使用塑膠製品

塑膠加熱到高溫時，會產生一些「毒氣」，例如民眾較為熟悉的戴奧辛。而戴奧辛是一種「環境荷爾蒙」，它會破壞人的免疫系統與生殖系統，甚至引發癌症、降低智能、造成不孕症及雌性化效應等。受訪者們普遍知道塑膠袋、塑膠製品對環境的傷害，因此都會盡量避免使用塑膠袋及塑膠製品，其中自備購物袋是全部受訪者都有做到的，而對於市售的飲料，受訪者也表示會盡量避免購買或是完全不購買，其中一個原因則是為了避免塑膠容器的產生。

會盡量去避免減少使用塑膠的東西，像塑膠杯、塑膠罐、塑膠袋。……我出門還會盡量準備購物袋，出門我也自己有帶茶。(C3)

我不曾去外面買飲料，我都在家泡飲料，這樣都不會用到塑膠杯。(A2)

年輕的時候喝飲料，我現在不喝了！(B3)

盡量都在家裡吃飯，寧願很辛苦去煮，也不讓我們的小孩子或者是我們去外食。……我們也都會自備購物袋，很多東西也都會重複使用。(C2)

我去買東西都不拿塑膠袋，我都自備。我們要是買東西像養樂多這種小東西，我們自己帶東西來裝就好了。我買東西都自備購物袋，環保站回收來的購物袋很多，隨喜付一點錢買回去洗一洗就可以用。(A2)

要去買東西，我都會自己帶購物袋去。(A3)

去超市買東西我們會自己準備購物袋，盡量不要用塑膠袋，也會跟家人說盡量不要用塑膠袋，可以用紙袋，至少可以回收、焚化。做志工之後，家裡有減少垃圾量，出門的時候包包就會準備一些塑膠袋。(B2)

做志工之後會盡量避免使用塑膠製品、塑膠容器、塑膠袋，會帶購物袋。(B3)

五、自備容器

為了避免使用塑膠袋，受訪者與家人購物時會開始自備容器，改用可以重複使用的不銹鋼提鍋和便當盒、保鮮盒來盛裝食物。

上次我女兒說要出去買麵，他就拿提鍋去。(A3)

我自己會帶提鍋。(B3)

像豆漿的部分，偶爾會去買豆漿，就是提著一個湯鍋(提鍋)去，買回來的時候覺得有比較多，所以這是誘因。(C2)

像我現在買蚵仔麵線、豆漿時，我會拿提鍋去裝，我覺得塑化劑少吃一點，有時候也會拿玻璃的容器去買小籠包。……以前如果是水果削一削會用塑膠袋裝給小孩帶出門去吃，現在我都改用便當盒，洗一洗就可以再用。(B2)

比如說出門，我們就會自己帶環保杯這一些，比如說小孩要帶什麼，我都會自己買保鮮盒來裝，不會說紙便當盒一大堆這樣子，那是製造垃圾。(C3)

六、其它

此外，受訪者B3也有提到不再向店家拿取免洗餐具，而慈濟環保站的受訪者A2表示環保站的回收物中有許多的衣物並未破損，會帶回家清洗後穿用，就不必再購買其它衣物，可以減少資源的消耗與浪費，可說是做到了「資源再利用」，由以上所述，可以得知受訪者們的努力可說是力求面面俱到的將環保觀念確實實踐於生活中。

像鮮奶的罐子會重複使用，會把它洗乾淨，然後裝別的東西。……買吃的東西時，我不要拿免洗筷子湯匙，我都用自己家裡的筷子。(B3)

我來環保站以後都沒有買過襪子、褲子，人家不要的卻新新的，師姐叫我拿回去穿，我就不需要再去外面買了，很多東西都可以再用，也是在這邊撿的。(A2)

參、自我肯定與自我實現

受訪者都因為擔任環保志工而深刻的體會到能夠在資源回收工作中發揮自己所能，是一件有價值、有意義的事情，並且能夠從付出當中獲得了成就感與存在感，也因此心中有了快樂的感覺，並認為能夠擔任環保志工是他的福氣，甚至希望能夠做到生命的最後一天。

當然有成就感呀！比人家活得有價值、有意義。盡我微薄之力！雖然很微小。我們做任何事情大家一起來合心合力比較好，不要分說那個是誰做的。(A2)

來這邊做志工，覺得自己發揮自己身體的所能、自己的能力，我覺得有成就感，覺得比較有意義，然後也肯定自己，覺得很快樂。……對當志工的想法就是再努力的做就對了，做到最後一天。(A3)

覺得有存在感，也覺得有成就感，人生比較有價值。(B2)

我們退休以後，好像人生的價值一下就跌落，好像沒有價值了，能夠繼續再

付出的話，就是我還有一點存在價值，所以我在這裡找回自己的價值。這樣做志工會覺得有快樂的感覺，有成就感，蠻符合自己的需求，這些都是額外的附加價值。……我能夠付出，那是我的福氣，我希望能夠繼續付出。(C2)

既然出來當志工，就覺得任何困難或事情都很好解決。……來當志工，把環境變得更乾淨，回到家，不管你做什麼，都是一種法喜，覺得很高興，很有成就感。(C3)

第三節 環保志工參與動機之二「利他因素」結果分析

本節以「對社會、環境的責任感」及「幫助他人」兩個細項來分析環保志工在利他因素方面的參與動機。

壹、對社會、環境的責任感

大部分的受訪者認為自己是居住在地球的一份子，所以有責任保護我們人類生活無法切割的地球，讓地球的生態環境更好、地球資源能夠永續發展。而對於平時我們居住的社區及社會更是願意付出時間和精力來服務，也認為大家要有責任來共同維護，受訪者們皆認為能夠為社區及社會服務、能夠讓社區與社會變得更乾淨是一件非常光榮的事，也認為是身為公民的義務之一。

我有保護到地球，有做一些對社會有幫助的事情當然比較好呀！對社會有益處嘛！（A2）

來這邊做志工的原因就是為了保護我們的地球，為了自己乾淨的環境，就是幫助我們地球環境更好啊！……可以做環保、可以回收、物資可以再利用，而且對社會有做一點的回饋。（A3）

做志工就覺得今天做了很多好的事情，為地球盡了一份心力。……覺得去做環保志工能讓資源可以再利用，垃圾量也可以減少。（B2）

這個環保一定要做，因為會改善我們的環境，我們離不開這個環境，因為地球只有一個，我們沒辦法離開地球而生活，所以一定要維護我們的環境，大

家都有責任來做。(B3)

有的人他本身就很熱衷、很熱心於社區的服務，他們願意當鄰長也是他們很熱心，有那種熱忱，其他願意來的，大部分都是因為有熱忱服務社區的精神來的！(C1)

我們是一本初衷，出來就是要付出，就是服務這個社區這個社會。(C2)

來當志工，把環境變得更乾淨。(C3)

貳、幫助他人

一、提升家人的環保知識與行為

有的受訪者在擔任環保志工以前就已經知道家中的回收物如何分類、要怎麼清洗或是預先做好其它的處理方式，不過，有的受訪者擔任志工之前將家中的所有廢棄物都當作是垃圾丟棄，加入志工行列之後，在家中也都會確實的做好垃圾分類再回收，而家中的成員常是幫手，也許是耳濡目染，抑或是擔任志工的家人鼓勵或強力要求，所以每個家庭成員大致上都能夠學習到垃圾如何分類、回收物事先要做何處理，讓同樣身為國家一份子的家庭成員也能夠學習到切身相關的環保知識，並且付諸行動為地球的永續發展盡一份心力。

家人都會配合，我自己做給他們看，言教不如身教！都以身作則做給他們看了！(A2)

回來比較累就沒有煮午餐，家人會幫忙煮，家人也會配合做分類，例如牛奶喝完就會洗一洗，也會幫忙分類，也會幫忙提回收物到樓下。(B2)

二、為了後代子孫

受訪者 A3 認為做回收是為了讓地球的環境更加乾淨，最終的目的則是希望我們的後代子孫也能夠擁有一個乾淨適合人類居住的地球。

我們既然可以做回收，就要為我們的子孫，留一個乾淨的地球。(A3)

三、為了組織內的其他成員

受訪者認為把資源回收的分類工作做好，可以讓載回收物到回收商那裡的其他志工更有尊嚴，免除被挑剔、被刁難的可能性。受訪者 B2 則認為他加入環保志工、把資源回收的工作做好都是為了幫助里長推動資源回收工作，希望能替里長解決志工人員不足的困擾，替里長分憂解勞，不要讓里長過於勞累。

做分類的時候要把我們該做的東西做好，師兄他們去交貨也比較好交。(A2)

做環保志工覺得可以幫助別人，像是幫了里長的忙，讓她不會太累。(B2)

四、為民眾服務

環保志工們大多認為加入環保志工能夠為響應資源回收的民眾服務，為居住在這個社區的居民服務，因為能夠幫助他人，自己就會有愉悅、快樂而且是無價的幸福感。

現在當志工後就可以為別人服務、做事。(B2)

很多人的響應，就是大家對環保很重視，很多人來排隊，我並不會覺得這樣要做好久，他們對環保的觀念很好，來響應政府，這個觀念是很正確。(B3)

資收站就是服務一般的民眾，我們就是有那種心情，我們出來就是要付出，就是要服務的。(C2)

我做志工是覺得「助人為快樂之本」。……我是社區一份子，我想出來當志工服務大家，起初是這樣。(C3)

第四節 環保志工參與動機之三「人際追求」結果分析

本節以「交朋友，建立友誼」、「社會認同，有歸屬感」及「彼此互相關心」三個細項來分析環保志工在人際追求方面的參與動機。

壹、交朋友，建立友誼

受訪者們都表示加入環保志工以後認識了很多人，交了一些新朋友，跟朋友們開心的談天說地，聊心事聊家庭聊生活，甚至還會相約一起出來做運動、喝咖啡、聚餐等等，感情非常好。

交了一些朋友。(A3)

認識更多的朋友，有時晚上沒事也會一起約出去走操場，一起運動。……有時候有什麼活動或什麼好康的大家會用 LINE 通知，就是多一些朋友，大家都像家人，感覺還不錯。……做志工後因為常見面就知道了，可以增加大家的感情，認識更多的朋友。(B2)

可以多交一些朋友，多認識一些人。……多一些志工的朋友出來，還有來資收的人，多認識很多人，對於社區裡的居民也比較了解。(B3)

好像在上班的那種感覺，也交到很多朋友，我動機是這樣子。……會主動打招呼，會聊天聊心事，而且可以交很多朋友。(C2)

只要你在做志工，不管哪一部分，我目前是醫院、圖書館、長照的志工，這樣跟人家認識交朋友，沒有不好的。……像我當志工，認識了一些朋友，大家有空，找時間去喝個下午茶、去喝咖啡，中午去聚個餐、吃個飯，一起過母親節就很快樂，過來當志工很快樂。有時候這些婆婆媽媽志工在一起的時候，就說什麼好吃，改天去聚餐，還是說哪裡好玩啊，就會相約大家一起去。不錯啦！多一個朋友就是少一個敵人。(C3)

貳、社會認同，有歸屬感

受訪者們普遍認為志工們之間的感情很好，大家相處得非常融洽，而且都主動表示大家像是一家人一樣，甚至有受訪者表示比自己的家人還親密。志工們如果覺得資收站像是一個大家庭，能夠來此活動筋骨的志工們就能夠樂意且穩定的持續做下去，負責的幹部就不必擔心人員不足的情況發生，資收站也就能永續經營，所以維持資收站志工們彼此融洽的感情，和樂的氣氛，對組織、對志工與對社區民眾來說是一件互惠互利的事。

來這邊又有伴，又能付出，這裡有家的感覺，很溫馨。(A1)

慈濟就好像是我們的大家庭。(A2)

好像是自己的家一樣，也像是自己的兄弟姐妹一樣，大家都很和睦，沒有什麼，偶爾開開玩笑，都做得都很快樂啦！(A3)

他們在邊做邊聊天我都覺得大家就好像一家人。(B1)

志工間大家感情都不錯，大家都很好相處，很融洽像一家人一樣。……有時候有什麼活動或什麼好康的大家會用 LINE 通知，就是多一些朋友，大家都像家人感覺還不錯。(B2)

像家人似的，會主動打招呼，會聊天聊心事。真的是比親姊妹還好。(C2)

像家人一樣。(C3)

參、彼此互相關心

一、飲食上的關心

慈濟環保站的受訪者們表示除了中午香積組的師姐會提供午餐以外，其他師姐擔心志工們肚子餓了、口渴了、熱了或冷了，所以也常會提供點心，受訪者都能感受到其他成員的疼惜之情。

來做志工，我不用福利，我心甘情願來這邊付出，每天都有飯吃，又有飲料可以喝，等一下餓了，師姐就叫我吃什麼吃什麼！像今天那個飯糰就是他買的。大家都會互相疼惜！師姐說「餅乾放在這裡。」他怕我肚子餓啦！他有拿奶茶叫我泡。……來慈濟環保站這邊有一種溫馨的感覺，大家都有互相關心啦！大家都很好啦！師兄都有掛電風扇，很涼。(A2)

他們夏天都請我們喝涼的，或是冬天他也是會泡什麼熱茶的那些，還有燉補湯，對我們都是很好啦，比我們家人對我們好，真的。(A3)

二、身體狀況的關心

慈濟環保站的受訪者 A2 的年齡是 66 歲，受訪者 A3 的年齡是 78 歲，因為年紀較長，所以與其他志工的談話中較常提及身體的健康狀況，彼此互相關心，互相提醒，因此，受訪者來到環保站工作聽到了其他成員的關心話語，會覺得受到關注，並且感到家庭般的溫暖，受訪者也就會更有動力每天到環保站來做回收工作。

我們也會去關心，像我們的一個師姐生病了，我們都會去關懷。(A1)

師姐看我做得那麼辛苦說：「你身體要顧喔！」。師姐他有時候會買飯糰來分享，有人說如果去上廁所，他會少做很多，我說不能這樣想，我叫他趕快去上廁所。大家會互相關心。……有個志工的腳不是很好，已經 81 歲了，如果要出去外面，我就把放的東西都放好，分類回收物很多東西在那邊也不好走路，拜託人家如果有空幫他倒一下，不然怕他會暈眩啊！有個環保志工比較沒有力氣，我看他這樣我也捨不得！我就順便做好我的才會給他，他比較不會那麼累，我覺得來這邊做就是大家要互相疼惜。(A2)

也會聊大家的身體狀況，年紀越來越大，身體狀況比較多。(A3)

三、生活挫折的關心

而其它資收站的受訪者年紀大多比慈濟環保站的志工還要輕，聊天的內容較偏重於家庭生活，雖然聊天的內容難免提到傷心的事情或是有些抱怨的言語，但是相同的是彼此的分享與安慰會拉近了彼此的距離，志工們的感情也因此更加深厚，即使是做資源回收辛苦的工作，但是對受訪者來說這也像是個跟朋友的聚會方式，而且心中滿滿的是幸福的滋味。

我們自己本身當幹部的時候就會有這種熱忱去關心這些環保菩薩，他們也是需要關心的。(A1)

感情都很好，大家就故意半聊天半開玩笑。有時候會聊聊心事啦！（A2）

我現在做得很快樂，大家這裡有伴，假如你有遇到不好、不高興的事情，大家講講就化掉了，也沒什麼。……聊家裡事，什麼孩子的事情也聊，有時候他們講孫子又怎樣啊，我就說你不要在那裡欺負我，我家裡沒有孫子你就在

那裡講，我們都會這樣子開開玩笑。(A3)

就會聊婆婆啊！先生啊！小孩啊！之類的事，有時候唸到什麼大家就會讓他講一下，讓他抒發一下。(B2)

會出來做志工的心態，都比較善良，比較不會計較，這是真的，我也認同，所以大家相處很融洽，大家都有說有笑，不錯啦！（B3）

志工家裡發生事情，我們會過去關心，委員會同意我們運用回饋金，我們會做一些準備過去關心。(C1)

第五節 環保志工參與動機之四「休閒動機」結果分析

本節以「充實生活，拓展視野」、「調劑精神心靈，增加愉悅感」及「促進身體健康」三個細項來分析環保志工在休閒動機方面的參與動機。

壹、充實生活，拓展視野

一、充實生活

受訪者們表示在退休後或是孩子長大成人去上班以後，每天都有許多空閒的時間，有時候去菜市場買買菜，偶爾去銀行郵局辦個事，絕大部分的時間是坐在家裡看電視，如果沒有安排事情去做會感到一天的時間過得非常慢，會開始有了無聊的感覺，甚至覺得時間非常難熬。因此，為自己安排一些活動，例如擔任環保志工或是其它志工，讓自己好像有在上班做事的感覺，生活有了目標，一天的時間也不再覺得那麼難熬了。

沒有工作在家裡坐，那時間也很難熬！沒有工作會覺得很無聊，來這裡消磨時間，感覺時間很快就過了。……我以後也要靠媳婦啊！可是跟媳婦的關係沒有很好，我幫忙帶孩子的時候不會，現在就是比較不一樣，所以說如果沒有出來做，真的在家裡會發瘋，不要看到媳婦比較好啦！（A2）

一種消磨時間。……我們來到這邊好像在上上班，一天沒來好像不行耶。(A3)

沒上班之後就好像覺得整天都沒做事，現在可以做事，生活也比較有目標，就覺得我這禮拜六要做什麼事。(B2)

退休以後沒有上班，時間多的是，那會很無聊，所以我會去做功課去了解，也參考日本的退休人員的生活安排，還有我們同事退休以後的生活安排是怎麼樣，有的人如果說沒有其它的事情來代替你上班的那一種心情的話，很容易就退化，很早就過世了，會有這種情況，所以我那時候就有一種想法就是退休以後，要找一些事來做，做一些規劃，那時候就有說要當志工，不管什麼志工，能多當一些，好像在上班的那種感覺，也交到很多朋友，我動機是這樣子。……本著當志工的初衷（安排生活），我能做到什麼時候，就做到什麼時候。(C2)

二、拓展生活視野

受訪者在擔任環保志工時，接觸並認識了其他志工與社區民眾，在互動交談中了解了彼此生活中的點點滴滴，受訪者覺得因此學習了不同領域的知識，增廣了自己的見聞，擴展了生活視野，並認為擔任環保志工有這樣的好處才不會覺得自己跟這個社會脫節，跟不上時代。

都會講身體保養的方法，我也有教他們珊瑚草怎麼吃。(A2)

應該大家都互相會交流一些生活上的經驗，然後也認識了很多可能以前不知道的事情。(A3)

我覺得認識更多人會增廣我們的見聞，有時候一些前輩我們比較就不懂的像生活中的一些瑣事比較不懂的，他們都會教我們，互相交流。有時候我去參加研習課、做做體操，也會跟他們互相交流，例如走路的時候姿勢要如何等等。多出來接觸人群，才不會跟社會脫節，才知道社會的脈動。(B2)

應該有擴展生活圈，像會釣魚的人，他會說魚怎麼釣，最近怎麼釣，釣什麼魚，去哪裡釣，大家會聊天，分享彼此的興趣，偶爾會相約出去玩。(B3)

貳、調劑精神心靈，增加愉悅感

也許是因為擔任環保志工後，空閒時間有了安排，接觸了更多人群，生活不

再感到無聊，或是因為認為擔任環保志工讓地球與社區的環境變好而有了成就感，受訪者認為付出時間與體力做資源回收的工作仍然可以做得非常快樂，滿心歡喜，沒有煩惱。

我覺得出來外面做志工比較快樂，心情比較好呀！能做才是福！（A2）

我心情是覺得很好，我不會悶悶，以前在家裡看電視看看就睡著了，現在不會啊，現在他們說你有什麼事嗎？我說我覺得不會，我覺得沒煩惱，滿心歡喜，身體還好，心情很好，我就覺得什麼也都很快樂。……對當志工的想法就是再努力的做就對了，做到最後一天。（A3）

做得很快樂，法喜充滿就感覺很快樂這樣，不會計較。我感覺只要出來當志工，都很快樂，不是為了福利或是有什麼，都不用。（C3）

參、促進身體健康

受訪者 A2 表示還沒擔任環保志工時總是待在家裡看電視，偶爾才會出門去菜市場或是辦事情，鮮少運動；在擔任環保志工之後，就能夠有較多的時間讓身體去活動，並且發現水腫的問題獲得改善。而平時擔任司機工作，並且有運動習慣的受訪者 B3 在擔任環保志工之後覺得體力練得比以前更好，所以他認為擔任環保志工是一件好處很多的事情。

以前腳會水腫，坐著沒有動啊！來這邊做，動來動去，身體就一定動到，水腫就比較好了！（A2）

我自己也覺得做志工很好，可以多活動。剛來，比較沒辦法適應，後來就適應了，體力也是練出來的。（B3）

第六節 環保志工參與動機之五「宗教因素」結果分析

本研究之研究對象為佛教團體慈濟基金會的慈濟環保站環保志工，以及兩個非宗教性質團體的里鄰資收站，本節主要是分析受訪者加入環保志工的因素是否

受到宗教信仰的影響。

壹、慈濟環保站的受訪者

慈濟環保站的兩位受訪者都是信奉佛教，在訪談過程中，共有七次提到慈濟證嚴上人（即證嚴法師）的談話與理念深深的感動他們，促使他們願意出來做環保志工，認為這是在做善事，而且把資源回收工作做好，就好像是在為證嚴上人做事。工作過程中也會自我要求把回收的工作做得更確實，並注意工作時自身的安全，都是為了好好的維護「慈濟」的名聲與形象。

證嚴上人說的一些話，其實對我都有影響，我要照他的意思去做，照他的心願。……做志工有保護到地球！聽上人在講，我們要徹底的把我們的環境顧好。……希望菩薩保佑我每天來工作都平平安安、順順利利，才不會害到慈濟，我們要把慈濟的名聲保護好，這是做功德的事情。做工作的時候要把我們該做的事情做好，才不會損害慈濟的名聲，要保護我們慈濟的名聲和形象。……我們出去載回收物就上上下下，搬東西、放東西，很危險，證嚴上人叫我們要戴安全帽，不然傷害很大！我現在在環保站做一做，如果發生事情，對我們慈濟就是不好交代，害到慈濟的面子！（A2）

因為在家裡閒閒就看電視，那個師父都有在講那些。我是想說唉，我應該是要做一點善事，這樣，所以那時候我就有去。……來這邊做志工，就是幫助我們地球環境更好，然後配合上人的理念，這樣子做。……上人的理念很好啊，回收東西可以再利用。上人的環保站給我們這些老人家真的好像給我們第二春啦！（A3）

貳、非宗教性質團體的受訪者

信仰佛教的受訪者 B3 表示他的師父曾提到：「地球環境跟我們人類是一體的，是分不開的，所以我們必須保護我們居住的環境。」，而師父的這些話也是他加入環保志工的因素之一。另一位受訪者 C3 雖然在談話中數度說到「法喜」、「惜福」等佛教的用語，但是他明確的表示加入環保志工純粹是一種為大家服務的想法而已，跟個人宗教信仰並沒有關係。受訪者 C2 也表示之所以加入環保志

工是因為擔心退休以後沒有事可以做，所以要讓自己還是有上班的感覺，也可以交一些朋友、為社區服務，並沒有提到是受到宗教信仰的關係。

我是佛教徒，我聽師父講，這個環境跟我們是一體的，是分不開的，我們沒辦法離開這個環境，所以我們要保護這個環境。(B3)

做得很快樂，法喜充滿就感覺很快樂這樣，不會計較。……我的佛教宗教信仰不影響我做資源回收的工作，我只是純粹一種服務的想法。(C3)

退休以後，要找一些事來做，做一些規劃，那時候就有說要當志工，不管什麼志工，能多當一些，好像在上班的那種感覺，也交到很多朋友，我動機是這樣子。……其實我是一本初衷，出來就是要付出，就是服務這個社區這個社會，資收站就是服務一般的民眾，我們就是有那種心情，我們出來就是要付出，就是要服務的。(C2)

第七節 環保志工發現的問題與建議之結果分析

本節主要是分析環保志工在進行資源回收工作時發現了哪些問題以及想對政府提出什麼建議。

壹、對塑膠袋的限制太少

受訪者普遍都知道必須避免使用及拿取塑膠袋，受訪者 A1 及 A2 認為政府應該不要再讓工廠繼續生產塑膠袋，受訪者 A1 表示政府應該大規模的限制民眾使用塑膠袋，並且輔導塑膠袋廠商轉型。

我覺得政府還不敢大規模的去對塑膠袋做限制，塑膠袋太便利了，政府不敢得罪人，這方面很弱，為了選票的問題，很多人靠這個維生，沒辦法一下就斷，你要給他一個緩衝期，讓他一個轉型。(A1)

我們台灣塑膠袋真的好多，不要再做塑膠袋了！……我去買東西都不拿塑膠袋，我都自備。我買東西都自備購物袋。(A2)

會盡量去避免減少使用塑膠的東西，像塑膠杯、塑膠罐、塑膠袋。(C3)

做志工之後會盡量避免使用塑膠製品、塑膠容器、塑膠袋，會帶購物袋。(B3)

去超市買東西我們會自己準備購物袋，盡量不要用塑膠袋，也會跟家人說盡量不要用塑膠袋，可以用紙袋，至少可以回收、焚化。(B2)

貳、對低價回收物的處理不當

一、部分塑膠類被視為垃圾

受訪者表示家戶產出了許多非容器的其它塑膠類，但是可以兌換的點數不但從原本的 4 點降低為 2 點，而且與塑膠容器可兌換的點數落差加大，甚至有些塑膠類回收物是被視為垃圾丟棄，焚燒後又會污染了空氣。受訪者表示政府應該要負責回收這些回收物，不能因為回收業者認為回收處理獲利太低而被當作是垃圾焚燒。

表 4-7-1 黃金資收站每公斤資收物兌換點數舊制與現行制度之比較

資收物種類		每公斤資收物兌換點數	
		舊制	現行兌換點數
紙類		3	2
塑膠類	塑膠容器	4	9
	其它塑膠	4	2
保麗龍		3	2
輪胎		1	0.3
玻璃		1	0.3
金屬		8	4
雜項		7	5
家電資訊		5	5

資料來源：新北市環保局（2017）、研究者自行整理。

遇到的困難就是像現在很多什麼 PE、PVC 那些，你分出來，但是現在那些廠商又不回收，不回收又一大堆，政府你既然這樣子，我是覺得政府應該設立一個機構，全部通通要收，收這一種他們廠商不回收的，不然這些都是變成垃圾，還是去燒啊！還是污染啊。(A3)

而且有些塑膠，來載回收物的清潔隊說這個廠商不要，環保局應該去看廠商還是本身的政策有問題？這個就不對了，應該就是要把這些地球不容易消化的東西，要把它回收回來，現在變成就是有價值、有錢的才要，那其它的怎麼辦呢？(C2)

二、慈濟環保站的做法

但是在慈濟環保站裡，只要是可回收的回收物（例如塑膠袋、吸管），不管回收物的回饋金有多低，處理上要多花多少時間與人力成本，環保志工都願意收回來環保站裡，因為這樣做才能讓生活環境更乾淨，地球資源更能永續發展。

可是像塑膠袋，我們的上人非常慈悲，因為那出去收回收所耗費的工錢、油錢不划算，可是為了這個地球，是不考慮這個成本的，這些處理垃圾的費用也是從環保資金裡去應用的，剩下的才給大愛電視台。(A1)

三、兌換點數降低

受訪者表示，玻璃類與輪胎兌換點數由原本的 1 點調降為 0.3 點，落差極大，可能因此造成民眾不願意回收而被任意丟棄，產生破壞環境的情形，受訪者希望新北市環保局能夠不要將兌換點數調降得那麼低，增加民眾回收的意願。

玻璃罐本來一公斤的點數是一，為什麼現在剩下零點三，結果現在比較沒有人要撿玻璃瓶，到處丟，所以說環保局應該考慮點數不要降那麼低。(C1)

玻璃這一方面也是一樣，跟廠商談價錢的話，他一降降到剩下三毛錢，原來一塊錢，現在三毛錢，大家就不撿了，不做回收，滿地又是玻璃瓶啊，這樣對環境影響很大。(C2)

參、對民眾的宣導不足

一、分類不徹底

受訪者表示，回收物中常會夾雜許多垃圾、廚餘或堆肥，甚至引來老鼠，或是產生難聞的異味，都會造成環保志工處理工作上的困難與辛勞，因此，受訪者普遍認為民眾垃圾分類的知識不足、做得不徹底。

外面的一般民眾回收物要整理分類好一點，常常沒有徹底分類。……工廠一大堆的回收物裡有排骨飯五包，每一包都十幾個便當，而且都沒有吃，太浪費。沒有吃完的東西，比那些回收物還臭。沒有吃完的飯，長蟲了突然掉出來！要撿垃圾桶裡面的回收物覺得很臭！一大袋回收物裡也有小朋友的尿布耶！老鼠啊！很多耶！（A2）

他們礦泉水也是，一整瓶那還好，因為那是乾淨的，這樣丟掉我覺得真的是太浪費了，我們大家真的太浪費，那個飯包吃了一半，整個丟進來。廚餘也沒分類，很臭。……人家把衛生紙都拿來回收桶啊！可以回收的都丟在一起。（A3）

希望民眾把分類做好。（B1）

加強宣導民眾資源回收的知識，譬如說三個月一次也好，幾個月一次也好，我個人感覺還是要，有人到現在還是都不懂怎麼分類回收。（C3）

關於廢油，一般人可能就是像我以前這樣就把它隨意倒掉，這一塊環保局應該要再宣導一下。（C2）

二、回收物未清洗

受訪者表示，回收的瓶瓶罐罐中常會有剩餘的飲料、醬料或食物，因此產生惡臭或是有發霉的情形，會增加環保志工處理回收物的困難度，而且污垢越多的回收物在回收再製的過程中效益越差，會減少回收物回收的價值。

或是送過來的東西都沒清乾淨就送過來，工廠自己要清理掉的卻放在資源回收物裡。（A1）

外面的一般民眾回收物要清理好一點。（A2）

飲料喝一半，珍珠奶茶或者是什麼的，吃了一半就丟在那裡，裡面就黏黏濕濕的。（A3）

便當盒也沒洗，紅酒瓶也都沒洗，有些醬料瓶也沒有洗，宣導不周。（B3）

三、政策的改變

受訪者 C2 表示，新北市環保局將回收物可兌換的點數做了改變，卻沒有確實的向民眾宣導，造成民眾拿回收物到資收站秤重時兌換點數跟以往有明顯的落差，造成民眾對環保志工的不信任或是抱怨，而環保志工就必須常常花時間一個一個向民眾說明，增加了環保志工的工作。

回收物兌換的點數後來環保局有改變的這一部分確實要再加強宣導，讓民眾知道要有一些文宣資料。(C2)

肆、對環保志工訓練不足

受訪者普遍表示並未接受過任何環保志工的訓練課程，都是靠著其他環保志工的經驗分享。受訪者 C2 表示，他所擔任其它領域的志工都有接受相關單位的訓練課程，因此他認為新北市環保局應該定期為環保志工安排相關課程，增加環保志工的知識與能力。

其它的志工也都有訓練，但是資源回收這一塊就沒有，環保志工職能訓練這一塊，我們新北市環保局做得不夠。(C2)

並沒有上什麼訓練課程。(B2)

沒有訓練課程，沒有特別學什麼。(B3)

伍、資收活動場地問題

資收站的環境通常較為髒亂，所以會選擇戶外的場所，因此，時常會遇到下雨或是日曬的情形，但是環保志工不顧褲子鞋子都淋濕了或是汗流浹背，仍然繼續堅守崗位，為送回收物過來的民眾服務，相當辛苦。

會抱怨這裡太熱，我們這邊會比較熱。(A1)

志工偶爾會抱怨太熱，會有太陽曬。(B1)

我覺得場地可以比較完善一點，才不會颳風下雨時比較辛苦，若政府增加一

些經費撥下來給里長改善工作環境更好。……風很大，雨也是飛啊，衣服就會濕，大家就趕快穿著雨衣，還是繼續工作，不然大家回收物都拿過來了，還是要繼續做。(B2)

有時突然遇到下雨也是要做啊！就穿著輕便雨衣繼續做，鞋子、褲子都濕了還是要做到結束。(B3)

陸、調高回饋金，增加福利

受訪者 B1 和 B3 表示，如果能夠調高回饋金，里長便有更多的資金能夠為獨居老人辦供餐的活動，也能夠辦理相關活動向民眾宣導資源回收的知識，加強民眾做好資源回收兌換專用垃圾袋或綠色商品的意願。受訪者也希望能夠增加志工的福利，藉此鼓勵辛勞的環保志工為地球為社會盡的一份心力。

如果回饋金增加，我可以多辦供餐或什麼，我在那個會議上我也會宣導資收的知識，加強民眾想要來兌換的意願。……資收的金額能調高一點更好。……如果有別的福利可以下來給這些志工。(B1)

希望政府增加福利，志工也需要鼓勵，福利是一種鼓勵。(B3)

柒、教育的重要

受訪者 A1 表示，大家應該回歸簡樸的生活，養成帶水壺、帶手帕的好習慣，可以避免因為口渴而購買飲料，產生許多塑膠回收物；擦汗用手帕擦，可以減少衛生紙的使用，也就能夠減少樹木的砍伐。受訪者 C2 表示，家長應該帶著孩子整理家中的回收物，還要帶著孩子一起拿回收物到資收站，讓孩子學習做回收，關心地球資源的利用，建立正確的環保觀念，並養成環保的行為。

讓孩子養成習慣不要太方便，以前我們都背著水壺，帶著手帕上學，現在小孩手帕也不帶，我們鼓勵大家回歸儉樸的生活，你看現在飲料店一直開，孩子的病很多種，就像毒品一樣已經上癮了，開水最好。(A1)

如果大家都帶著孩子一起來交回收物，這樣把資源回收的觀念傳給下一代的話，這小孩將來不得了。要不然的話像現在的年輕人，他沒有經過這一段，

他懶得做就覺得懶得做。(C2)



第五章 研究結論與建議

本研究主要目的在於探討資源回收基層志工之參與動機，首先蒐集並整理相關文獻資料作為本研究之理論基礎，接著藉由對環保志工及資收站幹部進行深度訪談，將所收集的訪談內容進行分析與整理。本章將訪談內容分析依照本研究之研究架構做成研究結論，並提出建議，期望能夠提供資源回收相關單位在規劃及推動上的參考。本章共分為三節，第一節根據訪談資料分析歸納出研究結論，第二節則根據研究結果提出具體建議，最後，第三節為本研究之展望，對未來的研究提出研究建議。

第一節 研究結論

壹、自我成長

一、增長環保知識

在認識回收物的種類方面，環保志工在加入資源回收工作之後，學會了分辨哪些東西是回收物還是垃圾，也學習到回收物分成哪幾種類別、如何做分類，還學會同樣是塑膠類卻有不同的材質編號。對於會造成污染的廢電池和燈泡燈管等，環保志工在進行回收時知道需要特別注意這類回收物處理與保存的方式，以免造成各方面的污染。環保志工也因為面對著許多髒污、雜亂無比的回收物，更能了解在家戶中回收物必須先沖洗、分類及妥善保存的重要性。

環保志工因為接觸及處理來自四面八方的回收物，對於相關環保議題更加關注，因此了解了回收的意義與目的在於保護地球有限的資源、對於已經開發的資源必須想方設法的重複使用，並且明白保護地球的環境必須由我們每個人自身做起，擴展到家庭裡的每個成員、社區及國家。

環保志工在接受相關訓練課程時，認識了我國於 2001 年公布施行的「志願

服務法」，了解了身為志工的權利義務為何，以及志工必須遵守的規定有哪些，相信環保志工會因此更加重視自己志工的身分，並以志工身分為榮。

二、環保行為的實踐

環保志工在加入資源回收工作以後，面對眾多的回收物，想必對於環保會有比一般人更多的省思，也更有機會了解環保相關訊息，因此環保志工都能明白垃圾分類、源頭減量的重要性，最重要的是環保志工因為深刻的體會而能夠知行合一，能夠更進一步的確實將環保觀念付諸於行動，身體力行於日常生活中。

例如環保志工在回收物的分類上做得更加徹底，不會任意將微小的回收物當成垃圾丟棄，即使原本總是隨意倒入排水孔的廢油，也會確實的送到垃圾車的廚餘桶裡。

環保志工時常處理骯髒的回收物，除了深刻的了解回收物必須沖洗之外，最重要的是環保志工也都能確實去實踐，並且做得比以前更徹底。

一般民眾時常因為家中廚房產出的廚餘和堆肥產生的氣味不佳，所以任意丟進垃圾袋中，變成垃圾，而環保志工擔任志工之後，對於廚餘和堆肥的分類做得更正確，並且能夠善用堆肥，成為菜園中的無毒肥料。

塑膠加熱到高溫時，會產生一些「毒氣」，例如民眾較為熟悉的戴奧辛。而戴奧辛是一種「環境荷爾蒙」，它會破壞人的免疫系統與生殖系統，甚至引發癌症、降低智能、造成不孕症及雌性化效應等。環保志工普遍知道塑膠袋、塑膠製品對環境的傷害，因此都會盡量避免使用塑膠袋及塑膠製品，其中自備購物袋是全部環保志工都有確實做到的，而對於市售的飲料，環保志工也表示已經會盡量避免購買或是完全不購買，其中一個原因則是為了避免塑膠容器的產生。而為了避免使用塑膠袋，環保志工與家人購物時會開始自備容器，改用可以重複使用的不銹鋼提鍋和便當盒、保鮮盒來盛裝食物。

此外，環保志工也有提到不再向店家拿取免洗餐具，而慈濟環保站的環保志工表示環保站的回收物中有許多的衣物並未破損，她會帶回家清洗後穿用，就不

必再購買其它衣物，可以減少資源的消耗與浪費，可說是做到了「資源再利用」。環保志工們的努力可說是力求面面俱到的將環保觀念確實實踐於生活中。

三、自我肯定與自我實現

環保志工都因為擔任環保志工而深刻的體會到能夠在資源回收工作中發揮自己所能，是一件有價值、有意義的事情，並且能夠從付出當中獲得了成就感與存在感，也因此心中有了快樂的感覺，並認為能夠擔任環保志工是他的福氣，甚至希望能夠做到生命的最後一天。

綜合以上所述，環保志工認為擔任志工能夠學習到許多與資源回收有關的知識，並且運用於日常生活中，改變了自己和家人的生活習慣，並於無私的付出當中了解自我的價值，獲得自我肯定，這樣的因素使得環保志工願意持續擔任志工，直到生命的最後一天。

貳、利他因素

一、對社會、環境的責任感

大部分的環保志工認為自己是居住在地球的一份子，所以有責任保護我們人類生活無法切割的地球，讓地球的生態環境更好、地球資源能夠永續發展。而對於平時我們居住的社區及社會更是願意付出時間和精力來服務，也認為大家要有責任來共同維護，環保志工們皆認為能夠為社區及社會服務、能夠讓社區與社會變得更乾淨是一件非常光榮的事，也認為是身為公民的義務之一。

二、幫助他人

有的環保志工在擔任志工以前就已經知道家中的回收物如何分類、要怎麼清洗或是預先做好其它的處理方式，不過，有的環保志工擔任志工之前將家中的所有廢棄物都當作是垃圾丟棄，加入志工行列之後，在家中也都會確實的做好垃圾分類再回收，而家中的成員常是幫手，也許是耳濡目染，抑或是擔任志工的家人鼓勵或要求，每個家庭成員大致上都能夠學習到垃圾如何分類、回收物事先要做何處理，讓同樣身為國家一份子的家庭成員也能夠學習到切身相關的環保知識，

並且付諸行動為地球的永續發展盡一份心力。環保志工認為做回收是為了讓地球的環境更加乾淨，最終的目的則是希望我們的後代子孫也能夠擁有一個乾淨適合人類居住的地球。

有的環保志工認為把資源回收的分類工作做好，可以讓載回收物到回收商那裡的其他志工更有尊嚴，免除被挑剔、被刁難的可能性。有的環保志工認為他加入志工、把資源回收的工作做好都是為了幫助里長推動資源回收工作，希望能替里長解決志工人員不足的困擾，替里長分憂解勞，不要讓里長過於勞累，最終皆是為了能夠使資收站持續運作，讓居住在這個社區響應資源回收的民眾能夠順利的將回收物回收，達成為居民服務的目的與使命。

綜合以上所述，環保志工們大多認為加入環保志工做資源回收的工作能夠讓地球環境資源永續，社區環境更乾淨，也把善的影響傳遞給自己的家人，並使資收站其他成員及社區民眾都能夠順利的完成資收的工作，這樣「服務」的精神讓受訪者自然而然的產生了愉悅、快樂而且是無價的幸福感。

參、人際追求

環保志工們都表示加入志工以後認識了許多人，交了一些新朋友。

慈濟環保站環保志工的年齡為 66 歲及 78 歲，因為年紀較長，所以與其他志工的談話中較常提及身體的健康狀況，彼此互相關心，互相提醒，慈濟環保站的環保志工們表示除了中午香積組的師姐會提供午餐以外，其他師姐擔心志工們肚子餓了、口渴了、熱了或冷了，所以也常會提供點心，環保志工都能感受到其他成員的疼惜之情。因此，環保志工來到環保站工作聽到了其他成員的關心話語，會覺得受到關注，並且感到家庭般的溫暖，環保志工也就會更有動力每天到環保站來做回收工作。

而其它資收站的環保志工年紀大多比慈濟環保站的志工還要輕，時常跟志工朋友們開心的談天說地，甚至還會相約一起出來做運動、喝咖啡、聚餐等等，聊天的內容也較偏重於家庭生活，雖然聊天的內容難免提到傷心的事情或是有些抱

怨的言語，但是彼此的分享與安慰更加的拉近了彼此的距離，志工們因此建立了深厚的友誼。

慈濟環保站與里鄰資收站的環保志工們都認為志工之間的感情很好，大家相處得非常融洽，甚至有環保志工表示比自己的家人還親密，環保志工們都主動表示大家就像是「一家人」，彼此認同，因而產生了歸屬感，即使是做資源回收辛苦的工作，但是對環保志工來說這也像是個跟朋友的聚會方式，而且心中滿滿的是幸福的滋味。

綜合以上所述，環保志工們覺得資收站像是一個大家庭，能夠來此活動筋骨的志工們就能夠穩定的持續做下去，負責的幹部就不必擔心人員不足的情況發生，資收站也就能永續經營，所以維持資收站志工們彼此融洽的感情，和樂的氣氛，對組織、對志工與對社區民眾來說是一件互惠互利的事。

肆、休閒動機

一、充實生活，拓展視野

環保志工們表示在退休後或是孩子長大成人去上班以後，每天都有許多空閒的時間，有時候去菜市場買買菜，偶爾去銀行郵局辦個事，絕大部分的時間是坐在家裡看電視，如果沒有安排事情去做會感到一天的時間過得非常慢，會開始有了無聊的感覺，甚至覺得時間非常難熬。因此，為自己安排一些活動，例如擔任環保志工或是其它志工，讓自己好像有在上班做事的感覺，生活有了目標，一天的時間也不再覺得那麼難熬了。

環保志工在擔任志工時，接觸並認識了其他志工與社區民眾，在互動交談中了解了彼此生活中的點點滴滴，環保志工覺得因此學習了不同領域的知識，增廣了自己的見聞，擴展了生活視野，並認為擔任環保志工有這樣的好處才不會覺得自己跟這個社會脫節，跟不上時代。

二、調劑精神心靈，增加愉悅感

也許是因為擔任環保志工後，空閒時間有了安排，接觸了更多人群，生活不

再感到無聊，或是因為認為擔任環保志工讓地球與社區的環境變好而有了成就感，環保志工認為付出時間與體力做資源回收的工作仍然可以做得非常快樂，滿心歡喜，沒有煩惱。

三、促進身體健康

環保志工表示還沒擔任環保志工時總是待在家裡看電視，偶爾才會出門去菜市場或是辦事情，鮮少運動；在擔任環保志工之後，就能夠有較多的時間讓身體去活動，並且發現水腫的問題獲得改善。而平時擔任司機工作，並且有運動習慣的環保志工在擔任環保志工之後覺得體力練得比以前更好，所以他認為擔任環保志工是一件好處很多的事情。

綜合以上所述，環保志工們表示擔任環保志工能夠使空閒的時間有了安排，生活有了目標，擴展了生活視野，並且在服務中獲得了成就感、愉悅感，也因為多了活動筋骨的機會，身體機能更加健全，疏解了生活的壓力，所以擔任環保志工可說是兼顧了身心靈三方面的需求。

陸、宗教因素

一、慈濟環保站的受訪者

慈濟環保站的環保志工在宗教信仰上都是信奉佛教，在訪談過程中，共有七次提到慈濟證嚴法師的談話與理念深深的感動他們，促使他們願意出來做環保志工，認為這是在為大地為社會做善事，而且把資源回收工作做好，就好像是在為證嚴上人做事一樣，工作過程中也會自我要求把回收的工作做得更確實，並注意工作時自身的安全，環保志工表示這都是為了好好的維護「慈濟」的名聲與形象。

二、非宗教性質團體的受訪者

有信仰佛教的環保志工表示他的師父淨宗活佛曾提到：「地球環境跟我們人類是一體的，是分不開的，所以我們必須保護我們居住的環境。」，師父的這些話也是他加入環保志工的因素之一。另外一位環保志工雖然在談話中數度說到

「法喜」、「惜福」等佛教的用語，但是他明確的表示加入環保志工純粹是一種為大家服務的想法而已，跟個人宗教信仰並沒有關係。有的環保志工也表示之所以加入環保志工是因為擔心退休以後沒有事可以做，所以要讓自己還是有上班的感覺，也可以交一些朋友、為社區服務，跟個人宗教信仰並沒有關係。

綜合以上所述，在慈濟環保站裡的環保志工都明確的表示有受到證嚴法師的言論影響，對於所信仰的宗教相當虔誠，因此吸引了環保志工加入志工行列；而與宗教組織無關的里鄰資收站當中的環保志工其加入志工的因素普遍與個人信仰的宗教無關。

環保志工對於政府在塑膠袋的限制、低價回收物的處理、對民眾的宣導以及對環保志工的訓練都發現了許多問題，並且提出了強烈的建議。而對於資收站場地與增加志工福利方面，雖然仍希望能夠有所改善，但是普遍能夠願意接受目前的狀態，由此可見，志工對於環保的付出是無所求的奉獻。

第二節 研究建議

壹、對主管機關的建議

一、定期安排環保志工訓練課程

多數環保志工表示並未接受過與資源回收相關的訓練課程，雖然有環保志工表示有人教或是看其他志工怎麼做就能夠學會，但是如果環保志工有定期接受訓練課程，他們不但能夠對於資源回收的相關事項更加了解，也能夠在課程裡學習到更深更廣的知識，例如認識回收的意義、回收物後續的處理與利用情形、地球資源的使用情形、生態的浩劫等，使環保志工在面對民眾的質疑或不信任時，能夠明確的向民眾說明與解釋，也讓環保志工明白自己無私的付出對於我們所居住的地球來說是何等的重要，以及不可或缺的他們所附有的價值感。

另外，環保志工也必須認識「志願服務法」，除了了解國內志願服務的概況，也能從中去學習身為志工的權利與義務有哪些，以得到應有的保障。

二、加強資源回收知識與政策的宣導及教育

環保志工們皆表示多數民眾對於分辨哪些東西是回收物還是垃圾、回收物的分類方式、回收前的處置以及回收物可兌換之點數都有做得不確實或是不完全了解的情形，因此建議相關主管單位應該藉由媒體、網路及文宣，詳細介紹資源回收的知識與政策，也可以辦理相關活動或比賽來吸引眾人的注意，而宣導對象除了一般社區民眾之外，應包含各級學校、公司或團體等，

主管機關在宣導政策時常被民眾抱怨總是虛晃一招，三分鐘熱度，因此相關單位應該有連貫性的、有計畫的將各項細則確實實行。

另外，政府機關也可制訂更多相關規定、獎勵制度與罰則，促使民眾確實遵守，將資源回收的知識與行為落實於民眾的日常生活中。

主管機關應從家庭教育與學校教育雙管齊下，多方向的宣導資源回收的重要性，期待我們的政府能夠由學校及家庭教育中加強下一代的環保觀念，由下一代與其他家庭成員互相影響，使我們的社會能夠人人做環保，地球資源能夠獲得永續。

三、對塑膠袋的使用限制與發展可分解塑膠袋，並落實回收制度

環保署從 2003 年開始，規定部分餐飲業禁止免費提供塑膠袋，雖然減少了許多塑膠袋的使用量，但是平均每人一天還是使用了二點一四個塑膠袋。環保署 2007 年進一步推動塑膠袋回收，這些回收再利用的塑膠袋，經由熱融、拉絲、造粒為再生塑膠料後，製成工具箱、花盆、畚箕、垃圾袋等非裝盛食物的塑膠製品，再度發揮效能。但這麼驚人的塑膠袋使用率，回收率卻只有百分之七。環保署可以參考其它國家的做法，例如大幅度的調高塑膠袋的價格、大規模限制更多場所禁止提供塑膠袋，或是輔導塑膠袋工廠轉型製造可分解的塑膠袋。

但是對於塑膠袋回收，主管機關仍然宣導不足，有許多民眾根本不知道塑膠袋可以回收，即使有的民眾知道塑膠袋可以回收，但是卻不知道如何分辨哪些塑膠袋可以回收，甚至有民眾將整理好的塑膠袋交給清潔隊的回收車時被告知應丟

到垃圾車裡。由此可見，環保署在塑膠袋回收的政策推動上非常的不用心、不落實，因此，與上一個研究建議相同，環保署在政策的宣導上必須要更有計畫的進行。

四、對低價回收物做妥善處理

里鄰資收站環保志工表示部分塑膠類被視為垃圾，或是部分回收物可兌換之點數調降過低，都會影響民眾回收的意願，因此，建議主管單位應效法慈濟環保站的做法，即使回饋金再低，都應該將任何可以回收的物品進行回收，將資源回收做得更徹底。另外，可兌換的點數也不應該調降得過低，以免降低了民眾回收的意願，否則主管機關、資收站及環保志工三方面以往的努力都將付諸流水了。

五、資收活動場地問題

為了鼓勵資源回收活動，主管機關應適當補助增加設備來改善環保志工工作時的環境，例如：風扇、帳篷、灑水設備等，雖然環保志工總是從不因淋雨或日曬而抱怨，仍然繼續堅守崗位，只是為了替送回收物過來的民眾服務，主管機關若能提供設備的補助，相信更能強化環保志工參與的動機。

六、調高回饋金，增加福利

如果環保局能夠調高回收物的回饋金，里長便有更多的資金能夠為里鄰內的獨居老人辦供餐的活動，也能夠辦理相關活動向民眾宣導資源回收的知識，加強民眾做好資源回收兌換專用垃圾袋或綠色商品的意願。

雖然環保志工都表示不在乎福利的多少，但是如果主管機關能夠增加志工的福利，例如：增加旅遊次數，便能藉此鼓勵辛勞的環保志工為地球為社會盡的一份心力，環保志工是我們社會不可缺少的重要成員。

貳、對慈濟環保站的建議

一、溫度調節

講求環保的慈濟環保站並不鼓勵裝設冷氣機，但是炎炎夏日時，環保志工進

行資源回收工作的室內區域雖然已經裝設電扇，香積師姐們也時常供應冷飲，但是仍然相當悶熱，因此，建議慈濟環保站可於大門口的地方種植藤蔓植物，能夠阻擋部分的陽光，並於室內裝設噴霧機，藉由灑水的方式來降低室內溫度，以期環保志工能夠在較為舒適的環境中工作。

二、加強與回收物產出戶的溝通

環保志工表示到各地收集回來的回收物中時常夾雜著許多的垃圾，或是回收物時常未先經過清洗，因此時常有惡臭與發霉的情形，甚至還會掉出令人作噁的蛆，因此建議慈濟環保站能夠多跟提供回收物的家戶、工廠、公司或其它據點溝通，明確的讓對方知道需要改善的地方及改善的方法，除了能夠讓環保志工不要那麼辛苦之外，也能夠讓更多的人知道如何做好資源回收。

三、為環保志工安排健康檢查

慈濟環保站裡的環保志工通常較為年長，在環保站中獲得其他志工或慈濟師兄師姐的關照，視環保站有如自己的家，願意奉獻自己的生命給慈濟環保工作，因此，如果能夠為環保志工們安排健康檢查，不但能夠確保環保志工有個健康的身體繼續投入環保的工作，也能夠讓環保志工體會到更深一層的關心與關懷。

參、對里鄰資收站的建議

一、設置簡易帳棚、灑水

里鄰資收站通常都是設置在戶外的場地，夏日時節，環保志工總是汗流浹背的工作，就算是登記點數，不必四處走動，但是也會遇到下雨的情況，志工就必須穿著雨衣繼續工作，相當辛苦。因此，建議添購簡易的帳棚，並設置噴霧機降低溫度，不但能夠免於被雨淋的窘境，必須四處走動工作的環保志工在空閒時也能在帳棚裡稍做休息。

二、設置相關訊息的看板

建議里鄰資收站能夠在民眾排隊的地方設置相關訊息的看板，例如塑膠類如

何分類、紙類回收時的注意事項、回收物必須先做的處理方式（清洗、沖水或壓扁等）等，民眾越做得不確實的地方越需要設置看板，相信宣導一段時間之後必定會有改善。

肆、對民眾的建議

一、蒐集相關知識，並落實「節約」

民眾應可利用網路查詢資源回收的相關知識，例如塑膠類如何分類、紙類回收時的注意事項、回收物必須先做的處理方式（清洗、沖水或壓扁等）、回收物後續的處理或利用方式等，發揮「己所不欲，勿施於人」、「老吾老以及人之老」的精神，確實做好家中或工作地的資源回收，送回收物到資收站時記得向環保志工說聲謝謝，讓辛苦奉獻的環保志工有個舒適的工作環境以及愉快的心情，繼續為地球盡一份心力。

塑膠袋等一次性使用的產品型態，十分符合現代人追求快速、輕便的消費心態。然而，在地球資源快速流失的前提之下，消費者對資源與能源的使用應朝向「節約」來努力，否則再多的替代方案也是枉然。

二、家庭教育的重要

身為家庭中的一份子，人人都有責任將善的影響傳遞給家中的每一位成員，因此，家庭中的每一位成員都應該協助家裡做好資源回收、垃圾分類的工作，不應該將資源回收的工作視為媽媽或爸爸專屬的工作，而身為家長的也應該教育下一代如何做資源回收的工作，並讓他們實際親手去做。當必須將回收物搬運到資收站時，家中的每一位成員也都應該一起幫忙，讓家庭中資源回收的工作變得像是一家人共同的活動，進而培養家人更親密的情感。

伍、對未來研究的建議

本研究利用深度訪談的方法，以慈濟環保站及里鄰資收站環保志工的訪談內容來分析環保志工加入志工行列的參與動機為何，本研究欲對環保志工的參與動機作一完整分析也有其限制，因此提出幾點建議以提供未來的研究者可研究的方向。

一、研究對象與範圍方面

本研究僅以一處慈濟環保站，及新北市樹林區兩個里的黃金資收站作為研究對象，資收站及訪談樣本數較少，若能擴大研究範圍到其它的資收站，或是增加訪談人數，將更有助於強化研究的結果。

而本研究主要訪談對象為基層環保志工及資收站幹部、里長，若能擴大訪談對象至環保署、環保局及清潔隊相關人員，較能獲得更多元客觀的資訊與意見，若能列入這些人的意見，相信研究結果會更具有完整性。

二、研究方法

本研究採訪談訪法作為蒐集資料的來源，其結果與觀點必定有其限制，較缺乏量化的數據，因此，為求更切中目前問題的核心，可以利用大規模的問卷對基層環保志工進行調查，相信可以更能歸納出環保志工參與志工工作的動機，並發掘現在政策運作所產生的問題。

參考文獻

壹、中文書目：

- 王明玲（2003），《學校志工領導行為影響志工組織發展之研究---以台北縣國小志工為例》，台北：國立臺灣師範大學社會教育學系碩士班論文。
- 王嫻瑩（2015），《慈濟志工人格特質、志工參與、慈悲心、家庭支持對幸福感之影響》，彰化：大葉大學休閒事業管理學系碩士班碩士論文。
- 王喜青、林慧年、陳維立、周儒（2011），「林務局自然教育中心環境教育教師專業職能表現及成長需求初探」，《環境教育研究》，9（1）：75-98
- 王濬（2008），《行政學新編》，台北：志光出版社。
- 台北市政府環境保護局（2016.11.27），「專用垃圾袋」。
<http://www.dep.taipei.gov.tw/content.asp?Cuitem=1307938&mp=110001>
- 石之瑜（2015），《社會科學方法新論》，台北：五南。
- 全國法規資料庫（2016.11.02），「環境教育法」。
<http://law.moj.gov.tw/Law/LawSearchResult.aspx?p=A&t=A1A2E1F1&k1=%E7%92%B0%E5%A2%83%E6%95%99%E8%82%B2%E6%B3%95>
- 全國法規資料庫（2016.11.26），「環境教育法」。
<http://law.moj.gov.tw/Law/LawSearchResult.aspx?p=A&t=A1A2E1F1&k1=%E7%92%B0%E5%A2%83%E6%95%99%E8%82%B2%E6%B3%95>
- 全國法規資料庫（2016.11.26），「環境教育法施行細則」。
<http://law.moj.gov.tw/Law/LawSearchResult.aspx?p=A&t=A1A2E1F1&k1=%E7%92%B0%E5%A2%83%E6%95%99%E8%82%B2%E6%B3%95>
- 朱明健（2015），《國軍體育志工參與動機之研究－以南部地區後備指揮部「愛跑步慢跑隊」為例》，嘉義：南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班碩士論文。
- 行政院主計處（1996），《中華民國政府統計名詞定義》，台北：行政院。

行政院環保署（2017.01.20），「環保統計名詞定義及檔案下載」。

<http://www.epa.gov.tw/lp.asp?ctNode=31142&CtUnit=1196&BaseDSD=7&mp=epa>

行政院環保署---資源回收再利用宣導網（2017.04.16），「資源回收再利用年報」。

http://waste1.epa.gov.tw/Ier_Web/Public/Annual.aspx

行政院環保署---資源回收管理基金管理會（2017.01.20），「105年1—11月回收量」。
<http://recycle.epa.gov.tw/recycle/result/QP09-T2209-105年11月.pdf>

行政院環保署---資源回收管理基金管理會（2017.01.20），「回收點標示說明」。

<http://recycle.epa.gov.tw/recycle/Upload/File/容器販賣業回收點標示規格與範例/index.htm>

行政院環保署---資源回收管理基金管理會（2017.01.20），「塑膠材質回收辨識碼」。
<http://recycle.epa.gov.tw/other/can1.html>

行政院環保署---資源回收管理基金管理會（2017.01.20），「認識回收」。

<http://recycle.epa.gov.tw/Recycle/index2.aspx>

行政院環保署---資源回收管理基金管理會（2017.01.20），「認識回收標誌」。

<http://recycle.epa.gov.tw/Recycle/index2.aspx>

行政院環保署---資源回收管理基金管理會（2017.01.20），「歷年公告列管材質回收率統計表」。
<http://recycle.epa.gov.tw/Recycle/index2.aspx>

行政院環保署---環境資源資料庫（2017.01.20），「2016全年回收量」。

<http://erdb.epa.gov.tw/DataRepository/Recycle/InstitutionRecycle.aspx?topic1=%u56de%u6536&topic2=%u5730&subject=%u8cc7%u6e90%u56de%u6536>

行政院環境保護署（2015），《104年版環境白皮書》，台北市：環保署。

吳坤良（2006），《社教志工的參與動機、服務學習、參與程度與自我效能關係之研究》，高雄：國立高雄師範大學成人教育研究所博士論文。

吳青泰（2010），《「淨土在人間」的思想與實踐--探析慈濟環保運動》，花蓮：慈濟大學宗教與文化研究所碩士論文。

- 吳澤欣（2004），《資源回收管理制度評析》，新北：國立台北大學資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。
- 李有華（2013），《平衡計分卡之規劃與設計－以慈濟環保資源回收為例》，花蓮：國立東華大學公共行政研究所碩士論文。
- 李俐瑩（2015），《慈濟志工參與動機、人格特質與其組織承諾之研究》，嘉義：國立嘉義大學輔導與諮商學系研究所論文。
- 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》，高雄：國立高雄大學高階經營管理碩士在職專班(EMBA)碩士論文。
- 李聲吼（2001），「非營利組織志願工作人員參與動機、工作滿意度及組織承諾相關之研究」，《生活應用科技學刊》，3（3）：325-346。
- 沈淑惠（2016），《國民小學學習輔導志工參與動機、工作滿意度與組織承諾之研究---以新北市板橋區為例》，台北：台北市立大學人文藝術學院公民與社會教學碩士班碩士論文。
- 周佑民（1997），《公務機關志工制度之研究-以台北市所屬各機關為例》，台中：國立中興大學公共行政及政策研究所碩士論文。
- 周瑞（2001），《台灣地區資源回收制度之研究---以廢容器為例》，台北：國立台灣大學國家發展研究所碩士論文。
- 林佑珊（2005），《台北市野鳥學會解說志工制度之研究》，台北：國立台灣大學森林環境暨資源學研究所論文。
- 林志樺（2012），《慈濟功德會環保實踐之研究：影響地方公部門資源回收行動的因果關係探討》，花蓮：國立東華大學自然資源與環境學系碩士班論文。
- 林冠好（2015），《緊急救護志工之生死觀－以南投縣鳳凰志工為例》，嘉義：南華大學生死學系碩士班碩士論文。
- 林禹廷（2004），《公部門志工參與動機與工作投入關係之研究-以台北市區公所志工為例》，台北：銘傳大學公共事務學研究所碩士論文。

- 林達瑤（2007），《國家森林解說志工參與解說服務動機與工作滿意度之研究-以新竹林區管理處為例》，嘉義：國立嘉義大學森林暨自然資源研究所碩士論文。
- 林靈宏（1993），《消費品類型、創新類型與新產品行銷策略關係研究》，台北：國立政治大學企業管理研究所博士論文。
- 邱定彬（2000），《慈濟社區志工的發展及其意涵--以嘉義慈濟組織為例》，嘉義：國立中正大學社會福利系研究所碩士論文。
- 施岱宗（2014），《2013 大甲媽祖志工參與動機、認真休閒與地方依附感 —以嘉義縣新港鄉志工為例》，台北：台北市立大學休閒運動管理學系碩士班碩士論文。
- 紀文進（2005），《我的父母是志工---描繪志工子女的學校生活圖像我的父母是志工---描繪志工子女的學校生活圖像》，台北：國立台北師範學院教育心理與輔導學系碩士班碩士論文。
- 胡宗典（2001），《執行資源回收任務的行政組織之研究---以資源回收管理基金為例》，台北：國立台北大學法學系研究所論文。
- 胡祐禎（2010），《非營利組織內部行銷與志工疏離感關聯性之研究—以中華民國紅十字會台北市分會為例》，宜蘭：佛光大學公共事務學系研究所碩士論文。
- 孫本初（2005），《公共管理》，台北：智勝。
- 孫本初、簡秀昭（1998），「公部門之志工管理」，《人事月刊》，5，100-110。
- 徐毓婷（2013），《繪本教學對國小學童資源回收認知及行為之影響》，台南：國立台南大學生態科學與技術學系環境生態碩士班碩士論文。
- 晏涵文、馮嘉玉、劉潔心（2006），「我國學校環境教育指標之研究」，《師大學報》，51（1），85-102。
- 翁千惠（2010），《高雄區慈濟志工參與動機與幸福感之相關研究》，高雄：國立高雄師範大學教育學系碩士班論文。

- 高翠霞、蔡崇建（2000），「解讀永續校園」，《國教新知》，58（4）：34-45。
- 基隆市環保局資源回收網（2017.01.20），「資源回收類別」。
- <http://recycle.klepb.gov.tw/apple2/include/index.php?Page=F-4>
- 基隆市環保局資源回收網（2017.02.10），「資源回收物類別」。
- <http://recycle.klepb.gov.tw/apple2/include/index.php?Page=F-4>
- 張春興（1989），《張氏心理學辭典》（初版），台北：東華書局。
- 張春興（2005），《張氏心理學辭典》，台北：東華書局。
- 張秋遠（2005），《成年觀護志工協助執行保護管束工作之參與動機、角色期待和工作投入相關性之研究》，南投：國立暨南國際大學社會政策與社會工作學研究所碩士論文。
- 張美惠（2015），《高雄市志工參與動機與生命意義感之相關研究》，嘉義：國立嘉義大學輔導與諮商學系研究所論文。
- 張家麟（2006），「宗教團體人力資源的社會心理基礎—臺北市保安宮志工參與的因素分析」，《新世紀宗教研究》，5（1），27-61。
- 張雅慧（2001），《國中學生資源回收行為意圖及相關因素之研究---以台北市某國中為例》，台北：國立臺灣師範大學衛生教育研究所碩士論文。
- 張瓊婷（1999），《台灣資源回收政策變遷之分析》，台北：國立台灣大學三民主義研究所碩士論文。
- 張麗慧（2012），《新北市國小教師資源回收行為意圖及相關因素之研究》，新竹：國立新竹教育大學科學教育教學碩士班碩士論文。
- 扈永安（1992），「經濟上的利他的價值判斷」，《臺灣經濟研究月刊》，15（4），89-91。
- 許芳瑜（2006），「環境教育在台灣---綠色學校伙伴網路計畫」，《休閒運動期刊》，5：119-126。
- 郭文俊（2002），《台灣地區資源回收制度設計與誘因機制研究》，台北：國立台

- 北大學資源管理研究所碩士碩士論文。
- 郭文俊（2002），《台灣地區資源回收制度設計與誘因機制研究》，新北：國立台北大學資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。
- 郭雅惠（2008），《臺北縣國民小學圖書館志工參與動機與工作滿意度之研究》，台北：國立臺灣師範大學社會教育與文化行政碩士學位班在職專班碩士論文。
- 郭實淪（2010），「杜威哲學與環境教育」，《哲學與文化》，37（2）：3-20。
- 陳仁光（2007），《苗栗縣義勇消防隊員參與動機與工作滿足之研究》，苗栗：育達商業技術學院企業管理研究所碩士論文。
- 陳正怡（2015），《國際獅子會會員參與動機、組織承諾與組織效能關係之研究》，高雄：國立高雄師範大學成人教育研究所論文。
- 陳向明（2010），《社會科學質的研究》，台北：五南。
- 陳孟君（2009），《宜蘭縣國民小學教師參與運動志願服務動機與影響因素之研究》，花蓮：東華大學國民教育研究所碩士論文。
- 陳怡寧（1998），《公部門建立義工組織之探討：以台北市交通義勇警察大隊為例》，台北：東吳大學政治學系研究所論文。
- 陳南宏（2003），《新竹縣國民中小學資源回收模式及資源回收成效之調查研究》，新竹：國立新竹教育大學數理教育研究所碩士班論文。
- 陳泰元（2003），《國人參與志願服務之決定性因素》，嘉義：南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
- 陳淑惠（2013），《樂活市志工團隊運作歷程與管理之探究—以青春志工隊為例》，新竹：國立新竹教育大學人資處教育行政碩士專班碩士論文。
- 陳清美（2007），《高中職學生家庭氣氛與幸福感之關係研究》，高雄：國立高雄師範大學教育學系碩士論文。
- 陳景宏（2003），《國小學童資源回收知識、資源回收態度與資源回收行為之研究》，屏東：國立屏東教育大學國民教育研究所碩士論文。

- 陳錫卿（2010），《慈濟環保生命教育之研究》，嘉義：南華大學哲學研究所碩士論文。
- 彭致翎、陳建民（2014），「環境教育術語資料庫之建置」，《教育資料與研究》，115：111-128。
- 曾淑珍（2013），《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》，嘉義：南華大學旅遊管理學系休閒環境管理碩士班碩士論文。
- 馮文堯（1992），《志願福利服務組織形成及運作之探討》，嘉義：國立中正大學社會福利研究所碩士論文。
- 黃志弘（2004），《成人參與志願服務工作其人格特質、參與動機與工作滿意度關係之研究》，高雄：國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
- 黃建興（1987），「資源回收之研究」，《中國工商學報》，8期，25-33。
- 黃梅雲（2010），《屏東縣國小學童資源回收知識、態度與行為之研究》，屏東：國立屏東教育大學社會發展學系社會科教學碩士班碩士論文。
- 黃淑杏（1996），「從高雄榮總志工隊的運作談社會工作人員督導志願服務之經驗」，《社會福利》，124，50-54。
- 黃琦茹（2010），《紅十字會水上安全工作大隊志工參與動機、工作滿意度對持續服務意願之研究~以臺北縣分會為例》，台北：台北市立教育大學體育學系體育碩士學位班在職進修專班碩士論文。
- 黃逸民（2006），《社區居民參與志願服務之研究---以高雄縣岡山鎮壽天宮資源回收志工為例》，高雄：國立中山大學社會科學院高階公共政策碩士學程在職專班碩士論文。
- 黃馨儀（2007），《不同區域與不同的資源回收政策下居民的資源回收行為意圖之研究-以台北市與高雄市為例》，高雄：國立高雄師範大學環境教育研究所碩士論文。
- 慈濟全球資訊網（2017.03.29），「慈濟社區志工簡介」。

http://www.tzuchi.org.tw/index.php?option=com_content&view=article&id=157&Itemid=293&lang=zh

慈濟基金會（2017.04.26），「環保七化」。

http://www.tzuchi.org.tw/index.php?option=com_content&view=article&id=355%3A2009-01-09-07-40-47&catid=56%3Aenvironmental-protection-about&Itemid=310&lang=zh

新北市環保局黃金資收站官網（2017.04.20），「兌換規則」。

http://recyclebank.epd.ntpc.gov.tw/gold_area/rule2.aspx

新北市環保局黃金資收站官網（2017.04.20），「媒體報導網頁新聞」。

http://recyclebank.epd.ntpc.gov.tw/gold_area/NewsList.aspx?c=8

新北市環保局黃金資收站官網（2017.04.20），「資源回收物分類明細表」。

http://recyclebank.epd.ntpc.gov.tw/gold_area/village2doc.aspx

新北市環保局黃金資收站官網（2017.04.20），「關於計畫」。

http://recyclebank.epd.ntpc.gov.tw/gold_area/about.aspx

新北市環境保護局資源回收資訊網（2016.11.27），「隨袋徵收制度沿革」。

<http://crd-rubbish.epd.ntpc.gov.tw/dispPageBox/RRN/RCCP.aspx?ddsPageID=RCCTB1&>

楊書銘（2000），《強制垃圾分類政策對民眾資源回收行為之影響評估》，高雄：國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。

楊國樞、文崇一、吳聰賢、李亦園（1989），《社會及行為科學研究法》，台北：東華書局。

廖一儒（2004），「婦女參與志願服務對家庭關係之影響」，《南華大學社會學研究所網路社會學通訊期刊》，39。

熊毅（1998），《佛教慈濟慈善事業基金會基隆地區推展資源回收之研究》，台北：國立台灣師範大學環境教育研究所碩士論文。

- 趙芝良、林詩萍（2011），「志工工作參與動機、組織承諾與認真性休閒特質關係之研究---以雲林縣義消隊為例」，《工作與休閒學刊》，2：99-112。
- 趙家民、涂智慧（2012），「國小學童環境教育成效之研究---以嘉北國小為例」，《國教新知》，58（1）：69-81。
- 趙琳輝（2006），《民眾對垃圾減量及資源回收知識、態度、行為之研究—以桃園地區為例》，桃園：國立中央大學環境工程研究所碩士在職專班碩士論文。
- 衛生福利部志願服務資訊網（2017.03.31），「104年志願服務業務推動成果彙整表」。
- http://vol.mohw.gov.tw/vol/home.jsp?mserno=200805210002&serno=200805210002&menudata=VolMenu&contlink=ap/downfile_view.jsp&dataserno=201602040001&logintype=null
- 鄭鈞友（2013），《資源回收場城鄉比較---以桃園縣為例》，新北：長庚大學管理學院經營管理組碩士論文。
- 鄭錫鏞（2003），「志工之領導議題」。載於江明修（主編），《志工管理》（頁23-44）。台北市：智勝。
- 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》，台中：國立台中師範學院環境教育研究所碩士論文。
- 鍾秋玉（1991），《慈善機構的組織融入、組織文化與慈善行為：以慈濟功德會為例》，台北：國立台灣大學心理學研究所碩士論文。
- 釋德傳（2010），「領導者與他的信徒之間—以證嚴法師「德之教」為中心」，《慈濟通識教育學刊》，6，117-130。
- 釋證嚴（2009），《靜思語第三集》，台北：靜思人文。

貳、英文書目：

- Ball, S. (1977). *Motivation in education*. New York : Academic Press.
- Cutter (1985). Resource Recovery:An Overview. *Environmental Policy*, 5(4) :
169-171.
- Locke, E. A. (1976). *Handbook of industrial and organizational psychology*.
Chicago : Rand McNally.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4),
370-396.
- Maslow, A. H. (1968). *Toward a psychology of being*. Princeton, NJ : Van Nostrand.
- Maslow, A. H. (1969). Theory Z. *Journal of Transpersonal Psychology*, 1(2), 31-47.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. New York : Harper & Row.
- Maslow, A. H. (1970). New introduction : Religions, values, and peakexperiences.
Journal of Transpersonal Psychology, 2(2), 89.
- Negrey C. (1993) .*Gender , Time and Reduced Work* . Albany : State University . NY
Press.
- Pearce, J. (1993) . *Volunteers: Organizational Behaviour of Unpaid Workers*.
London: Routledge.
- Pi, L. L. (2001). *Factors affecting volunteerism for international sport events in
Taiwan, Republic of China*. Unpublished doctoral dissertation, United States
Sports Academy, Alabama.
- Popielarz , A. P. (1999) . In Voluntary Association : A Multilevel Analysis of Gender
Segregation in Voluntary Organization .*Gender and Society* , 13,234-250.
- Robbins, S. P. (1992). *Organization behavior: Concepts, Controversies, and
Applications*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Smith A. J. Smith(1982), “Cache Memories”, *ACM Computing Surveys*, Vol.14, No.3,
p. 473-530.

Stebbins, R. A. (2001). *New directions in the theory and research of serious leisure*.

Lewiston, NY: The Edwin Mellen Press.

Wilson , John (2000) , “Volunteering” , *Annual Reviews of Sociology* , 26 : p.215-240.



附錄一

訪談逐字稿

訪談對象：A1 (2017.05.10)

Q1：當初是什麼樣的機會來擔任幹部？是自願的，還是有人請託或是其它原因？

A：我們做這個工作基本上是有有人推薦，而我們是自願的，看你有沒有時間，有些人雖然他在上班也可以撥時間，像我們很多人當幹部不是全部都是退休的，像那個師兄他星期三就是請假，他用他的休假半天時間過來這邊，他也是我們的幹部之一，來做這個志工，他是發心立願的，是想說來承擔，他在公司也是作幹部，時間比較自由，我是自願的，付出無所求，我們都是發心立願的。我以前是從親子班，後來慢慢覺得地球暖化，我就進來關心這個區塊，加入環保，這個並不衝突，親子班可能一個月一、二次，其它時間就可以承擔不同的，只是說以哪個為主，其它就是有時間就去參與，像我已經退休就可以撥一點時間過來這邊，菩薩是需要陪伴的，基本上都是年長者比較多，所以來這邊也是一個關心、一個關懷。

Q2：開始擔任幹部之前，有沒有安排訓練課程？

例如：回收電池及燈泡如何處理避免污染環境、如何安全的回收碎玻璃、了解工作職權、如何管理基層志工……

A：慈濟的事業體裡面就有環保教育課程，環保教育課程就是我們的規劃，比如說我是一個環保教育課程的講師，我就要去推我們環保的理念，落實在每一個人身上，不是說只有環保志工，是每一個人，只是我們要學習去各社區或是去哪裡去表達，好讓大家一起來配合，手牽手一起來共同來完成環保的工作，落實在生活當中，所以這是慈濟本身就有這種課程，還有我們每兩個月就有一次環保的聯誼，我們在板橋、土城、樹林有 14 個區塊做個聯誼，可以分享，可以展示出來如何落實生活之中，這是輪流舉辦的，我們可以去其它環保站觀摩如何去經營，讓他的環保環境非常好，環保志工做得非常好，我們都有做這個分享，都有一個主題，一個主題的分享，還有我們宗教處的職工來看我們有哪些需要指導的，(職工就是固定上班的人，就像慈濟醫院裡的醫生就是職工，有人下班後就做志工，叫做職志合一，職業和志工和在一起。)環保課程就會教如何回收和安全的知識，之前有些比較有毒性的，環保志工就拿去洗，那有腐蝕性，手就受傷了，所以師父就叫我們要戴手套，像鎮前街、博愛街那邊就有接雨水，所以塑膠袋都洗得很乾淨，可以晾，那我們這就是場地有限，我們就利用大自然的水來回收，去洗一洗。我們自己本身當幹部的時候就會有這種熱忱去關心這些環保菩薩，他們也是需要關心的。

Q3：幹部所負責的工作有哪些？

例如：關懷基層志工、聯繫工作人員、回報回收成果、財物登入……

A：我的財務的工作是有輪值，像有一位是固定星期三來登入帳目的，回收有回

收的師兄，每次回來的時候需要登記再將錢拿給輪值的人員，財務的登錄有一個財務的幹部，做整個月的財務報表，錢都是非常公開化的。我是環保教育人員，大部分就是在社區、學校，我還沒去過企業，我們之前有去過公司行號推動，我們之前有去一家公司，每個月固定去，不光只是環保，還有一些比較屬於心靈的課程都帶進去，現在就比較少企業，因為我們本身就有很多的工作，還要帶動更多人去分享，因為大家都會說不會講，都不想說，師父就說要我們一定要說，做你所說的，有很多環保志工都說不會說，逼的我們自己要去上課，來帶動他們的環保理念，他們會去上課但是都不喜歡拿麥克風，所以我們只好去承擔這個環保教育，我們這是環保教育，不是只是環保站，師父說這不止是環保站，還要教育，教育很重要，之前很多孩子會來參觀，像五月 20 日三峽的安溪國中會來參觀，我就會帶環保課題，還教他們實作，我們也會去支援三峽，我們樹林區每月承擔五天，每個區認養五天，有參訪團體我們就要去支援，三峽的園區比較大，很多參訪團體會去，之前還有農耕隊，現在因為人力不夠就沒了，所以人力要做接軌，老中青要接軌，所以希望各個年齡層都有才可以傳承。

Q4：資源回收回饋金怎麼分配使用？

例如：捐贈大愛電視台、採買午餐食材、增加和改善環保站設施、增加志工福利……

A：回饋金全部捐大愛電視台，所以大愛電視台都會說環保志工是他們的老闆，扶持大愛電視台，大愛台是沒有一般私人的廣告，都是一般的實業家，一個連續劇 45 分鐘都沒有廣告，可是一般電視台都是靠廣告收入，所以會有一些不好的，而我們都是清流，所以我們慈濟醫院看慣了每次要轉台那個情形，就會說你生病了就應該讓你的心靜下來，所以我們的一些節目、一些劇情都是能讓你緩和，心靜下來，也很多人在抱怨沒辦法選台，所以我們是清流，可是清流太少了沒辦法帶動主流。善惡拔河是人多的勝利，尤其現在網路很恐怖，所以我們要舉更多的善。午餐的費用我們是可以申請，可以從環保基金申請，從回饋金提撥，環保站的設備有些是由人認養的，有些人是發心的，這個環保站是大家來耕耘的，大家都是無所求、發心的。我們會辦聯誼，每年都會辦聯誼，以前還有慶生會，每年歲末有聯誼。處理垃圾的費用也是從環保資金裡去應用的，剩下的才給大愛電視台。

Q5：志工的來源有哪些？環保站用了哪些方法招募志工？

例如：鄰居、親戚、朋友、里民或志工互相介紹……

A：環保的理念是上人推動的，有些不是慈濟人因為認同這個理念而加入，覺得這樣很好，而有些人是互相拉來拉去，我也不知道他們是怎麼來的，像是師父這樣說，我就自然而然的投入，有些是他自己會找人，比如說覺得媽媽好閒都沒事做，媽媽在南部就會找南部的師姐接他媽媽去做環保，會互相問來問去。

Q6：有沒有使用什麼方法來吸引志工們參加或是讓他們願意持續做下去？就你的

觀察，來做志工的，他們通常是基於什麼因素來參與？

例如：受到慈濟環保理念的感動，跟隨證嚴上人做環保的腳步、做善事，積功德、某人請託、朋友邀請、家人鼓勵、消磨時間、多出來活動，身體比較健康、交朋友……有什麼福利、年節禮品、保險嗎？

A：他們都是自己很主動的，不過有些人會因為身體的關係沒辦法做下去，因為每個人身體的狀況不太一樣，有些人身體沒辦法就會停掉的也有啊，可是大部分能持續下來也有好幾個，看有些人做了將近七、八年也有，那是看個人的因素，而我們也會去關心，像我們的一個師姐生病了，我們都會去關懷，像另外一個因為車禍過，現在兒子不讓他來。有些是我們要去招呼過來，有些人是另一半不在了，在家裡一個人，那他確實來這邊他日子會過得很快，所以他願意來這邊，而來這邊又有伴，又能付出，這裡有家的感覺，很溫馨。香積菩薩主要是兩個，其他是幫忙的，所以要排班，不然勤務那麼多。

Q7：平時有沒有另外安排聚會來聯繫大家的感情？

例如：聚餐、旅遊、泡茶、聊天聊心事、居家關懷……

A：有時候有些人身體難免感冒什麼的，我們會去關懷，慶生以前有做，現在比較沒有了，我就會帶一些活動，大家很開心聚在一起。旅遊就是回去我們的花蓮精舍走一走，每年都會辦，坐火車回去，我們就鼓勵我們的環保志工回去精舍走一走，由我們這邊來辦。

Q8：志工們有什麼抱怨或是不滿意的地方嗎？

例如：福利不足、對其他志工不滿、茶水提供不足、對香積所提供的午餐不滿意、工作環境不佳（太熱…）……

A：會抱怨這裡太熱，我們這邊會比較熱，或是送過來的東西都沒清乾淨就送過來，會看到一些噁心的東西，看到這樣會覺得很不捨，環境會比較亂，像有一個就沒辦法過來，覺得太熱他的身體沒辦法負荷，我們這裡也要經常消毒，不然這裡都是一些比較髒的東西，我們也希望在家裡大家能順手將瓶子沖一下。我們就是要投入的志工，要關心的窗口比較弱，我們這裡他們都是社區的，不是像我們進來慈濟授證的，授證的大部分都在博愛街那個環保站，因為之前這裡沒有，他們在那裡做習慣了，每個人的因緣，我們希望把他拉回來，他們會覺得已經在那邊做習慣了，他要在那裡做。所以我們很希望既然他們長期下去可以來這邊，現在樹林分成兩個區，人多的時候就近就像小班制一樣分兩邊，可以照顧得更好，這樣就近關心的人會比較密，不會那麼大，不然一下子聯絡那麼多沒辦法，現在就是分得更細，讓大家可以照顧得更周全。

Q9：有沒有志工離開不做了？離開的原因是什麼？

例如：有事要忙沒時間了、身體無法負荷、家裡有人反對、做得不開心（發生不開心的事情）、認為參與志工卻沒有任何實質回饋、和原本的期待不同（原先以為可以賺點零用錢）、要幫忙帶孫子……

A：難免有些是非都有，有些人只是進來做而已，我們也希望他的生活比如說上

人慈濟強調的知足、感恩、包容這些方面，希望不止來做資收而已，還有一些心靈的成長。有些還沒成長，就會有一些是非，有人的地方難免會有是非。

Q10：管理志工方面，有遇到什麼困難或是問題嗎？

例如：大家臨時有事，人數不足、志工之間相處不愉快、對於環保站的管理有意見……

A：有些會懈怠，所以我要打電話去叫，去關心，人是會懈怠、是懶惰的，所以有時候大型環保日師兄會說都叫不到人，所以我們要多幾個人來關心，就是這樣子，所以有新來的志工我們就會去關心一下、了解一下。

Q11：進行資源回收活動有遇到什麼困難或是問題嗎？

例如：民眾未將回收物清理乾淨、回收量太多，人員不足、天氣太熱……

A：有時候我們去工廠的時候，他們請外面的清理需要錢，有時候我們收到一些很困擾的東西，因為我們請清垃圾的一個月就要八千元，就是說有些應該是垃圾，他們自己要清理掉的卻放在資源回收物裡，也有這種情形，有些會貪小便宜，所以我們要去上課，知道哪些可以回收，哪些不行，去收的那個師兄有時候不知道，就拿回來了，所以我們要能分辨，所以要去上課，不然會變成我們好像是一個收垃圾的區域。而這些收回來的垃圾我們要請外面的清潔公司來收，一個月要八千元，所以盡量要能垃圾少一點，我們還要花清垃圾的錢，以前四千元，現在因為漲價再加上垃圾量變多，變成八千元，所以我們要很清楚哪些不能收就不要去收，像有些東西可以回收的部分很少，大部分是垃圾，我們就要去算那個成本，可是像塑膠袋，我們的師父非常慈悲，因為那出去收的工錢、油錢不划算，可是為了這個地球，是不考慮這個成本的，這些處理垃圾的費用也是從環保資金裡去應用的，剩下的才給大愛電視台。之前有一個公司拿很多小東西過來，我們就要花很多的人力去分類，很多過期的、壞掉不能用的，一箱一箱的，裡面有玻璃、有塑膠，我們就要花很多人力整理，有些志工就會抱怨，可是他們就送過來了你也沒辦法，我環保站門就開開的，有時我們鐵門拉下來，他就放在門口，你也沒辦法。現在的回收量比較少了，現在外面有些人也在做資源回收，加減賺一點，跟以前比較起來差很多，像比較弱勢的在做資源回收，我們也不會去跟他搶，就讓他去收，他們需要時我們就放手，可是有些人說得很難聽，說我們搶他們的回收，不是這樣子的，他們也不會來這裡跟我們要。

Q12：您帶領志工們進行資源回收工作非常辛苦，對於政府在辦理資源回收活動政策方面有什麼意見或建議呢？

例如：加強宣導民眾資源回收知識……

A：我覺得政府還不敢大規模的去對塑膠袋做限制，塑膠袋太便利了，政府不敢得罪人，這方面很弱，為了選票的問題，很多人靠這個維生，沒辦法一下就斷，你要給他一個緩衝期，讓他一個轉型。而我們當老師真的有一個責任，讓孩子養成習慣不要太方便，以前我們都背著水壺，帶著手帕上學，現在小孩手帕也不帶，我們鼓勵大家回歸儉樸的生活，你看現在飲料店一直開，孩

子的病很多種，就像毒品一樣已經上癮了，開水最好，我看我們年輕的醫生也是一樣，都會去叫這些飲料、珍珠奶茶來喝，變成一個風氣，像北韓他們的人民過非常儉樸的生活，其實物質的慾望不見得是快樂，全世界最幸福的國家是不丹，是過那種生活，吃好穿好不見得是幸福，所以要慢慢讓孩子有這種觀念，儉樸的生活才是快樂。

訪談對象：A2 (2017.05.10)

Q1：當初為什麼會願意出來擔任環保志工？以前有這方面的經驗嗎？第一次參與的印象跟感覺是什麼？

例如：受到慈濟環保理念的感動，跟隨證嚴上人做環保的腳步、做善事，積功德、某人的請託、朋友的邀請、家人的鼓勵、福利多又好（有哪些福利、獎金、禮品……？）、消磨時間，才不會無聊、多出來活動，身體比較健康、交朋友……

A：沒有工作在家裡坐，那時間也很難熬！沒有工作會覺得很無聊，消磨時間，來這裡感覺時間很快就過了，又有保護到地球！聽上人在講，我們要徹底的把我們的環境顧好。來這邊做會想說這個東西要怎麼放，這個東西要怎麼放，要怎麼撿！怎麼做才好！頭腦有運用到啦！就不會有痴呆症。

我以前在樹林國中運動，旁邊有垃圾桶，那個樹林國中那時候是很髒，孩子吃都丟到四處。看到那很髒啊！垃圾很多啦，寶特瓶就撿給別人，紙也撿給人家，我都撿透明的杯子，還有吸管，還有塑膠袋，撿回來這裡，都撿別人不要的我們拿回來。

第一次就是挑一挑分類啊！還不會的時候會怕分不好啊！我們工作一定要做好，做什麼事情一定要做好，不能說隨便亂放，每一樣東西都要做好，人家要交回收物才好交，你沒有做好，裡面雜七雜八的叫人家怎麼交？不能交，他也不好做人！只是該分就把它分清楚，後面的人就不會那麼忙。沒有人願意去分類區做，因為那裡很髒，又有垃圾。

我以後也要靠媳婦啊！可是我幫忙帶孩子的時候不會啦！現在就是比較不一樣！所以說沒有出來做，真的在家裡會發瘋！就不好！不要看比較好啦！出來外面心情比較好！

Q2：擔任志工之前有沒有參加訓練課程？請稍微介紹一下訓練課程教什麼？還是有其他志工或師兄師姐教你？有沒有教你對於廢電池如何處理避免(汞)污染？有沒有告訴你省電燈泡萬一打破要如何處理……這些都是很專業的知識，有沒有人告訴你要怎麼處理？

例如：教你回收物「怎麼分類？每一種回收物要先做什麼處理？」、參觀其它環保站的做法……

A：人家教我的！我自己也要看啊！那個很簡單啦！兩三天就會了啦！

那個裝蛋的塑膠盒，還有那個裝番茄的那個也不行！就是有些塑膠盒不能回收

的！塑膠盒要標示 PP5 號才能回收！

廢電池要撿起來喔！放整箱，師兄會拿去處理！

還有電燈燈泡燈管要用報紙把它包起來！如果好的就可以給那個廠商回收！我們是要這樣處理的！破掉的不行！

玻璃瓶都不能亂丟的！現在有一些玻璃瓶回收以後，都有加在那個路面的柏油裡面啊，那個車燈照過來會亮亮的！

吸管也要收啊！保麗龍小塊的也都要分類！塑膠打包帶要放在籃子，沒有綁緊會鬆掉！

Q3：出來做志工，家人支持你這麼做嗎？他們有什麼行動或是改變？

例如：主動鼓勵你多參加，多活動、載你到回收站、幫你做回收站的工作、原本要做的家事有家人幫忙完成、會幫你按摩、會抱怨你太晚回家、惡意猜測你亂交朋友……

A：不是很支持，他們覺得我太累了。

我們家都是我先生在幫忙煮飯，他叫我不要做那麼累啦！叫我做一天休一天啦！可是我想不行，那麼多回收物沒人做！

家人沒有來這邊幫我做過回收站的工作。

家裡的家事，也都是還是要自己回去做，拖地啊！我都趁下午休息的時間或是下午休息時間睡起來再做啦！我們來慈濟做，家裡沒有打掃乾淨可以嗎？對家裡交代的過嗎？你就有能力去慈濟那邊做，家裡怎麼可以不管？

現在我自己要動，我這邊分類區的姿勢比較低！我每天早上六點多來，我兒子組一個健康器材，我家裡也有電療的，也有躺著螺旋式按摩椅，做了很多形式的，也有站的，腰也有這個，按的也有，還有森林浴！有一台電動的啦！那是按的，穴道按摩電動的，電療的！

Q4：在你做志工之前，家裡的垃圾都怎麼處理？做志工之後，家裡的垃圾分類回收有什麼改變？家人能夠配合嗎？

例如：有分成垃圾、回收物、廚餘、堆肥四類嗎？回收物有清洗、壓扁……嗎？還是全部都丟進垃圾桶裡？沒有做好的是哪些部分？

A：我都有垃圾分類！我們家的垃圾都是一小包而已！因為可以用的東西不能亂丟，塑膠袋可以撿起來再用！可以再回收幹嘛要丟掉？乾淨的拿起來，沒有用的話就拿去給菜市場在賣菜的人，乾淨的，還可以再用！第二次再用啊！垃圾減量！可以用的繼續用啦！回收物也是都會清洗沖一下啊！

家人都會配合！他們東西飲料吃一吃也是沖一沖才丟下去，我們家都分類都分好好的！我自己做給他們看，言教不如身教！都以身作則做給他們看了！

Q5：做志工之後，你對於「環保」的觀念或行為有什麼改變？

例如：確實做好垃圾分類、減少或避免使用塑膠製品（塑膠容器、塑膠袋）、自備購物袋、自備提鍋便當盒、不喝飲料或減少購買、盡量重複使用……

A：家裡的垃圾分類我本來就做好了！保持這樣子就對了！

我如果去買東西我都不拿塑膠袋，自己自備。我們要是買東西，買養樂多小東

西，我們自己帶東西來裝不就好了。

沒有買飲料，我不曾去外面買飲料！我都在家泡！

我買東西都自備購物袋，環保站回收來的購物袋很多，隨喜付一點錢買回去洗一洗就可以用啦！我在這邊都沒有買過襪子、褲子，人家不要的卻新新的啊！他們叫我拿回去穿，我就不用再去外面買了！很多東西都可以用，也是在這邊撿的啊！

我覺得吃素好啦！上人說的，愛護地球，我吃鍋邊素。

我看到垃圾我都會撿喔！塑膠袋撿起來可以回收，幹嘛不撿？

Q6：志工們之間感情好嗎？相處的情形如何？師兄師姐們或其他人員跟你們互動的情形如何？

例如：像朋友一樣、主動打招呼、聊聊天聊心事、教你教育小孩的方法、關心你的身體狀況、教你保養身體健康的方法、找你參加其它活動、相約出遊、跟你分享哪裡東西便宜好吃……

A：師姐看到我們這樣在做，她很心疼。有一天我頭好痛，我們顏師兄就趕快叫那個師姐過來幫忙分類，那我就回家休息。

來這邊有一種溫馨的感覺，大家都有互相關心啦！慈濟就好像我們的大家庭，來這邊不能挑事做，有什麼做什麼，我就是這樣子，我有什麼我就做什麼！

有個環保志工比較沒有力氣，有時候我們塑膠還有紙板要敲，我只要敲三四下，他要敲很久，我看他這樣我也捨不得！我就順便做好我的才會給他，我沒有這樣，塑膠歸塑膠，紙歸紙，我就拿起來，他比較不會那麼累，我覺得來這邊做就是大家要互相疼惜，不要說有一些是貪嗔癡啦！

可是有一個師兄啊！一下聊天、手機滑一滑、講話，他昨天講「沒有什麼事，事情比較少，那我就回花蓮精舍。」這邊什麼都很忙啊！師兄叫他去載回收物，他說：「你載就好了！」要做什麼，都說「那你載就好了。」說閒言閒語就不好，那所以，有時候我看那個看在眼裡，真的對那個師兄很打抱不平！

載回來的東西，有該分類、有一些要拆的，要拆的東西應該要放在旁邊，他都說「等一下再拿去。」他都丟在這邊！我們在做事，他也整袋放在這邊。我挑好是一箱一箱的紙，一籬筐一籬筐的太空包裝的那個紙，好了他應該搬到旁邊，他就是把它塞在這邊，我們女生沒力氣，這邊很多東西要拉出去，對我們女生很吃力，但是他沒有主動幫忙。他要負擔一些責任，他沒有看人家在做，啊他在後面講那個！

忍，上人說忍！我跟那個師兄講說：師兄忍！忍！開車慢一點。

上人講說，每一個開車的師兄出去要戴安全帽，我們出去載回收物就上上下下，搬東西、放東西，很危險，傷害很大！我現在在環保站做一做，如果發生事情，對我們慈濟就是不好交代，害到慈濟的面子！對家人更不好交代！

感情都很好都很好！大家就故意半聊天半開玩笑。

有個師姐他腳不是很好，已經81歲了，如果要出去外面，我就把他該放的東西都把他放好，拜託人家如果有空幫他倒一下，不然怕他會暈眩啊！

分類回收物，很多東西在那邊也不好走路，師姐看我做得那麼辛苦說：「你身體要顧喔！」大家都會互相疼惜！有時候會聊聊心事啦！

都會講身體保養的方法，我也有教他們珊瑚草怎麼吃。

師姐他說「餅乾我放在這裡。」他怕我肚子餓啦！他有拿奶茶叫我泡。有一個師姐他有時候會買飯糰來分享，像今天那個飯糰就是他買的。

有人說如果去上廁所，他會少做很多，我說不能這樣想，我叫他趕快去上廁所。大家會互相關心。

Q7：現在做志工跟第一次做志工的印象相比，有什麼不同？你有沒有遇到什麼困難？如何處理解決？

例如：體力無法負荷、路途遙遠，交通不方便、家事做不完、家人反對並阻止、與其他志工或人員相處不愉快……

A：沒有問題啦！要怎麼分要怎麼做，你不懂就要問！我常問林師兄啊，這個要怎樣做，他就講會教我們要放在哪裡！

現在覺得體力有點透支，我是做太久了！人家有的都10點才來，8點才來，我5點40分就來了，我已經比別人多做好幾的小時了！

Q8：在你做志工的這段時期，有沒有印象最深刻、最有趣或最感人的事情或是很特別的經驗？從事件當中了解或學習到什麼？或是有什麼感想？

例如：回收物中有蛆或小蟲子、發生受傷的事件、與民眾發生衝突、發現貴重物品、到環保站的路上突然下大雨……

A：在工廠裡面整理紙箱是有多熱，你知道嗎？我們還要動，都會滿身大汗，都要帶茶去喝。

手也會長繭啊！很多耶！現在這裡繭比較沒有！

有一次幫感恩戶搬家。喔！好髒喔！那個紙箱拿起來全部是煙蒂，還有全部蟑螂。大型環保日叫人家一起來做，那個都表面而已，只有乾淨的撿一撿去放整堆的，沒有徹底的分類，我在那個要分類很難做。

工廠回收物有排骨飯5包，每一包都十幾個便當，而且都沒有吃。沒有吃完的東西，比那些資源回收的還臭。有遇過蟲突然掉出來！那個就是沒有吃完的飯，長蟲了！都在垃圾桶！那裡面比較臭！一大袋回收物裡也有小朋友的尿布耶！老鼠啊！很多耶！現在比較少了啦！有改善。

我去年7月，我去新日興整理回收物，好像有化學的東西，我只有帶手套而已嘛！我做一做就覺得手好像有刺痛感，而且越來越深，那個手套拿下來喔，已經腐蝕三個傷口了，師兄先載我去仁愛醫院給醫生看，他幫我洗一洗還有打破傷風，吃藥這樣，回來包一包繼續去新日興再做，到現在疤痕還在！有個媽媽跟我說要工研醋跟鹽跟水下去煮，煮一煮叫我用蒸氣燻。

Q9：做志工之後，你的身體、生活有什麼改變？還是心「裡」（心內）有沒有什麼感想、想法？

例如：精神、體力比較好、交到更多朋友，可以聊天聊心事一起討論事情、生活環境變得更好、感覺全身都很輕鬆（放鬆的意思）、比較快樂、有成就

感、是一種做善事、積功德的感覺、覺得人生有價值……

A：身體是比較好，可是我不能太累。

我上星期四頭暈眩，想要吐，叫師兄幫我掛慈濟醫院耳鼻喉科，醫生說是耳石症，那個頭暈就是耳朵的什麼水平衡。以前腳會水腫！坐著沒有動啊！來這邊做，我這樣動，動來動去身體就一定動到，水腫就比較好了！有交到朋友啦！生活沒有什麼改變！現在比較有在念佛啦！晚上就是看大愛台啦！全心投入在這邊。這裡就是我第二個家啊！把慈濟當成我的家，每天都來耶！我覺得來這裡比較快樂，心情比較好呀！時間打發得比較快。當然有成就感呀！我有保護到地球呀！比人家有價值、有意義。有作一些對社會有幫助的事情當然比較好呀！有對社會有利益一點嘛！能做才是福！盡我微薄之力啦！雖然很微小啦！我們做任何事情大家一起來合心合力比較好，最好，不分說那個是誰做的！你這樣來做這個覺得做善事啦！做一個功德這樣子，跟我的宗教信仰---佛教沒有衝突啦！證嚴上人說的一些話，其實對我都有影響。照他的意思去做，照他的心願。希望菩薩保佑我每天來工作都平平安安、順順利利，才不會害到慈濟，我們要把慈濟的名聲保護好，這是做功德的事情。做工作的時候要把我們該做的東西做好，才不會損害慈濟的名聲，師兄他們去交貨也比較好交。要保護我們的形象啦！要保護我們慈濟的名聲要保護好。

Q10：對於你參與的資源回收活動，你有看到什麼問題？對環保站或是政府有什麼建議？

例如：民眾未將回收物清理乾淨、應加強宣導民眾資源回收知識、回收量太多，人員不足、天氣太熱、可以做得更好更簡便的方法、增加志工福利……

A：我們台灣塑膠袋真的好多，不要再做什麼塑膠袋了！

新日興工廠他們很多紙箱、塑膠袋、瓶瓶罐罐的啦！還有喝的飲料杯子……很多很多，咖啡罐好多。他們咖啡喝完都沒有沖水啦！很髒！沒有人要做洗。便當盒都沒清，有的沒有吃完，我們要把剩的飯菜倒起來，才能把便當盒回收拿起來。回收桶裡垃圾很多，整包的垃圾、擦屁股的衛生紙很多，工廠員工沒有把它清起來，沒有徹底分類，要做得徹底一點啦！外面的一般這些民眾這些回收物要清理好一點、整理分類好一點吧！有一個年輕夫妻，我看他們的垃圾袋裡都沒有分類！台灣的家庭教育沒有很成功啦！大家都很好啦！師兄都有掛電風扇，很涼。來做志工，我不用福利，我心甘情願來這邊付出，每天都有飯吃，又有飲料可以喝，等一下餓了，師姐就叫我吃什麼吃什麼！

Q11：你願意繼續做下去嗎？會想跟年紀相近的人分享或是鼓勵他們出來做志工嗎？你覺得做志工需要具備什麼條件？還有什麼原因會讓你想要繼續做志工？

A：我一定會做到我不會動為止。如果可以，我要做到我要過世的那一天為止是最好的，我就祈求師父幫忙哦！今天如果要走的話，今天晚上回去洗澡洗一洗吃飽了，躺著這樣就好了。如果可以，我想要把我的遺體給師父他們做醫學院的大體老師啦！才不會浪費啦！要不然火化掉，那也是燒掉，變沒有了。

志工要具備身體健康喔！頭腦要清楚啦！你分類才分得清楚，分不清楚怎麼分！做事一定要把事情做好啊！不能說亂丟亂七八糟，人家要人家幫你處理呀！

訪談對象：A3 (2017.05.11)

Q1：當初為什麼會願意出來擔任環保志工？以前有這方面的經驗嗎？第一次參與的印象跟感覺是什麼？

例如：受到慈濟環保理念的感動，跟隨證嚴上人做環保的腳步、做善事，積功德、某人的請託、朋友的邀請、家人的鼓勵、福利多又好（有哪些福利、獎金、禮品……？）、消磨時間，才不會無聊、多出來活動，身體比較健康、交朋友……

A：因為想想家裡沒事啦，後來也是因為以前我那時候我先生生意失敗的時候，那時候心裡很難過，那時候剛好有一個人就拿一個師父的錄音帶給我聽，聽了那時候想說，他說你不能改變別人的時候，你就要改變你自己，那時候我聽了我就覺得真的也對啦，我再這樣子怨嘆，也無事於補，所以那時候我就覺得師父很好啦！但是因為那時候也沒有空，那時候還要工作還要顧家裡，所以一直拖，拖到我們的債務都還完了，他差不多還完了，我女兒也說：「不用愁了，我們都長大了。我們都會賺錢了，我們會幫忙，你就放心不用擔心。」所以我們就在家裡修行一陣子，一陣子沒有，後來沒有去工作，後來是我在家裡做手工，手工做了因為不能搬東西，我的腳開刀過，開刀好了之後，因為工廠的人說再給我做，我說不要，搬太重不行，我說手也不行，腳也不能那個。想想沒事啊，因為那時候我繳功德款，所以我們就跟一個師姐，我有聽說環保站，他就介紹我到博愛街那裡有一個那邊去做，做了兩、三天，因為他說唉呀師姐，你能不能早一點來？五點多你可以來嗎？他說我們這裡比較早，你早一點回去你再休息，我想五點多不行，那時候我家小孩他還需要我，我還要煮飯，幫他們帶便當，我說不行，就算了算了我就不要，沒有去那裡做，我就問我的師姐，我說師姐那哪裡還有環保站，他就說俊英站那邊還有，他說你去，我說好，他說離我那很近，我說好，我自己去找，後來就跟我先生一起找，然後早上就來這裡做了，先生也一起來做，我來這裡做的時候就沒有經濟的壓力，小孩也會每個月給我一些錢，所以就不用擔心錢的問題。因為我們繳功德款認識那個師姐，繳功德款是因為我有看那電視，因為在家裡閒閒就看電視，那個師父都有在講那些。我是想說唉，我應該是要做一點善事，這樣，所以那時候我就有去，我是用那個劃撥的繳功德款，後來想不對啊，劃撥每一次又花了十幾塊錢手續費，我說那手續費留起來還可以幫助人，所以我就想說我來找看看這附近有沒有，後來我是聽說我們那個巷子裡面有，我又沒有去找，剛好那九二一大地震，師姐就出來募款，我就碰到，那個黃梅師姐，他就叫我募款，我就說好，後來我就問他，他就說好啊好啊，博愛街的環保站就是在市場那裡，那旁邊有一條小橋，那個是博愛街，過來那邊有一個小橋，那裡進去巷子裡面。因為那時候他也是剛剛做不多，做沒多久，所以來沒幾個人，那時候沒幾個人會來，那個劉師姐說叫我做什麼做什麼，叫我做什麼我去做什麼，覺得怎麼這樣子呢？沒有幾個人，我又沒有地方問，因為那邊根本沒有人給我們帶頭做，我也不會做，那時候有的星期一、三、五來，有的二、四、六來，我們也沒有什麼，他叫我去做什麼我就去做，我那時候我自己也很笨，也不會去問

人家，就想就沒有，就不曉得要問誰，我就去問那個我們這個站長劉師姐，他就教我們怎麼做這樣，人很少，很少。

Q2：擔任志工之前有沒有參加訓練課程？請稍微介紹一下訓練課程教什麼？還是有其他志工或師兄師姐教你？有沒有教你對於廢電池如何處理避免(汞)污染？有沒有告訴你省電燈泡萬一打破要如何處理……這些都是很專業的知識，有沒有人告訴你要怎麼處理？

例如：教你回收物「怎麼分類？每一種回收物要先做什麼處理？」、參觀其它環保站的做法……

A：沒有，都沒有訓練課程，互相教，這樣摸自己摸，不知道的後來我們就問師兄怎麼弄，怎麼做，後來師兄說電池另外放，這樣子會污染環境，另外放，不要那個，後來有啦！像現在他那個印表機，他就說你們不要拆，那個印表機的粉，他說那個碳粉很毒，他說你們不要，你最好整支裝起來這樣回收，他說燈管那些有另外放，他說那個粉你們都不要碰到，你們盡量掃起來，不要碰。以前有參觀過別的環保站，他們有個師姐，有帶我們到雲林還是哪裡去，因為他也住那裡，他娘家住那裡，他也回去那裡，順便他說我們帶你去參觀一下那邊的。

Q3：出來做志工，家人支持你這麼做嗎？他們有什麼行動或是改變？

例如：主動鼓勵你多參加，多活動、載你到回收站、幫你做回收站的工作、原本要做的家事有家人幫忙完成、會幫你按摩、會抱怨你太晚回家、惡意猜測你亂交朋友……

A：一種消磨時間，那個上人的理念很好啊，回收東西可以再利用，也是對我們的環境也是很好啊，所以我就說好，我女兒他們說：「好啊好啊，你去做你去做。」家人他們說好，我覺得沒煩惱，就像來到這裡就好像是自己的家一樣，也像是自己的兄弟姊妹一樣，大家都很和睦，沒有什麼，偶爾開開玩笑，都做得都很快樂啦！我是沒有叫家人帶我過來，但是我有回收比較大宗的我載不過來，我兒子會幫我載過來。因為我是做一個早上而已，所以我下午回去，家事我都是自己做，全部都做好，他們回來也五、六點了，我女兒回來最早也是六點了。所以我家事還是我自己做啦！我沒事。家人沒有幫我按摩啦！他們比我更辛苦勒。因為六點多回來，就是我兒子，媳婦他是七點多才回來吃飯，有時候八點才回來，都是我煮晚餐，就是福氣啦，上人說的，他說會做、會幫人做比被人幫忙好，他說那是很幸福，能夠幫人家做是很幸福的，真的！像有些人也是說，唉呀，現在的媳婦很好命，回來都不用做，我們做得要死，我說能做是最幸福的，到你不能做的時候就不好啊，他們上班有壓力，我們做這個沒有壓力。我甘願做我就做，放鬆。假如說不高興不做嘛，對不對？就是這樣子，上班不行，再苦你還是要忍耐下去！

Q4：在你做志工之前，家裡的垃圾都怎麼處理？做志工之後，家裡的垃圾分類回收有什麼改變？家人能夠配合嗎？

例如：有分成垃圾、回收物、廚餘、堆肥四類嗎？回收物有清洗、壓扁……嗎？還是全部都丟進垃圾桶裡？沒有做好的是哪些部分？

A：以前喔？以前垃圾車也沒有回收啊！所以就是丟啊！後來我做志工了，我就把它帶過來，以前廚餘堆肥都沒有分啦！現在全部都分好，拿過來，廚餘我

是我有種菜，廚餘我就很少啦，有時候吃剩菜剩飯我是很少，我們都差不多，沒有什麼浪費的。我們挑菜挑掉的菜葉，我都是種菜啊，拿來做堆肥，我種花盆，我女兒有租一塊地，在土城以前的什麼彈藥庫那邊，所以我有時候比較忙一點，我有時候也要去。禮拜天那天。他租地要種菜啊！他不太懂，因為他沒有種過菜，所以以前我們小時候我們娘家還是有種菜，所以我比較知道。家人回收物都丟在一堆，我要來的時候我就撿撿，弄起來，可以的，他們會沖水，洗乾淨

Q5：做志工之後，你對於「環保」的觀念或行為有什麼改變？

例如：確實做好垃圾分類、減少或避免使用塑膠製品（塑膠容器、塑膠袋）、自備購物袋、自備提鍋便當盒、不喝飲料或減少購買、盡量重複使用……

A：現在喔？很少買東西。像衣服那些，我都撿人家不要的，不要我就可以穿，我就拿來穿啊，有時候我這個做環保我衣服容易髒。這邊的衣服是有，但是我們那些有時候要去參加活動的時候才穿比較多啦！所以現在就是盡量不要再買，你買了就是製造垃圾，我女兒說你不要買，買了你沒有穿的你就要回收，塑膠袋，有，我們有時候常常要去買東西，我都會自己帶塑膠袋去，上次我女兒說要出去買麵，他就拿提鍋去，他說媽，我今天買，老闆有多給我，我說為什麼？他說我自己帶提鍋去，那是有力行環保的概念，像我們出門都是杯子帶著，就不用去買飲料，以前我兒子、女婿他們礦泉水整箱整箱都放在車上，那知道說那放了也不好就不買了。

Q6：志工們之間感情好嗎？相處的情形如何？師兄師姐們或其他人員跟你們互動的情形如何？

例如：像朋友一樣、主動打招呼、聊聊天聊心事、教你教育小孩的方法、關心你的身體狀況、教你保養身體健康的方法、找你參加其它活動、相約出遊、跟你分享哪裡東西便宜好吃……

A：什麼人都有啦！但是我們大家都還不錯啦，只有一、兩個是比較那個，我們都不管他，他講他的，我做我的，沒什麼那個，大部分都很好啦！大家像一家人，像姊妹一樣，聊家裡事，什麼孩子的事情也聊，有時候他們講孫子又怎樣啊，我就說你不要在那裡欺負我，我家裡沒有孫子你就在那裡講，我們都會這樣子開開玩笑。也會聊大家的身體狀況，年紀越來越大，身體狀況比較多，有時候像阿惠志工，他常常好累，我說身體要緊，我說我們要做長久，不是要做一時的，身體要顧好，才能做，我常常這麼勸他，我說我不是叫你不要做，你身體要顧好，第一身體，第二有健康的身體才能夠做這個工作。一起去玩是沒有，有時候是會回花蓮精舍，就是早上去到那裡也十點多了嘛！在那裡聽了上人開示啊，一天來回，這一次去有聽到上人，他有看到上人開示，跟我們講話，還有去外面看看，還有去看他們協力工廠那些，看那些師父們做五穀粉那些的，都是一天來回，回到家裡七、八點，普通一般回去玩是沒有過夜，要去過夜那是要回去做事，我們真的是去玩的。

Q7：現在做志工跟第一次做志工的印象相比，有什麼不同？你有沒有遇到什麼困難？如何處理解決？

例如：體力無法負荷、路途遙遠，交通不方便、家事做不完、家人反對並阻止、與其他志工或人員相處不愉快……

A：現在是我們做很熟了，所以就好像做什麼事都得心應手，但是我們也有因為

現在是科學是日新月異，他什麼東西等一下又有什麼新的，我們不明白這個是什麼東西要怎樣分？所以我們就要問師兄，師兄不懂，他說他再拿去環保回收站，那個收的問問看，我們有疑問就找師兄。遇到的困難就是像現在很多什麼 PE、PVC 那些，你分出來，但是現在那些廠商又不回收，不回收又一大堆，政府你既然這樣子，我是覺得政府應該設立一個機構，全部通通要收，收這一種他們廠商不回收的，不然這些都是變成垃圾，還是去燒啊！還是污染啊。好像外國好像有政府有設立一個特別的單位，好像是不知道是政府出錢還是什麼，反正是人家不要的，他全部拿去那回收，回收在那裡處理。他是因為他現在是怎麼講？油價便宜，他就說這樣划不來。以前他還有是回收啊。所以現在漏洞一大堆啊！體力上還好啦，不會，假如我們碰到重的說，就師兄師兄幫幫忙喔，他們就會來。手現在是不會麻，不過還是會酸啦！我們有時候瓶子這樣丟丟一直丟，同樣的動作，還是會酸，酸我們就揉一揉或者是有時候去看醫生。家事不會做不完，家裡沒什麼事啊！我只有兩個人，我跟我大女兒，衣服早上起來就洗一洗，很少啦！

Q8：在你做志工的這段時期，有沒有印象最深刻、最有趣或最感人的事情或是很特別的經驗？從事件當中了解或學習到什麼？或是有什麼感想？

例如：回收物中有蛆或小蟲子、發生受傷的事件、與民眾發生衝突、發現貴重物品、到環保站的路上突然下大雨……

A：受過傷我是沒有啦，有一次是我先生他們有受傷，師姐他們都好擔心喔！快快快，送醫院去送醫院去，就是不知道是手還是什麼弄到嘛！還好啦，就是沒有什麼，沒有什麼嚴重，還好啦！他就請那個他們有幫我們保保險，我說不用啦，我說我自己有保險，你看醫生就是那個要花錢啊，收據要花錢啊，他就說他環保站會幫我們那個啦，我說不用啦，我說我們自己有那個啦！他都不曉得還是有請保險。說真的那個髒，以前真的，人家把衛生紙都拿來回收桶啊！我說後來我們就給師兄反應啊，師兄，這個地方有衛生紙那些髒髒的東西，他說真的？他說那個什麼時候收的？他就知道是哪個地方，以前是公所都沒有給人家回收，所以很多社區都有拿來，後來我們師兄就不收那個社區。那是整包，整包。還有那跟那些回收的，可以回收的都丟在一起。最近是比較沒有了，最近還是有一點啦，但是好一點啦！沒有那麼，以前真的喔！很誇張！現在大家的環保觀念是比較好一點。因為這裡很好，不會有跟民眾有衝突。還有以前有一次在學校收到學校的桌椅，那個好像是辦公桌裡面的，都搬來，師兄發現裡面有八萬多塊錢。好可怕，怎麼有那麼多錢？師兄說馬上給我打電話去，他知道哪個學校收的，他說啊，原來錢在這裡，他說以前有一個收納小姐，後來他好像是沒有做了，錢也找不到，原來是那個舊桌椅那些，裡面還有一些不要的資料，搞在一起，我打電話拿回去，他說奇怪就是找不到為什麼這個錢不見了。有啊有時候有金子。還有錢，現在這幾年沒有，前幾年大家收入比較好，一兩千塊一兩千塊那個紅包，我們都有撿到，有是幾百塊而已，沒有很多。

Q9：做志工之後，你的身體、生活有什麼改變？還是心「裡」（心內）有沒有什麼感想、想法？

例如：精神、體力比較好、交到更多朋友，可以聊天聊心事一起討論事情、生活環境變得更好、感覺全身都很輕鬆（放鬆的意思）、比較快樂、有成就感、是一種做善事、積功德的感覺、覺得人生有價值……

A：我心情是覺得很好，我不會悶悶，以前在家裡看電視看看就睡著了，現在不會啊，現在他們說你有什麼事嗎？我說我覺得不會，滿心歡喜，身體還好，心情很好，我就覺得什麼也都很快樂、有成就感，覺得比較有意義，對社會有做一點的回饋，像我們那個堂弟就說：「唉唷你真笨，那麼髒兮兮的你去做幹什麼？不要收不要去。」我說：「我現在做得很快樂，大家這裡有伴，假如你有遇到不好、不高興的事情，大家講講就化掉了，也沒什麼。」大家有話，你一句我一句，大家就已經，很感恩那個，覺得上人的環保站給我們這些老人家真的好像給我們第二春啦！真的。當初做是沒有什麼，也沒有想那麼多，就是想說既然這樣子可以做環保、可以回收、物資可以再利用，而且對社會、對我們環境也很乾淨，對社會也就是抱著這個想法，沒有想到說我做這個要功德，不會有那個積功德的想法，我們只想說我們既然可以做回收，就要為我們的子孫，留一個乾淨的地球。我想給我健康的身體給我多做幾年這樣子，那個腦筋就是比較不好啦！現在講過的事情有時候我很快就會忘記，我昨天應該是說醫生有說你一個禮拜來換藥，昨天他是有看診，我在樓上我昨天一直想著今天要換藥，但是等我洗完衣服，下來弄弄弄、吃個飯，忘記了，到十二點才想到，醫生已經下班了。真的腦筋不行，人家講前面我記記記，講到後面我前面又忘記了。我跟醫生講，醫生說我也會。唉唷我說我想問你說有什麼藥可以吃，不要這樣子，他說我也會啊，那我怎麼辦？我真的很常忘記，有時候我女兒說晚上煮什麼，我說好，他走掉等一下我就忘記了。我女兒說你不要常常說你是老了，不要找藉口。對當志工的想法就是再努力的做就對了，做到最後一天。

Q10：對於你參與的資源回收活動，你有看到什麼問題？對環保站或是政府有什麼建議？

例如：民眾未將回收物清理乾淨、應加強宣導民眾資源回收知識、回收量太多、人員不足、天氣太熱、可以做得更好更簡便的方法、增加志工福利……

A：尤其是那個賭博的，有沒有？那個賭博的，煙蒂啦，檳榔渣，那個煙味才是氣死，一打開真的不能聞。人員還好啦，我們這邊也是差不多啦！那師姐他們都會來幫忙。有的沒有洗乾淨，有的那個飲料喝一半，珍珠奶茶或者是什麼的，吃了一半就丟在那裡，裡面就黏黏濕濕的。他們礦泉水也是，一整瓶那還好，因為那是乾淨的，這樣丟掉我覺得真的是太浪費了，我們大家真的太浪費，那個飯包吃了一半，整個丟進來。廚餘也沒分類，很臭，所以前面分類區就有些人都不想這部分，那後面有些人也是身體沒辦法，有些是啦！有些是跟他講你怎麼這幾天沒來？他說也沒什麼事，我說怎麼沒事？前面很多事。夏天熱，但是反正都有電風扇，但是夏天再怎麼吹還是熱啦！那是沒辦法講，他們也有顧慮到我們，也是電風扇一直吹啊，但是沒辦法，夏天。這個電風扇已經夠好了，沒辦法有冷氣。他們夏天都請我們喝涼的，或是冬天他也是會泡什麼茶熱的那些，還有燉補湯，對我們都是很好啦，真的。比我們家人對我們好，真的，他們常常燉補湯，我跟我女兒說我們要燉補湯，我女兒說吃了太胖還燉什麼補？

Q11：你願意繼續做下去嗎？會想跟年紀相近的人分享或是鼓勵他們出來做志工嗎？你覺得做志工需要具備什麼條件？還有什麼原因會讓你想要繼續做志工？

A：很願意。我們來到這邊好像在上班，一天沒來好像不行耶，真的，在家裡。以前我都是星期一到星期六都來，禮拜天我就沒來，以前是禮拜天我女兒他們都

會回來，我孫子他們都會回來，現在他是比較大了，他要考試，要補課，所以他這陣子比較少回來，以前他每個禮拜都要回來，所以我每個禮拜天沒有來，一到六，六如果有事情我也沒來，星期日這裡是有環保日，我是沒有來過啦！環保日就是社區的，給那些有去上班工作的人來做，一個月好像一次，師兄他們也是有來。要分享，那鼓勵怎麼講？我們有時候也是想講講啦，但是有些人他也是不是每一個人都要來，因為這個很髒，所以我們都會嫌很髒，有的人可能自己沒辦法過來。做這個要有一個耐心，要有一個愛心，身體要好一點，不然如果太髒，就不想做了。想繼續做下去的原因就是為了保護我們的地球，為了自己的環境啊。我們自己都是心甘情願來做，我們也沒有要求什麼福利，來這邊做志工，交了一些朋友，應該大家都互相會交流一些生活上的經驗，然後也認識了很多可能以前不知道的事情。來這邊做志工，就是幫助我們地球環境更好，然後配合上人的理念，這樣子做，覺得自己發揮自己身體的所能、自己的能力，然後也肯定自己，覺得很快樂。

訪談對象：B1 (2017.05.08)

Q1: 里鄰資源回收活動是怎麼開始的？是市政府、區公所的計畫交辦，還是里長辦公室自行發起，或是有人的建議呢？

A: 這是之前環保局他們的一個計畫，發佈下來要讓各個里自主的去建立這個黃金資收站，不一定每個里都有，我們金寮里是一開始就有了，到我這一任就一直延續下來資收站這個工作，這是屬於清潔隊的工作，跟區公所是不一樣的，清潔隊是隸屬於環保局，開會就到市政府的環保局。

Q2: 開始做資源回收活動之前，有沒有安排里長、幹部或是基層志工的訓練課程？請簡單說明介紹。

A: 這個活動開始之前是有安排里長做一個簡單的介紹，介紹一些資源回收的類別，怎麼去做一些文書建檔的工作，後來就沒安排其它培訓的課程了，就上過一次就夠了，若下一任換其它人做就會再去上一次，不過也可能就沒有黃金資收站這個計畫了，就是看各個里長自己的決定，基層志工並沒有訓練課程，是以里長或選派一個代表為主，由他再回來來佈達。組織裡並沒有其他幹部，就由里長帶領所有志工一起，可以自己分小隊，但大家都有一個默契，並沒有什麼隊長，目前志工大約 30 位，除了清潔隊的隊員外，像搬東西的，登記的、分類的全部都是志工。

Q3: 志工的來源有哪些？你用了哪些方法招募志工？

例如：拜託親戚、朋友、鄰長、里民，還是廣發宣傳招募訊息……

A: 來源大多是鄰長、朋友，我還有一批是做環境清潔的志工，一批是資源回收的志工，有一些是環境清潔的志工作完掃地工作後繼續做資源回收的志工，一開始是先從清掃環境開始，相差蠻多年的，資源回收是近期才有的，掃地已經掃很久了，大概有 10 年以上了，所以有一些志工就是從這裡來的。另外有一些則是來坐資收時，我們問他有沒有興趣來當志工，他說：「有」，他就順便進來當志工了，只是普通的里民，我們問他，他也很熱心，就進來當志

工了，很多志工都是這樣來的，裡面有一些志工就是鄰長。志工感覺永遠都不夠，有時會有人有事請假，我就盡量找別人幫忙。在搬東西、秤重這方面我覺得還好，那可能是體力活，但是在登記這方面我可能就要找一些較靈光一點的，因為在計算時不要出錯，所以可能還是要挑一下人，不是每個都適合當志工，我們之前是做星期天的，現在改成星期六，那有一些大哥、叔叔他們星期六要上班，變成人員就縮減，就是有在找不同的阿伯大家一起進來幫忙。

Q4：資源回收回饋金怎麼分配使用？市政府有相關規定嗎？還是有一部份可以由里長決定如何分配？

例如：用於里鄰建設、增加里鄰社會福利、增加志工福利、增加民眾兌換的贈品……

A：資源回收回饋金有規定百分之多少要用在鄰里上，例如說綠美化、社會救助、社會福利上，這些就是讓我們自己去調配，所以我們資收的金額我有時候會拿來做低收入戶或是弱勢家庭的關懷，那綠美化是一定要做的，像學校前面那些花幾乎都是用資收這些金額去做的。所有的金額都是讓我們去處理，不用給市政府。除此之外，我們會共餐，像里內的老人共餐就是用資源回收的錢，還有例如到了年底或新春的時候我們就會請志工吃飯，也是用這筆錢。

Q5：有沒有使用什麼方法來吸引志工們參加或是讓他們願意持續做下去？

例如：有什麼福利嗎？還是有獎金、年節或生日禮品、保險、聚餐、旅遊……呢？

A：我並沒有把這筆錢弄成獎金來送給他們，但是我都會在兌換點數時，只要是我的志工我都會打折，例如說平常換垃圾袋要 100 點，但是志工只要 80 點就可以換，還有用在聚餐，但聚餐上的獎品都是我自己出的，就是一些小獎品而已，就是趣味而已。環保志工都有團體的意外險，如果年度有旅遊的話，我們也是都會帶環保志工一起去，一年就是一次兩天一夜，如果我又有一些環境方面的獎，就看能不能多一次旅遊或聚餐，這些志工參與旅遊或聚餐都還滿踴躍的。

Q6：平時有沒有另外安排聚會來聯繫大家的感情？

例如：聚餐、旅遊、泡茶、聊天聊心事、居家關懷、唱卡拉 OK……

A：大概就是聚餐或旅遊，那如果有辦一些不一樣的講座，以環保議題為主的話，就可以邀請他們來，大家就可以像聊聊天啊，做個分享，分享的內容就看座談的主題，不一定是回收，例如是節能減碳或是省電，大家就可以分享用什麼方式，如果我去上什麼課回來帶回來的資訊大家就交流。星期六做完回收後我會買個點心、蛋糕之類的，就要看天氣啊，不一定要帶回家吃，沒那麼忙得時候大家就可以邊吃，邊喝飲料啊！聚餐不一定多久，像這一次就是母親節和里內的老人一起共餐，下一次不一定是父親節，我並沒有以特別什麼節日，是以資收的金額來看狀況，因為以前的資收的金額比較好，我們可能什麼節都有，但現在價格就很差，就沒有辦法，回收的數量並沒有減少，例

如以前玻璃一公斤可能 1.5 元，現在則只有 0.3 元就差很多了，兌換下來的金額就變少了，我們就沒有辦法了。環保局後來有配一些顧工，他有特別要求說要身障家庭、低收入家庭或弱勢家庭，我們就找來請他幫忙一起做資源回收，然後他也有一點微薄的薪水，非常少，也是鼓勵他一起做資收，另外一方面也是扶助他，讓他稍微有一點經濟收入，都是里內的人。

Q7：志工們有什麼抱怨或是不滿意的地方嗎？

例如：福利不足、沒有提供茶水、對其他志工不滿、工作環境不佳（太熱……）……

A：只有抱怨太熱吧！這種天氣就沒辦法，因為我們的場地就是只有那個地方，而且如果要再室內做可能會更熱、更悶，但是就是會有太陽曬，還好還有一排樹，不過登記的人可以在樹下，搬運的人就沒辦法了，就比較辛苦。下雨天我們還是會做，除非真的風雨太大，應該說民眾已經有那個習慣了，時間到他就要出來做資收，我們就要營業，在現場我們是有提供茶水給志工的。

Q8：有沒有志工離開不做了？離開的原因是什麼？

例如：有事要忙沒時間了、身體無法負荷、家裡有人反對、做得不開心（發生不開心的事情）、嫌參與志工所獲得的回饋太少（只有付出沒有任何實質回饋）、和原本的期待不同（原先以為可以賺點零用錢）、要幫忙帶孫子……

A：當然有離開的，因為是年紀大了，身體沒辦法負荷，畢竟要推那些真得很辛苦，因為我接後離開的人不多，大概就是這個原因。目前並沒有因家人反對離開的，也沒有因為覺得福利太少離開的，會願意出來當志工的都是很熱心，無所求的，不會在乎我一定要有什麼，有些甚至今天沒空還會叫家人來幫忙，真得很感謝他們，怕我有空缺還派一個人手出來。在路邊檢回收物的人也會拿來這邊兌換，但其實是不行的，因為我們其實是收家戶垃圾的，如果收了就要小心一點，像那些資源回收場都是跟環保局打契約的，都是一年打一次契約，那外面的金額可能跟我們有落差，也許他們覺得去那邊交的錢沒有那麼好，我拿來這邊換一些生活用品，只是不能換錢，我不會去限制他們是撿來的就不能，因為畢竟他們可能生活不是那麼好過，我都覺得還 OK，只要你的量不是太誇張，至少都是在做資源回收。

Q9：管理志工方面，有遇到什麼困難或是問題嗎？

例如：大家臨時有事，人數不足、志工互相看不順眼……

A：目前沒有，只是希望志工可以越來越多人，因為大家都很好，只要他要請假都會先跟我講，我就可以先趕快找人來代班。志工都很活潑、可愛，會出來做得人本身就是非常熱心的人，所以他們在邊做邊聊天我都覺得大家就好像一家人，完全都沒有生疏或看不順眼這種問題，在聊天過程中覺得時間過得很快，一下就做完了。有一些阿姨真的來幫忙之後，他就想要來加入，我們是八點開始，但有些民眾七點多就來了，我們人夠了就會開始。

Q10：進行資源回收活動有遇到什麼困難或是問題嗎？

例如：民眾情緒上激烈的反應、天氣（下雨、大熱天）……

A：之前環保局有問我們需不需要電腦設備，因為我們現在都是用人工紙本作業，會比較浪費時間一點，但他如果提供電腦的話，但又只有一台，還是不足，還是會造成排隊的狀況，所果可以提供比較多的設備的話，可能會更加快作業的時間。一個月兩次是 OK 的，不過從星期日改成星期六是因為一例一休的關係，清潔隊禮拜天是不上班了，所以才改成星期六，本來掃地也是星期天，也改成星期六了。還有資收的金額能調高一點更好，那些兌換的金額，因為大家真得作的辛苦，也許外面大環境真的是這樣子，但如果有的福利可以下來給這些志工，我覺得會還不錯，雖然他們真的是無所求，但是我還是希望能有別的方式來感謝他們，這些回收的金額都是環保局跟外面的廠商打的契約，這些回收物就是清潔隊載回再分類。

Q11：您帶領志工們進行資源回收工作非常辛苦，對於政府在里鄰辦理資源回收活動政策方面有什麼意見或建議呢？

例如：增加回饋金、增加志工福利、加強宣導民眾資源回收知識……

A：如果回饋金增加，我可以多辦供餐或什麼，我在那個會議上我也會宣導資收的知識，加強民眾想要來兌換的意願，目前在里內有來做資收的戶數還不到一半，做資收好像很簡單，但是你要在家裡有那個空間放這些東西，你還要有時間去處理，因為你不可能放著髒髒的瓶子就丟在那裡，你可能還要用水去清理，但是人數有越來越增加，我覺得還不錯。塑膠容器的點數比較高，一般塑膠就比較低，因為每一個東西的點數都不同，所以希望民眾分類好，如果全部混在一起，就只能用較低的來算，塑膠容器是以有蓋子來算，對民眾來說會比較清楚，例如說保特瓶，像搖搖杯則是屬於一般塑膠。

訪談對象：B2 (2017.05.08)

Q1：當初為什麼會願意出來擔任環保志工？以前有這方面的經驗嗎？第一次參與的印象跟感覺是什麼？

例如：是某人的請託、朋友的邀請、家人的鼓勵、福利多又好（有哪些福利、獎金、禮品……？）、消磨時間，才不會無聊、多出來活動，身體比較健康、交朋友、做善事，積功德……

A：我就是有一次去學校，他們哉資源回收的時候我有拿東西去交，發現他們都很忙，我就問他們說：「你們這邊大家都很忙，有沒有缺人手？」我就問里長，里長就說：「有啊！歡迎你們進來。」我就過來幫忙做。以前並沒有做志工的經驗，以前這裡還沒有資收站的時候，別的地方有，我就想這邊如果有不知道有多好，就看到他們有成立開始在做，剛開始時是在里長家做規模比較小，移到學校後我就覺得這樣很好，以前我們都是垃圾車來回收就丟上去，現在有資收站後我們就可以將回收的東西拿去換垃圾袋、清潔劑回來用，這樣不錯，就會比較勤勞趕快收集起來，整理好後兩個星期就拿去換一次，也覺得資源可以再利用，垃圾量也可以減少，因為樹林垃圾隨袋徵收後，

垃圾袋要花錢買，就想說這樣分類完垃圾就變少了。我覺得出來幫忙可以多認識住戶，以前上班時都不知道某些人雖然常看到，卻不知道住哪？什麼名字？做志工後因為常見面就知道了，可以增加大家的感情，認識更多的朋友。還有沒上班之後就好像覺得整天都沒做事，可是現在當志工後就好像會讓自己比較有價值感，可以幫別人服務、做事。

Q2：擔任志工之前有沒有參加訓練課程？是市政府還是區公所辦理的？請稍微介紹一下訓練課程教什麼？有沒有教你對於廢電池如何處理避免(汞)污染？有沒有告訴你省電燈泡萬一打破要如何處理……這些都是很專業的知識，有沒有人告訴你要怎麼處理？

例如：像上課一樣，教你回收物「怎麼分類？怎麼秤重？怎麼計算點數？」、參觀其它里鄰的做法……

A：並沒有上什麼課程，剛開始來就是看人家怎麼做，有人就會教你，我進來是做計算點數的，所以里長會教我說有一個表，看什麼東西一公斤是幾點，然後我就是合計，算點數這樣而已，然後看來換的人要換什麼東西，就是互相學習、互相教。來了之後就比較知道如何分類，像剛開始我就不知道塑膠類還有分什麼，里長就會說你要看有沒有蓋子的，算塑膠類還是其它塑膠。還有像便當盒，我們以前都是水沖一下而已，現在都會用菜瓜布洗乾淨一點，因為要放兩星期寫乾淨一點才不會生蚊蟲、引來蟑螂，比較不會有異味，到回收場他們也比較好處理，只用水沖比較不乾淨，稍微刷一下比較好，

Q3：出來做志工，家人支持你這麼做嗎？他們有什麼行動或是改變？

例如：主動鼓勵你多參加，多活動、載你到回收站、幫你做回收站的工作、原本要做的家事有家人幫忙完成、會幫你按摩、會抱怨你太晚回家、惡意猜測你亂交朋友……

A：家裡是支持的，因為是早上八點到十點，有時候會來不及幫他們準備早餐，或是回來比較累就沒有煮午餐，那他們會幫忙煮，也會幫忙分類，也會幫忙提回收物到樓下，我自己騎機車載過來，家人並沒有到資收站來幫忙過，年輕人都睡比較晚，難得放假都在睡覺。不過回家時他們會留早餐給我吃，會說：「媽媽你一定還沒吃，趕快來吃。」回去時有時候十點半了，家人對這方面並沒有怨言。

Q4：在你做志工之前，家裡的垃圾都怎麼處理？做志工之後，家裡的垃圾分類回收有什麼改變？家人能夠配合嗎？

例如：有分成垃圾、回收物、廚餘、堆肥四類嗎？回收物有清洗、壓扁……嗎？還是全部都丟進垃圾桶裡？沒有做好的是哪些部分？

A：以前除了垃圾之外，所有的回收物都放在一起並沒有分類，然後就丟回收車，現在我就會分紙類一包、塑膠一包，還有玻璃、金屬，都是分好的，還有廚餘以前都是怕臭就綁一綁當垃圾丟掉，那現在廚餘也會分成堆肥跟廚餘，因為住的是公寓，所以廚餘就必須每天拿出來垃圾車丟。以前給回收車所有的回收物就放一包拿給他們，他們就丟車子上，回去之後再分類，有人量多的

時候才會分成一包，大部分家庭回收物少，所以就全部放一包，紙類就會確實回收。家人也會配合做分類，例如牛奶喝完就會洗一洗，不過他們沒有像我分的那麼細，他們會統一放在一個大袋子裡面，我有時間再去分好，一袋一袋包好再放到後陽台，以前他們像牛奶罐都不沖水，小朋友都比較沒這個概念，現在我會跟他們說這個要馬上洗一洗，不然久了就黏住洗不起來，像我女兒最近有一個概念很好，他說：「減少垃圾量，媽媽你以後買菜不要再拿塑膠袋回來，你要拿袋子去裝。」所以像我現在買蚵仔麵線、豆漿我會拿提鍋去裝，我覺得塑化劑少吃一點，有時候她會拿玻璃的容器去買小籠包。

Q5：做志工之後，你對於「環保」的觀念或行為有什麼改變？

例如：確實做好垃圾分類、減少或避免使用塑膠製品（塑膠容器、塑膠袋）、自備購物袋、自備提鍋便當盒、不喝飲料或減少購買、盡量重複使用……

A：有減少垃圾量，出門的時候包包就會準備一些塑膠袋，像是去全聯買東西我們會自己準備袋子，或者是帶一些布包，盡量不要用一些塑膠袋，也會跟家人說盡量不要用塑膠袋，可以用紙袋，至少可以回收、焚化掉，我有去賣免洗餐具的地方買紙袋，以前我會買塑膠袋，像是土司烤一烤就裝在塑膠袋帶去學校吃或是上班吃，現在就改用紙袋裝，還有以前如果是水果削一削會用塑膠袋裝給小孩帶去吃，現在我都改用便當盒，吃一吃後洗一洗就可以在用。我先生比較不配合，每次我叫他帶塑膠袋去買菜，他會覺得很麻煩，他覺得人家都裝好了你還要叫人家用你的，很奇怪。不然我本身都會自己帶袋子去買，這樣塑膠袋就會用的越來越少了，我跟小孩子都說為地球盡一份小小的力量，每個人都這樣做的話，就不會有那麼多的垃圾。

Q6：志工們之間感情好嗎？相處的情形如何？里長、組長或其他幹部跟你們互動的情形如何？

例如：像朋友一樣、主動打招呼、聊聊天聊心事、教你教育小孩的方法、關心你的身體狀況、教你保養身體健康的方法、找你參加其它活動、相約出遊、跟你分享哪裡東西便宜好吃……

A：大家感情都不錯，大家都很好相處，很融洽像一家人一樣，因為我們里長都會辦活動，我們出去玩，常常出去玩以後就會感情不錯，就知道某某人喜歡喝幾杯，喝完話就很多，如果只有做志工的時間做完就回家了，大家就會很拘謹。有時候有什麼活動或什麼好康的大家會用 LINE 通知，就是多一些朋友，大家都像家人感覺還不錯。有時晚上沒事也會一起約出去來走操場，一起運動，就會聊婆婆啊！先生啊！小孩啊！之類的事，有時候唸到什麼大家就會讓他講一下，讓他抒發一下，有時候我去參加研習課、做做體操，也會跟他們互相交流，想走路的時候姿勢要如何等等。像之前我們本來約好要去台東三日遊，因為有一個志工跌倒了就不能去了，我們就會約好一起去看看她，因為嚴重到要開刀，所以現在就請假沒出來當志工。

Q7：現在做志工跟第一次做志工的印象相比，有什麼不同？你有沒有遇到什麼困難？如何處理解決？

例如：體力無法負荷、家事做不完、家人反對並阻止、與其他志工或人員相處不愉快……

A：第一次去的時候就很緊張，點數就很怕算錯，那一格一格的就很怕看錯，像 14 公升的垃圾袋要 100 點，我就要拿尺對過去，怕看錯格扣錯點數就很緊張，或者看到人一多排很常也會很緊張，現在比較熟練了以後就比較好了，不會緊張。還有怕遇到比較盧的里民，就會在那邊唸他的點數有問題，會碰到幾個比較盧的，我就會跟他說上次你上次換了什麼，點數都有記錄啊，不會有錯啊，還會有人說我今天載了很多東西怎麼才這些點啊，我們就會拿表給他看，因為我們的點數有改變過，他就會認為怎麼變少了，跟他解釋一下，通常他們了解以後就好了，就不會一直覺得受了什麼委屈。出來做志工並沒有影響到家裡的事，志工間相處也都很愉快。

Q8：在你做志工的這段時期，有沒有印象最深刻、最有趣或最感人的事情或是很特別的經驗？從事件當中了解或學習到什麼？或是有什麼感想？

例如：發生受傷的事件、與民眾發生衝突、發現貴重物品、突然下大雨……

A：有啊！碰到颶風下雨的時候就很累，有一次就是風很大，桌上全部的單子都飛起來，大家就趕快拿東西壓或是趕快去追，是有遮雨棚，不過那次是真的風很大，雨也是飛啊，衣服就會濕，大家就趕快穿著雨衣，還是繼續工作，不然大家回收物都拿過來了，還是要繼續做。

Q9：做志工之後，你的身體、生活有什麼改變？還是心「裡」（心內）有沒有什麼感想、想法？

例如：精神、體力比較好、交到更多朋友，可以聊天聊心事一起討論事情、生活環境變得更好、感覺全身都很輕鬆（放鬆的意思）、比較快樂、有成就感、是一種做善事、積功德的感覺、覺得人生有價值……

A：覺得心情很開朗，就覺得今天作了很多好的事情，為地球盡了一份心力。也認識更多的朋友，生活也比較有目標，就覺得我這禮拜六要做什麼事，也覺得有成就感，人生比較有價值。我覺得認識更多人會增廣我們的見聞，有時候一些前輩我們比較就不懂的像生活中的一些瑣事比較不懂的，他們都會教我們，互相交流。

Q10：對於你參與的資源回收活動，你有看到什麼問題？對環保站、里辦公室或是政府有什麼建議？

例如：可以做得更好更簡便的方法、增加回饋金、增加志工福利、加強宣導民眾資源回收知識……

A：我覺得場地可以比較完善一點，才不會颶風下雨時比較辛苦，若政府有經費撥下來給里長使用更好，增加一些經費。還有，因為來交回收物的都是一些比較上了年紀的，常會忘了他們編號是幾號，所以我們會列個本子將比較容易忘記的人記下來，特別記著，不然每次就會有人說錯號碼，然後我們就本子一直翻找不到他的號碼，本子上就有每一個人的資料，不過我們的編號並不是照地址來編，而是按照來回收的先後順序，然果忘記號碼了，我們會問

他大約是幾號，我們會比較好查，沒辦法按照地址查，現在已經六百多號了，沒辦法一個一個查，或者我們也會請他回去找上一次的單子，上面就有號碼，也會有人跟我們說我以前的點數不要了，重新給我一個新的號碼。來回收的人有些人年紀教大，大概就是整天沒事就推著車子去收一些資收的東西回來，或者是隔壁鄰居也會給他，他就是分類一下拿過來，有些可能是經濟比較不好就靠這個在生活，我們這裡有個婆婆年紀比較大，他們會比較勤勞的去收。我以前上班的時候我也是沒去回收，因為我都睡很晚，有時候起床時間過了，就懶得去了，因為年輕人平常上班假日就會睡比較晚，就會不喜歡去回收，而且有時去也要排很久，他也會不喜歡來。

Q11：你願意繼續做下去嗎？會想跟年紀相近的人分享或是鼓勵他們出來做志工嗎？你覺得做志工需要具備什麼條件？還有什麼原因會讓你想要繼續做志工？

A：因為我們做志工很自由，只要有事就可以請假，如果我的體力還 OK，反應還好的話，我會繼續做下去。我也會鼓勵其它人出來做志工，像有一次我朋友看到我在這裡當志工，我就跟他說：「你有空也可以出來做啊！」也會有人問：「你們這邊有缺人嗎？」我就會跟他說：「只要你願意都可以隨時加入我們，做這個不錯喔！」有時候有人請假里長就必需再去找人，有些人是早上去做掃地的志工，然後再來幫忙。做志工只要有時間、有體力，每個人都可以來加入，像有一些瓶罐也是要踩扁，有些回收物也要整理，歸類，或者是要提、要搬，動來動去，都要體力，像玻璃罐都很重，像我們登記的是比較輕鬆。我先生我也鼓勵他出來，不過他說你去就好，但是它已經是社區巡守隊的了，我是覺得像我們現在沒有上班了，有的是時間，就要多出來接觸人群，才不會跟社會脫節，才知道社會的脈動，不然每天就是在家裡，像我們當志工有時就會有研習課，聽聽老師上課也很好，像我參加過里長這邊的家政班，會教我們一些健身操、按摩，像我最近去參加一個吞嚥課，這是一個語言治療師來上的，會教一些按摩之類的來增加吞嚥、咽喉的功能。還有就是覺得有存在感、可以幫助別人，像我們里長很好，他好像我們的大家長，每次看她很累的時候我就會覺得我是不是可以盡我的一點力量來幫他分一點憂、解一點勞，像我有什麼困難來找他，他也都很願意幫我。我有參加過一個慈濟的感恩晚會，我有看過他們全世界都在做，他說資源變黃金，就是很多很落後地方的人，生活真得很苦，沒有東西吃，然生生活很貧瘠，沒衣服穿、沒鞋子穿，那我們過得這麼富足，真的要很知足，所也想說要保有這些美好的東西，不要再被破壞，所以有受到影響。還有就是希望每個人都出來做志工，多一點力量。

訪談對象：B3 (2017.05.11)

Q1：當初為什麼會願意出來擔任環保志工？以前有這方面的經驗嗎？第一次參與

的印象跟感覺是什麼？

例如：是某人的請託、朋友的邀請、家人的鼓勵、福利多又好（有哪些福利、獎金、禮品……？）、消磨時間，才不會無聊、多出來活動，身體比較健康、交朋友、做善事，積功德……

A：就是我們那個老里長，要我出來幫忙，還有，我的太太，也鼓勵我出來做，嘿，就這樣子，我自己也覺得很好，可以多活動，這個環保也要做，資源回收很重要，也可以多交一些朋友，多認識一些人，我之前是做巡守隊，先有巡守隊，然後再來資收，巡守隊大概6年了，出來做不是消磨時間，這個環保一定要做，因為，他會改善我們的環境，對不對？那我們離不開這個環境，因為地球只有一個，我們沒辦法離開地球而生活，對不對？這是我們的環境嘛，所以一定要維護啊，大家都有責任來做喔，對不對？我現在的工作是開轎車載人，公司的轎車，載人去出差，因為資收是禮拜六啊，休息時間啊，不會影響工作。第一次來做覺得很累，搬那個東西都很重，很累，因為，沒做過嘛，剛來，比較沒辦法適應，後來就適應了，體力也是練出來的，是比開車還辛苦，只有兩個小時而已，所以，累沒關係啊，時間不是很長。因為我有宗教信仰，我剛才講過，吼，我是佛教徒，那我聽師父講，這個環境跟我們是一起的，是分不開的，我們沒辦法離開這個環境，所以我們要保護這個環境，就像我們在家裡吼，是不是要保持乾淨？住起來才會舒服，阿環境，地球是一個大環境嘛，我們沒辦法離開他啊，對不對？所以要愛護他嘛，這個是，每個人都要做的事情啊，對不對？你有辦法離開環境嗎？呵呵呵，沒有人可以離開它，我們是，跟它是一起的，我們不要把他分開，也不行自私，就好像我們家裡面如果乾乾淨淨，住起來很舒服，阿骯骯髒髒住在垃圾堆，你要嗎？對不對？就是那個師父講的道理，我們，人跟環境是一體的，離不開它嘛，環境好，我們就過得舒服，環境不好，帶來就骯髒、生病嘛，對不對，電視有那個，淨宗活佛，就，欸，華藏世界，它的電視台是華藏世界啦，目前是101台。

我們的福利就是我們的市政府辦旅遊，還有時候分那個，衣服，那衣服要算福利還不是？就我們在做資收制服，那算不算福利？旅遊就是里長辦的，每年都不一樣，只要有邀請我就去。他有幫我們保意外險啊，那個市政府啦，幫我們，差不多100萬吼？哈哈，都有呢！我們市政府對我們不錯，我們巡守隊也有啊！環保也好像有。

Q2：擔任志工之前有沒有參加訓練課程？是市政府還是區公所辦理的？請稍微介紹一下訓練課程教什麼？有沒有教你對於廢電池如何處理避免(汞)污染？有沒有告訴你省電燈泡萬一打破要如何處理……這些都是很專業的知識，有沒有人告訴你要怎麼處理？

例如：像上課一樣，教你回收物「怎麼分類？怎麼秤重？怎麼計算點數？」、參觀其它里鄰的做法……

A：沒有訓練課程，我們這個團體裡面就有，我們里長就有交代，怎麼做，講一

講我就會了啊，那很簡單啦！像廢電池跟燈泡會汙染環境，最主要是有汞啊，汞會汙染我們的環境，那劇毒嘛，我知道啊，這是常識，燈管不要弄破嘛！電池就是，一般不會發生危險，就是碰到那個接的碰到金屬才會爆炸，要不然沒有電應該不會啦！因為處理，這不會發生問題啦！有提醒不要弄破，然後電池就是擺在一起而已啊，應該還好。沒有特別學什麼，分類好就好了，又沒有什麼技術性啦！除了安全問題。沒有參觀過其他里鄰的做法。

Q3：出來做志工，家人支持你這麼做嗎？他們有什麼行動或是改變？

例如：主動鼓勵你多參加，多活動、載你到回收站、幫你做回收站的工作、原本要做的家事有家人幫忙完成、會幫你按摩、會抱怨你太晚回家、惡意猜測你亂交朋友……

A：孩子是沒有鼓勵也沒有反對啦，老婆是鼓勵我出來做啦！老婆會提醒啊，我跟老婆一起做啊！我老婆也在做資收，才兩個小時，不會影響家人的時間，而且小孩都 20 歲以上了啊，太太一起做的話，就知道工作在做什麼，

Q4：在你做志工之前，家裡的垃圾都怎麼處理？做志工之後，家裡的垃圾分類回收有什麼改變？家人能夠配合嗎？

例如：有分成垃圾、回收物、廚餘、堆肥四類嗎？回收物有清洗、壓扁……嗎？還是全部都丟進垃圾桶裡？沒有做好的是哪些部分？

A：跟政府配合啊，有分類啊，政府先有分類，然後再有資收嘛！之前就有宣導，廚餘、堆肥都有分類，政府先做，阿然後我們再做資收，做分類的知識我們都知道啊，有宣導啊！比如說飲料杯要沖洗，要不然會臭，鋁箔包不會剪開洗，要把他擠乾淨啊！那鋁箔包的吸管抽出來，鋁箔包上面吸管的那個套子，塑膠套沒有拔掉，我不知道要拔掉。做志工之後，家裡垃圾分類應該有更了解了，家人也都可以配合，我孩子都很聽話，不會叛逆，因為我認為我家裡做環保、資收都是不錯，紙類也都會確實地回收，我老婆做得不錯，都是我老婆做的，塑膠類啦，紙類，她分得很清楚，

Q5：做志工之後，你對於「環保」的觀念或行為有什麼改變？

例如：確實做好垃圾分類、減少或避免使用塑膠製品（塑膠容器、塑膠袋）、自備購物袋、自備提鍋便當盒、不喝飲料或減少購買、盡量重複使用……

A：做志工之後塑膠製品，塑膠容器，塑膠袋，會盡量去避免使用，會帶購物袋，盡量，盡量啦，如果忘了才會買，跟他買，就是盡量，不常忘了，我也沒有喝飲料的習慣，以前有啦，年輕的時候喝飲料，阿現在不喝了啦！像鮮奶的罐子我老婆會重複使用，她會把它洗乾淨，然後裝別的東西。買吃的東西時，那筷子啦，還有那個湯匙，我都不要，我如果帶回家啦，外帶的吼，叫他不要拿，欸，我都用自己家裡的筷子，我自己偶爾也會帶筷子、湯匙出去，外面那個筷子我不敢用，那個裡面有那個…漂白劑啦、防腐劑，那吃多了吼，肝臟會壞掉，那個很毒呢！那個肝膽，腸胃都會受損，我剛開始還不相信咧，那個有那個，貼那個小學生吼，做實驗有沒有？把筷子放在那個，寶特瓶裝水吼，阿放幾天以後，阿把那個水倒進那個魚缸，魚死掉，因為他有那個，

漂白水也是致癌，阿防腐劑也是致癌，所以說，那個，免洗筷子會致癌，那我相信。我自己會帶提鍋，偶爾啦，沒有每次都帶啦，有時候想到帶，提過去麻煩，你提可以，提一份而已啊，那你如果兩、三份裝不下啊，阿你如果拿大的去，他也不要，孩子比較不拿那個，偶爾啦，這不是只有環保，這對健康也很重要。

Q6：志工們之間感情好嗎？相處的情形如何？里長、組長或其他幹部跟你們互動的情形如何？

例如：像朋友一樣、主動打招呼、聊聊天聊心事、教你教育小孩的方法、關心你的身體狀況、教你保養身體健康的方法、找你參加其它活動、相約出遊、跟你分享哪裡東西便宜好吃……

A：會出來做志工的心態吼，都比較善良，比較不會計較，這是真的，我也認同所以大家相處很融洽啊，大家都有說有笑，應該不錯啦，不會，我們裡面沒有在計較那些，會出來做，就不會計較啦！應該比較不會講家裡或其它的事，很忙碌，沒有時間聊天，哈哈，我們沒時間，那女生，要問女生的啦，因為我們搬運的人很忙，比較沒有時間講話，男生也比較忙，因為我們男生都是搬運，阿搬運速度要快，女生就是在那裏裁那些寶特瓶吼，她們那個比較，比較可以講話，我們就跑來跑去啊，沒時間講話，我剛才說，他們比較有時間講話，阿因為我們沒空講話，有啦，偶爾啦，比較沒那麼多時間，因為，一些樂趣啦，會講啦，我們裡面一個愛釣魚的，哈哈，他會說魚怎麼釣，最近怎麼釣，釣，釣什麼魚，去哪裡釣這樣，他會說啦，這個人會說，聊天，分享他的樂趣相約出去玩是有可能啦，這樣而已。

Q7：現在做志工跟第一次做志工的印象相比，有什麼不同？你有沒有遇到什麼困難？如何處理解決？

例如：體力無法負荷、家事做不完、家人反對並阻止、與其他志工或人員相處不愉快……

A：剛開始覺得累，現在比較適應了，比較不覺得累了，和大家也都相處愉快。遇到的困難就是有啦，那時候就宣導不周，講不聽那些啦，有些東西，不應該帶來，他又帶來，重複講，我跟他講，便當盒他也沒洗，他那個紅酒瓶也都沒洗，阿現在我們如果沒正吼，那流出來都很臭，又髒又臭，我們抱的人會去沾到那個髒東西，紅酒裡面還有啊，阿那個輪胎水，有沒有？都很臭，阿他們沒有處理乾淨，阿就拿來，阿我們搬動，會流得都是啊，對啊，阿啤酒瓶啦，零零總總，都沒有洗，有些那個醬料瓶也沒有洗啊，如果有沖洗，就不會那麼臭嘛，他就沒有處理啊，整瓶就拿來，就丟進去，用完就丟進去這樣，餐盒有的有洗，有的沒有洗，不收他也拿來啊，他講這個不要拿來，他還是拿來啊，阿來了就跟他收啊，要不然怎麼辦？照理說那是我們的環保署沒在收的，那你說鋁箔包那個嘛，阿，一般我們的資收沒收那個，阿我們的垃圾車隨車收，那有，那要分，阿我們是交代他說吼，那個放在垃圾車隨收的那個，資收車，我們跟他講，阿他也沒有聽到，不管大人還是小孩會聽

的就是會聽，不聽的，你怎麼跟他，你說 10 遍他也是又拿來，不知道是宣導不周，還是那些人不聽，我也還是搞不清楚，哈哈哈哈哈。

Q8：在你做志工的這段時期，有沒有印象最深刻、最有趣或最感人的事情或是很特別的經驗？從事件當中了解或學習到什麼？或是有什麼感想？

例如：發生受傷的事件、與民眾發生衝突、發現貴重物品、突然下大雨……

A：我是感覺說喔，大家響應這個資收，我看起來很高興，大家注重這個環境嘛，對不對？才會做資收嘛，那資收跟環境，有很大的關係啊，第一個，要乾淨，然後不會一直開發嘛，回收就減少開發嘛，減少破壞嘛，阿很多人的響應，就是大家對環保很重視嘛，對不對？很多人來排隊並不會覺得這樣要做好久喔！他們對環保概念很好，來響應政府，這個觀念是很正確，垃圾減少了，阿開發也減少了，開發是破壞嘛，尤其是我們小小的台灣。回收物不處理那個是宣導問題啊，阿配合的，人的問題啊，你跟他講，他下次來是一樣啊，他，他那有的跟人撿的啦，人家給他的啦，呵呵，這個真的沒有辦法避免啊，阿，也是要忍受啊！對啊，那有時候抱著，喔，阿水都跑出來，嘿啊，那里長比較有差啦，有啊，你輪胎裡面有臭水啊，有沒有？你放著，阿那下雨天倒水，阿不小心，用到會跑出來，會啦，那沒關係啦，都會啦，多少啦，那裡面有子子。曾經受過傷，那個金屬刮傷，或是玻璃片，卡到都會啦，阿不會大礙啦。沒有跟民眾發生衝突過。證件有撿過，阿還他這樣啦，錢就比較少啦！有時突然遇到下雨也是要做啊！就穿著輕便雨衣繼續做，鞋子、褲子都濕了還是要做到結束。

Q9：做志工之後，你的身體、生活有什麼改變？還是心「裡」（心內）有沒有什麼感想、想法？

例如：精神、體力比較好、交到更多朋友，可以聊天聊心事一起討論事情、生活環境變得更好、感覺全身都很輕鬆（放鬆的意思）、比較快樂、有成就感、是一種做善事、積功德的感覺、覺得人生有價值……

A：做志工之後身體並沒什麼多大改變，我平常就有運動，生活也沒麼大改變。我的感想是維護環境啊，大家的責任啦不是說，哪個部份的人去做，大家都有責任來做好，啊我來參加，我來做也算是那個，示範啦，對不對？大家參加，來做資收，也是一個，參與啦，有沒有？參與，愛護環境嘛，我覺得這是我們的責任，嗯，大家的責任啦，並沒有特別覺得自己很有價值，人生很有意義。應該有擴展生活圈，怎麼說？我們，多一些，志工的朋友出來嘛，還有，來資收的人，多少都有認識啊！認識比較多人啦，所以我們，是，我們附近的人會，如果拿來，我們就一直，一直認識嘛，嘿啊嘿啊，多認識很多人，對於社區裡的，居民，也比較了解。我會紓壓，活到 50 多歲了，還不會紓壓就慘了。

Q10：對於你參與的資源回收活動，你有看到什麼問題？對環保站、里辦公室或是政府有什麼建議？

例如：可以做得更好更簡便的方法、增加回饋金、增加志工福利、加強宣導

民眾資源回收知識……

A：我覺得回收的宣導還不夠，有些人還要再教育，要跟我們再配合一點，因為，做得比較沒那麼好啦，像瓶子都沒洗什麼的，不該拿來，又拿來，有叫過他們環保署的來吼，阿叫他去講也沒用他們有來過，阿來都嫌他們，阿嫌我叫他站在公仔那裏，有沒有？磅秤那裡，阿叫他宣導，阿他講到最後他也不講，哈哈哈哈哈，他不要，他沒有耐心，因為沒人，沒人要聽啦，他也沒有穿制服，阿也沒有戴識別證啊，阿講人家，不用他，我知道他是環保署來的啦，阿一些，百姓他們怎麼知道？不知道，他講，不理他，你說你的，我做我的，要有制服跟識別證，人家才知道你是什麼人，人家知道你是什麼人，阿你講人家才要聽，阿你一般的，穿得普通普通，人家不知道你是什麼人啊，你這樣碎碎念，他不知道你是什麼人啊？阿你講也沒有說服力啊，你要穿你的制服，穿你的識別證來，人家才知道你是什麼人，穿便服，也沒有制服，你上班時間餒？阿也沒有識別證，嘿啊，人家也不知道你是什麼人，市政府，環保局那邊，在一些行動上可能還要再做得更確實一點。他們只會念，阿不會做，我們做不行，我們做不行，一點點，阿叫他來做，他也沒有說什麼。福利不需要，如果沒有經費，你跟他要求那麼多也沒用，對不對？那個是經費的問題嘛，不是說越多越好，也要看量力而為，福利就類似鼓勵，讓大家來參與嘛，最希望是辦旅遊啊，目前是一年一次，可以增加一年兩次，因為我們在做這個喔，我是感覺說是一個責任啦，阿福利是，多多益善啦，也是要看政府的，鼓勵，需要一種鼓勵，福利是鼓勵，這樣而已，我個人是不用啦，阿我是希望說你如果福利比較好，我就比較來參加，這，這對別人來說，應該是，有差啦，阿我沒差，你福利不好，我也是覺得要做，我不是為了福利啦！資源回收的工作應該這樣，目前是了，做到這樣就可以了，效率應該不錯了，我也是很希望是室內，可以遮風避雨，對不對？問題沒有那個場合啦！很佔空間啦，對不對？阿他那空間要很大啊，就室內當然也是很好啊！

Q11：你願意繼續做下去嗎？會想跟年紀相近的人分享或是鼓勵他們出來做志工嗎？你覺得做志工需要具備什麼條件？還有什麼原因會讓你想要繼續做志工？

A：我會一直做下去，我們一般都會鼓勵大家來做，可以一般沒人要做，這種東西，你如果沒有環保概念，比較自私的人，不做這個，又髒又臭又累，福利有限，夏天又超熱，所以要參與的人很少，阿我是鼓勵大家出來做，要做這個的人很少，當志工需要具備環保觀念，這是最重要的，你如果有這個觀念的人，你會自動出來，阿沒，阿自私自利的人，沒環保觀念，他不會出來，出來，你說，類似運動啦，那也是一種，各人的看法啦，伴，夫妻一起做應該是最好的啊，大家志工們的感情都還不錯，不過大家感情好不好不會影響我當志工的意願，會出來做的人吼，觀念都不錯啦，不會，抱怨就不會來啦！曾經友人不做了，不過我沒問他什麼原因，我在想應該是累吧！可能是累，可能不來了，這是我個人在想啦，阿對

環保觀念也比較不好啦，你不，你不認為說這環保是很重要，他不認為。我們志工以外，我們，我們自己的生活也是，自己也要注重環保啊，不是只有為了，為了做這個志工而已，我們平常就要做好環境保護啊，應該要從自己家裡做起，因為我們吼，我們住，路邊，阿我們摩托車的那個菜籃有沒有都會被人放垃圾，一些那個飲料瓶啦，便當盒，我們的政府現在教出來的怎麼都這麼沒水準？沒，我跟你問一下，我們現在吼，垃圾是不是隨袋徵收吼，阿變成都沒有垃圾筒，阿百姓那個垃圾要丟，丟到哪裡去？隨袋徵收，以後，你沒有垃圾桶，阿百姓的垃圾要丟到哪裡去？放垃圾桶也隨便丟，阿不放垃圾桶也隨便丟，沒有分類就是你不守法，你如果守法的人，你會自動去，注重它，我覺得真的，跟守法有關係，你知道嗎？我感覺這個跟宣導有關，我們垃圾分類吼，在我們雙北，在做就比中南部好。

訪談對象：C1 (2017.05.10)

Q1：當初是什麼樣的機會來擔任幹部？是自願的，還是里長請託或是其它原因？

A：就是在我們老里長那時候說環境清潔志工開始要做資源回收這一部分的時候，因為我跟他是以前的老同事，所以也參與一起做志工。老里長開始做資源回收這一部分，那時候我也幫他規劃，把現有的志工分成四組，人員大概每一組多少人員，工作分配就讓我們里長自己去填，他就把我排組長這一個工作，所以那時候就開始這樣做。

Q2：開始擔任幹部之前，有沒有安排訓練課程？

例如：回收電池及燈泡如何處理避免污染環境、如何安全的回收碎玻璃、了解工作職權、如何管理基層志工……

A：沒有安排訓練幹部的課程。只是清潔隊他們有派人來說明要怎麼做，例如燈管燈泡不能破碎，電池要另外放好，還有市府環保局也有派一個人來說明這些表格怎麼填、怎麼做，他們有來說明。

我幫里長設計了一本點數存摺，別的地方沒有這一本存摺，他們只是依照環保局的表格去填，我設計一本存摺，這樣子方便他們保存，民眾也不會忘記自己的編號，所以要讓他們能夠信任我們比較好。

Q3：幹部所負責的工作有哪些？回饋金如何使用？

例如：協助里長、管理基層志工、聯繫工作人員、採購回饋商品、回報回收成果……

A：聯繫志工人員我們都用 LINE 的群組，都直接 LINE 說我們什麼時候要做什麼，至於什麼時候要做回收，什麼時候要去剪樹，我們都會事先傳訊息出去，至於說每一個人他們要做什麼東西，這些我都事先安排好了，大家都有工作分配表，所以大家都知道要做什麼。連事前的準備工作，哪些人要做，他們誰要去搬負責搬那個桌子，去排那個，誰要去把那個退換物品要送過來，大家都清清楚楚根據這個就好了。

我通常都在星期三把訊息 line 出去，如果有事情不能參加的人他會回報，那這幾

天我就要調度一下志工人員，調過來的人他也知道他今天該做什麼。

我就是規劃這些而已啊！他們因為都是自願出來做志工的，不是用管理的，不用去管，他們都做得很好。

我也教志工怎麼把回收的資料輸入電腦，結束的時候，紙類多少，鐵類多少公斤，所有的資料就自動累計出來了，最後在交易單上填寫各項回收物的總數量，送給清潔隊，兩方簽個名，就可以結束了。

我也要將志工服務時數輸入電腦上報給環保局。回饋金要怎麼使用，環保局都有規定，要運用回饋金的話，我們要經過「資源回收金運用管理委員會」開會同意，才能使用。

好比說要辦理老人共餐也可以，要辦理志工旅遊活動不足的部分也可以申請，甚至於捐獎學金給學校的每一班前三名學生，都可以，這些我們經過委員會，大家開會通過，同意以後，都可以動用。

像中秋節我們有一個晚會，晚會的獎金就是回饋金的部分，我們會提撥差不多 5% 來獎勵這些參加資源回收點數最多的前二十名民眾，最高一萬多塊，最少也兩、三百塊，就是看那一年的回收金額有多少。我們就是要獎勵大家盡量來參加。里的基層建設經費，都是先從里長那一部分優先來用，真的不足的話，會從回饋金這邊扣。

對於低收入戶，現在有一個關愛協會，我們透過關愛協會來做這一部分，也就是送愛心便當，低收入戶的話要看個案情況怎樣，里長會安排，然後會由我們委員會來追認、同意。

Q4：志工的來源有哪些？你用了哪些方法招募志工？

例如：拜託親戚、朋友、鄰長、里民，還是廣發宣傳招募訊息……

A：新的里長必須要重新招募，那我們就是以鄰長做基礎，叫他們問問那一鄰有沒有人要做，或者是鄰長自己本身想做都可以，盡量提出來，所以我們目前鄰長兼志工的，大概有十七、八位，佔一半以上。所以志工來源就是由鄰長這一部分開始擴散出去。

Q5：有沒有使用什麼方法來吸引志工們參加或是讓他們願意持續做下去？就你的觀察，來做志工的，他們通常是基於什麼因素來參與？

例如：有什麼福利嗎？還是有獎金、年節或生日禮品、保險、聚餐、旅遊……呢？

A：沒有獎金或者禮品。不論你做哪一類別的志工都會有投保意外險，我們也有旅遊。

聚餐的話是年底，年終的時候，有一個尾牙聚餐活動，因為我們是志工，我跟里長建議，我們志工是工作性質的，所以用尾牙的名稱。

旅遊的部分，環保局不願意統一辦理，也可能是他們認為說這樣子他們麻煩，要招標，所以盡量鼓吹是不是跟其它的里一起合辦，一兩個里自己辦理也可以。他有編列每年每一個人一千二百元，這些金額他核定給你以後，你就安排旅遊活動，把它核銷掉。

有的人他本身就很熱衷、很熱心於社區的服務，他們願意當鄰長也是他們很熱心，有那種熱忱，其他願意來的，大部分都是因為有熱忱服務社區的精神來的！如果是為了說什麼要來這邊要賺取什麼獎金什麼東西，其實志工根本沒有那個。

只是有一些福利而已，沒有薪水的。

Q6：平時有沒有另外安排聚會來聯繫大家的感情？

例如：聚餐、旅遊、泡茶、聊天聊心事、居家關懷、唱卡拉 OK……

A：平時沒有另外安排聚會，但是志工家裡發生事情，我們會過去關心，委員會同意我們運用回饋金，我們會做一些準備過去關心。

Q7：志工們有什麼抱怨或是不滿意的地方嗎？

例如：福利不足、沒有提供茶水、對其他志工不滿……

A：抱怨應該是比較少啦。有時候會比較計較的是服務時數，因為有規定整年度服務時數沒有超過七十二小時的話，就會喪失志工資格。我們都又記錄在電腦裡，所以要查是很方便的。

Q8：有沒有志工離開不做了？離開的原因是什麼？

例如：有事要忙沒時間了、身體無法負荷、家裡有人反對、做得不開心（發生不開心的事情）、嫌參與志工所獲得的回饋太少（只有付出沒有任何實質回饋）、和原本的期待不同（原先以為可以賺點零用錢）、要幫忙帶孫子……

A：有一個要去幫朋友賣早餐，另外有一個是孫子出生了要照顧，另外有一個是比較年輕的，他都睡到很晚，時間沒有辦法配合，他就主動就說我沒辦法。另外一個他臨時家裡發生一些事情，有一個剛報名要做，還沒有受過訓練，他剛報名做一次，第二次就剛好中風了，所以他就要退出了。

Q9：管理志工方面，有遇到什麼困難或是問題嗎？

例如：大家臨時有事，人數不足、志工之間相處不愉快、對於里長的管理有意見……

A：就是剛才說志工臨時有事，要調派人，大家也都很願意配合。

Q10：進行資源回收活動有遇到什麼困難或是問題嗎？

例如：民眾情緒上激烈的反應、天氣（下雨、大熱天）……

A：如果碰到下雨，那個沒有辦法預測得到的。

剛才也有講到就是分類不清楚，有時候會造成我們跟民眾會有一些不愉快啦！因為明明以前可以，但是臨時清潔隊的人員說不行，民眾就很憤慨啊，玻璃和輪胎本來都是一公斤就是一點，現在點數只剩零點三，民眾就會覺得點數怎麼變得很少，會有這種情形出現，我們就要去安撫、要去溝通，這個很困擾，這個比較麻煩。

Q11：您帶領志工們進行資源回收工作非常辛苦，對於政府在里鄰辦理資源回收活動政策方面有什麼意見或建議呢？

例如：增加回饋金、增加志工福利、加強宣導民眾資源回收知識……

A：

玻璃罐本來一公斤的點數是一，為什麼現在剩下零點三，結果現在比較沒有人要撿玻璃瓶，到處丟，所以說環保局應該考慮點數不要降那麼低。

環保局還規定家庭產出的回收物才可以，有什麼東西是家庭產出？大部分都是商店買回來的東西，好比說你買回來吃的喝的，最後剩下塑膠瓶，可能一、兩瓶而已，那個有限，商店如果送來塑膠瓶或紙箱難道也不收嗎？

像輪胎的話，我們牽機車去修理，難道我要為了零點三的点數，然後把一個輪胎拿回來嗎？有這樣子的嗎？他規定這個根本就不對！都是機車行他們收集了以後再一起拿來，但是環保局又規定不行。這是「循環型社會黃金資源回收站」，這一塊他就切掉了，就不對啊！應該是大家都可以拿來。

如果像這種的話是事業的下腳品，跟廢棄物不一樣，下腳品，是可以回收的，那是可以賣的，他們賣錢以後是給員工當福利金的。那不是廢棄物，本來就是要做資源回收，他們應該把觀念先搞清楚。這一部分我不太想再繼續做，因為我覺得市政府別的單位都很認真、很積極在做，環保局好像沒有把心思放在這裡，真的差很多，連一年一次的志工訓練都不辦，還要人家去跟他建議、跟他申請，他才要辦，這個實在是差太多了。

訪談對象：C2 (2017.05.10)

Q1:當初為什麼會願意出來擔任環保志工？以前有這方面的經驗嗎？第一次參與的印象跟感覺是什麼？

例如：是某人的請託、朋友的邀請、家人的鼓勵、福利多又好（有哪些福利、獎金、禮品……？）、消磨時間，才不會無聊、多出來活動，身體比較健康、交朋友、做善事，積功德……

A：我是因為我退休之前，我有做功課，退休之後要做什麼？因為退休以後沒有上班，時間多的是，那會很無聊，所以我會去做功課去了解，也參考日本的退休人員的生活安排，還有我們同事退休以後的生活安排是怎麼樣，有的人如果說沒有其它的事情來代替你上班的那一種心情的話，很容易就退化，很早就過世了，會有這種情況，所以我那時候就有一種想法就是退休以後，要找一些事來做，做一些規劃，那時候就有說要當志工，不管什麼志工，能多當一些，好像在上班的那種感覺，也交到很多朋友，我動機是這樣子。

那時候是因為我們三福里早上本來就有一些在打掃的環境清潔志工，那資源回收是後來才有做，本來以前是只有環境清潔志工，資源回收是後來推行，有鼓勵大家來做，我們里長才去申請，當然我們就從環境清潔志工，直接就投入這個資源回收的部分，所以是原來的環境清潔志工投入的。

Q2:擔任志工之前有沒有參加訓練課程？是市政府還是區公所辦理的？請稍微介紹一下訓練課程教什麼？有沒有教你對於廢電池如何處理避免(汞)污染？有沒有告訴你省電燈泡萬一打破要如何處理……這些都是很專業的知識，有沒有人告訴你要怎麼處理？

例如：像上課一樣，教你回收物「怎麼分類？怎麼秤重？怎麼計算點數？」、參觀其它里鄰的做法……

A：像我們在樂生療養院那邊當保健志工，都有訓練，其它的志工也都有訓練，但是資源回收這一塊就沒有，以前都沒有，環保志工一直到後來因為大家都要有服務時數手冊，要報工時，因為我們做志工有累積時數，時數條要給我們貼在手冊上面，作為志工表揚的依據之一，因為都沒有安排訓練，所以我們有反應，反

應了以後新北市環保局才開始安排訓練課程，志工要有基礎訓練跟專業訓練，那次是兩種一起進行，所以在老里長那時候好像是 101 年之前有一次辦理志工訓練，然後一直到 104 年，我們那個新的里長又產生出來以後，新招募志工，因為這些新的志工也要報工時，沒有辦法辦理，因為他沒有志工資格，所以我們又爭取又反應了，叫他們要辦理訓練，要不然我們這些志工都是黑牌的，這樣不行，因為這樣子的話就沒有辦法投保，所以就要安排訓練課程啊！所以就這兩次。訓練課程第一個基礎的訓練，基礎訓練就是認識志願服務法，志願服務法要讓你知知道裡面規定什麼東西，你的權利義務是什麼，要遵守什麼。專業訓練的話就比較差，就是說他沒有完全針對說你是環保志工，就是可能講一些市政府的環保政策，就是講那些而已啦。

開始資源回收以後，有來說明，好比說當初我們申請資源回收站在這裡的時候，他們有派員來說明要怎麼做，至於垃圾的分類，那個平常的那個已經都有宣導過了，就是一般人都知道，都知道說要怎麼來分類，所以那個並不會影響。

沒有教收來的電池要注意什麼，像燈管、燈泡也沒有說，所以我說志工的訓練課程，就很缺乏啦！像我們的水利署辦的防汛志工，他就很注重這一塊，他每年一定要做一次專業訓練，叫大家再回去，因為河道改變，哪裡的設施改變，或者是說有什麼災情要通報的軟體有了更新，我們都要知道，他做的訓練就很徹底，但是環保局這一塊我認為是不合格的。

只有叫他們說燈管、燈泡你要完整的，要包好，不要讓它破掉，所以這些破掉以後會產生什麼後果什麼東西，這個完全沒有做一個訓練，不僅僅是要對我們志工做訓練，你一般里民眾拿來回收，你也要讓他們知道，要有一些文宣資料。

Q3：出來做志工，家人支持你這麼做嗎？他們有什麼行動或是改變？

例如：主動鼓勵你多參加，多活動、載你到回收站、幫你做回收站的工作、原本要做的家事有家人幫忙完成、會幫你按摩、會抱怨你太晚回家、惡意猜測你亂交朋友……

A：很支持，我在家裡沒有做什麼，都是我太太在處理家務，我大老爺一個，想做什麼就去做什麼，沒有什麼干擾，反正我做什麼太太都沒意見，不要去做壞事就好了。

Q4：在你做志工之前，家裡的垃圾都怎麼處理？做志工之後，家裡的垃圾分類回收有什麼改變？家人能夠配合嗎？

例如：有分成垃圾、回收物、廚餘、堆肥四類嗎？回收物有清洗、壓扁……嗎？還是全部都丟進垃圾桶裡？沒有做好的是哪些部分？

A：在環保局宣導要垃圾分類之前大家都差不多一樣，就是往垃圾桶丟，但是我們那邊比較不一樣，我們那邊巷子裡面有一個在做資源回收的，好像我們說拾荒，其實他就是比較弱勢，他要收集一些去賣，所以我們通常不會隨便丟，我們都會另外放，撿起來給他。

那以前我們做得比較不夠的地方就是廢油處理，廢油現在還沒有正式在回收，廢油的話大部分就是直接倒水槽的排水孔。

宣導了以後我們當然分類得更清楚。

像廚餘的部分，我本身在山上有一塊地在種菜，我都會拿到上面去，甚至於我那一條巷子我會請他們把廚餘放在一個地方給我當肥料，所以這個廚餘的部分也沒有問題。現在，我太太他把廢油裝起來，然後就是用塑膠袋綁起來，丟到垃圾車上回收廚餘的桶子。

Q5：做志工之後，你對於「環保」的觀念或行為有什麼改變？

例如：確實做好垃圾分類、減少或避免使用塑膠製品（塑膠容器、塑膠袋）、自備購物袋、自備提鍋便當盒、不喝飲料或減少購買、盡量重複使用……

A：現在知道可以用廢油來做肥皂。

家裡除了垃圾分類做得更細之外，像我太太的話，他本身就對外面的食物不太感興趣，他盡量都在家裡吃飯，他寧願很辛苦去煮，也不讓我們的小孩子或者是我們去外食。像豆漿的部分，他偶爾會去買豆漿，他就是提著一個湯鍋（提鍋）去，他買回來的時候覺得有比較多，所以這種誘因會吸引他。我們也都會自備購物袋，很多東西也都會重複使用。

Q6：志工們之間感情好嗎？相處的情形如何？里長、組長或其他幹部跟你們互動的情形如何？

例如：像朋友一樣、主動打招呼、聊聊天聊心事、教你教育小孩的方法、關心你的身體狀況、教你保養身體健康的方法、找你參加其它活動、相約出遊、跟你分享哪裡東西便宜好吃……

A：像家人似的。當然會主動打招呼，大家會聊天聊心事，說心裡的委屈，那是一定的，而且可以交很多朋友。

志工，就是自願服務，自願服務就是自己心甘情願出來服務，他如果出來當志工就有這種服務的心態，有這種心態的話就是一出來大家都是好朋友好姊妹！有時候真的是比親姊妹還好，沒有大家互相看不順眼或者是怎麼樣。

如果是我回家就累攤了，有的志工很細心，還會相約聚餐聯繫大家的感情。

Q7：現在做志工跟第一次做志工的印象相比，有什麼不同？你有沒有遇到什麼困難？如何處理解決？

例如：體力無法負荷、家事做不完、家人反對並阻止、與其他志工或人員相處不愉快……

A：至於說第一次到現在有什麼看法的改變？其實我們是一本初衷，出來就是要付出，就是服務這個社區這個社會，資收站就是服務一般的民眾，我們就是有那種心情，我們出來就是要付出，就是要服務的。像參加資源回收環保志工以後，我們更了解地球被污染得已經很嚴重了，我們會認識這些。像我在防汛志工那邊，我們也知道現在極端氣候，我們要怎麼去因應，增加很多這方面的知識，跟原來進來的時候，確實是有很多新的知識讓我們吸收。

Q8：在你做志工的這段時期，有沒有印象最深刻、最有趣或最感人的事情或是很特別的經驗？從事件當中了解或學習到什麼？或是有什麼感想？

例如：發生受傷的事件、與民眾發生衝突、發現貴重物品、突然下大雨……

A：夏天很熱啊！但是我們在樹下啦！還好我們時間很早，做到我們要結束的時

候還受得了。

最讓我印象深刻的就是有一個媽媽，他拿回收物來的時候，他連讀國小的小孩都帶來，都帶過來認識資源回收，所以就是小孩子都要教他說我們應該要來做資源回收，他雖然東西不多，但是他家裡產生的回收物都是資源，他這樣辛辛苦苦拉著孩子一起來，所以如果大家都這樣把資源回收的觀念傳給下一代的話，這小孩將來不得了。要不然的話像現在的年輕人，他沒有經過這一段，他懶得做就覺得懶得做，像我孩子他本身也懶得做啊，我就規定他說不管你怎麼樣，你把東西拿到我這邊來，你不做你至少把它分類好，你把他拿到我這邊來，我再拿過來這裡回收，要不然的話也是隨便丟，分類也不徹底，他自己要來做才對。那個媽媽就讓我很佩服，身教真的很重要。

Q9：做志工之後，你的身體、生活有什麼改變？還是心「裡」（心內）有沒有什麼感想、想法？

例如：精神、體力比較好、交到更多朋友，可以聊天聊心事一起討論事情、生活環境變得更好、感覺全身都很輕鬆（放鬆的意思）、比較快樂、有成就感、是一種做善事、積功德的感覺、覺得人生有價值……

A：做志工像剛才講的，我就是自己規劃要來做的，所以改變的就是我退休以後，好像還在上班的感覺，另外就是我能夠付出，那是我的福氣，我希望能夠繼續付出。

我們退休以後，好像人生的價值一下就跌落，好像沒有價值了，能夠繼續再付出的話，就是我還有一點存在價值，所以我在這裡找回自己的價值。這樣做志工會覺得有快樂的感覺，有成就感，蠻符合自己的需求，這些都是額外的附加價值。

Q10：對於你參與的資源回收活動，你有看到什麼問題？對環保站、里辦公室或是政府有什麼建議？

例如：可以做得更好更簡便的方法、增加回饋金、增加志工福利、加強宣導民眾資源回收知識……

A：環保志工職能訓練這一塊，我們新北市環保局做得不夠。

關於廢油，一般人可能就是像我以前這樣就把它隨意倒掉，這一塊環保局應該要再宣導一下。

回收物兌換的點數後來環保局有改變的這一部分確實要再加強宣導，讓民眾知道，因為很多民眾他按照以前我們宣導的方式做，好比說塑膠回收，本來所有的塑膠都是塑膠類，後來又分成容器類的塑膠（保特瓶、有瓶蓋的），和一般塑膠，這兩種回收物兌換的點數相差很遠，而且水桶算容器嗎？玩具的塑膠有的不收？要怎麼來分辨這個塑膠跟那個塑膠不一樣？應該要用材質編號，不然的話民眾搞不清楚，他們拿來的回收物就混在一起，在檢查的人說容器塑膠跟一般塑膠要分開，就會產生糾紛，這方面要繼續宣導，大家才能夠配合。而且有些塑膠，來載回收物的清潔隊說這個廠商不要，環保局應該去看廠商還是本身的政策有問題？這個就不對了，應該就是要把這些地球不容易消化的東西，要把它回收回來，現在變成就是有價值、有錢的才要，那其它的怎麼辦呢？

玻璃這一方面也是一樣，跟廠商談價錢的話，他一降降到剩下三毛錢，原來一塊錢，現在三毛錢，大家就不撿了，不做回收，滿地又是玻璃瓶啊，這樣對環境影響很大。

志工訓練需要加強以外，一般民眾的部分也要繼續加強宣導，這樣大家才能配合，不然的話，產生困擾的是我們這些環保志工。

Q11：你願意繼續做下去嗎？會想跟年紀相近的人分享或是鼓勵他們出來做志工嗎？你覺得做志工需要具備什麼條件？還有什麼原因會讓你想要繼續做志工？

A：願意。只要體力好，就可以繼續做。願意付出的心也是很重要！

像我們資源回收環保志工這一部分，以我們裡面，名額已經限制住了，市政府規定只能夠三十個，再多的話他預算沒有那麼多。人太多的話，但工作沒有那麼多，出來衝人數的也不好。現在他限制的話，不讓人再增加，那我們只好利用現有的人數來分組，有的人就跨組來做。所以不是我們要介紹說年紀相仿的來就可以，像樂生醫院的話一直有缺志工，如果說介紹到那邊去還可以，環保志工的話可能就受限制。

這個具備的條件就是你家裡要同意你、有人支持，然後你自己本身，家裡的事情你能夠處理，你有心力，也有時間，也要有體力，你如果本身已經沒有辦法，已經很老了，沒有體力，你也不能做，所以除了要有意願以外，你就是要那個時間、體力、熱忱。繼續做下去就是要本著當志工的初衷，我能夠去做到什麼，我就做到什麼時候。

訪談對象：C3 (2017.05.10)

Q1：當初為什麼會願意出來擔任環保志工？以前有這方面的經驗嗎？第一次參與的印象跟感覺是什麼？

例如：是某人的請託、朋友的邀請、家人的鼓勵、福利多又好（有哪些福利、獎金、禮品……？）、消磨時間，才不會無聊、多出來活動，身體比較健康、交朋友、做善事，積功德……

A：一開始沒有經驗，有一次，一大早經過我們社區，很多婆婆媽媽在那邊掃地，那時候就覺得說等我小孩長大的時候，我要來當志工，我是社區一份子，我想出來當志工服務大家，起初是這樣。

十幾年了，一開始當志工，就是那時候是我們老里長的時候，清掃社區，大家的精神真的不簡單，一大早四點半起來，我們通通到里長服務處集合，差不多四點五十，天黑黑的，我們就開始有的人拿掃把，有的人拿畚箕，這樣開始整個社區打掃好，差不多快要六點五十分左右，整個社區都很乾淨，有的人還不知道我們已經掃好了，社區那麼乾淨，還不知道說原來是有一群志工，那麼早起來，在那邊打掃社區。後來有黃金資收站，我們就加入資源回收的環保志工。有一些朋友看到說：「唉呀在這邊做志工喔？」我們都沒有說啦！只是就是說我剛才就講過

了，來當志工，把環境變得更乾淨，回到家，不管你做什麼，都是一種法喜，覺得很高興，很有成就感。

我不覺得是消磨時間，因為本身我還在上班，但是環保志工是利用星期六，不影響我的工作。

出來做志工不是為了什麼福利，那這樣就上班就好了，沒有出來做志工是為了賺錢，我從來沒有這樣想。

Q2：擔任志工之前有沒有參加訓練課程？是市政府還是區公所辦理的？請稍微介紹一下訓練課程教什麼？有沒有教你對於廢電池如何處理避免(汞)污染？有沒有告訴你省電燈泡萬一打破要如何處理……這些都是很專業的知識，有沒有人告訴你要怎麼處理？

例如：像上課一樣，教你回收物「怎麼分類？怎麼秤重？怎麼計算點數？」、參觀其它里鄰的做法……

A：印象中是沒有參加過。

Q3：出來做志工，家人支持你這麼做嗎？他們有什麼行動或是改變？

例如：主動鼓勵你多參加，多活動、載你到回收站、幫你做回收站的工作、原本要做的家事有家人幫忙完成、會幫你按摩、會抱怨你太晚回家、惡意猜測你亂交朋友……

A：是支持啊，因為做志工也是社區服務，當然是支持。

每當星期五晚上，家人就提醒我趕快睡，明天一大早要去做志工喔！

那麼早他們還在睡覺，因為大家都忙，要上班，週六都會睡晚一點，沒有幫忙做家事，也不會介意我到外面就是這樣出來交朋友。

只要你在做志工，不管哪一部分，我目前是醫院、圖書館、長照的志工，這樣跟人家認識交朋友，沒有不好的。

Q4：在你做志工之前，家裡的垃圾都怎麼處理？做志工之後，家裡的垃圾分類回收有什麼改變？家人能夠配合嗎？

例如：有分成垃圾、回收物、廚餘、堆肥四類嗎？回收物有清洗、壓扁……嗎？還是全部都丟進垃圾桶裡？沒有做好的是哪些部分？

A：家裡還是我這個媽媽在做的。

做志工之前好像沒有，那時候通通都是丟在一起，飲料杯沒有沖洗，廚餘堆肥就是直接丟進垃圾桶了。後來有宣導就會去分類，一分類的話，垃圾就減少。

做了志工之後，就有開始做分類處理。廚餘堆肥有分開、回收物像飲料杯、飲料罐會沖洗，上面的蓋子跟下面杯體也會把它分開。

再加強的部分是，我會跟小孩說，這個已經宣導很久了，要分類這個東西，我們大家一起來做，小孩子就比較忙，一個上班，一個孩子還在讀大學，所以說他們比較沒有時間去做這些，還是由這個老媽在做啦！

Q5：做志工之後，你對於「環保」的觀念或行為有什麼改變？

例如：確實做好垃圾分類、減少或避免使用塑膠製品（塑膠容器、塑膠袋）、自備購物袋、自備提鍋便當盒、不喝飲料或減少購買、盡量重複使用……

A：會盡量去避免減少使用塑膠的東西，像塑膠杯、塑膠罐、塑膠袋。

比如說出門，我們就會自己帶環保杯這一些，比如說小孩要帶什麼，我都會自己買保鮮盒來裝，不會說紙便當盒一大堆這樣子，那是製造垃圾，我出門還會盡量準備購物袋，出門我也自己有帶茶，

Q6：志工們之間感情好嗎？相處的情形如何？里長、組長或其他幹部跟你們互動的情形如何？

例如：像朋友一樣、主動打招呼、聊聊天聊心事、教你教育小孩的方法、關心你的身體狀況、教你保養身體健康的方法、找你參加其它活動、相約出遊、跟你分享哪裡東西便宜好吃……

A：像家人似的。當然會主動打招呼，大家會聊天聊心事、說心裡的委屈，那是一定的，當志工可以交很多朋友，但是有時候譬如說人家遇到什麼事，我們不可以說你怎樣怎樣，我們要鼓勵，讓他有一點信心，不要讓他覺得越來越痛苦。但是有很多志工在抱怨媳婦怎樣、老公怎樣，我就跟他說：「家人是有緣才會聚在一起，這是緣分，要珍惜。」所以說像那一天就遇到一個志工他說他兒子長得不錯，娶一個外國人，我說這是很有緣，這個台灣女生這麼多，怎麼娶國外的呢？是緣分，要好好珍惜！他說他的媳婦東西買一買不吃都丟掉，我說你就跟媳婦說我們一個人的福報有多少是固定的，我們不要把它浪費掉，他說：「你就不知道，每項都不吃，小孩不吃就丟掉。」我說你要跟他說，我們住在台灣，他來台灣很幸福，像國外衣索比亞，要吃都沒辦法吃，台灣真的很幸福，要惜福，不要把東西這樣浪費掉。

所以說其實我覺得像我當志工，這樣認識了一些朋友，可以說找時間大家有空，去喝個下午茶、去喝咖啡，中午去聚個餐、吃個飯這樣子，一起過母親節，就很快樂，過來當志工很快樂。有時候這些婆婆媽媽志工在一起的時候，就說什麼好吃啊，改天去聚餐啊，還是說哪裡好玩啊，就會相約大家一起去。不錯啦！多一個朋友就是少一個敵人。

Q7：現在做志工跟第一次做志工的印象相比，有什麼不同？你有沒有遇到什麼困難？如何處理解決？

例如：體力無法負荷、家事做不完、家人反對並阻止、與其他志工或人員相處不愉快……

A：都沒有什麼問題，從以前到現在都很好。

第二個禮拜我們是在操場做資源回收的，第四個禮拜我們是在河堤邊剪花木，組長會通知我們星期六要到操場或是河堤那邊，大家簽名以後，他一個口令，我們就一個動作，大家都配合得很好，開始做回收工作或是修剪樹木，大家做都很高興啊！沒有說遇到什麼困難，我個人感覺是沒有，既然出來當志工，任何困難或事情都很好解決。做資源回收的工作，體力都能負荷的了。

Q8：在你做志工的這段時期，有沒有印象最深刻、最有趣或最感人的事情或是很特別的經驗？從事件當中了解或學習到什麼？或是有什麼感想？

例如：發生受傷的事件、與民眾發生衝突、發現貴重物品、突然下大雨……

A：沒有發生衝突。像我們在操場做的時候曾經突然下大雨，就趕快搬到馬路對

面的騎樓，那一些搬運的男性志工還在操場穿著雨衣在那邊搬。而且民眾要拿單子給我們填寫，排整排，擋住光線，真的很暗，而且現在年紀大了眼睛老花，真的有點吃力，只好跟他輕聲細語的說不好意思，稍微讓開一點，民眾也都很配合。

太陽底下不怕熱，因為有帽子，還是斗笠，而且時間比較早，比較涼，所以最怕就是下雨的時候，不管哪部分大家真的都很辛苦，連來回收的民眾拿著回收物站在太陽底下排隊等著秤重也很辛苦。

Q9：做志工之後，你的身體、生活有什麼改變？還是心「裡」（心內）有沒有什麼感想、想法？

例如：精神、體力比較好、交到更多朋友，可以聊天聊心事一起討論事情、生活環境變得更好、感覺全身都很輕鬆（放鬆的意思）、比較快樂、有成就感、是一種做善事、積功德的感覺、覺得人生有價值……

A：講實在的，從十幾年前還年輕四十幾歲而已，我四點多騎摩托車來，不管再冷再什麼情況都要來當志工，到現在，快要六十歲，但是體力漸漸差了，我現在回想起來，那時候的體力很明顯跟現在有差啦！真的歲月不饒人。

但是我感覺只要出來當志工，都很快樂，不是為了福利或是有什麼好康的，不用啦，我在我家的工廠做，一個鐘頭我就賺一千塊了，我不用這樣，只是說出來做就是付出，沒有想說我要拿好康的。

我這個年紀出來社會，我們不會跟人家斤斤計較，跟人家勾心鬥角，我是吃素的，沒有吃素時的也是我的朋友，不要有分別心啦！我覺得只要「心存感恩的心」，像我每天要睡覺之前，我都回想說我今天所做的，想得很清楚，如果說有不好的，我就會想要有懺悔的心，今天做不好，應該怎樣不要再跟人家有不好的事，把它畫掉，隔天起來，又是新的一天。

其實一個團體，不管到哪一個團體，一定都有兩、三個這樣比較那個，但是我們不管他，有人在抱怨說你就不要怎樣怎樣，我說你就能聽你就聽，不能聽你就還是把他當空氣，都不要管他，我講過了，多一個朋友就少一個敵人，

我們的組長很細心，他會想到別人，大家都對他恭恭敬敬，意思就是說他真的帶動得很好，我們很願意配合這個大公無私的人，他真的很不錯。

我做志工是覺得「助人為快樂之本」，不會說做到痛苦不堪，我常常說法喜，法喜充滿就感覺很快樂這樣，不會計較。我的佛教宗教信仰不影響我做資源回收的工作，我只是純粹一種服務的想法。

我很知足啦，因為我要上班，有一個完整的家庭，但是還是固定去做志工，比如我休息有空就到迴龍醫院當志工，早上就去做長照志工，去關懷一些老人，晚上就去圖書館，然後星期六就做環保志工，排得滿滿的。

我也跟去關懷的獨居老人說不要抱怨，要存好心，不要造口業，每個禮拜去，他幾乎都是這樣講，當志工就要有耐心跟愛心，這些都很重要的，不要他跟我們說一說就聽得很煩，每個禮拜還是要有耐心聽他講。

Q10：對於你參與的資源回收活動，你有看到什麼問題？對環保站、里辦公室或

是政府有什麼建議？

例如：可以做得更好更簡便的方法、增加回饋金、增加志工福利、加強宣導民眾資源回收知識……

A：加強宣導民眾資源回收的知識，譬如說三個月一次也好，幾個月一次也好，我個人感覺還是要，說不定有人到現在還是都不懂怎麼分類回收。

Q11：你願意繼續做下去嗎？會想跟年紀相近的人分享或是鼓勵他們出來做志工嗎？你覺得做志工需要具備什麼條件？還有什麼原因會讓你想要繼續做志工？

A：願意。只要你體力好，就沒問題。不過，心也是很重要啦！不要做得痛苦不堪。

