

專科學校學生參與服務學習意願之研究- 以台北市某專科學校為例

王思燕*
朱紹俊**

摘 要

本研究在於瞭解專科學校學生對服務學習參與狀況之意願，進行分析歸納，以研議如何提升學生參與服務學習意願之有效方法。本研究採質性研究之焦點團體訪談法，而研究對象為台北市某專科學校五專部二年級至五年級合共 16 位學生。本研究結果發現，專科學校學生參與服務學習的意願普遍低落，其原因有：1.個性內向、有利己主義的同學參與意願愈低；個性外向、有利他主義的同學參與意願愈高 2.家庭成員參與的支持度會影響同學的參與意願 3.同學的支持度也會影響同儕的參與意願 4.學校有關服務學習的措施(含課程及社團活動)有助於提昇學生參與服務學習的意願並不明顯。5.目前教育部有關服務學習獎勵措施遠較於過去更有助於學生參與意願並不明顯。針對提升學生參與服務學習意願有效的方法，本文建議可由學校及政府機構兩方面做起。一、學校方面：1.成立專責單位協助學校推動服務學習相關事務推廣執行；2.列入教師評鑑獎勵項目，以及吸引更多教師投入服務學習推廣行列；3.提供學校與產業界有關服務學習機構的媒合服務；4.舉辦相關講座研習，增強同學對服務學習觀念認知，繼而引起同學實際參與服務學習活動；5.爭取家長的支持，使學生有意願投入志工服務，強化學校支持體系。二、政府機構方面：1.提供補助經費及網路資訊系統的支援；2.提供專職行政人員的進修機會；3.簡化現行志願服務系統作業；4.宣導服務學習獎勵措施，鼓勵更多民眾投入志工行列。

關鍵詞：五專學生、服務學習、參與意願

*康寧大學 企業管理學系 碩士生

**康寧醫護暨管理專科學校 通識教育中心 副教授 (通訊作者)

電子郵件：sidneyju@knjc.edu.tw

收稿日期：2014.11.14

修改日期：2015.04.15

接受日期：2015.05.27

A Study on Students' Willingness of Participating Service Learning —A Case Analysis of a Junior College in Taipei

Szu-yen Wang*

Siu-chun Chu**

Abstract

The present study aims at understanding the students' willingness of participating service learning in a junior college in Taipei. It analyzes and generalizes to draw up the effective ways to foster students' willingness of participating service learning. The qualitative study adopts focused group interviews. The 16 participants are students from Grade Two to Grade Five in a junior college. The research results have shown that the willingness of junior college students to join service learning is commonly weak due to the factors of personality, family, peers, college and the education policy of government. To identify the effective ways to enhance the students' willingness in service learning, the present paper puts forth the ways on the parts of college and government. On the college part, first, it is imperative to establish a special task force to promote service learning. Second, the teacher evaluation should draw more teachers' attention to service learning. Third, the bridging service between college and various industries should be provided. Fourth, relevant lectures and workshops should be held to improve students' knowledge of service learning. Fifth, the parental support should be encouraged to motivate students to join volunteer service. On the part of the government, first, grants should be offered to the interested parties and a better online information system should be available. Second, the people from the special task forces should be given more chances for in-service training. Third, the current procedures of volunteering service system should be simplified to make the users friendly. Fourth, more incentives and rewards of service learning should be supplied to encourage more people to join the volunteering service.

Key Words: junior college student, service learning, willingness of participation

* MBA Student, University of Kang Ning

**Associate Professor, Center for General Education, Kang Ning Junior College of Medical Care and Management
(correspondence author)

壹、緒論

一、研究背景

21 世紀是資訊的世代，而資訊發展的速度往往令人望塵莫及，服務學習的概念更漸漸受到大家的重視，在教育部的推動下，志願服務的概念愈來愈普遍，但要將服務學習的意涵真正落實在生活中，仍待大家的努力推動方可達成。

教育部為了落實推動大專校院服務學習，也於 96 年 5 月 9 日頒佈『大專校院服務學習方案』，並且於該年 10 月底完成大專校院服務學習課程與活動參考手冊彙整，函送大專校院。提供各校做為開設服務學習為正式課程之參考依據，為了鼓勵各級學校能透過有系統的設計、規劃、督導、省思及評量，做為達成學習目標的設定。99 年 10 月 29 日更修訂大專校院服務學習方案，積極鼓勵各大專院校能夠成立專責單位來推動，專門規劃服務學習的課程，並將原有社團活動以及志願服務活動二者能互相結合成為訓練的課程，讓原有的課程能夠與社會服務或是實習服務活動相互結合，積極的推展並且落實服務學習的活動。

過去台灣在推動服務學習時，雖然已獲得各大專校院的重視，也將服務學習融入於課程或活動中，賦予服務學習推動有新的意涵。但為了持續服務學習推動以及深耕，大專校院服務學習方案更著重於服務學習推動的持續性以及向下扎根的方向，除了持續鼓勵大專校院推動服務學習融入在正式的課程之中，更要透過辦理各類服務學習相關師資培訓及人才培訓，積極的來整合各相關單位、社區或是非營利組織的資源，共同連結至國小、國中、高中到大專校院當中，強化服務學習經驗的傳承以及更多的體驗。

二、研究動機

研究者任職於專科學校學生事務處十多

年，於民國 99 年才開始接觸服務學習事物，進而了解全國已有 125 所大專校院有設置服務學習專責單位於各校內來推展服務學習活動，有 120 所大專校院並將服務學習課程納入為正式的課程學分之中。而研究者所任職的學校也於 97 年將服務學習與實踐課程列為『零』學分必修課程，99 年 4 月擬定開設服務學習內涵課程實施要點，開始推動服務學習內涵課程，目前有關大學服務學習的研究比較多，但對於專科學校的探究就比較少，故研究者希望透過此研究能了解專科學校學生參與服務學習意願，進而探討有何方式以提高專科學校學生對服務學習的參與度及作為服務學習行政單位的參考。

三、研究目的

- (一) 本研究亟欲了解專科學校學生對服務學習參與程度的高低
- (二) 本研究提出至少五項影響專科學校學生參與服務意願的因素及其個別或交互作用：
 1. 個人因素包括個性外向或個性內向，還有利己主義或是利他主義等。
 2. 家庭因素包括父母、祖父母、兄弟姐妹及其他親屬。
 3. 同儕因素包括現在的五專同學、國中同學、國小同學及幼稚園同學。
 4. 學校因素包括全人教育、服務學習與實踐課程、服務學習內涵課程及社團的服務學習活動。
 5. 教育政策因素包括志願服務紀錄冊及服務學習獎勵措施等。
- (三) 提高學生參與服務學習意願的可能有效方法：
 1. 學生與家長共同參與學校服務學習活動，以提高學生參與的意願。
 2. 學校有關服務學習政策應鼓勵同儕間良性的競爭，以提高學生參與的意願。

3. 尋求校內服務學習課程教師的支持及參與，以提高學生參與的意願。
4. 尋求教育部或非營利組織及社區的支援及補助(贊助)，以提高學生參與的意願

貳、文獻探討

『服務學習』是「服務」、「學習」互相結合的一種活動，也就是說從「服務」的過程當中去獲得「學習」之後的成效或成果，正如美國教育學者杜威(John Dewey)所說的「從做中學」(learning by doing)。「服務學習」這個名詞，係由是1967年，由美國南部地區教育董事會(Southern Regional Educational Board)最先提出的概念，之後在美國的學校開始普遍的推展開來，因此有很多不同的解釋及做法。

美國學者Kendall在1990年的報告曾指出如果要從文獻上是可以找到174個跟「服務學習」有關的解釋，現在想必有更多的解釋出現。而且從這些定義之中，比較常被引用的是1990年美國「國家與社區服務法案」(National and Community Service Act)所定的意思，包括四個要項：

- 一、學生的學習與發展需要藉助服務活動的參與，這個活動是一種有組織的服務經驗，將由學校與社區一起協調服務的內涵，這樣才能夠符合社區真正的需求。
- 二、服務學習融入學校的課程中，或是提供學生固定的時間，讓學生針對服務活動中的所見所為，進行寫作、加以思考及討論等等。
- 三、服務學習提供服務或是學習的機會，讓學生將所學的新知識或新技能，實際的應用到自己生活的社區情境當中。
- 四、服務學習將學生學習教室擴展至社區當中，且有助於學生發展對他人關心的情感。

服務學習是一種教學法，包括學術性的學習，透過要求某種結構式反思的作業連結至社區的服務，彼此相互的增強，其效益遠超過單純服務或是學習本身。而雖然服務學習是一種有效的教學法，但卻具有下列五項特性：行政院青年輔導委員會(2006)協同合作(collaboration)；互惠(reciprocity)；多元(diversity)；學習為本位(learning-based)；社會正義為焦點(social justice focus)。

對於服務學習的推動，大多數人都認為其深具意義，而且如果是融入式的課程結合，南開大學通識教育中心林慧貞教授(2006)提出目前大學推展服務學習是有其必要性的，此研究針對大學生對服務學習相關的探討，研究發現多數學生認為服務學習課程適合與通識課程結合，並適合開設在大一階段。

同樣也是認同推動服務學習的重要性，嘉義大學教育行政與政策發展研究所張馨勻(2008)的研究發現雲嘉南地區大學院校學生有八成以上是認同大學中推動服務學習有其重要性。且大多數的嘉南地區大院校服務學習課程多開設在大一階段，學生認為「通識課程」適合連結的領域較多。林教授與張馨勻都是採用問卷調查法進行統計分析。

慈濟大學社會工作研究所高慶賢(2003)發現目前高中職青少年參與服務學習的現況大多為學務處或訓導處推動，並未列入正式課程規劃，是以非正式課程的方式來進行的，學習成效受父親的影響大於母親的影響，且家長的支持度高者服務成效愈高，所以顯示家庭的支持度會影響到同學的參與意願。

南華大學非營利事業管理研究所許譯中(2006)發現台中市高中職學生有參與志願服務者佔17.9%，學生們大多數是『偶爾參與』，而其服務的方式是和同學或朋友一起參與服務最多，另外學校協助安排服務活動的途徑是最多，服務的類型也以『教育輔導服務』

的居多，故顯示台中市高中職學生參與服務學習的意願也是不高的。

國立台灣師範大學教育學系林千惠(2014)指出臺北市公立高中學生參與服務學習類型比較傾向於學校方面的安排，此外臺北市公立高中學生參與服務學習的平均時數，以每學期服務8小時的成效為最高，故與案例學校同學所參與的服務時數相同，故顯示8小時的服務是成效良好的，可當本研究參考。高慶賢(2003)、許譯中(2006)與林千惠(2014)等均是採用問卷的方式對高中的同學進行分析。

成功大學教育研究所許家菱(2012)發現家長普遍支持子女參與服務學習，所以家庭的支持度會影響到同學的參與意願的高低。此研究對象為國中生的家長，採用描述統計及巢式迴歸模型等統計方法進行分析。

綜而言之，高慶賢(2003)、林慧貞(2006)、許譯中(2006)、張馨勻(2008)、許家菱(2012)及林千惠(2014)等學者皆採用量化研究法，而本研究希望改以質性分析來進行。另外上述研究所探討的對象是大學生與高中職生，本研究則針對專科學校的學生加以探討，唯盼透過不同研究對象及不同研究方法，用以填補台灣有關服務學習研究中有待努力之處。

參、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。

一、研究架構

本研究針對專科學生對服務學習意願的探討，將以個人因素、家庭因素、同儕因素、學校因素及教育政策因素等五個面向做討論，研究架構如下：

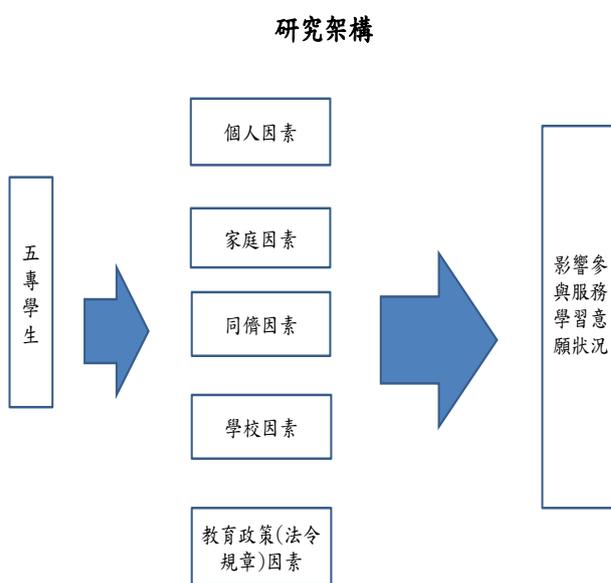


圖 1 研究架構

二、研究對象

(一)研究的對象：為案例學校五專部二年級至五年級的學生，將學生分成 2 組，每組以 8 人進行訪談如表 1。

(二)選擇訪談對象的方式：

- 1.所選擇的對象為有修過全人教育及服務學習與實踐課程之學生，且成績均在 80 分以上。
- 2.曾經參與過社團且服務時數均超過 16 小時以上之同學。
- 3.曾經上過志願服務基礎訓練及特殊訓練的同學 8 人，未上過其他服務學習課程之同學 8 人。

- 4.二年級 4 人以幼保科及視光科為主，三年級 4 人以護理科及資管科為主、四年級 4 人以動畫科及護理科為主、五年級 4 人以應外科及企管科為主。
- 5.未選擇一年級的同學的原因是新生才剛進學校，故尚未接觸到本校服務學習相關課程。

表 1 訪談者基本資料

編號	學生 #1	學生 #2	學生 #3	學生 #4	學生 #5	學生 #6	學生 #7	學生 #8
姓名	卓○ ○	陳○ ○	黃○ ○	范○ ○	吳○ ○	陳○ ○	游○ ○	詹○ ○
年齡	19 歲	19 歲	19 歲	18 歲	16 歲	17 歲	17 歲	16 歲
服務時數	16 小時	16 小時	22 小時	16 小時	16 小時	16 小時	16 小時	42 小時
編號	學生 #9	學生 #10	學生 #11	學生 #12	學生 #13	學生 #14	學生 #15	學生 #16
姓名	黃○ ○	邱○ ○	張○ ○	李○ ○	謝○ ○	黃○ ○	郭○ ○	蔡○ ○
年齡	17 歲	16 歲	16 歲	18 歲	17 歲	19 歲	18 歲	18 歲
服務時數	18 小時	46 小時	46 小時	16 小時	28 小時	249 小時	16 小時	16 小時

三、焦點團體法

焦點團體法是一種研究的工具，普遍應用在教育及心理學研究。其他學科也常常使用焦點團體法，用來探討單獨採用個別訪談

或者是技術所無法適當作為探究的研究問題 Stycos(1981)。Merton(1987)表示在設計焦點團體訪談時有二個任務，一個是具體經驗的探究，像是影片或是廣播節目的反應，提供進一步的查核。第二目標是在獲得對重複呈現經驗反應而來，焦點團體法現在常常應用在社會科學中。墨頓也認為焦點團體法不只是市場研究的專利，已逐漸具有『普遍性』。Beck, Trombetta & Share(1986)認為焦點團體法是經由選擇出來的人，針對特定情境相關的主題，彼此之間進行互動式的討論。Krueger(1986)則提到焦點團體法是將探討焦點環繞在單一論題，進行有組織團體式的討論。

四、研究前認知

於本研究進行前研究者對研究課題之主觀性看法，用以建構研究方向並確立訪談大綱。本研究前認知可臚列如下：

研究認知(P1)：專科學校學生參與服務學習的意願普遍低落

研究認知(P2)：導致專科學校學生參與服務學習意願低落原因

P2a：個性內向、有利己主義的同學參與意願愈低；外向、有利他主義的同學參與意願愈高

P2b：家庭支持度與學生參與意願呈正相關

P2c：同儕參與度與學生參與意願呈正相關

P2d：學校有關服務學習的措施(含課程及社團活動)有助於提昇學生參與服務學習的意願

P2e：目前教育部有關服務學習獎勵措施遠較於過去有助於學生參與服務學習意願

肆、訪談分析與討論

一、關於專科學校學生參與服務學習的討論
透過焦點團體法詢問只有 2 位同學表示

最近有去做過服務學習活動：

學生#15：我之前有去過基金後會當志工，……去過孤兒院或養老院，時間是每次暑假、寒假。

學生#16：校內社團有募發票，地點台北市政府(去年跟前年)，然後最近有去做服務因為有一個課程，所以我們去養老院，然後校外今年暑假有暑期營隊，同濟會-內湖區。

有一位同學雖然沒有參與社團活動，但每年的暑假、寒假都會去孤兒院或養老院做服務活動，另外一位同學是因為社團的活動有參與募發票及去養老院參與服務學習課程，依照上述的理由顯示最近有參與服務學習活動的同學只有 2 位，其他的同學均表示是五專一年級時的服務學習經驗，因為是學校服務學習的必修課程，故顯示目前學生們參與服務學習的意願普遍低落。

二、有關專科學校學生參與服務學習意願低落原因的討論

(一)研究者認為晤談學生之個性與參與服務學習意願有關連性，詢問學生們個別的性格：個性外向的學生有 6 個人，個性內向的學生有 9 個人，不明顯的 1 個人(學生說熟一點個性屬外向)，對於參與服務學習的意願個性外向的人會比個性內向的人參與度較高。

學生#1：我覺得我的個性還蠻外向的，這會讓我參與度比較高。影響力方面我覺得當你去服務學習的時候，……你接觸的大部分都是陌生人，那外向的話會比較容易交談，比較容易去了解他們，……。也會因為個性外向就會比較主動去幫助別人。……

學生#8：我比較偏外向，如果去募發票的

話會比較敢喊，請大家幫忙捐發票之類的，……

學生#10：外向，但幫助人是被動，跟個性有關。怕要幫助人被人拒絕幫助。

學生#13：外向，容易去認識人幫助人，覺得外向還不錯，外向會主動去找尋目標。

以上同學表示因為自己的個性外向，所以出去做服務的時候會比較敢跟陌生人說話或是主動去幫助需要幫助的人，也較會願意站在別人的立場或是助人的事物上。

(二)研究者認為家庭支持度較高者，其服務的意願相對的也會愈高，其中有 6 個家庭的成員表示曾經有參加過服務學習的活動，有 9 個家庭成員說沒有出去做過服務活動，僅有 1 個家庭的媽媽說有去做過 1 次服務活動，後來因為時間無法配合就沒再去了。

學生#1：……媽媽有時候會去慈濟幫忙。覺得這樣多少有點影響，……覺得幫助別人在無形中也會得到快樂。……

學生#2：……我媽很熱心，會去參加社區志工，……提高我參加服務的想法，也會跟著一起關心跟服務項目有關的時事。

學生#3：……不過有時候爺爺會去慈濟或社區做服務。看爺爺去也會提高我想去的念頭……。

學生#4：……我爸爸有在慈濟當志工，本身是個慈濟人，他參加之後對於很多事情都比較正向，……媽媽也是慈濟人，平常也會跟我說慈濟有什麼活動，問我要不要一起參加。

以上 4 位同學的家人有去慈濟或是社區

當志工，雖然同學本身不常參與服務學習活動，但透過部分家人曾經出去做過服務學習活動，會引發同學們參與的動機及念頭，也會關心與服務活動有關的時事。

學生#15：……假日幾乎都在教會跟家人一起服務。

學生#9：……社團服務，會因為家人的關係影響到參與服務學習。

目前只有以上 2 位同學有參與服務學習活動，但其中一個同學是與家人會在假日參與教會的服務活動，另外 1 位同學說會因為家人的關係影響到他參與服務學習的活動，顯示家人的支持是會影響到同學的參與。

(三)研究者認為同學的支持度也會影響同儕的參與意度，目前與現階段或是國中、小的同學有連絡，也曾經和同學出去做過服務的同學有 8 個人，另外 3 個人雖然沒有跟同學去做服務，但如果有同學約他們去做服務，他們表示會想去參加服務活動，只有 5 位同學表示目前不會與同學相約去做服務活動。

學生#8：……我也有跟以前國中的同學連絡出去做服務，幫一些單位募發票，……。

學生#9：……朋友抱怨沒去陪他們而都去服務，還是會繼續參與服務，班上參加服務的意願比較少。

學生#16：假日休假較少跟同學一起去做服務……，但是還是有，……。

學生#4：……上了康寧之後看到康輔社、慈青社去募發票之類的就覺得很好玩，……之前的醫院志工就是以前的同學揪我去的。……

學生#6：……如果有人找我去我還是會去。

學生#7：……有一個國中很要好的朋友會揪我去社區撿垃，……有一次在

內溝溪那邊我跟同學自發性地
去撿垃圾。……

學生#15：會揪朋友參與服務學習，……。

學生#13：……會找同學做服務的意願較少，不會影響要去做服務的心。

訪談同學後發現以上 8 位同學說曾經有與同學一起出去做過服務學習的經驗，雖然目前去做服務的機會及意願比較少，但如果有機會或是有人相約一起去做服務活動，還是會想要再去。

學生#12：……有朋友揪去服務會去，但目前沒去。

學生#1：……有時會約我去兩天一夜跟小朋友教學，但我時間無法安排好，所以就沒有參加。……

學生#2：……暑假時他們有自發性地
去醫院當志工，也有約我去，但……
時間太短就沒有去幫忙，但其實
有被影響想要去參加，時間如果
夠究會參加。

以上 3 位同學雖然目前沒有做服務學習活動，但如果有人邀約做伴，是會想要去做服務學習活動的，顯示有同儕陪伴是很重要的。

(四)研究者剛開始詢問同學有上過什麼課程，大家都不太記得了，但經過研究者提示後有些同學記得有全人教育及服務學習課程，尚有部分同學記得上過有基礎訓練及特殊訓練課程。

學生#4：……印象最深是○○老師的基礎訓練課程吧，上課感覺熱血沸騰、生命充滿希望。……上過的基礎訓練課程影響服務學習蠻大的，所以印象很深刻。……

學生#5：我有上過兩次的那個基礎訓練，……之後就覺得蠻好玩的……。

學生#9：我記得我有上過很多，但最有印象的事○○老師的基礎訓練的課，然後就老師都上課很有趣，然後會跟我們做很多的互動，……每次聽老師上完就會有一種很熱血的感覺，就是會有一股出動想要去做，老師上課活潑的方式會吸引我想參與……。

學生#11：有上過基礎訓練及特殊訓練……我覺得學務處主任的上課方式很有趣，……。

學生#14：其實上過很多，○○老師基礎和特殊，……老師會帶有參與式的活動，很吸引我……。

學生#16：……覺得我比較喜歡的課程是特殊訓練，……叫我們起來活動，然後就是用體認的方式，然後上課聽完老師的話會有一種很特別的感覺……。

學生#13：我也是○○老師，就是老師上課會帶動有一股熱血的心，然後想去做，就是把你服務的因子吸引出來，……上課的印象讓我們很深刻……。

學生#8：我也是有上基礎訓練，……上基礎訓練的時候才學會做服務學習該注意的事，……老師的講解、課程之類的也會影響到我。……

以上 7 位同學表示曾經上過基礎訓練、特殊訓練等課程讓他們印象最深刻，尤其是老師授課方式很有趣不但吸引同學學習外，透過互動式的活動方式，讓同學有參與感，同學聽完很熱血外，還將同學們想要去做服務的因子引發出來，會影響同學們想要再參與服務學習活動的機會。

部分雖然無法說出自己以前上過那些課

程，但經過提示後同學們尚且知道以前有上過全人教育及服務學習，每位同學均需完成 16 小時的服務時數。

(五)研究者詢問同學對服務學習獎勵措施，同學們均表示不清楚，但部分同學知道上完基礎訓練及特殊訓練可以申請志願服務紀錄冊，但拿到服務冊後有什麼作用，同學們均不清楚，待說明後才知道領有紀錄冊，可至內政部登錄服務時數，且累積 300 小時後，台北市內的公共場所是免費的。

目前有 4 個人領有志願服務紀錄冊，另有 4 人已上過 12 小時基礎訓練及 12 小時的特殊訓練，目前紀錄冊申請中。有 8 個人尚未領有紀錄冊。

總而言之，訪談同學隨著焦點團體之進行，訪談氣氛漸由生澀緊張而趨向自然熟絡。在服務學習活動中，參與同學之間互相扶持及鼓勵十分重要，同儕的良性互動有助於服務學習之推展。不過受訪同學有關服務學習的記憶普遍模糊，沒有比較深刻的經驗。

伍、研究的結論與建議

一、研究結論

(一)有關研究認知 P1 專科學校學生參與服務學習的意願普遍低落，本研究顯示，基於服務學習的課程為一年級必修，每位同學均需完成學校規定 16 小時服務時數，大部分的同學通常只做學校規定時數，只有少數同學會多做服務學習時數，另外社團方面，同學會去做服務學習活動，也是因為學校規定每個社團每學期至少出去做 1 次服務學習活動，同學們會盡量做完學校規定的次數。目前只有 6 位同學有參加服務學習活動，故本研究顯示學生參與服務學習意願普遍低落，此研究認知是成立的。

(二)有關研究認知 P2 導致專科學校學生參與服務學習意願低落原因有：

1. 認知 P2a：個性內向、有利己主義的同學參與意願愈低；個性外向、有利他主義的同學參與意願愈高，個性內向的同學對於陌生人及環境適應力比較被動，雖然服務熱忱較高，但往往怕會被拒絕，而不敢跨出第一步，倘若個性外向的同學伴隨，會讓自己勇敢一些。此研究顯示，個性內向的同學有 10 位(與同學互動熟一點表示外向的有 1 人)、個性外向的有 6 位，由於個性內向參與的意願愈低，此研究認知因而是有效的。
2. 有關認知 P2b 本研究顯示：有 7 位同學其家庭成員曾有服務學習經驗，另外 9 位同學，其家庭成員從沒有服務學習經驗，大多數的同學都說要全家人聚在一起很難得，有些同學是北上就學，有些同學的家人都很忙，遑論與家人一起去做服務了，故家庭成員參與的支持度會影響同學的參與意願，本研究認知得以成立。
3. 有關同儕參與度與學生參與意願是否呈現正相關，本研究指出，同學的支持度也會影響同學的參與度，同學們會相約一起去服務，曾經結伴進行服務的有 8 位同學，但有 3 位訪談同學表示雖然沒有出去服務，倘若有同學的陪伴或結伴，是會提高參與服務的意願，另外有 5 位同學表示無論是否有同學結伴都不會去做服務，多數同學們在談論一起出去服務時，臉上的表情是愉快的。認知 p2c 是有效的。
4. 認知 P2d：學校有關服務學習的措施(含課程及社團活動)有助於提昇學生參與服務學習的意願。本研究發現學校對服務學習的支持度會影響同學的參與意願，大多數的同學都說只知道學校硬性規定課程要做完的服務時數，而學校社團活動也希望每學期至少出去做 1 次服務學習活動，雖然

並非每個人都會去，但每個社團都會有人去做服務活動，那種大家一起計劃並執行服務學習活動不但讓社員感情更融洽，也能傳承服務的精神。雖然有關課程的名稱跟次數同學的記憶普遍模糊，經過提示後僅能說出部分課程名稱，故本研究認知並不明顯，無從判斷其是否有效的。

5. 目前教育部有關服務學習獎勵措施遠較於過去更有助於學生參與意願，晤談同學對服務學習獎勵措施普遍的回答都說不太了解，只有部分同學回覆說完成基礎及特殊訓練後可以領取服務學習紀錄冊，這是他們目前所了解有關教育部的獎勵辦法，目前領有教育部志願服務紀錄冊有 4 位同學；向教育部申請中有 4 位同學；8 位同學沒有紀錄冊而且不知道上完基礎訓練及特殊訓練可以申請志願服務紀錄冊，認知 P2e 並不明顯，因而無法判斷其是否有效。

二、研究建議

(一)對學校的建議：

1. 成立專責單位，協助學校推動服務學習。學校應建立服務學習機構的媒合網絡，讓參與師生知道有那些機構可以去做服務，或者是瞭解服務機構的要求與限制，協助機構找到適合的同學，做好學校與機構的橋樑。
2. 鼓勵校內老師參與服務學習相關活動或研討會，教師評鑑列入獎勵項目，鼓勵更多教師投入服務學習行列。
3. 協助開設服務學習課程教師事務，例如協助申請補助經費(包含同學保險費、交通費、資料印製費)，及補助 TA 費用等。
4. 辦理服務學習相關講座及研習，增強同學對服務學習觀念認知，再透過課程的介紹，讓同學自行規劃及選擇服務機構，實際參與服務學習活動。
5. 爭取家長的認同及參與，如辦理志願服務

基礎訓練及特殊訓練，強化志工支持系統。

(二)、對政府機構的建議：

- 1.有關單位應提供經費補助，用以開辦志工服務的相關課程，以深化學生之相關知能。
- 2.現行網路資訊系統未能就使用者角度出發，宜將系統作業簡化，以利相關人員申報服務學習之活動成果。
- 3.現行教育部提供之訓練課程，其對象偏重於開課教師，日後宜針對相關業務人員加強訓練，俾使服務學習之推展更為暢順。
- 4.部訂服務學習獎勵標準過高，宜適度放寬，以有效提高服務學習同學之參與意願。

參考文獻

中文部分

- 李奉儒等（譯）（2001）。**質性教育研究：理論與方法**（原作者：Robert, C. B., & Sari, K. B.）。嘉義市：濤石文化。
- 林千惠（2014）。**台北市公立高中學生參與服務學習現況之研究**（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 林勝義（2001）。**服務學習指導手冊**。臺北市：行政院青年輔導委員會。
- 林慧貞（2006）。大學生參與服務學習意願初探。**開南大學通識研究集刊**，**10**，171-192。
- 高慶賢（2003）。**青少年參與服務學習現況與學習成效評估-以北市高中、職為例**。（未出版之碩士論文）。慈濟大學，花蓮市。
- 許家菱（2012）。**家長支持子女參與服務學習之研究**（未出版之碩士論文）。國立成功大學，臺南市。
- 許譯中（2006）。**台中市高中職學生參與志願服務之動機及其影響因素之研究**（未出版之碩士論文）。南華大學，嘉義縣。
- 教育部（2007）。**大專校院服務學習課程與活動參考手冊**。取自

<http://english.moe.gov.tw/ct.asp?xItem=9514&CtNode=10946&mp=1>

教育部（2007）。**教育部推動服務學習方案**。取自

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

張馨勻（2008）。**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**。（未出版之碩士論文）國立嘉義大學，嘉義市。

英文部分

- Beck, L. C., Trombetta, W. L., & Share, S. (1986). Using focus group sessions before decisions are made. *North Carolina Medical Journal*, *47*(2), 73-74
- Krueger, R. A. (1986). Focus group interviewing: A helpful technique for agricultural educators. *The Visitor*, *73*(7), 1-4.
- Merton, R. K. (1987). The focused interview and focus groups: Continuities and discontinuities. *Public Opinion Quarterly*, *51*(4), 550-556.
- Morgan, D. L., & Krueger, R. A. (1993). When to use focus groups and why. In D. L. Morgan (Ed.), *Successful focus groups: Advancing the state of the art*, (pp. 3-19). Newbury Park, CA: Sage.
- Stycos, J. M. (1981). A critique of focus group and survey research: The machismo case. *Studies in Family Planning*, *12*(12), 450-456.