

南華大學社會科學院國際事務與企業學系公共政策研究碩士班

碩士論文

Master Program in Public Policy Studies

Department of International Affairs and Business

College of Social Sciences

Nanhua University

Master Thesis

參與動機對國民小學志工服務角色與功能之影響

—以新北市樹林區某國小為例

The Influence of Participation Motivation

on the Role and Function of Volunteer Service

in the Elementary School--A Case Study of an Elementary School

in Shulin District, New Taipei City

許瑀婕

Yu-Chieh Hsu

指導教授：劉華宗 博士

Advisor: Hua-Tsung Liu, Ph.D.

中華民國 107 年 6 月

June 2018

南華大學

國際事務與企業學系公共政策研究碩士班

碩士學位論文

參與動機對國民小學志工服務角色與功能之影響-以新北市
樹林區某國小為例

The Influence of Participation Motivation on the
Role and Function of Volunteer Service in the
Elementary School- A Case Study of an Elementary
School in Shulin District, New Taipei City

研究生：許瑞婕

經考試合格特此證明

口試委員：劉華宗
陳希宜
彭宇麗

指導教授：劉華宗

系主任(所長)：鍾志明

口試日期：中華民國 107 年 6 月 26 日

謝誌

從來沒有想過自己會寫到謝誌，之前也不曾想像會有這麼一天的到來，當在寫此內容時，心中百感交集有喜悅也有淡淡的憂傷，兩年多了～這段求學路真的走得不輕鬆。

首先，要感謝指導教授劉華宗博士，總是不厭其煩的細心指導，在我撰寫論文期間，每當文思枯竭時，給予許多的建議及指引，耐心的教導讓我受益良多，最後順利完成論文；感恩口考委員彭安麗教授與陳希宜教授，費心審閱並且提供許多寶貴意見，讓我的論文內容更加充實完備。

感謝，讓我採訪的學校志工們，有你們熱忱的付出，才讓我萌生論文題材；特別感謝學校的輔導室行政人員，有你們積極的協助，論文資料才能更加完整。

感謝求學期間，所有教過我的教授及曾經共同學習的同學們，因為有你們，讓我學業收穫滿載，辛苦的求學之路總是充滿著歡笑；感謝，一同努力撰寫論文的戰友們：伊琪、佳梅、詩蓉、曉芸、義柏、宛真、昀倫，有你們互相砥礪及幫助，讓我如期寫完論文，順利畢業；感謝，一同工作的學年夥伴們：貴美、哲賢、如萍、幼智、岱倩、舜智、美慧、郁雯，幫忙分擔工作上的事務，讓我可以全心書寫論文；謝謝這一路上相伴的大家，有您們真好！

感謝我的爸爸、公公、婆婆這段期間的支持；謝謝我的哥哥、妹妹、弟弟這段時間的鼓勵；謝謝親愛的老公易澄，這段時間的體諒，在我無數拼命打論文的夜裡，默默的陪我熬夜，給我溫暖的力量！由衷感謝我親愛的家人們，能夠擁有你們的愛，是我的幸福！

最後，感謝我的媽媽，雖然您在我就讀碩班的過程中，到天上環遊世界了，與您共有的美好回憶，將永存在我心中，期盼您能以我為傲！藉此論文，獻給我最愛的您！

許瑀婕 謹誌

中華民國 107 年 6 月

摘要

本研究旨在參與動機對國民小學志工服務角色與功能之影響相關因素。本研究採質性研究法，以新北市樹林區某國小為研究範圍，共訪問了十二位志工為研究對象。

從「利己動機」、「利他動機」、「社會動機」三個面向，透過相關文獻分析及志工進行深度訪談，最後整理分析結果，來探討學校志工參與動機對其角色與功能之影響，進而提供該研究學校在招募志工及推展學校志工服務之參考。

根據訪談結果分析，研究發現新北市樹林區某國小志工成員大都來自於家長志工，主要參與動機因人而異，但大多是利己動機中子女在本校就讀為主；志工選擇服務角色與功能的因素，主要是利他動機中組別人數缺乏的關係；持續服務的因素，主要是利他動機中幫助他人的想法，而社會動機也隨之增加；志工角色與功能和持續服務相互影響，不止身體、生活、心理都有所改變，而研究學校的服務組別都曾參與過，並且將服務機會讓給新進志工，讓新進志工人有服務動力。

依據上述結論，對研究學校與志工現況提出相關建議，希望學校可以重視志工，增進志工持續服務的動力；學校志工人能傳承服務經驗並保持良好的人際關係。

關鍵字：志願服務、參與動機、學校志工、持續參與

Abstract

The purpose of this study is to investigate the factors that influence motivational effects on the role and function of volunteer services in primary schools. In this study, the qualitative research method was based on the research scope of a primary school in Su-Lin district of New Taipei City. 12 volunteers were interviewed for the study.

From the three aspects of “self-serving motive” , “altruistic motive” , and “social motive” , through relevant literature analysis and in deeply interviews with volunteers, and finally collating the results, we explored the influence of school volunteer motivation on their roles and functions. This will provide a reference for the school to recruit volunteers and promote volunteer services.

According to the analysis of the interview results, the study found that the members of a small volunteer in Su-Lin district of New Taipei City are mostly from the parents' volunteers. The motives for participation mainly vary from person to person, but in the case of self-motivated motives always because their children studying in this school; volunteers choose service roles. In the case of altruistic motives, reasons why volunteers choose service roles and functions is that the volunteers in the service group are not enough. They have the thoughts of helping others, social motivation also increases with continue to serve; the roles and functions of volunteers and the continuous service influence each other, not only the body, life, and psychology. The service schools of the research schools have all participated in the service and have given service opportunities to new volunteers so that new volunteers will have service motivation.

Based on the above conclusions, suggestions are made on the status of research schools and volunteers. It is hoped make that schools can attach importance to volunteers and promote the motivation of volunteers' continuous service. And school volunteers can pass on service experience and maintain good interpersonal relationships.

Keywords: Volunteer service, Participation Motive, School Volunteers, Continuous volunteer participation

目錄

謝誌.....	I
摘要.....	II
Abstract.....	III
目錄.....	IV
圖目錄.....	V
表目錄.....	VI
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的與研究問題.....	4
第三節 研究範圍.....	5
第四節 文獻回顧.....	5
第五節 研究架構與章節安排.....	16
第二章 理論探討	21
第一節 志願服務與學校志工之相關理論.....	21
第二節 學校志工參與動機的相關理論.....	29
第三節 學校志工的角色與功能.....	39
第三章 研究設計與實施	45
第一節 資料蒐集方法.....	45
第二節 研究對象.....	46
第三節 研究倫理.....	55
第四節 研究限制.....	56
第四章 研究結果與討論	57
第一節 學校志工參與動機對志工角色與功能之分析.....	57
第二節 參與動機對志工持續參與服務之探討.....	73
第三節 學校志工角色與功能和持續服務之相互影響.....	84
第五章 結論與建議	93
第一節 研究結論.....	93
第二節 研究建議.....	96
參考文獻	99
中文書目.....	99
英文書目.....	105
附錄一 訪談逐字稿	107

圖目錄

圖 1-1 研究架構	18
圖 3-1 志工服務隊組織架構圖	46



表目錄

表 1-1 國內與學校志工參與動機相關的研究碩士論文摘要表.....	6
表 1-2 國內與學校志工持續服務意願相關的研究碩士論文摘要表.....	12
表 2-1 國內學校志工制度的發展表.....	28
表 3-1 志工服務內容	47
表 3-2 本研究受訪者基本資料	51
表 3-3 本研究受訪者基本資料之二	51
表 3-4 訪談大綱	53



第一章 緒論

本研究為探討「參與動機對國民小學志工服務角色與功能之影響」為主題，鎖定學校志工為研究對象，並以新北市樹林區某國小為例，探討學校志工參與動機到志願服務的經驗歷程。

本章共分為五節：第一節為研究背景與動機；第二節研究目的與研究問題；第三節研究範圍；第四節文獻回顧；第五節研究架構與章節安排。

第一節 研究背景與動機

近年來，社會的快速變遷、經濟的起飛，從農業社會轉變到工業社會的過程中，人和人之間的互動變得疏離又冷漠，原本純樸又充滿人情味的社會也漸不復存，忙碌又競爭的環境之下，幸好有這群無私付出，以服務人群、回饋社會為志向的「志工」，盡心盡力的付出，他們來自社會上不同的角落，在不同的時間及地點，以不同的想法和形式加入「志工服務」的行列，因為有他們的存在，讓社會更和諧、更友善，也為社會帶來希望的力量。

衛生福利部志願服務資訊網中可知，2008年12月底參加志工總人數為50萬餘人，截至2016年底已逾105萬人，在這8年以來，參與志工服務人數呈倍數成長（衛生福利部志願服務資訊網，2016），由以上資料顯示可知，有越來越多的人，加入志願服務的行列，一般參與志工的內在動機，大多為自我成長、回饋社會、社會責任感、宗教因素或是有其他外在因素……等等，投入志工服務的行列，因此國內志願服務工作蓬勃發展，已經受到社會大眾的認同與支持，蔚為一股熱門的風潮。

教育主管機關，提出一連串的措施，例如：1992年各縣市舉行協助學校推展教育有功人員表揚，以表揚對學校有貢獻的學校志工，還在1994年起，臺灣省教育廳為學校交通導護志工投保平安保險，使得學校志工獲得特別的保障，

更從 1992 年開始，各縣市舉行協助學校推展教育有功人員表揚，以表揚對學校有貢獻的學校志工，可見學校志工日益受到重視。

研究者在樹林某國小服務之初，對於學校事務還不甚了解時，除了親切的同事互相幫忙之外，就是熱心的學校志工協助處理，當研究者不論是教學還是行政部份有問題時，學校志工總是會適時給予幫助及鼓舞，等到研究者慢慢將工作上手之後，才發現不管在低、中、高年級教學的同仁，或是教務、學務、總務、輔導各處室的行政人員，幾乎都需要志工在學校協助幫忙，不論是協助學校事務的推動、還是臨時需要人力協助，學校志工能提供即時性的支援與服務，因為有志工的加入，使教學環境的氛圍都相對溫和許多，因此學校志工們各自擔任的角色，是研究者主要動機之一。

當學校教育類的志工，進入研究者服務的校園提供協助的服務，不論是學生家長會組織、學校圖書館管理、校園內健康中心、校外交通導護工作、學校大型活動支援、學生補救教學、資源回收協助、個案輔導、晨間閱讀時光的故事媽媽……等非傳統教學領域，皆可以看見志工活躍於校園的身影，並以多元的方式參與教育服務，活化了教育現場的氣氛，就研究者而言學校志工為校園注入一股正向的能量，學校志工在校園產生的服務功能，這是研究者欲探究的動機之二。

然而教育是永續經營的人文事業，在目前國內面臨出生率降低，少子化問題的情況下，每年受教人數逐漸減少，而社會大眾在社會背景提升的情況下，對教育的關注度反而有增無減，學校不再是封閉的組織，除了要達到政府各項教育改革及組織效能創新的目標，還要滿足家長對學校教育品質愈來愈多的要求，在這過程中，學校與教師也要面對更大的無形及有形的壓力，而學校在經營上也要試著轉型及推銷自我本身，做整體的規劃與實施的運作，推展學校特色，以因應環境產生的變化。在上述的情形之下，教育工作人員就需承擔更多的工作責任，並在學校組織編制難以增加的情況之下，校園裡的志願服務人員

資源更顯得重要，因此深入研究志工服務對學校所產生的影響，已是重要議題，此為研究者欲探究的動機之三。

然而志願服務活動，是一種持續性、長期性及沒有酬勞的服務工作，卻仍有不少人樂此不疲投入志願服務的行列，依據志願服務資訊網之志願服務全國成果統計結果指出，志工的人數逐年不斷的增加，其參與的動機及加入的誘因，是值得探討及關心的問題。

研究者閱覽國內有關學校志工的相關文獻，有探討到學校志工參與動機有十一篇左右，目前僅有邱明崇（2006）以臺南縣國小志工為研究對象，採用隨機抽樣訪談法，及石昭薰（2009）以桃園縣一所國民小學志工為主，採用質性訪談法，其他九篇皆是量化的問卷調查法。另外，研究者發現學校志工在教學或活動現場的實務運作中，所扮演的角色及功能具有其特殊性，所以本研究試圖針對學校志工的參與動機和志工角色與功能之間的關係，再做進一步的探究，探索教育的現場，深入研究志工服務對學校所產生的影響，提供學校單位及學校志工個人之參考。

統計資料指出，每年度教育類志工人數都呈現增加的狀況，但卻發現新北市樹林區某學校志工服務隊人數卻沒有隨著時間增加，反而有流失或停滯趨勢，而有些志工加入服務沒有多久就退出志工的行列；反之有些志工的年資已逾二十年，而且十年如一日默默的付出，在志工服務的過程中的學習及收穫又是什麼？此為研究動機之四。

本研究期望透過與志願服務者的訪談，了解這些志工他們持續參與服務的關鍵因素，以及招募到的學校志工如何維持服務的意願，將有助於改善志工流動問題，此為研究動機之五。

綜合上述，本研究期望通過以質性研究的方式探究參與動機對國民小學志工服務角色與功能之影響，以發掘志工服務隊的參與動機與目的，為何願意持

續參與服務？並了解其服務歷程中所扮演的角色及功能，進一步分析學校志工流失因素，以提供服務學校作為志工增進服務意願的參考。

第二節 研究目的與研究問題

志工服務的工作項目多元，含文化、教育、環保、醫療、衛生、財政、經濟、農業、體育、科學、國防、消防、警政、社會福利.....等各領域登記有案之志願服務團隊數已達 2 萬 3,437 隊，志工人數達 105 萬 293 人【男性 35 萬 8,294 人(佔 34%)、女性 69 萬 1,999 人(佔 66%)】，其中志工人數以教育類 44 萬 1,861 人最多，服務總人次達 644,408,229 人次，服務總時數達 94,931,380 小時（衛生福利部志願服務資訊網，2016），對於提昇社會福利服務品質，均有所助益，且服務領域多元，已成為一股重要的社會力量。

從上面的資料得知，在不同的志工服務種類中，以教育類的志工人數是最多的，而新北市樹林區某國小是屬於中、大型規模的學校，全校班級數包含幼兒園為 59 班，學校學生人數約一千五百多人，學校教職員人數約一百多人，而參與研究學校服務的志工人數逾一百五十人，在這樣的校園內，相信志工投入的心力，是學校不可或缺的助力。

在研究者服務的學校，不論在早晨、中午或放學時，在教室裡、在各處室、健康中心甚至是圖書館裡，都可以看到志工們忙碌的服務身影，因此若沒有學校志工的協助，相信在工作現場的教師或是行政人員，在繁重的工作中還要花更多時間及心力才能夠完成。

根據研究背景與研究動機，透過文獻分析、深度訪談法等方式，探討個案學校的志工服務隊運作情形，其研究的目的如下：

- 一、瞭解學校志工參與志願服務動機與目的。
- 二、瞭解學校志工服務隊的扮演的角色及功能。
- 三、分析學校志工持續參與服務的因素。
- 四、瞭解學校志工人數流失或停滯的原因。

五、歸納學校志工如何維持服務的意願。

根據上述之研究目的，本研究所探討之研究問題如下：

- 一、學校志工參與志願服務的動機與目的為何？
- 二、學校志工在志願服務歷程中所扮演的角色及功能為何？
- 三、學校志工為何願意持續參與服務？
- 四、分析學校志工流失因素，及如何增進服務的意願？

第三節 研究範圍

研究者從事教育工作多年，希望藉由此研究了解學校志工服務隊角色與功能，茲將本研究之研究範圍說明如下：

一、研究地區：

本研究以新北市樹林區某國民小學的學校志工，作為本研究的研究對象，探索學校志工他們參與學校事務，而產生的影響，分析學校志工參與服務的現況。

二、研究對象：

本研究屬於質性研究的方法，探究學校志工參與志願服務的歷程，並了解參與動機對志工服務角色及功能的影響。

上述兩點是本研究的主要研究範圍，僅將研究結果回饋給個案學校，希望對校方在教學規畫及招募志工時，能有具體的幫助。

第四節 文獻回顧

本節旨在針對志工參與動機與持續服務意願，分析前人的相關研究資料、文獻，共分為兩個部份進行探討：

壹、以學校志工參與動機之相關文獻研究

隨著社會的進步，我國參與志願服務的人數逐漸增加。依據我國《志願服務法》第三條第二款，所謂「志願服務者」(以下簡稱志工)：就是對社會提出志願服務者。而志工會因其成長背景、生活環境、教育等因素而產生出不同的動機，動機會影響個人從事志願服務的理念，而志工為何願意付出自己的時間，投入沒有支薪的活動呢？以下針對國內其它與「學校志工參與動機」相關的論文，進行彙整並摘要簡述如表 1-1：

表 1-1 國內與學校志工參與動機相關的研究碩士論文摘要表

研究者及出版年份	研究主題	研究對象 研究方法	摘要
陳秋蓉 2001	國民小學家長參與學校義務工作的動機和滿意度研究	臺北縣國小 志工 問卷調查法	本研究獲致以下結論：1. 國民小學家長義工具有高度的參與動機；2. 國民小學家長義工具有高度的工作滿意；3. 國民小學家長義工人口變項中，不同性別、年齡以及宗教的家長在參與動機上，沒有差異；4. 國民小學家長義工人口變項中，不同子女數、教育程度以及義工工作項目的家長在參與動機上具有差異；5. 國民小學家長義工人口變項中，不同性別、年齡、子女數以及宗教的家長在工作滿意上，沒有差；。6. 國民小學家長義工人口變項中，不同教育程度以及義工工作項目在工作滿意上具有差異；7. 不同家長參與的動機在工作滿意上有差異。
黃丞傑 2006	臺北縣國民小學學校志工參與動機與工作投入關係之研究	臺北縣國小 志工 問卷調查法	研究之重要發現如下：1. 學校志願服務的參與動機屬中高程度，其中以利他回饋的程度最高；2. 學校志願服務的工作投入屬中高程度，其中以工作認同的程度最高；3. 志願服務工作的參與動機會因教育程度、每週服務時數及工作性質的不同而有顯著差異；4. 對志願服務工作的工作投入會因每週服務時數、工作性質及有無親人就

			讀的不同而有顯著差異；5. 參與動機與工作投入有顯著正相關。
邱明崇 2006	學校志工的參與動機與關鍵成功因素之探討-以臺南縣國小為例	臺南縣國小志工、負責業務教師隨機抽樣訪談法	研究結果如下：1. 學校志工以小孩子為出發點的參與動機最為普遍；2. 以配合政府政策或學校需要為參與動機的志工，是認同學校的觀點；3. 學校志工以純粹服務享受志願服務後的樂趣為參與動機者；4. 具有認識他人、拓展視野、增加學習成長機會，能自我肯定，也能受到社會的肯定；5. 提升志工參與學校服務的支持力量，讓志工的服務理念得以實踐，是滿足學校志工個人的關鍵成功因素；6. 凝聚志工對組織內部的向心力，是滿足學校志工組織內部的關鍵成功因素；7. 學校健全志工團隊制度，適時解決志工問題、重視獎勵回饋方式及提升志工參與士氣；8. 學校推行志工制度，目前存在缺乏志工管理制度及人力資源無法整合等因素。
陳美如 2006	國民小學學校志工參與動機之研究	公立國小志工問卷調查法	本研究結果發現：1. 學校志工參與動機類型中以利他型人數較多；2. 參與性別以女性為多數，年齡多在 41-50 歲之間，職業以家庭主婦為主，教育程度以高中職佔多數；3. 家中情況以與小孩同住及有子女就讀所服務學校為多數。
石昭薰 2009	學校志工參與動機與持續服務之研究-以桃園縣一所國民小學為例	校長、主任、負責業務的教師國小志工深度訪談、參與觀察、文件分析、反省日誌	本研究之結論：1. 學校志工參與動機中，時間上考量是其先決因素；2. 學校志工參與動機可分為自利、利他和社會等三大面向的動機；3. 學校志工參與動機可以對應 Maslow 的需求層次理論；4. 學校志工參與服務歷經寄人籬下的日子、離巢獨立萬事難、攜手相伴齊努力與志在陽光心不悔等四個時期；5. 學校志工透過學校志工領導者與服務理念的傳承，展望未來，以期塑造永續發展的學校志工隊；6.

			學校志工持續服務意願包含個人內在因素--被需要的需求與情感支持的需求，以及外在環境因素--從服務中獲得工作滿足感與對和諧團隊氣氛的需求；7. 學校內男性志工以服務工作的滿足感為主要持續服務的因素，不同於女性志工以情感上支持的需求為主。
黃夏萍 2009	學校志工參與動機與工作表現之研究--以桃園縣國小為例	桃園縣國小 志工 問卷調查法	歸納本研究結果如下：1. 桃園縣國民小學志工參與動機與工作表現均屬中上程度；2. 不同年齡、是否有子女就讀、每週參與服務時數、是否曾參與其他志工組織、是否領有志願服務紀錄冊的國小志工其參與動機有顯著差異；3. 不同性別、教育程度、學校規模的國小志工其參與動機沒有顯著差異；4. 不同年齡、每週參與服務時數、學校規模、是否曾參與其他志工組織、是否領有志願服務紀錄冊的志工其工作表現有顯著差異；5. 不同性別、教育程度、是否有子女就讀國小志工其工作表現沒有顯著差異；6. 不同性別、不同職務的學校教育人員對志工工作表現有顯著差異；7. 學校志工參與動機與工作表現具有關聯性；8. 參與動機各層面中以「服務他人」對於整體工作表現最具預測效果，其次為「社會接觸」。
黃碧月 2010	臺中市國民小學學校志工參與動機與組織承諾關係之研究	臺中市國小 志工 問卷調查法	研究結果顯示：1. 學校志工的參與動機以表達社會責任最高，學校志工的組織承諾，以組織認同最高；2. 學校志工的參與動機因子女就讀服務學校情形的不同，而有所不同，因年齡、職業、服務年資與每週服務時數的不同，而有部份不同；3. 學校志工的組織承諾因教育程度、子女就讀服務學校情形與每週服務時數的不同，而有部份不同。

林文士 2010	臺中市國民小學志工參與動機與工作投入關係之研究	臺中市國小志工問卷調查法	<p>最後歸納結果，提出主要結論如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 國民小學志工仍以中年已婚女性為主，大部分是有宗教信仰的家庭主婦； 2. 國民小學志工的組織結構和主要服務工作近幾年來並無改變； 3. 臺中市國民小學志工在整體參與動機屬於高度參與之程度； 4. 女性學校志工比男性學校志工更重視社會責任； 5. 每週服務次數較多的學校志工在社會責任、自我成長和知識技能的參與動機明顯高於每週服務次數較少的學校志工； 6. 不曾擔任幹部的學校志工在社會需求、自我成長和知識技能的參與動機明顯高於目前擔任幹部的學校志工； 7. 臺中市國民小學志工在整體工作投入屬於高度投入之程度； 8. 有宗教信仰的比沒有宗教信仰的學校志工更重視工作評價； 9. 每週服務次數較多的學校志工對工作評價和工作專注的表現明顯高於每週服務次數較少的學校志工； 10. 有其他志工經驗的學校志工對工作評價和工作專注的表現明顯高於沒有其他志工經驗的學校志工； 11. 有高度參與動機之學校志工對其工作投入之程度就愈高； 12. 增強知識技能的參與動機最能激發學校志工有更高的工作投入。
賴佳氫 2010	國小志工參與動機、社會資本與組織承諾關係之研究---以新北市為例	新北市國小志工問卷調查法、結構式訪談法	<p>研究得到的結論如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 國小志工的個人背景大多雷同； 2. 國小志具有高度的參與動機、社會資本與組織承諾； 3. 國小志工的參與動機會因性別、年齡、是否參與過其他志工組織活動、學校規模、是否參加過教育訓練及是否參加過休閒聯誼活動而有所不同； 4. 國小志工的社會資本會因為志工的教育程度、職業、子女是否就讀所服務之國小、是否參與過其他志工組織活動、服務年資、學校規模、

			<p>是否參加過教育訓練及是否參加過休閒聯誼活動而有所不同；5. 國小志工的組織承諾會因為志工的教育程度、是否參與過其他志工組織活動、服務年資、學校規模、是否參加過教育訓練及是否參加過休閒聯誼活動而有所不同；6. 國小志工的參與動機越高，其組織承諾也越高；但是「對子女的關懷與照顧」之參與動機越高者，其「組織認同」度卻越低；7. 國小志工的社會資本越豐富，其組織承諾也越高。</p>
<p>蔡美香 2013</p>	<p>臺中市國小學校志工之管理機制、參與動機與工作滿意之研究</p>	<p>臺中市國小志工問卷調查法</p>	<p>本研究結果發現：1. 臺中市國小志工個人背景變項相同性頗高，已婚的熟齡女性為志願服務的主力，且國小志工大多有一定程度的服務年資；2. 臺中市國小志工普遍認同學校單位的管理機制，其中以「教育研習」層面的認同度最高；而國小志工也展現了高度的參與動機，其中以「實質回饋」最為顯著；也有中上的工作滿意度，尤其以「夥伴關係」的滿意度最高；3. 國小志工的參與動機、工作滿意會因國小志工的「教育」、「子女就讀本校情形」、「每週服務時數」而有所差異，卻不受「性別」、「年齡」、「婚姻」、「職業」與「當本校志工年資」之影響；4. 國小志工的「工作滿意」會因國小志工的「管理機制」、「參與動機」差異有所差異且深受其影響；5. 國小志工的管理機制與參與動機與工作滿意各層面及整體有顯著正相關。</p>
<p>林昭君 2015</p>	<p>學校志工之人格特質、參與動機與工作滿意度相關之研究</p>	<p>高雄市國小志工問卷調查法</p>	<p>本研究結論：1. 學校志工的性別以女性居多；年齡則以 41~50 歲占大多數；教育程度則多是專科或大學以上；職業大多為家管；每週平均服務次數則為 1~2 次；子女大多就讀該志</p>

	--以高雄市 國小為例		工服務之國小；2. 學校志工的人格特質大多為「親和性」；其參與動機則以「社會責任」為最高；工作滿意度則以「人際關係」為最高；3. 不同個人背景變項的學校志工其人格特質無顯著差異；4. 不同個人背景變項的學校志工其參與動機僅在每週服務次數方面有顯著差異，其餘的個人背景變項則無顯著差異；5. 不同個人背景變項學校志工其工作滿意度在年齡、每週服務次數方面有顯著差異，其餘的個人背景變項則無顯著差異；6. 不同人格特質的學校志工在工作滿意度及參與動機無顯著差異；7. 學校志工的參與動機對工作滿意度有顯著相關；8. 不同人格特質之學校志工其工作滿意度不會受到參與動機所影響。
陳炫君 2016	國小志工參與動機、工作滿足與持續服務意願之相關研究以情緒勞務為干擾變項	臺中市公立國民小學志工問卷調查法	本研究結論如下：1. 國小志工社交關係類型的參與動機正向影響其持續服務各個層面；2. 國小志工具具有社交關係類型的參與動機對工作滿足有最顯著的預測力；3. 國小志工工作滿足對參與動機在持續服務上具有中介效果；4. 情緒勞務對參與動機在國小志工的工作滿足具有正向干擾效果。

資料來源：臺灣博碩士論文知識加值系統，研究者自行整理製表。

從眾多學校志工的相關文獻中，可以發現志工參與動機除了表達社會責任的社會動機及利他動機的服務別人以外，還包含在學校從事志願服務時，以自己小孩子為出發點的利己參與動機，且志工家中情況以與小孩同住及有子女就讀所服務的學校占較多數；在志工服務的過程中，不僅可以認識他人、拓展個人視野，還能自我肯定，得到社會的認同，豐富自己的人生，提升自己的價值。

從上述所列的相關文獻當中，幾乎都以量化的問卷調查法為主要研究方法，本研究選擇質性研究的深入訪談法的原因，是希望能清楚理解研究對象的

參與動機、選擇服務角色與功能的原因，進而瞭解學校志工服務的歷程，及持續服務的真實理由。

貳、以學校志工持續服務意願之相關文獻研究

雖然學校推展志願服務是現今的趨勢，但當學校面臨，志工的流失或需要服務時卻沒有志工的協助，層出不窮的問題產生，甚至會影響校務進行的困難，因此學校志工招募之後，如何維持志工們持續服務的志願，是重要的課題。以下針對國內其它與「學校志工持續服務意願」相關的論文，進行彙整及略做摘要簡述如表 1-2：

表 1-2 國內與學校志工持續服務意願相關的研究碩士論文摘要表

研究者及出版年份	研究主題	研究對象 研究方法	摘要
劉建彬 2002	國民小學學校義工工作滿意度及持續服務意願之研究	國民小學學校義工 問卷調查法	研究結果顯示：1. 學校義工其個人背景變項有集中傾向；2. 學校義工的工作滿意度，不因性別、職業、服務年資及每週服務次數不同而有所不同；3. 學校義工的工作滿意度，因年齡、教育程度、子女是否就讀國民小學、是否曾經參加過其他義工活動不同而有部分不同；4. 學校義工有高度的持續服務意願；5. 學校義工的持續服務意願，不因性別、教育程度、職業、子女是否就讀國民小學、是否曾經參加過其他義工活動、服務年資及每週服務次數不同而有所不同；6. 學校義工的持續服務意願，因年齡不同而有部分不同；7. 定期召開工作檢討、瞭解工作狀況，舉辦進修研習、提昇工作知能，提供聚會聯誼、增進義工交流機會；8. 落實義工組織制度，選派優秀領導幹部，建立事權統一管理。
陳冠英 2005	國小志工家長參與動機、工作滿	臺北市立國民小學志工 問卷調查法	本研究結果顯示：1. 志工家長的背景變項有集中的現象；2. 志工家長的參與動機，因性別、年齡、婚姻、教育

	意度與持續服務意願之研究		程度、工作情形、服務時數、信仰、服務年資、曾參與其他志工機構及離開志工念頭而有不同；3. 志工家長工作滿意度因性別、年齡、婚姻教育程度、工作情形、服務時數、信仰、曾參與其他志工機構及離開志工念頭而有不同；4. 志工家長有高度的持續服務意願；5. 志工家長的參與動機和工作滿意度有密切相關的關係；6. 影響志工家長持續服務意願之較重要因素為「人際關係滿意度」、「表達社會責任動機」、「反應他人期望動機」。
林念瑩 2009	校園志工持續服務意願之個案研究	校園志工人 個案研究方式、深入訪談、參與觀察、文件分析	校園志工持續服務之動力：1. 「家庭因素」是參與志願服務受到家庭成員支持與滿足成員的期望，使家庭關係更加和諧；2. 「組織環境因素」是由組織層面上得到的工作滿足；3. 「社會互動因素」是透過夥伴互動與合作，增進人際關係的滿足。
邱麗如 2009	志工工作價值觀、工作滿意與工作壓力對持續服務意願影響之研究—以高雄縣國小為例	高雄縣國小 志工 問卷調查法	本研究結果顯示：1. 志工之工作價值觀對持續服務意願呈現正向影響，以「保持活力」影響最大；2. 工作滿意對持續服務意願呈現正向影響，以「組織氣候」影響最大；3. 工作壓力對持續服務意願呈現負向影響，以「內在壓力」影響最大；4. 志工工作價值觀、工作滿意、工作壓力對持續服務意願有顯著的預測力，以「內在壓力」最能預測持續服務意願。
賴毓芳 2010	校園志工參與動機、工作滿意度與組織承諾之研究--以雲林縣國小為例	雲林縣國小 志工 問卷調查法	研究結果發現：1. 校園志工之參與動機為：關懷學童照顧子女、表達社會責任、自我學習與成長及反映他人期望；2. 校園志工之工作滿意度為：福利與關懷、人際關係、及自我成長與發展；3. 校園志工之組織承諾為：組織認同與持續傾向；4. 校園志工之參與動機能有效預測工作滿意度，其中

			以關懷兒童照顧子女的解釋力最高； 5. 校園志工之參與動機能有效預測組織承諾，其中以關懷兒童照顧子女的解釋力最高；6. 校園志工之工作滿意度能有效預測組織承諾，其中以自我成長與發展的解釋力最高。
張美里 2014	校園女性志工參與動機、關係品質與持續服務意願之關係研究	桃園縣國小校園女性志工問卷調查法	本研究結果顯示：1. 不同教育程度、服務項目、是否擔任幹部在參與動機中有差異；2. 不同年齡在持續服務意願有差異；3. 研究結果顯示志工之參與動機與持續服務意願呈現顯著正相關，以「表達社會責任」最大，其次依序為「建立社交關係」、「獲得實質報酬」、「反應他人期望」；4. 參與動機與關係品質呈現顯著正相關，以「建立社交關係」；5. 關係品質與持續服務意願呈現顯著正相關，以「滿意」最大，其次為「信任」；6. 女性志工關係品質對持續服務意願有顯著的預測力，以「滿意」最能預測持續服務意願。
蔡惠美 2014	教育志工參與動機、工作滿足、認真休閒特質與持續服務意願之研究—以彰化縣國中為例	彰化縣國民中學學校志工問卷調查法	本研究之結果如下：1. 彰化縣國中學校志工以 41-50 歲為最多，多數為家管，教育程度以高中職最多，有宗教信仰、過去有志願服務經驗、曾為家長、未擔任幹部者居多；2. 彰化縣國中學校志工之參與動機以利他服務為主。3. 彰化縣國中學校志工之工作滿足以自我成長為主；4. 彰化縣國中學校志工之認真休閒特質以認同感為主；5. 過往曾有志願服務經驗、曾為家長、擔任幹部、服務年資較深、月服務時數較多之學校志工，其持續服務意願較高；6. 彰化縣學校志工之參與動機、工作滿足、認真休閒特質與持續服務意願之間，呈顯著正相關；7. 認真休閒特質可顯著預測志工的持續服務意願。

<p>陳麗玉 2015</p>	<p>臺中市國民小學教育志工工作滿意度與持續服務意願之研究</p>	<p>臺中市國民小學教育志工問卷調查法</p>	<p>根據研究結果，歸納以下結論：1. 國小教育志工具具有高度的工作滿意度，以「人際關係」表現最佳；2. 國小教育志工具具有高度的持續服務意願，以「參與意願」表現最佳；3. 年齡愈高、服務年資愈久、每週服務次數越多、有其他志工服務經驗的教育志工，在「自我成長與發展」有較高工作滿意度；4. 目前擔任幹部、總是參與在職訓練的教育志工有較高工作滿意度；5. 無(孫)子女就讀服務學校、有其他志工服務經驗的教育志工在「留職意念」、「參與程度」的持續服務意願較高；6. 年齡愈高、服務年資愈長、每週服務次數愈多、目前擔任幹部、總是參與在職訓練的教育志工持續服務意願愈高；7. 國小教育志工工作滿意度與持續服務意願有顯著高度正相關；8. 國小教育志工工作滿意度能有效解釋持續服務意願，其中以「組織氣氛」的解釋力最高。</p>
<p>吳怡慧 2016</p>	<p>探討學校志工持續服務意願之研究</p>	<p>新北市國民中學學校志工問卷調查法</p>	<p>根據本研究結果歸納如下：1. 新北市國中學校志工參與者中大多數為 51 歲以上女性，教育程度高中(職)，每月服務次數 3 次以上，與服務年資 3 年以上；2. 學校志工持續服務意願在環境因素上具有較高的滿意程度，其中以「家庭支持」表現最高；3. 學校志工持續服務意願在工作滿足上具有較高的滿意程度，其中以「同儕群體關係」表現最高；4. 學校志工持續服務意願在學生學習情況量表上具有較低度的滿意程度；5. 每月服務次數 3 次以上、隸屬輔導室、且沒有子女就讀服務學校的學校志工，在環境因素量表中具有顯著性較高持續服務意願；6. 隸屬學務處、沒有子女就讀服務學校之學校志工在工作滿足中具有顯著</p>

			性較高持續服務意願；7. 沒有子女就讀服務學校之學校志工在學習表現量表中具有顯著性較高持續服務意願。
--	--	--	--

資料來源：臺灣博碩士論文知識加值系統，研究者自行整理製表。

在以上有關「學校志工持續服務意願」的文獻中，大多論文的共同點為「家庭因素」、「人際與組織環境因素」、「表達社會責任動機」，本研究將其分為「利己動機」、「利他動機」、「社會動機」等三大面向。

只要這三大面向參與的動機越多，志工持續服務的意願就越高，因此學校要讓學校志工持續在學校參與志願服務，就需要努力維持學校志工服務時的熱忱，除了志工的「利己動機」之外，更要給志工們一個好的服務環境、向心力充足的志工團隊，並且增加志工彼此間的人際互動，相信學校志工在服務時能有更多的滿足感與成就感，投入志願服務的「利他動機」及「社會動機」因素就會增加，增進持續服務的意願。

第五節 研究架構與章節安排

壹、研究架構

本研究主要探討「參與動機對國民小學志工服務角色與功能之影響」，以「新北市樹林區某國小的服務志工」為研究對象，探討學校志工參與動機，分析志工因動機而選擇的服務角色，進而探究學校志工持續服務的因素，作為研究架構的主軸方向，因考量研究主題與研究對象，希望藉由質性研究法，以深度訪談為主要研究方法，知悉研究對象的參與動機的真實想法、志願服務的歷程及持續服務的原因，藉此回答本研究所提出的研究問題，以供學校未來推展志工活動和招募志工之參考。

研究者在文獻探討及相關研究論文中，發現學者們對於參與動機理論有以下幾種看法：

Suandi (1991) 指出多數的研究是透過因素分析法 (factor analysis) 或內容分析法 (content analysis)，將志工參與動機分為三大類：

一、自利 (egoism)：為增進個人利益的行動動機，此利益可以有形的金錢報酬或為無形的自我成長、獲得他人讚賞；如：提高個人聲望、自我成長、當他人的榜樣、獲得成就感等。

二、利他 (altruism)：指在不求報酬的情況下，志願幫助他人的行為。

三、社會責任 (social obligation)：志工感受到「取之於社會，用之於社會」，進而以實際行動回饋社會的參與動機。

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

蘇瑞鴻 (2016) 研究指出教育設施場所志工參與的起始動機跟以下三者有關：

一、利己方面，以自我成長最能吸引志工前來。

二、利他方面，志工並不是抱持著為了要服務遊客，而是要跟遊客分享他所知道的東西。

三、在社會支持方面，則以同儕影響為最主要。

根據以上所述，發現志工參與動機主要是以「利己」、「利他」、「社會接觸」此三個主要因素，並且與持續參與動機的因素相近，因此本研究認為該三個因素值得借用作為學校志工的參與動機之架構，提出研究架構如圖 1-1 所示：

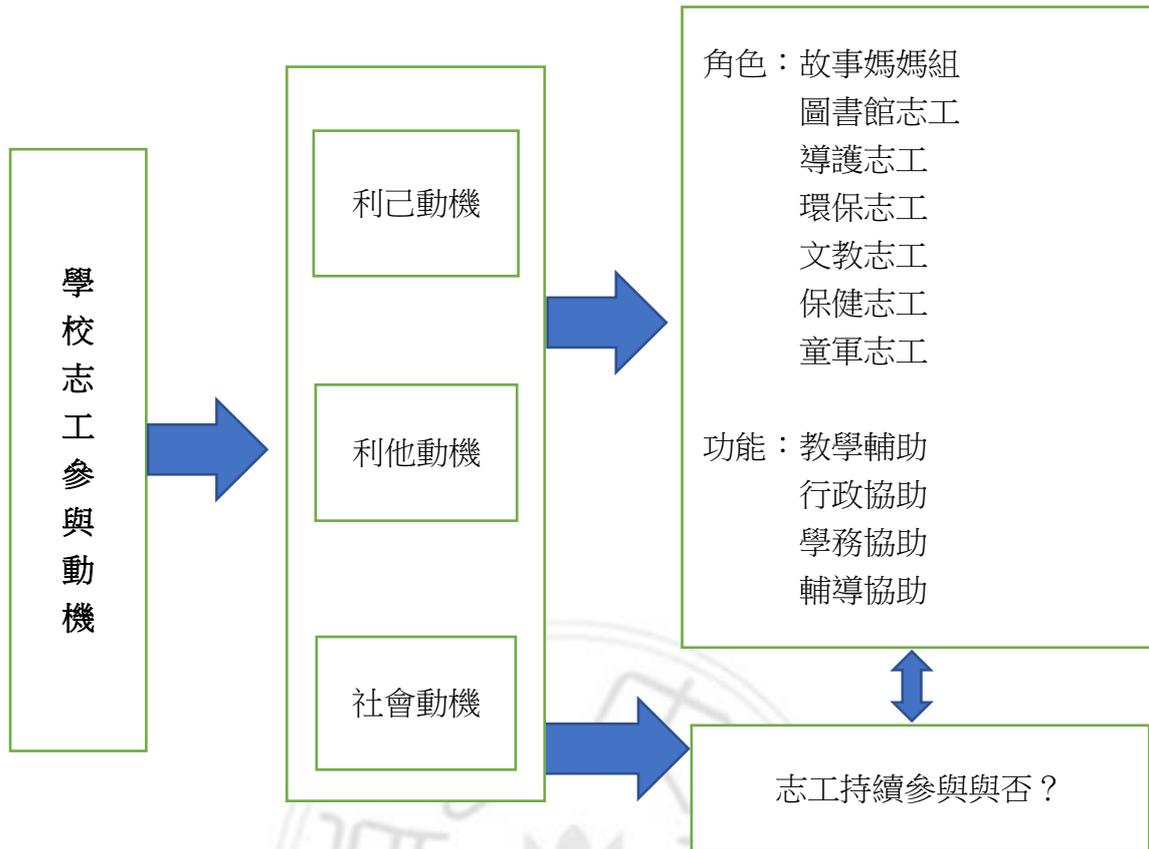


圖 1-1 研究架構

資料來源：研究者自行繪製。

本研究架構圖，將學校志工的參與動機分為「利己動機」、「利他動機」、「社會動機」三大動機為主要的參與動機，探討參與動機與志工的角色與功能的影響、參與動機對志工持續服務的探究及志工角色與功能對持續參與的相互變化，並從參與動機裡探索志工是如何選擇自己所服務的角色與功能；從參與動機中分析志工持續服務因素是否有任何改變？而最後是否因角色與功能和持續服務兩者間各自產生的收穫或是理由，從角色與功能中提升持續服務抑是持續服務改變了志工的角色與功能？以上皆是本研究將分析的內容及想要解答的問題。

貳、章節安排

本研究共分為五個章節，分別說明如下：

第一章為緒論，包含研究背景與動機、研究目的與研究問題、研究範圍、文獻回顧、研究架構與章節安排，其中的文獻回顧是針對志工參與動機與持續服務意願兩部份，分析前人的相關研究資料，再依據研究動機發展出來的研究目的與問題，建立本研究的基本架構。

第二章為理論探討，首先是志願服務的發展，再討論志工的參與動機相關理論、學校志工的角色與功能的相關研究，最後再將理論加以整理，充實研究資料的完整性。

第三章為研究設計與實施，首先主要包含資料蒐集方法、研究對象的相關資料和訪談問題、研究倫理及研究限制四個部份。

第四章為研究結果與討論，本研究針對學校的志工服務隊，在不同的服務類別中，依照類別人數的多寡，分別找一至兩位志工進行訪談，包含參與動機對志工角色與功能之分析、參與動機對志工持續參與服務之探討、志工角色與功能對持續服務之互相影響。

第五章為結論與建議，由前一章訪談分析的結果，整理出學校志工參與動機對其角色與功能之影響，並提出建議，供該研究學校在招募志工時，能有具體的協助。

第二章 理論探討

本章依據研究目的及相關文獻資料的整理，探討樹林某國小參與動機對國民小學志工服務角色與功能之影響，共分為三節來討論，第一節探討志願服務與學校志工相關理論，第二節探討學校志工參與志願服務的動機，第三節探討學校志工參與志願服務的角色與功能，以作為本研究的理論與分析基礎。

第一節 志願服務與學校志工之相關理論

壹、志願服務的意涵

一、志願服務的定義

志願服務其由來已久，在 2001 年聯合國將定訂為「國際志工年」；而我國亦於同年 1 月 20 日公布實施《志願服務法》，可說是國內志願服務發展史上最重要的一刻，鼓勵更多人加入志願服務的行列，成為學校家長參與學校事務的法源依據，而《志願服務法》立法的目的就是，為了整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民，將力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設與提昇國民生活素質。

志願服務是自願無償的工作，在不同的國家和時代裡，也有各種不同的形式和定義，而近年來各種論述也相當多。因此，研究者將國內外專家、學者、機構，針對志願服務所提出的定義，摘錄整理如下以做為參考：

（一）國外研究者：

Levin（1977）認為「志願服務」是泛指那些沒有報酬，自由奉獻於志願服務組織的人們，從事各種類型的社會福利活動；包括家庭、兒童福利、教育、心理衛生、休閒育樂、社區發展及住宅與都市更新等方面的工作。

Dunn（1995）認為「志願服務」是對於社會責任與態度的行動方式，它不是一種義務，並且是付出不求回報的。

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

志願服務國際交流協會 (International Association for Volunteer Effort) 在 2001 年出版的《世界的志願服務》(Volunteering World Wide) 一書認為：志願服務是一種沒有待遇、非責任的工作，以有組織性的方式來提供利於他人的服務，其服務範圍可以是為了組織本身或整個社會 (林以璇，2010)。

(二) 國內研究者及機構：

臺灣省政府社會處 (1988) 「志願服務工作手冊」對志願服務的定義為：志願服務，是出於己願，本著人類互助的美德，不求報償，利用餘時、餘力、餘財、餘知來表達對社會的愛意，對同胞的關懷，提供精神與物質兼有的服務。

陸光 (1994) 認為自願服務係指民間為增加社會福祉而自願提供不計報酬的各項服務，作為各國推動社會福利工作主要力量的來源。

陳金貴 (1994) 則指出志願服務是個人評價後的幫助行動，而非針對實質好處或接受他人的命令及壓力，是基於慈善的觀點、社會團結或利他主義而實施的。

吳美慧、吳春勇、吳信賢 (1995) 認為志願服務是種非專職性的，重視組織的動態過程，並強調參與者的非物質性收穫，亦是自我成長發展的活動。

陳武雄 (1998)，則認為志願服務是滿足民眾的心理及精神需求之重要方式，因為它是一種溫馨的回應，可以傳達人與人之間的關懷與互助；它是一種意念的結合，可以幫助個人開拓生活空間，改變價值觀念。

《志願服務法》(2001) 第三條第一項，明文定義志願服務為：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。

張英陣（2003）則認為，志願服務是一種不接受財務報酬的服務，一種出於自由意志的服務及是一種他人有利益的服務。

曾華源、曾騰光（2003）認為，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的互動、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與福利活動、組織性的利他行為、基於社會公益責任的參與行為。

綜合以上學者所述，可以知道志願服務是一種藉由民主的過程中，以個人自由意識的自主行為前提之下，主動積極的投入，以實際行動幫助他人、不獲取報酬、奉獻自己的時間、體力，增進國家、社會、社區或他人的福利，所表達關懷的社會服務工作，不只幫助別人也讓自我內心獲得成就感及心靈上的滿足。

二、志願服務的特質

志工與志工服務是志願服務組織的重要組成，經由志工們的參與才有所謂的志願服務，而志願服務提供志工自我認同與自我成長的機會。

葉步和（2002）歸納出志願服務的本質與特質如下：1.志願服務是一種民主的、出自於個人意願之結合而成的服務行為。2.透過個人意願和團體宗旨，使得志願服務得以在目標導向的規則下，達到服務的功能與目的。3.是直接利他的行動，故志願服務的目的並不注重金錢或物質的酬庸。4.志願服務乃透過個人或團體，有組織、有計畫的投入，達到同舟共濟、團結合作的目的。5.志願服務是由一群人或個體，兼著同一目標，薪火相傳的延續下去，所以它是一種持續不斷的工作。6.志願服務是一種行有餘力，助人服務的行為，並兼顧物質與精神、專業與非專業的層次。7.本著「人人可以做，處處能展開、時時都可以為、物物可利用」的原則，因此，志願服務具有普遍性及經常性。8.志願服務提供者與受惠者雙向互惠的過程。9.志願服務是整合人力、物力、財力、

智慧的系統，經由人際團體關係的建立，資訊的獲取、轉換及組織功能的發揮，才能有效地達成助人的目的。

陳金貴（2003）提出，志願服務的功能，在實際的運作下，已經超越它傳統的角色，提昇了單純助人的功能，使得志工對社會貢獻有更高意義。

曾華源、曾騰光（2003）提出，志願服務的特質，包括：1.志願服務是非謀求個人經濟利益為主的行為。2.志願服務是非外力強迫性的利他行為。3.志願服務含有濃厚的社會公益色彩。4.志願服務不是個人義務性行為。5.志願服務可以滿足個人心理需求。6.志願服務是以組織型態提供服務。7.志願服務是貢獻餘時餘力的活動過程。

陳武雄（2004）提出志願服務應該具有以下的特質：1.個人自由意志力的選擇，非外力干涉驅迫。2.利他而非利己的志業。3.發揮餘力，助人的具體行動。4.只問奉獻、不求回報的神聖工作。5.具目標及計畫經常性行為。6.人人可參與、處處能展開的普遍性工作。7.以愛心關懷為起點的義舉。8.長期持續不斷的投入。9.為一種應用科技、整合資源的助人方式。10.促進施者與受方同蒙其惠的互動過程。

林勝義（2006）指出志願服務的三項特質：1.在出發點上：志願服務是出自於自己的自由意願，自動自發去服務有需要服務的對象，並不是因為個人有義務而應該去做。2.在過程上：志願服務是利用自己的閒暇時間，以自身所擁有的知識、技術、經驗、體能及勞力，去服務他人，協助解決困難的問題，或是補充服務對象某方面不足的地方。3.在目的上：志願服務的目的，是為了協助他人或是為了增進社會大眾的利益，而不是為了求取志願服務人員自身的利益，或是從服務中得到金錢、財務的報酬。志願服務必須出於「志願」，不能勉強，而且是為了「服務」他人，而不是圖利自己。

綜合上述，歸納志願服務有以下幾個特質：

（一）出於個人意願，非強迫的行為。

- (二) 是無報酬的奉獻，不計報酬付出。
- (三) 是利用個人閒暇的時間，長時間的投入。
- (四) 出自於助人的心態，並不是只為自己的私利。
- (五) 有計畫與組織性的運作，協助解決問題。

將以上特質歸納，志願服務具有自我自發意願，並且不計報酬，關心社會、社區或增進他人的福祉為目的，並透過計畫性及組織性的運作，長時間投入服務性的工作，進而達到個人自我實現的滿足。

貳、學校志工志願服務的意涵

一、志工的定義

國內學者常將英文「Volunteer」一字譯為志工或義工，亦有其他學者翻譯為志願工作者、志願工作、義務工作者等等，本研究依據我國《志願服務法》第三條第二款，所謂志願服務者簡稱「志工」稱之。國內學者對志工的定義如下：

蔡漢賢（1990）指一群人追求公共利益，不計酬勞，本著自我意願及選擇而結合。

林萬億、林振春（1993）則認為志工是指貢獻時間，協助有支薪的員工，來提供服務，但不求金錢回報的人們。

陸光（1994）指出志工是以對社會負責的態度，本著個人的自由意願，奉獻自己的時間、精力，而不是以對金錢利益的關心，主動參與社會服務的活動。

吳美慧、吳春勇、吳信賢（1995）志願服務人員係指不計財務報酬、關心社會福利，本著個人自由意願，以奉獻自己的時間、精力，主動參與有關家庭、兒童、心理衛生、社區發展等社會服務活動者。

楊如蒼（2003）指出志工個人因自由意志及選擇、或聚集相同理念的一群人共同追求社會公益，關懷社會，不計酬勞，貢獻個人時間、金錢、能力，為需要的人提供專業或非專業性社會服務。

綜合上述學者的看法，志工是指以個人自由意願為主、不支薪，並以積極的態度、具體的行動，自願貢獻自己的時間、精力、金錢，為需要的人提供服務的人。

二、學校志工的意涵

志願服務的基本精神乃個人本濟世之胸懷、利他之德操，助人之豪情，服務之壯志；不計名利，不求回饋，志願貢獻自己之有餘，藉以幫助他人之不足，進而致力改造或促進的一種事業；其目的旨在促使群己關係更融洽，社會福祉更增進。它不僅是一份歡喜心，尤更需要甘願做（陳武雄，2004，224-225）。

而學校家長或社區人士依志願服務的精神，參與學校教育的相關活動，協助學校、輔助學校各項事務的運作，更是學校人力資源的支援者，因此學校志工組織成為學校重要的組織單位。

吳秋莉（1995）認為學校志工是基於對學校教育的關心，並持續和學校保持良好的聯繫、認同學校作法、自我成長與發展、行善積德、表達社會責任、反應他人的期望、追求社會認可等種種理由，而自願奉獻個人的時間、精力、智慧，不求金錢回報，主動為學校提供服務。

曾士雄（2001）認為學校志工為自願且不計報酬，利用工作閒餘，貢獻時間、精力、知識為學校服務，協助學校支薪人員推展學校教育業務者。

王貴瑛（2001）學校志工是指利用空閒時間或是特別安排時間，到學校義務協助學校辦理各種事務性工作的學生家長或是社區民眾。

林利俐（2003）提出，學校志工是指家長志願性、無酬勞地參與學校活動，以協助學校各種事務工作。

徐泰毓（2004）則認為，學生家長或社區人士，依個人自由意願，不計酬勞，利用空閒或是特別安排的時間，秉誠心以知識、體力、勞力、經驗、技術等貢獻學校，至學校從事協助教師教學活動以及其他事務性工作，或是依據其教學背景，貢獻其專長，實施教師與家長間的合作參與者。

顏憲文（2005）學校志工及學生家長與社區人士出於自願參與學校義務工作的服務，與志願服務理念的結合，而發展出來的一種服務模式。

林以鏞（2010）將學校志工界定為：學生家長或社區民眾依個人自由意願，不以獲取報酬為目的，利用空閒時間或特別安排時間，到學校參與學校行政與教學相關志願服務工作。

黃碧月（2011）志願性、無酬勞，利用空閒時間或特別安排時間到學校參與教學活動，協助學校處理各種事務工作的學生家長或社區人士。

綜合以上所述，研究者認為學校志工多為學生家長或是社區民眾，不論是否具有專業知識與技能，基於利他助人的精神，共同為增進學生身心健全發展而努力，並對於學校教育事務志願且無酬的提供協助，使得學校、家長、社區三方之間的關係更為密切。

三、學校志工的發展

我國最早的志願服務，可以說是對弱勢者濟助行善為主，回顧史實記載，家族互助的「義倉」、糧食互助的「社倉」、人際互助的「鄉約」，以及經濟互助的「錢會」，均源於人類互助情感所表現出的自助互助精神，如對渴者施茶、飢者施粥、寒者施衣、無力安葬死者施棺、鋪路造橋以及濟貧或關心社區鄰里生活需要，皆是自願服務的具體表現（曾華源、曾騰光，2003）。

學校志工制度已經實施多年，各項志願服務相關的權利與義務也逐漸完備，但也難免會受到各國社會變遷、教育改革的不同而有所差異，因此要探討學校志工發展時，就需對其歷史發展有所了解。

研究者依據林利俐（2003）、顏憲文（2005）、石昭薰（2009）、曾毓志（2014），整理出國內學校志工制度沿革，如表 2-1 所示：

表 2-1 國內學校志工制度的發展表

年代	特色	學校志工服務項目與發展	範圍
萌芽時期	宗教的慈善事業	物質的救濟、施捨，改善人民的生活環境和條件。	全國
1980 年以前	家長參觀學校活動	母姊會、教學參觀日、媽媽教室、學校及社區聯合運動會、家長會。	學校
發展時期 1980 年到 1990 年	由物質救濟轉向知識性與精神性的服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 宗教團體的社會服務。 2. 民間社會團體：國際紅十字會、獅子會。 3. 社會福利機構：張老師、生命線。 	全國
	家長參與學校活動	<ol style="list-style-type: none"> 4. 學校義務工作。 1. 1982 年臺灣政府頒布志願服務實施要點。 2. 1985 年臺北市教育局，有計畫性的推動家長志工定期參與學校活動，之後其他縣市跟進，建立家長義工組織初步雛型。 3. 1986 年 9 月臺中市建立「學校志工制度」。 3. 1989 年臺灣省中小學推動志工制度實施原則，作為學校推行志工制度之依據。 4. 1990 年教育廳規定家長志工協助交通導護工作。 	學校 全國 學校
多元時期 1990 年到 2000 年	有系統、有計劃、有組織的運作方式。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1991 年開始有系統、有計劃、有組織的運作方式。 2. 1992 年各縣市舉行協助學校推展教育有功人員表揚，以表揚對學校有貢獻的學校志工。 3. 1994 年開始，臺灣省教育廳為學校交通導護志工投保平安保險，學校志工獲得特別保障。 4. 1996 年行政院發表「教育改革總諮議報告書」，強調家長應該參與學校事務。 5. 1999 年《教育基本法》第八條第三項家長有參與學校教育事務之權利，家長依法參與學校正式組織。 	全國 學校

來，是指引起個體活動，維持已引起的活動，並導致該活動朝某一目標的一種內在歷程，也是行動的原動力，可用來解釋個體行為發生的原因或理由（張春興，1991）。

Steers 與 Porter（1987）認為動機應包括激發、引導及持續人類行為三個基本要素：（張慶勳，1996）

一、激發人類行為：此力量引導人們採取某一特定方式的行為。

二、引導人類行為：引導人類行為的力量指引目標的取向，個人的行為受引導而朝向某種方向。

三、持續人類行為：為了要維持人類行為並使其持續進行，周遭環境必須增強個人驅力或力量的密集強度和導向。研究者將動機（motive）定義為：存在內心的一種複雜歷程，包括內在驅力、嚮往、需求、期待、緊張等狀態或其他心理狀態，能激發個人並維持其自願性活動，以導引達成目標。

瞿海源（1991）動機是用來解釋個體行為發生的原因或理由，是一種假設性建構，並不能直接觀察到它的存在，而必須由個體表現出的行為推測而得。

王貴瑛（2001）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。

陳秋蓉（2001）動機指激起某一種行為的心理歷程，其程度大小視行為後所能獲得的報酬或滿足感而定，其無法由個體的外表反應直接看出，但可經由個體所表現的行為來判斷和推測。

曾士雄（2001）動機需有三種特徵：起於行動前、是一種持續的內在歷程，能引起個體朝向某一目標，表現出外顯行為。

動機的定義會因研究取向的不同，而有不同的解釋，但其實各學者的定義差距不大，所指的範圍也大致相同，從上述可知，動機不但是是一個靜態的心理概念，也是一個動態的歷程，包含個人動念前、動念時以及動念後的行為及表現。

貳、動機之理論

志願服務工作的動機根據佛蘭斯、曼塞、施嬭娟等多位專家學者的說法可分為內在動機（Intrinsic Motives）和外在動機（Extrinsic Motives）（吳美慧、吳春勇、吳信賢，1995），分別說明如下：

一、內在動機：

內在動機是指工作活動本身為目的之動機，完全不考慮對自己是否有益處？是否有影響？完全出自於內心一股熱忱以改善社會為最終心願。又細分為：

（一）社會責任感：中國自古有句名言「個人自掃門前雪，莫管他人瓦上霜」，因為他們開始注意週遭的事務，注意社會、家庭問題，關心他人，並實際的參與各種公益活動。

（二）回饋社會：此類型的人多半經歷過不少災難、變故，有感生命之脆弱、短暫，基於回饋社會的心理，參與服務工作，以女性為居多。

（三）宗教因素：宗教在人類生活、歷史文化中佔有重要地位，其信念、精神亦深深影響每個人的行為及社會活動。此類型的人即是抱著「知恩圖報」的理念，與「推己及人」的信念，將個人的福分，廣泛宣揚。

（五）好奇心：每個人都有好奇心，對於自己不熟悉的事物，總保持一份新鮮感。

二、外在動機：

外在動機是指以工作本身為手段，與工作有關之事物為目的的動機，即不全是利他的因素，會考慮到自己的利益或收穫。可細分為：

（一）求取經驗、增進知識：以年輕志工居多，正值 Erikson（1950）所謂的自我統整期，對增進自我了解、自我認知的課題特別感興趣；又因為步入社會不久，更覺得吸收新知識特別重要。

(二) 改善目前生活：生活上種種有形及無形的壓力，常形成人們跳脫家庭的動力，希望藉著換環境，改變目前生活的型態，而加入服務性的工作，盼能從幫助他人而肯定自己，重新尋回自己存在的價值。

(三) 社會接觸的需要：每個人都有追求友誼、認識朋友，避免孤獨感的需要，這就需要接觸社會的不同動態，而加入志願服務工作的行列，是最佳的途徑。

(四) 自助互助的需要：此類型一方面將自己慘烈的經驗化成助人的動力，另一方面則以參與倡導的方式，喚起社會大眾的注意。

(五) 基於自我實現的需要：Loeser (1974) and Rubin (1970) 的研究中指出，很多志願服務者透過志願服務的過程，達成自我實現的需要，此類型志願服務者往往在生活上已經沒有特別的困擾，且認為自己具有特別的專長，因而藉著參與輔導性質的志願工作，來達成自我實現的目標。

(六) 缺乏明顯動機：有些志願服務者不清楚自己參與志願服務的動機，只基於一般印象，認為團體應該不會是不良組織，參與的人都沒有邪惡念頭，自己加入這樣的組織，也沒有什麼危險性，於是不明就理的參加了。

參、志工參與動機的理论基礎

對於志工參與志願服務的工作理論，通過許多專家學者的研究，可歸納出不同的觀點，綜合下列幾個理論分述如下：（林勝義，2006；蔡祈賢，2013）

一、利他主義 (altruism)：利他主義是倫理學中的行為理論，強調無私幫助他人、不求回報且無回收報酬的期待，長久以來被認為是人們參與志願服務的主要理由之一。所謂利他，即是從別人所獲得滿足之中，得到自己付出的快樂與成就感，也就是一般志工可以持續服務行為的主要原因之一。

二、期望理論 (expectancy theory)：由弗洛姆 (Victor H. Vroom) 於 1964 年所倡導，他認為激發人努力完成任務的力量包括三個因素：個人對工作的期望、工具性與結果的期望值。期望是相信只要有付出就會有結果、工具性則認

為完成某種結果應該會導致其他結果的可能性，而期望值是指個人趨向某事或某人的正負情感強度。也就是說個人相信他有能力完成工作，並從中獲得肯定與酬賞（呂勻琦，2001）。當志工對於自己在服務中，期待可以學習到新知、與他人互動、獲得心理滿足等未來報酬，便能產生行為，持續參與志願服務。通常志工之期望與實際所從事工作的差距越小時，其流動率也會越低。此理論最能解釋人們持續參與志願服務的理由。

三、效用理論（*utility theory*）：效用是衡量滿足程度的指標，其立論的基礎是追求「效用極大化」，經濟學認為人們從事選擇決策時，其最終目的就是在可能的範圍內，追求最大的滿足，就志願服務而言，如果一個人從他所參與的志願服務之中，可以得到他心中最大的滿足，他必將「無怨無悔，樂在其中」。

四、交換理論（*exchange theory*）：由社會學家豪門斯（*George C. Homans*）於 1974 年所主張，強調個人行為是利益取向的，酬賞可以是物質、金錢或精神方面，當其獲得大於付出時，人們即會採取行動；所以是從成本效益的觀點，就個人行為付出與獲得之間的比率，作為衡量其是否投入的標準。在交換的過程中，交換的雙方若不能得到滿意的結果或利潤時，則無交換的必要。基於此理論，一個機關能否吸引足夠的志工參加，與它能否提供相當之支持與回饋有關，在供與需之間平衡，才能維持兩者間社會支持網絡的互動。

五、人力資本理論：人力資本是強調付出與獲得的關係，這是借用經濟學上的投資概念，早期理論對於人力資本理論在志願服務的參與，傾向於把志願服務活動與社會階級的差異聯想在一起。而人們往往想獲得增進知識、工作技巧、健康，甚至增加收入，而參加志願服務工作；所以招募志工人員的機構所提供的訓練課程，志工人員也會因此提高其人力資本的投入。

六、社會化理論（*socialization*）：由尼爾（*Neil J. Smelser*）所提倡，認為人一生中的行為，都受社會化的影響，其作用涵蓋人生各階段之學習，包括正式

與非正式、計畫與非計畫之過程；社會化使某些價值觀、信仰或態度，內化為個人思想行為的一部分。當人們認為參與志工服務、貢獻心力，是個人的責任及人生角色之一時，參與即成為一種自然而然的行動。

七、增強理論（reinforcement theory）：源自於心理學家史金納（Skinner）的行為理論，提出環境是動機的基本來源，行為是事件結果的功能，強調賞罰與學習兩者對於個人行為的影響。就志願服務而言，要鼓勵社會大眾踴躍參加志願服務，並且把服務工作做好，則在志工服務的機構或環境中，必須提供正增強的事物，例如福利、成長機會，以及創新服務的項目，安排休閒活動，這些都有助於鼓勵及維繫志工的參與。

八、目標設定理論（goal setting theory）：心理學家洛克（Edwin A. Locke）認為目標設定及其達成的慾望，對於人類的行為有很大的影響。而目標本身就具有激勵作用，目標能把人的需要轉變為動機，使人們的行為朝著一定的方向努力，並將自己的行為結果與既定的目標相對照，及時進行調整和修正，從而能實現目標。而志工參與志願服務的意願愈強，其服務表現的結果越好，目標的達成程度也愈高。

九、需求層次理論（Hierarchy of need theory）：這是由美國心理學家馬斯洛（Abraham H. Maslow）所提出，主張人的行為皆由追求需求而生，人類的需求呈金字塔型，依其順序由下而上，分成：

（一）生理的需求：與個體生存有關的需求，維持生命與生理，這些基本需求滿足後，其他需求才會出現。如：食物、水、空氣等。

（二）安全的需求：當生理需求滿足後，個體會尋求避免於危險、恐懼使自己的生活更有保障。如：生命、經濟。

（三）愛與歸屬之需求：當生理需求和安全需求都獲得滿足時，個體就會出現社會性的需求，包含愛與被愛、被認可及被鼓勵，在團體中擁有歸屬感。

(四) 自尊的需求：包含兩個不同的需求，包括內在的尊重，如自信心、成就感、專業能力；外在的尊重，如社會地位、賞識、認同。自尊的需求就是希望內在與外在都被別人肯定、欣賞及尊重。

(五) 知的需求：對不理解之事物希望被理解的需求。

(六) 美的需求：對美好事務欣賞的需求。

(七) 自我實現的需求：當上述需求滿足之後，個人對於未來持續成長與個體發展，發揮內在潛能，以達成個人所希望的成就。

低層次需求獲得滿足之後，即產生較高層級之需求。參與志願服務人員，於滿足基本需求之後，可藉由志願服務的過程得到社會性歸屬、受到尊重及自我實現的需求，以獲得更高層次需求的滿足。

綜合以上，在志工參與理論中，顯示人們參與志願服務的動機不是單一的原因造成，可能是由兩種或兩種以上的因素交互作用的結果。

肆、志工參與動機的相關研究

志工加入志願服務的行列，其參與動機是多樣且複雜的，幾乎沒有單一的動機，隨著服務對象的不同，滿足不同階層的參與動機，蔡啟源（1995）綜合國內外學者研究，將志願服務的動機分成三大類：

一、自我型動機：以自我興趣、自我認識、自我實現為取向，藉由服務他人，獲得具體之獎賞，以獲取自我心理滿足與生活的樂趣。

二、利他型動機：完全是以服務為取向，認為參與志願活動是理所當然之事，是傳達對別人的照顧與關懷的具體表現，想為社會盡心力，想從事有意義的工作，對社會責任有認同感。

三、社會型動機：由服務他人，達到實踐社會性的接觸、擴展人際關係之目的。

吳秋莉（1995）將家長志工的動機分成五個層面：

一、自我成長與發展：1.從參與學校志工工作中獲得有關教養子女的知識；2.發揮所長學以致用，肯定自己的能力，獲得自我成長的機會；3.結交志趣相投的朋友，增進自己的人際關係，改變自己的生活等。

二、積陰德：認為個人的付出會得到回報，善有善報。

三、表達社會責任：1.覺得該為別人做一些事情；2.覺得對社會有一份責任；3.幫助別人就是幫助自己。

四、反應他人期望：1.由於朋友參與，或獲得朋友的鼓勵而參加；2.希望家人及朋友以已擔任志工引以為榮；3.希望為子女立下一個好模範。

五、追求社會認可：1.希望被他人欣賞及尊重；2.希望提高自己的社會地位。

王貴瑛（2001）對家長志工參與動機分為：1.為了服務別人；2.自我成長；3.回饋社會；4.結交朋友；5.有空、打發時間；6.作功德；7.朋友、鄰居建議 8.增加別人對我的尊敬；9.社會趨勢；10.其他。

陳秋蓉（2001）提出六種服務動機，包括：宗教理由、知識技能的獲取、好奇心、自我實現與成長、回饋社會幫助他人、結交朋友。

曾士雄（2001）志工的參與動機分為：1.成就感；2.宗教理由；3.表達社會責任；4.學習與成長；5.人際關係；6.個人利益；7.反應他人期望。

張清秀（2001）則認為參與動機包括：1.參與社會服務工作，抱持著人飢己飢、人溺己溺回饋社會的精神，奉獻自己的心力去幫助需要幫助的人；2.增進人際關係，從服務他人的過程中，學習如何與不同類型的人溝通、協調，以擴展社會經驗；3.實務的歷練，透過學校學習相關課程配合參與志願服務工作，以增進實務之體驗；4.自我成長，藉由參與服務工作之各項在職訓練，學習新事物，開拓新視野。

林利俐（2003）1.回饋他人；2.社會接觸的需求；3.表達社會責任；4.自我學習與成長；5.反應他人期望；6.照顧關懷子女。

李進霖（2004）將志工參與學校志工組織的動機分為：1.回饋母校；2.回饋他人；3.貢獻社會；4.孩子的邀約。

黃志弘（2004）將志工參與動機類型分為：1.自我利己型：個人內在導向，重視自我實現；2.利他回饋型：以服務為取向，參加志願服務是傳達對別人關懷、也是社會回饋的具體表現；3.社會接觸類型：藉由服務他人的機會，達到社會接觸的目的。

利百芳（2004）將參與的因素歸納為「內在因素」和「外在因素」兩種，內在因素包含：1.以身作則；2.回饋母校；3.條件符合學校所需；4.愛烏及烏的愛心；5.想掌握孩子的學習情況；6.希望擴展生活層面；7.做善事、積陰德的傳統觀念；外在因素包含：1.家長認同校長的領導；2.受時代潮流影響。

黃丞傑（2006）發現學校志工對學校志願服務的參與動機包括：社會接觸、利他回饋、自我利己。

邱明崇（2006）歸納志工參與志願服務工作的動機，分為十三個動機構面：1.自我成長動機；2.成就感動機；3.社會需求動機；4.知識技能動機；5.社會責任動機；6.意願實現動機；7.機構特質動機；8.宗教道德動機；9.特定報償動機；10.自助助人動機；11.職業需求動機；12.政治趨勢動機；13.享受樂趣動機。

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

費斯克與史凱佛（Fischer & Schaffer, 1993）兩位學者提出參與志願服務的動機，分別為：利他動機、意識型態動機、利己動機、實質回饋動機、資格取得動機、社會關係動機、時間動機、個人成長動機、多重動機等九項：

一、利他動機：助人、做好事與具社會責任感是最平常且最常見的參與志願服務的動機，且以服務為取向，認為參與志願服務工作是自發性行為。藉由從

事志願服務達對別人的關懷與照顧，想為社會盡力，從事有意義的工作，對社會責任有認同感。

二、受意識型態引導的動機：志工有時會因為一些意識型態、價值觀或特殊因素，有目的加入志願服務工作，而不只是在利他動機。

三、利己動機：人們加入志願服務可能是為了要滿足自我的需求，如處理內心的衝突或是得到支持，以自我實現為取向，從服務他人，獲取心理的滿足及生活的樂趣。從幫助別人，讓自己心情愉快、獲得他人肯定、產生成就感、增加生活歷練或為自己積功德等。

四、獲得實質回饋動機：有些志工投入志願服務是因為他們預期，會對自己和家人有益處，期望得到實質的物質回饋。

五、提昇社會地位動機：志工希望能學習到專業知識、技巧、接觸或認知等方面的因素，讓學生或是成年人願意參與志願服務的工作。

六、建立社會關係的動機：為了交朋友或認識更多人而參與志願服務工作，友誼的關係是支持志願服務的重要因素，並藉由服務他人，達到實踐社會參與、擴展人際關係，使生活層面擴張。在從事志願服務時，可以認識不同年齡層的朋友。

七、打發休閒時間的動機：從事志願服務工作是一種打發時間的活動形式，而某些志工會加入志願服務是因為他們有空閒的時間。

八、追求個人成長動機：學習、個人成長及心靈提升也是投入志願服務的重要動機，大多數志工在服務別人歷程中獲得助人的喜悅，從付出當中得到個人心靈的回饋。

九、多重動機：人們加入志願服務的動機理由多重，而原始的參與動機可能會隨著時間改變，志工參與特定工作之後，動機也可能不同。

黃碧月（2011）：1. 志工參與動機通常不是單一的因素使然，可能是多種因素以動態複雜的心理歷程交互作用的結果，學校在徵求志工時應考量其多元

動機；2.志工參與動機的來源十分複雜，會受到個人需求與滿足的情形、付出與獲得的關係、個人期望或社會價值觀的影響；3.志工參與動機跟個人的內在、外在與主動行為皆有相關，可決定個體的行為方式、方向、強度與持續力。

綜合上述的研究，發現志工參與的動機是多元且變動的，而一位志工可能在同時擁有多重動機，除了個人主觀因素及外在的環境有關，也有可能因為投入時間增加或實際參與志願服務工作之後，改變自己原來的參與動機，而每個人的參與動機也有所差異，大致可以分為三個方面動機：

一、自利動機：包含獲得自我成長學習機會、與家人有關、知識技能的獲得、服務後得到的成就感及親職教育部份。

二、利他動機：包含反應他人的期望、自助助人的熱忱及宗教道德。

三、社會動機：包含政策趨勢、符合社會的期待、社會責任部份及擴展人際關係。

環繞志工本身不出我、他人、社會這些範疇內，因為志願服務會繼續存在的因素，與志工自己本身的參與動機息息相關，因此志工的參與動機是值得深入探討的問題。

第三節 學校志工的角色與功能

壹、學校志工的角色

學校志工的背景來源多元，因此所服務的內容是多樣化的，依服務學校的不同，所要求的志工服務項目就不盡相同，依照志工能力發揮其角色功能，有助於人力資源的運用，將有助於學校各項活動的推展，貼近被服務者需要的服務。

陳志福（1990）所做的調查，家長與教師認為國小志工提供較可行的服務項目包括以下五個方面：1.交通導護；2.愛心服務；3.協助教具及圖書館管理；4.社區聯絡；5.批改有固定答案的作業或測驗等。

陳清溪（1994）則指出，學校志工服務的項目很多，最多的是交通服務，其次依序為辦理學校運動會、學生校外生活指導、綠化美化工作。

陳秋蓉（2001）歸納學校志工服務的七大構面，分別為教學、作業、教學資料、休閒及教學充實、校園安全、輔導、社區教育及聯繫層面。

許瑛珍（2002）指出學校志工參與協助項目，包括：1.協助學校辦理各項活動；2.參與各項服務工作；3.提供專長支援的教學活動；4.協助推展社團活動。

林海清（1990）曾論述，認為學校志工的角色，包含直接服務、間接服務、行政、決策諮詢、社會倡導、橋樑等不同角色。研究者依照國民小學學校實務現場整理如下：

一、直接服務的角色：即直接對學生提供必要的協助，如班級說故事、讀經、晨光教學、上下學交通導護、圖書館管理、資源回收.....等。

二、間接服務的角色：即間接途徑提供服務，如學校運動人力、財力支援、學校活動策劃的協調、經費的籌募、校務基金的籌措.....等。

三、行政的角色：包含大型典禮會場佈置、設備的維修、推動志工服務工作、記錄的撰寫、統計資料、海報資料的製作.....等。

四、決策諮詢的角色：提供校外動態訊息、學校校園規劃、建立社區家長人才資源網，以提供學校建設或抉擇之參考.....等建議或諮詢。

五、倡導者的角色：學校志工可以透過各種管道，反應學校需求，或基於維護學校的權益，進行倡議、宣導，創造有利校務發展之條件.....等。

六、協調者的角色：擔任學校與社區、學校與家長、教師與家長之間的溝通管道、居間調解親、師糾紛，協助解決學生衝突.....等。

邱明崇（2006）的研究指出，學校志工的角色主要以協助輔導，配合教師延伸學習為主，並不涉及專業教學與輔導角色。

而國立教育研究院，在 2006 年出版的《103 期國小校長儲訓班專題研究成果彙編》也提到學校志工實施的項目，如以下所列：

一、協助辦理教務工作，提昇多元的教學效能：

（一）圖書室管理志工：協助整理圖書室之各類圖書及管理秩序、辦理借、還書業務，整理及破舊書籍補修。

（二）說故事媽媽、辦理兒童讀書會：配合閱讀運動，說故事媽媽於課間活動說故事，以均衡小朋友聽、說、讀、寫的語文能力。

（三）協助擔任協同教學、補救教學等活動。

二、協助辦理訓導工作，落實安全教育、品格教育之健全：

（一）交通導護志工：協助導護老師上學、放學指揮交通，維護學童上下學安全。

（二）發揮專長、指導學生社團：協助推展社團活動、才藝教育，擴大辦理社團活動，使學校與社區相結合，肩負社會教育之功能。

（三）善用家長資源，從事各項教育活動：如邀請警察（義警）人員進行學童安全教育、消防（義消人員）實施防火教育，或結合社區辦理有關議題之教育親子成長營……等。

（四）協助健康中心，作簡易急救處理：國小階段，學童活潑好動，容易發生小擦傷，透過志工的協助、將更能妥善照顧。

三、協助辦理總務工作，改善學校學習環境：

（一）協助教學設備之檢修。

（二）維護改善校園環境。

（三）加強綠美化及垃圾廢棄物處理。

四、協助辦理輔導工作，昇華學童心靈：

- (一) 辦理班級親師會。
- (二) 愛心媽媽服務志工。
- (三) 善用家長專長，從事各項輔導活動：如邀請志工人員進行性別教育，法治教育……等。

綜合以上內容，學校志工服務的地點是在學校校園；服務內容而言，以校內、校外照顧及協助教學為主；角色身分而言，多配合學校專業人員的協助支援服務。學校志工具服務熱忱和愛心，所提供不論是精神或物質的服務，其最終的目的仍是為了服務學校與學生，增進學校教育功能，而非取代學校專業工作者的職能。

貳、學校志工的功能

我國《志願服務法》第一條中提到志願服務之功能為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質。

在學校提供服務的志工，不僅在學校提供行政和教學支援，對於學校促進教育的發展和教學活動都有顯著的成效。

美國南卡羅萊納州教育廳（South Carolina State Department of Education，1985）的研究報告中，指出學校志工的功能有：1.提高學生的學業成就；2.提供學生更多的個別學習機會；3.建立學生和志工的自尊心；4.加強學校和社區的聯繫；5.減輕教學工作中與教學無關的工作量；6.志工協助教學或社團使課程內容更豐富多樣。7.提供學生與職場實際接觸的機會；8.提供積極的成人行為模式給學生當作榜樣；9.提供社區民眾了解學校課程安排的機會；10.提供實施親職教育機會；11.提高學校內成人和學生的比例（曾士雄，2001）。

吳秋莉（1995）提出，學校志工不僅可以改善學校人力不足的狀況，促進學校與社區的良好關係，也為學校志工的家庭帶來新的活力，志工也可藉由成長課程，間接提昇社會人力的素質。

王貴瑛（2001）則認為學校志工功能，可以分為以下四點：1.認為對學校而言：有效運用社會資源，改善學校人力不足的困境，增進與社區的關係，並獲得家長的認同與支持；2.對教師而言：增加豐富教學資源，提升教學的品質；3.對學生而言：可以提升學生學業成就、建立學生信心，為學生樹立良好的楷模；4.對參與的家長而言：因成長課程提升個人素質、擴大視野、增加自信心及提升親職教育的能力。

顏憲文（2005）分析國內對學校志工的研究中，指出：1.學校志工的志願服務可以彌補學校人力資源上的不足；2.並能活絡教育的生態環境，使教育資源更加豐富多元化；3.使學校教育的情境更富人情味，並促成學校與社會之間較頻繁的互動與均衡調適的關係；4.就學校而言，可以促進學校與社區的互動，建立和諧的關係，符應開放教育的時代趨勢；5.就教師而言，可減輕教師部分的工作負擔；6.就參與家長志工而言，可因成長課程，提升素質、增加自信心及親職教育的知識；7.就學生而言，可提高學生的學業成就，建立學生信心，為學生樹立良好的模範。

林文士（2010）認為學校志願服務之推行，其功能涵蓋甚廣，從教師、家長、學生，至學校育環境到在地社區，均具有積極正向功能；能彌補學校人力不足的窘境，減輕教師教學及行政工作的負擔；結合社會的在地資源，提供學生更多樣化的學習環境，豐富學習內容。

林以鏞（2010）認為志工的功能有以下五種：1.支援性的功能：不管是志工的人力或財力皆發揮支援性的功能。如：晨光說故事的志工等；2.補充性的功能：學校教育中有許多專業性、藝能性的教育服務工作，或許需要專業人士來延伸學習服務，此時志工即可發揮補充性的功能，彌補教師人力不足的窘境，讓教師能更有時間適時的指導。如：藝術教育志工、課業輔導志工等；3.替代性的功能：學校志工初期提供較低層次的服務工作，而志工若接受完整且計劃性的專業訓練，即可具備替代人員之不足的功能，提供更豐富、更具專業

知能與技術的服務內容。如：交通導護志工、圖書館志工等；4.社會環境提昇的功能：學校教育並非僅是教育學生，學校也兼具社會推廣教育的職責使命，志願服務團體除提供之直接性服務之外，對於社會教育、社區發展和家庭教育議題等，同時可以扮演倡導者的角色，積極宣導政策理念，使觀念價值可以落實於下一代身上，進而提昇整體社會環境。如：環保志工、協辦親職講座等；5.實用性的功能：志願服務工作最基本的表現就在於提供簡易且直接的服務，學校志工延伸教育服務的時間與項目，以滿足服務對象的需求，透過此種實際的協助工作，給予最即時且實用的服務。如：健康中心志工、專業志工等。

綜合以上所述，研究者認為，學校志工的功能涵蓋多元面向，服務的項目包含：交通導護、資源回收、愛心服務、圖書館管理、推動閱讀、班級服務.....等，而目的為減輕行政與教學人員的工作負擔，提供學生多樣化的學習資源，結合社會在地文化，為學校奉獻服務的精神，是學生們的學習楷模；而學校的志願服務也提供給家長與社會人士參與社會服務的機會，不僅拓展志工個人的視野；也讓學校師生、社區的關係更加緊密。

參、學校志工相關研究分析

研究者檢視「全國博士論文檢索系統」，從 2000 年後，以學校志工為題目之相關研究計有 63 篇，其中研究的議題包含有志工管理、領導方式、組織承諾、家長參與、志工需求、工作滿意度、自我能力、生活品質、角色知覺、工作投入、持續參與及參與動機等類型。在研究的議題上，對學校志工參與動機研究較多，近期偏重學校志工投入與工作滿意度的研究。研究論文中以質性訪談觀察的有 16 篇，量化問卷調查的有 47 篇，且以量化的調查研究較多，從相關論文歸納得知，各校所面臨的問題，有部分屬性雷同，但程度上還是有所差異，因此，本研究乃是透過質性研究方式，對新北市某國民小學的志工進行訪談與觀察，提供該學校招募志工、推展學校志工服務之參考。

第三章 研究設計與實施

本章依據研究設計及研究實施，共分為三節來討論，包括資料蒐集方法、研究對象、研究限制。研究者以新北市樹林某國小的學校志工為研究對象，採取質性研究的方法，透過訪談了解學校志工的服務動機、服務的經歷、服務之後的改變，及參與動機對志工服務角色與功能的影響。

第一節 資料蒐集方法

基於本研究主題及研究對象的考量，因此本研究採取質性研究法，以訪談方式為主要研究方法，以新北市樹林區某國小為研究學校，探討該校的學校志工的參與動機對服務角色與功能之影響，首先文獻分析了志願服務的意涵、定義、特質、參與的動機、學校志工的意涵、發展、功能、角色等，作為本研究的基礎，希望透過研究對象，以深度訪談的方式，對研究對象及研究的主題有更深入的探討，獲取本研究的資料，經由文件蒐集進行資料的分析及資料的統整，取得研究的結果以達成研究之目的。

一、質性研究法：簡春安、鄒平儀（1998）認為質性研究法的精神是重視當事者真實的感受及看法，且透過對當事者周遭種種的關係，同時且整體去了解當事者對該事、該物、該人、該環境所賦予的意義，並細緻地探討人與人、人與事之間的互動、互相影響的關係。其內容在於強調被研究對象的原來想法，敘述其行動為何、彼此間之交互作用、瞭解其真實意義與詮釋等問題。其內容在於強調被研究對象的原來想法，敘述其行動為何、彼此間之交互作用、瞭解其真實意義與詮釋等問題。

本研究以深度訪談法為主要研究方式，訪談對象以研究學校的學校志工為主要對象，事先擬妥訪談大綱與訪談問題，在取得研究對象的同意後與其約定訪談時間及訪談地點，為使受訪者可以盡情陳述服務經驗與感受，初次拜訪時

先說明研究動機及目的，讓受訪者對本研究有初步的認識，使其針對研究問題提供完整、深入的內容。

二、文獻分析法：本研究蒐集國內、外有關志願服務及學校志工的相關書籍、論文、期刊、政府出版品及網站上相關文獻，進行分析並加以歸納，作為本研究立論依據。

第二節 研究對象

新北市樹林區某國小志工服務隊共分為七組，隸屬於輔導室之下，由輔導室統籌督導管理，在校長的領導帶領之下，為學務處、輔導室及教務處提供服務支援，其組織架構圖如下圖 3-1 所示：

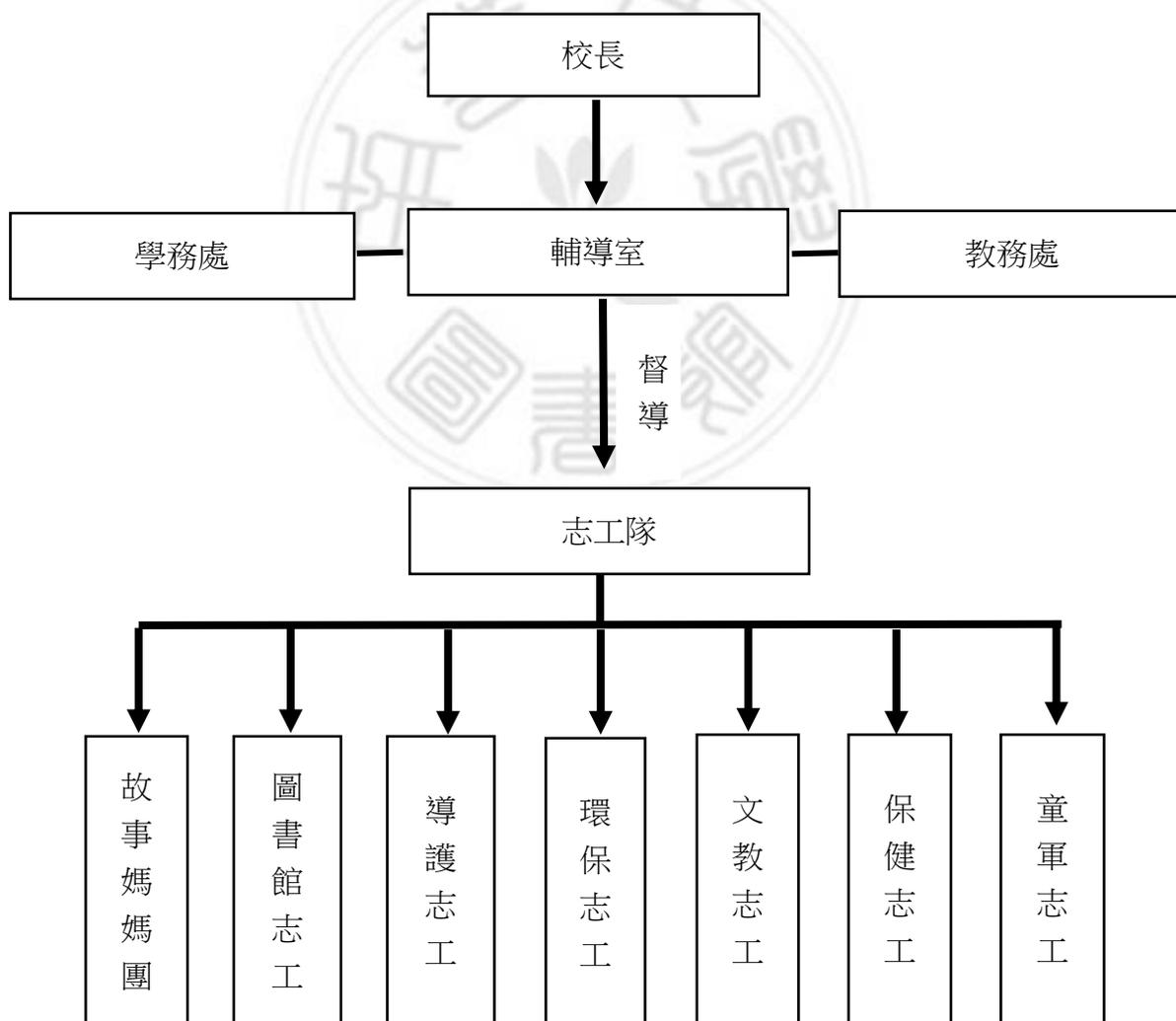


圖 3-1 志工服務隊組織架構圖

資料來源：研究者自行繪製。

(一) 新北市樹林區某國小研究學校的志工服務內容

研究學校的七大志工類別，服務的對象及時間皆不同，部分組別學校方面有配合協助的行政人員負責統籌分派工作，而部分服務組別則由志工自主運作，其貢獻及功能各有不同，如表 3-1 所示：

表 3-1 志工服務內容

組別／服務內容	組別功能	學校現有 人員編制	服務時間與對象	志工的貢獻
故事媽媽組 Story Volunteer	教務行政 的協助 教學輔助	無	1、時間：每週五上午 7：50 至 8：40（教師參與晨會時間）。 2、教師不在教室時，教室裡只有學生。	1、協助各班老師在星期五早上的教師晨會時間（7：50 至 8：40）在教室帶領學童進行閱讀及其他活動。 2、協助維護班級秩序及學生安全。 3、發揮專長提供學生多元學習。 4、故事媽媽組志工（含跨組人員）計有 46 人。
圖書館志工 Library Volunteer	教務行政 協助	學校行政 一名	1、時間：每週一至五上午 8：20 至 12：00 或 13：00 至 16：00。 2、負責全校師生一千六百人的圖書借閱登錄書目及歸還工作。 3、維護圖書館整體環境及圖書整理工作。 4、圖書館開放時間安排全校班	1、寒、暑假期間配合學生人數，進行書箱書籍數量的更換或修補破損書籍。 2、協助增購新書的編碼、建檔及貼條碼工作。 3、圖書館選購新書的篩選與推薦。 4、圖書館志工輪流排班，分配時段協助圖書館的管理。 5、週二書箱歸還清點、週三書箱借閱協助。

			級輪流使用圖書館閱讀。 5、協助圖書館相關業務。	6、圖書館志工（含跨組人員）計有 41 人。
導護志工 Traffic Guard Volunteer	學務行政 協助	學校教師 輪流兼任	1、時間：每週一至五上午 7：15 至 7：50、12：00 至 12：30、16：00 至 16：30。 2、交通導護工作，維護學童上、放學行經各路口的安全。 3、由於研究學校路口較多，部分交通崗位離學校較遠，教師負擔重。	1、依學校每日上、放學時段，輪流排班執勤導護工作。 2、目前每路口皆配置教師一至兩名，學校大門口三名教師，輔以導護志工一至兩名協助。 3、導護志工計有 32 人。
環保志工 Environmental Volunteer	學務行政 協助	教師一名 組長一名	1、時間：每週三上午 7：20 至 8：30。 2、協助全校資源回收。 3、協助打掃學童不好打掃的地方。	1、每週三早上全校資源回收時段，環保志工輪流排班協助整理。 2、協助回收項目的分類、整理及清洗的工作。 3、環保志工計有 5 人。
文教志工 International Culture Volunteer	輔導行政 協助 教學輔助	無	1、時間：每週五上午 8：40 至 12：00。 2、參加多元文化故事培訓課程或他國文化認識。 3、進行文物導覽，協助關心新住民家庭。	1、每週進行文教志工的培訓課程 2、每學期，進行一星期他國文化課程及文物導覽，全校班級輪流教學。 3、他校學生到研究學校上多元文化的課程。

				4、文教志工（含跨組人員）計有 6 人。
保健志工 Health Care Volunteer	學務行政 協助	校護兩名	1、時間：每週一至五上午 7：50 至 16：00 2、負責全校師生的緊急或意外的醫護工作。 3、全校學生例行性的健康檢查工作：身高、體重、視力檢查。 4、綜理學校健康中心保健醫療工作。 5、傳染疾病的宣導及防治。	1、每天皆有保健志工到健康中心輪班，協助處理臨時生病或是意外傷害等工作。 2、協助減輕兩名校護服務全校師生的工作壓力。 3、保健志工計有 18 人。
童軍志工 Young Scout Volunteer	學務行政 協助	教師一名	1、時間：每週一早上 7:50 至 8:30 2、對童軍有興趣的學童，教授童軍相關知識及技能。	1、進行童軍的培訓課程，帶給學童不同的體驗。 2、教授童軍繩、旗舞。 3、讓學童學習負責任的態度及童軍信念。 4、童軍志工計有 3 人。

資料來源：研究者自行整理。

（二）研究對象來源

本研究以學校志工為主要對象，針對其參與學校志願服務經驗加以探討，研究由實際參與研究學校的學校志工著手，目前所研究的學校，新北市樹林區某國民小學的班級含幼兒園共為 59 班，學生人數約一千五百多人，教職員工約一百人，而學校志工人數約一百五十人左右。

研究學校的志工招募方式，在每個學年度開學之初，輔導室會以一年級的新生家長為主要招募對象，開學當日會發下招募志工調查表，其他年級則是原有志工的引介或是透過班級導師宣傳。

志工服務隊主要分為七大組別：

- 1、故事媽媽 (Story Volunteer)
- 2、圖書館志工 (Library Volunteer)
- 3、交通導護志工 (Traffic Guard Volunteer)
- 4、環保志工 (Environmental Volunteer)
- 5、文教志工 (International Culture Volunteer)
- 6、保健志工 (Health Care Volunteer)
- 7、童軍志工 (Young Scout Volunteer)

以上七大組別的志工服務隊，為研究學校最主要的志工分類組別，不同的組別對學校、教師及學生提供不同的服務項目與功能。

(三) 研究對象選樣的標準與基本資料

本研究從研究學校的志工，選取七大服務組別中一至兩位學校志工為研究對象，並進行深入的訪談，由於研究時間上的限制，無法長時間的追蹤及觀察，因此接受訪談的學校志工，將透過學校業務單位或各組志工，代為介紹符合條件之訪談對象，選出具有服務熱忱或是服務年資較長，並且願意參與研究的學校志工，研究者共進行十二次的訪談，每次訪談時間約一個小時左右，視受訪者的時間而定。另外，在訪談時，為了讓受訪者能夠輕鬆、沒有壓力的情況下接受訪談，由受訪者依據他們的意願與方便性，而決定訪談的地點及時間，經由受訪者的同意之後，將整個訪談過程以錄音的方式紀錄下來，方便研究者日後再將錄音檔案整理成為逐字稿。

本研究的受訪者共十二位，為尊重受訪者的個人隱私權，於本研究中均以代號來呈現，研究對象的基本資料包括代號、性別、年齡、職業、教育程度、服務組別、服務年資，分別依序列表如表 3-2：

表 3-2 本研究受訪者基本資料

編號	性別	年齡	職業	教育程度	服務組別	服務年資
LV1	女	59	退休	高中（職）	圖書館組	18
LV2	女	50	兼職	大學	圖書館組	13
SV1	女	45	家管	大學／專科	故事媽媽組	10
SV2	女	34	無	高中（職）	故事媽媽組	3
SV3	女	47	兼職	高中（職）	故事媽媽組	7
IV1	女	42	秘書	高中（職）	文教／故事組	6
IV2	女	47	無	大學／專科	文教／故事組	12
YV1	女	52	無	國中	童軍組	9
EV1	女	54	開店	高中（職）	環保組	18
HV1	女	50	無	高中（職）	保健組	13
TV1	女	58	退休	高中（職）	導護組	20
TV2	女	54	兼職	高中（職）	導護組	26

資料來源：研究者自行整理。

研究對象的基本資料包括代號、訪談日期、平均每週服務時數、是否有子女在本校就讀及是否擔任校外其他機構的志工，分別依序列表如表 3-3：

表 3-3 本研究受訪者基本資料之二

編號	訪談日期	平均每週 服務時數	是否有子女 在本校就讀	擔任其他志工
LV1	2018.05.16	4 小時	無	育林國中志工

LV2	2018.05.22	12 小時	無	新北市書香文化推廣協會
SV1	2018.05.17	4 小時	有	無
SV2	2018.05.18	3 小時	有	無
SV3	2018.05.25	3 小時	無	無
IV1	2018.05.18	4 小時	有	無
IV2	2018.05.18	5 小時	有	中山國中志工
YV1	2018.05.21	10 小時	無	讀經班
EV1	2018.05.23	3 小時	無	無
HV1	2018.05.23	25 小時	無	慈濟
TV1	2018.05.25	5 小時	無	警察志工
TV2	2018.05.25	5 小時	無	警察志工

資料來源：研究者自行繪製。

(四) 訪談的準備

研究者進行訪談時所用的工具，主要是紙、筆、手機錄音為主，為了使訪談能順利進行，筆記記錄主要是訪談內容的關鍵字，訪談錄音時除徵求受訪者的同意之外，也要盡量避免外在環境干擾的因素，為防範錄音失敗的機會，所以準備兩臺手機，讓受訪者及研究者皆能專心於訪談的事宜。

訪談工作由研究者擔任，由於受訪者多數為學校業務單位或各組志工，代為介紹符合條件之訪談對象，因此大部份的受訪者與研究者並不熟識，所以訪談前研究者先和受訪者相約見面，並且透過初次見面約定正式受訪時間和地點，為了讓受訪者能談論自己的觀點，會先簡單的閒話家常，在受訪者有安心感之後，才會進行正式的訪談。

(五) 訪談題目

由於每位志工參與動機皆不同，為探討其對志工服務角色及功能的影響，研究者針對研究目的設計訪談題目，作為訪談時的依據，以收集各項資料加以分析，訪談大綱如表 3-4：

表 3-4 訪談大綱

評估內容	題號	題目	配對內容
參與動機	1	<p>為什麼會到國小當學校志工的原因？</p> <p>例如：</p> <p>利己：打發空閒時間、增廣見聞、出來活動、家裡小孩在這裡讀書.....</p> <p>利他：朋友的邀請（不好意思拒絕給他面子）、受到親朋好友的影響，對別人的關心、幫助別人.....</p> <p>社會：回饋社會鄰里、當志工已經是社會趨勢、結交朋友、想得到社會認可提高社會地位.....</p>	<p>參與動機</p> <p>利己動機</p> <p>利他動機</p> <p>社會動機</p>
角色與功能	2	<p>為何會選擇這個服務類別？</p> <p>例如：</p> <p>利己：喜歡這項服務工作內容、和自己的學習經歷（專長）有關、剛好時間可以配合、多一個學習的機會.....</p> <p>利他：想和朋友一起服務、由學校分發派任的、這個服務組別人數最缺乏.....</p> <p>社會：增加社會接觸機會（擴展人際關係）、可與認識的朋友一起分享學校工作的歷程、可以學到很多待人處事的經驗.....</p>	<p>學校志工角色選擇</p> <p>利己動機</p> <p>利他動機</p> <p>社會動機</p>
角色與功能	3	<p>您覺得自己所服務的類別，對學校、教師、學生可以有什麼樣的協助或幫助？</p> <p>例如：</p> <p>學校及教師部份：</p> <p>輔導協助：文教志工</p> <p>學務協助：導護志工、保健志工、環保志工</p> <p>行政協助：圖書館志工</p> <p>教學協助：童軍志工、故事媽媽組</p>	<p>學校志工功能</p>

		學生幫助：保護學童安全、圖書館借、還書服務、童軍教學、國外文化的了解、增加閱讀的興趣.....	利他動機
角色與功能	4	當學校志工期間有沒有參與培訓課程？大概是什麼樣的培訓課程內容？ 例如： 說故事培訓課程、健康知識及急救課程、交通安全講座.....	利己動機
角色與功能	5	當學校志工的這段時間，有沒有遇到什麼困難？怎麼去克服的呢？ 例如： 學童安靜不下來，沒辦法好好講故事、父母不遵守交通規則，常常不戴安全帽、和其他志工不合、家人反對..... 克服方法： 利己：增加自己的專業知能、克服挑戰滿足成就感、人際關係的改善..... 利他：對於挫折要改變心態，以服務人為主要目標，保持助人的熱忱.....	利己動機 利他動機
角色與功能	6	當志工的過程中，自己的身心靈各方面，有沒有什麼改變或影響？還是自己有什麼收穫？ 例如： 利己：生活比較快樂、精神比較好、懂得更多知識、獲得成就感、享受當志工的樂趣、方便多瞭解孩子或孫子在校內的情況、孫子感到驕傲引以為榮..... 利他：在服務的過程，增加學童的知識而得到滿足感、因為幫助別人，同時得到正向的回饋..... 社會：家長及師長對學校志工的認同、完成自己該負的社會責任、回饋社會得到獎賞及福利優惠.....	利己動機 利他動機 社會動機
持續服務	7	讓自己持續在學校參與服務的原因為何？還有什麼原因會讓您增加參與志工服務的意願？ 例如： 利己：做久習慣了、想再精進自己的專業能力.....	利己動機

		利他：想幫助更多的人、學校、教師和學童給予的支持..... 社會：想讓社會風氣更為友善、志工方面增加福利.....	利他動機 社會動機
參與動機與持續服務	8	持續服務的原因和一開始投入服務的原因，是否有改變或有新增不同的原因？ 例如： 利己：來到這裡交到更多朋友，是當初沒有想到的、原本只想讓學童熱愛閱讀，沒想到自己反而對閱讀投入更多的心力..... 利他：了解幫助別人是開心的事情、為善最樂、施比受更有福.....	利己動機 利他動機
角色與功能	9	您在研究學校做過那幾種志工類型？有沒有想過要嘗試其他類型的服務項目？（這裡所指只限校內，不要提及校外的部分） 例如：	學校志工角色選擇
志工流失	10	就您所知有沒有志工離開不再參與了？離開的原因是什麼？ 例如： 利己：身體負荷不了、家人反對、和其他志工吵架、就讀學校的孩子或孫子畢業了、自我能力沒有增加..... 利他：幫助別人的過程中，得不到正面回饋..... 社會：社會責任已經盡到.....	利己動機 利他動機 社會動機

資料來源：研究者自行整理。

第三節 研究倫理

個案研究很重視情境的了解與進入觀察，其中尤其要注意與被觀察者保持良好的人際關係，適應其生活，解除彼此間心理的疑慮，分享其思想與情感，以便能真實獲得有關的研究資料（陳伯璋，1989）。

因此在與受訪者進行互動得到資料的過程中，無法避免有面對面、深入的接觸及個別化，而訪談的內容必須加以呈現，在這當中會牽涉個人隱私，所以研究者必需以謹慎的態度，對研究倫理做一番的考量。

在實際作法方面，研究者須遵守以下考量：

- 一、保持尊重、開放的心態，不欺騙、不造假。
- 二、取得受訪者的同意後，始可錄音，隨手筆記紀錄的資料妥善保管。
- 三、為顧及受訪者的隱私權，研究者對於所得知的一切採取保密措施。
- 四、訪問完會詢問受訪者，若想知道研究結果將影印一份給受訪者。
- 五、本研究所呈現之資料，受訪者個人資料保密以編碼取代，對情境的描述也儘量不讓讀者猜測到。
- 六、研究結束之後，研究者將錄音檔、訪談筆記.....等，牽涉個人資料進行銷毀，以保障受訪者的隱私權。

第四節 研究限制

本研究是屬於質性研究的方式，並由研究者對研究對象進行訪談，在此過程中可能產生的研究限制如下：

一、就研究對象的限制而言：

受訪對象限於新北市樹林區某國民小學的學校志工，是單一學校具代表性的部份人員，因此在研究結果的解釋及推論上，將受到研究對象的限制。

二、就研究者的限制而言：

在文獻探討上最主要採用有關於研究學校志工參與服務動機之相關研究，來分析訪談對象的想法及問題。受訪者對研究者的觀感及信任程度，都會影響自我坦露的深淺，還有研究者個人主觀的判斷、使用語言、問話方式，都有可能造成訪談的限制。

三、就研究方法的限制而言：

本研究係於質性研究，研究方法是以深度的訪談為主，取樣選取的訪談對象具有服務的熱忱或是已參與學校志願服務工作多年，而儘管研究者以客觀的角度分析真實的資料，但受限於樣本數較小，是否有普及化的結論或推論至其他學校的志工服務隊，亦為本研究之限制。

第四章 研究結果與討論

本章主要將個案學校在研究取樣期間，將所得資料具體呈現出來。第一節主要是說明參與動機對志工角色與功能之分析；第二節是參與動機是否對志工持續參與服務有影響；第三節志工持續服務對志工角色與功能之探討。

第一節 學校志工參與動機對志工角色與功能之分析

參與動機是志工參與學校服務之主要動力，事實上，隨著社會不斷變遷，志工的參與動機和行為表現已出現變化（曾華源、曾騰光，2003）。

學生家長、社區民眾基於個人意願，主動加入學校志願服務的行列，不以獲取報酬為目的，以學校和學童為出發點，利用自己的空閒時間，到學校參與學校行政與教學相關的服務工作，每位投入心力的志工，個性、能力、生活背景或人格特質皆不相同，參與的動機更是不盡相同。

壹、研究對象參與學校志工的原因

學校志工參與服務的因素不同，對於志願服務也會有不同的期待與思維，因此希望透過志工參與動機的分析，了解並滿足其動機需求，以提升志工參與服務的意願。

一、「利己動機」部份：

（一）子女在學校就讀

學生家長擔任學校志工，一開始的目的都是基於關心及幫助自己的孩子，陪伴自己的孩子在學校學習，這是學生家長加入學校志工的主要因素，不過在服務的過程中，志工所面對的不僅是自己的孩子，還有別的小朋友，久而久之這些學校志工們，將關心自己孩子的那份心情，在服務的過程中，擴及到其他小朋友身上。

我當志工的原因是為了家裡的小孩子，在學校就讀一年級和附幼。

（YV1）

因為家裡有小孩在本校就讀，兒子希望我來當志工。(SV2)

剛開始是小朋友在這裡讀書，才進來幫忙，孩子畢業之後還是繼續幫忙。(EV1)

一年級的新生剛入學，我的孩子推薦我到班上講故事。(SV3)

一開始我們搬家搬到樹林，剛好搬家到這間國小附近，所以家裡的孩子跟著要轉學，兩個女兒一個要升小學三年級、一個要升小學四年級，想要多花時間陪伴孩子，我就順便跟著小朋友一起來這裡看看環境。(LV1)

(二) 志工本身增廣見聞

大部份投入學校服務的志工，主要以女性居多，因為需要照顧自己的孩子，在魚與熊掌不可兼得的情況下，所以離開職場當個全職的家庭主婦。然而學校的志願服務，是能顧及自己的孩子，又能透過加入志工服務的過程中，開拓自己新的生活領域；因此家庭主婦投入志工行列的人數較多，透過服務能讓志工開拓自己的生活領域，使自己的生活變得更充實。

原本算是全職工作的上班族，但為了帶孩子辭去工作，不想要一直待在家裡，也希望自己能多些成長，所以到學校當學校志工。(IV1)

自己主動加入志工的行列，其實也是出來增廣見聞。(LV1)

(三) 有空閒時間

參與志願服務，要以不影響日常正規作息為原則，所以學校志工皆利用自己空閒的時間來提供服務，而受訪者大部份都是沒有工作或退休人士，若有工作者，則是以時間較彈性的業務性質或兼職工作為主，畢竟學校志工服務的時間和一般工作時間相衝突，因此服務時間能夠互相配合，是學校志工參與的先決條件。

那個時候確實是時間很多，自己小孩子上小學之後，就將工作辭掉，全心全意照顧小孩，所以有多出來的時間。加上因為是學區所以離家近，所以就說可以來嘗試。(LV2)

二、「利他動機」部份：

(一) 反應他人的邀請

學校志工在參與服務之前，常會因為身邊的朋友、家人的邀約，或是受人影響而加入志願服務，因為在他人的期待及被需要的情況下，有些人就會主動加入學校志工服務的團隊，也是學校志工參與的動機之一。

遇到壞朋友，哈哈！那個時候是遇到，以前在學校開校車的司機，他是我的鄰居，他跟我說來這裡做志工，每天只要半個小時就好，每天放學的時候來當導護。(TV2)

那時是遇到認識的老師在當組長的時候，說志工人力不足，要我來幫忙，我就加入學校志工了。(TV1)

新生一個星期可以由家長陪伴小朋友進校園，剛好學校老師遇到我，說孩子說您會講故事，你願意到我們班上講故事嗎？我就答應老師的邀請。(SV3)

(二) 幫助、關心小朋友們

從訪談過程中發現，許多學校志工因為他們非常喜歡小朋友，更從愛護自己的孩子，逐漸擴大到愛護學校所有的小朋友，因為自己的付出可以幫助需要照顧的孩子。

對其他小朋友的關心，才想說要到學校當志工。(SV2)

所以開始想為小朋友們做一些事情，反正有時間。(LV2)

志工他們希望自己加入學校志願服務後，能夠關心更多的孩子，在發現孩子行為有特殊狀況時，能及早告知教師並協助輔導，所以志工願意加入學校志願服務，是想照顧更多的孩子。

我會在講故事過程當中，發現小孩子有一些性格問題或是學習的問題我就會跟老師溝通，老師接收到訊息的時候，就會幫那個小孩做一些處理，我覺得這樣子搭配還蠻不錯的。(SV3)

三、「社會動機」部份：

(一) 回饋社會

人的一生當中，或多或少會受別人的關心與照顧，等到自己有能力的時候，也想為社會盡一份心力，因此透過加入志願服務的方式，回饋我們的社會。

我就是一方面很想出來服務，因為自己之前是在工作，所以小孩子出來讀書之後，我就很想出來做些事情。雖然是無給職，無所謂，我還是很願意去做。(IV2)

(二) 學校招募志工

政府於 2001 年通過我國《志願服務法》，又於 2006 年頒布《國民教育階段家長參與教育事務辦法》中第三條規定：家長、家長會及家長團體，得依法參與教育事務，並與主管教育行政機關、學校及教師共同合作，促進學生適性發展。因此學校對於志願服務工作的推行也更加積極。

那個時候小孩子在這裡念書，第一個孩子入小學時，帶他進入學校入班級上課，剛好有故事媽媽志工們，在學校川堂擺攤位招募新血，故事媽媽組組長邀請我加入志工服務的行列，我就這樣進來故事媽媽組。(SV1)

因為剛好小孩來上學，孩子新生訓練的時候，學校有招募志工。(HV1)

受訪者認為自己是社會的一份子，會出來當志工是想為這個社會做些什麼，透過自己的服務可以替社會分擔一些責任，願意為他人付出貢獻，也是希望社會風氣能夠更和諧、友善，來到學校服務無非就是希望給我們的孩子更多的關注，讓我們的孩子能夠更好！

綜合上述訪談研究分析得知，學校志工的參與動機大部份是「利己動機」，因為自己的子女在學校就讀，所以才到學校當志工，這是學校內最多志工加入服務的主要因素，當然有些志工是為了增廣見聞才來，次要的參與動機是「利他動機」主要的原因是回應別人的邀請，還有基於關心學童的想法，想為孩子們做些事情，所以主動投入自己的心力參與服務；另外還有的志工加入的原因屬於「社會動機」，學校配合政策趨勢在招募志工，其他志工則本著想服務人群，用感恩的心，來回饋這個社會。

貳、研究對象選擇服務類別原因

研究學校的志工服務隊共分為七大組別，大部份的受訪者選擇服務組別的時候，是配合自己空閒時間來做決定，選擇組別之後，志工在服務時間盡心、盡力的做好自己該做的事情。

一、「利己動機」部份：

（一）喜歡這項服務工作內容

學校志工服務隊有七種不同組別，服務的內容皆不相同，因此在選擇服務組別時，志工們也會有不同的考量方式，最重要的也是志工喜歡並且願意服務的項目，才能保有志願服務的熱忱。

會加入圖書館志工，是因為我想要到圖書館來幫忙，這裡的書比較多，我的孩子老大和老二都是女生，女生比較喜歡看故事書，所以我來到圖書館當志工，應該也有機會可以借書，自己也想借一點書給他們看。（LV1）

（二）與個人的學習經歷（專長）有關

學校志工可以在服務的過程中，有發揮自己專長的地方，從中獲得成就感與自我肯定，有助於學校志工投入服務的動力，而服務項目是與自己學習經歷相關，因此志工服務起來更加得心應手。

因為我年輕的時候，就長期在學校的圖書館。應該這樣說，當我就讀專科時，在圖書館當工讀生，因為那個時候工讀生少，所以一週六節課的時間，五節課在櫃檯服務，一節課在整理圖書。也因為如此對於圖書館不陌生，所以當孩子進來國小就讀時，學校有發召募志工的宣傳單，我就到圖書館當志工。（LV2）

我的孩子知道我會講故事，又剛好學校的班導師在找會講故事的媽媽，小朋友向老師推薦我，所以我就到班上來做講故事的服務，因此而加入故事媽媽。（SV3）

到童軍這個類別服務，主要是自己小時候的夢想，在自己年輕時也參加救國團的活動，所以其實自己在童軍這方面，還算是有所涉略。（YV1）

受訪者利用在學校參與服務的機會，嘗試完成自己的夢想，對於志願服務工作會更加積極的投入，並且珍惜每一次服務的機會。

（三）時間因素的考量

學校志工服務的時間，是要配合學童上學的時間，因此和其他類別的志工服務的時間相當不同，很少有假日服務的時間，也不常有晚上的服務機會，因此對於服務的時段來講，是比較不好配合的，所以志工們會依照自己可以服務的時間，來選擇自己服務的組別。

當初選擇故事媽媽組是，想對自己的孩子在班級的狀況比較多的了解，也覺得有的小朋友也是需要大人的關心，再加上說故事的時間剛好可以配合，所以我就選了故事媽媽這個組別。（SV2）

故事媽媽組，最主要服務的時段，在星期五早上 7:50~8:40，是研究學校全校教職人員教師晨會時間，在學校輔導室的宣導下，及故事媽媽組的共同努力之下：

現在一、二年級每班都有故事媽媽，每班有 2~3 位左右，以前沒有這麼多，我們現在很積極的招募，以前也是低年級每班都有故事媽媽，是學校要求低年級每班都要有，怕老師去開會孩子沒有人顧，所以最主要是看管小孩。(IV2)

多年來在學校行政和故事媽媽組的努力招募之下，才有辦法在星期五當天早上，至少有二十位以上的故事媽媽進班服務，在這段時間同時為學校教職員分擔工作，也為學校的學童，帶來更多的服務。

二、「利他動機」部份：

(一) 因學校行政邀請

站在學校行政的立場而言，當新的服務組別出現，需要人力支援時，就從現有的人力去尋找資源，一方面是因為比較好找到人手協助，另一方面則是因為志工在學校待久了，認識的教職員也相對較多，彼此間認識的情況下，在邀請上也比較容易達成目標。

學校的文教中心成立，輔導室的主任來邀請我們，所以我就加入文教組。(IV1)

為什麼會到文教志工，是因為那時輔導室主任在找人當志工，剛開始就到故事媽媽組找志工，因為他覺得故事媽媽組比較會講，主要是主任找的，學校找我們幫忙的，主任他找我們幫忙的時候有講文教的性質是什麼，我們覺得跟世界的脈動有結合，畢竟現在是多元文化的世界，尤其是那個時候新住民婦女剛開始進來的時候，我覺得有給合全球化的時代，所以就很願意去做，就加入文教志工。(IV2)

文教組因為文教中心成立，才需要有志工服務，目前成立大約六年左右，當初需求的人力也不用太多，因此從故事媽媽組當中找尋有意願服務的志工，這幾年來，文教志工的流動率是很低的。

（二）服務組別志工人數缺少

志工願意提供一己之力，貢獻於學校當中，不僅可以提供學校人力上的支援，也可以解決學校人力不足的問題。

一剛始有聽說環保比較缺人，因為環保很多人不願意來這裡做，環保這個東西，說簡單也不簡單，說複雜也不複雜，可是有的人看到東西髒兮兮的就不願意碰，所以不喜歡做環保志工，我們就在這幫忙做，也來打掃學校的環境。
(EV1)

之前是在親師組及特教服務，幾乎每組我都做過，不論是哪些老師還是學校活動需要支援，我都會去忙，到後來幾乎都在保健組服務。(HV1)

沒得選，那時只有導護組有空缺，因為那個時候生教組長說，導護組最缺人手，我也一直做到現在。(TV1)

那個時候只有導護，早期一開始到現在，只剩下幾個志工而已，現在也都在導護組服務，導護組都是很資深，因為都沒有人要做，站導護實在是太熱了！風吹日曬雨淋的。(TV2)

學生的安全是學校所注重的事務，但是志工類別中的導護組，一直是研究學校最缺乏志工投入服務的組別，因為導護工作服務的時段較早，只要學童上課時間都需要有人員執勤導護，加上所站的崗位都在校外，進校園的時間短暫，較不符合學校志工的期待，因此願意加入的人員較少，所以導護組的志工更需要受到學校重視。

三、「社會動機」部份：

（一）社會接觸增加

大部份的志工因為本身為家庭主婦，因此生活圈較為狹隘，希望透過參與志願服務的過程中，增加與他人交流的機會。

剛好來找我加入志工行列的是故事媽媽組，所以就進來故事媽媽組，剛好也可以在孩子的班上講故事。(SV1)

故事媽媽組氣氛和諧，每位志工就像是好朋友一樣，每週五進班講完故事之後，彼此會互相討論講故事的方法、分析故事內容和講故事的心得，進而分享生活上的點點滴滴，成為彼此不可取代的志工夥伴。

(二) 教育政策因素

新北市政府推廣「校校有童軍」的童軍教育，期望透過校校有童軍教育及多元童軍活動，培養學生健康體魄及良好品德，並涵養服務公眾信念，進而實踐「扶助他人、服務社會」利他信念、服務公眾，並以「一日童軍、一世童軍」精神營造祥和社會（新北市政府施政成果網，2018）。

另外，當時學校成立童軍時，是因為新北市政府的政策推廣，希望校校有童軍，因此學校就發問卷調查，看看有沒有家長願意參與童軍，所以我就報名參加了。(YV1)

綜合上述訪談研究分析得知，學校志工加入不同的服務組別，是以「利他動機」為主，是因為剛好這個組別最缺人手幫忙，也有的是因為學校行政邀約的關係而加入學校服務組別的行列，志工們的出發點幾乎都是為了學校、學童；另一動機為「利己動機」多數是因為自己的學習經歷及專長因素，還有喜歡這個組別，所從事的服務行為及項目，而主動的加入；另外的「社會動機」則是為了增加個人社會接觸的機會，還有因為配合教育局的政策宣導，學校才會成立服務組別。

參、研究對象的服務類別的功能及對學校、教師及學生協助

學校志工投入校園所增加的人力資源，不僅減輕學校行政人員及教師的工作負擔，對於學童的幫助更是多元且面面俱備，透過受訪者的回答，更突顯學校志工的重要性。

一、學校及教師的協助

(一) 行政協助

1、學務行政的協助：

童軍組、環保組、保健組及導護組，最主要協助的行政單位為學務處。

童軍這個組別主要是協助學務處的工作，因為學校成立這個社團，請我們來上課。(YV1)

對學校的幫助，學校應該都知道，環境的乾淨是最基本的。們環保還有一件事情，就是，環保可以賣，我們也幫學校賺一點小小的經費。(EV1)

保健組是學務協助！(HV1)

協助交通安全的部份。(TV1)

2、教務的行政工作：

圖書館組、故事媽媽組，最主要協助的行政單位為教務處。

主要是協助教務行政的工作，我來學校是真心誠意為小朋友服務。(LV1)

行政及教學的協助，但對學生的幫助較多，像低年級的孩子需要陪伴，因此在星期五早上，進班級教閱讀課時，除了講故事之外就是陪著他們；中年級較針對增加他們的閱讀興趣；高年級則是希望他們對書籍的內容有更多的思維及思考的能力。(SV1)

3、輔導的行政協助：

文教組，最主要協助的行政單位為輔導室。

輔導室行政的協助，透過文教組我覺得，讓學生可以知道很多國家不同的文化。(IV1)

(二) 教學輔助：

童軍組、故事媽媽組、文教組，也有教學上的協助。

因為目前童軍以收中年級為主，高年級幾乎都沒有再收新生，除了舊生之外，是沒有高年級的學生。(YV1)

文教比較像是教學的協助。因為現在是全球化的時代，要讓孩子知道說，能夠接受多元對他們來說，是一件很重要的事情。(IV2)

故事裡想要告訴小朋友那些方面的事情，蠻受用的，畢竟人生不必什麼都要一個一個去經歷，書中主角去經歷的事情，你只要感同身受之後，同理他跟著他走，他受傷你跟著受傷，他成功你也跟著成功，有不同的人生經驗，也對孩子的人生有加分的作用，這樣的故去帶下來，相信孩子們同理心會很足夠。(SV3)

二、學生的協助

(一) 學童每天上、放學時間：

導護組，服務的時間以學童上學和放學時間為主，雖然每次服務時間不長，但需要每天都執勤，且要負責學童們安全的問題，是比較辛苦又有危險性的服務的工作。

看著我們的孩子一屆接著一屆一直走掉，畢業的畢業，幫助孩子他們安全的維護，讓孩子們有一條安全的路上學和回家。(TV2)

(二) 學童在學校的時間

圖書館組、保健組，服務的時間是學童在學校的時間，學童會利用下課時間到圖書館借書或還書，因此每到下課時間，圖書館一定要有志工服務；另外，若有學童受傷，不論是上課時間或下課時間，保健組志工主要服務受傷的學童，有時會遇到突發的狀況，需要機靈的應變能力。

幾乎都在下課時間幫小朋友服務，星期二和星期三書箱借閱、還書的事務，是圖書館最忙的時候。我們的孩子很幸福，所以當老師借書箱之後，我們就要幫忙點書籍和整理書本。（LV1）

在保健組服務，簡單的傷口處理和 CPR 及一些有關護理的衛教。（HV1）

（三）早自習時間

環保組服務是週三早上的時間，週三是全校資源回收時間，會有回收商進入校園來載運回收物品；童軍組，服務時間是週一早上，每週一次的社團課程活動，讓孩子可以學習童軍的服務精神。

對小朋友的幫助很大，因為環保回收項目，有的孩子不太會分類，家裡沒有教，學校可能也倡導不夠。（EV1）

教師在童軍裡稱老狼，學童在童軍裡稱小狼；我們都希望我們所教的小狼可以敢說、敢講、敢唱！（YV1）

（四）週五教師晨會時間

故事媽媽組，是由一群故事媽媽組成，每週五早上全校教師晨會時間，就要到低年級各班服務，也有的故事媽媽會到中、高年級服務，利用這段時間為學童們講故事或做其他活動，讓學童在這段期間有成人照顧之外，還可以學習課本以外的知識內容。

故事媽媽組在低年級主要的部份是保護學生的安全；中年級到高年級的部份就會增加孩子閱讀思考的功能。（SV2）。

（五）其他時間

文教組在每學期期初，會有一整週的時間，為全校各班級教授一堂國外文化課程，從這一堂課當中，吸收各國文化知識與概念，透過講述及展覽各國文化物品，讓學童可以認識各國文化，進而懂得尊重、包容多元文化。

讓學生可以知道很多國家不同的文化，臺灣太小了，也許孩子透過我們的講述之後，了解更多東西，了解臺灣以外的環境。（IV1）

志工的功能因為服務的組別而有所不同，由上述可以歸納出，學務協助主要是以導護志工、環保志工及保健志工為主，童軍志工則是為配合學務處行政而投入服務；教學協助則是故事媽媽組、童軍志工、文教志工這三大組別為主，而圖書館志工則是以協助教務處的行政工作為主；輔導的協助主要是以文教志工為首，當然也有不少服務是跨組服務，就像：

我和不同組別的志工也有去做補救教學的服務，我們學校雖然沒有這個組別，但大家都是互相幫忙，例如：我們主要是參加注音符號補救教學，我們有做過注音符號教學的職前訓練，每一個新的學年，新生進來的時候，我們會去教注音符號能力比較差的孩子。雖然沒有特別獨立一個組別，但學校確實是有花錢、有花時間去訓練一些志工，每年大約一到兩週的早自習時間去協助，目前大約做了四年左右，因為時間不長，所以就私下自己去找人幫忙，不一定只有專門找某一組的志工。（IV2）

另外，不論那個組別服務的學校志工，對學校、教師及學童的服務都是盡心、盡力、盡自己所能的去做事情，雖然皆各司其職，但若有其他需要幫助的地方，志工們只要有時間、有能力，也都會主動去協助，不分彼此、跨越組別，讓學校及學童都能共好！

肆、綜合討論

一、學校志工參與的動機

本研究整理結果，利己動機包含：子女在學校就讀、志工增廣見聞、有空閒的時間；利他動機包含：反應他人的邀請、幫助、關心小朋友們；社會動機包含：回饋社會、學校招募志工，透過訪談得知以上志工們所參與學校服務的參與動機。

（一）利己動機方面

本研究結果顯示，學校志工參與志工服務的動機，最主要是子女在學就讀，關心子女的教育，所以在孩子入學時就加入志工服務的行列，與（陳秋蓉，2001；曾士雄，2001；林利俐，2003）研究相同，其中林利俐（2003）的研究中指出，因社會變動，親職教育普遍，家長越來越關心自己的小孩，希望借助參與學校事務來學習些教養子女的觀念及技巧，這個部份是與其他類別志工的參與動機較不同的地方。

其次，學校志工加入的原因還有為了增廣見聞，陳美如（2006）則在文中探討學校志工的成員大多是家庭主婦，而本研究的對象也有不少是家庭主婦，她們比較有時間投入學校志工的服務，其實能投入任何類別服務的志工，最重要也是需要配合得上的時間，才能夠從事志願服務的工作。在時間的部份，只有王貴瑛（2001）將有空或打發時間列為學校志工參與動機之一。

（二）利他動機方面

本研究的利他動機，最主要是為了幫助、關心小孩子們和反應他人的邀請，才加入學校志工的服務，其中為了反應他人的期望加入服務，與（吳秋莉，1995；陳秋蓉，2001；陳冠英，2005；邱明崇，2006；石昭薰，2009；賴毓芳，2010；張美里，2014）研究相同，主要是因為他人的因素才加入學校志工。另外加入志工服務是為了幫助孩子，從關心自己孩子延伸至其他的孩子身上，因此本研究將反應他人的邀請及關心孩子視為利他動機。

（三）社會動機方面

在研究者的資料當中，主要以回饋社會及學校招募志工為社會動機，回饋社會主要是藉由服務活動的參與，來讓我們的社會更好；而學校因為教育政策的因素來招募志工，志工配合學校招募而加入志願服務。

二、學校志工選擇服務類別的因素

本研究歸納發現，利己動機包含：喜歡這項服務工作內容、與個人的學習經歷（專長）有關、時間因素的考量；利他動機包含：因學校行政邀請、服務

組別志工人數缺少；社會動機包含：社會接觸增加、教育政策因素，以上所述為志工參與學校服務時選擇服務組別的動機。

（一）利己動機方面

本研究結果顯示，有些志工加入服務組別的原因，是因為喜歡服務組別的工作內容，有些則是與自己的學習經歷有關，所以服務起來上手又有成就感，也得以發揮自己的專長，與邱明崇（2006）研究相同，另外可與自己空閒時間可以配合的時段，所以加入可以參與服務的類別。

（二）利他動機方面

受訪者的訪談資料中顯示，有些志工加入組別的因素，是因為答應行政人員才加入，因為他人的期望所以加入不同組別；另外，加入組別的利他因素，也是因為想要幫助別人，在選擇組別時就到沒有人願意服務的地方，出發點是為了服務他人，所以不會特別選擇服務組別。

（三）社會動機方面

受訪者的身份幾乎都是家庭主婦，生活的範圍較為狹隘，因此出來當志工增加社會接觸，認識更多的人，結交更多的朋友，與（吳秋莉，1995；王貴瑛，2001；陳秋蓉，2001；李進霖，2004）研究結果相同；教育政策因素則是因為新北市政府在推廣「校校有童軍」的童軍教育，所以研究學校為此成立童軍社團，也因為配合教育政策，學校廣邀家長加入志工的服務。

三、服務類別的功能

由受訪者回答內容及組織架構圖表上，可以歸納出：

（一）行政的協助：

1、學務行政的協助：

主要是以導護志工、環保志工、保健志工及童軍志工為主，導護志工是每天都在街口、巷口，守護學童上學、放學的交通安全；環保志工則在週三協助學童，整理資源回收物品及打掃校園較不易清理的地方；保健志工服務身體不

適和需要醫療協助的學童；而童軍志工則是為配合學務處推行教育政策，而做的行政服務。

2、教務行政的協助：

主要協助的組別為圖書館志工與故事媽媽組，圖書館志工是學童在學校上課的時間內，每節課的下課時間，在圖書館內協助學童借書、還書，另外還有整理書籍的工作；而故事媽媽最主要的服務時間在週五早自習，全校教職員晨會時間，入班級講故事給學童們聽，除了讓學童能學習不同的知識，也是保護他們的安全。

3、輔導行政的協助：

主要協助的組別是文教志工，文教志工協助輔導室的業務，每學期安排一整週的時間，協同多元文化的宣導與教學工作，平常則是參與課程研討及培訓工作。

（二）教學的輔助：

則是故事媽媽組、童軍志工、文教志工這三大組別為主，故事媽媽組是由一群故事媽媽組成的，在星期五早自習時會入班教說故事給學童們聽；而童軍志工則是在每週一早自習時間，教導童軍的相關知識及培養童軍的精神；文教志工在每學期都會有一週的時間，為全校的學童教授各國不同文化，讓學童接受多元的存在，有全球化的觀念。

（三）學童的協助：

圖書館志工協助學童借書及還書的工作；導護組協助學童平安的上學及放學；文教組傳授學童多元文化的觀念；童軍志工培養學童有童軍的精神；環保組協助學童分類資源回收；保健組維護學童們的身心健康；故事媽媽組則是陪伴在孩子身邊為孩子們帶來不同的新知識，開啟學童們的新視野，志工服務隊提供學童各種不同的服務項目。

而所有志工組別的功能不只有協助行政及教師，對於學校學童的學習、安全及輔導方面更有實質的助益。

第二節 參與動機對志工持續參與服務之探討

學校志工參與志願服務的原因皆不相同，但出發點皆是以「利己動機」、「利他動機」和「社會動機」三個面向，然而持續服務的原因，也是包含這三大面向裡，因此本節將從這三個面向探討參與動機對持續服務的影響。

壹、研究對象持續在學校參與服務的原因

受訪者多數在學校擔任志工服務的年資超過十年，從受訪者的訪談內容可以得知，雖然參與身份主要以學生家長為主，但超過十年的服務資歷，受訪者的孩子也從研究學校畢業了，在此節將探討學校志工持續服務的因素。

一、「利己動機」部份：

(一) 服務久了，習慣問題

受訪者在學校幾乎都是做了很久的志工，對這些志工而言，服務時間到了，就應該在工作崗位上，這已經是多年來成為習慣的問題，不會隨意請假缺席，若真的有事情要請假，也會請其他志工幫忙代班。

孩子們從國小畢業之後，另一半本來要我退出志工工作，但被我拒絕，因為已經覺得當志工很習慣。(LV1)

當志工當久了，也是習慣了。(SV1)

做久了真的會習慣，習慣就會一直做下去。(YV1)

二、「利他動機」部份：

(一) 幫助別人

幫助別人的心態一直是志工持續服務的主因之一，而加入學校志願服務的志工，則是願意為孩子的發展投入更多的心力。

很喜歡在圖書館服務，也覺得幫別人服務自己很開心。（LV1）

想要幫助孩子們的心逐漸增加。（SV2）

也是希望孩子們可以多閱讀，有閱讀的習慣，就不會怕讀書！（LV2）

提升小孩的閱讀思考能力。（SV1）

就只有導護志工沒有人做，所以我繼續做下去。（TV2）

幫助別人的心態，動力也會提升。（HV1）

（二）同儕間因素

在志工無私的付出過程中，認識更多的人，擴大自己的生活圈，讓自己的生活領域更為開闊，因為在志工服務中交到許多志同道合的朋友，人與人之間良善的互動，使服務的熱忱凝聚成密不可分的關係。

我覺得就是「人和」吧！所謂的人和就是說，像我們也是耕耘那麼多年了，才讓行政系統認同我們，所以我覺得，人和其實是最重要的！（IV2）

大部份加入服務的志工們，在這裡認識新的朋友，大家互相學習成長，相處和樂融融，讓志工對學校有向心力，為了回應別人的期待，會有持續參與服務的動機。

志工也要顧到他們的心情，跟他們聊天陪他們出去玩，你也知道志工其實就是靠情感維持，因為進來沒有領薪水。（IV2）

（三）得到正向的回饋

學校許多行政事務的推展都需要志工的協助，因此教職員和志工的互動也是志工參與的因素之一，志工對學校和學童的付出，在教職員身上得到支持和認同，對於志工而言是重要的能量。

學校這個環境，學校的老師教職員工都很好相處，然後你在這個環境是有正能量會很開心。(HV1)

互相有合作的老師，我們就會互相合作，一直這樣下去，老師肯支持，就是志工持續服務的重要因素。(IV2)

每天聽到小朋友跟我打招呼，我就覺得很開心。(TV1)

孩子們天真的語詞和純真的互動，會讓志工覺得自己辛苦的付出是值得的，當志工在服務的過程當中，看見孩子們的成長和改變，會讓志工更有持續服務的動力。

我們說服夥伴進班級，我會跟他們講，你要單獨看，只要點亮一、兩個這樣（特殊）的孩子，點燃他們心中的火種，你就會覺得值得。(IV2)

三、「社會動機」部份：

(一) 對社會有責任感、使命感

受訪者對於學校及學童，願意付出自己的心力及時間來服務，能使校園氣氛更加活絡，學童們能得到更多的關心與照顧，對這些學校志工而言是一種責任與使命感。

這個環境，是我們的責任，所以就有信念過來服務。(EV1)

想給我孩子什麼，就會給其他孩子什麼，雖然不代表我很愛小朋友，但我想要讓小朋友更好，我相信我們的社會也會更好，對這個社會是有責任的。(SV3)

之前是因為陪伴孩子，現在則是已經做習慣了，變成一種責任。(LV1)

有責任吧！所以還是繼續當導護志工。(TV1)

使命感吧！接了就會全程參加，有額外的學校志工組別找我幫忙，我也會盡量去協助。而且人生是很短暫的，想做什麼，就去做什麼。(YV1)

（二）改善社會風氣

常在新聞報導中看見，有些孩子不受關心而誤入歧途，或是覺得自己被這個社會給遺棄了，慢慢放棄自己，成為社會邊緣人。在這種情況下，有些志工加入服務的原因及持續參與服務的動力，就是希望可以改善我們這個社會的風氣，從自己小小的力量去影響更多的人，從自己開始付出，感染一些有相同理想的人們，擴大成一群人的力量，一同努力讓社會更好。

希望社會的風氣可以更好，這些都是我當志工的原因之一！（SV2）

感覺社會比較有人情味。（TV1）

受訪者參與學校志願服務一段時間之後，持續服務的動機以「利他動機」幫助他人為主，而「社會動機」也有增加的情況，綜合上述可以得知，參與志願服務以利己動機當中子女在學校就讀，是志工們加入服務的主要動機，但目前研究學校服務的學校志工，服務滿三十年的志工有 3 位、服務滿二十年的志工有 22 位、服務滿十年的志工有 41 位；受訪者因子女就讀而加入服務的 5 人當中，4 人子女已畢業，所以參與志願服務一段時間之後，持續投入服務的動機逐漸偏向利他動機與社會因素兩方面，從此可以看出研究對象參與志願服務歷程的改變。

貳、研究對象持續服務的收穫

一、「利己動機」部份：

（一）生活更快樂

受訪者在投入學校志願服務中，交到興趣相投的朋友，也得到許多正向的回饋，在付出的過程中雖然沒有實質的報酬，但是心裡的滿足感，和服務產生的幸福感，讓志工的生活充滿更多的樂趣。

進到國小當志工，其實很值得，生活很開心、精神也很好，當志工很有樂趣。(SV2)

我個人覺我們在這裡的收穫就是，接觸到小朋友，小朋友他們是很天真可愛的，看到小朋友快樂，我們就快樂。(EV1)

個性比較開朗，施比受更有福，面對那麼多小孩子感覺自己更年輕了，我也快六十歲了，還是覺得自己很年輕，每天面對小孩很快樂。(LV1)

最重要的是和孩子們在一起，自己更快樂了(LV2)

當志工，感覺變得比較快樂。(TV2)

你在這裡得到快樂的心，得到不同的感受。(HV1)

(二) 觀念的改變

加入志願服務，會認識不同自己以往生活圈書的人，在不同人的身上，會遇到不同的事物；面對不同的事情，也會有不同的處理方式，在這過程中，看得越多、經歷的越多，人生經驗就會變得更廣闊，透過彼此的交流，自己的想法和觀念也會跟著改變。

人生觀也跟著改變，變得很知足。因為看很多孩子，對自己孩子的包容力比較足夠，也影響自己教養孩子的觀念。(HV1)

年輕一點的志工媽媽，有時會跟我講符合現代的生活觀念，不會死腦筋像以前的傳統社會，會比較封閉。現在他們講的觀念比較現代我可以接受，進而影響我的生活，我將新觀念帶回家裡，小孩子也覺得我不會像一般老人家那麼固執，比較開化和明理。(LV1)

(三) 自我成長、學到更多知識

我們面臨終生學習的時代，因此許多志工都抱持著學習的情懷，希望自己在付出、奉獻的過程中，吸收一些知識與資訊，經由服務所面臨的事情，獲得不同的經驗，有助於個人自我成長。

雖然不是每個國家都去過，但可以透過文教志工的關係，學到很多知識。
(IV1)

收穫在自己會成長，自己也會覺得有成就感。(IV2)

自己每次上完課都會自我省思，讓自己可以教得更好！(YV1)

這段期間也參與很多演講課程，親子講座課程；故事媽媽組也有組讀書會，每次除了討論好的書籍之外，也會談些教育、婚姻、親子...等內容，無形當中學到很多知識。(SV1)

自己強迫自己學習，因為小朋友會問有關書的內容，或是提出自己的問題，那我們就要解釋，所以所有要講的書籍要讀得很懂，才有辦法回答，和小朋友一起學習也是很棒的事情。(SV2)

人生就是不斷追求成長的過程，學校是重要的學習資源場所，因此學校不定時會為學生家長、社區民眾開辦一些講座及研習課程，到學校當志工，學校會為志工安排一系列培訓課程，有時也會舉行親職講座或自我成長課程。

(四) 專業能力的成長

在當志工的過程中，會因其服務類別而參加相關培訓課程，提升自我的能力，讓志工能提供更專業的服務。

我做環保之前，我們一開始還有在其他地方上課，後來我們環保還有幫我們做特殊的訓練，內容包含分類，還有全部有關環保的知識，物品的功能都有培訓，每樣東西都分得很細，這些課程都是專業的，不是隨便上一上課。(EV1)

報名校外講座課程：傷口的簡單包紮，護理工作，也就是傷口的護理還有CPR跟一些講座課程。(HV1)

當文教志工，因為要熟悉更多國家的文化，每半年就要介紹一個國家，在這段其間我們會參加很多講座課程，讓我們更熟悉別國文化，週五也會大家聚在一起討論課程。(IV1)

故事媽媽組會安排一些課程給我們上課，剛開始加入故事媽媽團，一剛開始也不太敢講，進班教閱讀時，會有資深的故事媽媽在教室後面旁聽、觀課，等教完之後，會與資深的故事媽媽討論問題，不斷的修正、改進自己討論閱讀的方式及方法。(SV1)

培訓都是雷同，我們在導護組就是交通安全法規，早期比較有在上課，請警察幫我們上交通指揮，現在比較沒有了。(TV2)

書箱協會有春、夏、秋、冬季的培訓課程，還有研華戲劇故事志工培訓，內容有肢體訓練、聲音訓練及課程和理論的部份，我覺得在故事媽媽組，參加那個培訓課程，收穫會很多。(SV3)

一年有四次新北各校故事志工研討會，一年會有兩次新北故事團體領導人的研討會。(IV2)

學校沒有安排講座課程時，志工們會主動尋找與自身服務相關課程，自主學習相關知識，學習回來之後還會與夥伴互相分享課程內容，讓學習到的專業知識靈活的運用。

二、「利他動機」部份：

(一) 增加學童的自信

大人就是孩子們學習的榜樣，現在的孩子模仿能力很厲害，透過模仿會讓孩子們學得更快，因此志工們要實際在孩子面前親自示範，讓孩子模仿動作學習，在不斷的示範下，當孩子們懂了之後，就會主動去操做，也會對自己更有自信。

為了給孩子們一個好的模範，希望孩子們可以有自信參加各種活動
(YV1)

我先跟小朋友一起講，通常有第一批孩子上來，就會越來越多人想上台，拿麥克風的架勢越來越好。(SV3)

孩子們的想法是多元的，要說服自我意識高的孩子，要做到他們心服口服，最後也願意自己動手去做。

小孩子是這樣的，我教你做東西，我不會只有教你做，我會自己做，所以你們做一本，我自己做一本，讓他們沒有話講，小孩子做小本的書，我做大本書。

（二）學童能力的進步

十年樹木，百年樹人，教育要看到學童的進步，是需要很長的時間。對故事媽媽組的志工們而言，只要看見孩子們一點點的進步，就算只是乖乖坐在那裡看書，也讓志工們充滿服務的動力。

他們在表達及書寫上面有所進步，因為這次林世仁老師所寫的《第十一個小紅帽》，我這幾屆都有寫第十二個小紅帽，我發現他們的作文，所寫的文章都很好，但這一屆的女生，比較有創作力，對文字的構造也較好，寫得真的不錯。（SV3）

三、「社會動機」部份：

（一）社會接觸增加，結交更多朋友

志工之間情感融洽，有良好的交流，會讓志工對學校有歸屬感，透過彼此扶持培養出好的感情，建立好的人際關係，夥伴之間就像家人一樣，因此來學校服務就像是參與快樂的事情。

自己也很喜歡交朋友，所以在這裡也交到不少朋友。（HV1）

交到許多的朋友。（SV1）

（二）幫助社會

教會學童資源回收的觀念，讓他們學習相關的環保知識，增進學童保護環境的技能，培養愛護環境的態度，為生活環境盡一份心力。

小朋友懂得怎麼去資源回收，對這個社會有幫助。(EV1)

(三) 社會趨勢

志工的生活週遭，或多或少有朋友或是家人加入志願服務的行列，在耳濡目染之下，志工自己不知不覺產生服務人群的想法，最後萌生加入志願服務的意願及想法，有些志工也覺得這是在做善事。

我還沒有做志工之前，已經有人在做志工工作，在回饋、在奉獻，那我做了之後，更有感恩的心。(LV1)

朋友也有是志工她告訴我，人要來做一點善事，所以自己也想說來做善事。(TV1)

(四) 社會地位的提升

多數的志工參與志願服務，抱持純粹助人之心，在服務的過程當中，有時候會有意想不到的收穫。

當初我選里長第一次選，就選上了，以前我是這裡的里長，當志工人家會覺得我是一頭熱，熱心的幫助別人，別人會投給有熱忱的人，那時選舉有六個人參選，另外他們五個人的票，加起來都沒有我的一半。就是因為我太雞婆了！(TV2)

受訪者持續服務的收穫，大部份都是「利己動機」因素，從服務的過程當中得到內心的快樂，也因為參與服務而提升自我的能力，增加專業的知識；從「利他動機」得知志工們認為，幫助他人也等於幫助自己，有些志工個性較為內向，在服務的過程中克服緊張，勇敢上台盡情發揮自我，這樣的表現增加學童的自信、提升學童的能力；至於「社會動機」部份，因為參與學校志工，各自加入不同的組別服務，在互相交流的過程中，交到更多志同道合、與趣相仿的朋友，為主要原因。從研究中可以得知志工們的收穫，收穫使持續服務的動機增強，也讓志工們更熱衷投入學校的服務。

參、綜合討論

一、研究對象持續在學校參與服務的原因

本研究經由內容探討得到的結果，利己動機包含：服務久了、習慣問題；利他動機包含：幫助他人、同儕間因素、得到正向的回饋；社會動機包含：對社會有責任感、使命感、改善社會風氣，上述內容為參與動機對志工持續參與服務的影響。

（一）利己動機方面

在學校服務較久的受訪者，覺得服務對他們而言，變成是生活中的一種習慣，因為持續服務的關係，無形當中生活作息也跟著參與志工服務改變，所以有些志工持續服務的原因是習慣問題。

（二）利他動機方面

受訪者參加服務的初衷，雖然大部份是為了自己的女子才進入學校服務，但服務的行為一旦產生正向的回饋，志工對於所得到的滿足感，會讓志工持續的參與服務，關心自己孩子教育的部份就沒有那麼重要了，幫助他人的心態逐漸增強，這與陳冠英（2006）的研究結果相同，所以關心子女的教育並非影響學校志工持續服務的動機。

另外，學校志工在服務期間，因為和志趣相投的志工一起服務，無形當中交到許多志同道合夥伴，在服務的過程中，情感的累積、感情的交流，會使得志工們彼此間的牽絆更深，因此有一個情感的支持關係，向心力強的服務團隊，會使學校志工增進持續服務的動機，與（蔡惠美，2014；陳麗玉，2015；吳怡慧，2016）研究相同。

（三）社會動機方面

社會的變遷，再加上少子化的影響之下，家庭組成的成員越來越少，子女人數減少的情況下，家長對於孩子的關注度提高，對於孩子生活的社會環境有

責任感和使命感，為了讓孩子在良好的社會風氣中成長，所以投注自己的心力在學校的志願服務中，這樣的想法會使學校志工持續服務的動機增加。

二、研究對象持續服務的收穫

本研究探討出利己動機包含：生活更快樂、觀念的改變、自我成長、學到更多知識、專業能力的成長；利他動機包含：增加學童的自信、學童能力的進步；社會動機包含：社會接觸增加，結交更多朋友、社會幫助、社會趨勢、社會地位的提升，這是受訪者持續服務的收穫。

（一）利己動機方面

受訪者們覺得持續服務的收穫，最多在於自己生活更加快樂，因為投入學校志工的服務當中，看見孩子們快樂，自己的心情也會跟著快樂的因素最多，因為持續服務的關係，所以服務的經驗充足，看的孩子、遇的事情，就更多了，就是因為如此自己的觀念無形中也跟著改變，看過許多辛苦的家長或特殊的孩子們，等到自己在教養孩子時，包容力也會變得較大，久而久之人生觀也跟著改變，變得更容易知足。

每個不同的服務組別，都會有自己服務內容，也有需要學習的項目，因此大部份加入服務的學校志工，除了志工手冊裡規定需要上課的內容之外，還會參加校內或校外的講座與研習課程，讓自己在服務的過程中獲得更多的知識，累積自己專業能力，提升自己的服務效能。

（二）利他動機方面

學校志工對孩子們的付出，無非就是希望孩子可以進步，學習能力或是各方面的能力可以提升，雖然這有時需要一段很長的時間，但在志工的持續服務之下，孩子在潛移默化當中也會學到不少知識；另外還有些志工在服務的過程發現，有些孩子是比較害羞或不敢表達的孩子，因此在教學上會特別加強孩子們的自信心，讓孩子們可以充滿自信、敢於表現自我。以上的持續服務動機，都是希望可以幫助我們的孩子。

（三）社會動機方面

學校志工持續服務的動機，多少會與人有關，因為投入心力服務，跳脫原本所屬的生活圈，社會接觸面變得廣泛，與（林利俐，2003；黃志弘，2004；黃丞傑，2006；黃夏萍，2009）研究相同，結交更多不同的朋友，讓自己更投入參與學校的志願服務工作。

有些志工認為持續服務，是為幫助我們的社會，為我們的環境盡自己的一份心力，這是我們的責任，與（賴毓芳，2010；張美里，2014）的研究相同，另外，有些志工認為在自己有限的服務時間內，教會孩子們怎麼做，當他們都慢慢學會以後，對我們日後的社會必定有幫助。

受訪者們認為當志工是社會的趨勢，與王貴瑛（2001）研究相同，隨著每年參與志願服務的人數持續的增加，而教育類一直是最多志工參與的項目，受訪者的親朋好友也有參與自願服務，在耳濡目染之下，自己也想加入服務的行列，認為這是在做善事。

訪問了十二位志工，只有一位因為持續服務的關係，提升自己的社會地位，原本單純的只是服務學童，因為擔任學校志工時間很久，認識不少社區的家長或是其他志工，當初被要求出來選里長時，沒想到最後竟高票當選里長職務，社會地位的提升是因為持續參與志願服務工作的關係。

第三節 學校志工角色與功能和持續服務之相互影響

學校志工一開始投入服務是因為子女在學校就讀，且大部份依自己意願選擇所服務的組別，在本節中將探討志工在服務的過程中，其服務角色與功能對持續服務的影響。

壹、研究對象的角色與功能在持續服務後的影響

主要分為三部份來討論，包含身體、生活及心理方面：

一、身體方面

研究學校中的導護志工，是年齡比較偏高的服務類別，導護志工目前共有 32 人，而當中 17 位志工，已經超過六十歲了，因為長期服務的關係，所以身體的負擔，確實無法負荷。

自己的年紀也有點不能負荷，有時反應會比較慢，導護旗拿久了，手也會很酸。自己站在校門口附近的位置，早上會陽光直射，眼睛也會有傷害，現在有飛蚊症。（TV1）

研究者訪問導護志工的當天，看見志工全副武裝，身上全是遮陽、防曬物品，手臂上還有民俗療法拔罐的痕跡，不難看出他們為了讓孩子們平安的上學、快樂的回家，默默所付出的辛勞。

二、生活方面

有些志工投入學校志工服務的時間很長，甚至有些志工的生活重心都在服務上面，為了協助學校及學童們，不斷努力的充實自己，讓自己可以在服務時發揮更好的能力，讓孩子可以學到更多。

我們家就變成書庫，從繪本買到文字書再買到小說，我們家的書房，全都是書，書擺不下，我就放到客廳，一層都塞滿再放兩層。（SV3）

覺得自己有不足的地方，所以我回頭去念相關科系的研究所，增加自己的知識。（LV2）

變成更有責任感，時間到了就必需要出門、自己的生活也更加規律，覺得這是自己該做的事情，別人都認識我們，不敢做壞事，連自己的兒子、女兒也是一放學就只能趕快回家，沒有地方去。（TV1）、（TV2）

志工們相處的情況，從夥伴慢慢變成家人，雖然沒有血緣的關係，卻因為長期在一起服務，演變成家人間的情感。

導護志工們感情都很好，因為我們都是姐妹，我們是十三位姐妹，全部都在當志工，因為吳爸的關係把我們都聚在一起，他本來只有一～二個女

兒，後來女兒越認越多，他現在已經退休，他原本也是導護志工。

(TV1)

三、心理方面

志工服務的過程中，志工心理上產生不少變化，大部份都覺得學校給他們機會，讓他們進來服務，因此格外珍惜服務的時間，所以當在服務的過程中面臨困難時，志工們都會勇於去克服，並且從服務當中獲得心靈的滿足，找到自己投入學校志工服務的最後目標。

小朋友的變化，看他們喜歡閱讀，再加上因為自己的閱讀課而有改變，覺得很有成就感。(SV1)

剛開始是為了自己的孩子，後來漸漸體會，當志工真的很開心，來到這裡自己交到更多的朋友，自己也花很多時間投入到閱讀這塊，重點是可以幫助別人。(SV2)

給自己更多的空間，做自己想做的事情，為了自己。(IV1)

我來做志工我很快樂，每天陪小孩子，我的收穫也滿滿的。(LV1)

我自己也在外面上了很多的課程，不管是心理課程還是其他，才有一個樣子出來，我的願景出來，我就是要推動中、高年級閱讀思考這一塊，小孩子他們青春期的越來越提早，應該是媒體的關係、電子產品的滲透力非常的強，看太多不該看的東西。(IV2)

沒有人手，我們就是做了，就是我們的責任，當作是自己的責任就好了。(EV1)

其實也是在學習，當自己不足時，會去吸取別人的經驗，看到孩子進步，自己也覺得有成就感，因此覺得自己要更認真教好童軍。(YV1)

受訪者為學校、教師及學童在服務的過程中，因為擔任不同的角色，不僅影響身體，連生活和心理都產生了變化，大部份的受訪者都樂於從事自己服務的項目，從不同的服務中，帶給他們不同的人生體驗。

貳、研究對象持續服務後對志工角色與功能的影響

大部份的受訪者在學校服務已經很長一段時間了，在服務的過程中，也接觸不少服務組別，而且這麼多年以來，遇過很多短暫服務的志工加入之後沒多久，就退出的學校志工服務，而這些持續服務的學校志工們，始終堅守自己的崗位，用自己的力量去幫助更多需要幫助的孩子們。

一、參與不同服務類別

受訪者當中有些參加過很多服務類別，也有些志工從頭到尾只專注在某一組別服務，但持續服務到後來，志工都會選擇自己最喜歡的服務類別，持續服務下去。

其實大部份的類別我都有做過，只要有缺人手的狀況，我就會協助，現在主要在保健組服務。(HV1)

綜合組、故事媽媽組、文教志工，我都有做過。現在主要是故事媽媽組和文教組。(IV1)

我做過幼兒園志工、故事志工、文教志工、注音符號補救教學志工。(IV2)

圖書館志工已經做 18 年、故事媽媽團也待過 2 年及班級志工也是 2 年，班級志工是到兒子教室協助打菜、倒含氟漱口水。圖書館已經習慣了，我也沒有想要做其他了！(LV1)

圖書館、故事媽媽和童軍，還是想依自己喜歡的事情才做。(LV2)

現在服務的有，附幼志工、特教志工、童軍志工。現在每年志工服務手冊登記服務時數都破百，有時會到兩百個小時。而且自己的孩子的特教班，每週也要陪孩子去醫院就診。(YV1)

二、將部份服務工作，讓給新進志工

長期的服務之下，不論是服務很久的志工還是剛加入的志工，大部份的學校志工，都會選擇較合適自己的服務類別，有時候會因為服務組別人數滿額

了，服務較久的志工，為讓新加入的志工有機會服務，因此會退居其他服務角色。

我在當故事媽媽時，真的很會講故事，聲音的變化很吸引小朋友，每次我在講故事時，其他的故事媽媽就會在後面聽。但現在服務的人數較多，講故事的機會還是讓他們好了，給年輕的志工媽媽。（TV2）

綜合以上結論，我們可以得知因為志工持續服務的緣故，有很長的時間待在學校，因此可以接觸許多不種組別的志工，在不同服務項目裡，去找到自己喜歡服務的類型，來讓自己持續服務的動機更加強烈，還有一部份因素，是給新進志工服務的機會，讓新加入的志工可以選擇想要擔任的服務角色，增進服務的意願。

參、學校志工流失的因素

本節探討學校志工流失的原因，志工因各種原因離開學校志工的行列，從「利己動機」、「利他動機」和「社會動機」三方面以及十二位志工的訪談內容，找出學校志工流失的原因。

一、「利己動機」部份：

（一）沒有時間

原本服務的時間，突然有別的事情介入，導致原本服務的時段無法繼續服務。

每個人都有不同的原因，有可能是沒有時間，我也不會去追究別人離開的原因。（EV1）

有的媽媽比較沒有空。（IV2）

（二）孩子畢業

當志工投入服務的原因，主要是因為自己的子女在學校就讀，當自己的孩子畢業之後，對某些志工而言，孩子長大了，陪伴孩子的階段性任務也結束了，因此就不參與學校志工的服務。

孩子在這裡讀國小，所以就進來服務，等到孩子畢業之後，就沒有到學校當志工了。(HV1)

孩子畢業！(IV1)

孩子畢業，或是工作因素，我們很多故事媽媽都是做業務性質的工作，工作時間比較彈性。(SV2)

(三) 家庭因素而回歸職場

每個人在一生中扮演著許多不同的角色，在每個階段都有需要完成的事情，當在面臨角色衝突時，有時會選擇放棄某些角色，來讓自己在另一個角色做得更好。

家裡有所需要就回歸到職場去工作。(HV1)

有的因為去上班沒有時間。(SV1)

通常都是因為家裡，公婆要照顧，或是小朋友換了學區。(SV3)

有的因為轉學跟搬家的關係，才離開學校不參與志工服務。(SV1)

有些是為了照顧家人而離開的。(TV1)

家裡有重大變故。(HV1)

有些志工是因為孩子長大了，所以回歸職場，分擔家庭的經濟重擔，才沒有辦法參與服務；另外，比較不得已的情況，就是志工家庭出現變故，導致志工無法持續服務。

二、「利他動機」部份：

（一）換地方服務

志工的孩子畢業升上國中之後，有些志工就跟著孩子到國中去服務，因此離開研究學校，隨著孩子到國中去服務，但大多數的志工是增加自己的服務時段，同時在兩邊都參與學校志工服務。

有些志工是孩子升到國中之後，到國中去服務。（LV2）

跟著孩子去國中當志工。（TV2）

三、「社會動機」部份：

（一）社會責任盡了

參與志願服務的志工，有的服務很久了，一直無私的奉獻自己的時間與精力在幫助別人，等到年紀更大了之後，覺得自己的服務已經足夠了，想留些時間給自己的家人，或是陪伴自己的另一半，因此離開志願服務的工作。

有些做了二十幾年的志工也做夠了，等到另一半退休之後，想到處遊山玩水，該享福了！（LV1）

（二）無法融入志工團體

透過訪談服務年資較長的志工得知，有些志工離開學校志願服務行列的原因，是因為有些服務理念不合和溝通不良的狀況，才離開學校志工團體。

有，有些是融不進這個志工團體！

有些是因為志工和志工之間，溝通產生問題，因此退出志工服務的行列！（YV1）

從受訪者的回答可以得知，學校志工流失的因素，大部份都是因為家庭因素，或是沒有時間參與及孩子畢業，才離開學校志工的行列，而有些學校志

工，因為孩子升上國中之後，轉換志願服務的地方，但也有少部份的人覺得自己社會責任盡了，該抽出較多時間陪伴自己的家人，還有的志工離開的原因是無法融入志工團體，所以選擇離開。

肆、綜合討論

一、研究對象的角色與功能在持續服務後的影響

主要分三部份來討論，包含身體、生活及心理方面。

(一) 身體方面：學校志工當中最缺人手就是導護志工，因為目前研究學校有 32 人，卻已經有 17 人超過六十歲以上，長期拿導護旗幟造成手常常都會痠痛，腳也會站得很酸，再加上夏季時早上的太陽已經很刺眼，冬天時天氣較為寒冷，執勤時風吹日曬雨淋的情況下，對於長期持續服務的導護志工而言，身體負擔較大。

(二) 生活方面：長時間參加學校服務的志工，對志工的生活影響也不小，有些志工在服務過程，為了讓孩子們學習到更多知識，或是獲得更多能力，因此志工就需要不斷的進修，不斷的提升自己服務的能力，有的志工再去攻讀研究所；有些故事媽媽組志工，就必須花很多時間在閱讀書籍，在面對孩子們五花八門的問題時，可以回答出適當的答案，所付出的心力不言而喻，生活重心也因為參與學校志工服務而改變。

(三) 心理方面：大部份的受訪者，都很珍惜每一次服務的機會，只要輪值的服務時間一到，志工們幾乎不會缺席，依舊秉持服務的熱忱幫助孩子們，自己也從服務當中找到發揮的舞台，付出的收穫讓自己更有動力，為了自己想做的事情、為了自己的期盼，加入學校志願服務。

二、研究對象持續服務後對志工角色與功能的影響

受訪者大部份都在學校服務很久，因此參加過不少的服務類別，當然在不同的類別當中，會學習到許多不同的知識，自己的能力也會跟著提升，因此對持續服務的志工們來說，是最好的學習機會；當有新的志工加入時，遇到想服

務的組別人數滿額時，有些服務資歷較深志工，會選擇將服務機會讓給新加入的志工，除了讓他們有服務的機會之外，也希望每位志工在自己喜歡的組別服務，增進持續服務的動機。

三、學校志工流失的因素

本研究經由訪談資料得到的結果，利己動機包含：沒有時間、孩子畢業、家庭因素而回歸職場；利他動機包含：換地方服務；社會動機包含：社會責任盡了、無法融入志工團體，上述內容為學校志工流失的原因。

（一）利己動機方面

每位志工離開服務工作原因不同，經由受訪者提供的資訊，整理出來的因素，以沒有時間、孩子畢業或是家庭因素而回歸職場，占大多數，當然離開學校志工服務的原因各不相同，但出發點都是為了自己、家人和家庭，最終才會離開志工的崗位。

（二）利他動機方面

學校志工有些離開服務的學校去別的地方當志工，多數是因為孩子畢業的關係，而國小裡的學校志工成員大多是學生親屬、社區人士則較少，學生家長會隨著孩子新生入學，調整自己的時間加入學校志工組織，而當子女進入到國中會漸漸離開國小志工的行列，延伸到國中或其他社教單位服務。在訪談的過程中，也有不少的學校志工，會有國小和國中兩端都參與志願服務的情況。

（三）社會動機方面

有的志工服務也將近快二十年了，也該退休了，覺得自己的社會責任已經做到了，也該留點時間陪伴自己的家人，所以離開志願服務的行列；另外還有無法融入學校的志工服務隊，所以選擇離開。

綜合以上學校志工流失的原因，多半是「利己動機」除了隨著子女畢業之外，另一個重點是覺得自己人生階段性任務結束，回歸到繼續上班的日子，承擔家庭的經濟責任。

第五章 結論與建議

本研究主要目的是探討新北市一所國民小學學校志工，參與動機對志工服務角色與功能的影響，以及了解學校志工持續服務、參與學校事務服務的歷程。

首先蒐集相關文獻資料作為研究的理論基礎，接著對學校志工進行深度訪談，將所得的資料內容進行整理與分析，根據資料的分析與討論做成結論，並提出具體建議，以供個案學校、相關機構作為推展學校志工活動、招募志工服務之參考。

本章共分為兩節，第一節根據研究結果與訪談內容歸納出結論，第二節對未來研究提出建議。

第一節 研究結論

本節依據研究目的、綜合文獻分析、深度訪談、文件資料與研究發現，歸納結論如下：

壹、學校志工參與動機對志工角色與功能之分析

一、學校志工參與的動機

本研究整理結果，利己動機包含：子女在學校就讀、志工增廣見聞、有空閒的時間；利他動機包含：反應他人的邀請、幫助及關心小朋友們；社會動機包含：回饋社會、學校招募志工。

以上動機為志工願意參與學校志願服務的動機，受訪者大部份的參與動機，以「利己動機」為多數，會加入學校志工的志願服務行列，是因為自己的子女正在學校就讀，有不少的受訪者當初為了陪伴孩子成長而離開工作職場，等孩子長大到國小就讀之後，就隨著孩子進入國小當學校志工。

二、學校志工選擇服務類別的因素

本研究歸納發現，利己動機包含：喜歡這項服務工作內容、與個人的學習經歷（專長）有關、時間因素的考量；利他動機包含：因學校行政邀請、服務組別志工人數缺少；社會動機包含：社會接觸增加、教育政策因素，以上所述為志工參與學校服務時選擇服務組別的動機。

學校志工在選擇服務組別，以「利他動機」為多數，志工們會因為行政人員的邀約，或是因為服務類別人數較少，而做為選擇組別的主要原因，當然也有受訪者是選擇自己喜歡且願意投入心力的組別加入。

三、服務類別的功能

（一）行政的協助：

- 1、學務協助：是以導護志工、環保志工、保健志工和童軍志工為主。
- 2、教務協助：主要是圖書館志工和故事媽媽組。
- 3、輔導協助：主要協助的組別是文教志工。

（二）教學的輔助：則是故事媽媽組、童軍志工、文教志工這三大組別。

（三）學童的協助：全部的服務組別。

學校志工的服務功能，主要有行政工作協助、教學活動協助、學童的協助，這三大功能為主。

貳、參與動機對志工持續參與服務之探討

一、研究對象持續在學校參與服務的原因

本研究經由內容得到的結果，利己動機包含：服務久了、習慣問題；利他動機包含：幫助他人、同儕間因素、得到正向的回饋；社會動機包含：對社會有責任感、使命感、改善社會風氣，上述內容為參與動機對志工持續參與服務的影響。

受訪者參與志願服務一段時間之後，改變原本加入服務行列的「利己動機」，逐漸偏向「利他動機」與「社會動機」兩方面，由此可知志工持續參與志願服務歷程的改變，也可以察覺志工們在志願服務心態上的轉變。

二、研究對象持續服務的收穫

本研究整理發現，利己動機包含：生活更快樂、觀念的改變、自我成長、學到更多知識、專業能力的成長；利他動機包含：增加學童的自信、學童能力的進步；社會動機包含：社會接觸增加，結交更多朋友、社會幫助、社會趨勢、社會地位的提升，以上是持續服務的收穫。

學校志工服務一段時間之後，服務的收穫當中以「利己動機」較多，由此不難發現志工們在服務的過程中，雖然主要是服務別人、幫助別人及為別人而貢獻心力，沒想到最後卻是志工自己本身的收穫才是最多的。

參、學校志工角色與功能和持續服務之相互影響

一、研究對象的角色與功能在持續服務後的影響

- (一) 身體方面：有些志工年紀較大，身體有較多的狀況。
- (二) 生活方面：因為擔任學校志工改變原有的生活作息。
- (三) 心理方面：參與學校志工，心靈更滿足、多元收穫。

雖然志工們在不同的組別勞心勞力的付出，但訪談的過程中，可以知道志工們對於能在學校當志工，是欣喜多於辛勞的感受，樂於在自己服務的組別持續付出，並且找到自己想要持續服務的目標及方向，心靈上的滿足可以忘卻付出時的辛苦。

二、研究對象持續服務後對志工角色與功能的影響

受訪者大部份都在學校服務很長一段時間，因此：

- (一) 參加過不少的服務類別。
- (二) 將部份服務工作，讓給新進志工，主要的目的是讓新加入的志工有服務目標。

受訪者當中，有八位志工在研究學校服務超過十年以上，也有不少受訪者參與過不少服務類別，在不同的組別服務過之後，對於學校志工服務的項目瞭若指掌，當然也有部份年資較深的志工不再跨組服務，是為了讓新進志工選擇

喜歡的服務類別，有機會參與服務，大部份的受訪者會持續服務的原因，是因為對於此服務組別有歸屬感及認同感。

三、學校志工流失的因素

本研究經由內容探討得到的結果，利己動機包含：沒有時間、孩子畢業、家庭因素而回歸職場；利他動機包含：換地方服務；社會動機包含：社會責任盡了、無法融入志工團體，上述內容為學校志工流失的原因，最多數的原因是利己動機當中的家庭因素。

而研究學校屬於中、大型學校的規模，在地方上也是中心學校，創校已經一百多年，因此社會資源較多、志工人力較為充足，志工人數幾乎維持在一百五十人左右，志工人數波動較大的期間是：

(一) 新學期開學時，志工人數會增加較多。

(二) 學生畢業季時，志工人數會減少較多。

學校志工當初參與的動機是以子女在學校就讀為多數，因此有些志工在孩子就讀國小時加入志工服務；有些志工在孩子畢業之後就退出志工服務，因此在這個時段學校志工人數變化較為明顯。

第二節 研究建議

依據本研究的結論，提出以下幾點建議，以供研究學校行政及學校志工、相關機構作為推展志工活動和招募志工之參考：

壹、對研究學校的建議：

一、對學校行政方面的建議

(一) 可以規劃一間學校志工休息室：

希望能讓在學校服務的志工，在服務時間結束後，可以有個休憩的地方，不同組別服務的志工，可以利用志工休息室互相交流溝通，利用在學校服務的

機會，認識更多不同組別的服務志工，增進志工們之間的互動，夥伴情感關係才得以建立。

（二）安排研習課程之外的活動

學校除了安排志工增能的課程之外，還可以為志工們舉辦親子活動課程、手作課程、園藝課程及其他課程，除了拉近志工親子之間的距離之外，志工還可以透過參與一些不同以往的研習課程，學習更多不同項目的知識和技能，這些都可以讓志工運用在自己的家庭中，增加家庭的生活樂趣，充實志工的知識，豐盈志工的人生。

（三）深入了解志工專長

研究學校的志工人數有一百五十人左右，在這充足的人力之下，可以建立一個人力資源的資料庫，記載學校志工的專長，當學生有需求時，可以馬上找到適合的志工協助幫忙；當教師有課程的需要時，可以快速找到相關知識專長的志工，協助教學上所需；當學校有重大事件發生時，也可以迅速找到相關知識人才，協助諮詢與建議！

貳、對學校志工的建議

一、良好經驗的傳承

志工在學校服務的過程中，不斷的學習成長，因此可定期的舉行志工服務心得分享會，不僅可以一起討論分享服務的心得和收穫，也可以一同解決服務過程遇到的種種難題，志工們一起試著找到更好的解決方法，透過彼此相互討論分享，繼續將服務的精神傳承下去，讓遇到困難的志工解決難題，也可以增進志工們的服務意願。

二、人和的經營

來學校服務的志工，會在學校這個小型社會裡遇到形形色色的人，也會遇到許多光怪陸離的事情，不論發生什麼事情，因人而異而有不同的看法，志工

們要學習保持客觀，經營良好的人際關係、尊重不同的意見及想法，抱持著服務的初心，為我們的孩子、學校及社會提供更多的服務。

參、對未來研究的建議

研究者就研究主題，提供下列幾點研究建議，以供未來研究者可研究的方向。

一、研究對象

本研究利用質性研究的方式，以新北市樹林區某國民小學學校志工作為訪談的對象，探討參與動機對國民小學志工服務角色與功能的影響，因此樣本數較少，若能擴大研究範圍，不拘限於一所國民小學，或是增加訪談的人數，相信研究結果會更有完整性。

二、研究方法

本研究主要採取質性研究的訪談法作為蒐集資料的來源，因此較缺乏量化的統計數據，所以將來可以利用大規模的問卷調查方式，對國民小學的學校志工進行調查，相信更能歸納出參與動機對學校志工服務與功能的影響結果。

參考文獻

中文書目

內政部戶政司全球資訊網（2016），「年度志工總人數」

<https://vol.mohw.gov.tw/vol/index.jsp>

王貴瑛（2001），《國民小學家長參與學校事務之個案研究--以學校義工為例》，臺中：師範學院國民教育研究所碩士論文。

臺灣省政府社會處（1988），《志願服務工作手冊》，南投：作者。

石昭薰（2009），《學校志工參與動機與持續服務之研究—以桃園縣一所國民小學為例》，桃園：中原大學教育研究所碩士論文。

全國法規資料庫—志願服務法

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050131>

朱立廷（2008），《學校志工組織運作個案研究-以高雄縣某國民小學為例》，屏東：屏東教育大學教育行政研究所碩士論文。

吳美慧、吳春勇、吳信賢（1995），《義工制度的理論與實施》，臺北市：心理出版社。

吳秋莉（1995），《國民中學義工協調者角色期望與角色踐行之研究》，臺北市：國立師範大學社會教育學系碩士班碩士論文。

吳怡慧（2016），《探討學校志工持續服務意願之研究》，新北市：華梵大學資訊管理學系碩士班碩士論文。

呂勻琦（2001），「大手牽小手、扶幼你和我--淺談兒童福利機構的志工運用」，《關心兒童的志願服務--及人之幼的再開拓》，臺北：中國社會行政學會。

李進霖（2004），《國民小學義工組織之個案研究--以屏東縣某個國民小學為例》，臺東：國立臺東大學教育研究所碩士論文。

- 利百芳（2004），《家長參與學校事務之個案研究--以桃園縣一所國小為例》，桃園：中原大學教育研究所碩士論文。
- 林文士（2010），《臺中市國民小學志工參與動機與工作投入關係之研究》，臺中：臺北教育大學教育學院教育政策與管理研究所碩士論文。
- 林以鏞（2010），《臺中縣市國民小學學校志工擔任志工的動機與工作滿意之研究》，臺中：中臺科技大學文教事業經營研究所碩士論文。
- 林利俐（2003），《臺中縣市國民小學學校志工擔任志工的動機與工作滿意之研究》，臺中：中臺科技大學文教事業經營研究所碩士論文。
- 林秀英（2003），《家長參與學校義工組織個案研究》，屏東：國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 林念瑩（2009），《校園志工持續服務意願之個案研究》，桃園：開南大學公共事務管理學系碩士論文。
- 林彥亞（2017），《高齡者參與志願服務對其生命經驗影響之探究》，臺中：靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系研究所碩士論文。
- 林昭君（2015），《學校志工之人格特質、參與動機與工作滿意度相關之研究—以高雄市國小為例》，高雄：高苑科技大學經營管理研究所碩士論文。
- 林海清（1990），「學校義工制度探微」，《師友月刊》，280期，24-26。
- 林勝義（2006），《志願服務與志工管理：做快樂志工及管理者》，臺北：五南書局。
- 林萬億、林振春（1993），《現行公務機關義工人力運用情形之探討》，臺北市：行政院研發考核委員會。
- 邱明崇（2006），《學校志工的參與動機與關鍵成功因素之探討-以臺南縣國小為例》，臺南：臺南大學教育經營與管理研究所碩士論文。

- 邱麗如（2009），《志工工作價值觀、工作滿意與工作壓力對持續服務意願影響之研究—以高雄縣國小為例》，高雄：樹德科技大學經營管理研究所碩士論文。
- 徐泰毓（2004），《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》，新竹：國立新竹教育大學職業繼續教育研究所。
- 張春興（1991），《現代心理學》，臺北：東華。
- 張美里（2014），《校園女性志工參與動機、關係品質與持續服務意願之關係研究》，彰化：大葉大學休閒事業管理學系碩士在職專班碩士論文。
- 張英陣（2003），《世界各主要國家志願服務推展現況與策略之研究》，臺北：內政部社會司研究報告。
- 張清秀（2001），「從兒童福利談志願服務之運用--以高雄市政府兒童福利服務中心為例」，《關心兒童的志願服務--及人之幼的再開拓》，臺北：中國社會行政學會。
- 張慶勳（1996），《學校組織行為》，臺北：五南。
- 國家教育研究院（2006），《103期國小校長儲訓班專題研究成果彙編》
<https://www.naer.edu.tw/files/15-1000-692,c147-1.php?Lang=zh-tw>
- 陳志福（1990），《國小實施家長義工制度推展途徑之研究》，高雄：高雄師範大學教育研究所碩士論文。
- 陳伯璋（1989），《教育研究方法的新取向》，臺北：南宏書局。
- 陳金貴（1994），《美國非營利組織的人力資源管理》，臺北：瑞興。
- 陳金貴（2003）「志願服務的內涵」，《人事月刊》，36（5），6-14。
- 陳武雄（1998），《志願服務理念與實務》，臺北：中華民國志願服務協會。
- 陳武雄（2004），《志願服務理念與實務》，臺北：揚智文化。
- 陳美如（2006），《國民小學學校志工參與動機之研究》，臺中：亞洲大學經營管理學系碩士班碩士論文。

- 陳炫君（2016），《國小志工參與動機、工作滿足與持續服務意願之相關研究以情緒勞務為干擾變項》，臺中：修平科技大學人力資源管理與發展碩士班碩士論文。
- 陳冠英（2005），《國小志工家長參與動機、工作滿意度與持續服務意願之研究》，花蓮：花蓮師範學院學校行政碩士班碩士論文。
- 陳秋蓉（2001），《國民小學家長參與學校義務工作的動機和滿意度研究》，臺北：臺北市立師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 陳泰元（2003），《國人參與志願服務之決定性因素》，嘉義：南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
- 陳清溪（1994），「義工制度在校園」，《師友月刊》，330：37—39。
- 陳麗玉（2015），《臺中市國民小學教育志工工作滿意度與持續服務意願之研究》，嘉義：國立中正大學教學專業發展數位學習碩士在職專班碩士論文。
- 許瑛珍（2002），《台北市國民小學家長參與學校事務及其滿意度之研究》，臺北：國立臺北師範學院國民教育研究所。
- 曾士雄（2001），《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》，高雄：高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文。
- 曾華源、曾騰光（2003），《志願服務概念》，臺北：揚智文化。
- 曾毓志（2014），《國小志工服務學習能力之評估--以新北市某國小為例》，新竹：玄奘大學社會福利與社會工作學系碩士論文。
- 黃丞傑（2006），《臺北縣國民小學學校志工參與動機與工作投入關係之研究》，臺北縣：淡江大學教育政策與領導研究所碩士在職專班碩士論文。
- 黃志弘（2004），《成人參與志願服務工作其人格特質、參與動機與工作滿意度關係之研究》，高雄：國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。

- 黃夏萍（2009），《學校志工參與動機與工作表現之研究--以桃園縣國小為例》，桃園：中原大學教育研究所碩士論文。
- 黃碧月（2011），《臺中市國民小學學校志工參與動機與組織承諾關係之研究》，臺中：中臺科技大學文教事業經營研究所碩士論文。
- 陸光（1994），「我國志願服務推展之過去、現在及未來」，《社區發展季刊》，65：4—10。
- 新北市政府施政成果網（2018），「校校有童軍」
<https://wedid.ntpc.gov.tw/Site/Policy?id=2132>
- 楊如蒼（2003），《學習型家庭志工參與動機、參與程度與其組織氣氛之研究--以新竹市中小學校建立學習型組織活化推動計劃為例》，嘉義：國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文。
- 葉步和（2002），《志願服務對警察機關維護社會秩序之探討--以中壢警察分局協勤民力組織為研究對象》，桃園：元智大學管理研究所碩士論文。
- 劉建彬（2002），《國民小學學校義工工作滿意度及持續服務意願之研究》，花蓮：花蓮師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 顏憲文（2005），《國民小學學校志工工作滿意與組織承諾關係之研究》，臺南：臺南大學教育學院教育經營與管理研究所碩士論文。
- 賴佳氫（2010），《國小志工參與動機、社會資本與組織承諾關係之研究--以新北市為例》，基隆：經國管理暨健康學院健康產業管理研究所碩士論文。
- 賴毓芳（2010），《校園志工參與動機、工作滿意度與組織承諾之研究--以雲林縣國小為例》，雲林：雲林科技大學休閒運動研究所碩士論文。
- 蔡祈賢（2013），「從志願服務論加強公教志工之運用」，《人事月刊》，329期 4—13

蔡美香（2013），《臺中市國小學校志工之管理機制、參與動機與工作滿意之研究》，臺中：逢甲大學公共政策研究所碩士論文。

蔡啟源（1995），《台灣地區高齡志工及協助高齡者工作模式之研究》，臺北：雙葉書局。

蔡惠美（2014），《教育志工參與動機、工作滿足、認真休閒特質與持續服務意願之研究--以彰化縣國中為例》，彰化：管理學院碩士班碩士論文。

蔡漢賢（1990），《志願服務論見彙編》，臺北：內政部社會司。

蘇瑞鴻（2016），《環境保署認證之環境教育設施場所志工參與動機調查》，彰化：大葉大學環境工程學系研究所碩士論文。

瞿海源（1991），《社會心理學新論》，臺北：巨流圖書公司。

簡春安、鄒平儀（1998），《社會工作研究法》，臺北：巨流。



英文書目

- Dunn, P. C.(1995). “Volunteer management.” *Encyclopedia of Social Social Work* (19th) ,2483-3490.
- Fischer, L. R & Schaffer, K. B.(1993). “Older Volunteers”. *A Guide to Research and Practice*. Newbury : Sage.
- Levin, H. (1977). “ Voluntary organizations in social welfare.” *Encyclopedia of Social Work* (17th) ed., Washington D.C.: National Association of Social Work, 1573-1582 °
- Suandi, T. B. (1991). *Commitment of 4-B youth leader towards volunteerism*. The Ohio State University.
- Pearce, J.(1993).*Volunteers: organizational behaviour of unpaid workers* . London: Routledge.
- Smith, D. H.(1981).“Altruism, volunteers, and volunteerism” , *Journal of Voluntary Action Research*, 10(1), 21-36
- Wilson , John(2000).“Volunteering”, *Annual review of sociology* , 26, 215-240.

附錄一 訪談逐字稿

訪談對象：LV1 (2018.05.16)

Q1：為什麼會到國小當學校志工的原因？

A：一開始我們搬家搬到樹林，剛好搬家到這間國小附近，所以家裡的孩子跟著要轉學，兩個女兒一個要升小學三年級、一個要升小學四年級，想要多花時間陪伴孩子，我就順便跟著小朋友一起來這裡看看環境，所以自己主動加入志工的行列，其實也是出來增廣見聞。

民國八十七年搬到樹林已經退下職場，九十年進到學校幫忙。

為什麼離開職場，是個人的取捨之間，我每天要接送小孩，陪伴自己的小孩，所以最後就決定退下職場，這樣還可以盯著小孩做功課。

小孩子上國小的時候到國小當志工，小孩子升上國中之後，我也跟去國中當志工，一直到現在我的志工服務都還是兩邊跑，我的小孩最小的現在已經要讀研究所。

Q2：為何會選擇這個服務類別？

A：會加入圖書館志工是因為這裡書籍比較多，我的老大和老二是兩個女孩，女生比較喜歡看故事書，所以來到圖書館，自己也可以借一點書給他們看。當時是我自己主動詢問需不需要志工，我想要到圖書館來幫忙。那個時候我也有去當故事媽媽，每週五早上老師們都要去開會，我就是在那個時候幫老師看小孩，小學一年級到二年級，到小學三年級就不用幫忙帶。老師回來班上我就回去了，故事媽媽當了二年。我之前也有到兒子的教室幫忙班級老師，剛好自己在圖書館服務，可以順便拿書去班級內講故事。週二中午時間也會到孩子的班上打菜，倒潔牙用的含氟漱口水，也是二年了！

Q3：您覺得自己所服務的類別，對學校、教師、學生可以有什麼樣的協助或幫助？

A：我來學校是真心誠意為小朋友服務，只要是安排我當班時間，我幾乎沒有缺席，我做了十八年的志工，缺席日期不到九次，幾乎可以說是全勤。當初既然做了，就知道在下課時間要幫小朋友服務，因為四樓的書箱那裡書很多，我覺得我們學校的孩子很幸福，所以當老師在線上借閱之後，我們就要幫忙點書籍和整理書本。星期二和星期三是圖書館最忙的時候，去年、前年圖書館缺人，我就找我家政班的朋友一起值班。我的朋友也很盡責，幾乎都不缺席，我也很放心！

圖書館組最主要是幫助學生借、還書工作，而且平時圖書館也是需要有志工在位置上服務。

Q4：當學校志工期間有沒有參與培訓課程？大概是什麼樣的培訓課程內容？

A：我沒有特地參與什麼課程，但我們全部的故事媽媽會在家長辦公室開會，裡面也有很多故事書，我有時也會拿裡面的書到班上去講故事。剛開始學校有開課程，像故事媽媽團講故事的課程，有時若用家長會辦公室裡面的故事書，可以一起參考和討論。

Q5：當學校志工的這段時間，有沒有遇到什麼困難？怎麼去克服的呢？

A：我電腦不會用，家裡電腦幾乎都是家人在用，自己比較沒有機會接觸。很感謝學校幫我們上電腦課，幫我們講解操作。另外還有其他志工媽媽也會教我們使用電腦，只要有不會的地方，都有人可以問，後來有新的人進來，換我教他們怎麼操作。查書或是查讀者，來這裡學到一點電腦，就比較有自信，回家也比較敢用電腦。學校的電腦比較好使用，也有學校老師也會協助維修。那時借、還書時，電腦方面不會使用學校有請組長開課教導使用電腦一～二次，後來學得較快的志工也會協助教導一次，平時若有問題時，也有其他志工可以請教，之後也會陸續教導其他志工。

Q6：當志工的過程中，自己的身心靈各方面，有沒有什麼改變或影響？還是自己有什麼收穫？

A：收穫部份，個性比較開朗，施比受更有福，面對那麼多小孩子感覺自己更年輕了，我也快六十歲了，還是覺得自己很年輕，每天面對小孩很快樂。我有能力，能回饋社會，也是感恩！

我還沒有做志工之前，已經有人在做志工工作，在回饋、在奉獻，那我做了之後，我也在做有感恩的心。

我有交到不少朋友，年輕一點的志工媽媽，有時會跟我講符合現代的生活觀念，不會死腦筋像以前的傳統社會，會比較封閉。現在他們講的觀念雖然比較現代，但我可以接受，進而影響我的生活，我將新觀念帶回家裡，和現在出社會工作的女兒，還有即將要念研究所的兒子，比較有話題，小孩子也覺得我不會像一般老人家那麼固執，孩子們也會覺得自己比較開明，不會古板，家裡的關係和氣氛也更融洽。我變得比較開化和明理，家庭也較快樂。出來當志工，看得比較多，跟年輕志工相處，想法也很正向，所以當志工，接受不少新的觀念。

Q7：讓自己持續在學校參與服務的原因為何？還有什麼原因會讓您增加參與志工服務的意願？

A：孩子們從國小畢業之後，另一半本來要我退出志工工作，但被我拒絕，因為已經覺得當志工很習慣，也很喜歡在圖書館服務，也覺得幫別人服務自己很開心。

志工福利，之前有辦志工旅遊，雖然自己都沒有參加過，但看到其他志工的相片分享，而且玩得很開心，心情就覺得很愉快。

有機會再辦旅遊活動的話，只要時間可以配合，我會想要參加。之前也有上過一些志工課程，黏土課程和摺氣球課程，大家都覺得很開心，而且有學習的機會，很不錯。

以前我們每年都有一次志工旅遊，我做志工都沒有參加過，因為有時排到週三或是那時孩子還小，還要送小孩上下課，回來也很晚了，所以沒有參加。我看到有去玩的志工，他們都很高興也很快樂，我覺得這種活動可以繼續。

之前還有上魔術課，就在圖書館樓下，我們都很開心，這是學校為我們增設的，舉辦給我們參加的。現在還是有辦故事媽媽講座課程，因為我沒有再當故事媽媽，所以就沒有參加。

Q8：持續服務的原因和一開始投入服務的原因，是否有改變或有新增不同的原因？

A：我兒子升上國中之後，我先生就不要我來做志工，我說我不知道要什麼？我來做志工我很快樂，每天陪小孩子，我的收穫也滿滿的，所以我跟我老公說，不要！我要繼續做，我固定都排週三，早上到國小、下午到國中就這樣好幾年，我當志工就固定週三一整天。因為週三下午，外面有其他課程，我想要去學習。所以週三下午的時段就改在週二早上。

國小比較注重圖書館，空間很大！所以一直以來我都沒有放棄在國小當圖書館志工。之前是因為陪伴孩子，現在則是已經做習慣了，變成一種責任。

Q9：您在研究學校做過那幾種志工類型？有沒有想過要嘗試其他類型的服務項目？

A：圖書館志工／故事媽媽團。圖書館志工：18年；故事媽媽團：2年；班級志工：2年，到兒子教室協助打菜、倒含氟漱口水。因為自己第三個小孩就讀小一時，教師每週會有一天開晨會，那天就會到孩子的班級講故事，低年級的孩子自理能力較低一點。等到孩子升到三年級之後就沒有參與故事媽媽團了。當圖書館志工已經習慣了，我也沒有想要做其他了！已經太累了！

Q10：就您所知有沒有志工離開不再參與了？離開的原因是什麼？

A：有，有些做了二十幾年的志工，不做是因為時間沒有辦法配合，等到另一半退休之後，想到處遊山玩水，有時出國去玩一趟需要好幾天，這樣服務時間就沒有辦法出席，因此退出志工服務。

可能因為年紀大，也該享福了，常常出國。做志工會有責任感，所以我現在也如此，我星期三固定在當志工，只要有其他的活動我幾乎都不參加，但現在也漸漸也想著要去走一走，如果其他志工有空也會請他們幫忙。

訪談對象：LV2 (2018.05.22)

Q1：為什麼會到國小當學校志工的原因？

A：那個時候確實是時間很多，自己小孩子上小學之後，就將工作辭掉，全心全意照顧小孩，所以有多出來的時間。加上因為是學區所以離家近，所以就說可以來嘗試。

開始想為小朋友們做一些事情，反正有時間。

Q2：為何會選擇這個服務類別？

A：因為我年輕的時候，就長期在學校的圖書館。應該這樣說，當我就讀專科時，在圖書館當工讀生，因為那個時候工讀生少，所以一週六節的時間，五節課在櫃檯服務，一節課在整理圖書。也因為如此對於圖書館不陌生，所以當孩子進來國小就讀時，學校有發招募志工的宣傳單，我就到圖書館當志工。

至於為什麼會到故事媽媽組說故事，是因為那麼學校的前輩，向家長會長募款，家長會長捐了一些錢，投入培訓故事媽媽，請來毛毛蟲基金會培訓的老師來上課，共十二天的課程，除了志工概念、志工倫理之類的課程，最重要還有解釋故事、分析文本的課程，最後還有三次上台的機會，入班四十分鐘內輪流上台說一個故事，台下除了學生之外，還有毛毛蟲基金會的老師及其他故事媽媽觀課，下課之後，會花時間討論觀課後心得並且給予指導、回饋。

整學期課程結束之後，到下學期大家才正式入班，當時我們二十~三十人全都到低年級講故事，大家雖然有固定的班級說故事，但也都會互相扶持、成長。所以我是先到圖書館當志工之後，才進到故事媽媽團。

Q3：您覺得自己所服務的類別，對學校、教師、學生可以有什麼樣的協助或幫助？

A：主要是針對學生，我們是來自不同家庭的故事媽媽，生活上也有許多不同的經驗，每位孩子也是來自不同的原生家庭，所以經由我們和孩子一起討論閱讀，其實我覺得是開拓孩子們的視野，讓孩子們有不同的生活經驗，包羅萬象的知識，讓眼界可以更寬。

閱讀是重要的事，所以當我在圖書館服務時，我會跟孩子們聊天，看孩子們還書或借了什麼書，就和他們討論，書好不好看？喜不喜歡？再和他們分享相同類別的書，推薦他們書籍，或是差不多內容，但用了不同的敘述方式，讓孩子可以看到更多不同的書。

Q4：當學校志工期間有沒有參與培訓課程？大概是什麼樣的培訓課程內容？

例如：

A：參加毛毛蟲基金會課程之外，陸陸續續學校也請不少講師到校為我們授課，每年都有四～五場的講座課程。培訓課程也都以如何講故事等等為主。直到現在，只要有經費也會邀請作家直接到校與學生座談之外，也和我們這些志工分享，整體而言已經越來越專業。

至於新手志工加入之後，現在也都是我們比較資深的故事媽媽先培訓，畢竟現在資訊比較成熟，也比較有經驗。

現在也有資深的故事媽媽到校外培訓他校的故事媽媽。

圖書館的部份，也都幾乎是老手教導新手。

Q5：當學校志工的這段時間，有沒有遇到什麼困難？怎麼去克服的呢？

A：其實我覺得，小朋友的問題不多，最困難的反而是大人們的問題。怎麼去克服呢？我都將心思放在小孩子身上。

Q6：當志工的過程中，自己的身心靈各方面，有沒有什麼改變或影響？還是自己有什麼收穫？

A：圖書館的部份，是接觸更多新的書籍，介紹給孩子們看。覺得自己有不足的地方，所以我回頭去念相關科系的研究所，增加自己的知識。最重要的是和孩子們在一起，自己更快樂了。

Q7：讓自己持續在學校參與服務的原因為何？還有什麼原因會讓您增加參與志工服務的意願？

A：因為很喜歡孩子，所以就算自己的孩子早就從國小畢業了，還是繼續留在學校當志工。也是希望孩子們可以多閱讀，有閱讀的習慣，不怕讀書！

如果有老師願意一起努力，一起配合，會讓我的動力更高，因為一起的心情，做任何事情都會很順利。

Q8：持續服務的原因和一開始投入服務的原因，是否有改變或有新增不同的原因？

A：服務原因和剛開始差不多，但到後期還是有增加。

Q9：您在研究學校做過那幾種志工類型？有沒有想過要嘗試其他類型的服務項目？

A：圖書館、故事媽媽和童軍，但童軍在草創期間我有去配合說一些故事，讓孩子們可以有不同的體驗。除了時間沒有辦法配合之外，還是想依自己喜歡的事情才做

Q10：就您所知有沒有志工離開不再參與了？離開的原因是什麼？

A：有些志工到低年級說故事，有時說太多相同的故事覺得比較膩，就不想再說了。有些志工是孩子升到國中之後，到國中去服務，時間無法兼顧。

訪談對象：SV1 (2018.05.17)

Q1：為什麼會到國小當學校志工的原因？

A：那個時候小孩子在這裡念書，第一個孩子入小學時，帶他進入學校入班級上課，剛好有故事媽媽志工們，在川堂擺攤位招募新血，故事媽媽團組長（已經去國中教書沒有續任，目前也沒有再進入研究學校當志工）熱情的招呼，問我有沒有上班，要不要來說故事？邀請我加入志工服務的行列，我就這樣進來故事媽媽團。

Q2：為何會選擇這個服務類別？

A：剛好來來找我的是故事媽媽團，所以就進來故事媽媽團，剛好也可以在孩子的班上講故事。

Q3：您覺得自己所服務的類別，對學校、教師、學生可以有什麼樣的協助或幫助？

A：對學生的幫助較多，像低年級的孩子需要陪伴，因此在星期五早上進班教閱讀課時，除了講故事之外就是陪著他們；中年級較針對增加他們的閱讀興趣；高年級則是希望他們對書籍內容多些思維，及思考的能力。

Q4：當學校志工期間有沒有參與培訓課程？大概是什麼樣的培訓課程內容？

A：故事媽媽組會安排一些課程給我們上課，剛開始加入故事媽媽團，一剛開始也不太敢講，進班教閱讀時，會有資深的故事媽媽在教室後面旁聽、觀課，等教完之後，會與資深的故事媽媽討論問題，不斷的修正、改進自己討論閱讀的方式及方法。

學校也會告知培訓課程的訊息，故事媽媽團的群組也會不時的發佈培訓課程訊息：之前有參加過--書箱協會有春、夏、秋、冬季的培訓課程，還有研華戲劇故事志工培訓，內容有肢體訓練、聲音訓練及課程和理論的部份，一週半天的課程，持續一個學期，最後還有成果展的發表。

Q5：當學校志工的這段時間，有沒有遇到什麼困難？怎麼去克服的呢？

A：困難的部份，在於學生秩序問題，有的時候秩序沒有辦法控制，低年級的孩子比較不會守秩序，有時會走來走去的。

怎麼去克服，就是看當時的狀況，想辦法去克服。比較煩惱的地方，就是不知道如何提升學生的閱讀動機。

Q6：當志工的過程中，自己的身心靈各方面，有沒有什麼改變或影響？還是自己有什麼收穫？

A：自己看了很多的書，是以前想像不到的事情，平常比較喜歡看電視，現在則是花時間在閱讀書籍。

這段期間也參與很多演講課程，親子講座課程；故事媽媽團也有組讀書會，每次除了討論好的書籍之外，也會談些教育、婚姻、親子...等內容，無形當中學到很多知識，我也有交到許多的朋友。

Q7：讓自己持續在學校參與服務的原因為何？還有什麼原因會讓您增加參與志工服務的意願？

A：擁有許多的朋友，和朋友在一起心情都會比較好，當志工在缺人時，也會多找些有相同理念的朋友一起加入。

小朋友的變化，看他們喜歡閱讀，也增加自己持續參與的動力，再加上因為自己的閱讀課而有改變，覺得很有成就感。

Q8：持續服務的原因和一開始投入服務的原因，是否有改變或有新增不同的原因？

A：增加新的目標，就是提升小孩的閱讀思考能力。

Q9：您在研究學校做過那幾種志工類型？有沒有想過要嘗試其他類型的服務項目？

A：目前只有故事媽媽團志工，其他目前暫不考慮，因為參加故事媽媽組很忙碌。

Q10：就您所知有沒有志工離開不再參與了？離開的原因是什麼？

A：有，目前知道的原因是，因為孩子從低年級升上中年級之後，因為不知道怎麼跟學生討論閱讀，心裡擔心害怕，所以退出。
有的因為去上班沒有時間；有的因為轉學跟搬家的關係，才離開學校不參與志工服務。

訪談對象：SV2 (2018.05.18)

Q1：為什麼會到國小當學校志工的原因？

A：因為家裡有小孩在本校就讀，也為了增廣見聞，對其他小朋友的關心，才想說要到學校當志工。

Q2：為何會選擇這個服務類別？

A：早在兩年前，本來就想要來當志工了，但在接送讀小學一年級的女兒上學之後，又要送兒子到幼兒園，實在不方便，因此當時沒有當志工。
直到兒子幼兒園畢業後，就讀小學一年級之後，學校有發招募志工的單子，再加上剛好兒子希望我來當志工，所以我就來學校當志工了，孩子願意我陪伴，我就來當志工了。

當初選擇故事媽媽組是想，對自己的孩子在班級的狀況比較多的了解，也覺得有的小朋友也是需要大人的關心，再加上說故事的時間可以配合，所以我就選了故事媽媽這個組別。學校剛好也提供這個環境讓我們更了解學校的運作，對我來說也是個學習的機會。

Q3：您覺得自己所服務的類別，對學校、教師、學生可以有什麼樣的協助或幫助？

A：輔助教師和學校的功能。低年級的部份是保學生的安全；中年級到高年級的部份就有閱讀思考的功能。

Q4：當學校志工期間有沒有參與培訓課程？大概是什麼樣的培訓課程內容？

A：幾乎都是參與學校安排或是故事媽媽團安排的培訓課程。我也會在外面聽專門培訓的課程，大部份都是如何說故事，讓班上有閱讀的氛圍。

Q5：當學校志工的這段時間，有沒有遇到什麼困難？怎麼去克服的呢？

A：故事媽媽組的困難覺得還好，部份小朋友過於好動，但整體而言看到大部份小朋友有在聽故事，覺得這樣就夠了。

Q6：當志工的過程中，自己的身心靈各方面，有沒有什麼改變或影響？還是自己有什麼收穫？

A：進到國小當志工，其實很值得，生活很開心、精神也很好，當志工很有樂趣。講完故事，其實回到家之後，兒子會和我分享，會和我討論那裡講得不夠好，要怎麼改進，其他小朋友才聽得懂。自己強迫自己學習，因為小朋友會問有關書的內容，或是提出自己的問題，那我們就要解釋，所以所有要講的書籍要讀得很懂，才有辦法回答，和小朋友一起學習也是很棒的事情。

Q7：讓自己持續在學校參與服務的原因為何？還有什麼原因會讓您增加參與志工服務的意願？

A：當志工當久了，也是習慣了，並且想要幫助孩子們的心逐漸增加。希望社會的風氣可以更好，這些都是我當增加參與志工的意願！如果我的小孩畢業的話，我仍然會繼續當志工，做自己想做的事情。

Q8：持續服務的原因和一開始投入服務的原因，是否有改變或有新增不同的原因？

A：剛開始是為了自己的孩子，後來漸漸體會，當志工真的很開心，來到這裡自己交到更多的朋友，自己也花很多時間投入到閱讀這塊，重點是可以幫助別人。

Q9：您在研究學校做過那幾種志工類型？有沒有想過要嘗試其他類型的服務項目？

A：目前就只有當故事媽媽，也配合故事媽媽裡的閱讀思想。沒有考慮做其他的，因為當故事媽媽很忙，時間沒有辦法配合。當志工其實要花不少時間準備。

Q10：就您所知有沒有志工離開不再參與了？離開的原因是什麼？

A：孩子畢業，或是工作因素，畢竟有些志工是沒有上班的，而故事媽媽好像大部份都沒有工作，或是做業務性質的工作，時間比較好控制。

訪談對象：SV3 (2018.05.25)

Q1：為什麼會到國小當學校志工的原因？

A：小朋友推薦的，一年級的新生剛入學，我不知道學校有在招募故事媽媽組，我每天帶小朋友上學都是走側門，我們沒有走學校正門口，所以不知道有招募志工的事情。

新生一個星期可以由家長陪伴小朋友進校園，剛好學校老師遇到我，說孩子說您會講故事，你願意到我們班上講故事嗎？我就答應老師的邀請。

導師在班上可能有問孩子們，誰的媽媽有空又會講故事，孩子推薦我到班上，剛好有那個機會。

其實孩子在幼兒園時，我就有到幼兒園講故事。

Q2：為何會選擇這個服務類別？

A：孩子從小就是聽故事長大的，孩子大約兩~三個月時，就會看書，我就在孩子嬰兒床上夾了一本黑白書大約 B4 的大小，固定兩面圖案給孩子看，彩色的圖案對那時期的孩子比較沒有特殊的感受，但黑白線條、輪廓還有上面的漏洞，比較複雜的蝴蝶之類的圖案，是訓練孩子感覺統合，孩子不是有問題才要訓練感覺統合，從孩子很小的時候其實就可以訓練他了，不會剛好可以趁那個時候去洗澡。

等他大一點，就帶他讀故事書，到他二~三歲時他自己會挑書，只是看書背不是看封面來選書，因為那時孩子吃飯吃得不夠好，為了讓他跟其他孩子一起吃

飯，所以讓他提早去幼兒園。沒想到他選的書本，都跟上學的書有關係，用書來渡過他那忐忑的時間。

孩子每天都要我講三到四本的故事，每天都說到喉嚨沒有聲音才肯結束。

Q3：您覺得自己所服務的類別，對學校、教師、學生可以有什麼樣的協助或幫助？

A：對學生的幫助目前我還不知道，但對我女兒來說，故事裡想要告訴小朋友那方面的事情，蠻受用的，人生不必什麼都要一個一個去經歷，書中主角去經歷的事情，你只要感同身受之後，同理他跟著他走，他受傷你跟著受傷，他成功你也跟著成，人生經驗，也對孩子的人生有加分的作用，這樣的故去帶下來，我的小孩同理心是很夠，或許是故事聽得比較多。希望講故事的過程當中，有做手做的部份。

升上三年級之後，閱讀思考是每兩週都進班級講一次故事，但後來我發現這樣的時間是不夠的，看書前需要導讀，導讀完之後還是需要多些時間來看書，後來跟老師說每週進班兩天，兩週就四天，而那本書就可以好好的介紹。

如果沒有辦法將書講的完整，或是該他們可以好好看完，那那本書對孩子們而言就意義不大。因為是閱讀思想，所以同類型或同主題的書，我還會一起講，所以兩週的時間內，都會有二～三本的書，再用繪本去搭配。

每次我會給他們一些小紙條，在聽故事的當中，讓他們隨便畫一畫隨便寫一寫，有一些字詞我覺得不錯我就會讓他們寫下來，期末的時候做成一本小書，又過了兩年之後，後來第二屆我本來是要跟我女兒升上五六年級，但是五六年級的老師時間不夠，他沒有辦法給我星期四和星期五兩個時間，所以我又回頭，找以前三四年級的老師，因為閱讀思考需要很多時間，那本書他們如果沒有看完，那本書對孩子他們的意義就不大，因為沒有充裕的時間。

都會給張小紙，在聽故事當中，可以讓他們自己寫些東西，覺得字詞不錯的也請孩子們寫下來，期末的時候就會收集起來，做一本小書。兩年之後，第二屆再講三～四年級，那班的小孩手做的能力，比較好！怎麼帶自己女兒，就怎麼帶那些小孩，不會因為那不是自己的孩子，而有所差別。他們的手做能力是好的！我覺得我怎麼帶我女兒，我就怎麼帶他們，不會把他們當成是別人家的小孩，我給我女兒這樣子的東西，就給他們這樣子的東西。我也不是只有帶一本書，因為這個故事還會有延伸的東西，從一個話題用兩三本故事來去帶進去，所以變成說我們兩個禮拜有 4 天都在上課，我們會看到兩本以上的書，這樣累積起來的書量對他們來講是很充裕的。

Q4：當學校志工期間有沒有參與培訓課程？大概是什麼樣的培訓課程內容？

A：不管是學校的研習課程，或者是校外的我都有參加，只要故事媽媽組的組長有在網路上 PO 出來，時間上我可以配合都會參加，我還有參加過一次研華

的研習，他有分初階跟進階專門是請很知名的繪本老師，還有演話劇的老師及音樂劇的老師來上課，我覺得在故事媽媽組，參加那個培訓課程，收穫會很多，我就是因為參加了研華，我就帶小孩做小書，老師告訴我希望你們能夠做你們人生的第一本小書，我真的做了。全班大概只有我做小書，大約是B 4大小，林世仁老師帶我們創作故事，我用我女兒的版本，他跳舞的經歷寫了一本關於他跳舞的故事，以他為主角因為他是小猴子，所以我用小猴子跳芭蕾舞為主題。做了一本手工書，我以為那是我第一本手工書，也會是最後一本手工書，沒想到因為自己又進入中年級講故事之後，我可以一直做下去，所以小孩子是這樣的，我教你做東西，我不會只有教你做，我會自己做，所以你們做一本，我自己做一本，讓他們沒有話講，小孩子做小本的書，我做大本書，因此他們都沒有話講，好幾年下來我已經累積好幾本手工書，到現在越來越多本小書，我看著那些手工書，當初我以為唯一的一本，沒想到現在有這麼多本小書，小書裡面是我們每學期所介紹的書。

Q5：當學校志工的這段時間，有沒有遇到什麼困難？怎麼去克服的呢？

A：學生的問題我比較沒有任何的困難。

但我會在講故事時，當中發現小孩子有一些性格問題或是學習的問題我就會跟老師溝通，老師接收到訊息的時候，就會幫那個小孩做一些處理，我覺得這樣子搭配還蠻不錯的。這樣子觀察下來我發覺，我在講故事當中，我跟老師看小孩的觀點，也越來越接近。

在第二屆的時候家裡發生一些問題，我想要排解自己的心情，就跟老師說：我現在心情有點不太好我想要分散我的注意力，本來一周兩天變成三天，所以現在都固定一週三次。

講兩天和講三天完全不一樣，這個時候比較性就出來了，因為已經三屆了，偶爾會和老師回顧去想第一屆、第二屆和第三屆，進步還是有差，進步更大，一週說三天，等於二週說了六天，而且那時有先退出閱讀思考組，我還是我自己的方式帶自己的故事，我那個時候直接帶比較厚的書，就挑選那種大家推薦排名不錯的書，剛好看到溫美玉老師所主持的節目，剛好在電視上看到，她會介紹繪本作者，介紹作者的書，我那一年就用那幾本書來講，小孩子的接受度非常的高，你無法想像，那是我第一次用這樣的方式來做，那學期已經過一半了，剩下快一個月的時間，我就用溫美玉老師推薦的書，《生日快樂》我知道介紹不完，我大約只說三分之一，就到寒假了，本來想說開學時，要再重新講一次書本，神奇的是，開學之後，我就問小朋友，你們要繼續，還是我需要重新再講，小朋友都說，再繼續講下去啊！他們都說記得住，沒想到有好幾個小朋友按照故事性脈絡講下去，我真的覺得不可思議，那是小朋友耶，過一個寒假，他們還是記得住內容，所以我就繼續講下去，而且我回問他們的時候，他

們都還記得，我很訝異也覺得他們的記憶力蠻驚人的，那是第二屆的三、四年級。

Q6：當志工的過程中，自己的身心靈各方面，有沒有什麼改變或影響？還是自己有什麼收穫？

A：我們家就變成書庫，從一年級到現在，從原本我孩子出生買了一個套書之後，等到他5～6歲時，我又買了七十幾本的套書，進到一年級時，故事就慢慢增加，從繪本買到文字書再買到小說，我們家的書房，全都是書，書擺不下，我就放到客廳，一層都塞滿再放兩層，連主臥房有空間也塞一個書櫃進去，能放書的方我都放了，還好我老公沒有在意這件事，雖然覺得家裡很亂，但都沒有說什麼。直到前一兩年我們後來有搬家，我先生說，這書就當倉庫，這些書就放在這裡，人和小孩子過去新家就好，東西就放在這裡，新家不要再擺東西了，我覺得有點擠了。

問題是你在故事媽媽組裡，你在講故事的過程中，你看到的每本書都覺得好喜歡，好想要介紹給小孩，我的習慣又是那種，我不喜歡借書，我想要把書買回來，因為我會在書上寫很多筆記，寫寫畫畫，借別人的書就不能這樣，不方便。

我買回來的書大部份都是有看完的，只有少部份的書沒有看完，因為買的書有時會買5～10本，有些看完，還有未看完的書，我又陸陸續續買書進來，絕大部份我是有看完了。

那你說變化嗎？看的書變多，討論故事書，又會想到另一本故事，就會丟出來給小孩子。

Q7：讓自己持續在學校參與服務的原因為何？還有什麼原因會讓您增加參與志工服務的意願？

A：雖然孩子已經畢業了，但還是繼續講故事，就是因為覺得聽故事是重要的，為什麼是重要？因為我改用朗讀來朗讀文字，讓我發現我之前看的那麼本書《大聲朗讀》給小孩子聽故事的那本書，我有點質疑，書名也看了很久，文字也看很久，也特別去下載文字來看，經歷一年到兩年的時間，我才用《大聲朗讀》的方式講故事給小孩子聽，就是從《生日快樂》那本書開始很驚訝的說，原來只要大聲朗讀，什麼都不要做，小孩子的腦是聽覺比較優的從小學到國中這個年紀，理解能力比較強，視覺反而沒有那麼強，沒有想到只要大聲朗讀就有那麼好的收穫，我才發現說原來這就是我要走的路。以前都拿書講故事給他們聽，我的講故事過程慢慢的演變，每一屆都有每一屆的方式，到這一屆我還是延用朗讀的方式跟做小書。

之前《大聲朗讀》就自己講，主要就是聲音的變化，後來有進階，跟小朋友一起講，通常有第一批孩子上來，就會越來越多人想上台，拿麥克風的架勢越來越好，之前很害羞現在卻很 Hight！有時候太吵，擔心影響到其他班級的孩子和老師。

Q8：持續服務的原因和一開始投入服務的原因，是否有改變或有新增不同的原因？

A：老師的配合，因為只有賴老師可以給我那麼多的時間，一天沒有辦法將書講完，二天也是很勉強。唯一只有賴老師可以給我三天的時間，非常感謝老師的配合，除了他讓我進班之外，我希望小朋友可以寫些什麼東西，老師他會在課堂上幫我，我的故事要呈現出來的，例如：上次我講林世仁老師的故事，有關於文字的《字的故事》，這一套有七小本，裡面都有關於字的變化，專門介紹動物的成語，植物的成語或數字的成語及疊字的成語，我有列出來，請小朋友將這些成語抄下來，那老師也用這樣方式，讓他們去認識更多成語。

這樣做下來，他們在表達及書寫上面有所進步，因為這次林世仁老師所寫的《第十一個小紅帽》，我這幾屆都有寫第十二個小紅帽，我發現他們的作文，所寫的文章都很好，這一屆的女生寫得真的不錯。女生比較有創作力，對文字的構造也較好。

想給我孩子什麼，就會給其他孩子什麼，雖然不代表我很愛小朋友，但我想要讓小朋友更好，我相信我們的社會也會更好，對這個社會是有責任的，我告訴我自己，我是故事媽媽，所以主要的目的是不是教孩子，是由講故事的過程中，讓他們學習成長。

Q9：您在研究學校做過那幾種志工類型？有沒有想過要嘗試其他類型的服務項目？

A：更進階的進級上去，下個年度，我有跟賴老師討論，說這一屆帶下來，我好希望他們這一年的成長，可以很豐厚，脫離閱讀思考，我想要帶他們四大經典，目前先挑《西遊記》因為比較好玩，比較符合他們的年紀，所以更進級的話，想要做古典文學的書。我很期待～不是兒童版是成年版，不是全部文言文，一點點文言文的講話方式。

目前應該不會考慮，其他的服務類型。

Q10：就您所知有沒有志工離開不再參與了？離開的原因是什麼？

A：通常都是因為家裡，公婆要照顧，或是小朋友換了學區。

訪談對象：IV1 (2018.05.18)

Q1：為什麼會到國小當學校志工的原因？

A：原本算是全職工作的上班族，但為了帶孩子，不想要一直待在家裡，也希望自己能多些成長，所以到學校當學校志工。而那個時候女兒要升五年級，兒子在讀幼兒園中班，所以我就帶他過來聽我講故事。

Q2：為何會選擇這個服務類別？

A：一剛開始是我打電話到學校來問，因為離家很近，又可以跟學生接觸，問學校缺什麼志工，一開始所以原本是在輔導室當綜合志工，需要志工媽媽在輔導室，主要的工作是接電話，送送公文，大約六個月之後有個媽媽就邀我進入講故事，後來我就加入週五早自習故事媽媽的行列。故事媽媽組待不到幾個月，輔導室的主任，剛好文教中心成立，就加入文教組。目前文教組大約六年了，一開始成立主任就找我們，文教志工其實不多，我們精實，各司其職，大家都已經磨得很久，相處久了，大家互相幫助，每個人都有專長。

後來沒有多久我就沒有在綜合組服務，但一直持續在文教組及故事媽媽組服務。

現在新住民越來越多，教育局也很注重這一塊，三鶯文教中心在這，所以之後會有外校來我們學校，聽我們的導覽。大約有七個學校！

Q3：您覺得自己所服務的類別，對學校、教師、學生可以有什麼樣的協助或幫助？

A：文教我覺得，讓學生可以知道很多國家不同的文化，我覺得臺灣太小了，也許孩子透過我們的講述之後，了解更多東西，了解臺灣以外的環境，我們每半年都有不同國家的介紹，上次西藏、馬來西亞、歐洲，這次是美國，這些地方其實我們不見得有去過，我們講了之後，小孩會了解各個文化跟臺灣不同的地方。

文教其實就是了解更多他國的文化，因為臺灣很小，所以想利用這樣的機會，協助我們的學童，開拓眼界。

Q4：當學校志工期間有沒有參與培訓課程？大概是什麼樣的培訓課程內容？

A：學校有很多培訓的課程，一時之間也沒有辦法全部說出來，應該這麼說，例如：我們這次講美國展學校就會，安排好幾個星期，提供訊息，配合文教的展覽跟我們志工們的時間，幾乎都在星期五上課，因為我們星期五就是半天要待在學校。故事媽媽組也會請很多人來上課，主要也是星期五。

當文教志工，因為要熟悉更多國家的文化，每半年就要介紹一個國家，在這段期間我們會參加很多講座課程，讓我們更熟悉別國文化，週五也會大家聚在一起討論課程。

Q5：當學校志工的這段時間，有沒有遇到什麼困難？怎麼去克服的呢？

A：剛開始講故事時，中年級小朋友比熱鬧，講白一點，五、六年級比較聽得懂人話，中年級比較熱鬧我們就要用不同的方式去講，有點小挫折。但低年級和高年級其實都還不錯。高年級是閱讀思想，跟他們互動還蠻好的，剛開始還會擔心，後來跟他們討論事情，真的不錯，中年級像是在管秩序，五年級比較有互動聊天。中年級也是有乖的孩子，只是剛好遇到都是活潑的。

低年級很天真很可愛，回應也都很不錯。

低年級都是繪本，自己喜歡的題材，閱讀思想就是大家討論出來的內容，像這個學期要請林世仁老師來，大家會一起討論書籍效果很好

以前很厚的書，我真的看不下去，為了要教閱讀思想，要看下去，比較厚的書可以看得完。

我以前很怕上台，很膽小，我以前也念樹林國小，我不知道為什麼現在會敢上台，像有些文教志工很會講，我在她們的身上學到很多，將自己的潛能激發出來。學校的輔導室很幫忙我們，雖然需要我們推動這類展覽，但也幫我們準備很多資料。不同年級的孩子，講法會不一樣，要吸引小朋友的興趣，輔導室會跟我們一起討論內容。講到學生很開心，在這裡可以大聲的說話、問問題，連校長也一起加入我們的影片。要去不同的國家旅遊，真的很難，但他們可以多了解多融入其他國文化，不像課本照本宣科，那時我有壓力，也怕我自己講錯，但想到小朋友一堂課，可以學到一~兩句對他有印象或有意義的話，這樣就已經很好了。

如果有一句話可以影響到他們，這樣我們就很滿足了，文教的東西，有些是學校提供或去買來使用，有些則是剛好有人有出國，東西可以帶過來，借來展覽。

文教組，讓我們有點重心，讓我們接觸孩子，大部份媽媽來都是關心我們的孩子，久了就是認識一些朋友，心情很開心，我們沒有上班，需要一些生活重心，好的情緒帶到家裡也比較好。

文教志工，比較困難的地方，是我們出國機會沒有很多，像我們這次講美國，我們根本不太認識，那要上台說課程，而上台難免會緊張。剛開始，會緊張，後來久了，大家會互相，我覺得來這裡還蠻開心，而且還可以增長知識。

幸好大家會分工合作，也會互相協助，一起進步成長，增加自己的知識，也逐漸習慣上台。

Q6：當志工的過程中，自己的身心靈各方面，有沒有什麼改變或影響？還是自己有什麼收穫？

A：我的個性是比較內向，透過大家互相學習，輔導室及志工們一起努力，當我上台時，也比較有自信。

雖然不是每個國家都去過，但可以透過文教志工的關係，學到很多知識。

Q7：讓自己持續在學校參與服務的原因為何？還有什麼原因會讓您增加參與志工服務的意願？

A：做久了，就是想要，會期待星期五，我們已經在準備下學期要教的內容，印地安。我們不止有認識投影片的內容，還要認識更深入的東西。小孩子在這裡也有，但覺得時間到了，就是要來，我也不知道怎麼回答。

原則上還是會繼續當志工，現在久了。增加自己的知識吧！現在是期待週五的到來！

Q8：持續服務的原因和一開始投入服務的原因，是否有改變或有新增不同的原因？

A：剛開始是為了小孩，現在是為了自己，我沒有跟小孩說我在這裡，我怕孩子會依賴會來找我。

給自己更多的空間，做自己想做的事情，為了自己。

Q9：您在研究學校做過那幾種志工類型？有沒有想過要嘗試其他類型的服務項目？

A：綜合、故事媽媽、文教志工。

目前暫不考慮，因為沒有那麼多時間，因為我還是要上班。

Q10：就您所知有沒有志工離開不再參與了？離開的原因是什麼？

A：有些就是在低年級說故事的媽媽，等到自己孩子升上中年級之後就不做了。

有的媽媽比較沒有空。文教志工比較固定，流動比較不大。

那為什麼都是女生出來講故事，因為男生都在工作要努力錢賺，所以我們出來講，也要謝謝我們的另一半。所以志工幾乎都沒有男生。

訪談對象：IV2 (2018.05.18)

Q1：為什麼會到國小當學校志工的原因？

A：我就是一方面很想出來服務，因為自己之前是在工作，所以小孩子出來讀書之後，我就很想出來做些事情，回饋社會。然後先到幼兒園，因為小孩那時在讀幼兒園，在幼兒園時，什麼都做，包括講故事，幼兒園講故事時間一定是給志工來做，以講故事我也去講，什麼服務我都有去做。

目前還有一個五年級的小孩在這裡，這個不重要，就算這個孩子畢業，我還是在這裡，一方面是服務，一方面也是興趣，因為我發現講故事，就跟公司做簡報跟教育訓練一樣的意思，這一方面也是我的專長，一方面也是我的興趣，我覺閱讀這一塊，給孩子的影響和幫助非常的大，在我自己的孩子身上也都有看見，所以，我也很希望能夠，多多給沒有辦法接觸這些東西的小孩子，一個機會他們去接觸。

抱持著想服務他人的心，所以一剛開始是到幼兒園說故事給孩子們聽，在幼兒園的時候就是什麼都做，只要可以幫上忙的地方，就會去做。

Q2：為何會選擇這個服務類別？

A：故事因為跟我之前的工作比較能給合，我自己的孩子在一歲多開始，我天天都講故事，我有看見閱讀的力量，在每個人身上有不同的效果，我也很願意在學校做志工。我平常就有在做，雖然是無給職，無所謂，我還是很願意去做。

為什麼會到文教志工，是因為那時輔導室主任在找人當志工，剛開始就到故事媽媽團找志工，因為他覺得故事媽媽組比較會講，主要是主任找的，學校找我們幫忙的，主任他找的時候有講文教的性質是什麼，我們覺得跟世界的脈動有結合，畢竟現在是多元文化的世界，尤其是那個時候新住民婦女剛開始進來的時候，我覺得有給合全球化的時代，所以就很願意去做，就加入文教志工。

我和另一位志工，也有去做補救的服務，我們學校雖然沒有這個組別，但大家都是互相幫忙，例如：我們主要做注音符號補救教學，我們有做過注音符號教學的職前訓練，每一個新的學年，新生進來的時候，注音比較差的孩子。沒有特別獨立一個組別，但確實是有花錢、有花時間去訓練，我們也是每年在做，比較的組別，也才做三~四年而已，所以就私下自己去找人幫忙，不一定只有專門找某一組。

Q3：您覺得自己所服務的類別，對學校、教師、學生可以有什麼樣的協助或幫助？

A：文教比較像是教學的協助。

因為現在是全球化的時代，要讓孩子知道說，能夠接受多元對他們來說是一件很重要的事情。

Q4：當學校志工期間有沒有參與培訓課程？大概是什麼樣的培訓課程內容？

A：校外團體的培訓課程，校內也都會。

怎麼說故事，有那些新的故事書，出版社的編輯，還有我們都會交流。一年有四次新北各校故事志工研討會，一年會有兩次新北故事團體領導人的研討會。沒有硬性規定每個學校團體都要參加，但樹林區大部份的學校都會去，大約只有小學校不會去。

感謝校長很注重閱讀，我也覺得閱讀很重要，孩子的功課好不好是其次，孩子讀書的能力這一塊，老師是專業的，就像閱讀這一塊像：我們不碰識字、閱讀理解，分析文本之類的我們比較不會去碰觸，我覺得這是老師的專業。我們重點是給孩子知道閱讀有非常多的好處，因為你可以因為喜歡上他的故事內容而去翻一些書籍，因為現在電子產品非常的多，他們比較不喜歡去看書籍，要不然就是有看圖畫像漫畫書之類的，我覺得很可惜，我覺得要讓他們愛上閱讀這件事情，讓他們可以知道，這是可以幫助他們，不管是紓解壓力還是你有什麼事情要解決，這是一個工具，還有我覺我們在發展孩子的思辯和解決問題的能力，閱讀有很大的力量就是可以療癒，我覺得現在的小孩子比較缺乏的就是解決問題的能力。

Q5：當學校志工的這段時間，有沒有遇到什麼困難？怎麼去克服的呢？

A：困難就是經費吧！常常遇到經費的問題，可是就是感謝校長，他會去想辦法，要不然就是家長會，家長會他們都會幫助我們。

經費是為了採購書本，那時我進來學校的時候，學校的圖書都很舊，整理的不夠勤快，所以看起來很舊，我們很多想要用的書，學校都沒有，覺得很可惜，尤其我們每年度都會做不同的主題，例如：冒險，我們就想要比較多有關冒險主題的書籍，可是剛開始書籍是很缺乏，後來我們有跟校長反映這件事情，就是我覺得很感謝學校的校長和老師，經由我們這幾年下來跟學校的溝通，讓學校相信我們其實是沒有惡意，是善意的幫助，家長會這邊也會支援我們，有時我們需要主題書時，學校真的沒有書的時候，他們也會出錢幫助我們買進來。這些書都是給孩子們看的，後來教務處也很積極跟教育局爭取一些案子，積極的爭取經費。譬如教育局需要個三年計劃等等，會有經費可以買書，所以教務處就需要寫一些計劃，只要通過就會有經費可以買書。這幾年也買了不少書，教務處有給我們票選書籍。

Q6：當志工的過程中，自己的身心靈各方面，有沒有什麼改變或影響？還是自己有什麼收穫？

A：收穫在自己也會成長，自己也會覺得有成就感。

收穫其實自己也會成長，我其實常常在班上會看到有沒有朋友，或被唾棄，或被用負面的情緒，負面的行為表現的時候，我覺得他其實是需要被看見和被關心的，有的時候一個老師要面對那麼多孩子當你面對這個孩子，總是在挑戰你的時候，老師沒有辦法用很多時間處理，因為畢竟我們不是時時刻刻在面對，所以會有更大的包容，我們會用閱讀這一塊做情感上的教育。

孩子三、四年級的時候我在他們班講故事，到了五六年級之後，我又帶到他們班，他在三四年級的樣子，尤其是三年級的樣子，跟他現在的樣子，我發現他差的非常大，他上我的課的時候非常的專心，一直踴躍的發言，而且他是真的有閱讀，而且是全本的文字書他都有看完，大概有三分之一的孩子都不想那本書，不強迫他們，他們是不會讀書的，是三百多頁全文的書，他是一個功課不是很好的孩子，家裡沒有人關心，他也比較跳躍式思考，沒有辦法我們這樣很平靜的看，可是他一本書讀完，他可以跟你討論，跟你聊書裡的內容。不會在班上做怪，三年級時真的很麻煩，每堂課都如此。

後來慢慢的，讓這個孩子知道說其實還有人會關心他、會愛他，注意他的一舉一動。

他在閱讀的方面表現非常的好，同學就會對他另眼相看，不管他做出來的作品寫出來的東西，完全跟平常判若兩人，同學也會看到他的不一樣。

我常常跟我們的夥伴講，我們的夥伴其實也怕到中年級，他們都在一、二年級講故事，你也知道一、二年級孩子很天真可愛，你不管講什麼他們都很開心，中、高年級的孩子，即使高興也不見得會表現在臉上，故意會講反話。

好不容易我們說服夥伴進班級，進班之後又有挫折，我會跟他們講，你只要單獨看，你只要點亮一、兩個這樣的孩子，點燃他們心中的火種，你就會覺得值得。

Q7：讓自己持續在學校參與服務的原因為何？還有什麼原因會讓您增加參與志工服務的意願？

A：我覺得就是「人和」吧！所謂的人和就是說，像我們也是耕耘那麼多年了，才讓行政系統認同我們，所以我覺得，人和其實是最重要的！

Q8：持續服務的原因和一開始投入服務的原因，是否有改變或有新增不同的原因？

A：那時進來其實沒有，純粹想幫忙，還有興趣，很想服務！覺得與自己的能力有結合在一起，那時候真的很單純，後來慢慢的帶到三年級的時候，才發現你想做的是什麼？因為我自己也在外面上了很多的課程，不管是心理還是其他，才有一個樣子出來，我的願景出來，我就是要推動中、高年級閱讀思考這一塊，小孩子他們青春期越來越提早，應該是媒體的關係、電子產品的滲透力非常的強，看太多不該看的東西。

Q9：您在研究學校做過那幾種志工類型？有沒有想過要嘗試其他類型的服務項目？

A：幼兒園志工、故事志工、文教志工、注音符號補救教學志工。其他志工沒有，沒有時間。

Q10：就您所知有沒有志工離開不再參與了？離開的原因是什麼？

A：離開的原因，通常小孩子升上三年級，就覺得小孩子不夠天真不想進來，差很多，三年級離開的志工非常的多，我現在要努力的就是在這裡，我們花了那麼多的資源，不管是學校花經費請老師幫我們上課，增能課程，或是我們平常的講席，我們彼此的討論，磨合了兩年，真的很可惜，兩年下來他們也有基本的能力，希望之後讓他們繼續留下來。這個比新進來一年級的媽媽更重要，學校已經投注兩年的資源，我們也投注在他們身上兩年的時間。

孩子畢業也有，小孩放生了！我們學校三、四、五、六沒有統一進班，也不需要說故事，若要進入閱讀思考又覺得壓力很大，因為要花很多的時間，討論書本，有規定他們進完班之後，要回到辦公室，討論做什麼事，因為事情太多，他們覺得有壓力被綁死。

現在一、兩年級每班都有故事媽媽，每班有 2~3 位左右，以前沒有這麼多，我們現在很積極的招募，以前也是每班都有故事媽媽，是學校要求低年級每班都要有，怕老師去開會孩子沒有人顧，所以最主要是看管小孩，升到三年級之後，有些人就不做了，或是回鍋到一、二年級跟別的媽媽輪講故事，沒有再升上去。故事媽媽組人變動很多，通常一半，二年級升上三年級時，會走一半的志工，例如：共 40 位志工，走一半約 20 幾位離開志工服務。新生訓練時，都會擺攤招募新血，如果能將舊的故事媽媽留下來，就不用每年這樣一直拜託別人加入。

沒辦法人各有志，人家不想要繼續留下來，也沒有辦法勉強，家庭主婦就是想投入在家庭。志工也要顧到他們的心情，跟他們聊天陪他們出去玩，你也知道志工其實就是靠情感維持，因為進來沒有領薪水。

高年級不是缺班級入班，是缺說故事志工，所以往年我都一個人帶兩個班，但我實在不想要帶兩個班，覺得做得不夠深入，所以我很不想要，希望有人可以

幫忙做，都固定週五，或是週四，才能兩個班級，這個學期之後沒有帶兩個班。人接受新的改變，是很難的一件事。互相有合作的老師，我們就會互相合作，一直這樣下去，老師肯支持，就是志工持續服務的重要因素。

訪談對象：YV1 (2018.05.21)

Q1：為什麼會到國小當學校志工的原因？

A：我出來的原因是為了家裡的小孩子，那個時候來附幼，一個孩子上一年級，還有一個在附幼。那時我們都覺得的學校是封閉的東西，來學校警衛都會擋住，詢問進來學校要做什麼？我都還要回答自己進來學校要做什麼，才可以進來，那時對學校的室內如何配置真的很不了解，都要打電話請人來校門口，帶我進教室。

一剛開始是為了自己的孩子，才進到學校服務的，剛開始是到樹小的附幼，附幼有兩位老師，所以只要注意學童的安全、秩序的維持、排放學具、學生作品歸檔、週五的回家功課分發，不論是畢業典禮還是運動會的道具使用，幾乎都是做協助的工作部份。

所以有時真的不知道和學校、老師溝通，所以能有這個機會，非常的珍惜。

Q2：為何會選擇這個服務類別？

A：到童軍這個類別服務，主要是自己小時候的夢想，在自己年輕時也參加救國團的活動，所以其實自己在童軍這方面，還算是有所涉略。

另外，當時學校成立童軍時，是因為政策的推廣，希望校校有童軍，因此在學校發問卷調查家長是否願意參與童軍，自己就報名了。目前共有三位家長參與這個童軍團。

Q3：您覺得自己所服務的類別，對學校、教師、學生可以有什麼樣的協助或幫助？

A：童軍這個組別主要是協助學務處的工作，因為學校成立這個社團，請我們來上課。

目前童軍主要是收三到五年級的學生，在童軍團裡是屬於幼童軍，六年級才是童軍。因為目前童軍以收中年級為主，高年級幾乎都沒有再收新生，除了舊生之外，是沒有高年級的學生。

教師在童軍裡稱老狼，學童在童軍裡稱小狼。我們都希望我們所教的小狼可以敢說、敢講、敢唱！

Q4：當學校志工期間有沒有參與培訓課程？大概是什麼樣的培訓課程內容？

A：當初學務處尋問時，我願意加入童軍團之後，學校就安排我們去參加童軍的培訓。自己也有加入外面的童軍社團，從裡面獲取教學的能量，轉化成自己的力量。培訓的內容幾乎都是教我們如何成為老狼。而我之前也上完志工手冊裡所有的培訓課程。

Q5：當學校志工的這段時間，有沒有遇到什麼困難？怎麼去克服的呢？

A：只要有時間就可以克服。

但我會從《叢林奇談》這本書開始去談童軍，書的內容幾乎不變，可是我適時加入現在的時事或生活發生的事情，吸引他們的注意；還會從故事中教小狼規矩和技能，同時也會引入團體應有的生活態度。

自己當志工會遇到很多小朋友，但並不是每一個孩子都認得出來，所以在不同的組別服務時，自己的名稱也會有所改變，只要聽到孩子們叫我什麼名字，我就可以知道那個孩子是在那個組別接受我的服務。

Q6：當志工的過程中，自己的身心靈各方面，有沒有什麼改變或影響？還是自己有什麼收穫？

A：自己的收穫很多，也成長許多。原本自己也是很容易緊張的人，只要上台說話，腦中就會一片空白，但是為了給孩子們一個好的模範，希望孩子們可以有自信參加各種活動，所以自己每次上完課都會自我省思，讓自己可以教得更好！

Q7：讓自己持續在學校參與服務的原因為何？還有什麼原因會讓您增加參與志工服務的意願？

A：使命感吧！接了就會全程參加，有額外的學校志工組別找我幫忙，我也會盡量去協助。而且人生是很短暫的，想做什麼，就去做什麼。一直很希望有個童軍教室，可以擺放童軍的物品，及布置教室，讓學童們有童軍的情境，讓學童可以融入情境！

Q8：持續服務的原因和一開始投入服務的原因，是否有改變或有新增不同的原因？

A：做久了真的會習慣，習慣就會一直做下去。

其實也是在學習，當自己不足時，會去吸取別人的經驗，看到孩子進步，自己也覺得有成就感，因此覺得自己要更認真教好童軍。

Q9：您在研究學校做過那幾種志工類型？有沒有想過要嘗試其他類型的服務項目？

A：附幼／特教／童軍

目前沒有考慮，因為時間不夠。現在每年志工服務手冊登記服務時數都破百，有時會到兩百個小時。而且自己的孩子特在特教班，每週也要陪孩子去醫院就診。

Q10：就您所知有沒有志工離開不再參與了？離開的原因是什麼？

A：有，有些是融入不進這個志工團體！

有些是因為志工和志工之間，溝通產生問題，因此退出志工服務的行列！

訪談對象：EV1 (2018.05.23)

Q1：為什麼會到國小當學校志工的原因？

A：自己的小孩已經畢業很久了，剛開始是小朋友在這裡讀書，才進來幫忙，孩子畢業之後還是繼續幫忙。

現在來幫忙小朋友的，因為小朋友比較不懂，所以我們就來幫忙。

Q2：為何會選擇這個服務類別？

A：因為環保很多人不願意來這裡做，環保這個東西，說簡單也不簡單，說複雜也不複雜，可是有的人看到東西髒兮兮的不願意碰，人家不比較不喜歡的，我們來這幫忙做，來打掃環境。

一剛始有聽說環保比較缺人，沒有人，所以就進來。

我們現在回收的東西比較少了，以前環保的物品比較多，小朋友有的還從家裡或外面帶進來學校回收，從 SIRS 之後就不能帶進學校，所以回收物相對減少很多。

Q3：您覺得自己所服務的類別，對學校、教師、學生可以有什麼樣的協助或幫助？

A：對學校的幫助，學校應該都知道，環境的乾淨是最基本的，我們這部份偏向學務協助。對小朋友的幫助很大，因為環保，有的他們不太會分類，家裡沒有教，學校可能也倡導不夠。

但是我們環保還有一件事情，就是，環保可以賣，我們也幫學校賺一些小的經費。

Q4：當學校志工期間有沒有參與培訓課程？大概是什麼樣的培訓課程內容？

A：很多，這是一定要培訓的，我做環保之前，我們一開始還有在其他地方上課，後來我們環保還有幫我們做特殊的訓練，當志工手冊的本子出來，都有基礎的訓練。

內容包含分類，還有全部有關環保的知識，物品的功能都有培訓，每樣東西都分得很細，現在做志工，都有針對服務的項目做培訓，每種服務類別上不一樣的課，這些課程都是很專業的，不是隨便上一上課。

Q5：當學校志工的這段時間，有沒有遇到什麼困難？怎麼去克服的呢？

A：有些人不想來，我們還是要來，就算下雨天也是要來。還有有的時候我們都要收了，小朋友才來回收，我們做分類之後還要去掃地。季節的問題，像五月初掃地的時候，有很多的蟲，我們都快嚇死了。

克服，1.就是好好的教他們 2.只能提醒他們早一點來 3.蟲的部份就沒有辦法解決了。

Q6：當志工的過程中，自己的身心靈各方面，有沒有什麼改變或影響？還是自己有什麼收穫？

A：我個人覺我們在這裡的收穫就是，接觸到小朋友，小朋友他們是很天真可愛的，看到小朋友快樂，我們就快樂。而小朋友懂得怎麼去資源回收，對這個社會很有幫助。

Q7：讓自己持續在學校參與服務的原因為何？還有什麼原因會讓您增加參與志工服務的意願？

A：本來小孩子畢業之後，我也想要跟著離開環保志工，但他們都會講說，人都那麼少了，還要走，就這樣子我們環保就保持著四到五人。

沒有人手，我們就是做了，就是我們的責任，當作是自己的責任就好了。這個環境，是我們的責任，所以就有信念過來服務。

Q8：持續服務的原因和一開始投入服務的原因，是否有改變或有新增不同的原因？

A：改變，環境因此變得比較好，小朋友對環保的概念比較好，這樣子對我們的社會也比較好。

Q9：您在研究學校做過那幾種志工類型？有沒有想過要嘗試其他類型的服務項目？

A：目前只有做過環保志工。大部份的環保志工，在外面都有做其他類型的志工。我自己本人只有在這裡當志工，因為自己本身還有工作，暫時不會參與其他服務項目。

Q10：就您所知有沒有志工離開不再參與了？離開的原因是什麼？

A：每個人都有不同的原因可能是因為有事，也有可能是沒有時間，我也不會去追究別人離開的原因。有空就來做就對了。

訪談對象：HV1 (2018.05.23)

Q1：為什麼會到國小當學校志工的原因？

A：因為剛好小孩來上學，孩子新生訓練的時候，學校有招募志工。那個時候，因為沒有工作，所以就進來學校服務。剛好也是離家近，學校也給機會讓我進來服務。

Q2：為何會選擇這個服務類別？

A：我一剛開始不是保健組我有做過環保組，幾乎每一組都做過，就只有導護沒有做過，但導護偶爾還會去幫忙站，如果有需要的話。

我幾乎都做過就對了，之前還有幫忙，親師組的特殊生協助，親師組就像是補救教學，早自習去教注音符號ㄅㄆㄇ，班上有一些特殊的學生他的學習跟不上，每天早上幫他複習，一剛開始我的兒子進入低年級的時候班上有兩個特別的小孩，可能是文化刺激不夠，所以我每天早上還有放學之後幫他們複習功課，教他們寫功課。之前是在親師組及特教服務，幾乎每組我都做過，到後來幾乎都在保健組服務。

還有以前特教生比較多一點，腦性麻痺或者是肢體障礙早上陪他們做一些復健式的互動，以前沒有陪讀，特殊生納入一般的班級，所以都是導師自己處理，後來有特教助理，協助處理特教學生，因為他們的情緒反應會影響到老師上課，也因為這樣才編列特教助理。

那個時候因為人家拜託直到現在，我也會去幫忙，因為志工招募沒有像以前那麼多人，所以人手不夠就繼續幫忙，現在看人家缺什麼就去幫忙什麼，因為剛

好離家裡很近，也沒有上班，很感謝學校有這個機會，來學校服務我也很開心，不論是哪些老師還是學校活動需要支援，我都會去忙。

剛好這個地方也讓我有成長的經驗，比如我們在哪些特別的特殊生相對，對我們而言在人生的經驗上，一輩子不會遇到這樣的人，這是不同生活領域上的特殊經驗，對自己在人生觀上及對小孩的教養都有很大很大的幫助。

或是我們平常只會看到自己的小孩，沒有看到別人的小孩。在這裡可以看到各式各樣的孩子，所以現在對小孩比較客觀、包容力比較足，不會特別的要求一定要怎麼做，看別人小孩也會有所不同，因此對小孩的教育觀念上會有很多的不同看法。

現在最主要是保健組跟特教組，現在我們的大隊長比較忙，我就幫他做一些簡單的行政工作，量量制服或是登記一些資料跟志工聯絡上的問題，做著大隊長做一些事情。

Q3：您覺得自己所服務的類別，對學校、教師、學生可以有什麼樣的協助或幫助？

A：幫助？我不知道！因為我就是我做我的歡喜心，你說幫助那是因人而異，很多時候我覺得是幫助，但是對對方來講不見得是幫助，因為這種東西就是個人感受問題。

Q4：當學校志工期間有沒有參與培訓課程？大概是什麼樣的培訓課程內容？

A：校內、校外我都有參加過研習和講座課程，拿到志工手冊之後，每週要服務四個小時，才能再去參加志工的基礎座談會。

因為現在主要是在保健組服務，簡單的傷口處理和 CRP 及一些有關護理的衛教等等，我都有去參加過課程。培訓課程，保健組有幫我們報名校外傷口的簡單包紮，護理工作，也就是傷口的護理還有 CPR 跟一些講座，最基本的都有志工的基礎訓練的課程還有一些特訓，這是志工基本的基礎訓練跟特殊訓練，經過這兩項訓練之後我們才能領到志工手冊。

志工手冊每週服務時數一定要超過 4 個小時你才能參加基礎訓練。

Q5：當學校志工的這段時間，有沒有遇到什麼困難？怎麼去克服的呢？

A：當志工，遇到的困難就是在特殊生，每位特殊生都有他的問題，例如說有的特殊生，腦性麻痺或是肢體障礙，需要我們協助教室移動或在教室簡單的肢體活動，有些是自閉症的學生他可能會影響老師上課的進度，特殊學生會有些肢體動作，剛開始你會不曉得怎麼處理，因為你沒有遇到過，所以自己想辦法看怎麼去處理他的情緒問題，看看他們的需求，因為有些不善於表達，會做出

這些行為，可能是情緒或是身體上的問題，有可能身體不舒服但是他不會表達，所以他都用情緒來反應。也是要經過一段時間慢慢的磨合，這也是一種經驗的累積。保健組最大的問題都是學生，例如：天氣很熱他想要來討冰塊，或是他不想上課就會說肚子痛，因為沒有傷口，沒有辦法判斷是不是真的不舒服？所以有時候，有時候給他適度的安慰。

我們會視情況而定，有的時候會請他先回教室，如果還是不舒服，下一節課還會請他過來，有些小孩子說他就扭傷腳，但是其實根本就沒有很嚴重，他走的時候沒多久就會開始跑起來，真的很像人類的進化論一樣，其實很好玩，也是一個樂趣。

以前的小孩子很天真，現在的小孩子因為太多的資訊，讓他們失去的純真，就是沒有小孩子那種純真的感覺，以前小孩子犯錯，大人指正他，他會覺得不好意思還會難過，但是現在的小孩，你指正他錯，他還頂嘴，我就是這樣你怎樣，這是社會的變化，有時候我們真的有點不適應。

天氣太熱的時候，就有小朋友很想保健中的冰塊，所以會說自己去撞到，其實我們都抱持著相信孩子的立場，會給小朋友冰塊。

有時候小朋友說肚子痛，因為沒辦法看見肚子是否出問題，所以，就會跟孩子說，若下一節課還會痛再來健康中心，如果有再來我們就會處理。

現在的孩子不像以前的孩子那麼純真，現在資訊比較好取得，就會產生較多問題，總之社會變化太大了。

Q6：當志工的過程中，自己的身心靈各方面，有沒有什麼改變或影響？還是自己有什麼收穫？

A：自己的收穫很多，也在不同的組別看到不同的孩子，覺得自己很幸運，自己的孩子是健康出生的。也因為看很多孩子，對自己孩子的包容力比較足夠，也影響自己教養孩子的觀念。人生觀也跟著改變，變得很知足。自己也很喜歡交朋友，所以在這裡也交到不少朋友。

來這裡收穫很多，因為你帶一些特殊生，自己小孩是健康的沒有那麼辛苦。特殊生的家長真的很辛苦，你的人生觀會有很大的改變。就是說人要懂得知足應該是這樣講的。

Q7：讓自己持續在學校參與服務的原因為何？還有什麼原因會讓您增加參與志工服務的意願？

A：環境上問題，教師們都很好相處，所以常常來學校服務。幫助別人的心態，動力也會提升。

Q8：持續服務的原因和一開始投入服務的原因，是否有改變或有新增不同的原因？

A：一開始純粹是，剛好小朋友來這裡上課，老師需要幫手，這個原因占比較多。接下來，不同的是，你在這裡得到快樂的心，得到不同的感受，增加許多不同的知識，所以你會繼續想要在這裡做。
純粹就是幫助有需要的教師，快樂的心，還有不同的感受，自己的知識也會跟著增加。

Q9：您在研究學校做過那幾種志工類型？有沒有想過要嘗試其他類型的服務項目？

A：其實大部份的類別我都有做過，只要有缺人手的狀況，我就會協助，雖然沒有參與導護志工組別，但我還是有去站過導護。

Q10：就您所知有沒有志工離開不再參與了？離開的原因是什麼？

A：每個人來的目的不同，1.孩子在這裡讀國小，所以就進來服務，等到孩子畢業之後，就沒有到學校當志工了。2.孩子長大了，比較不需要陪伴時 3.家裡有所需要就回歸到職場去工作。有些人當初小孩還小，我就全心全意帶小孩，投入學校擔任志工。孩子長大了，階段性任務結束了，所以就又回到職場工作。4.家裡有重大變故。可能還有其他的原因，但我知道的大部份就是這樣。

訪談對象：TV1 (2018.05.25)

Q1：為什麼會到國小當學校志工的原因？

A：那時是遇到周老師在當組長的時候，說志工人力不足，要我來幫忙，我說好，我想去圖書館當志工，但周老師說圖書館志工額滿了，我就只好去導護組，本來每天帶小朋友來學校，那時住比較遠，住在迴龍，所以可以早到學校。小孩子那時是讀學校的附幼。

Q2：為何會選擇這個服務類別？

A：1.沒得選，只有導護有空缺，那時周老師當生教組長，因為那個時候導護最缺人手，一直做到現在。

2.朋友：也有志工告訴我，他老公在新莊中正路那裡遇到車禍，他也是志工。她嚇了一跳，趕快跑去看，幸好沒有什麼事，因為就告訴我，要來做一點善事，我就進來了。當志工可以保護自己，所以自己也想說來做善事。現在想要退休，都沒有人來接，年齡到一個程度，反應比較慢，所以還是有年輕人加入，我們可以換個地方站，大門口是最熱又是最冷的地方，冬冷夏熱，太陽直接曬。

我女兒是國樂班，王老師教的，那時我跟最小的孩子進入志工。

那天我在警察局當志工，遇到 76 年次，腳受傷的年輕人，戴著安全帽來繳紅單，我覺得他很眼熟，就問他：他幾歲？認識我嗎？那位年輕人就將安全帽拿下來和我打招呼，因為來繳紅單看到我，覺得不好意思，所以才不敢將安全帽拿下來。

Q3：您覺得自己所服務的類別，對學校、教師、學生可以有什麼樣的協助或幫助？

A：協助交通安全的，我們常常跟家長吵架，他們都開導不了，他們停車的位置，雙黃線勿迴轉，幾年都會念，這幾年才沒有，擔心雙黃線迴轉會受傷，有時想想不要管那麼多，但有的時候就是受不了。

Q4：當學校志工期間有沒有參與培訓課程？大概是什麼樣的培訓課程內容？

A：都必需經過做基礎的訓練，也有參加較特別的特殊的訓練，導護有請警察來學校。以前早期比較重視。現在應是經費的問題，學校可能經費不夠，每次上課都好幾百年，屬於志工的就可以參加，不限於那間學校。警察志工都會有在職訓練，我們另外有上課，整年度有二次，我們對交通安全比了解。主要在學法律常識、交通手勢、防身的擒拿術，只要有關於交通的部分我都有學過。之前學校比較皮的孩子，打算要打我，我就用所學的擒拿術將他抓起來，他之後遇到我都乖乖的。或是因為導護組都很資深了，所以這些訓練幾乎都學過。

Q5：當學校志工的這段時間，有沒有遇到什麼困難？怎麼去克服的呢？

A：自己家人生病的時候，請了一段時間的假。後來還是回來繼續當導護。自己的年紀也有點不能負荷，有時反應會比較慢，導護旗拿久了，手也會很酸。自己站的位置，長期會陽光直射，眼睛也會有傷害，現在有飛蚊症。

Q6：當志工的過程中，自己的身心靈各方面，有沒有什麼改變或影響？還是自己有什麼收穫？

A：變成更有責任感，時間到了就必需要出門、自己的生活也更加規律，覺得這是自己該做的事情，變成我們走來那麼，別人都認識我們，不敢做壞事。我在派出所服務時，我在收紅單，有個人戴安全帽，帽子一拿下來，就說被阿姨看到，不好意思才一直戴著安全帽，那個年輕人也是樹林國小畢業的，已經20歲了，因為要用紅單對身份證。

自己的孩子，因為自己長期在學校服務，來來往往的人那麼多，其實認識不少人，因為自己的關係，去到那裡，大家都知道他是誰，所以不能做壞事，因此自己的小孩放學就會回家，不會到亂跑，很多眼線幫忙顧孩子，孩子比較不會胡做非為。大家互相照顧。

導護志工們感情都很好，因為我們都是姐妹，我們是十三位姐妹，全部都在當志工，因為吳爸的關係，志工爸爸把我們都聚在一起，他本來只有一~二個女兒，後來女兒越認越多，他現在已經退休，他也是導護志工。

Q7：讓自己持續在學校參與服務的原因為何？還有什麼原因會讓您增加參與志工服務的意願？

A：有責任吧！其實也有和老師提過，想退出崗位，但沒有人要加入，所以還是繼續當導護志工。動力，應該是小朋友的關係，每天聽到小朋友在跟我打招呼，我就覺得很開心，感覺社會比較有人情味。阿姨早、阿姨好，現在孩子比較沒有人情。有打招呼，有禮貌，人際關係比較好！

Q8：持續服務的原因和一開始投入服務的原因，是否有改變或有新增不同的原因？

A：做善事，應該是說，看多了很多事情，人生百態，真的是一種米養百種人，人生有不同的體會，簡單來說。平安就好！

Q9：您在研究學校做過那幾種志工類型？有沒有想過要嘗試其他類型的服務項目？

A：以前比較有空的時候，還到保健中心當志工，後來人比較多一點，也剛好沒有什麼時間，就退掉保健志工。每天星期四，幾乎每天都在這裡。導護／保健組，沒體力，應該不會，人都滿額了。因為滿額，所以一直退出，因為沒有人要導護所以我才退到導護。之前圖書館人很多，大家都想要去圖書館。

Q10：就您所知有沒有志工離開不再參與了？離開的原因是什麼？

A：兒女在這就當志工，兒女不在這就不當志工。
有些是為了照顧家人而離開的。

訪談對象：TV2 (2018.05.25)

Q1：為什麼會到國小當學校志工的原因？

A：遇到壞朋友，哈哈！那個時候是遇到，以前在學校開校車的司機，他是我的鄰居，他跟我說來這裡做志工，每天只要半個小時就好，那個時候我還在開店，工作很忙的，但還是每天放學的時候來當導護。

Q2：為何會選擇這個服務類別？

A：那個時候只有導護，導護大概做二十天左右，就被找去做圖書館志工跟故事媽媽。那時我兒子才幼兒園小班，還是外面的幼兒園，就被叫進來做志工。先當導護，圖書館和故事媽媽是一起的，那時候志工很缺人，這些人在當時還有組讀書會，早期一開始到現在，只剩下幾個志工而已，現在也都在導護組服務，導護組都是很資深，因為都沒有人要做，站導護實在是太熱了！風吹日曬雨淋的。

Q3：您覺得自己所服務的類別，對學校、教師、學生可以有什麼樣的協助或幫助？

A：看著我們的孩子一屆接著一屆一直走掉，畢業的畢業，幫助他們安全，有一條安全的路上學和回家。

Q4：當學校志工期間有沒有參與培訓課程？大概是什麼樣的培訓課程內容？

A：培訓都是雷同，我們在導護組就是交通安全法規，早期比較有在上課，請警察幫我們上交通指揮，現在比較沒有了，現在我們都是在警察局學的，交通指揮還要刁手勢，手勢大原則都沒有什麼改變。

Q5：當學校志工的這段時間，有沒有遇到什麼困難？怎麼去克服的呢？

A：困難就是跟家長吵架，我常常被罵三字經，在校門口常會這樣，有一次最離譜，那次是我做放學的最後一次導護，孩子從操場門口走出來，我從校門口擋孩子，孩子快到時我就擋在那裡，就有一個家長跑來跟我講，育英街口快復興路口的那個地方，有個小孩子被車子撞到，家長跑來罵我說我眼睛瞎了，孩子怎麼顧的，其實是有距離的，還沒有放學，孩子就跑到那裡去了，後來請家長顧一下校門的崗位，我跑去找那個孩子，問那孩子你怎麼會跑出來，他跟我說，他是爬牆出來，真是無妄之災，幸好只是擦傷。

還有些家長要他們不要過來，他們還是一直過來，別人的孩子死沒完，每次維護交通時，都有這種感覺，為了自己的孩子一直擠進來，我們也跟他們說為了安全不要一直擠進來，家長就說我只是停一下下，我回答說只是停一下下，會危害這些孩子的交通安全。家長就會破口大罵。

就只能跟他們吵架，以前會跟他們說他們的缺點，現在會說身教很重要，你停在斑馬線上，以後你的孩子就會這樣，以身作則給小孩子看。聽得下去就會說抱歉，聽不下去的就三字經。我們常常跟家長吵架，就是因為這樣。

Q6：當志工的過程中，自己的身心靈各方面，有沒有什麼改變或影響？還是自己有什麼收穫？

A：當志工，感覺變得比較快樂，成長方面有點收穫，當初我選里長一選就選上了，以前是這裡的里長，當志工人家會覺得我是一頭熱，熱心的幫助別人，別人會選給熱忱的人，選舉六個人選，另外他們五個人的票，加起來都沒有我的一半。就是因為我太雞婆了！

Q7：讓自己持續在學校參與服務的原因為何？還有什麼原因會讓您增加參與志工服務的意願？

A：每天看到孩子就覺得自己也變年輕。

招不到導護志工，想辭都辭不掉！其他的志工都退出讓別人，本來還有圖書館和故事媽媽，新的家長的加入，我們就讓給他們。就只有導護志工沒有人做，不然我早就讓出去了。

Q8：持續服務的原因和一開始投入服務的原因，是否有改變或有新增不同的原因？

A：我兒子在讀外幼兒園時，就進來當志工。現在每天早上站在我身邊的警察就是我的兒子。

那個時候是別人找我當志工，我本來不要，後來別人說只要半個小時就可以，很快就結束，沒想到那時固定在放學執勤之後，又開始做早上上課時間。現在固定早上而已，做下午放學真的很容易被其他家長罵。

Q9：您在研究學校做過那幾種志工類型？有沒有想過要嘗試其他類型的服務項目？

A：我在當故事媽媽時，真的很會講故事，聲音的變化很吸引小朋友，每次我在講故事時，其他的故事媽媽就會在後面聽。講故事要講得生動有趣，讓孩子願意聽，問問題讓孩子回答，孩子也會問問題，鼓勵孩子多發問，不要一成不變的念故事，要加上自己的話，整個像吹牛一樣，建構起來，我也好久沒有講故事。那時，其他故事媽媽都要先聽我講完故事，才要去講故事，這是很久以前的事了。進入導護志工之後，第二年、第三年就開始講故事了。有機會還是讓他們好了，讓給年輕的志工媽媽。

以前我還有做過輔導室志工，有些有問題的孩子，陪伴他們還要跟他們講道理，反應要很快，那些孩子的思想和思緒完全都脫節。

以前我兒子的班級，集結很多大官貴族，那是開放式教育的第一屆，孩子會天馬行空去想像。因為他們才成立讀書會。

Q10：就您所知有沒有志工離開不再參與了？離開的原因是什麼？

A：孩子走了就不做了，有的跟著去國中，我以前也有跟著孩子去國中當志工，但我現在還是持續在這裡服務。