

應用社會心理學行動方案

還我乾淨的女廁

組員：

99007009 邱奕豪

99007035 林映秀

99007046 林育如

99007064 沈育如

99007065 柯喬文

研究動機	1
問題探討	1
解決方案	2
結論	4
檢討與分析	6
問題與討論	7
分工表	8
附錄(女廁觀察日記)	9

應用社會心理學行動方案

行動方案主題：還我乾淨的女廁！

研究動機：

去女廁上廁所，常常有很不好的如廁經驗，可能地板有汙水或者是髒亂的腳印，還有可能會遇到馬桶沖水沒沖乾淨而留在馬桶中的污垢。廁所的環境清潔會影響使用者的觀感，不乾淨的環境會使得使用者使用時很不舒服，甚至會拒絕使用。

為了印證我們的想法，我們做了網路問卷調查高醫的女生對於學校女廁清潔的滿意度。調查結果發現大部分的女生都對廁所清潔不甚滿意，因此我們認為改善廁所的清潔是很重要的。

問題探討：

探討女廁髒亂的原因，我們討論出以下幾點：

1. 工具不足，無法有效處理
2. 時間不足，無法有效處理
3. 勇氣不足，無法有效處理
4. 覺得有清潔人員會處理，自己不用動手
5. 覺得沒有人會發現，留下髒亂也沒關係
6. 覺得是公共場所，所以不用太在意
7. 覺得大家也都這樣擺爛，自己清理會感到很委屈
8. 根本就沒有發現自己意外造成髒亂，若發現的話一定會嘗試處理

我們使用焦點團體來增加髒亂原因的探討及可能的解決方案，討論結果指出使用者可能認為學校女廁是公共廁所，所以不清理也沒關係；認為自己弄髒也沒有人會知道，所以不太會清理；如果這間廁所只屬於一個使用者的話，那麼清潔廁所的責任就會在這位使用者身上。反之，若這間廁所很多使用者可以使用，那清潔廁所的責任就會分散到每一位使用者身上，相對的責任就變得很小。另外，部分使用者可能覺得女廁放置的工具不衛生，因此即使環境髒亂也不會使用工具清理。

經過網路問卷和焦點團體的調查後，我們重新歸納出造成女廁髒亂有兩個主要的原因：

1. 工具不足：

女廁現有的清潔工具並沒有辦法清潔所有的髒亂。

2. 責任分散：

在公共廁所中，清潔廁所的責任被分散。

解決方案：

一、 針對工具不足，我們提出的改善方式如下：

1. 增設小拖把

因為現在女廁的清潔用具只有馬桶刷，對於某些髒汙，例如地板上的汗水、尿和髒亂的腳印，馬桶刷並沒有辦法有效清理，所以我們在女廁放置小拖把，嘗試改善地板的髒亂。

2. 增加拋棄式手套

因為考慮到使用者可能會認為清潔工具不乾淨而不敢使用，所以我們在女廁裡增加了拋棄式手套，希望藉此增加使用者使用工具的機率。

3. 增設工具使用說明

為減低使用者對於我們增設的清潔工具有疑慮，我們設計三種工具使用說明：

1. 「不小心把廁所弄「髒」的話，手套、衛生紙和馬桶刷是你的好幫手喔！

◎「髒」的定義：尿灑出來 or 血滴出來 or 地板溼溼的…」

2. 「不小心把廁所弄「髒」的話，這裡有小拖把和馬桶刷可以用喔！

◎「髒」的定義：尿灑出來 or 血滴出來 or 地板溼溼的…」

3. 「怕小拖把 or 馬桶刷髒髒的嗎？這裡有手套可以用喔~用過請丟掉！」

藉此讓使用者了解工具的使用時機

二、 針對責任分散，我們提出的改善方式如下：

1. 增加女廁標語

為了喚起使用者對保持女廁清潔的責任感，我們增加了標語：「請你念出以下字句：我想要一個乾淨的廁所，所以我會保持廁所的清潔！」。嘗試讓使用者念出標語內容，以此增進使用者的「自我覺察」。根據自我覺察理論，當使用者意識到自我行為與社會規範(標語)的落差，會嘗試讓自己符合規範。因此使用者在有自我覺察後(念出或默念標語)比較有可能會做出符合標語的行為—保持廁所乾淨。

為比較解決方案的效果，我們設計了六種不同的改善方式：

	有標語	沒標語
馬桶刷+小拖把	8	7
馬桶刷+手套	5	6
馬桶刷+手套+小拖把	1	10

比較 5&8、6&7：觀察是否會對工具的衛生而拒絕使用(害怕上面有很多細菌、不夠乾淨，使用手套可避免此情形)

比較 1、5、8 & 6、7、10：觀察標語是否能增加維護廁所清潔的作為

廁所相對位置示意圖

5	走道	6
X(門打不開)		7
X(門打不開)		8
X(坐式馬桶)		X(坐式馬桶)
1		10

門口

結果

1. 比較控制組與實驗組（僅限星期四、五）

控制組：

5/23 星期四：下午，在清潔人員清掃前地板溼溼有黑色腳印，整體而言髒亂

5/24 星期五：下午，整體而言還算乾淨。

實驗組：

5/30(四)：下午，1.5.6.8.10 號廁所馬桶有些許痕跡，地板大致上屬乾淨；7 號廁所地板及馬桶則是乾淨的

6/6 (四)：下午，1.5.6.8.10 號廁所馬桶有些許痕跡，地板也有些許黑腳印或髒汙；7 號廁所地板及馬桶則是乾淨的

5/31(五)：下午，1.6.7.8 號廁所地板及馬桶乾淨；5.10 號廁所馬桶乾淨，地板則有些許乾乾的黑腳印痕跡

6/7 (五)：下午，6.8 號廁所地板及馬桶乾淨；1.5.10 號廁所馬桶乾淨，地板則有些許乾乾的黑腳印痕跡或垃圾；編號 7 廁所地板乾淨，馬桶有污漬痕跡。

比較未進行任何操弄的控制組和放置工具及標語的實驗組，歸納出整體而言清潔程度未有大幅度的改進，但地板較少出現濕濕的髒汙，在清潔的觀感上我們認為有所提升。

2. 比較編號 1.5.8 和 6.7.10 標語有無

我們發現 1.5.8 和 6.7.10 號廁所其清潔程度無太大差異，因此我們推論標語的有無並未對使用者有太大影響。

3. 比較 1.5.8 工具不同

1.5 號廁所清潔程度差不多，地板或馬桶有時會有髒汙；8 號廁所地板或馬桶雖偶有髒汙，但較常保持清潔。

比較 6.7.10 工具不同

6.10 號廁所清潔程度差不多，地板或馬桶有時會有髒汙；7 號廁所馬桶及地板則是經常保持乾淨。

總結設置不同工具的廁所其清潔程度差異，我們認為工具未影響其清潔

程度，但廁所位置可能會造成其清潔程度之不同，1.10 號廁所放置馬桶刷、小拖把及手套，工具是最完整的，但位置在最外面，最常被使用，因此較不易保持清潔；5.6 號廁所，位置在最裡面，也是使用者比較偏好使用的位置，因為可能較具有隱蔽性，或直覺上認為較少人使用，因而較多人使用，導致偶有髒汙；7.8 號廁所位置處在中間，我們認為相對於 1.5.6.10 號廁所，使用者的偏好程度會比較低。

結論

標語之有無及不同工具之設置(馬桶刷+小拖把、馬桶刷+手套、馬桶刷+小拖把+手套)並未對使用者產生太大影響，但整體而言，我們認為比較原始未設置工具之情境和有工具之狀況，清潔程度是有改善的。另外，我們發現，影響不同廁所之清潔程度可能與其位置有關。1.10 號廁所位置在最外面，最近也最明顯，因此可能最常被使用；5.6 號廁所，位置在最裡面，可能較具有隱蔽性，因而也成為使用者比較偏好使用的廁所間；7.8 號廁所位置則處在中間，我們認為相對於 1.5.6.10 號廁所，使用者的偏好程度為中等或偏低。

檢討與分析

從這兩周的實驗結果比對先前的使用經驗，廁所環境的清潔度是有提升的，地板沒有再出現髒亂的腳印。但因為少數使用所留下的髒污，影響了我們對環境清潔的觀感，因此在記錄廁所觀察時，我們也把這些髒汙確實的記錄下來，在結果上會讓讀者認為廁所清潔並沒有明顯的改善。我們假定大部分的使用都有公德心，會維持廁所清潔的人，但是少部分的使用者沒有負起維持廁所清潔的責任，留下他們所製造的髒亂，而我們所設置的標語並未成功地喚起他們維持廁所的意願，或者使用者還未熟悉我們所設置的清潔工具，因此從結果來看，廁所的環境清潔並未明顯改善。

改進的方法

1. 改進標語的內容：以情感訴求來傳達清潔人員打掃廁所的辛勞，或是以道德脅迫的內容，來增進使用者維持廁所清潔的意願。
2. 校園海報宣導：張貼海報來說明廁所環境的髒亂情況，以及新增設清潔工具的使用方式，宣導維持廁所清潔的功德心。

問題與討論

1. 手套的使用率如何？

經實驗者記錄，每間一個星期減少 5 個手套(總共四間)

2. 清潔工具髒的話要如何處理？

假設我們執行的行動方案是有效的，即可建議學校採那我們的方案，並請清潔人員協助維護工具之清潔。

3. 手套放在廁所中，使用者可能會對手套之清潔有疑慮？

手套是用完整的包裝放置在廁所中，並採用抽取的方式，以及手套掛置的位置離地板有一段距離，因此可減少手套受環境污染的疑慮。

4. 使用者想要維持廁所的態度及意願？

我們希望藉由標語來讓使用者產生維持廁所清潔的意願，但實際結果發現標語成效不彰，對此我們在檢討及改善提出了討論

5. 評分準則會不會有評分偏誤？

本行動方案並沒有使用量化的分數來評定廁所清潔的程度，實際上是用客觀的描述方式記錄觀察結果。例如：地板有無腳印、馬桶邊緣有無血漬，所以不會有評分偏誤。

6. 標語內容跟責任分散的關連？

本行動方案使用標語的目的是為了增進使用者的自我覺察，我們假設使用者自我覺察，就會改進環境的整潔，減少責任分散所帶來的行為，像是無需為環境負責的想法。

7. 標語跟環境的矛盾？

如果標語有效，可以讓使用者都保持廁所清潔，因此在理想上是不會存在標語跟環境的矛盾。但本實驗結果發現，標語成效不彰，因此才會產生標語跟實際環境整潔有所落差。

8. 如何跟學校建議我們的行動方案？

我們認為此行動方案失敗的最大原因是，使用者不熟悉清潔工具，也尚未建立維持廁所清潔的意願和態度，可以建議學校推廣工具的使用方式及宣導維持廁所清潔的觀念，如果檢討及改善中提到的內容。

分工表

參與討論	五個人都有
結論部分	林映秀、林育如、柯喬文
書面統整	邱奕豪
投影片	沈育如
女廁觀察日記	林映秀、林育如、沈育如、柯喬文

女廁觀察日記

5/27~5/31

6/3~6/7

5/27(一)

日期	時間	照片	觀察記錄	記錄人
5/27(一)	13:20		編號 1： 地板上有小紙屑、馬桶後方有一小點黑黑的。	林育如

5/27(一)	13:20		編號 5： 紅色圈圈處為 有一點黑黑的。	林育 如
5/27(一)	13:20		編號 6： 地板和馬桶乾 淨。	林育 如

5/27(一)	13:20		編號 7 : 地板和馬桶乾 淨。	林育 如
5/27(一)	13:20		編號 8 : 地板和馬桶乾 淨。	林育 如

5/27(一)	17:00		編號 1： 馬桶乾淨、地 板有乾的黑 色污漬	沈育 如
5/27(一)	13:20		編號 10： 地板上有小紙 屑，除此以外都 很乾淨。	林育 如

5/27(一)	17:00		編號 5： 地板及馬桶 乾淨	沈育 如
5/27(一)	17:00		編號 6： 馬桶前端有 疑似尿液的水	沈育 如

5/27(一)	17:00		編號 7 : 地板及馬桶 乾淨	沈育 如
5/27(一)	17:00		編號 8 : 地板及馬桶 乾淨	沈育 如

5/27(一)	17:00	照片	編號 10：	沈育如
日期	時間		地板及馬桶 觀察記錄 乾淨	記錄人
				

5/28(二)

5/28(二)	13:20		編號 1： 馬桶乾淨、地 板周圍濕濕髒 髒	柯喬文
5/28(二)	13:20		編號 5： 馬桶及地板乾 淨(除了有衛 生紙外)	柯喬文

5/28(二)	13:20		編號 6 : 馬桶及地板乾淨	柯喬文
5/28(二)	13:20		編號 7 : 馬桶及地板乾淨	柯喬文

5/28(二)	13:20		編號 8 : 地板及馬桶乾淨	柯喬文
5/28(二)	13:20		編號 10 : 馬桶及地板乾淨	柯喬文

5/28(二)	17:10		編號 1： 馬桶乾淨，地 板周圍有點髒 髒的	柯喬文
5/28(二)	17:10		編號 5： 地板及馬桶乾 淨	柯喬文

5/28(二)	17:10		編號 6： 地板及馬桶乾 淨	柯喬文
5/28(二)	17:10		編號 7： 地板及馬桶乾 淨	柯喬文

日期	時間	照片	觀察記錄	紀錄文
5/28(二)	17:10		地板及馬桶乾淨	
5/28(二)	17:10		編號 10： 馬桶乾淨，地板後面有乾掉的黑腳印	柯喬文

5/29(三)

5/29(三)	12:35		編號 1： 馬桶乾淨、地 板有垃圾	林映秀
5/29(三)	12:37		編號 5： 地板及馬桶乾 淨	林映秀

5/29(三)	12:35		編號 6： 馬桶前端有疑似尿液的水	林映秀
5/29(三)	12:36		編號 7： 地板及馬桶乾淨	林映秀

5/29(三)	12:36		編號 8： 地板及馬桶乾淨	林映秀
5/29(三)	12:37		編號 10： 地板有垃圾、 馬桶裡有一點 便便的痕跡	林映秀
5/29(三)	17:25		編號 1： 地板及馬桶乾淨	林映秀

5/29(三)	17:26		編號 5 : 地板及馬桶乾淨	林映秀
5/29(三)	17:26		編號 6 : 地板及馬桶乾淨	林映秀
5/29(三)	17:26		編號 7 : 地板及馬桶乾淨	林映秀

5/29(三)	17:26		編號 8 : 地板及馬桶乾 淨	林映秀
---------	-------	--	-----------------------	-----

				
5/29(三)	17:26		編號 10： 地板乾淨、馬 桶有一點便便 的痕跡	林映秀

5/30(四)

5/30(四)	13:30		編號 1 馬桶上一小點 黑黑的	林育 如
5/30(四)	13:30		編號 5： 馬桶上有一小 血漬。	林育 如

5/30(四)	13:30		編號 6： 馬桶上有兩點 血漬。	林育 如
5/30(四)	13:30		編號 7： 馬桶和地板乾 淨。	林育 如

5/30(四)	13:30		編號 8： 馬桶上有一小 血漬、馬桶後方 邊緣有血漬。	林育 如
5/30(四)	13:30		編號 10： 馬桶邊緣有大 便，但有試圖清 理的痕跡，旁邊 地板有黑黑的 腳印。	林育 如

5/30(四)	17:25		編號 1： 馬桶乾淨，地 板有幾乎看不 出來的乾的污 漬	沈育如
5/30(四)	17:25		編號 5： 地板及馬桶乾 淨	沈育如

5/30(四)	17:25		編號 6： 地板及馬桶乾淨	沈育如
5/30(四)	17:25		編號 7： 地板及馬桶乾淨	沈育如

5/30(四)	17:26		編號 8 : 地板及馬桶乾 淨	沈育如
5/30(四)	17:25		編號 10 : 地板乾淨、馬 桶有一點便便 的痕跡	沈育如

5/31(五)

5/31(五)	14:10		編號 5： 馬桶乾淨、地板 有乾乾的黑腳 印痕跡和垃圾	沈育 如
5/31(五)	14:10		編號 6： 地板及馬桶乾 淨	沈育 如

5/31(五)	14:10		編號 7 : 地板及馬桶乾 淨	沈育 如
5/31(五)	14:10		編號 8 : 地板及馬桶乾 淨	沈育 如

5/31(五)	14:10		編號 10：	沈育
5/31(五)	17:00		馬桶乾淨，地板 編號 1： 有乾的黑腳印 地板及馬桶乾淨	如 沈育如

5/31(五)	17:00		編號 5： 地板及馬桶乾淨	沈育如
5/31(五)	17:00		編號 6： 地板及馬桶乾淨	沈育如
5/31(五)	17:00		編號 7： 地板及馬桶乾淨	沈育如

5/31(五)	17:00		編號 8： 地板及馬桶乾淨	沈育如
5/31(五)	17:00		編號 10： 馬桶乾淨，地板 有一點黑腳印	沈育如

6/3(一)

6/3 (一)	13:30		編號 1： 馬桶邊緣後方 有一小汙漬。	林育 如
6/3 (一)	13:30		編號 5： 地板還馬桶還 算乾淨。	林育 如

6/3 (一)	13:30		編號 6： 馬桶內部有一 小黑點、馬桶邊 緣上黑黑的。	林育 如
6/3 (一)	13:30		編號 7： 地板和馬桶都 很乾淨。	林育 如

6/3 (一)	13:30		編號 8： 紅色圈圈處有一黑汙漬。	林育如
6/3 (一)	13:30		編號 10： 紅色圈圈處為黑色腳印，藍色圈圈處為便便。	林育如

6/3(一)	17:00		編號 1： 馬桶乾淨、有濕 濕的腳印	沈育 如
6/3(一)	17:00		編號 5： 地板及馬桶乾 淨	沈育 如

6/3(一)	17:00		編號 6： 地板及馬桶乾 淨	沈育 如
6/3(一)	17:00		編號 7： 地板及馬桶乾 淨	沈育 如

6/3(一)	17:00		編號 8 : 地板及馬桶乾淨	沈育如
6/3(一)	17:00		編號 10 : 馬桶乾淨, 地板 有一點乾的腳 印	沈育如

6/4(二)

日期	時間	照片	觀察記錄	記錄人
6/4(二)	13:25		編號 1： 馬桶乾淨、地 板後面有點髒 髒的	柯喬文
6/4(二)	13:25		編號 5： 馬桶乾淨、地 板周圍有點髒 髒的	柯喬文

6/4(二)	13:25		編號 6： 地板及馬桶乾淨	柯喬文
6/4(二)	13:25		編號 7： 地板及馬桶乾淨	柯喬文

6/4(二)	13:25		編號 10： 馬桶乾淨，地 板後面有乾乾 的黑腳印	柯喬文
--------	-------	---	------------------------------------	-----

6/4(二)	17:15		編號 1： 馬桶乾淨、地板 後面有乾乾的 黑腳印	柯喬 文
--------	-------	--	-----------------------------------	---------

6/4(二)	17:15		編號 5： 地板及馬桶乾 淨	柯喬 文
6/4(二)	17:15		編號 6： 地板及馬桶乾 淨	柯喬 文

6/4(二)	17:15		編號 7： 地板及馬桶乾 淨	柯喬 文
6/4(二)	17:15		編號 10： 地板及馬桶乾 淨	柯喬 文
備註：編號 3、4、8 之廁所間門打不開，所以無法紀錄。				

6/5(三)

日期	時間	照片	觀察記錄	記錄人
6/5(三)	12:55		編號 1： 馬桶乾淨、地板有乾乾的黑腳印痕跡	林映秀
6/5(三)	12:56		編號 5： 馬桶乾淨、地板有乾乾的黑腳印痕跡和垃圾	林映秀
6/5(三)	13:01		編號 6： 地板及馬桶乾淨	林映秀

6/5(三)	12:57		編號 7： 地板有乾乾的 黑腳印痕跡、 馬桶有便便的 痕跡	林映秀
6/5(三)	13:20		編號 8： 地板及馬桶乾 淨	林映秀
6/5(三)	12:57		編號 10： 地板及馬桶乾 淨	林映秀

6/6(四)	17:00		編號 1： 馬桶乾淨，地 板有一點乾的 腳印	沈育如
--------	-------	--	---------------------------------	-----

6/6(四)

6/6(四)	17:00		編號 5 : 地板及馬桶乾淨	沈育如
6/6(四)	17:00		編號 6 : 地板及馬桶乾淨	沈育如

6/6(四)	17:00		編號 7：	沈育如
6/6(四)	17:00		地板及馬桶乾 淨	沈育如
			編號 8：	
			地板及馬桶乾 淨	

6/6(四)	17:00		編號 10：	沈育如
6/7(五)	14:00		地板及馬桶乾淨 編號 1： 馬桶乾淨，地板有垃圾	沈育如

6/5(五)

6/7(五)	14:00		編號 5： 桶乾淨，地板 有垃圾和乾的 腳印	沈育如
6/7(五)	14:00		編號 6： 地板及馬桶乾 淨	沈育如

6/7(五)	14:00		編號 7： 地板及乾淨， 馬桶有污漬	沈育如
6/7(五)	14:00		編號 8： 地板及馬桶乾 淨	沈育如

6/7(五)	14:00		編號 10： 馬桶乾淨，地 板有垃圾和乾 腳印	沈育如
6/7(五)	18:00		編號 1： 地板及馬桶乾 淨	沈育如

6/7(五)	18:00		編號 5： 馬桶乾淨，地 板有濕濕的腳 印	沈育如
6/7(五)	18:00		編號 6： 地板及馬桶乾 淨	沈育如

6/7(五)	18:00		編號 7： 地板乾淨，馬 桶有衛生紙	沈育如
6/7(五)	18:00		編號 8： 馬桶乾淨，地 板有乾的污漬	沈育如

6/7(五)	18:00		編號 10： 馬桶乾淨，地 板有腳印	沈育如
--------	-------	--	--------------------------------------	-----