

東海大學公共事務碩士專班碩士論文

指導教授：顧慕晴博士

服務學習執行之研究—
以中部某醫學院校為例

碩士班研究生：謝幸順

中華民國一〇五年六月三十日

服務學習執行之研究
—以中部某醫學院校為例
研究生：謝幸順

指導教授：顧慕晴 (簽章)
審查教授：任慧平 (簽章)
審查教授：謝幸順 (簽章)
審查教授：顧慕晴 (簽章)
專班主任：史美強 (簽章)

東海大學公共事務碩士在職專班碩士論文

中華民國 105 年 06 月 30 日

謝誌

首先，我非常由衷感謝我的指導教授顧慕晴老師，感謝老師在研究所這段期間費心地給予指導、不時地給予叮嚀與鼓勵、明確的指引研究方向、非常仔細的悉心指導，使得我能在老師的教導下順利將論文完成，在老師身上看到的不止是豐富的學養，更是認真的教學態度，謹致上最誠摯的敬意與謝意。

在論文口試期間，感謝口試委員歐信宏老師以及任冀平老師，謝謝二位口試委員以豐富的學識及嚴謹的態度，費心審閱、細心的指導及指正，給予學生寶貴建議，使得本論文增色許多且更趨完整，學生在此謹致謝忱。

同時，我要感謝工作上一直協助我的一位長官，因有您的協助及提供寶貴經驗及資料，論文訪談才能圓滿達成，感激之情，實非筆墨可以形容的。

此外，我要感謝我的先生及家人，默默給予我鼓勵，使我能在工作及學業間兼顧，順利完成研究所的學業。

最後，要感謝曾經協助及關懷我的任何一位老師、長官、助教、朋友及家人們，謝謝您們的幫忙及協助。

謝幸順謹誌

東海大學公共事務碩士專班

中華民國一零五年七月

摘要

本研究針對中部地區某醫學院校進行質性訪談調查法，以了解對服務學習執行及推動情形；以半結構式訪談方式對服務學習課程承辦人員、行政主管及課程教師進行訪談，將所得資料分析、解釋，研究中部地區個案醫學院校推動服務學習的準備、執行、反思及慶賀等階段，做為個案教育人員推展服務學習運作的執行面向參考及可行措施。

本研究結果主要發現，茲分述如下：

- 一、在準備的階段，研究發現，在服務學習合作機構的選擇上，主要以合法、公益性組織為優先考量；另規劃應與實習學生專長或課程需求相配合，服務學習課程的設計，受到不同類型課程，不同服務機構的配合方式，依學生的需求做各種選項設計調整，以保持靈活性，滿足的學生的特點，以延伸發展的質量。
- 二、在執行的階段，研究發現，對於服務學習的經費需求面向，係以教育部補助款項及學校經費來源為主，對於經費是否足夠的問題，應予以重視，一旦經費缺乏，將會影響持續推動；服務學習活動中如遭遇狀況，研究發現可尋求學務處或校方協助管道，另周詳的事前規劃與行前宣導，可將突發狀況降至最低。
- 三、發展教師與學生共同參與服務學習方案，一同設計課程，以提昇參與動機；本研究發現，未來可加入學生意見，甚至部份應讓學生規劃，強化參與的意圖，並獲得學生認同，使服務學習運作順利，有效推展服務學習教育。

因此建議學校可以參酌上述議題，持續性辦理或鼓勵相關人員參加，提昇服務意願，以確保服務學習課程推動的品質，達成目標的成效。

關鍵詞：服務學習、執行、醫學院校

目錄

第一章 緒論	1
第一節 研究動機	1
第二節 研究目的與問題	2
第三節 概念界定	3
第二章 文獻回顧與理論基礎	5
第一節 服務學習文獻回顧	5
第二節 服務學習的理論	14
第三節 服務學習的執行理論	22
第三章 國內大學院校服務學習課程之現況分析	29
第一節 服務學習狀況	29
第二節 本論文個案醫學院校執行服務學習課程之分析	31
第三節 服務學習發展困境	37
第四章 研究設計	39
第一節 研究架構	39
第二節 研究方法	45
第三節 研究對象	46
第四節 研究工具	48
第五節 研究流程	50
第五章 深度訪談結果分析	53
第一節 服務學習準備面向	53
第二節 服務學習活動執行面向	56
第三節 服務學習反思及慶賀面向	61
第六章 結論	69

第一節 研究發現	69
第二節 建議	70
參考文獻	73
附錄一、訪談同意函	79
附錄二、訪談大綱（學生）	81
附錄三、訪談大綱（行政主管、承辦人、授課教師）	83
附錄四、訪談稿問與答內容彙整	85
附錄五、個案服務學習合作機構	109
附錄六、服務學習論文摘要表	113



表目次

表 2-1 大學院校服務學習研究整理表	5
表 2-2 服務與學習關係類型定義表	16
表 3-1 國內醫學大學服務學習課程實施表	34
表 4-1 計劃籌備進度表	41
表 4-2 服務學習教案教學表	43
表 4-3 反思議題表	44
表 4-4 研究對象學生基本資料表	47
表 4-5 服務學習課程承辦人基本資料表	47
表 4-6 服務學習課程老師基本資料表	48



圖目次

圖 2-1 經驗學習圈	23
圖 2-2 行動研究圖	25
圖 2-3 行政三聯制基本規律圖	28
圖 4-1 研究架構	39
圖 4-2 活動準備與流程圖	42
圖 4-3 研究流程圖	51



第一章 緒論

本研究旨在以中部某醫學院來探討服務學習執行面及執行成效，本章共分為三節，第一節為研究動機，第二節為研究目的與問題，第三節為概念界定，茲分別說明如下。

第一節 研究動機

服務學習由美國開始快速發展至全球，尤其是融合服務課程的服務學習，迅速成為促進學生學習的新典範，除了傳統宗教精神與實踐外，尚包含了對社會問題的反省。¹ 1960年代隨著工業化的快速進展，造成人們心靈與物質的區隔，個人主義和物質導向觀點瀰漫，致使年輕一代崇尚物質而輕忽精神，關心自己而與社會疏離，社會犯罪、多元文化衝突、青少年吸毒、貧富差距等問題日益嚴重，極需謀求改善，而在政府與學術團體努力下，發展出以經驗為基礎，以服務為工具，以增進年輕人體認社會多元真實面貌，並能反思民主社會公民責任為目的的學習型態，至今，服務-學習已成為推動品格教育、公民教育的重要策略。

近年來教育部為推動服務學習(Service-Learning)，鼓勵各學校成立服務學習推動單位，規劃服務學習相關課程，許多學校紛紛開始投入並規劃服務學習方案，將原有課程結合社會服務活動或實習服務活動，積極推展並落實服務學習。²而本研究的個案學校也於民國97年將服務學習與實踐課程列為「零」學分必修課程，開始推動服務學習課程，藉以培養學生學習助人及社區服務能力、利他的態度與價值觀、落實品德教育及公民參與的精神，以期能藉由服務學習，提供學生服務經驗，透過實際行動與知識技能的融合，達到真正的學以致用。

¹ Campus compact(2015). Campus Compact Annual Membership. Retrieved April 10, 2016, from <http://www.compactnh.org/resources/campus-compact-definitions/>。

²教育部服務學習網（2013）。大專校院服務學習方案，2016年1月31日，取自：<https://servicelearning.yda.gov.tw/NewsContent.php?menuID=15&id=635&typeID=1>。

雖然服務學習在國內已推行一段時間，也做了許多層面的相關研究，但對於醫學院校方面推動服務學習的研究較少，研究者從國家圖書館全國碩博士論文網站，查詢服務學習執行相關之文獻，共計有293篇，排除國中、國小、樂齡大學、宗教等，而針對大專院校共有81篇，研究大學生服務學習及發展的學位論文，計29篇論文；研究服務學習課程的學位論文，計40篇論文；國際志工服務學習的學位論文，計12篇；以上研究主題大多以普通大學或技職院校相關（整理如附錄六），而與本研究醫學院校體系有所差異，因此促成本研究之動機。

第二節 研究目的與問題

壹、研究目的

依據研究動機，本研究透過質性訪談的研究方式，探討服務學習課程在推動當中的執行狀況，及課程承辦人、教師、參與學生的意見想法，以瞭解其影響之相關因素，所以，歸納本研究之研究目的如下：

- 一、瞭解個案中部某醫學院校執行服務學習的現況。
- 二、瞭解個案中部某醫學院校執行服務學習所遭遇的難題。
- 三、針對個案中部某醫學院校服務學習的執行，提出改進建議。

貳、研究問題

本論文將執行分成執行的規劃（準備）、執行的執行、執行的評估（反思）三階段研究，因之，探討下列問題：

- 一、分析個案中部某醫學院校服務學習課程的準備及規劃。
- 二、分析個案中部某醫學院校服務學習課程的執行。
- 三、探討課程承辦人執行服務學習之困難為何。
- 四、探討服務學習課程執行反思及解決問題的表現。
- 五、探討服務學習對學生的影響。

第三節 概念界定

本研究論文之名詞釋義，就「服務學習」與「執行」等名詞，茲說明如下：

壹、服務學習

服務學習是「服務」與「學習」的相互結合，也就是在服務過程中獲得學習的效果，「做中學」式的經驗教育模式，透過有計畫的安排社區服務活動與反思，促進學生的學習與發展，與傳統勞作教育不同，服務學習重視反思，參與服務學習活動的學生，必須對服務活動中的所見所為，進行思考和討論。

貳、執行

執行是一套系統化的流程，它包括對目標的行前計畫和事後考核，在行政三聯制中，執行是運用的中心，設計（計畫）與考核，都是為了提高執行的效率。執行的工作包括對組織的環境進行評估、將實施戰略的相關人員做結合、對人員及其所在單位進行協調，以達到推動的目標。





第二章 文獻回顧與理論基礎

本研究目的是在探討服務學習執行與推動之研究。因此，文獻探討以服務學習、服務學習執行等有關的主題進行文獻探討，茲分別敘述如下：

第一節 服務學習文獻回顧

對於我國高等教育各大學院校的服務學習研究中，將其整理如表2-1，由表2-1中可見，對於醫學院校的服務學習研究較少，故研究者希望透過此研究瞭解醫學院校推動服務學習的執行狀況，對於學校及學生的服務學習活動能有所幫助，並進一步做為本校或他校服務學習行政單位的參考。

針對我國各大學院校服務學習的研究，分類整理如下表。

表 2-1 大學院校服務學習研究整理表

年份	研究者	論文名稱	研究結果
2010	莊琇惠	大學生參與服務學習與領導能力之相關研究	本研究結果顯示：(一) 在服務學習類型及參與動機中，除了校內必修參與動機外，學校社團參與動機、校內選修參與動機及其他參與動機皆與反思及自我肯定呈正相關；(二) 參與時間與反思及自我肯定呈正相關；(三) 置入反思及自我肯定後，服務學習類型及動機、參與時間與人際關係、組織能力、責任感及領導能力之關聯性皆消失；(四) 反思及自我肯定與人際關係、組織能力、責任感及領導能力皆呈正相關；(五) 納入控制變項性別後，各自變項與領導能力四構面之關聯性不變

表 2-1 (續)

年份	研究者	論文名稱	研究結果
2010	文忠蓮	大學服務學習教育之研究	<p>一、大學生服務學習教育服務機構以校外機構最多。</p> <p>二、大學生服務學習教育參與類型以直接服務與間接服務最多。</p> <p>三、大學生服務學習教育參與時數以101小時以上最多。</p> <p>四、大學生性別在服務機構，服務類型，服務時數上有顯著差異。</p> <p>五、大學生院別，在學職務，志工經驗在服務機構，服務類型，服務時數與服務意願上有顯著不同。</p> <p>六、大學生服務學習教育歷程階段滿意情形，由高至低依序為準備與構思，服務與行動，反思與檢討及發表與慶賀。</p> <p>七、大學生服務學習教育歷程細項滿意情形，最高前三項依序為：有獲得服務學習時數證明，我與服務對象能互惠與合作，我在服務學習行動中面對新的挑戰。</p> <p>八、大學生服務學習教育歷程細項滿意情形，最低三項依序為：我以口頭報告方式進行反思，服務學習期末有慶祝活動，有透過公開集會實施表揚。</p> <p>九、大學生性別在服務學習教育歷程發表與慶賀階段的滿意情形有顯著差異。</p> <p>十、大學生院別在服務學習教育歷程四階段的滿意情形均有顯著差異。</p> <p>十一、大學生參與不同之服務機構在服務與行動，反思與檢討及發表與慶賀階段上有顯著差異。</p> <p>十二、大學生參與不同之服務類型在服務與行動階段上有顯著差異。</p> <p>十三、大學生參與不同之服務意願在準備與構思，服務與行動，反思與檢討及發表與慶賀階段上有顯著差異。</p>

表 2-1 (續)

年份	研究者	論文名稱	研究結果
2010	陳青慧	從服務學習理念探討大學服務性社團之實施	<p>本研究旨在探討大學服務性社團之運作現況與服務學習理念之異同，歸納結論如下：</p> <p>一、 服務性社團之社員參與社團之動機，以利己為主。</p> <p>二、 在社團營運方面，各社團所面臨之困境概以囿於過去經驗及社員高流動率為主，然各社團仍各思解決方法，並提出社團永續經營之道：結合專業與服務、與社會福利機構聯辦活動、回歸社區，關懷在地。而學校之支持、社課之規劃與社團指導老師皆扮演社團之幕後推手。對社團評鑑則抱持著正反兩極之看法。</p> <p>三、 受訪社團之服務活動多屬一次或短期之服務活動。服務計畫之擬訂，多由社團單方面策劃，較缺乏雙方合作之歷程。於服務計劃施行之歷程，則發現服務活動之性質愈近似於研究參與者所學之專業領域，愈有助於其深入思考相關議題，且應用所學解決問題。</p> <p>四、 參與社團對於研究參與者之個人能力、心態及生涯規劃等層面有正向之影響。在參與服務之過程中，亦促使其對服務所持看法及態度之轉變。</p>
2010	黃怡璇	大學生參與服務學習與軟技能的關聯研究—以逢甲大學學生為例	<p>高等教育乃國家培育菁英人才的搖籃。透過服務學習相關課程訓練，大學生得以從服務過程學習及成長，以融合教育指標促進全人教育理念的達成。相較於傳統學習方法過於強調技能為基礎的硬技能訓練，服務學習較能滿足大學生所應具備之職業能力與生活技能。因此，本研究誦圖探討大學生在參與服務學習後，對其學習獲致軟技能的實際狀況。在以逢甲大學學生約210人為研究對象，以問卷調查法進行研究。經以階層複迴歸等統計方法分析研究後，結果發現學生參與服務學習後，對增強軟技能有正向影響效應。最後，建議以多元服務學習方案，分從志願服務、課外活動、領導知能、職場實習、各類工讀和通識教育等多重途徑著手，達成有教無類和因材施教之潛能開發的人力資源育成目標。</p>

表 2-1 (續)

年份	研究者	論文名稱	研究結果
2011	林淑	大學生參與結合學生社團之服務學習經驗及其與就業力關係研究—以台灣北區大學生為例	<p>本研究旨在瞭解大學生參與結合社團服務學習經驗及就業力的現況，調查結果如下：</p> <p>一、大學生參與服務學習經驗現況：以參與「社會福利類別」服務機構比例最高，佔70.2%，參與有接觸服務對象的直接性的服務性質者最多，佔74.6%；具擔任服務幹部經驗者佔60.3%；曾「撰寫反思日誌」者佔67.4%；在參與服務前受過教育訓練者佔88.3%。</p> <p>二、大學生就業力現況：大學生自認為最具備「人際溝通」、「情緒管理」及「合作」的就業能力。</p> <p>三、依「整體就業力」及「工作生活能力」、「個人管理能力」、「團隊合作能力」三面向就業力分述在個人背景變項及服務學習參與經驗的差異：</p> <p>(一) 整體就業力：個人背景變項中「性別」、「年級」、「志工經驗—服務時間」、「志工經驗—結合通識或專業服務學習模式」對其有顯著差異；服務學習參與經驗中「服務性質」、「服務類型—課業輔導」、「服務類型—校園社團」、「服務類型—為機構募發票」、「擔任服務幹部」、「撰寫反思日誌」及「安排教育訓練」對整體就業力有顯著差異。</p> <p>(二) 「工作生活能力」面向：個人背景變項中「年級」、「志工經驗—服務時間」、「志工經驗—結合通識或專業服務學習模式」對其有顯著差異；服務學習參與經驗中「服務機構—社會福利」、「服務性質」、「服務類型—校園社團」、「擔任幹部」及「安排教育訓練」對「工作生活能力」面向就業力有顯著差異。</p> <p>(三) 「個人管理能力」面向：個人背景變項中「志工經驗—勞作教育」、「志工經驗—結合通識或專業服務學習模式」對其有顯著差異；服務學習參與經驗中「服務性質」、「服務類型—課業輔導」、「服務類型—校園社團」</p>

表 2-1 (續)

年份	研究者	論文名稱	研究結果
2011	林淑	大學生參與結合學生社團之服務學習經驗及其與就業力關係研究—以台灣北區大學生為例	<p>「服務類型—為機構募發票」、「擔任幹部」、「撰寫反思日誌」及「安排教育訓練」對「個人管理能力」面向就業力有顯著差異。</p> <p>(四)「團隊合作能力」面向：個人背景變項中「性別」、「年級」、「主修學群」、「志工經驗—服務時間」、「志工經驗—結合通識或專業服務學習模式」及「家庭社經地位」對其有顯著差異；服務學習參與經驗中「服務性質」、「服務類型—舉辦活動」、「服務類型—為機構募發票」、「擔任幹部」及「安排教育訓練」對「團隊合作能力」面向就業力有顯著差異。</p> <p>四、個人背景變項、服務參與經驗對其就業力的預測情形：</p> <p>(一) 共有四項自變項可有效預測「整體就業力」；有五項自變項可有效預測「工作生活能力」面向就業力；有四項自變項能有效預測「個人管理能力」面向就業力；有八項自變項能有效預測「團隊合作能力」面向就業力。</p> <p>(二) 個人背景變項中「志工經驗—結合通識或專業服務學習模式」最能預測就業力「工作生活能力」及「個人管理能力」面向。</p> <p>(三) 服務參與經驗中「擔任服務幹部」經驗最能預測「整體就業力」及就業力「團隊合作能力」面向。</p>

表 2-1 (續)

年份	研究者	論文名稱	研究結果
2011	陳嘉尉	文化大學生服務學習參與態度、心理契約與自我效能	<p>分析整理呈現結果發現：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 文化大學生因服務學習課程而在參與態度、心理契約與自我效能具有影響。 2. 服務學習參與態度量表、心理契約量表與自我效能量表具有高度的內部一致性信度且因良好建構效度而有不錯的解釋力。 3. 文化大學生在服務學習參與態度、心理契約與自我效能具有正相關。 4. 文化大學生在服務學習參與態度、心理契約對自我效能具有預測力。
2012	陳瑞惠	大學生參與服務學習對個人競爭力之影響-以政治大學大學部在學學生為例	<p>經綜合分析，有如下的發現：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、大學生認為參與服務學習對專業能力、社會能力、人格特質皆有正向影響，提升個人競爭力。 二、不同背景變項參與服務學習後對個人競爭力之影響，在性別及是否選修第二專長上並無顯著差異；就讀不同年級及不同學院，在專業能力層面上有顯著差異；而通過證照檢定及語文測驗，在個人競爭力的提升上皆達顯著差異。 三、不同之服務學習經驗對個人競爭力之影響，認證型服務時數、參與直接性服務密集經驗的寒暑假營隊及與課程結合的服務學習類型及擔任幹部經驗在個人競爭力的提升上皆達顯著差異，而不同的服務內容對個人競爭力的提升有不同的影響。另外，課堂討論與服務週誌反思方式對個人競爭力的提升皆具意義。 四、服務學習經驗對個人競爭力，在專業能力、社會能力、人格特質及整體個人競爭力皆具預測力，其中「擔任幹部經驗」，不論在各層面或整體個人競爭力上，皆最具預測力。

表 2-1 (續)

年份	研究者	論文名稱	研究結果
2013	張世旻	大學服務學習課程實施效果分析-以東海大學校友會館前庭景觀施工實務參與學習為例	<p>東海大學近幾年於校園內推動「眾計畫-服務學習計畫」，計畫成立之目的見於東海大學服務學習網「為擴展學生知識廣度，並培養團隊精神及感受力，以提昇學生自主學習能力，學習與社會互動，特擬定本計畫」。透過服務學習之方式，由師生自行擬定計畫內容，經校方審查合格後予以補助經費，並將計畫內容依照提案方式實施，希望以此過程增長學生自主學習之能力，並輔以促進學生與老師、社會整體之互動。本研究透過2013年「校友會館前裸露地美化」之眾計畫，將服務學習與景觀系植栽設計課程結合，透過課程之計畫與安排，使參與者可以得到景觀施工實務之學習經驗。結果顯示參與者於本次眾計畫中，皆有正面之獲益，並且不因參與者背景、過去經歷不同，而在學習成效上有落差，都可從實務操作中獲取經驗。參與者對於植栽方面的學習興趣與其未來對於施工與監工方面工作的興趣不全然有關係；對於植栽施工、植栽維護方面有學習興趣者，未來對於施工與監工方面工作的興趣會有顯著相關；同時參與者對於植栽施工的學習興趣也與對植栽設計課程的建議情形有顯著相關。在景觀施作完成後，參與者在看到整體景觀完工景象時成就感較高者，對於此次課程中之參與式教學形式感到認同的程度也越高。參與次數多寡與建議情況無直接關係，參與次數最多的人，對於植栽設計、景觀設計課程建議的平均分數反而不佳。曾經有過類似工作經驗的參與者，非常建議未來植栽設計課程加強實務學習的人數比例較高(64.3%)，對於課程中的實務安排有較為強烈的認識。本次實務操作的安排方式，不論男女皆很少有人覺得很困難(3.4%)或覺得很無趣(3.4%)，顯示難易度與趣味性皆可為參與者接受。建議未來在實作計畫安排上，可彈性採取分階段施作，一方面避免人力安排太多出現工作分配不均，另一方面則避免類似此次施作空間相互干擾的情況；另外，課程安排上，建議可以將參與者可能獲得之成就感作為參考因素，此次結果顯示成就感是相當重要的因素，不僅會影響參與者的認同感，也可能直接反應參與者獲取經驗的情況。</p>

表 2-1 (續)

年份	研究者	論文名稱	研究結果
2014	李燕美	大學服務學習夥伴關係之研究-從學校相關人員、社區機構及學生角度探討	<p>本研究旨在探究持續與深耕發展大學服務學習之夥伴關係，本研究結果茲分述如下：</p> <p>一、大學服務學習夥伴關係受到不同類型課程，不同社區機構輔導或配合方式，以及大學生對服務/機構之了解與認同而有不同實施情形。</p> <p>二、夥伴關係對學生學習成效有正面影響，尤其若給予適當培訓，學生在困難處理及接受挑戰等方面都有不同程度之改變。</p> <p>三、持續發展夥伴關係仍有其困難與挑戰。從大學角度來看，有社區機構缺乏正確認知、無法認真督導，未提供學生學習機會，把大學生當成免費人力等問題。從社區機構角度來看，則有學生服務心態和動機不正確，不清楚目標與意義，無法勝任服務，或因大學未根據學生特質安排服務等問題。</p> <p>四、影響夥伴關係持續與深耕發展的關鍵因素則包含了大學與社區兩大面向。大學認為服務學習須符合大學及老師之預期目標與成效，有特色和價值，才能培養學生自願奉獻精神，並有助於學生學習成效與發展。除此之外，學生服務學習態度與品質穩定，方可滿足社區機構需求。社區機構則認為學生需主動溝通，確定清楚服務目標以及各自權利與義務，服務動機、意願與態度正確，社區機構才能提供適合的服務、訓練和督導。另外，落實學生服務評量更能增進持續發展良好的夥伴關係。</p>

表 2-1 (續)

年份	研究者	論文名稱	研究結果
2014	簡正欣	專業課程融入服務學習之學生反思內涵與學習成效分析—以科技大學「應用化學服務學習」課程為例	「應化服務學習」課程對五項能力均能提升，「服務能力」與「協調溝通」最高，「專業知能」較低；兩學年之各項能力提升均有顯著正向相關；課程學期成績對與各項能力提升—101學年有顯著正向相關，102學年無顯著相關；課程滿意度與各項能力提升—101學年無顯著相關，102學年有顯著正向相關。
2015	林玫君	大學生參與服務學習之反思與生命態度之關聯性	本研究主要結果為：(1)服務學習反思量表具有良好的信效度；(2)反思型態對生命態度具正向影響；(3)混合研究結果發現服務學習反思與生命態度具正向影響，自身經驗為反思的材料，誘發情緒能促進反思。研究建議為：(1)服務學習反思量表的適用時機與效益；(2)以個人經驗為基礎引導反思，促進對生命態度的思考；(3)善用反思技巧，促進服務學習成效。

資料來源：研究者自行整理。

由以上文獻檢閱可知，雖然服務學習在國內已推行一段時間，但多著重於探討參與服務學習課程態度與滿意度及對於未來的就業力、人際關係、組織能力、責任感等研究，並以量化分析其研究居多，且探討的對象以大學院校及技職院校為主，關於著墨在執行服務學習的研究資料較少被提及且無探討醫學院校的對象，所以擇定醫學院校做為本研究的主題，並以質性研究半結構式訪談方法，以參與過服務學習活動的課程老師、行政人員、主管、學生進行訪談，希冀對於執行服務活動課程上能有所幫助。

第二節 服務學習的理論

「服務學習」，透過在「服務」中以獲取經驗和服務的體現，學生提早體驗適應出社會後生活的背景下，應用在學校學到的知識和技能，直接或間接地促進了「學習」，參與社區服務的意義，讓學生們學會了負責任來解決問題，學生們可以得到自我成長的體驗(Waterman, 1997:96-97)。

社會服務，強調參與服務社會，並沒有一個具體確定的宗旨，服務學習，是以有系統地設計，以達到規劃，監督，通過反思和評估來計劃目標，服務和學習目標，它是在將雙方服務和學習組合的路線(楊惠婷, 2004: 11)。Rice, and Brown(1998:145-146)以參與服務學習的大專院校學生為對象，研究其公民參與態度及對社區瞭解度的改變，結果顯示每一個學期的學生其公民參與態度皆獲得顯著的提昇。

服務學習是美國二十世紀偉大的教育家與哲學家杜威所倡導的「做中學」(Learning By Doing)邊做邊學的概念，如今，這種教育理念逐漸受到重視，服務學習之理論基礎來自於「經驗教育」，因此 Dewey 的哲學思想提供了發展服務學習理論架構的基礎；Dewey 認為「教育即生活」，生活就是不斷發展，如欲保證繼續成長，就要不斷改造經驗，所以「教育就是經驗的重組或改造」，因此「教育即生活」、「教育即成長」、「教育即經驗的改造」三句話是同等的意思 (Dewey, 1998:64-65)。

隨著教育部大力推廣，目前國內已有多所大專院校將服務學習列入重要的課程之一，然而參與服務學習的方法不僅透過課程，還可透過一些公益組織、校內社團或地區活動等多元的方式讓學生有機會接觸服務學習。每間學校所制訂的法規與型態不同，但皆是推廣服務學習的好處，所以廣義來說大部分的學生都有接觸過(教育部服務學習網, 2013)。

服務學習所能得到的好處亦有許多研究可參考，例如，大專生志工參與服務學習對學業知能、個人成長及社會責任與公民意識等方面，均產生許多正面的影響(郭仲堡, 2012: 84)。服務學習所抱持的正向思維與態度會激勵大學生的反思學習，參與時間與社會問題解決能力呈現正相關(柯星羽, 2012: 69)。服務學習遭遇的挫敗會促進大學生成長，同理心的養成，會主動關心家人珍惜與家人的相處時間並且注意健康，學會思考現實面的問題，認為機構瑣碎的事物是種磨練也是幫助，提升解決問題的能

力，遇到事情不輕易放棄也較樂觀，感受生命的可貴意義和價值，對生命有更堅決的態度，珍惜並照顧自己勇於嘗試活在當下，學習以他人角度思考，較懂得察言觀色，學習珍惜與感恩的心，處事態度更深思熟慮，學習溝通的技巧有利於未來與長者的溝通，學生富有創意且積極認真是小朋友學習的正向榜樣，也帶給高齡者快樂，由於學生們的陪伴使得被服務者產生溫馨與幸福感，時常洋溢著笑臉並對大學生念念不忘(洪慕倩，2013：173-174)。參與時間與反思及自我肯定呈正相關，反思及自我肯定與人際關係、組織能力、責任感及領導能力皆呈正相關(莊琇惠，2010：100-101)。由以上可知，學生們參加服務學習的確是有助益的。

壹、服務學習的意義

對於「服務學習」的定義，起源於美國南區教育委員會的南區區議會。他們將服務學習定義為學生發展的學習機會，學校的學習經驗，以及社區服務與社區發展相結合，帶來社會更密切變革(Giles & Eyler, 1994:77)。

經驗教育的觀點主張，學生應該透過與環境的互動，及透過經驗的有效利用來學習，簡單地說即是做中學，但它的涵義不單單是做中學而已，更強調對經驗的反思，這也是服務學習中很重要的概念；很多從事公民資質教育者則主張，教育是民主必要的一環，教育的核心應該在發展與民主生活相符的價值。在今天的社會中，已經少有人積極參與民主活動，服務學習適時可以重新將教育與民主做聯結，成為強而有力的教學策略(謝攸青，2003：164)。

服務學習結合學校教育和社區服務，已經成為重視學習的服務學習活動一個非常重要的因素，美國國家和社區服務法案(National and Community Service Act, 1990)³提出服務學習如下定義，包括四個部分：

- 一、學生的學習和發展服務活動的參與方式，該是有組織的服務經驗，由學校與社會各界一道協調，能夠滿足社會的實際需要。
- 二、服務學習納入學校課程，或為學生提供一個固定的時間，這被視為對於學生服務活動，去做思考，互相討論和寫作。
- 三、服務為學生提供了學習的機會，在自己的社區現實生活中的情況下，應用新的技

³ Corporation for National and Community Service(1990). The National and Community Service Act of 1990. Retrieved April 17, 2016, from http://www.californiavolunteers.org/documents/About_Us/nscsa1990.pdf.

能，學以致用。

四、服務學習將學生學習的教室擴展至社區，而且有助於學生發展對他人的情感關注。

綜合學者的主張及上述法案的內容。

服務學習之涵義可以經由以下四方面加以闡述：

一、服務與學習並重

美國學者Sigmon曾分析服務與學習的各種不同關係，將其歸納為四種類型如表 2-2，其中，課程實習類似第一種型態，以學習為主；志願服務、社區服務類似第二種型態，以服務為主；勞動服務則似第三種型態，純粹是服務；服務學習則屬於第四種型態，服務與學習同等重要，且能彼此加強。因此，凡是結合服務與學習的活動，大都被認為是服務學習（Chong, 2014:348-349）。

表 2-2 服務與學習關係類型定義表

服務與學習的關係	重點
服務－學習（service-LEARNING）	以學習目標為主，服務成果不重要。
服務－學習（SERVICE-learning）	以服務成果為主，學習目標不重要。
服務－學習（service learning）	服務與學習的目標，沒有關聯。
服務－學習（SERVICE-LEARNING）	服務與學習的目標同等重要，且能彼此加強。

資料來源：*The Problem Of Definition In Service-Learning*(p.72),by Sigmon, 1996, Washington, DC: Council of Independent Colleges.

二、學校與社區合作互惠

服務學習打破了學校和社區的界限，將學生學習擴展到社區，學生探究真正的社區的需要，在時間內提供連續服務來滿足社會需求，社區可從學校，從學生得到更多的人力資源，學生可以實現個人成長，促進學術能力，以促進社會目標，無論是在學校和社區，保持互惠互利的合作關係。Jacoby認為服務學習是教育經驗的一種形式，學生必須參與某些活動，這些活動與人們和社區的需求相結合，是組織設計，其目的是提高學生的學習和發展的結果，相互服務的最重要的學習概念之一（黃明月，1999：31-38）。

社區與學校結合的這些特色，不但彌補目前大學教育的不足與缺失，且尤其強調參與公共領域能力的培養，及批判思考能力的養成，均為目前一般學校所較忽視的地方。而其課程內容強調生活課程、社團活動等亦為目前一般學校教育少涉及的部分，其重視與社區的結合，強調促進社區的進步與發展，亦為當前一般學校著力較少者(黃富順，2002：119)。

三、服務與課程結合

服務學習必須與課程相結合，與主題或課程配合安排有明確的學習目的，納入課程，促進學生學習。它是一種教學方法，更是一種學習策略，學生參與自己的學習，是對自己負責的學習，老師也是推動者的角色，學生們積極參與社區的需求，並帶回教室成為學術研究學習，學校學習課程，因為學生了解服務和學習的重要，而增強了終身學習的習慣(Witmer & Anderson, 1994:14)。服務學習是一種教學方法，鏈接與學術學習有意義的社區服務經驗，學校推動開放式教育、鄉土教學、社區教育，充分利用學校教學資源，才能促進學校與社區的互動，並有助於學生的成長和公民責任制定(林振春，2000：9)。服務學習和社區服務相結合以便同時提高整體課堂學習，其產生效果比任何一項研究的總和還大，服務學習和社區方案服務應該集成，以提供真正的經驗，培養未來的公民(溫健蠶，1999：406)。斯坦福大學的服務學習中心指出，服務學習結合了公共服務的學術研究。通過服務學習，學生與各社區接觸，探討可能的職業生涯和發展領導技能，同時獲得學分，服務學習課程必須符合社會的實際需求，結合課程知識，技能，價值觀和目標，以促進學生的發展和學習(Furco, 1996:9)。

四、配合結構化反思活動

反思是服務學習成功的一個重要因素，教師得在服務前、服務中及服務後提供固定的時間，持續安排反思活動，讓學生針對服務活動中的所見所為，進行思考、寫作、課堂討論或發表等活動，幫助學生整合其課程學習與服務經驗，達到學習的效果，反思是服務學習中最主要的概念之一(Jacoby,1996:5-8)。服務學習的成功的一個重要因素即是「反思」，教師在與合作夥伴機構間提供服務中和服務後，在學生持續進行服務學習的佈置規劃和活動服務後，如何體現討論、反思過程，讓學生達到學習的效果，以支持他們的經驗課程和服務學習的集成學習概念(黃明月，1999：31-38)。Astin, Vogelgesang, Ikeda, and Yee (2000)採訪了參與學生72名和服務學習課程的15名教師以

探討反思活動在服務學習課程的重要性，結果反映了服務學習是一種集成服務，透過反思的過程可以產生中心式的學習效果，以連接到服務學習過程的經驗內容和服務的過程，通過鏈接反思，在這個過程中，幫助學生個人的學術知識成長和開發社會能力。Vogelgesang and Astin (2004) 以了解「以社區為基礎」是服務學習最優先的目標，整合服務學習與社區服務活動，兩者同樣重要，滿足雙方的需求，學校和社區在學習和服務中彼此合作，保持互利關係，可以使用社區及學生達到雙贏的結果。

Dewey主張學習必須與生活經驗結合。他認為知識必然在問題解決後產生。因此學習必須與真實問題有關連，並重視反省的功夫，讓學生從混亂、衝突、模糊漸漸到清楚、明白與和諧，比即為經驗轉化的過程，更是經驗學習的必要過程。因此，Dewey認為學習是不斷辯證的過程，包括經驗、概念、觀察、行動四個要素，也就是從具體的刺激開始，經過觀察而形成知識，再判斷與反省所得的知識，直到完成前述的四個步驟後，再度投入新的刺激，如此不斷重複前一循環 (Kolb, 1984:22-23)。

綜觀上述學者言論，研究者認為服務學習對學生不僅是瞭解社區活動、社會服務、鼓勵學生參與學習，更是對他人個人的權利，社會的責任和國家的責任；培養學生們倫理、道德觀、良好的公共關係和社會責任，服務學習注重學生服務，使學校和社區的互利合作，以滿足當地社區的實際需要，也可以提高學習的效果；而透過反思達到學習目標，以反映大部分服務學習都強調重點的能力。

將服務與學習連結的概念應用在現代教育中，方式之一即是在大專院校中開設服務學習相關課程，這樣的課程一方面可以教育學生關懷社區，驗證所學，付出愛心；此外，學校與機構的互惠活動，可使得機構能夠獲得協助資源，學生從中獲得自我成長和增加了解社會的機會；而在這樣服務學習課程設計中的反思活動更可以幫助學生將經驗轉化成心得，使服務學習從經驗的立基出發，經由反省與內化思考，以省思所學之價值與可改善之處。因此，學生可以將服務活動與專業或任何知識的學習做自我轉換整合，形成相互增強服務與學習兩者目標的平衡 (Bonnette, 2006:2)；服務學習的內容是由學校與社區商訂，符合社區所需，而不是學校自己規劃的活動 (吳昌期、曾慧媚，2003：21-25)。

Jacoby (1996:5-8) 提出服務學習是一種經驗教育的模式，透過有計畫安排的社會服務活動(Community Service)與結構化的反思過程(Reflection)，以完成被服務者的目標

與需求，並促進服務者的學習與發展，反思(Reflection)與互惠 (Reciprocity)是服務學習的兩個中心要素。

服務學習可以增強學生的教育經驗，創造一個無縫的教育環境的成果，讓學生透過實際情況的挑戰，連接以從服務學習中得到他們的學習內容 (Simonet, 2008:4)。Waterman (1997) 的研究指出服務學習是透過有系統的設計、規劃、督導、省思及評量來達成設定的學習目標，是「服務」與「課程學習」的相互結合。

國內行政院青年輔導委員會 (2001：13) 於編印的服務學習指導手冊中，為服務學習所下的定義：以課程為基礎的社區服務，結合課堂與社區服務活動，此種服務必須：

- 一、配合主題或課程的安排
- 二、有明確的學習目標
- 三、對社區需求有必要的持續性
- 四、定期安排反思活動

國內學者林勝義 (2001：21) 認為服務學習是「服務」與「學習」的相互結合，也就是在「服務」過程中獲得「學習」的效果。服務學習由社區和學校合作。融合學校課程，提供機會讓學生應用所學的新技能和知識。參與服務學習活動的學生，必須對服務活動中的所見所為，進行思考和討論。

貳、服務學習的類型

服務學習在美國是一種相當普遍的學生活動，依據美國的經驗，服務學習可以由學校、校外團體、學校與校外團體合作等三種方式來推動 (溫貴琳, 2002：40-47)。其中，以學校為主體的服務活動，包括五種類型：特殊事件與聯課活動、服務學分或畢業規定、現行課程的實驗、社區服務的課程及全校的服務主題。行政院青年輔導委員會 (2001：17) 針對國內中等學校的情況，參酌美國做法，提出六種類型：

一、學生社團定期服務

運用學校現有的社團，或輔導學生成立新的服務性社團，由社團成員自行規劃，定期或定點從事各種服務活動。這是一種比較簡便的做法，美國的高中就經常利用社團或聯課活動來辦理服務活動。實施這種類型時，學校可以鼓勵有服務意願的學生加入社團，並利用課餘時間，參加社團所主辦的服務活動，例如清掃社區環境、到育幼

院帶教小朋友學電腦、做遊戲等。社團活動雖然不是正式課程，但學校必須聘請社團指導老師協助學生，並且由學校提供基本的資源，支持社團辦理服務活動。

二、學校安排之後分類服務

學校規劃服務學習計劃之前，可為學生先與社區或學校取得好的聯繫，根據該機構的服務，服務學習項目的需求，請所有的老師製作不同的課程和教材，並加以分類。然後，學生根據課程要求和個人興趣，選擇相關的服務類別，並完成註冊或申請手續，再由老師約定的時間、地點擴大服務業務。在美國，一些教會學校將服務學習作為一個共同的學習活動，每個學科教師和學生可以共同決定如何運用所學知識服務。例如視光科系的學生，可以為兒童及老人量近遠視度數；長期照顧系的學生，可以為到養老院幫助老人。

三、學校安排之後統一服務

由學校統一與校外可提供學生去服務的機構進行聯繫，然後以年級或班級為單位，由導師、教官或其他適當的人員帶領，於約定時間一起前往服務地點展開服務。這種方式，和美國所實施的社區服務課程類似。美國有些地方政府的教育當局要求學校必須為學生安排社區服務的課程，選修或必修，於是學校將社區服務視同正式課程加以統籌規劃，並由教師給予必要的協助，讓學生有效地運用所學知能於實際服務經驗之中，使社區服務課程更具教育意義。

四、學校安排藝文展演

由地方教育主管機關，依據實際需要劃分區域，其中一所學校擔任召集學校，邀集區域內相關學校的代表共同討論，決定藝文展覽或表演的時間，地點及項目，然後各校推選學生參加展演，並由學生自行維持秩序。在美國，有些地方政府也會配合民俗節慶，結合當地學校，推出藝文活動。這些活動的安排，通常由地方的志工服務處負責調查服務的機會，發展成為資源單位，提供學校配合實施。

五、學校推介個別服務

由學校調查社區機構所提供的服務的機會，篩選備案管理後，作為學生申請諮詢服務機構的參考。之後，學生提出申請，由學校幫助學生在約定的時間聯繫該機構各個服務。事實上，如何在學校推廣，可以有其他方法，在美國，也有一些志願服務處設置在學校，由學校負責尋找機會和服務協助與監督，並提供予學生，如果有合適的

機會，學生們以自己的名義進行註冊登記，利用學校放學後，週末，節假日時間，以個人為基礎方式服務。

六、學生自己安排服務

由學生或家長自己向已被認證的相關單位聯繫，在約定的時間，個人前往服務，並獲得服務時數證明，帶回到學校登記。在美國，一些學校要求學生完成一定數量的社區服務時間才可畢業，一些學校將社區服務學分可抵部份相關的課程，所以學生必須自行安排社區服務；很多學生都有自己的安排的預定服務數量，然而，為了實現服務學習的目的，還須考慮到學生的安全，學校和家長應持續提供必要的幫助和指導。

參、服務學習的特質

一個理想且有效的服務學習方案或課程，應具備五項特質：一、合作；二、互惠；三、多元；四、學習為基礎；五、社會正義為焦點（黃玉，2001：20-42）。茲分別說明如下：

一、合作(Collaboration)

所謂合作即是雙方是平等、互利的一種關係，在其中雙方透過一起分享責任、權利，一起努力，來分享成果（Chrislip & Larson,1994:42）。以往的志工服務只重視服務者的需求及目標的完成，可說是由服務者來主導整個服務活動，幾乎是完全忽視被服務者的需求；服務學習則是由被服務者和服務者立於平等的地位之上，共同建立雙方服務的目標，決定服務的方式，以共同滿足雙方的需求及期望。雙方共同交換資訊，共享資源，加強雙方的能力及成長。

二、互惠(Reciprocity)

植基於合作原則之下的服務與被服務是互惠的，亦即雙方共同努力，共享成果，彼此都是教導者亦是學習者（Jacoby，1996:5-8）。傳統志工服務是由服務者主導一切，被服務者相對的顯得地位較低；服務學習則強調互惠，雙方互相學習、互相教導，顯示服務者與被服務者的同等重要。

三、多元(Diversity)

所謂多元，指的是服務學習應包含對象的多元、服務機構的多元、服務時間的多元、服務內容的多元，以提供多元的服務經驗；不同的服務內容可滿足服務者不同的興趣及需求，也提供服務者不同的成長機會，而不同的服務對象則可給予服務者及被

服務者雙方認識不同背景、經驗之人的機會，以學習尊重各種不同的人，促進學生對多元文化的瞭解，以培養其多元智慧。

四、學習為基礎(Learning-Based)

服務學習和傳統志工服務最大的不同，在於其強調服務與學習的結合，設定具體的學習目標，透過服務的具體經驗，來達到學習的目標（黃玉，2001：20-42）。經驗如何能帶來學習？人們經由具體經驗的接觸→透過反思觀察、體會自己實際的經驗→由反思中悟出新的原理、觀念→應用新觀念於新的具體經驗中→具體經驗的接觸；學習的週期就是這樣持續循環下去。故由具體經驗轉化為新的原則、觀念，必須經過反思，反思為最重要的轉化點，反思因此也形成為服務學習中極重要的一環。亦即反思為服務產生學習之必要因素。

五、社會正義焦點(Social Justice Focus)

以傳統的志工服務、志願服務作為一個起始觀點來看，看到的是被服務者的缺乏和不足，使得這些被服務者只看到自己的缺點和不足，而長期須仰賴他人的服務依賴性，因此僅僅是服務不足以滿足這些人的需求；以社會正義為中心的服務是讓被服務者他們看到自己的資產能力，了解問題的癥結點，一起共同追求社會變革和社會正義，才能解決問題。

服務學習要由慈善關點走向社會正義觀點，其發展的階段須由最初的探索、澄清階段，走向理解、行動階段，進而內化至心中、生活中，以形成一種多方互惠並培養服務者解決難題之能力。

第三節 服務學習的執行理論

本節為服務執行的理論，以國外學者Kolb、Johnson的執行理論與先總統蔣公的行政三聯制來闡釋，茲分別敘述如下：

壹、Kolb的經驗學習循環模式

當學生個體從事學習經驗與特定的服務，經驗表明，透過從事這一系列的活動及不同環境中學習，最後，對得到的意見進行了反思，服務學習的活動從反思開始而有了更好地理解，在不同環境下思考下一步驟為何是基本學習的概念，因此，Kolb 於1984

年提出經驗學習圈的概念，經驗學習課程有四個步驟，此為經驗學習循環圈如圖2-1，這四個步驟不斷一直重複循環（Kolb,1984:21）。

Kolb體驗式學習特點簡要介紹如下：

- 一、學習是一個過程而不是結果。
- 二、學習是基於經驗，是一個持續的過程。
- 三、學習過程中必須解決的衝突對立，以適應現實環境。
- 四、學習是適應世界的一個完整的過程。
- 五、學習是包括互動環境與個人互動。
- 六、學習是增長知識的過程。

從實際的服務活動，累積學習知識，將之成為下次行動的經驗，這轉換之間需要行為或思維模式轉變，此時正需要「反思」適時引導，Kolb指出具體體驗是反思的基石，透過反思形成抽象概念，最後將抽象概念形成到實際行為，因此，檢討和反思是一個重要因素。

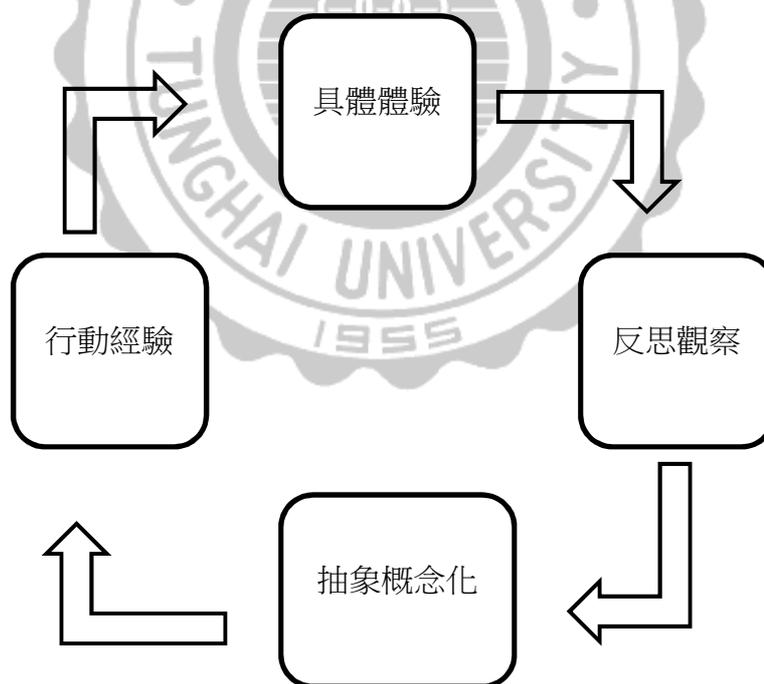


圖 2-1 經驗學習圈

資料來源：*Experiential Learning: Experience As The Source Of Learning And Development*(p.21), by Kolb, 1984, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

1984年Kolb經Dewey之影響，提出了體驗式學習循環圈（Experiential Learning Cycle），可以幫助學生理解體驗的概念，這一概念將被用作新的經驗選擇的指引。學生們進行觀察、透過具體的經驗，經過反思，然後，了解自己的實際經驗，從反思的過程，實現新的原理和概念，最後，再應用新的思路於具體經驗中（李燕美，2004：29）。

體驗式學習週期類似服務學習過程中的準備、執行（實施）、反思、慶賀的階段，其中的「反思過程」是學習中最重要的一部分，也是學習中最重要因素。Kolb的經驗學習週期中，他提出一個完整、連續的學習週期，分為四個階段，四個階段的經驗學習循環模式如下：

- 一、具體經驗(Concrete Experience)：受具體經驗與反思觀察之交互作用，異質者具有豐富的想像力，能從不同觀點看待事物，對人亦有濃厚之興趣。
- 二、反思觀察(Reflective Observation)：受反思觀察與抽象概念之交互作用，同化者善於處理資料與思考問題，對思考及推理邏輯較有興趣。
- 三、抽象化概念(Abstract Conceptualization)：受抽象概念與行動實驗之交互作用，聚合者能在實際情境中應用組織過之想法，具備計畫、組織、分析、決定、及應用之能力。
- 四、行動經驗(Active Experimentation)：受行動實驗與具體經驗之交互作用，協商者必須具備臨場反應之應變能力，能隨時改變以適應環境與人員。

每個階段為下一階段的基礎，如圖2-1；透過觀察、思考和探索，舊的和新的思維轉換整合，最後化為新的觀點想法。

貳、行動研究

依據Lewin所構思的理論基礎中發現，體驗導向式的學習就是以行動研究理論的發展與修正為基礎，過程可分為四個階段如圖2-2，第一階段為計畫，計畫更有效率的作法，第二階段為執行，擬定計畫後實行，評估行動的後果，第三階段為觀察，實行後，經過觀察效率程度，修正或重新提出行動理論，最後，第四階段反思，我要如何改進，

如何得到更多的意見和回饋，才能執行修正版的行動理論並實際做出修正後的行為模式（Lewin & Grabbe,1945:53-64）。

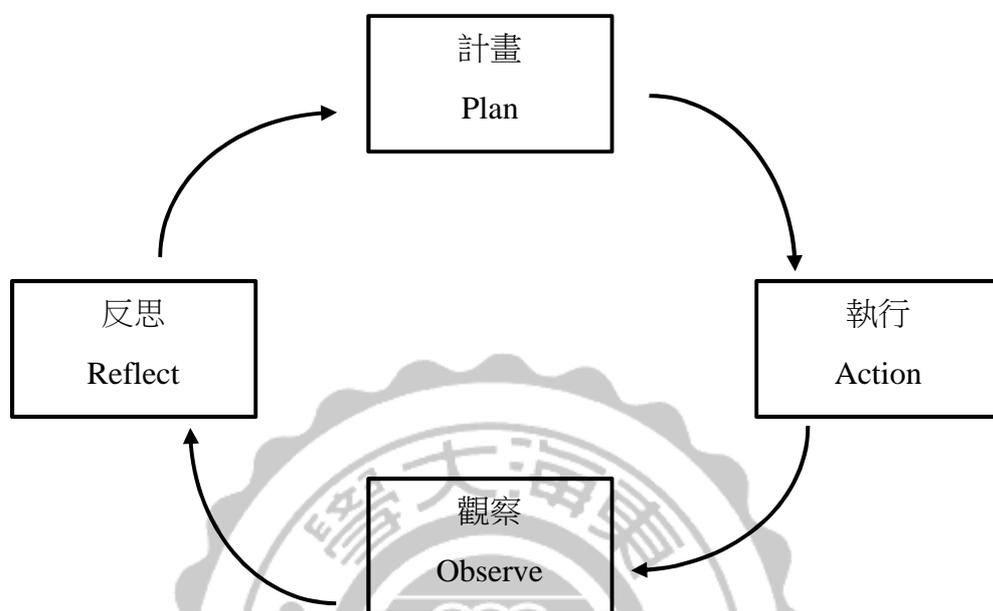


圖 2-2 行動研究圖

資料來源：引自 *Action Research: Principles And Practice* (p.22), by McNiff, 1988, London: Routledge.

透過檢視個體以發現團體發展、運作模式的潛在原理，再加上團體成員彼此互動，進而就共同經驗仔細思考，如此一來，學習成效將更彰顯。而團體動力即是在重複這樣的持續改進的過程，直至團體技巧的運用純熟為止，除此之外，學員一定要相信自己一定能夠去做理論所指定的行為，並把這些行為看做是合宜的舉止，對於實踐理論抱持正向的態度。同樣的，參與服務學習學生成員彼此間，若能有高度的支持度、接納度與關懷的感覺，就愈能提出新概念及行動理論，也較能接受新的文化，並予以內化（Johnson,2005；任凱譯，2005：29）。

參、行政三聯制

民族領袖 先總統蔣公，深切瞭解國家一切事業一切措施，皆必以民眾為基本，而幹部的一切工作，亦必帶頭發揮其對國家、對人民的責任心與榮譽感，以服務為第一。蔣公認為一個現代良好的政府，必獨具有熱烈的為民服務的精神，和科學的企業管理

的方法，而現在「一般行政效率之所以不高，也就是行政管理不依據企業管理的科學精神，沒有徹底落實的緣故」。

所以 先總統蔣公提倡科學建國，希望以企業的服務精神，和科學的管理方法，發揮行政管理的效率。為的同時也就是以「企業精神即在提供最好的服務，包括服務的態度，效率的觀念，和一切為大眾利益著想的作為。以最少的投資，使一切計畫、資源、力量，皆能達最高教率的作為」。

先總統蔣公指出行政管理的重要時說「根據個人研究的結果，認為行政科學管理的最大目的，不外健全制度，加強組織，發展效用，一切工作使能事半功倍。故應特別注意調查統計，研究發展，遵照行政三聯制的辦事法則，把握重點，集中力量，對人、事、時、地、物、財作適當的運用與管理，達成「新、速、實、簡」的功效。

行政三聯制，是 先總統蔣公基於領導行政多年的經驗，根據權能區分原理，為建立萬能政府，而規劃提倡的一種行政管理制度。實行行政三聯制，即是「計畫、執行、考核」三聯制。這個制度在建國的過程中，是一個十分重要的制度。

蔣公提出行政三聯制的實際作用和主要程序說：「科學的辦事方法，簡要的說，就是行政三聯制，分為計畫、執行、考核三個步驟，彼此間要緊密地聯繫起來。詳細一點說，約分為下列幾個程序：第一為調查和審核；第二為檢討和研究；第三為設計和步驟；第四為決定和實施；第五為制訂標準、規定期限；第六為順序漸進、分類競賽；第七為考驗成績、評定等第；第八為獎懲優劣、綜核名實。至於科學的辦事精神，則不外有恆（繼續不斷）、實踐（身體力行）、合作（協調聯繫）、貫徹（始終一致）。我們能夠根據這幾種方法和精神去辦事，那就每一件事都可以達到預定的目的和預期的成功。」

行政三聯制，在階段上雖分為計畫、執行、考核三步驟，而在意義上是有其相互關聯的關係，尤其三者聯繫上的整體作用極其重要。計劃必須參照考核的意見。如此循環推進，以提高行政效率，徹底推行政令，使政府因此而成為萬能政府。所以蔣公又稱行政三聯制為行政的道理，也就是執行政令的道理。

行政三聯制的第一部分重要的工作，就是計畫。在這一部分，有時稱計畫，有時稱設計，蔣公雖未說明其區別，按設計為「籌謀計畫」之意，就是預定未來的工作程序。蔣公提示設計的根據：一是法理；二是學理；三是事實需要，但法理必須有助於

任務，學理必須配合事實，離開事實，即無從設計。故設計就是要明於當前客觀的環境，以及主觀的條件，而作全般性的考量

計量的基本定義，是「為達成一項具體的目標，運用最合理的方法，作為將來行動準則的準備過程」。計畫應當有一定的目標，凡經列為計劃的目標，必須是很具體，很明確，而且有實現的可能性的。

蔣公認為執行部分是運用三聯制的中心，設計（計畫）與考核，都是為了提高執行的效率。執行的工作，可以分為兩部份：一是本機關直接執行，二是要命令下級機關去執行的。無論何種機關負責執行的責任，其內部組織都應該合理，必須注意指揮與監督的關係。

考核的目的在衡量效率。所謂效率，係指「投入與產出間的比例」。行政上衡量效率的方法有二，一為行政功能法，主要在規定行政業務各項目標應達到的標準，二為行政費用法，就是根據經費而計算出行政措施前付出代價的高低，行政三聯制的考核，並不僅在事後，同樣的，也要注意計劃時與執行後的管制與溝通。考核的結果，一方面要作為執行作為功過獎懲的依據，一方面要作為下次計量的參考，這就是行政三聯制中「聯」字主要的意義（張載宇，1981：17-20）。

行政三聯制的功能是計畫、執行、考核三者連環推動、相互控制所產生的，是一種有機的組織。我們對這一制度的研究發展應著重於「聯」。當時政府共同研究檢討制度的建立，為了解各種不同的相互關係以數學排列組合的原理，將「計畫」、「執行」、「考核」三元素重複排列，再加以組合，以瞭解其基本規律，圖示如2-3：

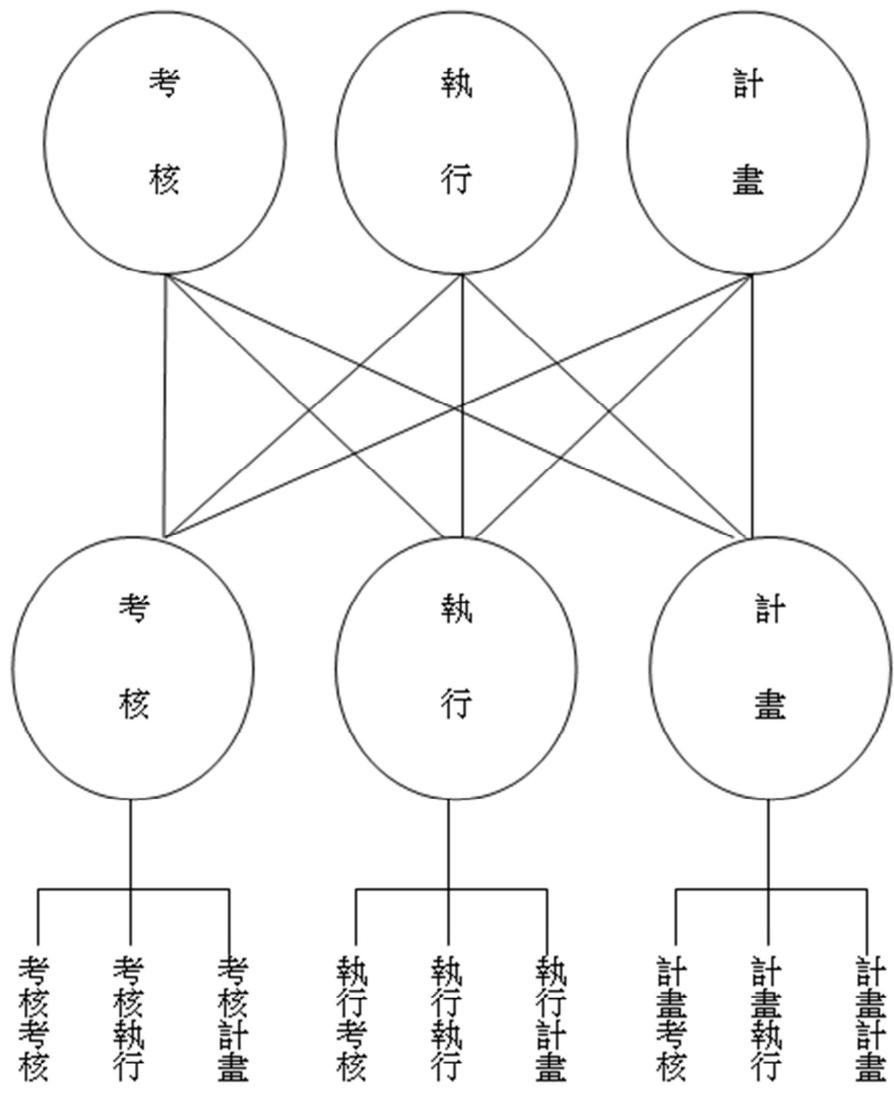


圖 2-3 行政三聯制基本規律圖

資料來源：“行政三聯制與科學管理”，張載宇，1981，師大學報，26，17-37。

第三章 國內大學院校服務學習課程之現況分析

目前國內大專校院服務學習課程實施方式極為多元，教育部於2008年1月29日公布「教育部補助大專校院開設具服務學習內涵課程作業要點」，補助大專校院開設具服務學習內涵課程供學生修習，本章節就國內大專院校服務學習狀況說明如下。

第一節 服務學習狀況

教育部計畫於2008年度首度接受各校申請，計有59校提出（大學校院23校，技專校院36校），共有37校獲得補助。計畫之目的，是期望透過積極性的補助方式，引導各校推動服務學習課程，此舉將可帶動國內大專校院服務學習工作蓬勃發展，擴展服務學習成果，在37所獲補助學校中，其辦理服務學習課程頗具特色者計有台灣大學、輔仁大學、靜宜大學、弘光科技大學及明新科技大學五所學校，茲論述如下：

壹、國立台灣大學

國立台灣大學以「服務學習」的課程概念有以下三點：

- 一、服務學習一：大一學生以「愛校活動」為主軸，課程內容是維護學系及學生所使用公共空間的環境清潔與美觀，強化學生對臺大的認識，並培養學生團隊合作及愛校的精神。
- 二、服務學習二：大二學生以校內外非專業性服務為主，可與校內外志工團體結合辦理，各學系、社團或行政單位都可以開課。
- 三、服務學習三：大三學生以與學系或社團性質相關之專業性服務為原則，各學系、社團或行政單位都可以開課。

貳、輔仁大學

輔仁大學本著全人教育之真正精神，期望通過多元各院、系、所專業課程之設計，將專業與人本結合於學生之學習歷程中，規劃服務實作培育歷程安排，採用循序漸進之原則，期以融滲之理念，結合服務學習「做中學」的指導原則，逐年深化其體驗強度，使「知、情、意、行」之教育目標能有效且完整地透過精緻後計的服務學習相關

之課程與活動，徹底地加以落實。

大學入門服務學習體驗實作單元由大學入門課程教師與服務學習中心及行政、教學單位共同合作規劃以校園服務為主的方案，由各方案服務指導帶領大一學生於校內進行為期6-8週，總計8小時之服務體驗實作。以校園環境為主要服務對象，期望培養新生，從所處的校園及學習環境清潔做起，並認識學校內服務性團隊及資源。大學入門課程教案將服務學習之元素融入其中，使同學於知識學習外更增加對大學校園體驗與感受，奠基服務實踐的基礎，以發揮全人教育中通識課程的精神。

參、靜宜大學

靜宜大學以涵養服務社區之情操和社會責任感，達到「志工靜宜」的社區服為校園文化特色核心價值，課程修習如下：

- 一、課堂討論與反思定期參與課堂中反思與討論，分享服務經驗與學習成長。
- 二、完成12小時「服務學習基礎講座」本講座除了介紹內政部規定之志願服務發展趨勢、志願服務倫理、志願服務法規、自我瞭解與自我肯定、志願服務經驗分享等內容外，亦闡釋服務學習精神、介紹企業志工及海外國際志工服務經驗等內涵。
- 三、進行18小時社區服務前須繳交服務學習計畫書給服務機構督導，期中必須撰寫服務學習週誌。結合校內、外單位規劃多元化的服務內容，讓學生透過服務更加貼近社區的脈動，並打破學校教室的藩籬，真正讓學習落實於社區之中。

肆、弘光科技大學

弘光科大該校以「服務學習」課程結合校核心通識「人文精神」課程合併實施，實踐「以人為本、關懷生命」的辦校理念。它不只是一門課程，更是一種傳遞「愛」的機制與策略。

其課程目標以「學習」與「成長」為基礎，達到「志願服務」的無私與奉獻。課程結合全校核心通識「人文精神」課程，採「融滲式」教學法，服務理論與服務實作，同步實施。課程內容為「零學分、必修、兩小時」。具體內容包括：基礎課程、服務實作、反思與激勵。課程師資：校內：「人文精神老師」、「服務學習導師」、「志工教師」、「帶隊教師」；校外：「機構督導」。弘光科大服務學習課程是一種愛的實踐，更是「建立溫馨社會」的希望工程。

伍、明新科技大學

該校服務學習課程區分為必修及選修二大類型，必修課程包括工學院之工程倫理、管理學院之企業倫理、服務學院之全人教育護照，以及人社科學院之專業倫理，於各院必修之倫理課程中，融入服務學習理念，並盡量安排學生至與所學專業相關之機構服務12小時以上，期望學生能親身實踐與體驗服務之真諦，並使他們更真實的了解公共問題，祛除偏見與固執，發揮想像力，學習與不同背景、價值觀與生活方式的人一起合作解決問題，學生對倫理課程不只是課堂的學習，更有身體力行的深刻體認。

從上述五所學校服務學習課程的內容觀之，可以發現每所學校在課程規劃上均將「服務」與「學習」兩者做緊密的聯結，亦即是以符合服務學習理念作為實施其課程的重要內涵，各校之目的也均呈現出要讓學生透過服務達到深刻的學習，使學生從實際經驗中得到豐富而多元的學習。

第二節 本論文個案醫學院校執行服務學習課程之分析

自教育部發展服務學習計畫以來，各校推動狀況不盡相同，本節為醫學院校服務學習的狀況，分為國內醫學院校，及本個案醫學院校之課程分析，以下就國內較具代表性南北兩所醫學大學的服務學習課程規劃來做介紹，茲分別敘述如下。

壹、高雄醫學大學課程規劃，課程性質為一學年（兩個學期），必修，零學分。

第一學期為服務準備期，課程設計主要希望藉由專題講座、小組討論以及反思日誌的撰寫，增加學生對服務學習課程理念的了解與認同。另外透過機構參訪活動，使學生在進行服務前，先了解服務對象及服務的需求，並藉由服務準備期建立適切的態度及充實相關知識或技能，為第二學期的實作服務做好準備。⁴

一、服務學習課程專題演講：講座講者及講題由通識教育中心統籌安排，專題演講安排於晚間時段進行，每學期共舉辦六場專題講座，每位學生至少需參加三場講座之基本訓練（需含一堂服務學習之基本概念）。

⁴ 高雄醫學大學（2015）。高雄醫學大學-服務學習網，2016年2月6日，取自：

<http://servicelearning.kmu.edu.tw/index.php>

二、服務機構參訪：學生分組後，由教學助理協助磋商參訪時間，教師及學生於該時段前往機構參訪與溝通。

三、小組討論及服務學習準備書：學生需定期與帶組教師進行至少4次的討論，並製作該小組服務學習準備書，於期末進行口頭報告。

四、服務方案定案：各小組的服務學習準備書，經送交服務機構督導覆核後，服務方案定案。

貳、第二學期實作服務期

一、實作服務：學生配合機構需求之服務時段利用空堂或課餘時間，自行前往選定的機構進行服務，並於該學期完成至少20小時的服務。服務內容依服務學習準備書之規劃及機構指派為準。

二、小組討論：服務期間，帶組教師仍持續就服務相關事宜與學生互動，並定期進行小組討論。

三、服務期間的溝通、聯繫與追蹤：由教學助理擔當此角色，協助機構督導、教師及同學間的事項溝通、同學簽到及服務出席情形之查核，並協助相關課程資料蒐集事宜。

四、成果報告：學生於服務結束後，依據定期與帶組教師進行之討論，及實作服務之成果與心得，在期末進行成果發表。

參、臺北醫學大學課程規劃，服務學習課程教學目標與實施方式如下。

臺北醫學大學服務學習課程是以經驗教育為模式，透過有計畫的社會服務活動與結構化設計的反思過程，完成服務需求，促進服務者（學生）的學習與發展為目標。⁵ 服務學習課程為必修、零學分之課程，學生於畢業前須完成至少80小時之服務時數，包含志工服務學習與專業服務學習。

服務學習課程分為志工服務學習課程及專業服務學習課程，共計八十小時，內容分別如下：

⁵ 臺北醫學大學（2015）。臺北醫學大學服務-學習網，2016年2月7日，取自：

http://geplan.tmu.edu.tw/home.php?fn=learning_serve.

- 一、志工服務學習課程，志工服務課程係以培養學生服務精神與態度，學習勤勞自律之處事態度，與社會人文關懷之服務觀念為課程宗旨，開設於大一上下學期。課程內容包含服務學習講堂、服務實作及反思分享，每學期需修習十四小時，共計二十八小時。
 - 二、服務學習講堂，為協助學生建立基本服務觀念及鼓勵其投入志願服務，並奠立未來參與服務學習相關之通識及專業選修課程，由學生服務學習中心每學年定期辦理服務學習講堂。學生每學期修習時數不得少於二小時。
 - 三、服務實作，為帶給學生更高品質之學習、提供學生實踐參與社會事務與人文關懷之服務機會，強調「服務」與「學習」並重，並為促進學生多元發展，特與各服務單位合作執行服務實作。服務類型包含友善校園建置、優質社區營造、特定族群關懷、通識課程、服務隊/社團。學生每學期修習時數不得少於十二小時。
 - 四、反思分享，為提升實際服務經驗的反思，並經由相互交流、彼此觀摩，轉化經驗教育效益於未來服務活動中，來達到學習之目標。各服務單位得自行辦理反思討論會，並由學生服務學習中心每學期定期舉辦反思分享會。志工服務學習單位之申請，校內及校外單位皆須先向學生服務學習中心提出申請，並經推動小組審核後，方可以成為志工服務學習課程之服務單位。申請之服務實作內容需含培養學生實際參與服務之教育訓練及內容，且須經推動小組核定。
 - 五、專業服務學習課程，專業服務學習課程係以促進學生應用專業知能，延續志工服務學習課程所培養之基本服務觀念與精神，落實專業服務，進而建立正確之醫病服務觀念為課程宗旨。課程內容由各學系依據其專業課程之考量，自行規劃服務單位並訂定課程內容與相關執行辦法。唯課程服務時數需不得少於五十二小時。
- 另將臺北醫學大學及高雄醫學大學的服務學習主旨理念、畢業條件、課程推動單位等，整理如表3-1：

表 3-1 國內醫學大學服務學習課程實施表

學校	服務主旨	畢業條件	課程推動單位
臺北醫學大學	為養成學生自律律人、勤勞儉樸、服務奉獻及團隊合作之美德	服務學習課程為必修、零學分之課程，學生於畢業前須完成至少80小時之服務時數，包含志工服務學習與專業服務學習	為推動服務學習，本校設立「服務學習課程推動小組」，委員由學務長、教務長、總務長、通識教育中心主任、服務學習中心主任、課外活動指導組組長、各院課程委員會推派代表1人、學生代表2人，共15人組成，由學務長擔任召集人
高雄醫學大學	為涵養本校學生服務社會之高貴情操，養成學生認真負責、互助合作、尊重多元文化差異等公民素養	必修零學分，共計二學期，任一學期未通過者必須兩學期均重修，全部通過者，始得畢業	為有效推動全校服務學習課程，設置「服務學習課程規劃小組」，由通識教育中心主任薦選召集人一名及小組成員八至十二名，陳請校長核定後組成

資料來源：研究者自行整理。

肆、本論文個案醫學院校服務學習課程之分析

本研究個案醫學院校，對於服務學習的課程的主旨理念：為結合人文醫學與全人教育宗旨，以建立學生擔負起社會責任，發揮專業知識與能力，積極服務人群，特設立服務學習課程，藉由服務與專業學習課程結合，培養學生悅納自己、尊重他人與關懷社會的胸懷。

本研究個案醫學院校，對於服務學習課程的畢業條件：服務學習為必修零學分，成績以課堂及服務情形評量，60 分以上為及格。服務學習不得免修，服務學習成績及格方能畢業。

服務學習課程的設計：

- 一、實施對象與內容：大學部各學系學生為實施對象，分兩階段實施，第一階段，各系遴選教師帶領，依各系規劃開課學期，本階段時數共 18 小時，含課堂授課、教師帶領團體服務、師生服務分享與經驗傳承等，本階段視同正式課程，由授課教師評分，並核給教師 1 個授課時數。第二階段共 30 小時，12 小時志願服務講座、18 小時志願服務活動、校內規劃服務隊或各機構之志願服務，由學務處及相關單位安排辦理之。
- 二、各系或系學會、社團得於每學期初配合相關志願服務活動計畫書，經系主任同意並經服務學習中心認可後給予參與者時數認證。
- 三、服務總時數：於大學生涯中完成兩階段共 48 小時的服務學習，兩階段無先後順序之分，可同一時期進行，惟須於畢業前完成。

服務學習課程規劃建議，依訪談資料進行分析，茲分析如下：

壹、依服務學習活動的特質規劃課程

在服務學習課程規劃建議方面，6 位受訪者中，有 2 位受訪者(33%)表示依服務學習活動的特質規劃課程，較能符合實質效果且較能被服務者所接受。

「各系依各系的專業，設計符合各系的服務學習活動的課程。」(訪-T2-N1-1-2)

「依欲服務學習的活動規劃設計課程，活動時亦較能獲得被服務者的接受。」

(訪-T3-N1-1-2)

貳、結合專業領域開設服務課程

在服務學習課程規劃建議方面，6 位受訪者中，有 4 位受訪者(67%)表示由授課教

師結合專業領域開設服務課程，較符合服務學習的精神。

「各系應配合開設與系所專業相結合之專業服務學習課程以符合校訂必修服務學習課程之規劃。教師開設專業領域結合服務學習課程，其授課計畫須符合服務學習內涵，且授課教師負責該課程之規劃教學與評量等相關活動。開設具服務學習內涵的課程並依教務處規定的課程大綱提報。」(訪-AS4-N1-1-2)

「本校服務學習課程分三階段：第一階段服務學習基本概念與課程，第二階段實作服務，第三階段反思心得。」(訪-A1-N1-1-2)

「各開課單位在符合服務學習的精神下，得依據各開課單位專業特色開設服務學習課程，課程開課之相關行政作業流程需由開課單位依照本大學開課辦法自行辦理。」(訪-A2-N1-1-2)

「由授課教師開設專業領域結合服務學習課程，授課計畫須符合服務學習內涵，且授課教師負責該課程之規劃、教學與評量等相關活動。」(訪-A3-N1-1-2)

本個案醫學院校亦有設置「服務學習推動委員會」，服務學習推動委員會由校長指定副校長一人擔任主任委員，學務長擔任執行長，成員包括副校長、教務長、總務長、各學院院長及校長推薦之校內外委員、服務學習課程教師代表及學生代表若干名共同組成之，並置執行秘書一人，由服務學習中心主任兼任。每學期召開一次，協調與策定中心重要發展事項。

服務學習推動委員會職掌：

- 一、議決服務學習各項重大方案及未來發展方向。
- 二、議決服務學習教學、課程研發、專案計畫與研究等事項。
- 三、議決服務學習經費與人力資源。
- 四、考察國內、外相關機構推動服務學習教育。
- 五、其他有關服務學習之議決事項。

服務學習為對於新入學從零開始的大一新生，所規劃設計的必修課程，期待學生透過社區服務和反思的單元，開發學生們有自我反省、溝通能力和解決問題的能力，在指導教師的共同努力與參與監督，學生們致能理解不同的文化，幫助實現其多元化的社會，建立自我價值和信心，以及責任意識和服務意識，促進利他主義價值觀的公民教育課程。

第三節 服務學習發展困境

自教育部發展計畫以來，各校有著不同的推動問題，例如合作機構意願不高、時間上媒合困難、大學生專業能力不足、師資不足、大專院校學生在教學及帶領活動上的挫折感、學生校外安全之考慮、經費之募集與分配、行政配合等困難。

劉維群（2002：19-20）指出大學院校各類型服務活動中學生社團與服務機構面臨的問題多為：一、服務學生未能瞭解並掌握社會各方面的資源並善加利用，二、社會機構利用學生社會服務之便，行商業宣傳之實，扭曲服務的理想與宗旨，三、學生好高騖遠、或理想太高，與委託團體因歧見而衝突，雙方不再合作，四、服務與被服務的供需失調或供非所需。

林至善（2002：82-93）透過東吳大學所舉辦「2004年大學學生社團帶動中小學社團發展座談會、成果展覽暨表揚大會」，調查 64 名承辦帶動中小學社團發展的大學校院行政人員，結果發現服務過程中所遇的困難分別為：一、中小學聯課活動時間與社團活動衝突；二、大專學生上課時間與中小學聯課活動時間衝突；三、社團夥伴外務多，影響參與意願；四、學期制社團交接造成服務中斷；五、中小學學校對本活動之目的不清楚，影響合作意願；六、大學承辦老師時常更迭，造成計劃無法延續；七、大專學生抗壓性低；八、安全問題；九、學校主管更迭，導致無法繼續合作；十、家長不支持、難以看到具體成果。

由綜合上述，可知目前帶動服務學習及服務社團發展困境與限制可歸納為：

- 一、服務者與被服務者需求失調，當學生滿懷熱忱投入服務時，有時會因服務機構人員過於忙碌也缺乏意願、對服務內容不滿意（不盡切合需要）、造成額外負擔與困擾等因素，而造成服務者與被服務者之間需求和服務無法取得共識。
- 二、學習效果不明確，傳統帶動服務學習發展，只有學生不斷的在付出，而沒有透過結構化的課程設計給學生帶來學習，學生感到挫折時，相關單位並無法給予即時性支持或協助，學生學習效果不明確且有所限制。
- 三、制度未完整建立

綜上，學校在推動活動有其不同層面困難與問題，但藉由學生所設計社區發展及服務學習活動，一方面提供大學生展現專才，另一方面也藉由服務過程潛移默化地影

響學生，讓學習的紮根論述可以落實於推動服務學習之中；如今，新世代的服務學習教育，讓學習不再侷限於教室內傳統課程的傳授，學生經由社區服務學習計畫的參與，由過程中可以達到培養群育、擴展知識、發展興趣、並磨練領導才能等教育目標。

針對服務學習實行其計畫時，與合作機構雙方採平等互惠的方式，一方面讓學生有著多元的服務機會，另一方面讓受服務機關也看到自己的價值；讓學生透過具體服務經驗的反思連結到學習與服務，進而達到學習的目標，最後服務者與被服務者建立夥伴關係，雙方都是教導者與學習者，教學相長，一同進步。



第四章 研究設計

本章主要為研究設計及實施的情形，共分為五節來敘述。第一節為研究概念架構，第二節為研究方法的選擇，第三節為研究對象的選擇，第四節為研究工具，第五節為研究流程，分別敘述如下。

第一節 研究架構

本研究主要以中部某醫學院校的學生、課程承辦人及主管、課程教師進行調查研究，採用質性訪談研究方法，探究服務學習的整體執行情況，由準備、服務、反思、慶賀等階段，以進一步瞭解服務學習的整體執行流程關係。因此，提出研究假設如圖 4-1。

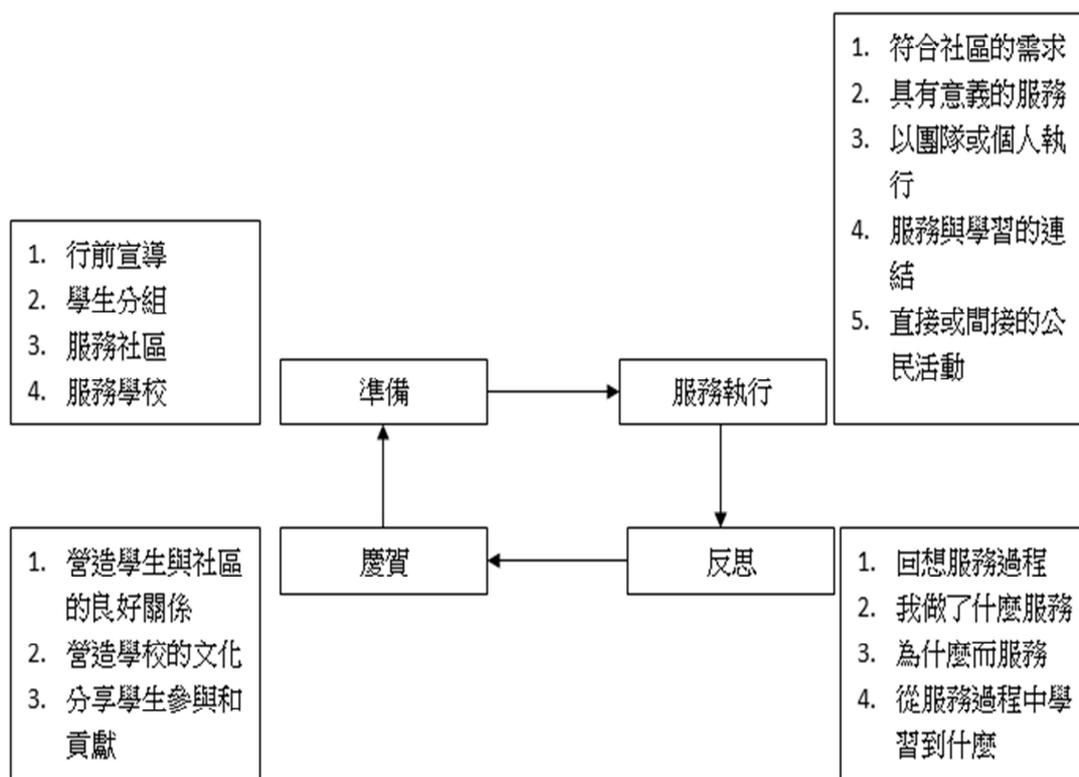


圖 4-1 研究架構

資料來源：*Experiential Learning: Experience As The Source Of Learning And Development*(p.21), by Kolb, 1984, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Fertman 等人認為有效的服務學習方案需要有四個要素，依序是：準備階段 (preparation)、實際服務階段(service)、反思活動階段(reflection)與慶賀階段(celebration)。準備階段的工作如了解社區需求，並與學校課程結合，決定要進行的社區服務主題等；服務階段是實地去做服務工作；反思工作則是服務學習與社區服務最大的不同處；最後慶賀階段是分享的過程，讓學生、被服務機構、老師大家一起來分享彼此的學習與成長 (Fertman, White & White, 1996:27-39)。

壹、準備階段

本階段要做的工作包括：

- 一、瞭解社區需求，並與學校課程結合，決定要進行服務的主題。
- 二、與被服務機構聯繫，共同擬訂服務計劃。
- 三、介紹服務機構，雙方共同擬定學習目標與服務項目。
- 四、安排服務所需要的訓練，組成團隊。
- 五、爭取學校支持，由學校、學生和社區共同分享責任。
- 六、經費概算，學校運作服務學習方案：依實際所需經費預算額度，經過學生規劃及學校初審，才能申請相關單位的補助，如此，學生也能經由經費的規劃了解未來如何計畫使用。

本研究個案準備階段大致安排時程如表 4-1，以及準備流程圖如圖 4-2。

表 4-1 計劃籌備進度表

時間 (週)	工作項目
第 1 週	服務學習的概念
第 2 週	社區參觀
第 3-5 週	服務學習課題探討
第 6 週	服務觀摩
第 7-9 週	服務學習探索
第 10 週	社區活動
第 11-13 週	服務學習計劃形成
第 14 週	團隊形成
第 15 週	分組討論
第 16 週	分組討論
第 17 週	服務學習反思整理
第 18 週	成果發表

資料來源：研究者自行整理。

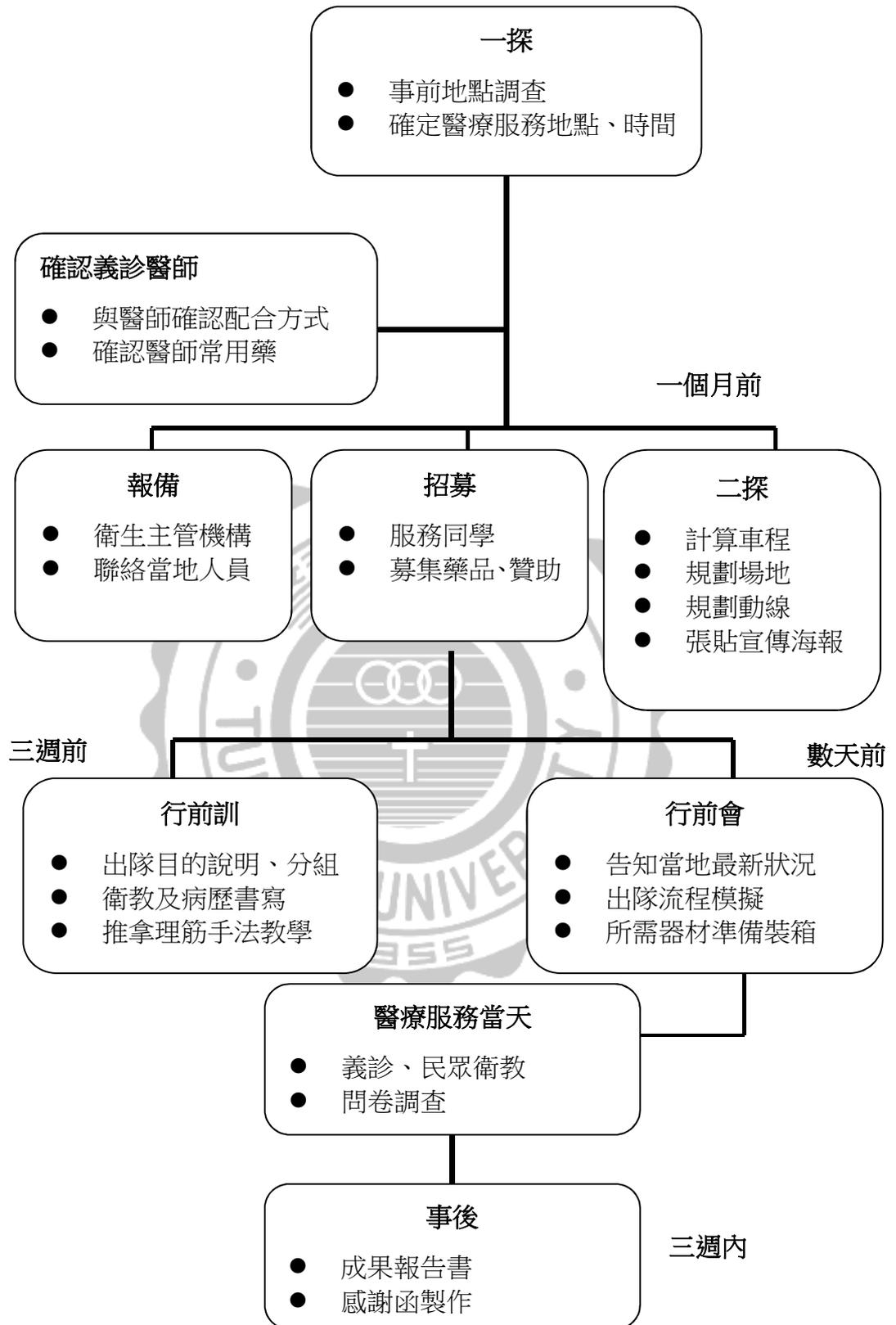


圖 4-2 活動準備與流程圖

資料來源：研究者自行整理。

貳、服務執行階段

服務階段的工作包括：一、從事有意義、實作、具挑戰性與解決社區實際問題的相關服務；二、可從事直接接觸被服務人的直接服務、或募款、做計劃等間接服務（徐明、邱筱琪，2008：102）。本研究個案服務學習團隊的服務內容如表 4-2。

表 4-2 服務學習教案教學表

服務學習活動	服務項目
杏服醫學服務隊	偏鄉、社福機構及國小衛教及家訪
口腔衛生推廣服務隊	蘭嶼、阿里山、台西地區牙科義診及口腔衛教
中醫科博館志工服務隊	科博館中草藥導覽志工
小水麻社區藥事服務隊	社區用藥安全宣導
小神農藥事服務隊	國小正確用藥宣導、反毒反菸宣導
樂艸會	中草藥認識推廣

資料來源：研究者自行整理。

參、反思階段

反思在服務學習歷程中為不可或缺的一環，亦是無可取代的經驗。反思是為了加強服務與學習的連結而設計，其目的在協助學生將「服務經驗」轉化為「學習心得」，如果缺乏反思活動，則與一般志願服務與勞動服務沒什差別，「學習」的意義和效果必然降低（林勝義，2001：27）。反思即回顧自己所做的事情與經歷的過程，持續思考我做了什麼？我為何而做？我學到什麼？反思可藉由服務學習日誌的撰寫、多元媒體與素材課堂經驗的分享、報告或討論方式，將服務活動中所見所聞與心得紀錄，將服務學習的經驗轉為知識。

反思活動要把握 Kolb 經驗學習要素：what？我做了哪些服務；so what？這些服務帶給我哪些意義與學習；now what？未來我將如何運用所學（劉若蘭、楊昌裕，2008：237-238）。將其整理如表 4-3。

表 4-3 反思議題表

反思的議題	反思問題
事件	<ol style="list-style-type: none"> 1. 你的服務方案發生什麼事？ 2. 人們對你有何反應？ 3. 你經驗到什麼問題？ 4. 你對問題有何反應？ 5. 你有何成功的經驗？ 6. 下一次你有何計劃？
自我	<ol style="list-style-type: none"> 1. 參與本次的服務活動，你有何感覺？ 2. 你用什麼技術協助別人？ 3. 本週你有何不同？ 4. 你發現服務活動中什麼層面最有趣？ 5. 你覺得服務活動中什麼層面最具挑戰？ 6. 有何額外的技術或知識可增進你的服務？
他人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 你和誰一起工作？ 2. 他們所持的價值、信念、希望和夢想是什麼？ 3. 他們有什麼共同點？ 4. 他們有什麼不同？ 5. 他們如何覺察他們的需求和問題？
服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 你由協助他人中獲得什麼？ 2. 他人如何經你的協助而獲益？ 3. 什麼或誰讓你變得不一樣？ 4. 什麼或誰讓你難以接受？ 5. 你認為每個人應該幫助他們的社區嗎？ 6. 什麼價值和信念在服務他人時最重要？

資料來源：*Practical Guide For Development Agency School Partnerships For*

Service-Learning(p.117), by Roehlkepartain, E., 1995, Washington, DC: Points of Light Foundation.

肆、慶賀階段

它是一個分享的過程，藉著分享的過程，讓學生、被服務機構、老師一起來分享彼此的學習與成長，並藉此肯定學生的參與和貢獻。方案應提供年度報告，報告內容包含成果、方案優勢、關切議題、合作夥伴、安置情形、提供的課程、結果評估及長期目標等（徐明、邱筱琪，2008：105-106）。

- 一、成果分享，學生方面可以頒發感謝狀、謝卡、徽章、證明等等，老師方面可頒發教學及研究卓越獎。
- 二、建立評量與評估策略表，籌備期間團員出席率：意在評估每位成員投入的程度，每位出團成員參與會議要達 80% 以上。團員服務的專業素養、態度與能力：目的在評估每位團員服務的專業態度、能力的資格，評估方法為成員取得「志願服務手冊」要達全體成員的 90% 以上。服務對象滿意度：目的是在評估了解學生對我們服務的接受程度，方法為活動結束後，設計滿意度問卷給學生填寫，「非常滿意」程度要達總受測學生 70% 以上。

第二節 研究方法

本研究採用質性研究的半結構方法，質性研究是一種避免數字以及重視社會事實的詮釋。半結構式訪談法是一種介於結構式與非結構式的訪談之間的資料收集方式，研究者在訪談進行以前，必須根據研究問題與目的，設計訪談大綱，作為訪談指引的方針。半結構式訪談大綱不太像結構式訪談大綱，需要對每個討論議題預先設計清楚的問題，反而是用半開放的方式來詢問問題。對於採用半結構式訪談的研究者來說，訪談大綱的設計是為了要讓訪問進行的更流暢，所以在引導式問題之後會緊隨著開放說明式問題，用來詢問受訪者的感受。

質性訪談的對象包括學生、服務學習課程承辦人、服務學習課程承辦主管，課程教師等四部分。學生方面，對象選自學生系學會並曾參與服務學習課程之學生，以半結構式的座談方式進行。藉由提問的方式，探究學生方面的服務學習執行為何。

服務學習課程承辦人、承辦主管及課程教師方面，採個別的半結構方式進行訪談，以瞭解服務學習規劃、構想及實施過程中遭遇的問題與困難；分析所得資料，歸納成

最後結論。

為避免遺漏相關資訊，訪談開始將先徵得訪談者之同意進行全程錄音。並在訪談結束某主題後，依研究者所理解且列為重要或仍有所不足之處，與訪談者在進行更進一步的確認與溝通，以確保研究者並未曲解訪談者之語意。

針對此研究之深度訪談，包括以下各項實施步驟：

- 一、擬定訪談大綱：依研究之問題，設定符合目標之訪談大綱內容。
- 二、確定受訪對象：邀請訪談，並告知本研究之研究主題：針對研究問題的設定，選擇訪談對象後，事先透過電子郵件或電話連絡，與訪談對象說明研究題目、研究目的以及訪談大綱，獲得研究者的同意。
- 三、與訪談者預約可訪談時間及地點，排定訪談行程：與訪談者確定訪談日期、時間以及地點，做最適當的安排與調配，明確的確定訪談行程。
- 四、以電子郵件或信件郵寄方式將訪談大綱寄送予受訪者：以利受訪者先初步了解本研究主題與訪談大綱內文。
- 五、進行正式訪談前，先取得受訪者同意並完成同意書簽署，並且與研究者保證訪談內容僅供此次研究使用，絕對遵守研究倫理，研究採取匿名方式，不會將受訪者資料公開，以利受訪者真實呈現政策現況。
- 六、訪談結束後，將訪談錄音內容整理成逐字稿，並歸納出研究結果。

第三節 研究對象

本研究旨在探討國內中部某醫學院校進行服務學習課程之執行狀況，由於大專院校眾多，本研究以研究者所在中部地區某醫學院校為對象，以參與過服務學習活動或課程之老師、行政人員及學生為主要研究對象。

選擇訪談對象的方式：

- 一、為本研究醫學院校的學生，且有修過服務學習課程之學生。
- 二、曾經參與過服務學習且服務時數均超過 16 小時以上之同學。
- 三、挑選接觸過服務學習且為系學會之學生，較具代表性且學生印象較為鮮明，故為研究對象。

本研究以中部地區醫學院校參與過服務學習的大學生作為本研究的受測對象，採用半結構化訪談方式；對象分為學生、服務課程承辦人、主管及課程教師等對象進行訪談，訪談對象如表 4-4、4-5、4-6。

表 4-4 研究對象學生基本資料表

編號	類別	基本資料
S1	學生	服務時數 48 小時
S2	學生	服務時數 48 小時

資料來源：研究者自行整理。

承辦人部份：服務學習課程承辦人以半結構式訪談進行，為尊重參與者之隱私，故將其姓名以編碼方式呈現，參與者背景資料如表 4-5 所示，選擇訪談對象為：

- 一、曾任服務學習單位之承辦人員及主管。
- 二、現任服務學習單位之承辦人員及主管。

表 4-5 服務學習課程承辦人基本資料表

編號	類別	基本資料
AS1	服務學習行政單位主管	承辦服務學習課程 2 年
AS2	服務學習行政單位主管	承辦服務學習課程 1 年
AS3	服務學習行政單位主管	承辦服務學習課程 5 年
AS4	服務學習行政單位主管	承辦服務學習課程 1 年
A1	服務學習行政單位承辦人	承辦服務學習課程 4 年
A2	服務學習行政單位承辦人	承辦服務學習課程 1 年
A3	服務學習行政單位承辦人	承辦服務學習課程 1 年

資料來源：研究者自行整理。

師長部份：服務學習課程老師以半結構式訪談進行，為尊重參與者之隱私，故將其姓名以編碼方式呈現，參與者背景資料如表 4-6 所示，選擇訪談對象條件為：

- 一、曾擔任服務學習課程之教師。
- 二、現擔任服務學習課程之教師。

表 4-6 服務學習課程老師基本資料表

編號	類別	基本資料
T1	課程老師	教學經驗 7 年
T2	課程老師	教學經驗 1 年
T3	課程老師	教學經驗 3 年
T4	課程老師	教學經驗 5 年

資料來源：研究者自行整理。

第四節 研究工具

本研究所使用的研究工具包括訪談大綱、訪談同意書、錄音筆、手機錄音和筆記等。本節就上述所提到的工具加以敘述之。

壹、訪談同意書

在正式邀請研究參與者時，將附上研究同意書如附錄一，目的是要讓研究參與者注重此次訪談，經謹慎考慮後，再簽下同意書成為參與者。此外，亦附上正式書面資料，向參與者介紹說明研究之目的，並承諾訪談內容僅供學術使用，不對外公開參與者之身份。

貳、訪談大綱

訪談大綱是用來進行訪談及探索的一系列問題或論題（吳芝儀、李奉儒，1995），訪談問題應該明白易懂、簡單扼要，而在大綱中所列出之問題，應該盡量保持開放性，開始進行半結構式訪談時，研究者可針對研究參與者所述之重點加以記錄，若發現可延伸的問題則可追問研究參與者，並給予受訪者有足夠的餘地選擇談話的方向和內容；而擬定訪談大綱的主要目的在確定訪談時研究者所想要取得的資訊都能包含在內。依上所述，本研究依對象所使用的訪談大綱如附錄二及附錄三。

參、錄音工具

在進行訪談前，研究者會準備錄音筆及手機錄音，並確認電池容量足夠使用，待一切都準備好之後即進行訪談。



第五節 研究流程

本研究論文之研究流程如圖 4-3，大致可分為以下幾個階段：

- 一、建立研究方向與目的：確定本研究之目的與動機，明訂研究對象為中部某醫學院校服務課程導師、行政人員及學生，將研究問題具體化，以利於研究之進行與操作。
- 二、進行相關文獻探討與資料搜集：藉由相關文獻之探討，瞭解中部某醫學院校服務學習執行的情況。
- 三、建立研究架構，藉由文獻探討所收集之資料，建立本研究之架構。
- 四、訪談大綱設計與修正：依據收集到的文獻資料，進行訪談問卷的設計，並進行調整。
- 五、進行訪談：與研究對象參與者擬定訪談時間、地點，進行訪談，並隨時記錄訪談重點。
- 六、資料收集與分析：依據收集到的資料進行分析，將資料分析結果整理。
- 七、結論與建議：根據研究結果，對本研究做出結論，並為後續研究人員提出參考建議。

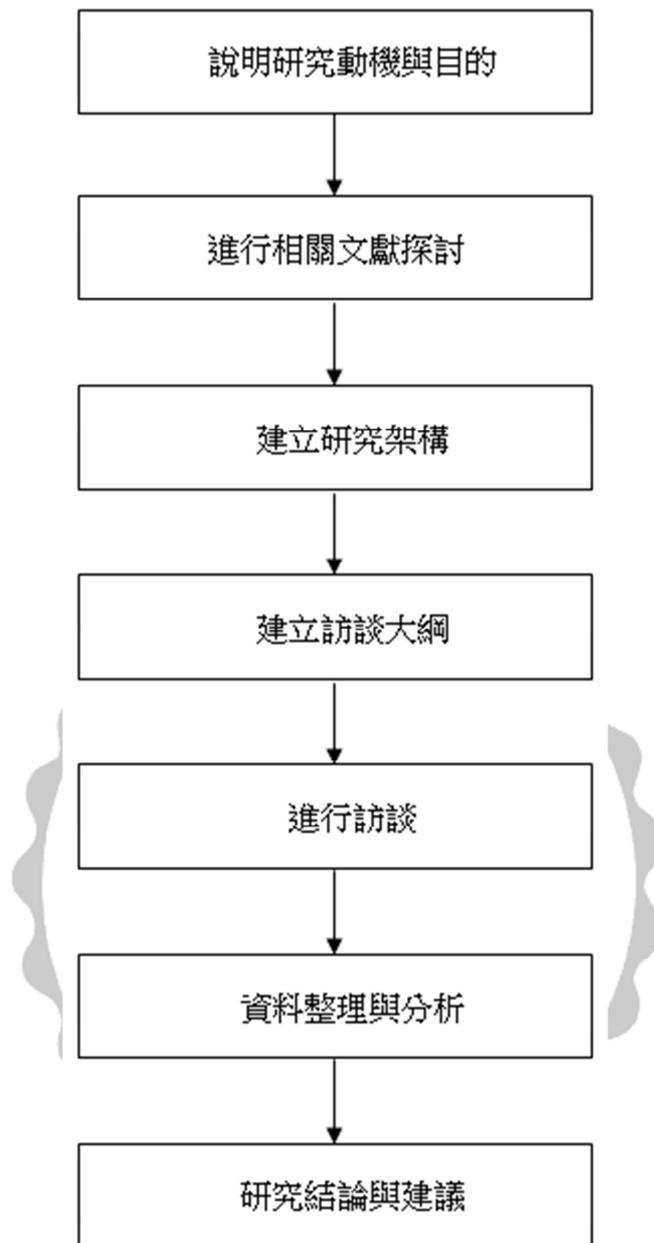


圖 4-3 研究流程圖

資料來源：研究者自行整理。



第五章 深度訪談結果分析

本研究主要為質性資料，本章針對研究參與者訪談之資料進行研究、整理、分析；為求資料引用正確、易查，研究者將訪談資料予以編碼，說明格式為「研究方式，受訪者代碼，第幾次訪談，訪談稿中的面向項次，題號」，透過這些分析以解釋本研究的發現。

本章共分為三節來敘述，第一節服務學習的準備，第二節服務學習活動的執行、服務分析，第三節服務學習課程的反思與慶賀；透過以上分析，以闡釋本個案研究的服務學習執行狀況目的。

第一節 服務學習準備面向

本節分別從行政人員、行政主管、課程導師和學生等面向進行分析，首先從服務學習「準備」的階段來看服務學習的合作機構、遭遇的困難等面向，提出研究分析與討論。

壹、服務學習合作機構的選擇

個案醫學院校實施服務學習課程，合作機構的選擇，以合法性或鄰近社區地域性為主；並且提到服務學習能與所學課程能有所結合，才能夠學以致用，適得其所，發揮專才，自我求知精進；並因學生親身投入至機構服務，可以更開拓視野，獲得難得的學習機會。

將訪談資料進行歸納、分析及提出研究發現。茲分析如下：

一、須選擇至合法、公益性組織

在服務學習合作機構的選擇方面，受訪者認為應至合法性組織，方能對學生權益有所保障；亦須至公益性組織，方能不牽涉商業利益，以符合服務學習課程的宗旨。

「本校服務學習課程在選擇合作是以政府機關、經政府立案或經本校承辦單位審查其機構成立宗旨、目的、服務業務等項目，符合社會公益，且服務目的不涉及宗教與商業利益為前提者。符合上述要求之機構，經與本校承辦單

位簽署合作意向書後，始可認定為本課程之選擇合作機構。」(訪-AS1-N1-1-1)

「合作機構均為學校鄰近國高中小、兒童之家、慈善機構、政府機關、特殊教育、學校、醫院、長照中心、護理之家、養護中心。」(訪-A2-N1-1-1)

二、與實習學生專長或課程需求相配合

在服務學習合作機構的選擇方面，受訪者認為，依照課程屬性來尋找合作機構並與學生所學專長相互配合，較能引發學生參與服務學習的興趣。

「依服務學習需要、或機關性質與服務學習活動相關作為選擇參考。」(訪-AS2-N1-1-1)

「依照課程屬性尋找合作機構。」(訪-AS3-N1-1-1)

「依照課程屬性尋找合作機構。或配合學校已建立合作機構推動活動。尚無困難。」(訪-T2-N1-1-1)

三、主動與潛在之實習組織建立良好關係

在服務學習合作機構的選擇方面，受訪者認為，初次接洽未必同意合作，應尋覓性質相關的機構，另外平常就應與合作機構建立良好的關係，未來在合作上較無困難的問題產生。

「選擇願意配合服務學習活動且性質相關之機構。平常就應建立良好關係，欲合作時較無困難。」(訪-AS4-N1-1-1)

「以附近社區的鄰里、學校及弱勢團體等為合作機構。」(訪-A1-N1-1-1)

「遵照主管的安排協調聯繫合作機構。如初次接洽有的機構未必同意合作。」(訪-A3-N1-1-1)

「如有需要，選擇與輔導服務學習活動性質相關之機構、學校或社區為合作機構。如果平常就建立良好關係，一旦須要合作時較無困難。」(訪-T1-N1-1-1)

「配合學校已簽約的合作機構推動活動。尚無困難。」(訪-T4-N1-1-1)

綜上，學校和服務機構一同努力，相互尊重，共同發揮教育學生的功能，學校與服務機構互惠互利，突顯出教育的意義；本研究個案醫學院校合作機構的選擇上，研究發現並無太大困難，但平時就需建立好良好的互動關係，本研究服務學習合作機構分類結果呈現於附錄五。

貳、服務學習課程納入學生意見的方面

對於服務學習的課程及尋找服務機構的選擇上，學生的意見是否該納入，在受訪者的資料中，研究發現傾聽學生意見能達到互惠的情況。

將訪談資料進行歸納、分析及提出研究發現。茲分析如下：

一、服務學習課程宜納入學生意見

在服務學習課程宜納入學生意見方面，受訪者表示，課程宜採納學生的意見，因為有時會更具可行性。但師生意見相左時，則主要以老師意見為主。

「重視學生的意見，納入學生意見參考。」（訪-AS1-N1-1-4）

「學校很重視學生的意見，一定會納入學生意見。但是，老師意見與學生相左時，仍需要以老師的意見為主要，因為必竟是課程，仍須依照老師規劃課程與排程。」（訪-AS3-N1-1-4）

「學生的意見會納入。」（訪-A1-N1-1-4）

「接受學生建議。有些意見比師長的建議更可行。」（訪-A3-N1-1-4）

二、接納學生意見，可提升參與感與投入度

在服務學習課程宜納入學生意見方面，受訪者認為服務學習課程採納學生的意見，學生在參與及投入時較能提升其興趣，活動時會較積極參與進行，也會讓學生較有成就感。

「納入學生意見，必要時由學生主張尋覓適當合作機構。學生推動服務學習活動興趣較高、成效亦顯著提升。」（訪-AS2-N1-1-4）

「參考學生意見。學生較有參與感。」（訪-AS4-N1-1-4）

「會納入學生的意見，學生會較有興趣。」（訪-A2-N1-1-4）

「重視學生的意見，必要時納入。優點是學生參與的興趣會較高。」（訪-T2-N1-1-4）

「學生意見可供參考。優點是學生協調安排之合作機構，學生活動時積極、成效亦較高。」（訪-T3-N1-1-4）

「因服務學習各系都有一位 TA 學長姐會協助代領學弟妹，所以在課程規畫時，老師也會與 TA 討論，適時的將意見納入服務學習課程中。」（訪-S1-N1-1-2）

「我覺得老師在規畫服務學習課程時，學生可參與規畫，這樣子學生才會有

參與感，也會比較快融入此課程，如不讓學生參與的話，就不會知道學生的想法，有時學生的想法比老師更有創新，但如果老師堅決的話，學生也會盡力配合老師的要求。」（訪-S2-N1-1-2）

綜上，如能結合運用學生求新穎的特質，給予充份的發言空間，採納意見創造出新的思考及視野；讓學生更能融入服務學習之中，發展服務表現的舞台，學生也能有機會引導出有利社會行為的思維與行動，相信會有更多元的成果。

第二節 服務學習活動執行面向

本節之研究在於醫學院校實施服務學習課程的執行方面，探討經費的分配，服務學習推動上是否有法規支持？執行方面是否曾遭遇困難，又該如何解決？將訪談資料進行歸納、分析及提出研究發現。茲分析如下：

壹、對於服務學習經費如何分配

對於服務學習的課程的經費，經費資源是否充足，影響機關組織間的溝通和執行活動，一旦經費缺乏，會影響持續推動，將會是非常可惜的事，在訪談的資料中，研究發現受訪者皆認為基本上是不足夠或勉強可支應的，對於分配資源上缺乏彈性亦是另一重點，對於班級或學生多寡，是否應依情況彈性調整經費，可望學校未來納入考量。

一、經費不足常感匱乏

在服務學習活動執行經費方面，受訪者表示，對於服務學習課程經費常感不足，或是匱乏的，對於不足的部份，就是想辦法籌措資金或是減少非必要性的支出。

「服務學習經費各單位平均分配，各單位通常不足。」（訪-A1-N1-2-1）

「通常不足，服務學習經費各單位平均分配。」（訪-A2-N1-2-1）

「經費無法滿足多次的服務學習活動。」（訪-A3-N1-2-1）

「學務處每年編列，申請教育部經費補助，不很足夠，減少不是非常重要的支出。」（訪-AS2-N1-1-3）

「教育部補助經費及學校編列經費，不足部份由參與師生籌措。」（訪-A3-N1-1-3）

二、勉強可支應開銷

在服務學習活動執行經費方面，受訪者表示，服務學習課程經費勉強可支撐活動，學校補助基本學生保險費、平安險等，對於服務學習活動尚可應付。

「部份經費納入各單位的預算中，可支撐推動課程及活動。」(訪-AS1-N1-2-1)

「召開服務學習課程推動委員會，依各系提供計畫，審核，檢討分配參與單位服務學習經費。尚能協助推動活動。」(訪-AS2-N1-2-1)

「經費納入各單位的單位預算中，雖是不足，但仍可支撐推動。」(訪-AS3-N1-2-1)

「授課教師得依社會關懷等課程之需要，提報計畫申請相關經費補助。經費足以完成活動。」(訪-AS4-N1-2-1)

「學校補助經費，原則為活動運費、保險費、印刷費。經費勉強足夠。」(訪-AS1-N1-1-3)

「(1)學校編列經費。(2)教育部補助經費。(3)足以支應活動。」(訪-AS4-N1-1-3)

三、有時必須募款

在服務學習活動執行經費方面，受訪者表示，服務學習課程經費有時須要募款，學生們校內部份會主動發起向老師、行政單位等募款，而校外部份，則會向里長、相關社會機關募款。

「經費才是個大問題，有時必須透過募款，或是請單位互相協調，調用經費。」(訪-T1-N1-2-1)

「看對象，成年的自己有機車就沒有車資問題，只要保險費，但多多少少經費上還是會有困難，學生們會主動去找捐款對象募款，老師、主管、里長，不然就是去路邊，詢問路人，幫助他們會捐款，我也看過其它學校學生或社團也是這樣做」(訪-T2-N1-2-1)

「學校統一分配經費。不足時活動前通常都會自行募款。」(訪-T3-N1-2-1)

「依所開的課程，活動的多寡、性質分配經費。不足部份自行募款。」(訪-T4-N1-2-1)

「依學校分配經費辦理活動，另學生亦會自行募款，活動經費尚敷使用。」

(訪-T2-N1-1-3)

「依學校分配經費辦理活動，活動前也會向相關機構募款支應服務學習，活動經費足夠使用。」(訪-T4-N1-1-3)

四、經費分配缺乏彈性

在服務學習活動執行經費方面，受訪者表示，服務學習課程經費分配缺乏彈性，學校以班級為單位做分配，對於每個班級的人數不盡相同，覺得做法不夠全面及彈性。

「學校係以學系班級為經費分配的依據，每個班級的金額是固定的，所以儘能依據所分配到的金額做事情，如果選擇的機構較偏遠，尚需編列遊覽車車資，經費會較不夠，學校各班級的人數不一，有的班級人數較少，但分到一樣的錢，對於人數較多的系在推動服務學習時，會較侷限選擇的機構，會改成選擇離學校較近的機構做為服務學習的合作對象。」(訪-S1-N1-1-1)

「學校分配的金額，大都補助學生交通費、餐費、保險費，如出隊人數較多，會選擇離學校較近的機構服務，經費當然越多越好，做起事情來會更順暢。」

(訪-S2-N1-1-1)

綜上，在服務學習的經費需求面向，係以教育部補助款項及學校經費來源為主，對於經費是否足夠的問題，應予以重視，一旦經費缺乏，將會影響持續推動。

貳、服務學習課程學校相關法規的支持

為培養學生熱心公益及服務之精神，並將所學理論與實務結合，以達專業成長，經民國 95 年 09 月第六次主管會議通過「服務學習課程實施要點」，於 97 學年度起實施服務學習課程，並將之列為畢業學分，同時並成立了服務學習中心，專責服務學習課程規劃。

「有，服務學習校訂服務學習課程實施要點，基本上法規內容已足夠，因為皆是通過多次開會的結果，如果說真的要補充的話，就是要注意到各合作機構，像是兒童家扶中心、育幼院等，要注意到個資的問題，不能隨意洩漏服務機構中小朋友的資料。」(訪-AS1-N1-2-2)

「對於學校的服務學習推動委員會設置辦法，就是為了服務學習的推動而設置的單位啊，每學期會召開一次，討論服務學習是否有需要改進的地方，未來服務學習的走向，還有經費的問題，參加的皆是一級主管，這個算是與另

外的服務學習實施辦法相輔相成吧。」(訪-AS2-N1-2-2)

「有的，服務學習課程實施要點；以及服務學習推動委員會設置辦法。」(訪-T4-N1-2-2)

綜上，學校設置服務學習相關法規以支持服務學習課程，法規都是須要經行政會議通過，校長核定後實施，修正時亦同。

參、服務學習課程參與意願

對於服務學習課程，老師及學生的參與意願為何？若是意願強，則執行的投入度必高，執行的績效亦高；相對之下，若是意願弱，則執行的投入度必低，執行的績效亦低。

將訪談資料進行歸納、分析及提出研究發現。茲分析如下：

一、因為是必修課，學生主動修課意願一般

在服務學習課程參與意願方面，受訪者表示，由於服務學習課程為校定必修零學分課程，學生對服務學習的熱忱及意願性一般。

「因為是必修課程，所以必須參加。」(訪-AS1-N1-2-3)

「因為必修課程，無所謂意願性問題。」(訪-AS3-N1-2-3)

「參與意願不是每個人都很好。」(訪-A1-N1-2-3)

「願意與不願意各半。」(訪-A2-N1-2-3)

「必修課程，必須參加。」(訪-A3-N1-2-3)

「因為為必修課程，意願還好。」(訪-T2-N1-2-3)

二、主動開課的老師，其指導學生的意願強

在服務學習課程參與意願方面，受訪者表示，服務學習課程由老師主動自願開課，參與的學生意願性較高，學生主動性也會提高。

「自願開課老師參與的意願較高。必修課程，有無意願均需參加。」(訪-AS4-N1-2-3)

「主動開課老師參與的意願較高，參與學生均為主動參加意願高。」(訪-T1-N1-2-3)

「開課老師參與的意願較高，學生均會主動參加，也可能是服務學習課程是必修的關係，或者是因為醫藥大學的特性。」(訪-T3-N1-2-3)

三、服務學習性質與所學專業相關，師生參與意願高

在服務學習課程參與意願方面，受訪者表示，服務學習課程的內容性質與各系、所的專業相關度高，老師及學生皆參與服務學習意願高，若讓學生所習專業可以多多應用於服務與學習中，較能夠引起學生興趣。

「必修課程，且服務學習性質與所學專業極度相關，參與服務學習課程師生意願很高。」（訪-AS2-N1-2-3）

綜上，由上述訪談資料歸納發現，如何讓學生服務熱忱高，主動真心地想服務，校方服務學習課程或可嚐試由必修改為選修，校方及教師秉持著支持和鼓勵的態度，引導學生主動參加，並應注重於服務及反思的過程。

肆、服務學習活動中曾遭遇狀況

在任何執行活動中，必然都會遭遇或多或少的非預期性突發狀況，面對此種情形，老師與學生該如何因應，有時關乎服務學習活動的成敗，因之，對非預期突發狀況的處理，亦是執行的重要一環。

將訪談資料進行歸納、分析及提出研究發現。茲分析如下：

一、周詳的規劃，可將突發狀況降至最低

在服務學習活動中曾遭遇狀況方面，受訪者表示，服務學習課程中，只要有事前詳細的計畫，依照服務學習實施辦法辦理，就能減少遇到突發狀況的發生。

「依辦法及週詳計畫推動活動，尚未遇到棘手難處理的問題。」（訪-AS2-N1-2-4）

「只要按 5 步驟方式，應該可以減低臨時狀況。如發生，只要臨時判斷問題，當下處理，並讓課程繼續進行。」（訪-AS3-N1-2-4）

「依實施辦法辦理，尚未遭遇突發狀況。」（訪-AS1-N1-2-4）

「未遇突發狀況。事前計畫周詳，困難度相對減少。」（訪-T4-N1-2-4）

二、尋求學務處或其他管道協助

在服務學習活動中曾遭遇狀況方面，受訪者表示，服務學習課程中，遇到突發狀況的發生，如果解決不了，就該尋找學務處或校方相關管道協助，而學校方面則設置對應窗口協助。

「突發狀況，請學務處協助解決。」（訪-AS4-N1-2-4）

「有遇突發狀況，靈機應變，尋求現有的任何管道協助。」(訪-A1-N1-2-4)

「遇突發狀況，尋求現有的任何管道協助。」(訪-A2-N1-2-4)

「遇到突發狀況，請學務處相關單位支援解決，大多能化解。」(訪-A2-N1-2-4)

「容易遇到學生配合度不佳，聯繫人責任感不足，經費不足等等。學生需要調教，親自示範或教育，對於聯繫人有類似狀況，籌備人必須要更積極謹慎，經費才是個大問題，有時必須透過募款，或是請單位互相協調，調用經費。」

(訪-T1-N1-2-4)

「它(服務學習)是一件很有挑戰性的工作，因為每次都會遇到不一樣的突發狀況，在過程當中可以累積每一次危機處理的經驗。」(訪-T2-N1-2-4)

「如遇突發狀況，尋求學校協助。」(訪-T3-N1-2-4)

綜上，在服務學習活動中如遇突發狀況，7位受訪者會尋求學校或學務處等管道尋求協助，遭遇課程困難在所難免，適時的尋求協助，大多能解決問題；4位受訪者則認為事前規劃很重要，只要能周詳的規劃好活動，推動服務學習基本上順利，如遇困難基本上皆能順利解決，克服難關。

第三節 服務學習反思及慶賀面向

本節為研究探討服務學習活動反思及慶賀的狀況，反思服務學習課程之規劃，在服務學習活動籌備與服務過程中，是否有覺得該改進的地方？服務學習課程對學生產生的作用，服務學習的整體建議等，將訪談資料進行歸納、分析及提出研究發現。茲分析如下：

壹、反思服務學習課程之規劃

在服務學習活動籌備與服務過程中，是否有覺得該改進的地方。

一、改進過程

(一) 服務學習籌備與服務過程中，遭遇問題，隨時改進

在反思服務學習課程之規劃方面，受訪者表示在籌備與服務過程中遇到問題，會隨時解決改進，以利活動順利進行。

「過程中遇到問題隨時解決改進。」(訪-AS1-N1-3-1)

「其實課程進行應該都在隨時調整中改進，因此無需特別再改進。」（訪-AS3-N1-3-1）

（二）徹底改進

在反思服務學習課程之規劃方面，受訪者表示在服務學習課程籌備過程中遇到問題，須能即刻改善，儘速改進，以求成效提升。

「服務學習活動籌備與服務過程中如遭遇問題能即刻改進者，儘速改進，以求成效提升，活動後進行反思，應確實徹底，如有須改進的地方亦應詳實改進。」（訪-AS2-N1-3-1）

二、需改進的內容

（一）輔導學生，強化其參與意願

在反思服務學習課程之規劃方面，受訪者表示因服務學習課程為必修零學分，所以需積極輔導學生，強化其參與意願。

「活動籌備費時，學生上課情形不太積極，應輔導改進。」（訪-AS4-N1-3-1）

（二）接受服務學習的對象固定化，有助節省資源

在反思服務學習課程之規劃方面，受訪者表示如有長期固定合作機構會節省很多時間及人力成本。

「服務學習活動中籌備較浪費時間，如有長期固定合作機構會節省很多時間及人力。服務過程中，以團體或導師可帶隊最好。」（訪-A2-N1-3-1）

「服務學習活動中籌備需花時間較長，如有長期固定服務的對象會節省很多時間及人力。服務過程中學生當天的參與（因有事）不確定因數，會增加很大的困擾，以團體或導師可帶領最好。」（訪-A1-N1-3-1）

（三）寬列經費

在反思服務學習課程之規劃方面，受訪者表示在活動的過程需每個環節都需考慮到，如有充裕的經費，則不需擔憂經費的問題。

「協調聯繫合作機構須要花費一段時間，各項細節都要考慮到，且必須編列足夠經費。」（訪-A3-N1-3-1）

「服務學習活動中籌備需花時間較長，教導學生要花心力，經費不足需要張羅募款，建議編列較充裕的經費。」（訪-T1-N1-3-1）

(四) 詳細規劃

在反思服務學習課程之規劃方面，受訪者表示服務學習課程應詳細規畫活動，有其必要性，規畫活動時每個細節都需考慮周詳且事後的反思很重要，可做為下次活動的參考依據。

「籌備須時間及詳列計畫，要考慮到每個小細節及分工，如有曾參與的學生協助困難會減少，事後反思很重要。」（訪-T2-N1-3-1）

「籌備階段問題較多，活動細節均要考慮周詳，反思時則檢討改進的地方作為下次活動的參考。」（訪-T2-N1-3-1）

「行前教育或行前宣導我認為是必要的，譬如我們口腔衛生服務隊，就要事先準備好教學光碟片、課程大綱（牙齒的介紹、貝氏刷牙法潔牙、牙線的使用），出隊注意事項、工作分配等。」（訪-T4-N1-3-1）

綜上，在服務學習籌備中遇到困難在所難免，但事前做好規劃、行前宣導教育等，都是非常有幫助的，對於經費方面，如能有充裕的來源補助，將可省去募款、籌措資金的人力及時間，用以專注在服務學習課程上。

貳、服務學習課程作用

在服務學習活動可產生什麼作用？服務學習課程，因為它最重要的是人，老師如何教導和學生之間的關係，創造發展環境，對課程有所幫助；指導學生學習課堂以外的認知、情感態度、人際關係拓展，讓學生明白老師的關懷，老師可以以分享的態度，對學生的發展有直接的幫助。

一、可提升學生的服務熱誠與責任感

在服務學習課程作用方面，受訪者表示，提升學生對服務學習的興趣，在推動課程上是有益的，也會增進學生的服務熱誠與責任感，培養未來出社會工作所需之能力與經驗。

「提升教學效果、增進學生專業知能，積極培養服務社會之熱忱與責任感，對課程推動有幫助。」（訪-AS1-N1-3-2）

「提升學生對專業課程之興趣，有利於活動。」（訪-AS4-N1-3-2）

「我從待過幼保系班級做服務學習，一開始我帶他們做海報安排小朋友遊戲，訓練兩周，在幼兒園院長溝通協調，請給幼保學生有機會，來幫小朋友帶活

動，一開始學生充滿無奈、不願，直到第一次接觸小朋友後，透過互動了解，為何要他們排演，幫他們爭取實際演練的機會，連續幾週後，讓學生試著做影片回饋，學生打從內心的感激，感謝有這樣的寶貴經驗，從負面轉為正向，讓學生感動到流淚，一起哭泣。」（訪-T1-N1-3-3）

二、可提升學生的專業學習認同度

在服務學習課程作用方面，受訪者表示，如能結合專業課程，可提升學生對自我所學專業的認同度，並可提高學生的參與度及驗證課堂所學是否相符。

「服務學習的服務，主要是驗證課堂所學，因此可以提高學生對於學習的認同度，並能知道，為何而學，醫藥大學培養學生仁心仁術、行善助人，參與服務學習活動對於這些素養的助益均有莫大的幫助。」（訪-AS2-N1-3-2）

「服務學習的服務，主要是驗證課堂所學，因此可以提高學生對於學習的認同度，並能知道，為何而學。」（訪-AS3-N1-3-2）

「如能融合專業，服務學習活動課程較有幫助，學生才能體會學以致用。」（訪-A2-N1-3-2）

「專業融入課程有利於活動，學生參與度相對提高。」（訪-T3-N1-3-2）

「可以啟發學生學習如何將自己所學的專業與服務學習的領域結合。」（訪-A3-N1-3-3）

三、可提升學生的處事能力

在服務學習課程作用方面，受訪者表示，服務學習課程可提升學生的待人處事能力，學生面對壓力時，也都能因為心境的提升，身段能夠放軟，能以不同的角度去看事情，增進學生的處理能力。

「啟發學生樂於助人，尤其是幫助弱勢團體，對服務學習課程之推動有正面助益。」（訪-A3-N1-3-2）

「除了既定政策面外，對於學生心態與態度上，多少會有不同的見解，能夠讓學生放下身段，增加腰的柔軟度，或是面對壓力或事情處理方式都會因為有經驗體會過而以不同方式處理。」（訪-T1-N1-3-2）

「學生提出具創造性的問題時，也可以從中學到，知識的改變與需要調整。」（訪-AS3-N1-3-3）

「學生提出創新、建設性的問題時，較具創造性，可以啟發活動的創新，讓被服務者樂於接受。」（訪-T2-N1-3-3）

綜上，服務學習課程可增進學生人際間溝通技巧與解決問題之能力、提升自我專業與價值感，增進服務助人的精神，瞭解助人為快樂之本，施比受更有福的服務觀的課程。

參、服務學習的挑戰性

在服務學習活動的經驗中，哪些服務內容最有挑戰性？是否具有啟發性；挑戰性它是為了幫助學生們的成長，可以刺激學生思考，挑戰一定是一個具有挑戰性的主題和對象的反映；最重要的是，無論面對如何的挑戰，服務學習活動輔助教師的指導是需要的，在學生挫折時，展現對學生的支持力量。根據訪談結果，參與課程的學生認為在特教機構、老人安養院、單親家庭與新住民社區服務，最具挑戰性，收獲最大。

「服務項目未盡熟悉，及服務年長者。啟發「服務←→學習」的概念。」（訪-AS1-N1-3-3）

「服務特殊教育機構、老人機構、單親家庭小孩之課業輔導最具挑戰性，但又何嘗不是一件助人行善，改善社會善良風氣的教育機會。」（訪-AS2-N1-3-3）

「社福機構，社區服務學習活動較具挑戰性。啟發學生樂於助人。」（訪-AS4-N1-3-3）

「學校弱勢學生的課業輔導。」（訪-A1-N1-3-3）

「對弱勢學生及國中小的課業輔導。」（訪-A2-N1-3-3）

「不是很熟悉瞭解的社服機構，老人安養中心，新移民社區的服務學習活動最有挑戰性。」（訪-A3-N1-3-3）

「偏鄉地區，社福機構，原住民社區服務學習活動較具挑戰性。較能讓學生體會服務的真諦。」（訪-T3-N1-3-3）

「社服機構，安養中心，原民部落新移民社區的服務學習活動具挑戰性，須費心、真誠的投入服務，始能拉近彼此距離。」（訪-T4-N1-3-3）

綜上，在反思中的過程中，挑戰性是非常重要的，挑戰經驗會刺激學生成長；而挑戰中師長仍需給予支持及督導，否則只有挑戰而無支持，則學生會因害怕而拒絕成長，所以教師在過程中應同時提供學生適度的挑戰及支持。

肆、服務學習的整體建議

正確的服務學習觀念是重要的，因為，服務學習是服務與學習的組合，不僅是服務的精神，更是實踐做中學的道理，邊做邊學中解決問題，注重與他人的合作，培養人際的關係。因此，最後在服務學習活動的經驗中，對服務學習整體性的建議，將訪談資料進行歸納、分析及提出研究發現。茲分析如下：

一、建議將服務學習課程改為選修

在服務學習的整體建議方面，受訪者表示，應將服務學習課程主動權交回給學生，集中資源給予自願性參與服務的學生，如強迫學生參加，反而效果可能不如預期。

「不建議強迫性的服務，可能出現反效果。」（訪-AS3-N1-3-4）

「強迫性的服務學習，出現效果可能不佳。」（訪-A1-N1-3-4）

「應該給予適當的志願服務學生就好，非自願性服務者，就會是一種浪費。」
（訪-A2-N1-3-4）

「將課程規劃主動權交回學生手中，鼓勵學生投入服務工作，實踐服務學習的精神，同時除了強調反思外，更添加增進學生對所屬的系、學院的認識。」
（訪-A3-N1-3-4）

二、以循循善誘的方式，提升學生修課興趣

在服務學習的整體建議方面，受訪者表示，服務學習課程應以正面宣導、諄諄教導，採用正向的方式讓學生主動參與服務學習課程，宣導服務學習的良與善，提高學生服務助人精神。

「強迫性的參與服務學習活動，效益不佳，應循循善誘，提高學生主動參與動機，以達到事半功倍之效。」（訪-AS4-N1-3-4）

三、服務學習與基礎專業課程結合，提升修課意願

在服務學習的整體建議方面，受訪者表示，服務學習課程可安排學生與各系所相關之專業課程，提高學生課程興趣，透過專業課程並結合服務學習理念，使學生能融入社區與服務學習課程，提升學生之服務精神。

「導入專業課程，提高學生的參與動機。」（訪-T2-N1-3-4）

「安排學生較有興趣的基礎課程，提升學生的學習動機。」（訪-T4-N1-3-4）

綜上，服務學習，透過服務樹立了具體的學習目標，因為它強調學習和服務，課

堂教學和社區服務活動結合，服務學習而被定義為以課程為基礎的社區服務；由具體服務的經驗，可以達到學習的目的。利用學生在學校的知識和技能，幫助其他人，服務於其他人，強調有助於其他人，這是具體的學習目標是學校課程的一部分，更重要的是反思的過程，互相討論，提高學習效果和思考。





第六章 結論

依據文獻探討及第五章研究資料分析與討論，進一步歸納研究結論，接著根據研究結論提出建議，以提供未來學校相關教育機構與人員實施服務學習課程及後續相關研究之參考。

第一節 研究發現

根據本研究的探討，服務學習課程的執行就以下準備、執行、反思與慶賀四階段，提出下列研究發現，茲說明如下：

壹、在準備的階段

研究發現，在服務學習合作機構的選擇上：

- 一、須至合法、公益性組織
- 二、與實習學生專長或課程需求相配合
- 三、主動與潛在之實習組織建立良好關係

服務學習課程納入學生意見的方面：

- 一、服務學習課程宜納入學生意見
- 二、接納學生意見，可提升參與感與投入度；在準備的階段注重機構的選擇，結合服務活動與課堂學習，廣納學生意見

貳、在執行的階段

研究發現，對於服務學習的經費需求面向，係以教育部補助款項及學校經費來源為主，對於經費是否足夠的問題，應予以重視，一旦經費缺乏，將會影響持續推動；服務學習學校相關法規的支持，基本上學校皆已通過行政會議，設置相關辦法及法規，唯須注意至各服務機構不得洩漏個資問題；服務學習課程參與意願，建議服務學習性質與所學專業相關，師生參與意願高；服務學習活動中如遭遇狀況，研究發現可尋求學務處或校方協助管道，另周詳的事前規劃，可將突發狀況降至最低。

參、在反思及慶賀的階段

研究發現，反思服務學習課程之規劃，應注意：

- 一、服務學習籌備與服務過程中，遭遇問題，隨時改進
- 二、接受服務學習的對象固定化，有助節省資源，在合作服務機構上，應與服務機構保持良好長期的關係，有助省下人力及時間
- 三、寬列經費，經費一直是活動能否成行的重要因素，學校應從寬預算經費，以避免巧婦難為無米之炊，影響到服務學習課程活動；

服務學習課程作用：

- 一、可提升學生的服務熱誠與責任感
- 二、可提升學生的專業學習認同度
- 三、可提升學生的處事能力

服務學習的整體建議：

- 一、建議將服務學習課程改為選修，以循循善誘的方式，提升學生修課興趣
- 二、服務學習與基礎專業課程結合，提升修課意願
- 三、學校推動服務學習課程亦要做反思之功課

總結，本研究旨在探討服務學習各階段的執行，在服務學習課程的推動上，不論是經費或執行服務可能遭遇的困難，希望本研究能提供相關參考、能促進服務學習的推動，冀望有助服務學習活動更臻完善；服務學習立意良好，透過服務學習培養學生互助合作的精神，並進而激發出學校與社會良好風氣，達到服務者與受服務者皆能獲得受益與滿足雙贏的局面。

第二節 建議

根據本研究發現及結論，對於服務學習的發展提出一些可供參考之政策，以以研究建議供參考，茲說明如下：

壹、政策建議

- 一、服務學習課程之規劃宜納入學生意見

服務學習課程，讓學生應該實際參與規劃，服務，反思，慶賀等程序，以豐富學

生的學習，根據其不同的服務學習課程，獲得學習收穫，提升學生修習服務學習課程的滿意度，傾聽服務修課學生聲音，瞭解學生願意投入社區服務的動機與其在學習過程中遭遇的困難，以作為學校微調課程設計、充實課程教材內涵、改善學習困境與行政程序的依據。

二、服務學習課程改列選修

學校將服務學習設為強制零學分，難以提高學生意願，學生只是為了學分或服務時數而去服務，難以體會服務學習的真義，其實服務學習的立意良善，但淪為計分計時的工具，學生認知混淆，難以獲得成長的機會；因此，若將服務學習設為選修，讓真正有意願、真心服務的學生去實踐學習，讓學生真正瞭解為何要服務，幫助他人是快樂的，若能讓學生瞭解服務學習的真諦，服務的精神，服務學習將會更有意義。

三、以開導的方式鼓勵學生選修服務學習課程

學校不應只是重視成績，亦要教導學生品德端正、樂於助人精神、施比受更有福，因此，應多加宣導服務學習的正面意涵，可藉由時事新聞、一段影片或一篇文章，來機會教育學生服務學習助人的精神，鼓勵學生參與服務課程，可在各重大集會場合，例如新生說明會時，安排相關服務學習課程的說明和宣導，使學生瞭解辦理服務學習課程的目的，建立正確的服務價值觀。

四、充裕經費以推動服務學習課程

經由本研究資料顯示服務學習師長對於服務活動所需費用感到匱乏不足(36%)，學生亦因經費發動募款(46%)，為避免學生負擔太重導致興趣缺缺，另一方面也鼓勵同學參與，建議相關業務單位與會計單位應該編列固定比例之活動預算提供服務學習活動使用，否則在長期經費匱乏的情況下，將不利於持續推動服務學習，實為可惜之事。

五、完善服務學習課程之危機回饋機制

宜由學校設立專責單位或服務學習中心，協助處理導師及學生在服務學習活動中所遭遇的突發狀況，以及服務機構接洽等行政業務，相關規範、條文之修訂及制訂，以利學生多元參與機會之提供，而讓服務學習達到事半功倍之成效。

貳、後續研究建議

一、擴大研究對象

本研究的對象主要為課程承辦人員、行政主管和教師，因此建議未來的研究者可

以擴大探討學生對授課教師與服務學習課程的想法，深入瞭解學生參與服務學習的心態、過程及經驗，對於課程的規劃將會有所幫助。

二、擴大研究範圍

本研究範圍主要為中部一所醫學院校，屬於個案研究。為了能夠瞭解不同類型、屬性的學校，建議未來的研究者可以擴大比較各大學在推動的方式有何差別。

三、擴大國際志願服務學習的實施方式、成效以及對學生的意義

本研究個案醫學院校服務學習屬於國內合作機構，並進行規定時數的服務，結合反思活動的課程，學校在修習的規定上是以必修服務為主，建議未來研究者可以探討志願性、自發性參與的學生對課程的想法，包括服務的動機、服務的心態等做研究。



參考文獻

壹、中文部份

一、專書

行政院青年輔導委員會編印(2001)。**服務學習指導手冊**。台北市：行政院青年輔導委員會。

林勝義(2001)。**服務學習指導手冊**。台北市：行政院青年輔導委員會。

徐明、邱筱琪(2008)。**服務學習方案的實施與夥伴關係的發展**。台北市：洪葉。

劉若蘭、楊昌裕(2008)。**連結服務與學習—反思**。台北市：洪葉。

二、譯著

任凱(譯)(2005)。**團體動力：理論與技巧**(David, W. J., & Frank, P. J. 原著)。台北市：學富。

吳芝儀、李奉儒(譯)(1995)。**質的評鑑與研究**(Patton, M. Q. 原著)。台北市：桂冠。

三、期刊

吳昌期、曾慧媚(2003)。**服務學習的理念與做法**。**師友月刊**，**430**，21-25。

林至善(2002)。**服務學習理念與實踐-以東吳大學服務學習課程為例**。**學生輔導**，**81**，82-93。

林芸蒂、林麗娟(2011)。**大學圖書資訊學系學生服務學習之反思**。**圖書與資訊學刊**，**77**，33-51。

林振春(2000)。**學校與社區結合的模式與可行的作法**。**教師天地**，**108**，8-14。

黃玉(2001)。**服務學習-公民教育的具體實踐**。**人文及社會學科教學通訊**，**12**(3)，20-42。

黃明月(1999)。**服務性學習與婦女教育**。**成人教育**，**52**，31-38。

黃富順(2002)。**台灣地區社區大學的發展與省思**。**教育資料集刊**，**27**，105-125

張載宇(1981)。**行政三聯制與科學管理**。**師大學報**，**26**，17-37。

溫貴琳(2002)。**漫談服務學習—從美國看台灣**。**學生輔導**，**81**，40-47。

- 溫建蠶（1999）。大學生的服務學習及學生發展之研究。公民訓育學報，8，371-408。
- 劉維群（2002）。學生參與社會服務之探討。訓育研究，31（2），15-20。
- 謝攸青（2003）。服務學習做為後現代藝術教育的教學法。南師學報，1（37），155-172。

四、論文

- 文忠蓮（2010）。大學服務學習教育之研究 國立臺北科技大學技術及職業教育所碩士論文，未出版，台北市。
- 李燕美（2004）。大學服務學習夥伴關係之研究-從學校相關人員、社區機構及學生角度探討。國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系博士論文，未出版，台北市。
- 林芸蒂（2009）。服務學習之反思—圖書資訊學系學生與被服務單位觀點分析。輔仁大學圖書資訊學系碩士論文，未出版，台北市。
- 林淑（2011）。大學生參與結合學生社團之服務學習經驗及其與就業力關係研究—以台灣北區大學生為例。國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系碩士論文，未出版，台北市。
- 柯星羽（2012）。大學生參與服務學習在社會問題解決能力的效果。國立成功大學教育研究所碩士論文，未出版，台南市。
- 洪慕倩（2013）。大學生參與服務學習之轉化學習研究。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 張世旻（2014）。大學服務學習課程實施效果分析-以東海大學校友會館前庭景觀施工實務參與學習為例。東海大學景觀學系碩士論文，未出版，台中市。
- 莊琇惠（2010）。大學生參與服務學習與領導能力之相關研究。成功大學教育研究所碩士論文，未出版，台南市。
- 郭仲堡（2012）。大專生參與服務學習現況與分析—以亞東技術學院為例。中國文化大學國際企業管理學系碩士論文，未出版，台北市。
- 陳青慧（2010）。從服務學習理念探討大學服務性社團之實施。慈濟大學教育研究所碩士論文，未出版，花蓮市。
- 陳瑞惠（2013）。大學生參與服務學習對個人競爭力之影響-以政治大學大學部在學學生為例。臺北市立教育大學國民小學教師在職進修公民與社會教學所碩士論文，未出版，台北市。

陳嘉尉 (2011)。中國文化大學生服務學習參與態度、心理契約與自我效能。中國文化大學社會福利學系碩士論文，未出版，台北市。

黃怡璇 (2010)。大學生參與服務學習與軟技能的關聯研究—以逢甲大學學生為例。逢甲大學合作經濟學所碩士論文，未出版，台中市。

楊惠婷 (2004)。影響高中職在學學生參與服務學習相關因素之探討-以台北市立明倫高中與大安高工為例。中國文化大學心理輔導研究所碩士論文，未出版，台北市。

五、網路電子資料

高雄醫學大學 (2015)。高雄醫學大學-服務學習網，2016年2月6日，取自：

<http://servicelearning.kmu.edu.tw/index.php>。

教育部服務學習網 (2013)。大專校院服務學習方案，2016年1月31日，取自：

<https://servicelearning.yda.gov.tw/NewsContent.php?menuID=15&id=635&typeID=1>

臺北醫學大學 (2015)。臺北醫學大學服務-學習網，2016年2月7日，取自：

http://geplan.tmu.edu.tw/home.php?fn=learning_serve。

貳、西文部份

一、專書

Astin, A. W., Vogelgesang, L. J., Ikeda, E. K., & Yee, J. A. (2000). *How Service Learning Affects Students*. Los Angeles: Higher Education Research Institute.

Chrislip, D. P., & Larson, C.E. (1994). *Collaborative Leadership: How Citizen And Civic Leaders Can Make A Difference*. San Francisco: Jossey-Bass.

Dewey, J. (1998). *Experience And Education*. Indianapolis, IN: Kappa Delta Pi.

Fertman, C. I., White, G. P., & White, L. J. (1996). *Service Learning In The Middle School: Building A Culture Of Service*. Columbus, Ohio: National Middle School Association.

Jacoby, B. (1996). *Service Learning In Today's Higher Education*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Kolb, D.A. (1984). *Experiential Learning : Experience As The Source Of Learning And Development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

- McNiff, J. (1988). *Action Research: Principles And Practice*. London: Routledge.
- Roehlkepartain, E. (1995). *Practical Guide For Development Agency/ School Partnerships For Service-Learning*. Washington, DC: Points of Light Foundation.
- Sigmon, R. (1996). *The Problem Of Definition In Service-Learning*. Washington, DC: Council of Independent Colleges.
- Waterman, A. (1997). *The Role Of Student Characteristics In Service-Learning. Service-Learning: Applications From The Research*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Witmer, J., & Anderson, C. (1994). *How To Establish A High School Service Learning Program*. Alexandria, Virginia: Association for Supervision and Curriculum Development.

二、期刊

- Bonnette, R. (2006). Out of the Classroom and into the Community: Service Learning Reinforces Classroom Instruction. *Technology Teacher*, 65(5), 6-11.
- Chong, C. (2014). Service-learning research: Definitional challenges and complexities. *Asia Pacific Journal Of Cooperative Education*, 154(4), 347-358.
- Furco, A. (1996). Service-learning: A balanced approach to experiential education. *Expanding Boundaries: Serving And Learning*, 1, 1-6.
- Giles, D. E., & Eyler, J. (1994). The theoretical roots of service-learning in John Dewey: Toward a theory of service-learning. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 1(1), 77-85.
- Lewin, K., & Grabbe, P. (1945). Conduct, knowledge, and acceptance of new values. *Journal Of Social Issues*, 1(3), 53-64.
- Rice, K. L., & Brown, J. R. (1998). Transforming educational curriculum and service learning. *Journal Of Experiential Education*, 21(3), 140-146.
- Simonet, D. (2008). Service-learning and academic success: The links to retention research. *Minnesota Campus Compact*, 1, 13.
- Vogelgesang, L. J., & Astin, A. W. (2000). Comparing the effects of community service and Service-Learning. *Michigan Journal Of Community Service Learning*, 7, 25-34.

三、網路電子資料

Campus compact(2015). Campus Compact Annual Membership. Retrieved April 10, 2016, from <http://www.compactnh.org/resources/campus-compact-definitions/>.

Corporation for National and Community Service(1990). The National and Community Service Act of 1990. Retrieved April 17, 2016, from http://www.californiavolunteers.org/documents/About_Us/nca1990.pdf.





附錄一、訪談同意函

本人 _____ 同意成為「服務學習執行之研究-以中部某醫學院校為例」的研究參與者，接受訪談，進行我個人在服務學習課程活動經驗與各項日誌、反思回饋書寫資料等，以供學術研究使用。

- 一、研究者在充分告知本研究的目的，並取得本人的同意後始可進行訪談。
- 二、訪談過程中，如有任何涉及個人隱私或不便他人知曉部分或不願回答或有不適回答的情況出現，本人有權拒絕回答或退出訪談或停止錄音。
- 三、為本研究之需要，我願意接受訪談錄音，訪談過程將轉錄為訪談逐字稿，提供研究者分析資料之用。
- 四、本研究訪談內容僅供研究者撰寫論文分析用，不作其他非學術性用途。
- 五、有關個人的隱私及私人資料不便公開，必須將足以辨認出的個人資料轉為隱匿，務必達到保護受訪者與者私人權益的部分。
- 六、針對全部研究內容，研究者保留其著作權及修改編寫的權利。

參與者簽名：

研究者簽名：

中華民國 年 月 日



附錄二、訪談大綱（學生）

訪談時間：

訪談地點：

訪談者編號：

一、對於服務學習的經費，您認為是否足夠？

二、對於服務學習活動課程的規劃，您認為學生是否應該參與？

本訪談到此結束，謝謝您提供寶貴意見！





附錄三、訪談大綱（行政主管、承辦人、授課教師）

訪談時間：

訪談地點：

訪談者編號：

親愛的老師，您好：

非常感謝您在百忙之中，抽空接受本次訪談，本研究為服務學習執行之研究，旨在瞭解教師對「服務學習」課程前中後的想法，以及帶領反思活動的歷程，請依下列各服務階段作答，懇請您撥冗填答，謝謝您。

（一）準備階段

1. 請問您承辦服務學習業務上，如何選擇合作機構？在選擇機構上有何困難？
2. 請問學校的服務學習課程是如何設計？
3. 學校對於服務學習經費來源為何？您認為是否足夠？不足怎做？
4. 請問您在尋找合作機構時，對於學生的意見是否該納入？有何優點缺點？

（二）執行階段

5. 學校對於服務學習經費各單位如何分配？各單位是否足夠？
6. 學校是否有相關法規支持服務學習課程？
7. 請問您認為老師參與服務學習課程的意願如何？
8. 請問您在服務學習活動中是否曾遇突發狀況？如何解決？

（三）反思及慶賀階段

9. 請問您在服務學習活動籌備與服務過程中，是否有覺得該改進的地方？
10. 請問您認為服務學習活動可產生什麼作用？對課程是否有幫助？
11. 請問您在服務學習活動的經驗中，哪些服務內容讓您覺得最有挑戰性？是否具有啟發性？
12. 請問您對服務學習整體性的建議？

本訪談到此結束，謝謝您提供寶貴意見！



附錄四、訪談稿問與答內容彙整

編號：AS1 類別：服務學習單位行政主管 基本資料：服務學習資歷 2 年

敬愛的師長鈞鑒：

為瞭解您對「服務學習」課程及推動的看法，以及帶領反思活動的歷程，懇請您撥冗針對以下問題提供卓見，俾便作為本校服務學習中心改進、參考學習，謝謝您。

★對象（請勾選）：

校級服務學習行政單位主管 校級服務學習行政單位承辦人 課程老師

（一）準備階段

1.問：請問您承辦服務學習業務上，如何選擇合作機構？在選擇機構上有何困難？

答：本校服務學習課程在選擇合作是以政府機關、經政府立案或經本校承辦單位審查其機構成立宗旨、目的、服務業務等項目，符合社會公益，且服務目的不涉及宗教與商業利益為前提者。符合上述要求之機構，經與本校承辦單位簽署合作意向書後，始可認定為本課程之選擇合作機構。

2.問：請問學校的服務學習課程是如何設計？

答：服務學習課程為大一必修，零學分，含 18 小時社區服務、12 小時志願服務講座、及 18 小時上課等。各開課單位在符合服務學習的精神下，得依據各開課單位專業開設大一服務學習課程。

3.問：學校對於服務學習經費來源為何？您認為是否足夠？不足怎做？

答：學校補助經費，原則為活動運費、保險費、印刷費。經費勉強足夠。

4.問：請問您在尋找合作機構時，對於學生的意見是否該納入？有何優缺點？

答：重視學生的意見，納入學生意見參考。

（二）執行階段

5.問：學校對於服務學習經費各單位如何分配？各單位是否足夠？

答：部份經費納入各單位的預算中，可支撐推動課程及活動。

6.問：學校是否有相關法規支持服務學習課程？

答：有，服務學習校訂服務學習課程實施要點，基本上法規內容已足夠，因為皆是通過多次開會的結果，如果說真的要補充的話，就是要注意到各合作機構，像是兒童家扶中心、育幼院等，要注意到個資的問題，不能隨意洩漏服務機構中小朋友的資料。

7.問：請問您認為老師、學生參與服務學習課程的意願如何？

答：因為是必修課程，所以必須參加。

8.問：請問您在服務學習活動中是否曾遇突發狀況？如何解決？

答：依實施辦法辦理，尚未遭遇突發狀況。

(三) 反思及慶賀階段

9.問：請問您在服務學習活動籌備與服務過程中，是否有覺得該改進的地方？

答：過程中遇到問隨時解決改進。

10.問：請問您認為服務學習活動可產生什麼作用？對課程是否有幫助？

答：提升教學效果、增進學生專業知能，積極培養服務社會之熱忱與責任感，對課程推動有幫助

11.問：請問您在服務學習活動的經驗中，哪些服務內容讓您覺得最有挑戰性？是否具有啟發性？

答：服務項目未盡熟悉，及服務年長者。啟發「服務←→學習」的概念。

12.問：請問您對服務學習整體性的建議？

答：需要導入課程，來提高學生的學習動機。

謝謝您提供寶貴的意見！

編號：AS2 類別：服務學習單位行政主管 基本資料：服務學習資歷 1 年

敬愛的師長鈞鑒：

為瞭解您對「服務學習」課程及推動的看法，以及帶領反思活動的歷程，懇請您撥冗針對以下問題提供卓見，俾便作為本校服務學習中心改進、參考學習，謝謝您。

★對象（請勾選）：

校級服務學習行政單位主管 校級服務學習行政單位承辦人 課程老師

（一）準備階段

1.問：請問您承辦服務學習業務上，如何選擇合作機構？在選擇機構上有何困難？

答：依服務學習需要、或機關性質與服務學習活動相關作為選擇參考。目前尚未遇到困難，甚至於有些機構會主動拜訪，爭取前往合同辦理活動機會。

2.問：請問學校的服務學習課程是如何設計？

答：(1) 由各系遴選一名教師，依各系專業規劃開課，時數共 18 小時，包含課堂授課、教師帶領團體服務活動、師生服務分享及經驗傳承。

(2) 12 小時志願服務講座及 18 小時志願服務活動。

3.問：學校對於服務學習經費來源為何？您認為是否足夠？不足怎做？

答：學務處每年編列，申請教育部經費補助，不很足夠，減少不是非常重要的支出。

4.問：請問您在尋找合作機構時，對於學生的意見是否該納入？有何優缺點？

答：納入學生意見，必要時由學生主張尋覓適當合作機構。學生推動服務學習活動興趣較高、成效亦顯著提升。

（二）執行階段

5.問：學校對於服務學習經費各單位如何分配？各單位是否足夠？

答：召開服務學習課程推動委員會，依各系提供計畫，審核，檢討分配參與單位服務學習經費。尚能協助推動活動。

6.問：學校是否有相關法規支持服務學習課程？

答：對於學校的服務學習推動委員會設置辦法，就是為了服務學習的推動而設置的單位啊，每學期會召開一次，討論服務學習是否有需要改進的地方，未來服務學習的走向，還有經費的問題，參加的皆是一級主管，這個算是與另外的服務學習實施辦法相輔相成吧。

7.問：請問您認為老師、學生參與服務學習課程的意願如何？

答：必修課程，且服務學習性質與所學專業極度相關，參與服務學習課程師生意願很高。

8.問：請問您在服務學習活動中是否曾遇突發狀況？如何解決？

答：依辦法及週詳計畫推動活動，尚未遇到棘手難處理的問題。

(三) 反思及慶賀階段

9.問：請問您在服務學習活動籌備與服務過程中，是否有覺得該改進的地方？

答：服務學習活動籌備與服務過程中如遭遇問題能即刻改進者，儘速改進，以求成效提升，活動後進行反思，應確實徹底，如有須改進的地方亦應詳實改進。

10.問：請問您認為服務學習活動可產生什麼作用？對課程是否有幫助？

答：服務學習的服務，主要是驗證課堂所學，因此可以提高學生對於學習的認同度，並能知道，為何而學，醫藥大學培養學生仁心仁術、行善助人，參與服務學習活動對於這些素養的助益均有莫大的幫助。

11.問：請問您在服務學習活動的經驗中，哪些服務內容讓您覺得最有挑戰性？是否具有啟發性？

答：服務特殊教育機構、老人機構、單親家庭小孩之課業輔導最具挑戰性，但又何嘗不是一件助人行善，改善社會善良風氣的教育機會。

12.問：請問您對服務學習整體性的建議？

答：導入專業課程，提高學生的學習動機。

謝謝您提供寶貴的意見！

編號：AS3 類別：服務學習單位行政主管 基本資料：服務學習資歷 5 年

敬愛的師長鈞鑒：

為瞭解您對「服務學習」課程及推動的看法，以及帶領反思活動的歷程，懇請您撥冗針對以下問題提供卓見，俾便作為本校服務學習中心改進、參考學習，謝謝您。

★對象（請勾選）：

校級服務學習行政單位主管 校級服務學習行政單位承辦人 課程老師

（一）準備階段

1.問：請問您承辦服務學習業務上，如何選擇合作機構？在選擇機構上有何困難？

答：依照課程屬性尋找合作機構。目前無困難。

2.問：請問學校的服務學習課程是如何設計？

答：依照課程屬性分類，導入 5 階段方式，於課程中先依照日程，內容，來決定次數，然後排反思次數，決定產出結果，預作可行性分析。

3.問：學校對於服務學習經費來源為何？您認為是否足夠？不足怎做？

答：目前皆足夠。

4.問：請問您在尋找合作機構時，對於學生的意見是否該納入？有何優缺點？

答：學校很重視學生的意見，一定會納入學生意見。但是，老師意見與學生相左時，仍需要以老師的意見為主要，因為必竟是課程，仍須依照老師規劃課程與排程。

（二）執行階段

5.問：學校對於服務學習經費各單位如何分配？各單位是否足夠？

答：經費納入各單位的單位預算中，雖是不足，但仍可支撐推動。

6.問：學校是否有相關法規支持服務學習課程？

答：有（服務學習修課要點）。

7.問：請問您認為老師、學生參與服務學習課程的意願如何？

答：因為必修課程，無所謂意願性問題。

8.問：請問您在服務學習活動中是否曾遇突發狀況？如何解決？

答：只要按 5 步驟方式，應該可以減低臨時狀況。如發生，只要臨時判斷問題，當下處理，並讓課程繼續進行。

(三) 反思及慶賀階段

9.問：請問您在服務學習活動籌備與服務過程中，是否有覺得該改進的地方？

答：其實課程進行應該都在隨時調整中改進，因此無需特別再改進。

10.問：請問您認為服務學習活動可產生什麼作用？對課程是否有幫助？

答：服務學習的服務，主要是驗證課堂所學，因此可以提高學生對於學習的認同度，並能知道，為何而學。

11.問：請問您在服務學習活動的經驗中，哪些服務內容讓您覺得最有挑戰性？是否具有啟發性？

答：學生提出具創造性的問題時，也可以從中學到，知識的改變與需要調整。

12.問：請問您對服務學習整體性的建議？

答：是需要導入課程，來提高學生的學習動機。

謝謝您提供寶貴的意見！



編號：AS4 類別：服務學習單位行政主管 基本資料：服務學習資歷 1 年

敬愛的師長鈞鑒：

為瞭解您對「服務學習」課程及推動的看法，以及帶領反思活動的歷程，懇請您撥冗針對以下問題提供卓見，俾便作為本校服務學習中心改進、參考學習，謝謝您。

★對象（請勾選）：

校級服務學習行政單位主管 校級服務學習行政單位承辦人 課程老師

（一）準備階段

1.問：請問您承辦服務學習業務上，如何選擇合作機構？在選擇機構上有何困難？

答：選擇願意配合服務學習活動且性質相關之機構。平常就應建立良好關係，欲合作時較無困難。

2.問：請問學校的服務學習課程是如何設計？

答：各系應配合開設與系所專業相結合之專業服務學習課程以符合校訂必修服務學習課程之規劃。教師開設專業領域結合服務學習課程，其授課計畫須符合服務學習內涵，且授課教師負責該課程之規劃教學與評量等相關活動。開設具服務學習內涵的課程並依教務處規定的課程大綱提報。

3.問：學校對於服務學習經費來源為何？您認為是否足夠？不足怎做？

答：(1) 學校編列經費。
(2) 教育部補助經費。
(3) 足以支應活動

4.問：請問您在尋找合作機構時，對於學生的意見是否該納入？有何優缺點？

答：參考學生意見。學生較有參與感。

（二）執行階段

5.問：學校對於服務學習經費各單位如何分配？各單位是否足夠？

答：授課教師得依社會關懷等課程之需要，提報計畫申請相關經費補助。經費足以完成活動。

6.問：學校是否有相關法規支持服務學習課程？

答：服務學習課程實施辦法。

7.問：請問您認為老師、學生參與服務學習課程的意願如何？

答：自願開課老師參與的意願較高，必修課程，有無意願均需參加。

8.問：請問您在服務學習活動中是否曾遇突發狀況？如何解決？

答：突發狀況，請學務處協助解決。

(三) 反思及慶賀階段

9.問：請問您在服務學習活動籌備與服務過程中，是否有覺得該改進的地方？

答：活動籌備費時，學生上課情形不太積極，應輔導改進。

10.問：請問您認為服務學習活動可產生什麼作用？對課程是否有幫助？

答：提升學生對專業課程之興趣有利於活動。

11.問：請問您在服務學習活動的經驗中，哪些服務內容讓您覺得最有挑戰性？是否具有啟發性？

答：社福機構，社區服務學習活動較具挑戰性。啟發學生樂於助人。

12.問：請問您對服務學習整體性的建議？

答：強迫性的參與服務學習活動，效益不佳，應循循善誘，提高學生主動參與動機，以達到事半功倍之效。

謝謝您提供寶貴的意見！



編號：A1 類別：服務學習單位承辦人 基本資料：服務學習資歷 4 年

敬愛的師長鈞鑒：

為瞭解您對「服務學習」課程及推動的看法，以及帶領反思活動的歷程，懇請您撥冗針對以下問題提供卓見，俾便作為本校服務學習中心改進、參考學習，謝謝您。

★對象（請勾選）：

校級服務學習行政單位主管 校級服務學習行政單位承辦人 課程老師

（一）準備階段

1.問：請問您承辦服務學習業務上，如何選擇合作機構？在選擇機構上有何困難？

答：以附近社區的鄰里、學校及弱勢團體等為合作機構，目前並無困難。

2.問：請問學校的服務學習課程是如何設計？

答：本校服務學習課程分三階段：第一階段服務學習基本概念與課程，第二階段實作服務，第三階段反思心得。

3.問：學校對於服務學習經費來源為何？您認為是否足夠？不足怎做？

答：1.由教育部補助經費補助
2.經費是不足夠的，不足夠由學校經費補助。

4.問：請問您在尋找合作機構時，對於學生的意見是否該納入？有何優缺點？

答：學生的意見會納入，

（二）執行階段

5.問：學校對於服務學習經費各單位如何分配？各單位是否足夠？

答：服務學習經費各單位平均分配，各單位通常不足。

6.問：學校是否有相關法規支持服務學習課程？

答：服務學習推動委員會設置辦法。

7.問：請問您認為老師、學生參與服務學習課程的意願如何？

答：參與意願不是每個人很好。

8.問：請問您在服務學習活動中是否曾遇突發狀況？如何解決？

答：有遇突發狀況，靈機應變，尋求現有的任何管道協助。

(三) 反思及慶賀階段

9.問：請問您在服務學習活動籌備與服務過程中，是否有覺得該改進的地方？

答：服務學習活動中籌備需花時間較長，如有長期固定服務的對象會節省很多時間及人力。服務過程中學生當天的參與（因有事）不確定因數，會增加很大的困擾，以團體或導師可帶領最好。

10.問：請問您認為服務學習活動可產生什麼作用？對課程是否有幫助？

答：服務學習活動如果用專業融人才對課程較有幫助，學生才能體會學以致用。

11.問：請問您在服務學習活動的經驗中，哪些服務內容讓您覺得最有挑戰性？是否具有啟發性？

答：學校弱勢學生的課業輔導。

12.問：請問您對服務學習整體性的建議？

答：不建議強迫性的服務，可能出現反效果。

謝謝您提供寶貴的意見！



編號：A2 類別：服務學習單位承辦人 基本資料：服務學習資歷 1 年

敬愛的師長鈞鑒：

為瞭解您對「服務學習」課程及推動的看法，以及帶領反思活動的歷程，懇請您撥冗針對以下問題提供卓見，俾便作為本校服務學習中心改進、參考學習，謝謝您。

★對象（請勾選）：

校級服務學習行政單位主管 校級服務學習行政單位承辦人 課程老師

（一）準備階段

1.問：請問您承辦服務學習業務上，如何選擇合作機構？在選擇機構上有何困難？

答：合作機構均為學校鄰近國高中小、兒童之家、慈善機構、政府機關、特殊教育學校、醫院、長照中心、護理之家、養護中心，已長期合理，選擇上並無困難。

2.問：請問學校的服務學習課程是如何設計？

答：服務學習課程為大一必修零學分，一學期課程，修習期間需完成 18 小時上課、18 小時服務、12 小時基礎講座等修習規定。課程開課之行政作業流程是由開課單位依照本校開課辦法自行辦理。

3.問：學校對於服務學習經費來源為何？您認為是否足夠？不足怎做？

答：1.由教育部經費補助
2.經費是不足夠部份由學校補助。

4.問：請問您在尋找合作機構時，對於學生的意見是否該納入？有何優缺點？

答：學生的意見會納入。學生會較有興趣。

（二）執行階段

5.問：學校對於服務學習經費各單位如何分配？各單位是否足夠？

答：服務學習經費各單位平均分配，各單位通常不足。

6.問：學校是否有相關法規支持服務學習課程？

答：有的。服務學習課程實施要點。

7.問：請問您認為老師、學生參與服務學習課程的意願如何？

答：願意與不願意各半。

8.問：請問您在服務學習活動中是否曾遇突發狀況？如何解決？

答：遇突發狀況，尋求現有的任何管道協助。

（三）反思及慶賀階段

9.問：請問您在服務學習活動籌備與服務過程中，是否有覺得該改進的地方？

答：服務學習活動中籌備較浪費時間，如有長期固定合作機構會節省很多時間及人力。服務過程中，以團體或導師可帶隊最好。

10.問：請問您認為服務學習活動可產生什麼作用？對課程是否有幫助？

答：服務學習活動如能融專業課程對活動較有幫助，學生才能體會學以致用。

11.問：請問您在服務學習活動的經驗中，哪些服務內容讓您覺得最有挑戰性？是否具有啟發性？

答：對弱勢學生及國中小的課業輔導。

12.問：請問您對服務學習整體性的建議？

答：強迫性的服務學習，出現效果可能不佳。

謝謝您提供寶貴的意見！



編號：A3 類別：服務學習單位承辦人 基本資料：服務學習資歷 1 年

敬愛的師長鈞鑒：

為瞭解您對「服務學習」課程及推動的看法，以及帶領反思活動的歷程，懇請您撥冗針對以下問題提供卓見，俾便作為本校服務學習中心改進、參考學習，謝謝您。

★對象（請勾選）：

校級服務學習行政單位主管 校級服務學習行政單位承辦人 課程老師

（一）準備階段

1.問：請問您承辦服務學習業務上，如何選擇合作機構？在選擇機構上有何困難？

答：遵照主管的安排協調聯繫合作機構。如初次接洽有的機構未必同意合作。

2.問：請問學校的服務學習課程是如何設計？

答：由授課教師開設專業領域結合服務學習課程，授課計畫須符合服務學習內涵，且授課教師負責該課程之規劃、教學與評量等相關活動。

3.問：學校對於服務學習經費來源為何？您認為是否足夠？不足怎做？

答：教育部補助經費及學校編列經費，不足部份由參與師生籌措。

4.問：請問您在尋找合作機構時，對於學生的意見是否該納入？有何優缺點？

答：接受學生建議。有些意見比師長的建議更可行。

（二）執行階段

5.問：學校對於服務學習經費各單位如何分配？各單位是否足夠？

答：經費無法滿足多次的服務學習活動。

6.問：學校是否有相關法規支持服務學習課程？

答：服務學習課程實施辦法。

7.問：請問您認為老師、學生參與服務學習課程的意願如何？

答：必修課程，必須參加。

8.問：請問您在服務學習活動中是否曾遇突發狀況？如何解決？

答：遇到突發狀況，請學務處相關單位支援解決，大多能化解。

（三）反思及慶賀階段

9.問：請問您在服務學習活動籌備與服務過程中，是否有覺得該改進的地方？

答：協調聯繫合作機構須要花費一段時間，各項細節都要考慮到，且必須編列足夠經費。

10.問：請問您認為服務學習活動可產生什麼作用？對課程是否有幫助？

答：啟發學生樂於助人，尤其是幫助弱勢團體，對服務學習課程之推動有正面助益。

11.問：請問您在服務學習活動的經驗中，哪些服務內容讓您覺得最有挑戰性？是否具有啟發性？

答：不是很熟悉瞭解的社服機構，老人安養中心，新移民社區的服務學習活動最有挑戰性。可以啟發學生學習如何將自己所學的專業與服務學習的領域結合。

12.問：請問您對服務學習整體性的建議？

答：將課程規劃主動權交回學生手中，鼓勵學生投入服務工作，實踐服務學習的精神，同時除了強調反思外，更添加增進學生對所屬的系、學院的認識。

謝謝您提供寶貴的意見！



編號：S1 類別：學生 基本資料：服務時數 48 小時

敬愛的同學 您好：

為瞭解您對「服務學習」課程及推動的看法，懇請您撥冗針對以下問題提供卓見，俾便作為本校服務學習中心改進、參考學習，謝謝您。

1.問：對於服務學習的經費，您認為是否足夠？

答：學校係以學系班級為經費分配的依據，每個班級的金額是固定的，所以儘能依據所分配到的金額做事情，如果選擇的機構較偏遠，尚需編列遊覽車車資，經費會較不夠，學校各班級的人數不一，有的班級人數較少，但分到一樣的錢，對於人數較多的系在推動服務學習時，會較侷限選擇的機構，會改成選擇離學校較近的機構做為服務學習的合作對象。

2.問：對於服務學習活動課程的規劃，您認為學生是否應該參與？

答：因服務學習各系都有一位 TA 學長姐會協助代領學弟妹，所以在課程規畫時，老師也會與 TA 討論，適時的將意見納入服務學習課程中。

本訪談到此結束，謝謝您提供寶貴意見！

編號：S2 類別：學生 基本資料：服務時數 48 小時

敬愛的同學 您好：

為瞭解您對「服務學習」課程及推動的看法，懇請您撥冗針對以下問題提供卓見，俾便作為本校服務學習中心改進、參考學習，謝謝您。

1.問：對於服務學習的經費，您認為是否足夠？

答：學校分配的金額，大都補助學生交通費、餐費、保險費，如出隊人數較多，會選擇離學校較近的機構服務，經費當然越多越好，做起事情來會更順暢。

2.問：對於服務學習活動課程的規劃，您認為學生是否應該參與？

答：我覺得老師在規畫服務學習課程時，學生可參與規畫，這樣子學生才会有參與感，也會比較快融入此課程，如不讓學生參與的話，就不會知道學生的想法，有時學生的想法比老師更有創新，但如果老師堅決的話，學生也會盡力配合老師的要求。



編號：T1 類別：課程老師 基本資料：服務學習資歷 7 年

敬愛的師長鈞鑒：

為瞭解您對「服務學習」課程及推動的看法，以及帶領反思活動的歷程，懇請您撥冗針對以下問題提供卓見，俾便作為本校服務學習中心改進、參考學習，謝謝您。

★對象（請勾選）：

校級服務學習行政單位主管 校級服務學習行政單位承辦人 課程老師

（一）準備階段

1.問：請問您承辦服務學習業務上，如何選擇合作機構？在選擇機構上有何困難？

答：如有需要，選擇與輔導服務學習活動性質相關之機構、學校或社區為合作機構。

如果平常就建立良好關係，一旦須要合作時較無困難。

2.問：請問學校的服務學習課程是如何設計？

答：(1)第一階段：各系遴選教師帶領，依各系規劃開課學期，本階段時數共 18 小時，含課堂授課、教師帶領團體服務、師生服務分享與經驗傳承等，

(2)第二階段：共 30 小時，含 12 小時志願服務講座、18 小時志願服務活動。

3.問：學校對於服務學習經費來源為何？您認為是否足夠？不足怎做？

答：(1)學校編列經費。(2)自行募款。

4.問：請問您在尋找合作機構時，對於學生的意見是否該納入？有何優缺點？

答：學生意見參考，但未必納入。

（二）執行階段

5.問：學校對於服務學習經費各單位如何分配？各單位是否足夠？

答：依所開的課程，活動的多寡、性質分配經費。不足部份自行募款

6.問：學校是否有相關法規支持服務學習課程？

答：有（服務學習課程實施要點）。

7.問：請問您認為老師、學生參與服務學習課程的意願如何？

答：主動開課老師參與的意願較高，參與學生均為主動參加意願高。

8.問：請問您在服務學習活動中是否曾遇突發狀況？如何解決？

答：如遇突發狀況，尋求學校協助。

(三) 反思及慶賀階段

9.問：請問您在服務學習活動籌備與服務過程中，是否有覺得該改進的地方？

答：服務學習活動中籌備需花時間較長，教導學生要花心力，經費不足需要張羅募款，建議編列較充裕的經費。

10.問：請問您認為服務學習活動可產生什麼作用？對課程是否有幫助？

答：除了既定政策面外，對於學生心態與態度上，多少會有不同的見解，能夠讓學生放下身段，增加腰的柔軟度，或是面對壓力或事情處理方式都會因為有經驗體會過而以不同方式處理。

11.問：請問您在服務學習活動的經驗中，哪些服務內容讓您覺得最有挑戰性？是否具有啟發性？

答：我從待過幼保系班級做服務學習，一開始我帶他們做海報安排小朋友遊戲，訓練兩周，在幼兒園院長溝通協調，請給幼保學生有機會，來幫小朋友帶活動，一開始學生充滿無奈、不願，直到第一次接觸小朋友後，透過互動了解，為何要他們排演，幫他們爭取實際演練的機會，連續幾週後，讓學生試著做影片回饋，學生打從內心的感激，感謝有這樣的寶貴經驗，從負面轉為正向，讓學生感動到流淚，一起哭泣。

12.問：請問您對服務學習整體性的建議？

答：不建議強迫性的服務，可能出現反效果。

謝謝您提供寶貴的意見！

編號：T2 類別：課程老師 基本資料：服務學習資歷 1 年

敬愛的師長鈞鑒：

為瞭解您對「服務學習」課程及推動的看法，以及帶領反思活動的歷程，懇請您撥冗針對以下問題提供卓見，俾便作為本校服務學習中心改進、參考學習，謝謝您。

★對象（請勾選）：

校級服務學習行政單位主管 校級服務學習行政單位承辦人 課程老師

（一）準備階段

1.問：請問您承辦服務學習業務上，如何選擇合作機構？在選擇機構上有何困難？

答：依照課程屬性尋找合作機構。或配合學校已建立合作機構推動活動。尚無困難。

2.問：請問學校的服務學習課程是如何設計？

答：各系依各系的專業，設計符合各系的服務學習活動的課程。

3.問：學校對於服務學習經費來源為何？您認為是否足夠？不足怎做？

答：看對象，成年的自己有機車就沒有車資問題，只要保險費，但多多少少經費上還是會有困難，學生們會主動去找捐款對象募款，老師、主管、里長，不然就是去路邊，詢問路人，幫助他們會捐款，我也看過其它學校學生或社團也是這樣做。

4.問：請問您在尋找合作機構時，對於學生的意見是否該納入？有何優缺點？

答：重視學生的意見，必要時納入。優點是學生參與的興趣會較高。

（二）執行階段

5.問：學校對於服務學習經費各單位如何分配？各單位是否足夠？

答：視活動性質及次數分配。不足的話學生均會自行募款支助。

6.問：學校是否有相關法規支持服務學習課程？

答：有（服務學習課程實施要點）。

7.問：請問您認為老師、學生參與服務學習課程的意願如何？

答：因為為必修課程，意願還好。

8.問：請問您在服務學習活動中是否曾遇突發狀況？如何解決？

答：依服務學習課程實施要點辦理，尚未遇到突發狀況。

(三) 反思及慶賀階段

9.問：請問您在服務學習活動籌備與服務過程中，是否有覺得該改進的地方？

答：籌備須時間及詳列計畫，要考慮到每個小細節及分工，如有曾參與的學生協助困難會減少，事後反思很重要。

10.問：請問您認為服務學習活動可產生什麼作用？對課程是否有幫助？

答：服務學習的服務，主要是驗證課堂所學，因此可以提高學生對於學習的認同度。

11.問：請問您在服務學習活動的經驗中，哪些服務內容讓您覺得最有挑戰性？是否具有啟發性？

答：學生提出創新、建設性的問題時，較具創造性，可以啟發活動的創新，讓被服務者樂於接受。

12.問：請問您對服務學習整體性的建議？

答：導入專業課程，提高學生的參與動機。

謝謝您提供寶貴的意見！



編號：T3 類別：課程老師 基本資料：服務學習資歷 3 年

敬愛的師長鈞鑒：

為瞭解您對「服務學習」課程及推動的看法，以及帶領反思活動的歷程，懇請您撥冗針對以下問題提供卓見，俾便作為本校服務學習中心改進、參考學習，謝謝您。

★對象（請勾選）：

校級服務學習行政單位主管 校級服務學習行政單位承辦人 課程老師

（一）準備階段

1.問：請問您承辦服務學習業務上，如何選擇合作機構？在選擇機構上有何困難？

答：選擇與服務學習活動性質相關之機構、學校或社區為合作機構。平常就建立良好關係，合作時較無困難。

2.問：請問學校的服務學習課程是如何設計？

答：依欲服務學習的活動規劃設計課程，活動時亦較能獲得被服務者的接受。

3.問：學校對於服務學習經費來源為何？您認為是否足夠？不足怎做？

答：(1)學校編列經費。
(2)不足部份自行募款。

4.問：請問您在尋找合作機構時，對於學生的意見是否該納入？有何優缺點？

答：學生意見可供參考。優點是學生協調安排之合作機構，學生活動時積極、成效亦較高。

（二）執行階段

5.問：學校對於服務學習經費各單位如何分配？各單位是否足夠？

答：學校統一分配經費。不足時活動前通常都會自行募款。

6.問：學校是否有相關法規支持服務學習課程？

答：服務學習課程實施要點。

7.問：請問您認為老師、學生參與服務學習課程的意願如何？

答：開課老師參與的意願較高，學生均會主動參加，也可能是服務學習課程是必修的關係，或者是因為醫藥大學的特性。

8.問：請問您在服務學習活動中是否曾遇突發狀況？如何解決？

答：未遇突發狀況。事前計畫周詳，困難度相對減少。

(三) 反思及慶賀階段

9.問：請問您在服務學習活動籌備與服務過程中，是否有覺得該改進的地方？

答：活動籌備花費時間較長，教導學生枝節均須考量，學校各階層亦應重視。

10.問：請問您認為服務學習活動可產生什麼作用？對課程是否有幫助？

答：專業融入課程有利於活動，學生參與度相對提高。

11.問：請問您在服務學習活動的經驗中，哪些服務內容讓您覺得最有挑戰性？是否具有啟發性？

答：偏鄉地區，社福機構，原住民社區服務學習活動較具挑戰性。較能讓學生體會服務的真諦。

12.問：請問您對服務學習整體性的建議？

答：不建議強迫性的參與服務，效果可能未達預期。

謝謝您提供寶貴的意見！



編號：T4 類別：課程老師 基本資料：服務學習資歷 5 年

敬愛的師長鈞鑒：

為瞭解您對「服務學習」課程及推動的看法，以及帶領反思活動的歷程，懇請您撥冗針對以下問題提供卓見，俾便作為本校服務學習中心改進、參考學習，謝謝您。

★對象（請勾選）：

校級服務學習行政單位主管 校級服務學習行政單位承辦人 課程老師

（一）準備階段

1.問：請問您承辦服務學習業務上，如何選擇合作機構？在選擇機構上有何困難？

答：配合學校已簽約的合作機構推動活動。尚無困難

2.問：請問學校的服務學習課程是如何設計？

答：由各系遴選教師帶領課程，依各系規劃開課學期及開課，一學期 18 小時，含課程上課、教師帶領學生參與服務、經驗分享等，由授課教師評分。

3.問：學校對於服務學習經費來源為何？您認為是否足夠？不足怎做？

答：依學校分配經費辦理活動，活動前也會向相關機構募款支應服務學習，活動經費足夠使用。

4.問：請問您在尋找合作機構時，對於學生的意見是否該納入？有何優缺點？

答：重視學生的意見並且納入。優點是學生較有興趣參與。

（二）執行階段

5.問：學校對於服務學習經費各單位如何分配？各單位是否足夠？

答：視活動性質及次數分配。如僅依靠補助經費無法滿足多次的活動。

6.問：學校是否有相關法規支持服務學習課程？

答：有的，服務學習課程實施要點；以及服務學習推動委員會設置辦法。

7.問：請問您認為老師、學生參與服務學習課程的意願如何？

答：必修課程，主動參加。

8.問：請問您在服務學習活動中是否曾遇突發狀況？如何解決？

答：尚未遇到突發狀況。

（三）反思及慶賀階段

9.問：請問您在服務學習活動籌備與服務過程中，是否有覺得該改進的地方？

答：行前教育或行前宣導我認為是必要的，譬如我們口腔衛生服務隊，就要事先準備好教學光碟片、課程大綱（牙齒的介紹、貝氏刷牙法潔牙、牙線的使用），出隊注意事項、工作分配等。

10.問：請問您認為服務學習活動可產生什麼作用？對課程是否有幫助？

答：服務學習活動，可以驗證課堂所學，有助學生對於服務學習的認同度。

11.問：請問您在服務學習活動的經驗中，哪些服務內容讓您覺得最有挑戰性？是否具有啟發性？

答：社服機構，安養中心，原民部落新移民社區的服務學習活動具挑戰性，須費心、真誠的投入服務，始能拉近彼此距離。

12.問：請問您對服務學習整體性的建議？

答：安排學生較有興趣的基礎課程，提升學生的學習動機。

謝謝您提供寶貴的意見！



附錄五、個案服務學習合作機構

機構名稱	合作內容
地利國小	衛教宣導及家訪
台中家扶發展學園	身障者陪伴
信望愛智能發展中心	身障者陪伴、園藝療癒
中華傳愛社區服務協會	衛教宣導
台西國小	口腔衛教、義診
二林國小	口腔衛教、義診
蘭嶼國小	口腔衛教、義診
育德里	醫學嘉年華、里民衛教
五常里	醫學嘉年華、街道清掃
樂英里	醫學嘉年華、營養推廣、正確用藥宣導
四季藝術人文幼稚園	正確用藥衛教
國立自然科學博物館	科博館導覽工
北辰國小	衛教宣導
桃源國小	愛心午餐、口腔衛教
光復國民中小學	愛心午餐營隊
台中市私立信望愛老人養護中心	運用 Wii Fit 設計個人化平衡跌倒運動
台中市私立慈恩老人養護中心	精油按摩、長輩陪伴
五權國中	攜手計畫、衛教宣導
曉明女中	攜手計畫、衛教宣導、北屯圖書館服務
辰光國小	攜手計畫、校園植物認識
社團法人台灣新移民協會	新移民服務
台中惠明盲校	營養健康
賴福里社區發展協會	健康飲食、體重控制
台中啟聰學校	正確用藥

潭陽國小	愛心午餐、口腔衛教
台中家扶希望學園	正確用藥
台中愛心家園	正確用藥、身障者陪伴
台中北區日間居家照顧中心	精油按摩、長輩陪伴、健檢、慢性病防治宣導
弘道老人福利基金會	長輩衛教
財團法人老吾老基金會	長輩頒獎活動、長輩關懷
台中婦幼關懷成長協會	婦幼衛教、合作基礎訓
南投鳳山長青會	精油按摩、長輩陪伴
台中烏石坑社區發展協會	原民衛教、正確用藥
北港朝天宮	體適能及衛教
雲林口湖早療中心	物理治療及衛教
內政部雲林教養院	物理治療及衛教
奧斯卡幼稚園	兒童草藥知識宣導
雲草教育園區	中草藥知識宣導
沐風關懷協會	關懷陪伴
健行社區關懷協會	關懷陪伴
美福教會傳愛三木社區	健康知識及衛教
輔順仁愛之家	健康知識及衛教
惠來國小	口腔及正確用藥衛教
健行國小	口腔及正確用藥衛教
篤行國小	口腔、寄生蟲知識及正確用藥衛教
十字國小	口腔衛教、文化學習、義診
斗六榮譽國民之家	口腔衛生及長輩陪伴
台中基督教女青年會	新移民服務、電訪關懷、中草藥認識
嘉義縣私立敏道家園	健康篩檢、公衛知識推廣
望美部落	原民衛教、文化導覽

台中慈濟醫院	骨髓配對推廣
口湖鄉老人福利協進會	健康篩檢、長輩關懷、公衛知識推廣
雙崎部落	原民衛教、文化導覽
忠信國小補校	新移民服務、反菸宣導
立人國小	正確用藥
中華國小	正確用藥
進德國小	正確用藥
文心國小	正確用藥
達觀國小	原民衛教、口腔衛教、文化導覽
阿里山茶山村	公衛兒童衛生教育營
南投嘉和國小	慈幼暑期育樂營
德化國小	衛教育樂
台中市政府	正確用藥及各項志工協助
台中元保宮	義診、健檢
松竹國小	正確用藥
和平國小	原住民兒童育樂營、愛心午餐
雲林縣二崙鄉楊賢村	偏鄉義診
卓蘭國小	偏鄉義診
民國國中	偏鄉義診、兒童健檢育樂營
仁和里	醫學嘉年華
北屯圖書館	閱讀志工、學童陪伴
錦平里	醫學嘉年華、街道環保志工
中正里	醫學嘉年華
光大里	醫學嘉年華
邱厝里	醫學嘉年華、營養推廣
五福國小	兒童育樂營
社頭國小	衛教育樂

賴興里	醫學嘉年華
嘉義大南國小	兒童育樂營
省三國小	醫學小常識、護理知識
華盛頓中學	帶動國、高中社團
社團法人台中市晚晴婦女協會	弱勢單親子女課後輔導



附錄六、服務學習論文摘要表

分類	年份	研究者	論文名稱
研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	1997	溫健蠶	大學生的服務學習及學生發展之研究
研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	2002	褚再勝	大專學生參與國立自然科學博物館中服務學習之調查研究
研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	2004	李燕美	服務學習方案在大學服務性社團中實施及其學習成效之研究
研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	2004	林怡秀	大專院校服務團隊之數位服務模式探討—服務學習觀點
研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	2005	陳怡芬	中山大學學生服務學習參與現況及參與態度之研究
研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	2006	陳靜宜	大學生人格類型、服務學習課程參與效能及生涯自我效能之相關研究—以靜宜大學

			為例
研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	2007	陳盈方	靜宜大學參與服務學習對於職能影響之研究
研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	2008	黃明雪	服務學習融入帶動中小學社團發展方案學習成效之研究—以德明財經科技大學為例
研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	2008	沈佳敏	學生參與圖書館服務學習之動機與觀感
研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	2009	李月娟	北部某技術學院服務課程學生參與態度與滿意度研究
研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	2009	張馨勻	大學學生對服務學習實施現況意見與參與態度之研究—以雲嘉南地區為例
研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	2009	林瑋珊	大學生社團參與態度對於服務學習觀感及團體動力知覺影響之研究
研究大專院校學	2009	徐慈憶	青年旅遊志工服

生服務學習及發展學位論文			務學習經驗之研究
研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	2009	陳泓霖	師資生參與服務學習對學習態度影響之研究—以國立台北藝術大學為例
研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	2009	林芸蒂	服務學習之反思—圖書資訊學系學生與被服務單位觀點分析
研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	2009	彭佳琪	淡江大學學生參與不同類型服務學習學習成效之研究
研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	2009	王薇雅	大學生服務學習成效之相關因素研究—以南部四所大學校院為例
研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	2009	林玉珍	宜蘭縣大專學校學生服務學習之研究
研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	2010	莊琇惠	大學生參與服務學習與領導能力之相關研究
研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	2010	文忠蓮	大學服務學習教育之研究

研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	2010	陳青慧	從服務學習理念探討大學服務性社團之實施
研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	2010	黃怡璇	大學生參與服務學習與軟技能的關聯研究—以逢甲大學學生為例
研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	2011	陳嘉尉	中國文化大學生服務學習參與態度、心理契約與自我效能
研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	2011	林淑	大學生參與結合學生社團之服務學習經驗及其與就業力關係研究—以台灣北區大學生為例
研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	2012	陳瑞惠	大學生參與服務學習對個人競爭力之影響-以政治大學大學部在學學生為例
研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	2013	張世旻	大學服務學習課程實施效果分析-以東海大學校友會館前庭景觀施工實務參與學習為例

研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	2014	簡正欣	專業課程融入服務學習之學生反思內涵與學習成效分析—以科技大學「應用化學服務學習」課程為例
研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	2014	李燕美	大學服務學習夥伴關係之研究-從學校相關人員、社區機構及學生角度探討
研究大專院校學生服務學習及發展學位論文	2015	林玫君	大學生參與服務學習之反思與生命態度之關聯性
研究服務學習課程學位論文	2002	吳秀媛	職前教師專業服務學習課程綱要設計之初探
研究服務學習課程學位論文	2002	陳素蘭	專業服務學習對職前教師學習成果之影響—以淡江大學為例
研究服務學習課程學位論文	2004	楊青	天主教輔仁大學宗教使命之實證研究—以「服務學習」課程為例
研究服務學習課程學位論文	2004	林怡秀	大專院校服務團隊之數位服務模式探討—服務學

			習觀點
研究服務學習課程學位論文	2005	林銘雄	服務學習方案規劃之研究—以輔仁大學服務學習課程推動為例
研究服務學習課程學位論文	2005	陳靜怡	大學生人格類型、服務學習課程參與效能及生涯自我效能之相關研究—以靜宜大學為例
研究服務學習課程學位論文	2006	劉宜蓁	國內大學師資培育中心「服務學習」課程對師資生影響之研究
研究服務學習課程學位論文	2006	陳倩玉	高等教育中的服務學習—靜宜大學「服務-學習」課程為例
研究服務學習課程學位論文	2006	葉祥洵	服務學習融入大學勞作教育課程及其實施成效之研究—以明新科技大學為例
研究服務學習課程學位論文	2006	吳建隆	學生參與志願服務的培力經驗之研究—以中原資管系因為愛計畫

			為例
研究服務學習課程學位論文	2008	洪靖雅	從服務學習進入社會參與—大學正式與非正式課程學習經驗之研究
研究服務學習課程學位論文	2008	林俊閔	服務學習融入師資培育—以線上課輔活動為例
研究服務學習課程學位論文	2008	游思芳	高等教育以服務學習課程發展學生服務領導特質之研究：台灣一所基督教大學之個案研究
研究服務學習課程學位論文	2008	鄭怡婷	專業課程結合服務學習對課程滿意度、公民態度與技能影響之研究
研究服務學習課程學位論文	2008	鍾家賢	資訊課程融入服務學習對學生自我效能與系統開發能力之探討
研究服務學習課程學位論文	2008	張芷菱	多變量分析方法應用於服務學習課程之問卷調查研究
研究服務學習課	2008	林佩縈	重新感受自己的

程學位論文			心，從心看見對方的新一研究生參與服務學習課程之多元文化觀點轉換歷程
研究服務學習課程學位論文	2009	廖素嫻	醫學系服務-學習的潛在課程：以兩所大學醫學系服務學習課程為例
研究服務學習課程學位論文	2009	范姜林鳳	培養挫折忍受力之歷程—以專業服務學習課程為例
研究服務學習課程學位論文	2009	葉書瑋	中小學職前教師服務學習中專業成長歷程以淡江大學教學服務團為例
研究服務學習課程學位論文	2009	朱慶蘭	服務學習課程設計與實施之研究
研究服務學習課程學位論文	2009	吳仲強	探討學生對服務學習應用於英語教學法課程之觀點
研究服務學習課程學位論文	2009	阮雋潔	大學新生參與服務學習課程學習歷程之研究
研究服務學習課程	2010	洪維佳	大專院校服務學

程學位論文			習課程模式分析 與公民意識之研究
研究服務學習課程學位論文	2010	林硯晶	圖書資訊學系進行專業服務學習之案例研究：以淡江大學資圖系為例
研究服務學習課程學位論文	2011	藍文珮	參與服務學習對英文系英語教學學程學生之改變與看法
研究服務學習課程學位論文	2011	陳麗真	大學生修習服務學習課程對建構公民社會的影響
研究服務學習課程學位論文	2011	黃瓊儀	體驗式學習課程對服務學習團隊的訓練效益
研究服務學習課程學位論文	2011	陳瑞梅	科技大學學生服務學習課程參與態度、學習滿意度與未來參與志願服務意向之研究
研究服務學習課程學位論文	2011	王俞舒	專業課程導入服務學習教學模式之研究—以資訊安全課程為例
研究服務學習課程學位論文	2011	丁榮駒	大專院校服務學習

程學位論文			習課程學生參與 態度、學習滿意度 與學習成效之研 究—以高應大與 正修科大為例
研究服務學習課 程學位論文	2011	嚴秋蓮	大學生參與服務 學習課程與公民 素養影響因素研 究
研究服務學習課 程學位論文	2011	邱筱琪	連結學術與公共 服務：影響大學校 院教師開設服務- 學習課程因素與 教學取向之研究
研究服務學習課 程學位論文	2011	楊上萱	影響大學生服務 學習課程學習成 果之相關因素研 究-以國立臺灣大 學為例
研究服務學習課 程學位論文	2012	邱碧蓮	北區某科技大學 課程結合服務學 習之實施及學習 成效研究
研究服務學習課 程學位論文	2015	崔宏伊	對高關懷學生實 施服務學習課程 之探究-以東部某 國中為例
國際志工服務學	2007	王新閔	大學生海外教育

習學位論文			志工服務學習之研究以慈濟大學2006年海外志工服務為例
國際志工服務學習學位論文	2008	羅惠玲	以服務學習觀點探討縮減國際數位落差志工按一馬拉威愛滋病病歷資訊系統導入教學為例
國際志工服務學習學位論文	2008	鄭羽潔	議題設定之整合行銷傳播研究—以馬拉威國際服務學習專案為例
國際志工服務學習學位論文	2009	徐慈憶	青年旅遊志工服務學習經驗之研究
國際志工服務學習學位論文	2009	賈大齡	在遙遠的國度看見改變的力量：國際志工服務學習團體動力運作與學習成效之研究
國際志工服務學習學位論文	2011	葉巧玉	以照片引談法促進大學國際志工服務反思之研究
國際志工服務學習學位論文	2011	謝欣樺	大學院校國際志工參與海外服務學習動機與自我

			效能關係之研究
國際志工服務學習學位論文	2011	劉郁汶	幼教（保）系學生參與國際志工服務學習之探究—以服務泰北星星小學為例
國際志工服務學習學位論文	2012	吳依軒	逢甲大學國際志工服務學習之研究
國際志工服務學習學位論文	2012	何亞竹	大學國際志工服務隊團隊發展之研究—以北區三個教育服務國際志工服務隊為例
國際志工服務學習學位論文	2012	謝昌達	生命教育國際志工服務學習方案之研究
國際志工服務學習學位論文	2014	黃玉欣	創造思考技法融入服務學習歷程及對反思能力之影響-以大專生國際志工為例