



第五章 結論與建議

本研究結合服務學習與勞作教育，並探究在大學校園推動本方案，對大學生於勞作知能、自我效能、人際包容與多元尊重、社會關懷等四方面學習成效之影響。本研究採不相等控制組準實驗設計與質性資料分析處理，實驗對象為研究者服務之學校明新科技大學，並選取九十四學年度入學之老人服務事業學系一年級學生甲班為實驗組，乙班為對照組，實驗組學生共 49 名參與服務學習融入勞作教育課程實驗方案活動，對照組學生共 46 名則不參與融入課程實驗方案活動。

本研究使用之測驗工具為研究者自編之「服務學習融入大學勞作教育課程學習成效量表」，以此進行前測與後測處理，並輔以實驗組學生紀錄之「服務日誌」、「綜合反思回饋表」與「焦點座談」，以及受服務機構填寫之「服務學習受服務機構回饋表」做資料分析，以完成服務學習之推動與學習效果之研究。本研究之自變項為服務學習融入課程方案之實驗處理，依變項包括學生學習效果、機構回饋、與服務方案推動者(研究者)之反思，其中學習效果包括勞作知能、自我效能、人際包容與多元尊重、社會關懷，並以前測分數為共變量，後測分數為依變量，分別進行單因子共變數分析、單因子變異數分析，以比較於不同之實驗處理後，實驗組與對照組之差異情形。除了以標準測驗進行量的考驗外，並將實驗組成員之服務日誌、綜合反思、焦點座談與受服務機構之回饋資料加以整理分析，並加入研究者於推動過程之反思，以作為實驗效果之補充與推動之參考，並驗證服務學習之相關理論。

本章依據研究者發現歸納出結論，並提出具體建議，以做為國內推動服務學習與勞作教育課程結合及未來相關研究之參考。本研究共分為兩節，第一節為結論，第二節為建議。

第一節 結論

一、服務學習融入大學勞作教育對學生學習之影響效果

本研究針對服務學習融入勞作教育課程對學生學習效果之影響，區分為量化測驗與質化資料兩部份，分別說明並作出結論：

(一) 量化測驗部份：

根據「服務學習融入大學勞作教育課程學習成效量表」之量化測驗結果顯示：

1. 在經過服務學習融入課程實驗活動之後，實驗組成員在勞作知能上的後測分數未顯著高於對照組成員。因此，融入課程實驗活動對大學生勞作知能之增進未達統計上之增進效果。
2. 在經過服務學習融入課程實驗活動之後，實驗組成員在自我效能上的後測分數未顯著高於對照組成員。因此，融入課程實驗活動對大學生自我效能之增進未達統計上之增進效果。
3. 在經過服務學習融入課程實驗活動之後，實驗組成員在人際包容與多元尊重上的後測分數未顯著高於對照組成員。因此，融入課程實驗活動對大學生人際包容與多元尊重之增進未達統計上之增進效果。
4. 在經過服務學習融入課程實驗活動之後，實驗組成員在社會關懷上的後測分數未顯著高於對照組成員。因此，融入課程實驗活動對大學生社會關懷之增進未達統計上之增進效果。

綜合上述研究結果並經討論分析，歸納出結論：經標準量化結果顯示，服務學習融入勞作教育課程對大學生之「勞作知能」、「自我效能」、「人際包容與多元尊重」、「社會關懷」未達統計上之顯著效果，研究者推論未能達顯著效果之原因可能是樣本數不夠多，實驗時間亦僅二個半月，時間稍嫌短暫。方案

之設計不夠適切，統一在週三下午學生社團活動時間進行服務，影響同學參與社團活動，服務熱忱度受影響，學習可能就會打折扣。服務內容不夠多元，僅在安養機構進行服務，反思活動時間與及機構指導不足等缺點，故較不易於統計上達到顯著水準。量表部分，則因霍桑效應與及老服系課程專業要求同學進行 100 小時志工服務，於實驗期間對照組成員亦多人主動到其他機構參與志工服務等因素，兩組成員後測差異不易顯現。基於以上原因，本研究於標準量化部份未達到顯著效果。

(二) 質化資料部分：

根據實驗組成員所紀錄之服務日誌、綜合反思回饋表及焦點座談等質性資料進行分析，本研究之發現如下：

1. 實驗組成員均表示增進個人發展學習，懂得感恩，亦知道互助合作之重要，對勞作教育持正面肯定之態度。
2. 實驗組成員對自己更具信心與責任感，服務讓其產生快樂及充實感。
3. 實驗組成員能消除對老人之刻板印象，增進對不同族群之包容。
4. 實驗組成員於服務過程中與受服務對象互動，相互學習達成「互惠」。
5. 實驗組成員關心社會議題，關心老人福利，對社會給予弱勢團體之經費與照顧不足表示不解，如有能力願改善對弱勢之照顧，並對服務作出承諾，有助於培養成為未來合格之公民。
6. 實驗組成員對受服務機構之外勞服務人員多抱持負面看法，期望能改善其服務態度，對於機構之管理及運作關心，進而增進對社會之關懷。

綜合上述研究結果並經討論分析，歸納出結論：標準量化測驗部份雖然未達統計上之顯著差異水準，但成員於各項質性資料部份則顯現出多方面之學習與成長，包含個人發展學習的提升、服務產生快樂及充實等成就感、增進

對他人感受與包容、增進對社會之關懷等，顯見融入課程之學習對實驗組成員仍具多方面之影響。

二、受服務機構成員之回饋分析

根據機構之服務人員及社工人員進行「受服務機構回饋表」進行資料分析藉此了解機構的聲音，並有以下幾點發現：

- (一) 機構多數服務人員皆肯定本次活動為符合機構所需要之活動，對參與服務之實驗組同學表現，表達正面肯定之態度，顯示此為有意義之活動。
- (二) 機構成員表示服務活動獲得多方面的學習與收穫，並肯定此活動對機構收容之老人、機構本身及參與服務的同學皆有所收穫，同時肯定此為學校與機構合作之良好模式。
- (三) 對本次機構服務活動設計與安排認為適當，為建議增加機構與服務同學間的意見交流機會，因為服務時所接觸的不是受服務的老人，就是外籍看護人員，老人為失智患者，外籍看護言語溝通不很良好，容易造成誤會。

綜合以上研究結果並經討論分析，歸納出結論：本次融入課程活動對機構是有幫助的，被服務對象受到同學良好的服務，機構從中獲知自己的不足與缺點，參與服務同學之表現獲得機構正面肯定。

三、方案推動者之反思

研究者將個人於融入課程活動推動過程中所遭遇的問題及反思整理後，發現之結論如下：

- (一) 從文獻中探究服務學習相關理念，並依此理念發展適合國內大學教育環境下之勞作教育課程方案，除可藉此印證服務學習之相關理念之外，亦可充實勞作教育內涵，以增進同學之學習與成長。
- (二) 研究者自身藉由此次融入課程方案推動，與機構成員互動頻繁，亦獲得學習與成長。

綜合以上歸納出結論為：本次融入課程方案推動，除進一步驗證服務學習相關理念之外，對勞作教育課程提供另一思考的方向，期望行之多年的勞作教育不只是清潔工作，而也能帶給同學極大的學習與成長。

第二節 建議

從文獻探討中發現，國內外相關研究皆肯定服務學習對學生專業知識、人際互動、個人學習成長、批判思考能力及社會關懷等方面皆有顯著增進效果，對學校與受服務機構亦有許多幫助。本研究雖於標準測驗之量化部份，並無顯著之增進效果，但於成員之日誌紀錄等之質性資料部份，成員皆表示獲得了極大的收穫與成長，受服務機構表達肯定之態度，以上均顯現出服務學習融入勞作教育課程所顯現出之積極正面之意義。研究者根據研究結果與發現，分別提出下列具體可行之建議，以供相關人員及機構參考。

一、對服務學習融入勞作教育課程設計者之建議

(一) 依據活動目標，採彈性服務時間設計。

服務學習可結合多種課程進行，本研究者結合勞作教育課程增加機構服務內容，且採每週固定時間進行服務之型式，雖事先已考量同學共同時間，但仍剝奪其參與課外活動之時間，故於方案活動進行中出現同學偶有缺席情況，故建議於設計服務學習活動前，應先考量參與成員之時間及能力，最好採取彈性時間處理，以免同學因故而無法全程參與服務活動。

(二) 選擇適當且多樣化之服務單位，並隨時與其進行溝通協調，保持密切之聯繫。

選擇適當之服務單位或機構，可於活動進行中提供必要之協助，包括成員之督導、服務工作之指導、問題諮詢與解答，服務機構管理是否完善、能否配合實為影響服務學習之重要因素之一，若受服務機構了解服務學習之理念，配

合整個方案計畫之進行，而不視為減輕工作人員之負擔，將可達到雙方加倍之學習功效，更符合服務學習之「互惠」、「平等」之特質。

(三) 尋求多方面之支持與協助。

服務學習活動進行中可能遭遇有關之問題，包括成員參與之態度、情緒問題、家長不諒解、經費來源、活動中受傷等問題，此時若有多方面之支持，將可使問題迎刃而解，故應尋求家長、學校系所及服務機構等單位之支持與協助。家長支持為參與成員最大之精神支柱，校方支持可獲得經費之援助及其他實質幫助，如保險、交通車費支持及記功獎勵，系所支持可將服務列入志工服務認證等，故尋求多方面協助，將可使服務學習活動更臻完善。

(四) 加強反思回饋分享。

學生將所學課程知識用之於服務當中，可藉由反思活動提高對服務學習之自我認定，以達成同學的學習與成長，故反思是服務學習極重要的一個過程，宜採用結構化的設計，有系統的進行反思活動。活動方式可採團體方式進行，亦可採加強個人反思日誌之繕寫、小組討論、研究報告、研讀與服務對象相關之書籍等方式，並定期回到教室中反思，或於機構中與被服務對象共同進行反思活動，多元化的反思，相信更能提升同學的學習與成長

(五) 提升反思分享引導學生發聲技巧。

本研究安排多次團體反思分享活動，由於實驗組成員共 49 人，由研究者行帶領反思活動，研究者自覺帶領反思分享與引導學生將自我經驗說出技巧不足，無法使參與者進行深層之反思，加上成員眾多，亦可能影響反思效果，減低學習成效。故建議未來服務學習反思活動可先分成若干小組，教導各組負責人員進行反思技巧訓練，每次服務活動結束後由小組長帶領反思活動，若干次

之後再進行團體反思活動，或許夠能觸動參與成員之深層感受，達到更大得學習成效。

(六) 加強對參與成員之關懷。

本次機構服務學習活動採團體方式進行，故成員間互動與團體氣氛亦可能影響學習成效之重要因素之一，故帶領者須熟悉團體領導之技巧，確實掌握活動之氣氛，本研究因實驗組成員劃分為五組進行服務，研究者獨自一人實無法兼顧，應尋求其他人員的支援。另研究者在活動帶領中深刻體會，對成員關懷之重要，適時給予肯定與關懷，關心其在服務中所遭遇的挫折，肯定其服務表現，支持力量愈大，成員接受挑戰之能力愈強，收穫也就更大了。

(七) 將所見所聞隨時登載札記冊，以免忘記。

研究者亦為活動參與及帶領者，與參與活動之成員、受服務機構及學校系所接觸頻繁，所見、所聞、所思日益增多，僅依賴記憶易流於不全或忘記，為求研究之嚴謹及週全，宜隨時攜帶札記手冊，隨時登載紀錄，或可使研究成果更加完整。

二、對勞作教育設計推動人員之建議

(一) 宜設計多種學習方案以增進勞作教育之學習效果。

勞作教育多年來遭受到專家學者及學生質疑，認為勞作教育僅是一個包裝精美的清潔制度而已，其原因可能是勞作教育僅重勞作付出，而沒有進行反思學習部份，學習太少勞力付出太多，自然就會受到質疑，如果將勞作教育與服務學習結合，加入受服務機構服務及結構化課程設計，學生學習增多，勞作教

育之學習效果可能更加彰顯。

(二) 宜請學校通識或相關專業老師支援勞作教育課程授課。

現行實施之勞作教育課程大都由學務處負責，學務處施行又大都訓練高年級學生擔任小組長，負責實際推動勞作教育工作，也就是小組長為第一線工作人員，學校教師大都不了解勞作教育也無從介入，如能商請學校相關專業教師或通識部教師全力支援，參與課程規劃及課堂反思授課，老師能夠支持，學生全面參與，將使勞作教育成效更加宏大。

(三) 尋求校外機構之協助及方案推動之合作。

研究證明服務學習融入勞作教育課程對受服務機構亦有助益，除可與學校共享資源，服務切中受服務機構之需要外，可能改善受服務機構風氣，是雙方均受惠之課程模式，故可以此尋求校外機構協助及參與課程推動。受服務機構須對服務學習相關理念之了解，於課程推動之時，提供定向訓練與督導，以協助課程推廣，達到受服務機構與學校均能受惠之服務學習目標。

(四) 學生小組長之訓練應落實，並加強其服務學習之理念。

各校推動勞作教育大都以小組長為第一線工作人員，小組長又大都是高年級的學長擔任，他們經過一段時間的訓練之後，即實際負責勞作教育之推動，他們的言行舉止深深影響修習勞作教育課程之同學，也是勞作教育成敗之重要關鍵，是故小組長訓練應更加落實，並應將服務學習理念列入訓練教材，以提升勞作教育學習之成效。

(五) 勞作教育應給予學分

勞作教育施行之學校大都是以必修零學分方式辦理，而且只重勞作，學習部份較為缺乏，勞作教育與服務學習結合，學生在勞作教育課程中亦將有所收穫，故建議應給予學分上之認證，給予的學分是肯定其學習，而非勞作部份，以激勵同學作更深入之學習。

三、對受服務機構之建議：

(一) 雇用外籍看護需事前訓練，並選擇合適人選進入機構服務。

機構收容的以失智的老人佔絕大多數，他們言語表達較差，外籍看護如沒有經過事前的訓練，或者是擁有專業的背景，可能無法勝任工作，被照顧之失智老人又無法正確的表達需求，所以事前的訓練就顯得非常的重要，不具備資格之人，請千萬不要雇用，以免老人受到傷害。

(二) 積極請求政府對社福機構之指導與經費之補助。

政府有責任對弱勢機構之照顧與經費之補助，然而政府之人員與經費有限，無法全面顧及，故機構應主動積極向政府相關單位申請輔導與經費之補助，以使機構運作正常。

(三) 對外籍看護服務態度之重視與考核

外籍看護來台工作之前已經過相當程度之訓練，然而不能保證在實際工作崗位上就能夠勝任，尤其是工作態度上，因此最好能建立一套完善之考核制度，存優汰劣，讓機構服務及管理臻於完善。

(四) 病況輕重宜分開管理照顧

老人失智、精神病患等人應有輕重之分，不要全部放在一起，增加照顧之困難度，經費人員若許可，宜分不同院室管理及照顧，如較輕微的病患就可多安排散走時間等，如此亦能滿足各別病患之需求。

四、對進一步研究者之建議

(一) 研究時間增長

服務學習所達成之學習影響，大都屬於心理層面，如本次研究所欲了解之勞作知能、自我效能、人際包容與多元尊重及社會關懷方面之學習，研究時間為二個半月，成員服務時數 18 小時，研究結果無法顯現出其改變，建議研究時間可增加至六個月以上，相信研究結果較能顯著。

(二) 編製更符合需求及精確之研究工具

目前國內外研究服務學習成效之相關實證研究不在少數，但尚未見到標準化測驗工具，本研究之測驗量表乃是研究者參考國內外相關研究之量表自編而成，雖經過一定程序之信效度檢驗，是否就一定精確有待商榷，建議未來研究者可在現有量表基礎上，進行修訂改進，以增進量表之信效度。

(三) 增加研究樣本

本研究受限於研究者個人能力，僅選取研究者所服務之學校老服系學生 95 人為研究對象，無法再增加樣本人數，建議未來研究者可與他人共同合作研究，增加樣本人數，其研究結果將更具信度。

(四) 研究對象可擴大至大學各系所

本研究僅對老服系學生進行實驗研究，乃是考量老服系施行志工 100 小時之制度，且系所專長較適合實施服務學習融入勞作教育課程，故選定老服系為施行對象，建議未來研究者可擴大至其他系所，再選擇適合其專長之機構或單位，進行服務學習課程，或許會有不一樣的學習成效。

(五) 研究變項可再增加

根據文獻記載，服務學習之成效及功能極為多樣，本研究僅對勞作知能、自我效能、人際包容與多元尊重及社會關懷等四個變項進行學習成效研究，建議未來研究者可再針對批判思考、公民資質等方面進行研究探討，以擴大印證服務學習理論。

(六) 焦點團體成員應包括對融入課程活動持負面態度之成員

焦點團體所選擇之對象係由質性資料填答內容豐富，具有深刻反思且表示願意進一步參與的實驗組成員中挑選而成，本次研究所挑選之對象大都是對融入課程表達正面肯定態度之學生，似可選擇對課程負面看法之學生進行焦點團體座談，以更深入了解其為未能從課程中獲得學習之原因，以作為進一步研究之參考。