

南華大學管理學院企業管理學系非營利事業管理碩士班

碩士論文

Master Program in Nonprofit Organization Management

Department of Business Administration

College of Management

Nanhua University

Master Thesis

學校志工參與志願服務經驗之研究－

以某國小愛心班志工團為例

A Study on the Voluntary Service Experience of School Volunteers: A Case
of Love Class Volunteer Corps in Elementary School

蔡素珍

Su-Jhen Cai

指導教授：李志宏 助理教授

涂瑞德 博士

Advisor: Jyh-Horng Lee, Asst.Prof.

Urey-Der Twu, Ph.D.

中華民國 107 年 6 月

June 2018

南 華 大 學

企業管理學系非營利事業管理碩士班

碩士學位論文

學校志工參與志願服務經驗之研究—以某國小愛心班志工團為例
A Study on the Voluntary Service Experience of School Volunteers: A
Case of Love Class Volunteer Corps in Elementary School

研究生：蔡素珍

經考試合格特此證明

口試委員：李志宏

紀信光

蔣斌如

指導教授：李志宏 涂瑞德

系主任(所長)：蔡素珍

口試日期：中華民國 107 年 6 月 21 日

準碩士推薦函

本校企業管理學系非營利事業管理碩士班研究生蔡素珍君
在本系修業二年，已經完成本系碩士班規定之修業課程及論文研究之
訓練。

1、在修業課程方面：蔡素珍君已修滿36學分，其中必
修科目：研究方法、非營利組織募款專題等科目，成績及格(請查
閱碩士班歷年成績)。

2、在論文研究方面：蔡素珍君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：學校志工參與志願服務經驗之研究—
以某國小愛心班志工團為例

(2)學術期刊：

本人認為蔡素珍君已完成南華大學企業管理學系非營利事業管
理碩士班之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之
申請資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：學校志工參與志
願服務經驗之研究-以某國小愛心班志工團為例，以參加碩士論文口試。

指導教授：李忠宏 涂瑞德簽章

中華民國107年5月29日

謝誌

歷經兩年，我終於從研究所畢業了。兩年的研究生生活終於結束了，此刻的心情真的是難以言喻。感謝這兩年來陪伴我一起讀書的研究所同學們，大家相互鼓勵、相互幫忙、彼此督促，使我們大部分的同學皆能一起完成論文，順利畢業。

論文的寫作過程中，我常會迷失在自己的想法中，總是想要表達一些我認為可以探討的論點，還好在李志宏老師的悉心指導下，往往可以使我從千頭萬緒中，找到對的方向，使我可以順利完成論文。

兩年的學生生活，重溫的大學時期讀書的酸甜苦辣，上課的日子是快樂，寫報告的日子是辛苦，但這些都會是我年老以後的美好回憶。也感謝涂瑞德老師的循循善誘，不斷的叮嚀大家，要準時畢業。

更感謝我的家人，兩年的日子幫我照顧孩子分擔家務，使我能無後顧之憂的完成學業。也感謝同事們平時會與我討論論文的心得，在我遇到瓶頸時給予很大的幫助。感謝大家一路的陪伴與鼓勵，讓我可以順利的從研究所畢業。

蔡素珍 謹致

南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班

中華民國 107 年 6 月

南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班

106 學年度第二學期碩士論文摘要

論文題目：學校志工參與志願服務經驗之研究—以某國小「愛心班志工團」為例

研究生：蔡素珍

指導教授：李志宏 助理教授

涂瑞德 博士

論文摘要內容：

本研究以學校志工參與志願服務經驗為研究主題，探究學校志工參與愛心班志工團的動機、持續參與愛心班服務的因素、參與愛心班服務後的改變，及志工團經營愛心班的困境與因應策略等。本研究係採質性研究，以立意取樣方式，以八位愛心班志工為研究對象，深入瞭解受訪者的參與動機及服務經歷。經研究發現，愛心班志工們均認同服務他人的意義，認為參與「愛心班服務」是一種利人利己的行為，對於參與愛心班服務充滿信心、愛心及希望。尤其當服務對象(愛心班孩子)給予志工正向回饋與肯定時，志工均能從中獲得滿足，並提高持續服務的意願。志工們透過志願服務的歷程，促進彼此的學習與互動，提升志工的生活品質及自我成長，並達到終身學習之目的；而志工們相互扶持與彼此關懷，更有助於改善愛心班經營困境，進而促使志工團持續運作。

本研究結果建議學校宜提供家長有關愛心班志工團相關訊息並辦理志工訓練課程，以協助志工自我成長；另建議志工團可透過團隊學習，培養志工間情感及對志工團之向心力，進而強化志工持續服務的動力。

關鍵字：志願服務、愛心班、參與動機

Title of Thesis: A Study on the Voluntary Service Experience of School
Volunteers: A Case of Love Class Volunteer Corps in
Elementary School

Department: Master Program in Nonprofit Organization Management,
Department of Business Administration, Nanhua University

Graduate: June, 2018

Degree Conferred: M.B.A

Name of Student: Su-Jhen Cai

Advisor: Jyh-Horng Lee Asst.Prof

Urey-Der Twu, Ph.D.

Abstract

The purpose of the study is to research the voluntary service experience of school volunteers to explore the motivation, the factors, the changes, the dilemmas and strategies of school volunteers who continue to participate in Love Class Volunteer Corps in Elementary School. This study is based on qualitative research and purposive sampling is adopted. Eight volunteers were chosen as research subjects to gain an in-depth understanding of respondents' motivation and service experience. It was found that the volunteers all agree with the meaning of serving others, and they all agreed that taking part in "Love Class Volunteer Corps" is a kind of behavior beneficial to others. It is full of confidence, love, and hope for participating in Love Class Volunteer Corps. When the kids in Love Class give positive feedback and affirmation to volunteers, volunteers can get satisfaction from them and improve their willingness to continue serving. Volunteers promote the learning and interaction of each other through the process of voluntary service, which has improved the quality of life of volunteers and their self-development, and achieved the purpose of lifelong learning. The mutual support of the volunteers and their mutual care not only make the volunteers

feel more harmonious, but also help to improve the hardship of Love Class Volunteer Corps, which will continue to motivate school volunteers.

The findings of this study suggest that schools should provide parents with relevant information and training courses on volunteers in Love Class Volunteer Corps to help them grow up. It is also suggested that the volunteers can learn from the volunteer groups, cultivate the emotions among volunteers and the centripetal force of the volunteer groups, and then strengthen the motivation of volunteers for continuous service.

Keywords: voluntary service, Love Class, participation motivation

目錄

準碩士推薦函.....	I
謝誌.....	II
摘要.....	III
Abstract.....	IV
目錄.....	VI
圖目錄.....	VII
表目錄.....	VIII
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究目的與研究問題.....	5
1.3 名詞釋義.....	5
1.4 研究範圍與限制.....	7
第二章 文獻探討.....	9
2.1 志願服務意涵與理論.....	9
2.2 參與動機與持續動力之理論.....	18
第三章 研究設計與實施.....	25
3.1 個案學校背景介紹.....	25
3.2 研究架構.....	27
3.3 研究對象.....	29
3.4 資料來源與分析.....	30
3.5 研究倫理.....	32

3.6 研究信度與效度.....	34
第四章 研究結果與討論.....	36
4.1 學校志工參與愛心班志工團之動機分析.....	36
4.2 愛心班志工團持續參與愛心班服務之因素分析.....	38
4.3 愛心班志工團參與愛心班服務後之改變分析.....	42
4.4 愛心班志工團經營愛心班之困境與因應策略分析.....	44
第五章 結論與建議.....	52
5.1 結論.....	52
5.2 建議.....	55
參考文獻.....	58
附錄一.....	64
附錄二.....	65



圖目錄

圖 3.1 研究架構圖.....	28
------------------	----

表目錄

表 2.1 國內研究者及機構對志願服務的意涵.....	10
表 2.2 國內研究者及機構對志願服務的特性.....	12
表 2.3 動機的定義.....	18
表 2.4 參與動機.....	20
表 2.5 影響學校志工參與動機的因素.....	22
表 3.1 研究對象背景一覽表.....	29
表 4.1 內在動機.....	37
表 4.2 外在動機.....	37
表 4.3 家人支持.....	39
表 4.4 獲得成就感與自我實現.....	40
表 4.5 影響愛心班志工持續服務的原因.....	41
表 4.6 參與愛心班服務後的改變.....	42
表 4.7 人力不足.....	45
表 4.8 時間不能持之以恆.....	46
表 4.9 家人不支持.....	46
表 4.10 愛心班志工招募不易.....	47
表 4.11 建立聯絡網，強化互動與回饋.....	49

表 4.12 透過聯誼、凝聚組織向心力.....	50
表 4.13 健全愛心班志工組織.....	51



第一章 緒論

時代的進步讓國人的教育程度提高，生活水準也跟著上升，使得許多人有了閒暇的時間並且願意投入義務服務的工作，追求精神層面的滿足，學校家長們亦希望能藉著參與學校志工團體，滿足自我成長的需求。近年來家長參與學校事務已逐漸受到重視，有些家庭主婦，更藉由參與志工團體擴展其人際關係，達到認識同儕的目的。而在多元文化的衝擊下，社會急遽變遷，加上少子化趨勢的影響，撼動原有的社會結構，因此，這些有志之士願意犧牲自己的時間，從事志願服務，關懷社會弱勢，推展公益活動。他們在今天的社會中，扮演著積極的角色，參與各種社區活動，學校志工、反毒活動、環保教育等等，他們總是熱心投入，並能提供相當有利的協助。

本研究試以「學校志工參與志願服務經驗之研究」為主題，以個案學校的愛心班志工團為主要研究對象，探討愛心班志工們參與志願服務的經驗歷程。本章共分為四節：第一節為研究主題之重要性及現況描述，說明本研究產生的背景與研究動機；第二節依據研究動機提出研究目的與問題；第三節則針對本研究重要名詞提出解釋；第四節說明研究範圍與限制。

1.1 研究背景與動機

近年來有越來越多來自各個不同的角落、階層的人，以不同的理由、形式參與學校教育，貢獻一己之力且不求回饋。志願服務的起源甚早，

見之於史實的有家族互助的「義莊」、糧食互助的「社倉」、人際互助的「鄉約」、經濟互助的「錢會」以及民間團體的修橋、鋪路、興學和濟貧等，在在都是志願服務的具體表現，可謂是人類慈善互助的情感表現（陳武雄，民 86）。

在二十一世紀的臺灣，志願服務的推廣與發展，已成為政治、經濟、社會及文化等各方面重視的議題，不論是在治安維護，交通整頓、救難消防、教育文化及醫療保健等等，每一個領域都有志願服務人員參與其中。他們來自不同的階層參與志願服務工作，不僅對政府、社會服務品質的提升有很大的幫助，也能使個人自我成長與提升社區發展，更與整個社會、國家整體利益息息相關。因此志願服務的研究是重要的學術議題，同時亦符合國家整體發展之需求，更是整個社會各個層面所共同關注的焦點。

在國內機構中運用志工最為長久的公共部門有安全、社會服務、文化教育等。在文化教育方面，以學校志工為大宗，且志工進入學校是出自於己願，以犧牲、奉獻的精神，服務學校師生，進而形塑善良社會風氣並注入一股清流。志工凝聚龐大的人力資源，對被服務的單位發揮了相當大的輔助功能，志願服務者不計較報酬，在服務中可經由專業教育訓練，提高工作能力，使得服務更有效的進展，達成助人與自我成長的目的。學校若能妥善將志工資源運用於學校各項工作上，並有計畫地給予適當的培訓，不僅可以發揮人力資源運用的最大功效，也有助於志工在服務過程中獲得自我發展與自我成長，並能幫助更多的學生，學校與志工雙方都能獲益。

父母是孩子的第一位教師，其教養方法、態度與信念，對孩子影響深遠。學校與家庭密切合作，更有助於孩子各方面的健全發展，因此學

校均將家長參與列為重要政策。當校園開放之後，關心國民小學校務的家長、社區民眾及學者專家陸續進入校園，他們志願到校擔任志工，以參與者的角色協助學校推廣各項業務及活動，是學校的生力軍，而這樣的志工志願服務儼然成為現代教育的一部分。

近年來政府受到大環境、政策與財政等因素的影響，所能提供學校的資源常是供不應求。而在九年一貫實施後，學校除了強調親師是「教育合夥人」的關係之外，更強調「學校本位課程」之推動。所以學校在教改、家長的要求及社會期待下，使得中小學教育人員承擔更多的工作壓力，因此，當所承辦的業務超出學校人員所能負擔時，校園人力資源需求將更迫切。所以當學校舉辦任何的活動時例如：班級親師座談會、園遊會、運動運、晨間閱讀、導護志工等，皆可看到志工們的身影。他們是除了學校編制內的職員外，還能提供學生、家長及社區最直接最有效的各項服務（邱明崇，民 95）。曾美金（民 94）就提出，多年來由於國家與地方教育財政困窘，國民小學班級數過多、教職員員額編制嚴重不足、教師工作負荷過重的情形，一直是國民教育改革中最棘手的課題。

研究者服務於個案學校十五年，一直以來都是擔任導師的工作。也因為擔任導師，所以才能接觸到來班級擔任閱讀媽媽的志工，也才有更多的機會與志工媽媽相處與互動，對學校志工組織運作成效與服務品質，產生關懷之情。經觀察發現，學校志工除擔任閱讀志工以外，他們還輪流排班，每天早上七點準時站在學校四周的路口，擔任導護志工，無論颶風或下雨，總是忙碌而專注地指揮交通，以協助學童平安上下學，多年來服務熱情，始終如一。而在這些志工中又有一群默默付出的人，另外組成了愛心班志工團，幫助一些學習較慢的孩子，自己設計課程、安排活動，對學校教育持續性地深耕奉獻與服務。面對這樣默默付出的志

工，學校是否給予適當的回饋？是甚麼原因激發愛心班志工團志工持續服務的意願？因此研究者希望藉由本研究，對愛心班志工團參與動機與持續服務原因進行探究與瞭解，此為本研究的主要動機之一。

擔任學校志工是一種長期性、持續性且沒有酬勞的服務活動，而為何有些人仍樂此不疲、前仆後繼的積極投入，願意來學校擔任志工。而這些志工大多數是 30 至 50 歲這段年齡層的婦女，這些志工是如何在為人母、為人妻、為人媳及志願服務者之間，扮演多重角色並適應勝任呢？因此研究者希望透過本研究瞭解愛心班志工團的服務經驗，讓新進志工能儘快調適縮短磨合期，讓志工媽媽在個人成長、家庭關係及學校效能等三方面能達到全贏的局面，此為本研究的動機之二。

志工服務是持續性的，但政府統計資料中顯示，國人參與志願服務的比率還是偏低，且持續性不足。許多學者（曾華源、郭靜晃，民 90；曾騰光，民 86）也表示，家長參與志工服務的困境除工作繁忙及時間無法配合之外；目前志願服務所面臨的困境之一是人力流動率過高、過快的問題，而難以持續服務。因為志工工作是無酬、志願性的服務，經過長時間之無條件付出後，容易有倦勤的現象，如果學校未能適時給予精神回饋，將可能造成志工流失。當志工們產生參與動機之後，能不能留住志工、與工作滿意有關（林佩穎，民 89），也就是說從服務過程中得到滿足對於志工留任有相當有的影響力。如何提高志工的滿意度，使家長願意繼續擔任志工，是學校必須面對志工組織管理的問題。因此研究者希望藉由本研究，以瞭解志工無法繼續留任的原因，並提出策略，以提供學校作為招募志工及留住志工的參考，此為研究動機之三。

因此本研究想要瞭解學校志工參與愛心班志工團動機與持續服務的原因，探討愛心班志工參與服務後的改變及遭遇到的困境，是本研究的

主要重點。

1.2 研究目的與研究問題

本節係根據研究背景與動機，透過文件分析、訪談等方法，探究個案學校愛心班志工參與動機，瞭解志工服務歷程與困境。並加以分析、討論，進一步瞭解志工參與愛心班志工服務萌生的動機何在？愛心班志工在志願服務時可能遭遇到的困境或限制？探討在志願服務過程中個人有哪些改變？分析愛心班志工願意持續服務的原因。

綜合上述，歸納出本研究目的如下：

- 一、瞭解學校志工參與愛心班志工團的動機。
- 二、探討愛心班志工團持續參與愛心班服務的因素。
- 三、分析愛心班志工團參與愛心班服務後的改變。
- 四、瞭解愛心班志工團經營愛心班的困境與因應策略。

研究者根據本研究目的，提出四個研究問題：

- 一、學校志工參與愛心班志工團的動機？
- 二、愛心班志工團參與愛心班服務中有那些改變？
- 三、愛心班志工團為何願意持續參與愛心班服務？
- 四、愛心班志工團經營愛心班的困境與因應策略為何？

1.3 名詞釋義

本研究重要關鍵名詞包括：學校志工、志願服務、學校志工擔任愛心班志工的參與動機。為使本研究與討論有一明確清晰的概念，並避免產生混淆，茲將有關名詞定義如下：

1.3.1 學校志工

學校志工的定義出現於教育部（民 90）的「教育業務志願服務獎勵辦法」。第二條規定：「志工，係指志願參與學校服務者」。一群依其自由意願與興趣，有熱忱願付出、不求私人財物回報，以具體行動參與、投入學校服務活動，所作所為皆配合學校需要之人。本研究以某國小愛心班志工為研究對象，這些「愛心班志工」都具有以下的特點：（一）、擁有服務的熱忱、願意付出時間，不以獲得物質報酬為目的；（二）、積極主動為愛心班學生提供服務。志工服務的內容包括參與者自身實務的經驗和內心的感受與建言，是本研究重要的紀錄重點。

1.3.2 志願服務

我國「志願服務法」第一章第三條第一項即將志願服務定義為「民眾出於自由意志、非基於個人義務或法律責任、秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務」。

1.3.3 志工參與動機

動機是引起個體活動，維持已引起的活動，並導使該一活動朝向某一目標的內在歷程（張春興，民 85）。參與動機則是指參與志願服務的生理及心理驅力或內在動力，志工參與動機為出於個人自由意願，主動參與支援組織機構各種工作，秉持犧牲奉獻的精神為他人服務。本研究所稱之愛心班志工「參與動機」是指愛心班志工或因個人自主意願、或因其他目的、因素加入愛心班志願服務行列，瞭解愛心班，貢獻心力為愛心班服務。

1.4 研究範圍與限制

研究者從事教育工作多年，因此研究範圍界定在服務學校，希望能藉由本研究瞭解個案學校愛心班志工的服務經驗歷程、參與動機，但受限時間、人力、物力，研究仍有所限制，茲將本研究之研究範圍及限制說明如下：

1.4.1 研究範圍

個案學校雖然位於偏遠地區，但學生數卻是全縣前幾名。學校志工在多年前應學校的需求成立愛心班，專為學習落後的學生提供補教教學。志工們從課程安排設計與規劃，皆一手包辦，非常的用心，因為她們的付出與愛心，因此將研究範圍選定在愛心班志工。

1.4.2 研究對象

本研究係以質性研究的方法，探究志工參與某國小愛心班志願服務經歷、參與動機。黃瑞琴（民 83）指出質性研究著重詳細而深入的探究，故樣本數較小。本研究立意以八位參與愛心班志願服務的志工為研究對象，不包含其他學校志工。因樣本數小，而且是在特定情境之中產生的經驗，所以本研究僅將研究結果回饋給學校做為招募志工與未來有意成立相關組織的單位的參考。

1.4.3 研究限制

本研究的限制包括研究取樣及研究者個人的限制：

（一）取樣限制

本研究是以愛心班服務志工為研究對象，選取服務年資不等的志工

為對象，盼能呈現參與志願服務的經驗所產生的變化與參與動機的探討。但選取的研究對象只有八人，不足以代表整個愛心班志工團的想法與看法，因此研究者在取樣上的權衡，也是質性研究的普遍限制。

(二)研究者的個人限制

研究者本身為個案學校的導師，對於做此研究有些許的幫助，但也有所限制。研究者希望受訪者可以更敢表達內心的感受，但研究者教師的身分，是否會使志工產生戒心不敢真實的呈現內心的想法與感受，而影響訪談內容真實性。所以在整個研究過程中，研究者特別重視訪研省思的撰寫，希望透過反覆用心的聆聽以深入研究對象的內心世界，儘可能真實的呈現愛心班志工志願服務的經驗，以及持續參與的動力。

第二章 文獻探討

本研究旨在探討學校志工參與愛心班志工服務之經驗與結果，及所面臨的困境等相關內涵。本章共分為二節，第一節探討志工參與志願服務之意涵與理論；第二節探討志工參與動機及相關研究。

2.1 志願服務意涵與理論

本節將針對志願服務意涵、志工志願服務特性、志願服務組織或團體、志工志願服務實施困境等加以探討。

2.1.1 志願服務之意涵

志願服務是一種助人的社會服務行為，是個人秉持內心自由意願參與服務工作，利用閒暇時間，用具體行動參與服務貢獻社會。志願服務工作者是一群具有豐沛的人力資源，從私人企業、政府部門、社區到學校發展，提供社會莫大的服務效益，對社會具有正面價值與意義。因此志願服務意涵，值得加以探討。

2.1.2 志願服務的意義

何謂志願服務？志願服務是依據助人利他的信念從事社會服務工作，而其服務的行為是志願的、不計報酬的，其目的是為了改善社會風氣，更能促進自我成長，是一項利人又利己的活動。

聯合國將西元 2001 年制定為「國際志工年」，我國志願服務法亦在同一年通過，成為世界各國極少數訂定志願服務法的國家，可視為將我國志願服務推展邁向巔峰的轉捩點。由於志願服務受到不同的時代背景、

信仰與文化等的影響，進而發展出各種不同的形式與定義。茲將國內專家、學者、團體針對志願服務所提出的定義，整理於表 2.1 國內研究者及機構對志願服務的意涵作為參考：

表 2.1 國內研究者及機構對志願服務的意涵

台灣省政府 社會處 (民 77)	在「志願服務工作手冊」對志願服務的定義：志願服務，是出自於己願，本著人類互助的美德，不求報償，利用餘時、餘力等來表達對社會的關懷，提供精神與物質兼有的服務。
黃翠蓮 (民 88)	志願服務係指志願或願意參與的行動，是一種自願性的行為，是出自於非被迫的且不支薪的，但自願不等於義務。
聯合國 (民 90)	志願工作者，是一種有組織、有目的、有方法，在調整與增進個人對環境的適應，其志趣相接近，不計酬勞的人。
志願服務法 (民 90)	志願服務是民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉持誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲得報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益之各項輔助性服務。
陳秋蓉 (民 90)	志願服務是出於個人自願及興趣而形成的服務，透過有目標和計畫的籌謀，利用空暇之餘，盡己之力，不求回報的給予直接和長期的付出。
陳金貴 (民 91)	志願服務的功能在實際的運作下，已經超過它傳統角色，提升了單純助人的功能，使得志工對社會貢獻有更高的意義。
曾華源、 曾騰光 (民 92)	自古以來即有各種不同的志願服務，不論是出自個人內心感受或是受宗教影響，都是一種助人的美德及福利行為、組織性的利他行為、基於社會公益責任的參與行為。

表 2.1 國內研究者及機構對志願服務的意涵（續）

林秀英 (民 92)	認為志願服務是個人在自由意願下，以非專職的方式所從事的一種利他、互惠、互助且不求報償的整合性社會服務活動。
徐泰毓 (民 93)	認為志願服務是由個人或團體本著追求公眾利益的目的，志願、無酬的為大眾或志願組織提供服務，不但能改善社會，又能促進自我成長，是一項利人又利己的有益活動。
林淑馨 (民 97)	認為志願服務是個人或團體依其自由意願與興趣，本著協助他人改善社會的意圖，而不求私人財利與報酬的一種社會理念與行動。
李素莉 (民 100)	其根據自我之意願，用心為大眾服務，閒暇奉獻、努力學習，做事踏實並展現行動力，適時給予財力及物力的支援。

資料來源：研究者自行整理

綜合多位學者之觀點，研究者歸納志願服務的定義如下：

- (一) 在動機方面：志願服務是出自自由意志，主動參與服務有需要的對象，而非基於個人之義務與法律責任。
- (二) 在歷程方面：志願服務是利用閒暇之餘，以自身的能力服務大眾，幫助其解決問題。
- (三) 在目的方面：志願服務之目的，以促進自我成長，並協助他人，不以獲取報酬為目的的服務行為。

總而言之，志願服務是出自於自我的意願，以「服務」大眾，非圖利自己之一系列社會服務行為。

2.1.3 志願服務的特性

志工透過服務學習，彼此互相切磋、雙方共同努力，在這樣的互動成長下，追求知能的持續和努力與現今推展的全民教育，終身學習與追求服務工作的廣、精、深並無二致（蔡漢賢，民 93）。因此研究者針對國內志願服務的特性整理於表 2.2 作為參考：

表 2.2 國內研究者及機構對志願服務的特性

林秀英 (民 92)	1. 自發性：是自動自發而非外力干預驅使的。
	2. 利他性：服務的目的不在於獲得報酬。
	3. 互助性：有組織計畫，能達到互助的目的。
	4. 互惠性：服務本身包含了個人成長與發展的過程。
	5. 整合性：能有效的建立資源，使資源與組織的功能發揮，達到助人的目的。
	6. 目標性：透過個人意願和團體的宗旨，使志願工作得以在目標的導向下，達到服務的功能。
	7. 非專職性：是一種行有餘力以助人的行為。
	8. 兼具專業與非專業：不具備專業，但在專業的協助下，使服務達到兼顧專業與非專業的層次。
	9. 責任有限性：志工是因熱心公益才投入工作，因此對他們的責任要求有其限制存在。
陳武雄 (民 93)	1. 意志力選擇，而非外力介入的驅迫。
	2. 利他而非利己的志業。
	3. 以個人暇餘，達助人不足的具體行動。
	4. 貢獻不求回饋的神聖工作。

表 2.2 國內研究者及機構對志願服務的特性（續）

陳武雄 (民 93)	5. 有計畫、有目標的經常性行為。
	6. 人人可以參與、處處能展開的普遍性工作。
	7. 運用科技整合的助人方式。
	8. 施者與受者皆同受其惠的互動過程。
	9. 有恆心，持續不斷的投入。
	10. 以愛心為起點的仁心義舉。
吳坤良 (民 95)	1. 尊重個人自由意志。
	2. 不計較報酬。
	3. 個人學習與成長。
	4. 提供社會參與機會。
	5. 符合互助互惠原則。
	6. 整合社會資源。
	7. 責任有限制性。
	8. 追求公共利益。
郭雅惠 (民 97)	1. 志工是自願貢獻時間、金錢、心力去關心他人福利。
	2. 志工參與服務是自動自發、主動積極，而非規定的義務或某些角色內的責任。
	3. 志工之付出非個人謀生之投入，不是為了報酬而服務。
	4. 志工參與服務兼具利他、互助與互惠之特性，除了完成組織目標外，也期待能從服務過程中，獲得自我成長。

資料來源：研究者自行整理

綜上所述，志工志願服務特性，志工主要來自社會各階層人士，具有主動積極付出愛心，不求報酬之愛心工作。透過組織運作，有計畫、

有目的性長期投入服務性工作，期待獲得社會性的認同與支持，達到個人自我價值的實現。

2.1.4 健全志願服務組織或團體之策略

志願服務組織或團體是具有獨立、彈性及公平正義的社會地位，能匯集有形及無形的民間資源體，為社區、國家、區域至全球各界所倚重。過去國人想到志願服務多半認為那是有錢有閒的人在做的，或者是退休人員及家庭主婦才有空參與。但在資訊進步的現代社會下，志願服務已被人們所接受，有許多宗教、慈善團體加入志願服務的行列，積極的投入社會服務，貢獻所長，改善社會，造福人群。如果這些團體能投入國民小學志願服務工作，應能帶來豐沛的人力資本，也能帶來更多的活力與幫助。

由於各學校存在發展面向的差異，服務工作項目也不盡相同，加上志工成員的社經地位、教育程度、性別、婚姻等差異性大，所以有關如何推廣志工組織的具體作法，王永年（民 98）根據周佑民（民 86）的研究發現，針對志願服務之運作功能要充分發揮達到預期效果，提出以下的具體作法：

（一）健全志工服務的規劃

學校要設立一個志工組織，必須釐清機構目標、政策、服務對象所需及工作內容等，還必須考慮參與的志工和所投下的時間與技術，是否能得到更好的利益。所以必須依據所需服務人數、志工工作類別、志工流失率、機構能力、預算等規劃所需志工人數、組織架構及整體服務方案等。如果組織設計不良，招致較差的運作，將傷害志工服務的熱忱，同時組織的規劃和執行如未能給予足夠的注意和關切，也可能會造成志

工士氣低迷或士氣蕩然，要避免這些狀況，就必須小心而周詳的進行組織設計。

（二）志工招募

羅清寶（民 89）指出可透過個人直接邀約、演說者傳播方式，開放參觀、郵寄宣傳品、文宣促銷、大眾媒體的運用、建立志願服務網路、聯合志工招募博覽會等方式進行招募工作。我國已邁入高齡化社會，政府與民間如何妥善運用退休而健康之年長者豐沛的人力與經驗，鼓勵其投入志願服務行列，增進社會資本以提升國家競爭力，是目前及未來應迫切思考的問題。招募技術則依組織規模和資源來決定招募技術的型態（林利俐，民 92）。招募工作的進行，都需要先經過配套與規劃，因為太多或太少人報名都會造成困擾，因此要事前推演，而學校志工的招募，仍以透過特定人士或組織，以情感訴求為主要號召。

校園是志工志願服務資源網路的平台，有大部分學校志工招募是透過「人際關係」媒介而進入校園的，一部分則是透過新生家長會、班親會、大型活動或調查表等方式宣導。志工遴選不只是表面功夫，應慎重的選取。這樣不但是對組織負責，也是對志工的尊重，這是招募志工時必須具備的觀念。

（三）強化教育訓練

依據我國志願服務法第七條規定，志願服務運用者應擬定志願服務計畫，依照學校實際需求、社區特色、發展方向規劃，以擬定志工可行的服務項目。所以各校在人力使用上有不同之看法，但學校志工在學校多扮演庶務性及協助性的角色，如圖書管理、說故事活動、交通導護志工等。

而近年來，開始有社區專業人士陸續加入學校志工行列，為學生提供生命、品德教育課程、補救教學等，是學校志工的生力軍，有別於傳統的學校志工就只是進行庶務性的服務，這些志工提供的是「專業」、「半專業」的服務。而教育訓練是推動志願服務的重要環節，更是提升志願服務品質的最佳途徑。因教育是擴及、訓練是充實。所以透過教育訓練能促使民眾經由學習認知，進而產生興趣與持續參與服務。學校志工訓練除職前訓練外，也應包含平日的工作檢討，定期的志工成長營等課程，以達到相互成長的目的。

（四）志工實際服務

新志工必須學習如何適應新的工作環境，林利俐（民 92）主張，應依工作性質、工作內容與志工興趣意願分別妥善安排，透過實習、資深志工帶領與從旁協助，使新進志工順利、有效率的參與志願服務。志工在實際的服務過程中，學校行政人員及志工領導員扮演關鍵角色，事前可透過見習、資深志工帶領，使志工能順利參與服務工作；事後可透過考核、工作檢討以瞭解志工服務表現的優缺點，並一起討論如何改進問題。

張英陣（民 86）研究指出志工的服務需要專職人員的參與、管理階層的支持、社區的參與。另外還須重視志願服務團隊領袖人才之選拔，健全志工組織的參與組織的參與措施，建立專人負責志工管理的工作，關心組織運作的情形，以學校行政支持並給予主動協助，形成完整的服務體系。曾華源、曾騰光（民 92）也提出，有些新進志工成員不一定會主動提出問題，研究者也發現，尤其是一些年紀較大的志工媽媽，由於受到傳統保守觀念思維之影響，顯得內斂而較不擅於表達個人內在的需求與心聲，因此身為志工的管理者，應責無旁貸，主動積極深入了解、

關心志工的個別需求，妥善作好新進志工的安置工作，使其早日適應服務環境，加速融入服務團隊之中，讓志工在備受重視與尊重的組織氛圍中，成為稱職、快樂的志工。

（五）適時的獎勵與激勵

學校志工服務雖然是出自於自願付出，不求金錢物質上的酬勞，但給予適當的獎勵，對志工成就感卻是一種無比的激勵，也是代表組織對志工的重視，更是肯定與感謝志工平日之付出。陳金貴（民 91）曾說，不要擔心獎勵志工可能會有的負面影響，任何人都需要被鼓勵。謝儒賢（民 94）則提出，志工獎勵內容應避免給予高價實物，如金牌或招待出國旅遊等，以免混淆志工原有利他的服務動機。所以研究者也認為，若給予過多實質利益，反而會抹煞志工付出的心血，因此研究者覺得在學校方面可以配合節慶活動、親職教育、校慶等活動，對志工進行公開式的感謝活動。例如：頒發感謝狀或績優志工的表揚等活動，使志工具具有被肯定重視的感覺，更能加深志工們的榮譽感，提升志工服務的尊榮與持續服務的使命感。

綜上所述，近年來參與志工服務的人數因社會進步及觀念的改變已有明顯增加，所以一套完整的學校志工管理模式，無疑是提升志工與志工組織服務效益的關鍵，希望志工能藉由志願服務的過程獲得滿意、成長、成就感與期望的實現，也能繼續維持參與的熱忱，引發內在志願服務參與動力與服務動機的作用，進而引起持續服務的行為。人的行為是複雜的，每位志工參與服務的動機與期望均不同，所以愈瞭解志工參與志願服務的決定性因素，探討參與動機是十分重要的。

2.2 參與動機與持續動力之理論

動機是行為發生的動力的主要因素，也是人類一切活動的驅動力，動機會影響個人從事工作的理念，亦會影響日後工作的成果與信心。隨著社會的變遷，在現代化社會中，志願服務已不再是單純的慈善行為，家長投入學校志工的行列是屬於個人自主意願的加入，參與的家長來自各行各業，他們的生活背景、人格特質都有不同的差異。因此有必要針對志工志願服務的動機加以探討，以瞭解志工的參與動機，進而有助於志工的招募與留任。本節將針對學校志工的參與動機意涵、學校志工參與動機的理論等加以分析。

2.2.1 動機的定義

動機（Motivation）這個名詞最早可追溯自拉丁字的“Movere”，即為移動的意思。就中文對此詞的使用而言，它包含三個意思，一是指原因、二是指心理狀態、三則是表示一種行為表現的反應。可見動機是人類一切活動力的驅動力，引導個人行為發生動力，人類的動機很複雜，無法以單一事項解釋，而是由許多相關因素連結而成，動機的形成與個人過去成長背景、經驗累積、需求滿足、或當時刺激事項等有密切相關，任何一種行為背後，都可能蘊藏著不同的動機。對於動機，國內學者因為研究取向不同，對動機的定義亦有所不同，茲將本研究做為參考依據的動機定義整理如表 2.3：

表 2.3 動機的定義

張春興 (民 80)	動機是指引起個體活動，維持已引起的活動，並且促使該活動朝向某一個目標行為的內在歷程。
---------------	--

表 2.3 動機的定義（續）

廖春文 (民 83)	動機乃是激發、引發和維持個體自發的行為，使達成目標的重要元素。
曾士雄 (民 90)	動機需有種特徵：一、起於行動前；二、是一種持續的內在歷程；三、能引起個體朝向某一目標，表現出外顯行為。
王貴瑛 (民 90)	動機是行為發生動力的因素、動機可以引發內在作用，引起行為產生原因，是人類一切活動的驅策力，動機會影響個人從事的工作理念，亦會影響日後工作成果與信心。
郭枝南 (民 91)	動機是指激起某種行為的心理歷程，動機並未具有實相，但可經由個體所表現的行為來判斷和推測。
溫世頌 (民 95)	動機是指驅動力，它引起並維持個體的活動，直到達成目標為止，動機包括驅力、活動、目標三部分。
賴毓芳 (民 100)	個人心理與生理的一種內在動力與驅力，其會因外在誘因而產生，為求目標或需求達成之過程，就是所謂的動機。
劉湘雯 (民 101)	動機是內在的心理歷程，使個體產生行動並維持其原動力，任何一種行為的背後都可能有著不同的動機。
黃莉蓉 (民 103)	動機是個體內在需求及外在刺激等因素所引發的行動力成，是一種行為驅力，並使個體持續行動，以達到目標的過程。

資料來源：研究者自行整理

綜上所述，可以發現當動機涉及人們想要滿足的需求時，是引發人們採取行為的行動力。動機是一種內在的心理歷程，影響並使個人產生維持行為原動力，當個體需求不被滿足時，就會產生生理上的緊張，使個體有所行動，而該行為活動將持續進行，一直到達成目標為止。因此，研究志工們的參與動機，除可以瞭解志工們的內在心理歷程及外在行為

外；也可提供學校在志工招募與管理的參考。透過瞭解志工們的參與動機，適時做出回饋或反映，當有助於增加志工志願服務的意願。

2.2.2 學校志工的參與動機

參與動機是生心理上的內在動力，出於個人自由意願，其出發點是個人受內外環境因素的影響。志工從事志願服務所追求的多半是社會需求、歸屬需求、自尊需求及自我實現的需求，而他們較基本的需求如生理與安全需求則經由其正式的工作職位獲得滿足。由於志工擁有此種心態，因此在領導志工時應格外重視他們的意見，並給予適當的尊重（司徒達賢，民 88）。

志願工作者參與服務的行為，往往是由數種內外動的動力交互作用而成的，不是指單一動機而已，其參與的動機形形色色，有的是真誠的為他人及社會服務；有的是為吸取社會經驗、磨練處世能力，甚至有的只為填補內心空虛、打發時間或者純粹只為了個人的好奇心，當然這些動機可能會隨時間轉移，而使參與程度之深淺變化產生改變（蘇信如，民 74）。所以瞭解志工的志願服務參與動機在志工服務與管理上是相當重要的，以下是國內學者對於參與動機相關研究如表 2.4：

表 2.4 參與動機

吳秋莉 (民 84)	自我成長與接觸社會、積陰德、認為個人的付出會獲得回報，所以應該多做、表達社會責任、反映他人期望、追求社會認可。
曾士雄 (民 90)	自我學習與成長、反映他人期望、表達社會責任、關懷學童照顧子女。

表 2.4 參與動機 (續)

王貴瑛 (民 90)	社會趨勢、朋友鄰居建議參加、純粹為他人服務、結交朋友、做功德、回饋社會、自我成長、增加別人對我的尊敬、有空或打發時間等。
林利俐 (民 92)	親職動力再出發、社會接觸的需求、回饋他人、表達社會責任、自我學習成長、反映他人期望、照顧關懷子女。
黃志弘 (民 93)	社會接觸的需求、自我成長學習、回饋社會，人際交流、社會接觸。
劉秀珠 (民 93)	源於親職動力、關懷自己的子女進而愛屋及烏的心理、自助助人、自我成長。
許惠玲 (民 100)	志工之參與動機多重並多元，其參與志願服務後，提升其正面思考行為表現，更有助於家庭關係融洽。
蔡旻婷 (民 103)	志工參與動機多元，其對志工團隊、成員及學校的感情是持續服務的主要因素。服務過程能增長之能、肯定自我。
鄭素美 (民 103)	志工參與動機多元，包括利他、利己及意識形態等動機。擔任志工過程成增長之能外，在家庭互動上也又正向的改變。

資料來源：研究者自行整理

綜上所述，發現志工的參與動機是多元且多變的，是兼顧個人與社會期望。而志工參加志願服務工作，並非單純是完全的利他，犧牲、或是助人為樂等的單一理由，也沒有單一理論能完全詮釋志願服務的參與行為。因此志工管理單位可依照該單位之志工參與動機，建立一套適當的管理辦法及進修機會，或針對現有管理辦法進行調整，以滿足志工們

參與動機的需求，並激勵他們持續志願服務的工作。

2.2.3 影響學校志工參與動機的相關因素

學校志願服務是「餘時」、「餘知」、「餘力」的自發行爲（邱朝基，民 97），志工來自社會各界，有不同的背景因素、主張與需求、「利人」、「利己」等不同的動機驅動，為個人、學校及團體的事務推展與福祉奉獻心力，在共識的凝聚上已屬不易，面對環境的變遷與挑戰，服務過程中遭遇的挫折與障礙，都會影響服務的行為。志工參與學校事務已是時勢所趨，志工參與學校事務的權利也受法令保障，但許多研究顯示，在教育的現場中，推動志工參與仍有其困境。以下是國內學者對於學校志工參與動機影響因素之相關研究，如表 2.5：

表 2.5 影響學校志工參與動機的因素

陳艾妮 (民 76)	家人的態度，影響志工人員的服務情緒與是否繼續留任的因素。而家人的不支持源於對志工工作的認識不足，及擔心志工如果自己成長後會帶給先生壓力，或遭受未把家庭照顧好的罪名。
謝秀芬 (民 81)	認為參與志願服務可影響子女的價值觀與人生觀，成為最好的身教。
李志成 (民 86)	在其對家長參與學校教育之實證研究也發現，家長未能參與學校教育的主因在於時間因素，由於家長自身也有工作，無法與學校上課時間配合，而學校作息難以改變，此一困境一直是「家長參與」難以突破的。

表 2.5 影響學校志工參與動機的因素（續）

張英陣 (民 86)	指出激勵可以提高士氣，當士氣提高可以使個人目標與組織目標融合為一。若能瞭解志工從事志願服務的動機，並且適時對其動機有所回饋，當志工覺得其需求獲得相對回應，其行為得到加強，可能較願意繼續從事志願服務。
利百芳 (民 93)	指出若家長找不到參與管道，感受不到學校友善的邀約，或是參與後效能感不彰，將使家長參與變得退縮與消極。
吳永安 (民 96)	志願服務工作常會受到社區文化與家人因素的影響，或是各種不同的狀況影響，但家人的支持是最重要的因素，有了家人的支持才有可能做長久，也才能心無旁騖地去替別人服務，做到無私的奉獻。
李啟明 (民 100)	影響志工之參與動機及持續力因素多元，志工招募以同心圓方式為主，其募得之志工持續力最高。校長對於志工的領導及態度會影響志工業務之推廣。
蘇建倉 (民 104)	家人支持、良好人際互動、學校適時回應及個人需求的滿足，是使志工產生認同感及歸屬感，進而持續參與志工服務的重要因素。

資料來源：研究者自行整理

綜上所述，影響志工參與的因素可歸納為家人支持、學校人員、組織運作與志工本身等的因素，如何促使家長與學校的合作關係，必須從小細節開始改進。本研究的方向著重在家長參與學校愛心班志工服務的動機探討，藉由與愛心班志工人員的深度訪談及愛心班志工的參與觀察，瞭解家長參與愛心班志工服務的正面因素，並探討瞭解家長未參與志工服務及無法持續志工服務的負面因素。另針對志願服務理論、動機理論、

志願服務特性及志工功能等加以探討，以作為加強學校愛心班志工志願服務運作與管理的參考，進而增強愛心班志工志願服務的效能。



第三章 研究設計與實施

本研究旨在探討一所國民小學愛心班志工參與服務的經驗與動機，以「學校志工參與志願服務經驗之研究」為主題，透過質性研究方法詮釋志願服務，瞭解愛心班志工參與的愛心班服務的主觀意義。以半結構式問卷訪談的方式蒐集愛心班志工訪談文字稿，將長期服務愛心班志工的理想，藉由探討愛心班志工服務的經驗歷程，透過描述成為實際證據，以瞭解個人參加志願服務的緣由。透過訪談瞭解志工個人參與愛心班志工的動機、目的、收穫與感觸，依據訪談資料探討愛心班志工參與志願服務對其個人之改變。

3.1 個案學校背景介紹

個案學校位於雲林縣的沿海地區，具有九十幾年的歷史，是一所歷史悠久的學校，因其位於新興工業區附近，因此有許多外縣市遷入的居民，所以志工進入校園，也是在有工業區之後。起初學校志工團的建立，是志工媽媽們覺得她們可以為學校做點什麼來幫助學校，因而創立了志工團。

當時個案學校因為正在推行晨間讀經活動，所以一開始志工媽媽們是利用晨間時間，每周有二日進入班級擔任班級的讀經媽媽，幫助學生瞭解弟子規、論語等的涵義，再讓學生把弟子規、論語等背誦下來。後來志工媽媽發現學生們對讀經這項活動漸漸不感興趣了，希望學校方面可以安排其他活動。剛好當時縣政府正在推行「閱讀齊步走」的活動，而個案學校又因為位屬偏鄉，學生的閱讀習慣普遍較差，所以她們配合學校推行閱讀活動，利用晨間時間進行繪本導讀與閱讀認證，期許學生能多花一點心思在探索故事的內容，以達到閱讀的真正目的。

學校附近因為是工業區上班族必經的路程，工廠員工往往趕著上班，所以車速都很快，常常發生小車禍。學校的路口一直以來都有一位義工爺爺在幫忙指揮交通，與學校的導護老師配合引導學生進入校園。但學校附近的路口太多，導護老師無法兼顧那麼多的路口，所以個案學校為了解決交通雜亂衍生的交通問題，特別請志工團志工支援路口的導護工作，學校方面亦安排志工團志工參與志工訓練取得相關證書，正式加入路口導護的工作。也因為有志工團的加入，才使得學校附近的各個路口皆有導護志工幫忙，引導學生安全過馬路。

學校志工團在近幾年不再只是擔任閱讀媽媽、導護志工，她們與學校配合進入校園，幫忙管理學校的圖書室，希望學生借閱書籍的時間不再只是侷限在上閱讀課時，而是可以利用下課時間，到圖書室歸還已閱讀完畢的書籍，再借閱新書，使學生閱讀課外讀物的機會增多。志工媽媽們每年都會自主的規劃聖誕節活動，從一開始的扮聖誕老公公送糖果，到後來每年一齣的話劇表演，從表演的故事編排到製作服裝與道具等，都是志工媽媽們一手包辦。她們自己利用閒暇時間綵排、製作與規劃，只為了想讓學生們有意義的過節非常的盡心盡力。志工媽媽們的話劇表演已成為學生們每年非常期待的一件事，因此學生總是在聖誕節前就隱隱期盼著，期盼著志工媽媽們今年又能為他們帶來多大的驚喜。

九十年代是臺灣鄉村大量迎娶外籍配偶的時期，而過了十幾年的現在剛好是所謂的外配子女入學就讀的年代。個案學校位處偏鄉，擁有不少的外配子女，衍生許多文化衝突與家庭教育問題。學區內又有單親、隔代教養與中、低收入戶等，在班級裡比率不低，而家庭因素也是造成部分學生學習落後的原因。學校是社區的教育場域，若不能仰賴社區的社會資源與扶助系統，將會使貧富差距、城鄉差距的問題加大，也讓資

源受限的教育問題更加惡化。正因為如此，學校與志工團配合，正視教育扎根的問題，積極幫助志工進駐校園，開設愛心班輔導低成就學生課業，以期改善學生學習落後的問題。

愛心班的設立目的旨在幫助低年級有學習落後的學生，低年級學生有些因為家庭因素受到的文化刺激較不足，有些甚至沒有讀幼稚園就進到小學，這樣的孩子，在進到小學就讀後，會出現學習狀況不佳的情形。而學校的課程規劃是既定的，所以往往無法為這些少部分學習較緩慢的學生停下腳步來等他慢慢地跟上，而愛心班的設立就是為了協助這些需要人慢慢等他跟上來的學生。

在不影響正常學習的情形下，愛心班每周三利用晨讀時間上課一次，幫忙輔導低成就學生課業，而要進入愛心班的學生須由班級導師推薦，導師覺得這位學生需要愛心班志工媽媽的陪伴，使他能慢慢地跟上班上其他同學。而所有的課程規劃由愛心班志工團團長依據學校課程內容去安排設計，上課的內容大多屬於引導式的課程，每位愛心寶寶皆有一位愛心媽媽陪伴他，一點一點地慢慢教導，使這些愛心寶寶能一點一點的吸收課程內所教的內容。而當愛心寶寶學習到一個段落後，由愛心媽媽評估他是否可以回歸班級不用再來上課，愛心媽媽上課方式是陪伴與鼓勵，而不是催促。因為這些愛心寶寶不是學不會，而是他的成長環境使他學得比別人慢，給他時間他也是會追上其他人的，而愛心媽媽們就是給他時間的人。也因為這樣的使命，使愛心班志工能持續為這些愛心寶寶服務數年的時間，不求任何的回饋，只為追求學生開心的笑顏。

3.2 研究架構

本研究旨在瞭解愛心班志工參與動機與服務發展歷程、探討愛心班志工參與服務的困境與因應策略、分析愛心班志工參與服務後的改變、探究愛心班志工持續服務的因素，作為研究架構之主軸方向，進而依此

主軸與受訪的愛心班志工進行半結構式的訪談，作為資料蒐集與分析的方法，藉此回答本研究所提出的研究問題。本研究架構如圖 3.1 所示：

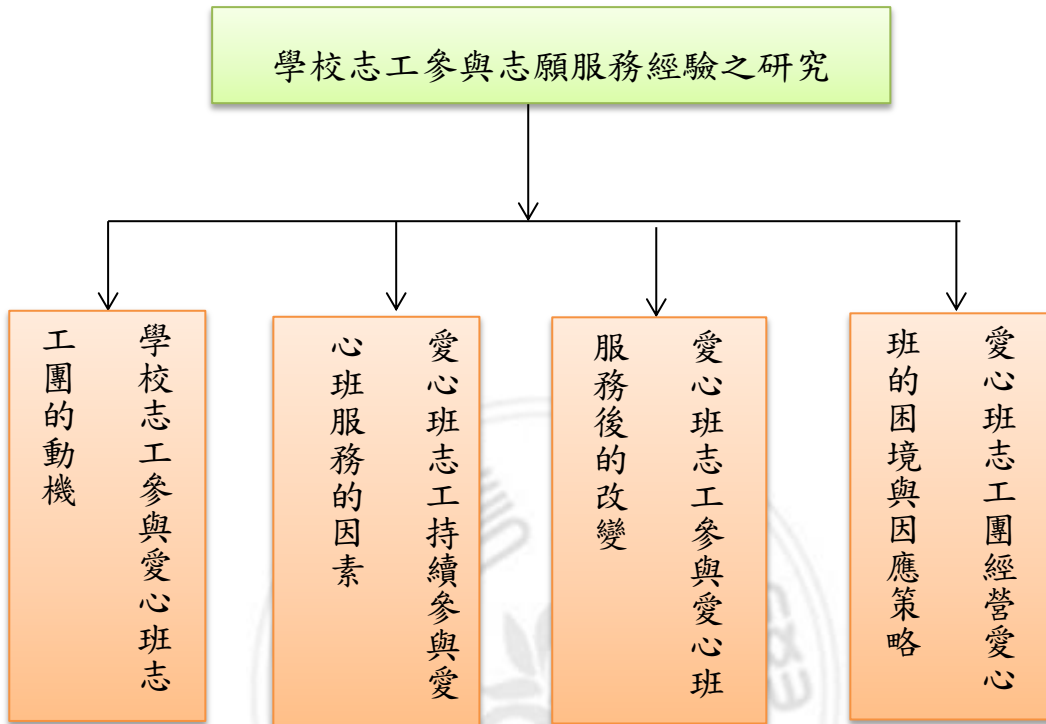


圖 3.1 研究架構圖

資料來源：研究者自行整理

基於研究對象與研究主題之考量，本研究採用質性研究方法，藉由半結構式訪談、非正式訪談方式來獲取本研究的相關資料，並透過三角檢證法統整進行資料之蒐集，佐以相關文獻來分析。藉此探究參與愛心班志工成員志願服務之參與動機、發展困境及解決方式，期透過撰寫與經驗的分享，提供各校在推動愛心班上的參考。依據研究者自編之「學校志工參與志願服務經驗之研究-以愛心班為例」訪談大綱（見附錄二），進行受訪者訪談，再透過三角檢證法，將訪談內容加以整合分析與詮釋，整理出研究對象的真實體驗，並與文獻資料相互印證，以瞭解愛心班志工參與服務的全貌。

3.3 研究對象

本研究的對象，以個案學校的愛心班志工團約 30 名志工成員，從中選取服務年資長短不等的八位成員為受訪對象進行深入訪談，不包含個案學校其他服務的志工。這些志工參與愛心班服務工作，時間有長至 7 年短則半年，目前均能持續在愛心班服務，所以八位受訪者在參與愛心班服務過程中，對志工服務愛心班的各項實際內容，應有最深刻的感受，且渠等對於志願服務工作的感受與期待，應能提供許多寶貴的資訊。

本研究的受訪個案共八位，為尊重個人的隱私，本研究之參與研究者均以代號呈現，以保護受訪者的個資身分與隱私。本研究之研究對象與背景如表 3.1：

表 3.1 研究對象背景一覽表

代號	性別	年齡	職業	教育程度	訪談日期	服務年資	訪談地點
S1	女	34	家庭主婦	高中	107.03.15	3 年	愛心班教室
S2	女	45	家庭主婦	高中	107.03.16	7 年	圖書室
S3	女	44	服務業	高中	107.03.22	6 年	愛心班教室
S4	女	30	家庭主婦	大學	107.03.23	1 年	圖書室
S5	女	48	服務業	高中	107.03.29	7 年	咖啡店
S6	女	30	家庭主婦	大學	107.03.30	半年	圖書室
S7	女	47	服務業	高中	107.04.01	6 年	咖啡店
S8	女	62	家庭主婦	國中	107.04.01	3 年	愛心班教室

資料來源：研究者自行整理

3.4 資料來源與分析

質性研究強調鉅細靡遺地描述場所和人群的現象，因此運用多重資料來源（黃瑞琴，民 83）。質性研究的資料來源包括三種：訪談、觀察與文件分析（王桂瑛，民 89；李世賢，民 95）。因此本研究以訪談為主，期能真實深入描述學校愛心班志工的參與動機與服務經驗。

3.4.1 訪談方面

（1）訪談同意書

在進行研究前，先尋找服務愛心班的志工，詢問接受訪談的意願。在訪談同意書中（附錄一），詳細地跟受訪者說明研究之目的、重要性、進行方式及接受訪談者的權利及隱私的保障。

（2）訪談方式

愛心班志工成員多為家庭主婦，當她們知道被邀請參與研究時，因不善表達所以總有些不自在，因此研究者為避免在不自然的情形下訪問，特別慎選訪談地點，如利用學校圖書室，愛心班教室或附近的咖啡店，以邊聊邊談心的輕鬆方式進行，順利完成訪談工作。

（3）訪談大綱的設計

本研究採用半結構式訪談，訪談大綱的設計與實施緊扣研究目的，旨在幫助研究者有效蒐集研究資訊。本研究期能藉由同樣問題的提示，並在與受訪對象的訪談中，獲得受訪者對問題各種不同觀點的回應資料，避免在不同受訪者的訪談過程中，因無大綱規範而遺漏所要瞭解之研究訊息。由於受訪志工的背景、立場不同，對與問題的反應也不同，所以訪談大綱才會針對受談對象的不同而設計，如此才能獲得更深入之資料。

(4) 訪談問題的發問

研究者通常為了避免受訪者隨意閒聊而離題，且為掌握訪談重點，訪問前均先對受訪者說明目的，確認受訪者瞭解其意義後再開始提問。訪談過程中要能掌握情況，調整訪問的問題，使受訪者能將問題描述得更加詳細。因此如何讓訪談氣氛更輕鬆、更口語化是正式研究之訪談時必須把握的要領。

(5) 訪談工具的準備

研究者進行訪談時所需工具，主要以錄音機（筆）和筆記為主，為讓訪談順利進行，應盡量避免訪談因干擾而中斷，這樣進行訪談時才能讓受訪者專心於訪談事宜，避免外在因素的干擾。

3.4.2 訪談紀錄

由研究者將受訪者的錄音內容，逐字謄寫為逐字稿，並將逐字稿完成的稿件分別送受訪者，請受訪者確認訪談內容，以免有遺漏的資訊或誇大其詞之處，因此請受訪者再次審慎檢視，修改或刪除不必要的字句，等修改完畢再由研究者與受訪者約定時間將逐字稿收回，以利研究順利完成。

3.4.3 資料分析的檢核

在質性研究中，研究者將面臨的挑戰是須從大量的資料中尋求意義所在，分辨其對所研究事物具有重大意義之組型，並展現所蒐集資料的實質內容，以建立架構（趙善如，民 91）。因此資料的整理與分析是一直持續循環，直到研究完成。

本研究在資料檢核方面採用三角校正法，由不同的人、時、地，運

用正式訪談、非正式訪談進行檢核工作，如此不但可增加資料蒐集與分析嚴謹程度，更有助於呈現社會多采多姿與變化多端的另一面（朱柔若譯，民 98）。

3.4.4 資料編碼

資料的編碼方式是將編碼資料分析整理後，根據研究目的、問題，並配合著相關文獻及研究情境進行歸納分析，並做成結論。資料編碼，所有的人名皆以匿名的方式處理：受訪的對象因為都是女性，所以都以“S”來表示。訪談日期則以民國/年/月/日來表示，例如 106.12.25，代表民國 106 年 12 月 25 日。

3.5 研究倫理

在質性研究中，常透過訪談、參與觀察等方式蒐集資料，過程中有可能觸及個人隱私、權益與立場，而有其限制。本研究是探討學校志工參與服務、參與動機，以訪談的方法蒐集相關資料，因此需要與受訪者進行互動，以得到真實資料。

研究時應顧及研究倫理，並不只是當研究對象的傳聲筒，有時田野倫理和學術倫理彼此互斥或矛盾，但是一篇品質良好的論文，較可能真的指出所存在之問題（畢恆達，民 95）。在研究過程中，亦須以謹慎的態度對研究倫理做考量，避免損害受訪者的權益。林天佑（民 85）：從事以人為對象的研究，必須尊重受訪者的意願，如當事人之參與意願不足，則不可勉強行之；透過分析資料的方式，以化名或代號代替每一筆資料的身分；未經受訪者的同意，研究者不得逕行對其進行研究，即使徵得同意，受訪者亦可隨時終止訪談；配合受訪者的時間進行訪談；受訪者在研究進行過程中，受訪者如遇生理或心理上的不適，可隨時終止訪談；

為尊重受訪者的隱私，於研究結束後研究者應儘速銷毀原始資料。為了增進研究的嚴謹性和尊重受訪者的權力並保障其隱私，研究者應以「事先預防、事後謹慎的心態」遵守以下數點：

- (1) 必須先取得受訪者的同意後，始可錄音，隨手筆記紀錄等資料妥善保。
- (2) 能事先準備一份大字體訪問大綱給予受訪者，使受訪者能先了解訪談內容。
- (3) 與受訪者約定於輕鬆舒適的環境進行訪談。
- (4) 訪問結束後會詢問受訪者是否欲知道研究結果，如須瞭解將影印一份給受訪者。
- (5) 本研究所呈現之資料，均須要注意保密性。受訪者個人資料的保密，皆以匿名的方式呈現，以重視受訪者的隱私。
- (6) 本研究結束後研究者須將錄音檔、相關筆記、訪談紀錄等進行銷毀，以保障受訪者的隱私。

綜上所述，在正式訪問前，研究者會先與受訪者閒談，以了解訪談題目是否能讓受訪者暢所欲言。在訪談前再以訪談同意書（附錄一）徵詢受訪者的參與意願，並且告知受訪者在受訪過程中，因受訪者在描述學校志工參與服務的過程中、以及服務時的心中感受、對個人的回饋等，或多或少皆會涉及學校志工的隱私。所以，研究進行中必須考量到研究倫理。因此，當在訪談過程中，如有牽涉到個人隱私或不便說明的原因，受訪者可拒絕回答或錄音。其餘可供錄音的部分，受訪者同意研究者將訪談內容轉謄為逐字稿，作為研究資料使用，對於訪談內容，皆依受訪者的意願予以辦理。

3.6 研究信度與效度

質的研究中的可信度在研究中是較具爭議性的，因此，對質性研究而言，研究之信度與效度就更受到重視（穆佩芬，民 85）。由於質性研究屬於自然探究的過程，容易有個人色彩存在，是故在研究的信度與效度更受關注。

質性研究不在操作變項或是驗證假設、回答問題，而是要探討研究問題在脈絡中的複雜性，從研究對象本身的架構來了解行為，因此，質性研究者多用參與觀察、深度訪談等方法，先進入研究對象的世界，系統的記錄並將所看、所聽、所經驗到的加以理解、詮釋、分析，或輔以其他的資料如相關刊物、照片等來補充，因此在研究方法上是相當有彈性的。質性研究主要在自然的情境，以研究者本身為自然的工具，不用實驗，問卷調查或任何人工化的模擬情境扭曲現實的真相，因此，觀察、訪問、文件分析是質性研究的主要技巧。

質性研究中之「信度」、「效度」與量化研究典範所創出的信度、效度是不同的，應採用不同的評價方法（胡幼慧、姚美華，民 85）。由於研究者本身就是研究工具，其個人能力、主觀知覺與素養對研究結果有不可忽視的影響。黃政傑（民 85）指出，質性研究中強調信度問題，就在於如何使所蒐集資料記錄即為實際所發生現象；效度問題是指所蒐集之資料是研究者真正所要之資料。

本研究藉由質性研究探討學校志工志願服務與參與動機之歷程與經驗。以理解她們從事志工服務的真實意義。意義的解釋需要跳脫經驗表象深入人們如何以某一特定方式去生活、思考與行動，亦即探討人們如何建構日常生活經驗。在詮釋意義的過程中，研究者必須不斷地在生活經驗的整體-部分-整體來回循環檢視，以理解文本中所呈現出的本質性

主體。同時秉持開放性-立即性-互為主體的特點，對所研究之客體有高度的敏感度，並覺察自己先前了解與經驗背景，始能獲取最詳盡真實的本文資料（高淑清，民90）。

為了提高本研究的效度，研究者在訪談前，先確認受訪者對研究主題有充分的了解，才進行資料蒐集。對研究現場與情境採客觀的角度觀察、多方蒐集資料並檢查資料來源可靠性等，又在觀察與訪談中詳實記錄現象與對話。資料整理後，再與研究對象確認，以確保資料的正確與完整。研究者隨時檢視編碼與分析方式，逐步澄清主題項目與內涵，以增加分析的客觀性與一致性，分析結果真實呈現研究個案的面貌。

然而，研究者的先前理解多少會影響研究者以何種角度去解釋受訪者之生活世界，同時亦會影響研究者對資料的選取。是以在分析前，研究者先將現象還原至其本質，呈現其真實面貌，在透過研究者與受訪者對話互動的過程，共同重新建構現象的歷史脈絡與理論層面。在分析過程中，研究者的個人詮釋難免會涉入對此現象或經驗的理解，因此必須不斷地進行自我省思與檢視，力求客觀公允的結果呈現。

第四章 研究結果與討論

本研究採用質性研究的方法，試著從八位個案的個別經驗出發，逐一針對訪談時所蒐集的資料加以整理分析，以及逐字稿的分析，綜合整理歸納，並分為以下四節進行討論：第一節學校志工參與愛心班志工團之動機、第二節愛心班志工團持續參與愛心班服務之因素分析、第三節愛心班志工團參與愛心班服務後的改變，以及第四節愛心班志工團經營愛心班之困境與因應策略分析。

4.1 學校志工參與愛心班志工團之動機分析

開放校園、家長參與校務是現代教育的一種趨勢，參與學校志工服務是最直接也是最具有持續性的參與管道之一，也是提供學校人力資源中重要的一環，林明地（民 91）指出讓成員彼此熟識、尊重差異、彼此合作，追求共同價值與目標，有助於隸屬感的提升。

在許多研究中也提出，並非所有志工參與動機都是單純的、單一的，志工志願服務的參與動機也許是多元、多重且複雜的。國內學者施麗娟（民 73）研究發現，即志願服務人員的動機愈強者、愈投入工作者，所獲得的工作滿足也會愈高，與國外研究者的研究結果相符。動機是行為發生動力的主要因素，也是人類一切活動的驅動力，動機影響個人從事工作之理念與日後工作的成果與信心。影響志工們投入志願服務的因素很多，除了個人主觀意識及外在人事物的影響外，其原始動機的類別與強弱也深深影響志工服務的投入程度、持續性以及滿足程度（林利俐，民 92）。

研究者從八位訪談對象參與愛心班志工服務的原因加以分類探討，分為內在動機與外在動機。茲說明如下：

4.1.1 內在動機

內在動機指個體內發的動機；個體在某種活動過程中獲得滿足與喜悅感後，這種喜悅與滿足感會促使個體繼續或加強此種活動進行的內在動力。所以內在動機包括了社會責任感、回饋社會、宗教因素與好奇心等。

表 4.1 內在動機

S1	進入愛心班擔任志工是因為個人覺得參與這樣的活動很有意義。
S2	當初進入愛心班擔任志工的動機只是傻傻地想要幫助學生。
S5	心疼孩子們學習的狀況，有些孩子因為是外配媽媽無法教，有些是阿公阿嬤帶，有些孩子的父母沒時間教，所以擔心他們成績會一直落在班級後面而失去信心。
S6	因為好奇愛心班到底是在為孩子做怎樣的服務，所以就加入愛心班志工的工作。

資料來源：本研究整理

4.1.2 外在動機

外在動機是指個體行為未受到存在於行為本身的苦樂所影響，而是被行為以外的因素或獎懲所影響。以志願工作本身為手段，考慮到自己的意義或收穫，以利人利己為出發點。

表 4.2 外在動機

S3	因為孩子在校就讀，所以看見許多孩子在學習上比較落後，而老師面對全班學生多時，無法分身個別化協助輔導加強這些低成就學生，正好學校有愛心班進而投入參與。
----	--

表 4.2 外在動機 (續)

S4	因為孩子就讀小學，想要藉由愛心班來認識學校，進入校園。
S7	想要藉由愛心班這樣的活動，了解小孩在學校的狀況，因為進入校園才能更認識學校的狀況。
S8	因為我的孩子都長大了，自己在家也是無聊，所以班友人告訴我學校有愛心班這樣的活動，我就想著可以來學校幫助學生，也是一件有意義的事。

資料來源：本研究整理

王貴瑛 (民 89) 提出動機是行為發生的動力因素，動機可以引發內在的作用，引起行為產生的原因，是人類一切活動的驅策力。因此，動機會影響個人從事工作的理念，亦會影響日後工作的成果與信心。學校志工人力資源幾乎來自家長，大多數的學校志工會在兒孫就讀小學期間，因為想陪孩子一起成長的動機需求，進而加入學校志工志願服務的領域。

陳儀珊 (民 78) 提出內在動機包括了社會責任感、回饋社會、宗教因素與好奇心等；外在動機以志願工作本身為手段，考慮到自己的意義或收穫，以利人利己為出發點，是一種符合人性的服務動機和人道原則。林美珠 (民 83) 提出婦女志工參與動機主要是為了回饋社會、幫助別人、有空暇時間，而且自己可以獲得成長；也有些是基於個人興趣、與社會外界接觸或對個人及家庭有幫助，還有些則是親友介紹而進入。

4.2 愛心班志工團持續參與愛心班服務之因素分析

每個志工投入志願服務的動機不同，會因其生活背景、人格特質、成長環境、後天教育等因素而有所不同，而這些不同的因素也會造成志

工在持續參與志願服務動機上的差異（林利俐，民 92）。許多研究發現，志工持續參與服務動機並非單一因素，往往在服務一段時間後，就會出現不一樣的因素成為持續服務的動力。

4.2.1 家人的支持

家人的支持與包容，是一股重要的支撐力量。

表 4.3 家人支持

S1	家人對我擔任愛心班志工給予客觀的態度，只希望我能做自己開心的事，使我可以持續服務。
S2	家人覺得這是一件有意義的事，所以支持我繼續做下去。
S3	我的家人全力支持我繼續在愛心班服務。
S4	從教導低成就學生的過程中，我也能摸索到如何陪伴我自己的小孩，所以老公支持我繼續做，有益他人，也利己的事。
S5	起初家人雖然是反對的，因為怕我沒經驗帶不好學生。但後來家人發現我從中獲得到的快樂，讓我變得更快活，就不再反對了。每每在路上遇到曾經教過的愛心寶寶，親切呼喚著愛心媽媽時，心裡的愉悅是無法形容的。
S6	我的家人都支持我在愛心班服務，老公還會幫忙準備教材。
S7	雖然我的小孩已從國小畢業，但是當志工可以使我獲得滿足，所以家人支持我持續服務。
S8	因為小孩都已外出工作，所以他們都支持我做一件有意義的事，使我平日的的生活增加許多的樂趣。

資料來源：本研究整理

4.2.2 獲得成就感與自我實現

做了想做的事情，而這件事又是有意義的事，在參與和投入過程中，覺得可以改變或協助他人，又可學習事物、把學習經驗轉換成自己生活的一部分。

表 4.4 獲得成就感與自我實現

S1	使孩子的學習狀況變佳，看著孩子日益的進步，是我持續下去的動力。
S2	參與愛心班藉由陪伴孩子學習的過程，讓我更懂得如何與自己的小孩相處。
S3	因為我的陪伴使孩子的學業有明顯的進步，在行為上也有所改變，我知道時間是這些孩子所欠缺的，給他時間，他會為你而改變。
S4	當孩子成績進步到全班第一名時，我知道他們只是輸在起跑點的孩子，給他機會，他會有贏在終點的時候，而我有可能是給他機會的人。
S5	孩子們的進步是我最大的回饋，愛心班盡可能給孩子學業與品性上面的導正。
S6	因為我的陪伴，孩子願意花時間專注在學習單一的事情，改正一個錯誤，而這個錯誤也許它只是一個錯字而已。
S7	看著我服務的學生學習成果達到標準，可以從愛心班畢業，讓我得到相當大的成就感。
S8	孩子因為有了我的陪伴養成它持續學習，不怕錯誤的好習慣。

資料來源：本研究整理

4.2.3 支持愛心班志工持續服務的因素

志工願意持續參與服務的目標不是在於追求績效與獎勵，而是追求不同層面的滿足，而這些滿足也是影響志工持續服務的因素。

表 4.5 影響愛心班志工持續服務的原因

S1	有動力我就會繼續下去，而這個動力來自於孩子的成長。
S2	因為我希望可以幫助更多的孩子，所以我願意繼續為愛心班服務。
S3	大家秉持愛心去幫助學習落後的孩子，在這裡不只是教課業，孩子的品行也是要隨時去要求，就因為我們的出發點只是為了孩子，所以我才能一直努力的去做。
S4	整個愛心班志工們有共同的目標與信念，大家互相扶持，互相支援，使整個愛心班運作順利，讓我願意繼續留在愛心班服務。
S5	孩子的進步是愛心班持續的原因，也是我堅持幫助每個孩子的理由。
S6	看著孩子一點一滴慢慢的進步，是使我繼續努力的原動力。
S7	能幫助需要幫助的孩子，讓我獲得到相當大的滿足。
S8	愛心班媽媽們互相體諒、互相幫忙，使我願意在這樣的團體中繼續服務。

資料來源：本研究整理

志願服務是一種長期性的工作，家人、朋友對志願服務的認同與支持，是影響志工能否持續參與服務的重要因素。而愛心班志工以奉獻、服務他人的精神，主動對學校內需要照顧之弱勢兒童提供必要協助，使弱勢兒童獲得實質上的幫助。綜上所述，從受訪的八位志工了解到家人

的支持是影響志工持續服務的重要因素，有家庭的支援可以讓志工在服務時無後顧之憂；而愛心班寶寶的進步則是志工團繼續努力的原動力，孩子的進步使志工們了解到我只要多花點心思，我就能幫助他人，雖然不會獲得實質上的報酬，但卻能使自己獲得滿滿的快樂與滿足，這是再多錢也買不到的成就。

在服務過程中家人的支持，使志工能無後顧之憂；同伴間互相扶持、互相幫忙，是提升志工對組織的向心力；孩子學習狀況的進步讓志工的服務理念得以實現，是滿足志工個人的成功關鍵因素；與愛心班寶寶的相處，所產生的認同與歸屬感，使志工們得以持續為愛心班寶寶服務，這些都是支持志工持續參與服務的因素。

4.3 愛心班志工團參與愛心班服務後之改變分析

志工參與服務原本只是想奉獻心力給學校以及愛心班寶寶，卻出乎意料地得到不同的知識、親子關係的改善、家庭的和諧、人際關係的緊密與心靈的成長。綜合學者陳儀珊（民 78）、陳志福（民 79）、劉宗馨（民 79）等研究，發現婦女參與志願服務工作所得益處很多，在個人方面提供自我成長及自我實現的機會，又可拓展人際關係，提升其成就感與價值感；在家庭方面則間接增進家庭和諧，減少家庭問題；甚至可增進社區與學校的關係。黃曼婷（民 90）的研究也發現，家庭主婦參與志工後，其對社會支持、親子與夫妻關係都呈現良好互動。以下是八位受訪者參與愛心班服務後，個人感覺自我改變最深的感受。

表 4.6 參與愛心班服務後的改變

S1	我覺得收穫比付出的更多，我學習到了許多不同的知識，也學到一些不同的人生觀點。
----	--

表 4.6 參與愛心班服務後的改變（續）

S2	參與愛心班的服務使我的觀念改變，讓我了解到每個孩子的學習是不一樣的，也許多停留一下等等孩子，孩子的成長將是無可預測的。
S3	原來我也能盡自己更多更大的力量來幫助孩子，看見孩子慢慢的進步，心中也跟著喜悅。
S4	參與愛心班使我變得更快樂，因為孩子的進步，使我知道原來幫助人是這麼有成就感的事。
S5	參與愛心班服務使我從一個缺乏自信、不懂交際、無法理解孩子的媽媽，轉變成一位可以獨立規劃課程，也能負責聯繫統合整個愛心班志工團，這一切都是愛心班志工團團員們帶領我成長的。
S6	參與愛心班服務，使我的脾氣變好了，比較少發脾氣，對自己的孩子有比較有耐心，也更有毅力去做很多事情。
S7	進入愛心班服務，我要對我自己的行為負責，我變得親切、謙虛，更懂得稱讚別人，會去發現每個孩子的優點，而不是只專注在他們的缺點。
S8	做了愛心班志工，我的耐心變好了，因為要花很多時間慢慢陪伴愛心寶寶，因我們的教學方式是陪伴是鼓勵，而不是責罵，久而久之我的耐性就有了。

資料來源：本研究整理

綜上可知，志工參與服務後，在個人而言是一種服務體驗與學習，服務過程中的人際關係、自信心、價值觀、生活態度等方面都可能帶來一些影響與收穫。愛心班志工除服務弱勢學生外，還需自我成長，才能

間接影響家人與周遭的朋友。愛心班志工團之志工們有共同的語言、類似的生活經驗，均可促使團體與個人的連結更緊密。學校志工透過志願服務的歷程與參與學習，促進彼此的學習與互動，提升了志工的生活品質及自我成長。

4.4 愛心班志工團經營愛心班之困境與因應策略分析

任何組織之運作必然會遭遇到阻力與困境而期待加以突破、化解，學校志工組織運作自然不能例外。李世賢（民 95）指出，志工組織是學校的非正式組織，是家長參與學校事務的重要管道，其運作對於學生、家長、學校的貢獻雖深受各界認同與肯定，但在實際運作中，仍存在許多障礙與困境有待突破。

林明地（民 91）指出從家長參與學校教育的發展來看，趨勢已從學校原本僅邀請學生家長參與學校教育，漸漸地發展到家庭教育，目前「社區參與」已漸漸被接受，歡迎社區居民進入學校，學校方面也漸漸能接受這樣的理念：參與學校活動與事務是社區公民（亦即不限家長）的權利與義務。

4.4.1 經營的困境

志工到學校當志工會面臨許多不同的困境，從文獻分析發現，其主要困境可分為內部因素與外在環境因素兩個層面，研究者綜合文獻（吳美惠、吳春勇、吳信賢，民 74；王貴瑛，民 89；林利俐民，民 92；曾華源、曾騰光，民 92；顏憲文，民 94；謝儒賢，民 94；李世賢，民 95；）相關研究，將學校愛心班志工團發展的困境歸內如下：

（1）人力不足

志工媽媽大多是學校學童的家長，所以有些家長會因為孩子畢業而

離開志工的服務。再者因為時代的變遷，雙薪家庭日益增加，有時間來參與志工服務的家長日益減少，兒少子化的現象，也讓學生家長數量銳減，造成志工招募不足。

表 4.7 人力不足

S1	愛心班志工容易在自己的孩子畢業後，媽媽也就跟著離開學校去找工作，因為媽媽會覺得她的小孩已經不需要她的陪伴，所以就會出去就業。
S5	有些學校志工在了解愛心班志工的服務之後，卻不敢加入愛心班志工團，因為他們覺得這樣的服務需要相當大的耐心與精力，所以他們認為自己的能力可能無法勝任，所以就不願意進入愛心班志工團。

資料來源：本研究整理

每當遇到人手不足的問題時，愛心班志工團負責人就會改變教學的方式，使人力的運用能達到最大值，來渡過人力不足的情況。志工是學校重要的人力資源，如何增加志工的人數也是一大課題。要增加愛心班志工團的人數，首先要先讓家長了解志工團的運作方式，使家長了解愛心班實施的目的，有助於愛心班招募志工。

(2) 時間不能持之以恆

能來學校參與愛心班志工服務的往往都是媽媽，而媽媽通常都是必須身兼數職，如妻子、媳婦、母親等，甚至有些是雙薪家庭的家庭型態。因此，參與服務的時間要能配合志工的各種需求，否則志工們常會因為參與的時間無法配合，而影響參與意願。

表 4.8 時間不能持之以恆

S2	因為現在生活不易、往往需要父母雙方皆去上班賺錢，所以有些志工媽媽會因為要上班時間無法配合，選擇離開愛心班。
S7	有些媽媽會因為家中的長輩身體狀況不佳，需要長期陪伴在長輩身邊，所以就不能來學校參與愛心班的服務。
S8	原本我的好朋友也要一起來愛心班服務，原本她的工作時間是可以配合的，可是在過年完後，公司更換了她的職務，導致她的時間無法配合愛心班服務的時間而無法來服務。

資料來源：本研究整理

愛心班服務是利用每周三早上四十分鐘的導師時間，所以參與服務的愛心班志工必須要能配合這個時段。因此愛心班志工常會因時間不方便而影響參加的意願。而愛心班志工服務是一種更需要耐心與精力的服務，所以經過長時間無條件的服務後，難免會有倦勤的現象。

(3) 家人不支持

家人支持與否是影響志工成員的服務情緒，與繼續留任的動機甚大。而家人不支持志工服務的因素包括家人，對志工工作認識不足，及志工們擔心會給先生與孩子帶來壓力。

表 4.9 家人不支持

S3	家人的支持是愛心班志工的後盾，因為如果家人不支持，志工媽媽付出後所獲得的快樂就沒有人可以分享。
S8	做志工一定要有家人的支持，像我已經 67 歲了，沒有家人的支持，我根本不敢走進學校，所以我希望大家在有餘力時，願意為我們的下一代盡一份心力。

表 4.9 家人不支持（續）

S5	雖然我的身體狀況並不佳，但在愛心班服務可以讓我獲得相當大的成就感，讓我覺得我可以戰勝病魔，所以我的家人從反對，到後來看到我的改變之後，家人就開始贊成我擔任志工，甚至還給我相當多的支援，我很感謝我的家人。
----	---

資料來源：本研究整理

家人的支持是志工們能繼續服務的主要因素。而要讓家人能支持，首先要讓家人知道愛心班志工們到底是在做甚麼樣的服務，所以學校可以舉辦茶敘或餐會等邀請志工家屬一起參加，讓家屬有機會進入校園，更近一步了解志工服務的內涵，以利志願服務的推動。

(4) 愛心班志工招募不易

因為愛心班成立的目的是為了幫助低成就學生，所以要進入愛心班志工團擔任志工，志工本身要有相當大的耐心，因為這些學生在學習上的表現比較緩慢，所以需要志工花長時間的陪伴，使這些學生能慢慢的成長。而志工本身的能力若是不足，將導致服務內容匱乏，不但使服務的功能遞減，也會造成服務資源的浪費，難以吸引眾人的支持與參與。

表 4.10 愛心班志工招募不易

S4	我是從級任老師口中得知學校有這樣的團體存在，我也是抱持著試試看的心態進到愛心班來服務，希望我也能為這些孩子盡一些心力。
S6	對於愛心班的付出我真心覺得這是一件好事，可是我也怕自己的能力不足，所以我一直猶豫要不要來參與，後來經過朋友的介紹，我才想進來試試看。

表 4.10 愛心班志工招募不易（續）

S8	因為我的年紀比較大，所以我怕我進到愛心班會無法勝任，所以我一直不敢參與，後來是家人鼓勵我，我才覺得也許我是可以做的。
S5	愛心班媽媽有些會因為時間無法配合，或者是她們的小孩畢業而離開學校，也就無法繼續在愛心班服務，所以愛心班志工的流動率一直很高。可是有些愛心媽媽也會因為教導愛心班寶寶，從中獲得成就感而繼續留下來，不因她的孩子畢業了，就離開愛心班服務。

資料來源：本研究整理

愛心班志工是以謀求愛心班寶寶的最大利益為目標，達成學校、教師、學生與家長多贏的目的。因此如何協助愛心班志工團管理及運作，讓學校、教師與家長三者間形成相互合作的共識，是首要的工作。

4.4.2 因應的策略

志工組織運作是一種動態歷程，需要一套完整運作模式作為依循，否則只是以口頭的方式，說說就算了！倘志工組織運作與經營容易呈現鬆散的現象，除了服務品質提升不易，也容易讓志工感受到學校是否不夠重視。因此在招募志工時，除了年齡、學歷或性別等條件外；也需要考量志工本身的責任心，奉獻及服務熱誠的精神。

林勝義（民 95）指出，志願服務工作，是人人可以參與，但未必人人可以勝任愉快。為發揮志工服務潛能，提升服務品質，志工服務內容之安排必須符合志工個人興趣，考量個人能力、條件，以適才適所之思維，發揮個人潛能，以達人盡其才之目的。

(1) 建立聯絡網，強化互動與回饋

志願服務是一種奉獻行為，是個人利用閒暇時間，行有餘力的參與。愛心班志工雖然都在愛心班服務，同質性也高，但有時因為時間的問題無法彼此聯絡，而使大家無法相互溝通愛心寶寶學習的情況

表 4.11 建立聯絡網、強化互動與回饋

S1	愛心媽媽們平日都要忙著個人家庭的事務，如果團長可以設立一個溝通管道，讓大家可以一起分享心得，會有助於愛心媽媽留意願。
S7	愛心班志工間的訊息聯絡不太流暢，因為大多是依賴團長在聯繫，有時因為聯絡時資訊傳達不清，而導致有問題時要找誰都不知道？所以有溝通訊息的管道是非常重要的。
S3	有些時候當我遇到一些無法解決的問題時，我會希望可以找得到人幫助我，所以我希望志工媽媽間的聯繫是熱絡的。

資料來源：本研究整理

為了提升組織運作效能，使志工們溝通流暢，所以必須建立組織資訊平台，使訊息暢通，例如：設置志工團辦公室、成立志工專屬網站，並加強整合志工資源與資訊，使志工彼此能掌握相互的動態消息，讓志工團運作更靈活，服務效能更提升，這也是志工團成功的策略之一。

(2) 透過聯誼、凝聚組織向心力

愛心班志工各司其職為愛心班盡一份心力，就像一個大家庭，組員彼此間雖不至於不相識，但平時相聚、互動的機會並不多。因此，若能透過辦理志工聯誼活動來增進志工媽媽彼此的感情，以培育「姊妹」情誼，對凝聚組織之向心力與對組織之歸屬感，有積極正向的作用。王貴瑛(民 89)指出，舉辦志工聯誼活動能達到彼此認識，增進情感交流，使

學校與志工更為接近，也藉此凝聚志工對學校之向心力。

表 4.12 透過聯誼、凝聚組織向心力

S2	我希望團長能安排時間，讓志工團的媽媽們可以有時間聚會，一起討論在指導愛心寶寶時遇到的問題，尋求不同的方法，而不是我一個人孤軍奮鬥。
S4	志工們要如何凝聚向心力呢？大家一起吃個飯，喝個咖啡聊天，都是凝聚向心力的好方法。志工們也才不會覺得自己是孤單一人的，也才不會輕易的離去。
S5	愛心班是我提出要成立的，所以我會盡最大的心力去維持它。要如何凝聚媽媽們的向心力，我也想過很多種方法，也試過很多種活動。例如：織布、做手工皂、一起跳土風舞，這些都是凝聚志工向心力的好方法。
S8	我覺得志工聯誼很重要，所以我會希望聯誼活動多一些，讓大家可以相互認識，感情更融洽，志工們也才不會因為小事情就離開。

資料來源：本研究整理

由上表中可以發現，志工們期望團長可以辦理更多的聯誼活動，增進大家互動、交流機會，培養彼此感情，以凝聚愛心班志工的向心力。所以積極設置志工聯誼休息室，提供志工交流的場所，增進志工彼此的情感，提升志工的歸屬感及向心力，是志工經營重要的策略之一。

(3) 健全愛心班志工組織

志願服務必須結合群眾力量才能積沙成塔、眾志成城。所以如何成立有效能的志工組織，就必須小心謹慎且周詳的進行組織設計。志工組織管理的目的是為了達成組織的目標，對於志工所服務之學生、老師與學校，提供更完善的服務。顏憲文（民 94）指出，學校招募志工之

後，若缺乏完善的管理措施，將降低志工持續服務之意願，難以凝聚志工對組織之向心力，或造成志工流失比率偏高。因此，如何強化志工組織管理，是推動志工組織成功之重要因素。

表 4.13 健全愛心班志工組織

S1	我覺得志工團隊必須要先有核心，才能凝聚向心力，才能使志工更願意留下來。
S2	有些志工媽媽的時間不能長期配合，但如果愛心班可以規劃出不同時段的班表，可以讓愛心媽媽依據自己可以參加的時間來幫忙，將可以使志工團成員慢慢茁壯。
S5	我覺得我可以為愛心班做事，是一件讓我的生命充滿意義的決定。身為愛心班團長我有很多事情要做，例如課程進度規劃與課程安排，但我只有一人，有時會無法兼顧許多事情，所以我會安排志工團的媽媽們，大家一起來參與課程設計，讓媽媽們能更熱愛愛心班。
S8	雖然我年紀比較大，但志工團在團長的領導下，讓我覺得我做的事使我的生命更具意義。

資料來源：本研究整理

愛心班志工團一切事務與課程規劃都由志工團團長與志工們一起包辦，在規劃的過程中，團員們的感情會更加深厚。團長能有效的運用志工團員，讓團員們覺得自己是有價值的存在，使其感受到存在的價值。在志工團中，志工們有共同的語言、類似的生活經驗，都可促使組織成員更緊密連結。

第五章 結論與建議

本研究主要是透過訪談來瞭解愛心班志工團參與服務的動機與歷程，分析愛心班志工參與服務所面臨的困境，並加以探討突破困境的策略；瞭解參與服務後個人的收穫，藉以探討愛心班志工持續服務的因素，作為招募愛心班志工參與服務的參考，使愛心班志工發揮更高價值與意義，並據此提出本研究之結論與建議。

5.1 結論

本研究旨在探討愛心班志工團之參與服務與動機，透過個案訪談的分析討論，歸納結論如下：

5.1.1 志工參與志願服務的動機是多元的

國民小學志工參與服務的動機非常多元，以子女教養問題與親職教育為主要動機，目的是為了關心子女、了解子女在學校的學習與生活狀況（鄭淑珍，民 93）；而有些則是因為孩子都長大離家，家長進入空巢期而尋求心理的慰藉，或是因有空餘的時間，又想為社會做一些事，所以媽媽們會選擇進入校園，為教育盡一份心力。

曾華源、曾騰光（民 92）亦提出志願服務是自發性的社會活動，透過社會性的參與，志願服務者在組織中與其他成員互動、共同行動，以增進人際關係、降低社會疏離感。志願服務是一種助人的美德及福利活動、組織性的利他行為、基於社會公益責任的參與行為。志工們都認同服務他人的意義，一致認為「愛心班服務」是一種利人利己的行為，對於愛心班服務充滿信心、愛心與希望的服務心態。

愛心班志工秉持著為愛心班孩子. 服務的信念，使她們總是以快樂的心態面對種種的困境與挑戰。參與愛心班志願服務除了能獲得經驗外，個人亦可以得到內在的滿足，在人際關係上也有明顯的拓展，更可以獲得友誼，進而益於身心的健康，使心靈更開闊。

5.1.2 愛心班志工參與服務的持續動力

從受訪者的訪談中發現，愛心班媽媽們從教導與陪伴愛心班孩子的過程中獲得無限的滿足，看著愛心班孩子們一天一天的進步，使愛心班志工媽媽們願意一直為這些孩子付出心力。孩子們的一聲『感謝』是愛心班志工媽媽們持續動力的來源。誠如曾華源、曾騰光（民 92）提出的觀念，志願服務內在動態系統包含志工、機構、服務對象，三者形成一個完整的三角互動關係，透過各項活動之運作機制以維持三者的關係。所以志願服務能否持續推動，其關鍵在於是否能滿足雙方的預期與需求。

愛心班志工團雖然是自願服務的性質，但其中成員都是來自於不同環境與背景的個體，當服務的對象（愛心班孩子）能對志工提出正向的回饋與肯定時，志工就能從服務過程的內在面獲得滿足，使其持續服務的意願更加提高。而且愛心班志工團成員是一起學習與成長，彼此支持與鼓勵，沒有任何利害關係，就像姊妹般的情誼，團體相處融洽及正向回饋也是持續的動力之一。

5.1.3 愛心班志工在志願服務過程中的改變

學校志工藉由志願服務工作的投入，服務者可以藉此滿足身、心、靈上的需求以及塑造生命價值，並在人際互動上，達成相互交流相互學

習的多重理想，為生活加點樂趣，為生命添加光輝。志工參與服務後，在個人而言是一種服務體驗與學習，且服務過程中的人際關係、自信心、價值觀、生活態度等都可能帶來一些影響與收穫。

廖宮鳳（民 93）發現婦女志工的服務學習對個人心境、家庭親職關係、婚姻品質、社會適應均有正面的影響及滿足感。愛心班志工除了服務弱勢學生，還要自我成長，才能間接影響家人與周遭的朋友。因為在服務過程中愛心班志工可以開闊更寬廣的視野，而志工們有共同的語言、類似的生活經驗，使團體與個人間的關係更和諧。愛心班志工透過志願服務的過程與學習參與，促進彼此的學習與互動，提升了志工的生活品質及自我成長，達到終身學習之目的。

5.1.4 愛心班志工團經營的困境與策略

透過訪談發現，愛心班志工團在服務的過程中遇到的困境包括人手不足、時間不能持之以恆、志工家人不支持、志工招募不易等困境。愛心班志工團成員加入志工團的時間不一，而因為志工媽媽幾乎都是家庭主婦，有時會因為家庭的因素而離開志工團，所以要如何安排志工媽媽的服務時間是一大難題。

服務時間是否會影響志工媽媽家庭照顧的時間，是志工招募的一大課題，倘服務時間能否配合她們的作息，志工媽媽會更樂意參加，而且家人也較會支持。由此可見，志工的服務時間是一大限制，如能妥善安排服務時間，應可滿足愛心班志工個人參與的因素。

多數志工認為，如能定期舉辦志工團學習課程或聚會，當有助於提升志工間的感情。每學期期末聚餐以及感謝狀的頒發，無助於志工間的情感交流。多數志工內心期盼團長可以定期舉辦學習活動，讓大家可以休憩、經驗分享、交流的機會，使志工團成員有歸屬感，也較不容易離開

志工的行列。

5.2 建議

本節主要是依據訪談結果，對個案學校愛心班志工團之實施現況提出個人建議，以提供志工團經營者與對此議題有興趣者參考，並針對本研究未能觸及的部分與研究限制加以說明，並提出意見給後續相關研究者參考。

5.2.1 對學校的建議

志願服務的成功與否，除了志工們積極參與之外，也必須仰賴學校的配合。如果學校可以在新學年度開始時，於親師座談會中幫忙招募愛心班志工，使志工團的人員充足，愛心班志工團運作才會成功。因此，研究者針對志工招募提出以下建議，以茲參考。

- (1) 學校應在新學年度開始召開的親師座談會中，準備簡介來介紹「愛心班」，讓參加座談會的家長可以深入了解愛心班的功能，以及愛心班志工工作內容，才能讓有意願參加的家長知道有這樣一個有意義的團體存在。
- (2) 學校應提供相關內容的研習活動，可增加志工團成員的學習熱忱，也能使志工團成員更懂得教導愛心班的孩子。志工團也可以定期舉辦聚會分享心得或一起出遊等，藉此增進愛心班志工以不同的分享模式，達到經驗與知識交流的目的，並培養彼此間的感情，以利強化志工們持續服務的動力。

5.2.2 對志工團的建議

志願服務能夠成功不是單一個人可以完成的，它往往是需要許多人

無私的奉獻心力、物力來達成。所以一個成功的志工團體，必須要仰賴志工良好的服務理念及態度，彼此配合使服務品質提升，才能使組織運作更成功。因此，研究者對志工團提出以下的建議。

- (1) 志工參與愛心班服務是發自內心，無私的奉獻。因此志工團必須讓志工們能在家庭與志工服務間取得平衡，讓志工們可以在家人的支持下，為這些需要幫助了愛心班孩子服務，肯定自我，成為一位快樂的愛心班志工。
- (2) 志工團可以自己辦理進修活動，志工們都各有所長，彼此教學相長，可促進志工們的感情。透過學習活動，積極參與專業成長課程，可提升志工的專業素養與服務品質，幫助更多需要幫助的人。

5.2.3 對政府主管機構的建議

- (1) 政策：希望政府單位可以在民間團體辦理補救教學研習，使對該領域有興趣的民眾，可以有管道接觸這方面的課程，讓民間團體可以培養人才，讓他們為我們的下一代教育盡一份心力，讓偏鄉教育可以更完善。
- (2) 措施：由政府單位辦理補教教學課程研習，鼓勵學校的志工團體參與補教教學師資培育計畫，有系統的規劃課程，培育出有愛心有耐心的師資。
- (3) 輔導：輔導學校辦理補教教學師資培育，使社會的資源可以進入校園，幫助更多需要幫助的孩子。

5.2.4 對未來研究的建議

本研究是採用訪談的方式進行，在訪談過程中，少部分參與者因為

跟訪談者不夠熟悉，所以在言語的表達上，常常都用簡短的語句帶過或含糊其詞，不敢表達真實的意見。因此，對於研究內容的深度或廣度，仍有不足之處，亦有相當大的改進空間。為提供後續研究者之參考，研究者針對研究方法與研究對象等二個層面，提出以下建議。

(1) 研究方法

本研究主要是以訪談的方式進行研究，在訪談的過程中，受限於受訪者願不願意完全分享其內心的真實感受。因此在研究方法上，仍有很大的改進空間。除採用質性研究外，建議亦可輔以量化方式，針對整個愛心班志工進行問卷調查，如此研究信度與效度將可更提升，研究結果將更具推論性與參考價值，亦更有助於瞭解學校志工參與志願服務之動機、滿足及所面臨的困境，進而瞭解愛心班持續運作成功之因素。

(2) 以研究對象

本研究係以學校愛心班部分志工為研究對象，基於研究倫理與時間，研究對象並未包含愛心班全體志工，是較為可惜之處，如能以愛心班全部志工為研究對象將使本研究更具參考價值。此外，因愛心班只有研究者本身服務的學校有設置，其他鄰近學校皆無設置，故未能擴及鄉內附近的學校，因此缺乏參酌比較之機會，亦使本研究之結果與推論有其限制。

參考文獻

1. 內政部 (民 90), 志願服務法, 台北: 內政部。
2. 王貴瑛 (民 89), 國民小學家長參與學校事務個案研究—以學校義工為例, 國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文, 未出版, 臺中。
3. 王永年 (民 98), 國民小學志工運用的可行性與侷限性: 以清水鎮三校為例。靜宜大學青少年福利學系碩士論文, 未出版, 臺中市。
4. 司徒達賢 (民 89), 非營利組織的經營與管理, 台北: 天下。
5. 台灣省政府社會處 (民 77), 志願服務工作手冊, 南投: 台灣省政府。
6. 李世賢 (民 95), 學校義工組織網路資源運用之個案研究—以台南縣一所國小為例, 國立中正大學成人及繼續教育學系碩士論文, 未出版, 嘉義縣。
7. 李志成 (民 86), 韋伯論理性化與現代社會危機, 私立輔仁大學哲學研究所碩士論文, 未出版, 台北。
8. 李素莉 (民 100), 有「志」竟成: 以新北市果糖國小學校志工為例的分析, 私立東吳大學碩士論文, 未出版, 台北市。
9. 李啟明 (民 100), 國小校園志工組織運作之探討—桃園縣若干學校為例, 私立元智大學碩士論文, 未出版, 桃園縣
10. 朱柔若譯, W.Lawrence Neuman 原著 (民 98), 社會研究方法—質化與量化取向, 台北: 楊智。
11. 吳坤良 (民 95), 社教獄友高度參與動機志工的參與動機、服務學習、參與程度與自我效能關係之研究, 國立高雄師範大學成人教育研究所博士論文, 未出版, 高雄市。
12. 吳秋莉 (民 84), 國民中學義工協調者腳色期望與腳色健行之研究,

- 國立台灣師範大學社會教育研究所碩士論文，未出版，台北。
13. 吳永安 (民 96)，志工參與動機與持續服務動力之研究—宜蘭縣榮欣志工團體個案分析，私立佛光大學公共事業所碩士論文未出版，高雄。
 14. 利百芳 (民 93)，家長參與學校事務之個案研究—以桃園縣一所國小為例，私立中原大學教育研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
 15. 林秀英 (民 92)，婦女參與志願服務動機與工作滿意度之研究—以花蓮地區祥和計畫志工為例，國立臺灣師範大學人類發展與家庭研究所碩士論文，未出版，臺北市。
 16. 林淑馨 (民 97)，非營利組織管理，臺北市：三民。
 17. 林天佑 (民 85)，認識研究倫理，教育資料與研究，第十二期，57-63 頁。
 18. 林明地 (民 91)，校長領導：理念與校長專業生涯，台北市：高等教育。
 19. 林明地 (民 91)，學校與社區關係，台北：五南。
 20. 林利俐 (民 92)，家長參與學校義工組織個案研究，國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，屏東縣。
 21. 林美珠 (民 83)，家庭主婦參與志願服務對家庭關係因素之影響，私立東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台中市。
 22. 林勝義 (民 95)，志願服務與志工管理：做快樂志工及管理者，台北：五南。
 23. 林佩穎 (民 89)，義工參與動機、工作特性、工作滿意離職傾向關係之研究—以表演藝術團體為例，國立中正大學企業管理學系研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
 24. 邱朝基 (民 97)，婦女參與志願服務經驗之研究—以學校志工為例，國立台灣師範大學碩士論文，未出版，台北。

- 25.邱明崇(民95),學校志工的參與動機與關鍵成功因素之探討—以台南縣國小為例,國立台南大學教育經營與管理研究所碩士論文,未出版,台南。
- 26.胡幼慧、姚美華(民85),一些質性方法上的思考,質性研究—理論、方法及本土女性研究實例,台北:巨流,141-158頁。
- 27.徐泰毓(民93),影響國小志工家長參與行為與社會資本因素之研究—以新竹市為例,國立新竹教育大學職業繼續教育研究所碩士論文,未出版,新竹市。
- 28.高淑清(民90),在美華人留學生太太的生活世界:詮釋與反思,本土心理學研究,第十六期,225-285頁。
- 29.許惠玲(民100),學校志工參與國民小學品德教育服務學習經驗之研究—以雲林縣快樂國小愛心服務隊為例,私立南華大學碩士論文,未出版,嘉義縣。
- 30.陳金貴(民91),退休公務人員參與志願服務之探討,人事月刊,第四卷,第三十四期,42-47頁。
- 31.陳秋蓉(民90),國民小學家長參與學校義務工作的動機和滿意度研究,台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文,未出版,臺北。
- 32.陳武雄(民86),我國志願服務工作推廣之回顧與前瞻,社區發展季刊,第七十八期,5-13頁。
- 33.陳武雄(民93),志願服務理念與實務。臺北市:楊智。
- 34.陳儀珊(民78),婦女志願工作者研究,東海大學社會工作研究所碩士論文,未出版,台中市。
- 35.陳志福(民79),國小實施家長義工度推廣途徑之研究,國立高雄師範大學教育研究所碩士論文,未出版,高雄市。

- 36.陳艾妮（民 76），婦女的社區參與-家庭與社會參與再定義（下），社區發展季刊，第三十八期，59-64 頁。
- 37.郭雅惠（民 97），臺北縣國民小學圖書館志工參與動機與工作滿意度之研究，國立臺灣師範大學社會教育與文化行政碩士學位班在職專班碩士論文，未出版，臺北市。
- 38.張春興（民 80），現代心理學，台北：東華。
- 39.張春興（民 85），教育心理學—三化取向的理論與實踐（修訂版），台北市：東華。
- 40.張英陣（民 86），激勵措施與志願服務之持續，社區發展季刊，第七十八期，54-64 頁。
- 41.郭枝南（民 91），高雄市環保局清潔隊工作動機與工作滿意度之相關研究，國立高雄師範大學工業科技教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 42.曾華源、曾騰光民（民 92），志願服務概論，臺北市：楊智。
- 43.曾華源、郭靜晃民（民 90），設置地方志工中心可行性研究，台北：行政院青輔會。
- 44.曾騰光（民 86），志願工作者的組織承諾與機構人力資源管理策略，社區發展季刊，第七十八期，35-47 頁。
- 45.曾士雄（民 90），學校義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究—以高雄市國民小學為例，國立高雄師範大學工業科技教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 46.曾美金（民 94），國民小學教職員對學校組織再造意見之調查研究，國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台中。
- 47.黃翠蓮（民 88），公務機關志願工作人員參與動機、領導型式與組織

- 承諾關係之研究—以臺北市政府志工為例，私立輔仁大學管理學研究所碩士論文，未出版，臺北。
- 48.黃瑞琴（民 83），質的教育研究法，台北：心理。
- 49.黃政傑（民 85），質的教育研究：方法與實例，台北市：漢文。
- 50.黃曼婷（民 90），家庭主婦志願工作者社會支持婚姻滿意度親子關係之研究，國立政治大學社會學系研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 51.黃志弘（民 93），成人參與志願服務工作人格特質、參與動機與工作滿意度關係之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 52.黃莉蓉（民 103），企業志工參與志願服務動機因素之研究，國立台灣師範大學碩士論文，未出版，台北市。
- 53.畢恆達（民 94），教授為什麼沒有告訴我，台北：學富。
- 54.溫世頌（民 95），心理學辭典，台北市：三民書局。
- 55.趙善如（民 91），從平衡觀點探討老年妻子照顧者的生活適應現象，東海大學社會工作學研究所博士論文。
- 56.廖春文（民 83），二十一世紀教育行政領導理念，台北：師大書苑。
- 57.廖宮鳳（民 93），婦女志工服務學習經驗之研究，國立中正大學成人與繼續教育學研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 58.劉宗馨（民 79），家庭主婦參與志願服務對自我概念的影響，東吳大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 59.劉秀珠（民 93），我國特殊教育學校志工管理之研究-以國立桃園啟智學校為例，私立世新大學行政管理學研究所碩士論文，未出版，台北。
- 60.劉湘雯（民 101），花蓮地區公務機關志工服務動機與滿意度之研究，國立東華大學碩士論文，未出版，花蓮縣。

- 61.鄭素美（民 103），國小生命教育志工參與歷程之研究—以天使媽媽為例，國立高雄師範大學碩士論文，未出版，高雄市。
- 62.蔡漢賢（民 93），志願服務十二講，臺北市：中華社會行政學會。
- 63.蔡旻婷（民 103），志工參與國民小學天文教育服務學習經驗之研究—以嘉義市某國小家長志工團為例，國立中正大學碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 64.賴兩陽（民 91），志願服務的內涵，志願服務基礎訓練教材，台北：內政部。
- 65.賴毓芳（民 100），校園志工參與動機、工作滿意度與組織承諾之研究—以雲林縣為例，國立雲林科技大學碩士論文，未出版，雲林縣。
- 66.穆佩芬（民 85），現象學研究法，護理研究，第四卷第二期，195-202 頁。
- 67.謝儒賢（民 94），志工人力資源管理的策略規劃與定位（上），志工期刊，第二十五期，12-18 頁。
- 68.謝秀芬（民 81），實驗社區女性參與志願服務之研究，台北：中華民國社區發展研究訓練中心。
- 69.顏憲文（民 94），國民小學學校志工工作滿意度與組織承諾關係之研究，國立台南大學教育經營與管理研究所碩士論文，未出版，台南市。
- 70.羅清寶（民 89），非營利組織人力資源管理個案研究：以高雄市生命線志工為例，國立中山大學研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 71.蘇信如（民 74），志願服務組織運作之研究，國立台灣大學社會學研究所碩士論文，未出版，台北。
- 72.蘇建倉（民 104），學校志工參與志願服務經驗之研究—以高雄市某國小為例，私立南華大學碩士論文，未出版，嘉義縣。

附錄一

訪談同意書

親愛的志工媽媽您好：

我是南華大學企業管理研究所非營利事業碩士專班研究生，在李志宏、涂瑞德教授的指導下，正在進行本校愛心班志工團參與動機的研究計畫。非常感謝您加入本研究，希望您能提供個人的想法及經驗協助本研究的進行。

本研究採用質性研究，想藉由訪談的方式分享您的服務經驗與感受，為了日後方便資料整理與分析，希望您同意錄音。非常謝謝您！錄音內容僅作為研究者分析資料之用，不做他用或外流。在訪談過程中，不免會觸及到內心不願提及或是尷尬議題或有不舒服的感覺，您有權利選擇說與不說。基於保護受訪者的緣故，您的姓名在本論文中一律使用代碼替代及提供保密措施，並於論文完成後，將您的資料(錄音檔及書面資料)銷毀。

最後再次感謝您對本研究的貢獻，但願您的真誠分享，使我們學校愛心班志工的服務與生活有更深一層的瞭解，以作為學校愛心班志工團在運作之重要參考與依據。在研究期間，若您對本研究有任何建議，還營您隨時提供給研究者，誠摯邀請您參與本研究，也感謝您撥冗接受訪問，打擾之處，尚祈見諒。謝謝！

本人願意接受訪談

很抱歉，本人不願意接受訪談

受訪者(簽名)：

中華民國 年 月 日

附錄二

問卷訪談大綱

壹、個人背景資料

1. 性別：男 女
2. 年齡： _____歲
3. 宗教信仰：無 有
4. 婚姻狀況：已婚 未婚
5. 職業：家庭主婦 退休人員 學生
公教人員 其他 _____
6. 教育程度：小學 國中 高中
大學及專科 研究所(含)以上 其他 _____
7. 擔任愛心班志工已有 _____年(至 106. 12. 31 止)
8. 擔任愛心班志工，平均每個月服務的時間：(學期中)
 8 小時以內(含 8 小時) 9—12 小時
 13—20 小時 21 小時以上
9. 請問您目前是否有親屬在本校就讀？ 有 沒有
10. 請問您是否曾經參加過其他機構的志願服務工作？
沒有 有，該志工團體名稱：
11. 請問您目前是否也同時擔任其他機構的志工？
沒有 有，該志工團體名稱：
12. 請問您有沒有想要離開學校志工的念頭？
沒有 有

貳、訪談內容

1. 愛心班志工參與志願服務的動機與愛心班服務發展歷程為何？

- (1) 何時開始參加學校志工志願服務工作？
- (2) 當初是在怎樣的情況下觸動你參加愛心班志工的動機？
- (3) 整個愛心班志工團從成立到目前有哪些改變？

2. 愛心班志工團的發展歷程

- (1) 志工推動成立愛心班目的為何？
- (2) 愛心班志工團的運作方式，有助於愛心班志工的團結與成長嗎？
- (3) 您覺得有一個好的團體，是否有助於個人的成長嗎？

3. 愛心班志工團經營愛心班的困境與因應策略為何？

- (1) 您認為愛心班志工在參與志願服務期間最常遇到那些問題？
面對困境有哪些策略可因應？
- (2) 您參與愛心班服務期間有遇到困難而想放棄服務的經驗嗎？
- (3) 其他愛心班志工最常中斷參與服務的原因有哪些？

4. 愛心班志工為何願意持續參與服務？

- (1) 您認為影響愛心班志工持續參與服務的因素有哪些？
- (2) 家人對您參與愛心班志工是抱持何種態度？
- (3) 請問您參與愛心班志工後自己有何改變？又獲得了甚麼？
- (4) 請問您覺得愛心班對於參與愛心班的孩子有何幫助？
這樣的幫助是促使你持續服務的原因嗎？
- (5) 您願意持續參與愛心班的服務嗎？請說明您持續的動力或不願意的原因？