

師資生專業成長— 師培生國際志工從事泰北僑校教學服務之行動研究

國立臺中教育大學語文教育學系學生 葉婉翎
j-yai362@hotmail.com
國立臺中教育大學教育學系、課程與教學研究所 顏佩如副教授
yenpeyru@ms3.ntcu.edu.tw
國立臺中教育大學教育學系學生 吳旻純
min25angel@hotmail.com

摘要

為提升教師職前教育專業發展與發展海外教學經驗，本研究主要針對教育師培生運用行動研究從事進行泰北僑校教學服務，並發展前導研究與正式研究二階段，從事師培生志工組織運作與提供僑校教學服務之行動研究。因此，本研究的研究目的有四：探究我國國際志工的教育政策與現況、分析非組織團隊發展教學服務的內涵、發展師培生國際志工團隊從事泰北中小學僑校教學服務之行動研究、根據以上研究結果綜合提出師培生國際志工海外教學服務的理論與實務建議。本研究內容首先從研究國際化趨勢剖析台灣大學生國際志工的教育政策與現況，闡述運用非組織團隊發展泰北中小學僑校志願服務之前導研究，並發展師培生國際志工於泰北中小學僑校教學之行動研究。筆者以身為卓越師資培育教育生及親身參與泰北僑校教學身分，探討在籌組及營運國際志工服務團隊過程與發展與解決僑校教學中所衍生種種教學議題，最後根據以上研究結果，綜合歸納並分析問題，提出師培生參與國際志工海外教學服務的理論與實務建議。本研究方法採取行動研究分析，以計畫、實施、觀察、反省等方式進行，輔以半結構式訪談、教室觀察、問卷調查、省思札記，文獻探討部分則以「僑校教學服務」及「非正式組織團隊」為核心，研究時程2009年7月至2011年3月約一年半，並運用資料來源的多元性與資料種類的多元性進行三角檢正以維護研究信效度，研究倫理採取事前知會並徵得對方同意進入現場與參與研究，並事後以電郵再度確認相關內容，希冀透過此研究統整歸納當地僑校的教學現況及分析非大學生非正式組織團隊的運作，以提升對外僑校教學服務的品質，並做為相關議題之參考。

關鍵詞：行動研究、弱勢教育、泰北僑校、國際志工、教學服務

註：本研究受2009年國科會「大專生參與專題研究計畫」補助，核定編號99CFA0D00016。

Student Teachers Professional Development— An Action Study on ‘Teaching Services to Overseas Chinese Schools in Northern Thailand’ by International Volunteers of Student Teachers

Yeh, Wan-Ling¹

Student of Department of Language and Literacy Education, NTCU.

j-yai362@hotmail.com

Associate Professor of Department of Education & Graduate Institute of Curriculum and Instruction, NTCU.

Yen, Pey-ru²

yenpeyru@ms3.ntcu.edu.tw

Student of Department of Education, NTCU.
 Wu, Min-Chun³
 min25angel@hotmail.com

Abstract

To increase the professional development of pre-service teachers and the development of overseas teaching experience, this study mainly explored how international volunteers of teacher education students operated pilot study and formal study to solve overseas disadvantage education problems while provided the teaching services to overseas Chinese school in northern Thailand. The study has four purposes: explored our international volunteer status of the education policy, analyzed of the development of informal organization provided teaching services, developed international volunteers of student teachers doing action research on teaching services to overseas Chinese schools in northern Thailand, according to the results presented comprehensive international volunteers of teacher education students participate in overseas teaching services and provide the theory and practice of suggestion. From the beginning, author analyzed Taiwan educational policy and present status data of University student international volunteers from international trends. In addition, the writers developed the pilot study on the action research of teaching services to overseas Chinese schools in northern Thailand. As a teacher education students personally involved in overseas teaching services in northern Thailand, probing into the formation and operation of the international volunteer service teams and tried to find solution for various teaching issues derived from overseas schools teaching. Finally, according to research results, to sum up and analyze problems, provide the theory and practice recommendations for teacher training students participating in overseas teaching services. Researcher used the action study to project, implement, observe, reflect and supplemented with semi-structured interviews, classroom observations, questionnaires, reflective journals, literature and partly by "overseas school teaching service" and "informal organization team" as the core. Study schedule from July 2009 to March 2011 about a year and a half. Using the diversity of sources and data types for triangulation is to maintain the reliability and validity.

1.
 - 1.
 - 2.
 - 3.
 - 4.
 - 5.

The research hoped with summarized the status of overseas Chinese schools teaching, and analyzed of teacher education students operated of the informal organization team, to enhance the teaching service quality for overseas Chinese school, and related issues as a reference.

1.
 - 1.

- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Keywords: action research, disadvantaged education, overseas Chinese schools in northern Thailand, educational outputs, international volunteer

Note: The study was awarded by National Science Council' College Students Involved in Research Projects' Grants, the approved number was 99CFA0D00016.

壹、緒論

全球化(globalization)趨勢為21世紀世界領導者與國際組織關注的焦點,教育如何回應全球化的潮流及挑戰,已成為各國政策制定關注的問題,而「全球教育」亦成為教育改革中的新興議題(高熏芳, 2005),正如許多人所言,全球化早已與我們同在(黃念心譯, 2005轉引自顏佩如, 2010)。「志願服務」(Volunteer Services)儼然成為新世紀的一股重要思潮,美國趨勢專家 Faith Popcorn 就曾預言21世紀將是志願服務的新世紀,聯合國2001年「國際志工年」的「全球志工宣言」指出:「現在」是『志工和公民社會的年代』。而我國也在這樣的背景下,於2001年加入成為推動「國際青年服務日」(Global Youth Service Day; GYSD)的國家之一,並於同年1月4日三讀通過了「志願服務法」,自此青年投入國際參與服務進入一個全新的紀元,可謂一重大的分水嶺。

自2008年起配合推動「台灣小飛俠計畫國際志工」計畫,於國內各地辦理許多青年國際志工培訓,強化青年志工國際服務知能,鼓勵青年參與國際志工相關活動,並深化國際志工組織網絡,建構青年國際志工服務友善環境,鼓勵青年關懷國際社會。而2009年青輔會與僑委會也擴大修訂「補助辦理青年國際志工海外僑校服務活動要點」,鼓勵台灣青年參與國際志工服務,結合大專院校及民間團體,運用青年所學專長與知識技能,協助推動海外僑校服務,這項制度也使得海外僑校服務志工的參與團隊與日漸增。

表1 我國近五年國際志願服務參與狀況表

年度	國際志工	海外僑校服務志工
2005	27隊	—
2006	39隊	—
2007	78隊	5隊
2008	102隊	15隊
2009	110隊(截至十月底)	26隊

資料來源:作者參照「青輔會補助團隊」自行彙整(2009)。

就我國大學生國際志工團社會服務的發展與現況而言我國自2006年首次開放青年志工自組團隊參與服務前經歷了許多志願服務的流變,本研究綜合各家學者對於我國大學生社會服務的發展與現況為圖1-1-1(黃育智, 1991;黃正全, 2009):

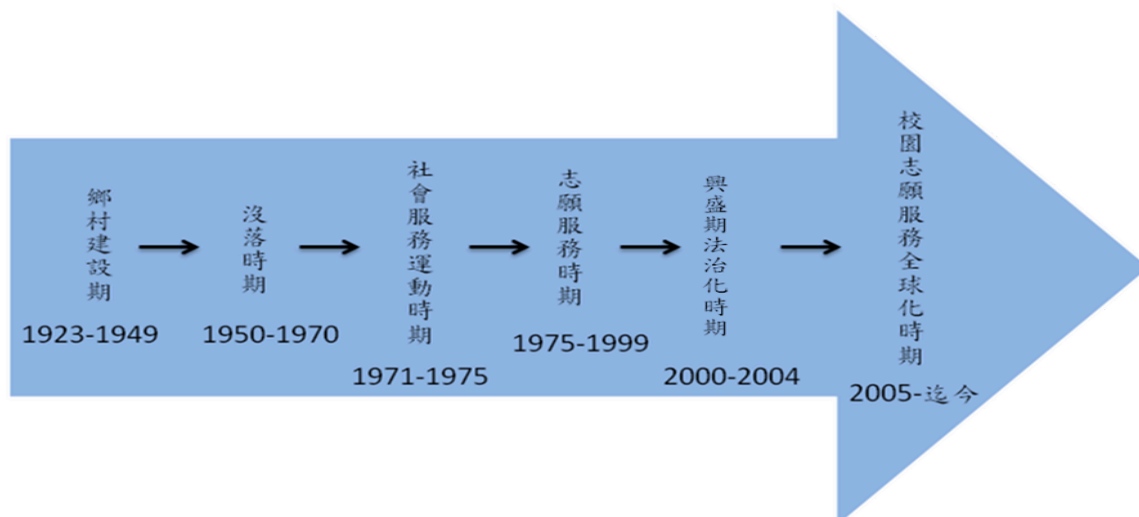


圖1 我國大學生社會服務的演變
資料來源：黃育智(1991)；黃正全(2009)。

我國大學生國際志工團社會服務的發展變遷過程及內涵，可探究及歸納出以下幾項要點：

- 一、社會變革：社會結構的轉變、人民的態度或當代的歷史事件等皆會影響社會服務的走向。
- 二、服務範圍及對象：由國內逐漸延伸拓展至國外。
- 三、相關制度：社會服務的相關法規制定完善與否、政府的態度及施政方針，對於志願服務的發展占有相當關鍵性的影響。
- 四、服務內容：由單一趨向多元。

目前國內外對大學生從事國際志工之主題研究正蓬勃發展，如「志工教育訓練與工作投入關係之研究」(楊東鎮, 1999)、「海外服務學習課程之規劃與模式-以護理系印尼跨國志工服務為例」(白麗雯;陳瑋;胡月娟;范高翊)、「國際志工市場」(Sara Dolnicar;Melanie Randle, 2010)等...大多偏重醫療、擔任國際志工對於未來人格發展及公民觀的探討、亦或是對於國際志願組織市場進行頻估，鮮少有針對僑校教學服務相關的研究內容，但為因應我國對於高等教育在教學志願服務的逐年攀升趨勢，建構更完整的教學服務概念是極為迫切且必要的，因此，本研究透過行動研究的方式進行大學生國際志工從事泰北僑校教學服務的探討具有相當重要性與關鍵性意義，可供未來僑校課程規劃設計、教學準備導向之參考，以提升我國對外教育輸出服務的品質。

促使筆者投入此研究的原因主要有兩大因素，首先為國際與台灣推广大學生投入國際志工事務之趨勢，聯合國於2000年發表了千禧年發展目標(Millennium Development Goals)，分為八項重要議題，其內容涵括環境、健康、兩性及教育等...提出相關國際救援目標及計劃，進而影響2006年11月8日到14日在印度新德里所舉辦的「第十九屆國際志工世界大會」(XIX IAVE World Volunteer Conference)以及「世界青年論壇」(IAVE World Youth Conference)，當中青年論壇的重大議題即為「青年作為行動改革者—多元文化社會下的志工和平運動：聚焦於千禧年發展目標」(Youth as Change Agents Volunteering for Peace in Multicultural Societies: focusing on the Millennium Development Goals)。而為順應全球趨勢，臺灣也極力推广大學生投入國際志工事務，在近幾年間研擬推動了許多項相關政策，希望運用青年學子的力量參與自願服務，促進台灣與各國之間的交流，拓展國際視野履行世界公民之義務，進而提升國際形象。

具體而言，本研究目的為：一、探究我國國際志工的教育政策與現況；二、分析非組織團隊發展教學服務的內涵；三、發展大學生國際志工團隊從事泰北中小學

僑校教學服務之行動研究；四；根據以上研究結果，綜合提出大學生國際志工海外教學服務的理論與實務建議。

本研究採用行動研究法，起源於研究者於泰北僑校教學服務情境中所面臨的問題，藉由蒐集教學服務相關資料、診斷教學情境等問題、尋求困境的解決方案、採取反思行動實踐、檢視行動後效果等循環歷程，並將其運用於改進下一次服務的成效，藉以達到教學服務的成效。為提高本研究的效度，筆者提出了以下幾項策略：尋求專家意見、尋找多位研究諍友、透過資料的三角檢證、確實記錄與事後確認，以提供檢證，增加研究的可信度與真實性，並透過訪談與電郵再度確認。

本研究之名詞釋義如下：

一、國際志工 (international volunteers)

本研究之國際志工定義為，志願工作者透過政府組織或非政府組織等協助，秉持志工無國界的精神，跨越國家的藩籬，配合當地需求，發揮自身所長，也就是指到國外從事志願服務工作者。

二、泰北僑校 (overseas Chinese schools in northern Thailand)

本研究之泰北僑校，泛指泰北地區華裔難民村中，由當地村民自行籌措建置的中小學。

三、弱勢教育 (disadvantaged education)

弱勢教育的形成大多是受到受教育者的外在家庭、經濟、社會、文化、族群等因素，以及內在生理及心理的因素所致。有別於一般國家存在的弱勢教育問題，泰北地區僑校教育現場，不單就受教者本身的背景不利，其整體中文教育的教學體系運作皆居於弱勢。其中包含政治因素，泰國政府對於實施中文教育的政策的支持與否；經濟因素，當地僑胞無充足經費籌辦學校；教育因素，當地師資缺乏或教師教育專業能力不足；再加上受教者弱勢的身分背景，研究者將以上定義為泰北僑校弱勢教育的原因。

四、教學服務 (teaching services)：

在本研究所指的是包括根據泰北僑校需求之學科教學、生命教育、衛生保健教育、繪本教學、教師專業成長經驗分享(師資培菁計畫)等。

貳、文獻探討

一、我國國際志工的教育政策與現況

就我國國際志工的意義與緣起而言，隨著我們科技的進步，經濟的自由化，近年來地球生態、環保與人權等議題，使全球化的發展更加於明顯，1970年代，為了克服資本主義過剩的問題才有了「全球化」一詞的產生，它對國家與國際帶來許多優點，如：加速經濟發展、科技發展與全球網絡化、文化交流的頻繁等等；但所帶來的負面影響也非常多，跨國企業壟斷了市場、文化霸權的宰製，與現在整個地球最關切的环境生態問題等(顏佩如、曾偉証，2009)。

透過全球化的發展，本研究探討其對於現今全球化的教育裡，除了發展知識、技能以外，進一步能關心社會大眾問題，並瞭解世界議題，以配合這個多元環境的世界中，培養出能與他國競爭的能力(顏佩如、曾偉証，2009)。

在「國際志工」相關論述與研究方面，針對菲律賓海外服務方案來探討大學生參與國際性志願的服務經驗，對臺灣大專生投入國際志工服務趨勢及現況進行剖析，探究跨海醫療服務對於大專生未來組織能力、人格涵養及國際視野之影響(洪玉雪，2008)。此外，在「大專校院學生之世界公民觀開展---兩個國際志工服務團隊之緬甸行」中有提到：投入國際志工服務對大學生會產生的七項效益為(1)能促進多元文化之理解，以進行跨文化跨族群的對話；(2)能充分展現關懷與同理心，以產生國際志工們跨國界生命與共的情懷；(3)提供批判思考的學習情境，展現跨領域的全球視野與在地觀察的能力；(4)能增強與人合作的能力，且在跨領域的合作中能順利克服挑戰；(5)能提升個人專業能力；(6)能促進公民參與；(7)為培養世界公民有效之管道(陳巧蕻，2009)。

就我國大學生參與國際志工的教育政策與現況而言，我國大學生參與國際志工是近幾年開始蓬勃發展，教育部2006年正式發布「教育部補助大專校院學生參與國際志工服務要點」、2007年5月頒布「大專院校服務學習方案」就「組織運作」、「課程規劃」、「推廣深耕」、「師資培訓」、「獎勵與評鑑」五方面擬定實施策略(黃正全, 2009)後，各大專院校紛紛將服務學習納入正式課程學分、獎勵校內服務績優社團，將執行服務學習成效納入各校評鑑。

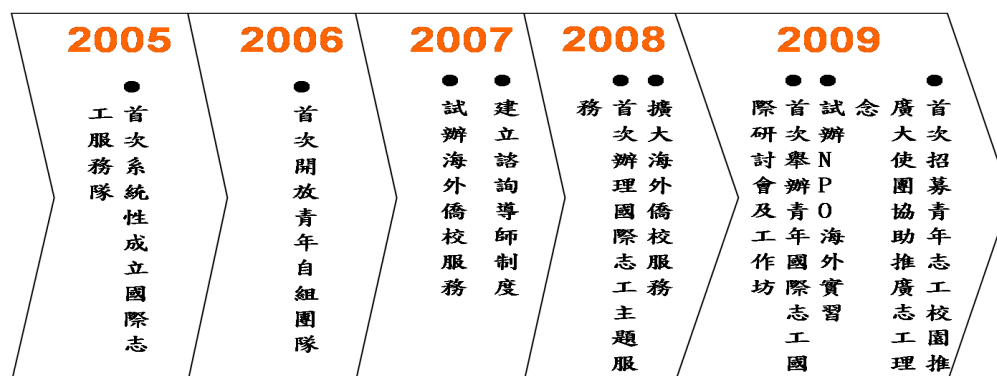


圖2 青年國際志工推動過程

資料來源:引用自行政院青年輔導委員會第四處王處長育群(2009)。

透過上述政府所施行的青年國際志工推廣之相關政策，比照圖3的「國際志工團隊組成狀況」進行分析，2007年的大專院校參與國際志工服務團隊數迅速倍增，與教育部頒布的補助要點有很大的關係。

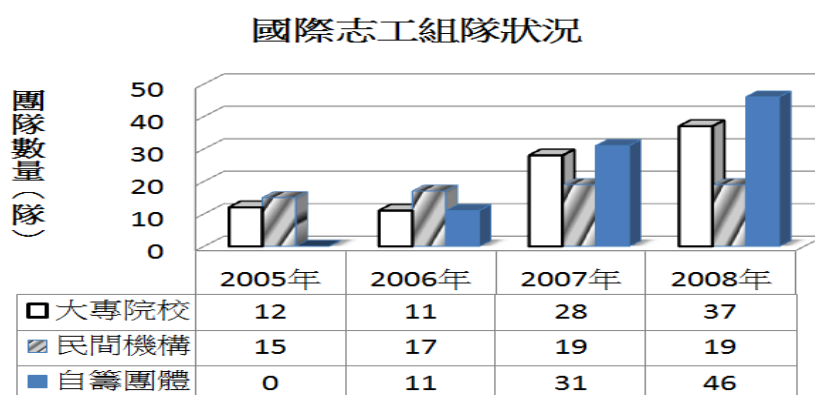


圖3 國際志工組隊狀況

資料來源:參照行政院青年輔導委員會第四處王處長育群資料自行整理(2009)。

為順應國際情勢，台灣國際志工校園推動為近幾5年才迅速成長，包括政治大學、中正大學、清華大學、真理大學、交通大學、國北教等學校也如雨後春筍般開設國際志工或服務學習等課程，而本服務團隊也於2009年首度開設服務學習課程--國際志工，初期階段屬萌芽時期，故組織成員及進行培訓工作之主導權主要會集中在學校部分，以下為第一階段本團隊前導行動研究的成員來源及培訓狀況。針對大學生從事僑校教學服務的學校團體組織而言，大多數的學生會透過參與校園課程或是社團的管道，而其組織的關係型態根據情境領導理論，進而延伸說明。

表6 大專院校前導情境領導模式分析表

大學 領導模式	政治大學	臺中教育大學	嘉義大學	元智大學	中正大學
高工作高關係導向					✓(前期)
高工作低關係導向		✓(前期)		✓(前期)	
低工作高關係導向					
低工作低關係導向	✓	✓(後期)	✓	✓(前期)	✓(後期)
前期:行前培訓時期;後期:含行中服務及行後檢討					

資料來源:作者自行整理。

根據第二、三屆區域和平志工競賽當中脫穎而出的學校就分別為元智大學及台中教育大學，藉由表6的內容可看出兩者在前期皆屬於「高工作高關係導向」情境領導模式，原因在於初期參與國際志工的成員專業程度尚未成熟，在意願高而能力低的情況下，必須要先採取這種類推銷或支持的方式。待進入行中後，組織人員受到某程度的培訓，對於工作內容及相關學理知識也較熟悉時，在採取低工作低關係導向，組織成員得到一定的權限，可以較獨立自主的做決策。

二、發展泰北中小學僑校教學服務之探討

「海外服務最佳組織執行計畫的運作表」執行國際方案發展規劃，藉由以下步驟可瞭解，在安排計畫時，團隊必須經過上述行動規劃，才能透過效益評估達到服務效果。於是，將本次前導研究之組織團隊運作狀況與專家所提的國際方案發展規劃做比較，能看出本團隊在最佳組織執行計畫三個步驟中的運作狀況不大相似。而本前導行動研究的運作方式，主要是針對第一階段泰北僑校教學服務實務情形，所採取的計畫、行動、觀察、回饋反省的一個循環過程，其規劃步驟如下：

表3 海外服務最佳組織執行計畫的運作表

步驟一：計畫(Proposal) 研究→需求評估→利害關係人分析→問題分享→風險評估
步驟二：行動計畫(Action Plan) 1.實際服務方案(方案目標、合作團體、計畫成員/團隊工作分工、服務計畫、計畫時刻表、計畫經費、預期效益)。 2.行動執行中應注意事項(交通方式、住宿地點、文化衝突、飲食、醫療、疫苗、保險、緊急連絡人等)
步驟三：效益評估(Evaluation) 1.方案進行期間：方案督導(Monitoring) 2.方案中期時間：方案審查(Reviewing) 3.方案結束後：方案評估(Evaluation)

資料來源：林念慈(2009)。

雖然本次前導教學服務行動的準備不是很順利及完善，但其中國際方案發展規劃的三個步驟，與此次前導行動研究所採取的循環過程，非常相似，故接下來結合兩種設計規劃方式，透過史塔賓佛(Stufflebean, 1971)提出CIPP評鑑模式來分析，因為他將此評鑑定義為：「評鑑是一種界定、獲取及提供敘述性與判斷性資訊的歷程。這些資訊涉及研究對象之目標(goals)、設計(design)、實施(implementation)及影響(impacts)的價值與優點，以便指導如何做決定，符合績效(accountability)的需求，並增進對研究對象的瞭解(謝文全, 2007)。」

就「計畫」階段而言：採取背景評鑑(context evaluation)，以瞭解其前導研究之目標。此次服務的項目內容是在泰北文教推廣協會卓素慧老師的建議及協助下所安排，因為對當地狀況一知半解，所以並沒有自行做需求評估，及風險評估等。但為達到符合當地學校真正需求的服務成效，行動前團隊透過電話及電子郵件與服務學校做詳盡的溝通。團員亦於行前進行活動期間事務分工，共分為機票

組、器材組、教學組、活動組、設備組、總務組，以及攝影組。在經費部分，主要由校方資出，另外向教育部提出僑校教學服務之圖書館教學服務計畫書，尋求相關經費贊助。

就「行動」階段而言：採取輸入評鑑(input evaluation)，用以瞭解其前導研究的設計。

就「觀察」階段而言：採取過程評鑑(process evaluation)，用以瞭解其前導研究的實施情況。在前導行動研究的活動中，經過實地行動體驗後，藉由研究者此次的團隊檢討會，發現此次服務一些尚需改進的部份。透過檢視拍攝及蒐集之教學情境資料、訪談受服務之當地學生及從事服務之國際志工等相關人員意見，及學生給予的回饋單意見，進行前導行動研究結果之彙整。

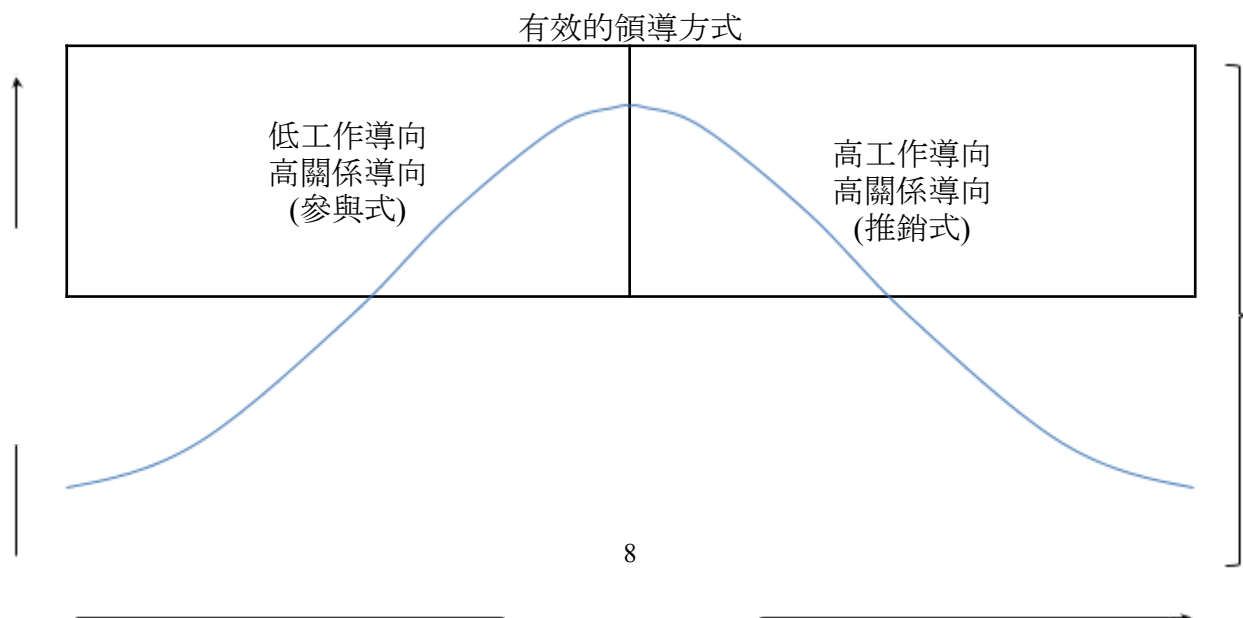
就「反省」階段而言：採取成果評鑑(product evaluation)，用以瞭解其前導研究的影響情況。經過一連串計畫、行動、觀察等實際的體驗活動後，透過反思來瞭解實行狀況是否理想，並作為下次改進的借鏡。這如同Kolb的體驗學習圈，引導者引導團隊直接從體驗中吸收經驗，從經驗中反思體認之後，再將所體會的結果普遍化，最後應用到真實世界的日常生活中(謝智謀等, 2007)。本團隊能在上次不足經驗中得到反思，進而歸納體認出新的概念，並運用到下一次的服務上。



圖4 Kolb的體驗學習圈

資料來源：作者自行整理。

根據P. Hersey & K.H. Blanchard 所提出的情境領導理論及研究，將領導者與其成員的關係規類為以下四種：



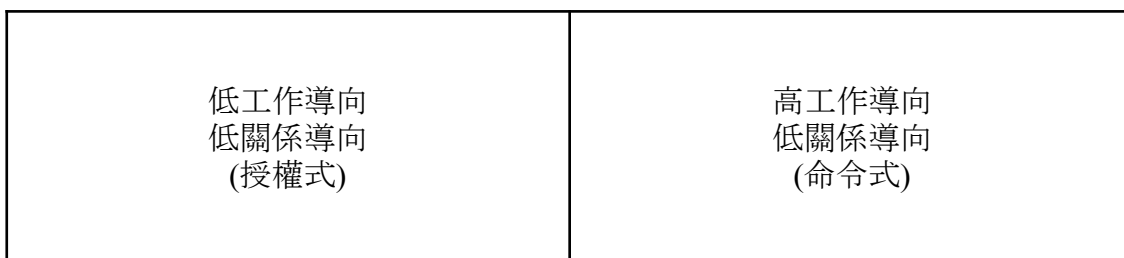


圖5 Hersey & Blanchard 之情境模式理論圖

資料來源:P. Hersey & K.H. Blanchard(1982).Management of organizational behavior: Utilizing human source(p.152):引自謝文全(2005)

非組織團體在運作上，會面臨多方面的挑戰。就非正式組織在領導的方面，根據賀賽和布蘭恰(P. Hersey & K.H. Blanchard)的「情境領導理論」(situational leadership theory)認為，隨著成員對其工作之「成熟程度」的改變，適當的領導行為所需要的「工作導向」和「關係導向」的程度，亦隨之而異(謝文全，2000)。籌備初期，儘管團員們各個充滿強烈的意願，但由於團隊成員來自不同背景，對彼此熟悉度不足，且能力也尚不足夠，團隊領導者也就是授課教授，主要採取支持及鼓勵的「高工作高關係導向」領導方式，希望我們先蒐集服務當地的相關資料，並試著了解服務學習的真正意義。在經過一個學期的準備，團員間進入到高成熟度階段，所有團員依舊保持高度服務意願，且能力也有所成長，因此改採取授權處理的「低工作低關係導向」。組織效能是否發揮，組織要永續經營，均有賴成員高昂的工作士氣。成員的士氣有賴領導者的關注與激勵(謝文全，2000)。賀茲伯(Herzberg,1966)認為，影響工作滿意(激勵)的因素:成就感、受賞識感、工作本身、責任感及升遷發展。另外，影響工作不滿意(保健)的因素:組織的政策與管理、薪資、視導技巧、工作環境、人際關係(謝文全，2000)。

參、研究設計

由於本研究方法擬採的是「行動研究」，於是先對大學生國際志工從事泰北僑校教學服務前導行動研究作簡要的分析與修正，以便進行正式研究時採用。Carr & Kemmis(1986)和Grundy & Kemmis(1987)認為:行動研究含蓋了計畫、行動、觀察、以及反省等階段活動，每個階段通常稱之為行動研究的「要素」(moments)(引自葉連祺，2002)。行動研究也是一個不斷循環過程，連結過去經驗和未來的行動，作有系統的學習(Grundy, 1987)。另本研究策略包括文獻分析、半結構式訪談、教室觀察、省思札記等。

而就研究對象而言，泰國人口約65,440,000餘人，主要為泰族及華裔，泰國華裔人口(含台籍)約2,000萬，而目前泰國現有華校200多所，凡有經濟能力之華人家庭，紛紛將子女送回國內升學。自2006年1月，泰國教育部決定將華文列為第一外語，學習華語文已蔚為風氣(泰華文教服務中心，2010)。

府別 學校	高中	國中	國小	小計
清萊府	3	13	43	59
清邁府	3	9	17	29
密豐頌	0	2	3	5
來興府	0	0	1	1
甘烹碧	0	0		

表4 泰北華文學校分布情況
資料來源:引用自卓素慧(2009)。

本研究之行動研究主要分為兩個階段，第一階段2009年2月至8月為大學生國際志工從事泰北僑校教學服務的前導行動研究，第二階段2010年2月至8月為大學生國際志工從事泰北僑校教學服務的行動研究，這樣的研究規劃原因是基於研究者在2009年8月1日至16日親赴泰北僑校進行教學服務，欲使泰北僑校教學活動達到服務績效，於是將2010年教學服務的準備、執行及後續反省行動，做為前導研究，規畫2010年僑校教學服務內容，進行泰北僑校教學服務之行動研究，以作為第二階段行動研究研究的回饋與修正。

其次，本研究筆者於2009年上半年度親身參與泰北國際志工僑校教學服務計劃，至泰北建華中學、回海小學、恩泉小學、光明小學等僑校進行教學服務。服務歷程內容主要包含兩大主軸：首先為前置作業，歷程包涵接受國際志工相關訓練、規劃籌備等；第二部分為實地進入場域服務。在服務過程中，筆者也參訪清萊府第三教育廳，透過訪談更加瞭解當地教學的現況，身為一名卓越師資培育生，在國內接受專業的師資培訓課程，鑑於有越來越多的大學自組團隊至泰北進行教學服務，但易因服務時間短暫之因素而使教學流於團康性質，筆者希望透過此研究統整歸納當地僑校的教學現況及分析非大學生非正式組織團隊的運作，以提升對外僑校教學服務的品質。

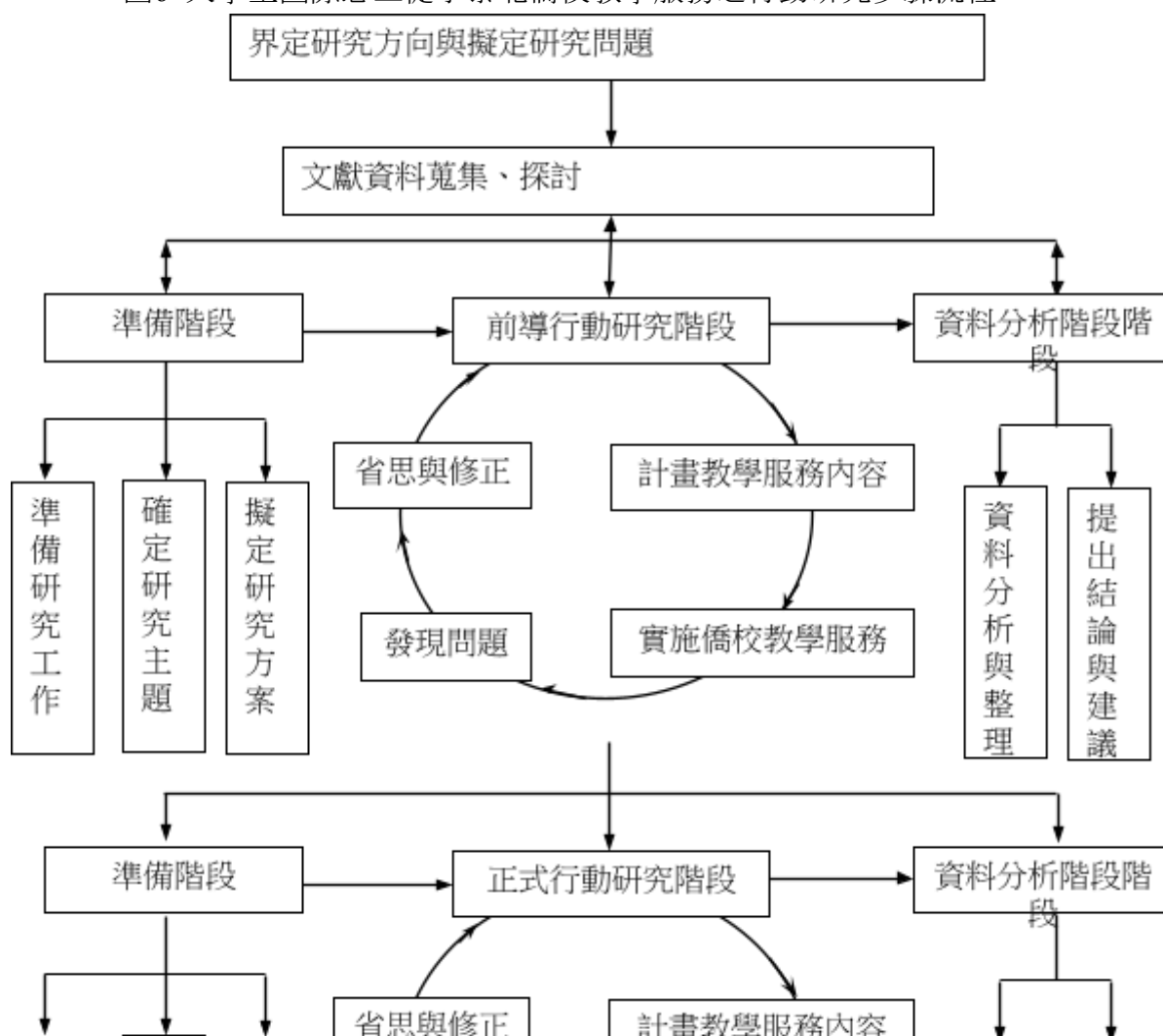
表5 研究階段表

比較項目/階段研究	第一階段	第二階段
時間	2009年2月至8月	2010年2月至8月
性質	前導行動研究	正式研究
重點	試驗性質，發現問題	正式研究
貢獻	釐清研究焦點與問題	探究問題與彙整研究成果

資料來源：作者自行整理。

本研究之研究流程如下：

圖6 大學生國際志工從事泰北僑校教學服務之行動研究步驟流程



肆、研究結果與討論

一、大學生國際志工發展「非正式組織團隊」之前導行動研究及正式研究

就非組織團體的緣起與規劃而言，在97學年度第二學期國立臺中教育大學高新建教授開設一門「服務學習——國際志工」通識課程，邀請各界專業志工講師，分享服務學習的精神，13位來自5個不同科系的學生，在得知泰北當地的教育狀況後，學生們鑒於欲到海外服務學習的共同理念，成立「泰北青年國際志工海外僑校關懷服務隊」的非正式組織團體。藉由校方和青輔會的經費資助，以及泰北文教推廣協會執行長卓素慧老師的協助下，團員動手自行規畫於2009年8月1日至16日至泰北滿堂地區為期16天的教學內容，服務對象包括泰北建華中學、建華綜合高級中學、回海小學、恩泉小學、光明小學、仁愛小學(以下皆採匿名方式)，期望能發揮所學所長，協助泰北當地的僑胞。

下圖為本校國際志工發展「非正式組織團隊」與「教學服務」之行動螺旋：

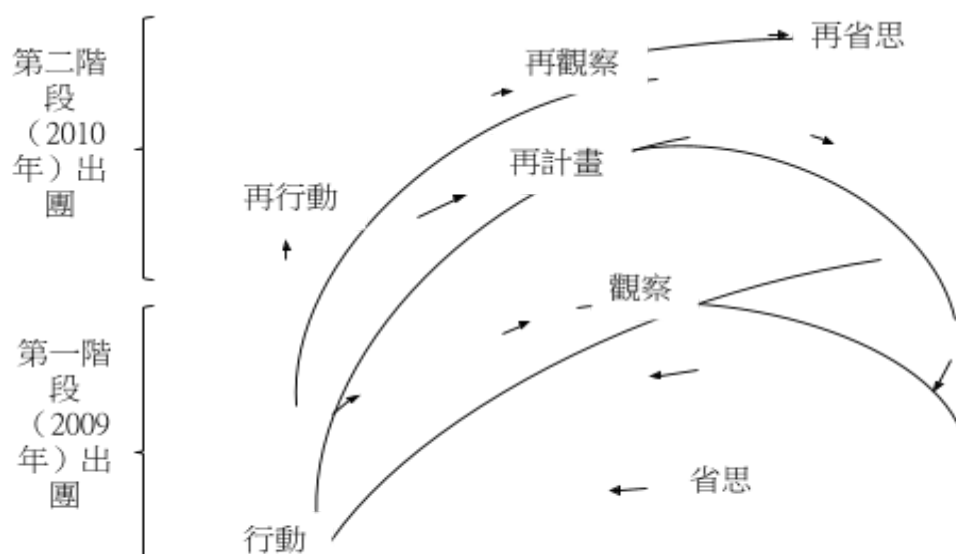


圖7 國立臺中教育大學國際志工發展「非正式組織團隊」計畫行動螺旋

資料來源：作者自行整理(修改自顏佩如, 2009)。

表6 國立臺中教育大學國際志工發展「非正式組織團隊」之行動概覽

	出團時間	服務對象	服務內容	人數編制
2009年 (第一階段)	2009年8月1日至8月16日	1.健康中學 2.部分山區偏遠學校	1.華語文教學	13人 (集中服務)
2010年 (第二階段)	2010年7月19日至8月14日	1.健康中學 2.健康高中(師範班) 3.快樂中學 4.部分山區偏遠學校	1.華語文教學 2.師資培育教育	22人 (分為3小團)

資料來源：作者自行整理。

第二階段正式研究根據第一階段大學生國際志工非正式組織團隊的規劃進行再計畫之正式行動研究：

(一)組織成員與培訓

首先就組織團隊的部分就前導行動研究之所面臨到的問題，在第一階段實施完畢後加以修正必且發展其問題解決路徑。

表7 第一階段與第二階段成員來源與培訓內容對照表

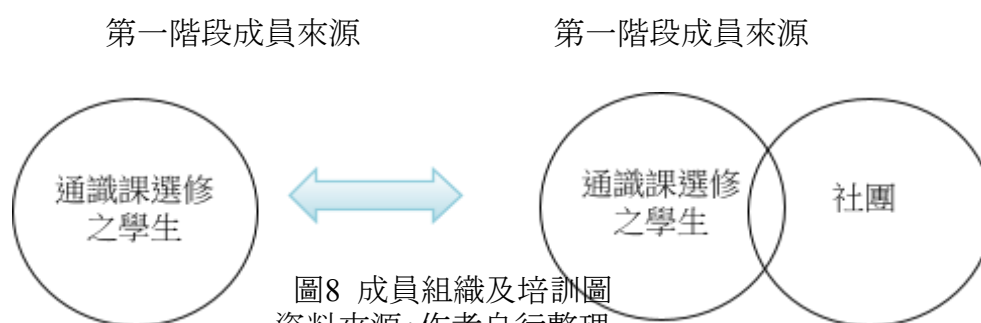
	第一階段執行所面臨之問題與	修改途徑
--	---------------	------

	成因	
成員來源	1.專長單一化	擴大志工招募來源
	2.學生獨立性低,學習成效有限	增加學生社團輔以經驗學習
培訓內容架構	課程缺乏實務經驗傳承	除校內服務學習之正式課程外,另外安排社課學習。

資料來源:作者自行整理。

(二) 成員招募與組織架構

第一階段的前導行動研究中的成員來源,與第二階段正式執行時有部分差異,其差異變化圖及其分析如下:



- 1.增加分工:將團隊的工作內容做較明確的劃分,有助於團隊成員對於工作職掌內容的了解,並增加作業的效率。
- 2.專業化提升:第一階段成員來源只侷限在修習過通識課程的特定對象上,故招募到的大學生國際志工參與管道有限,專長也較單一;但至第二階段時新增加社團參與的管道,可擴增參與人數,相較之下異質性也較高,有助於專業化的形成。
- 3.自主學習:若成員來源只侷限在修習服務學習相關課程,容易倚賴學校行政的支援,但若藉由社團方式經營可增加學生的自主性與參與決策之機會,相對服務學習的成效也會提升。

(三) 培訓內容架構

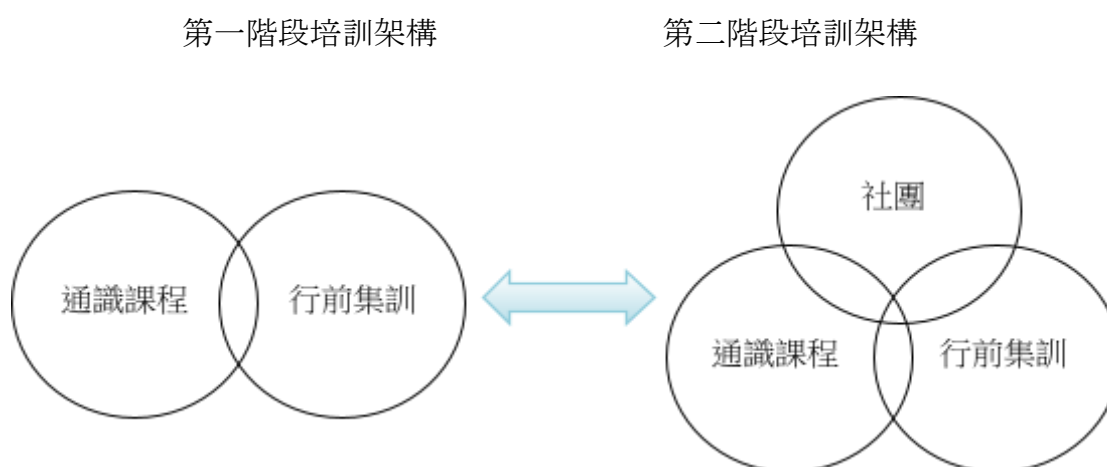


圖9 培訓架構圖
資料來源：作者自行整理。

根據本次師培生國際志工非正式組織團隊的運作、培訓機制可歸納出下列幾點：

- 1.理論與實務必須並重：學校開設之服務學習課程較著重在層面，但從事國際志工服務，除須具備相關的專業學理知識外，實務經驗的傳承與累積也相當重要，不能只單靠理論進行教學服務，否則現實與理想會有所落差。
- 2.建立扁平式的科層體制，增加非組織團對運作的效率：由於大學生國際志工的團隊成員人數不會太多，故不需要過於細部的專業分工，扁平式的科層體制即可有效管理團隊的行政運作。
- 3.重視非正式組織模式的重要性：當國際志工團員在組織內互動時，含溝通、合作、競爭三大社交模式，必須做適當的調配才有助於組織的運作。

在發展師培生國際志工「非正式組織團隊」都會面臨到幾項重大的困境，其中包含組織團隊、團隊專業技能培訓、經費募集、與受服務對象溝通協調等問題。因此大學生國際志工團隊面臨組織非正式組織，解決的策略大致歸類為下列幾種：

表8 台灣大學生從事國際志工非正式組織困境表

	非正式組織團隊之發展困境	內容或成因說明	解決策略	學理依據
台灣大學生從事國際志工非正式組織困境	1.組織團隊	1.招募志工	1.進行全校性宣導與前導教學服務經驗分享	1.使用目標招募及同心圓招募 2.賀賽&布蘭恰的情境領導理論 3.激勵保健理論
		2.成員篩選	2.訂定遴選機制與相關辦法	
		3.團隊組織經營	3.建構完整的行政分工，確立團隊規章並確實施行	
	2.團隊專業技能培訓	1.易流於鬆散且不具結構性	1.就流程而言：將培訓依三分法(行前、行中、行後)逐步規劃。 2.就理論而言：內容應包含專業技能、志願服務相關學理 3.就實務而言：應著重經驗傳承與反覆練習及修改。	1.志工訓練發展理論
		2.理論與實務內容比率失衡		
		3.易受時間、空間等不可抗因素影響。		

	4.與受服務對象溝通協調	1.雙方認知及期許有所出入 2.缺乏溝通協調技巧	1.服務團隊要與受服務之對象保持密切聯繫	1.人際關係與溝通
--	--------------	-----------------------------	----------------------	-----------

資料來源:作者自行整理。

藉由上述本國際志工非正式組織的前導行動研究與正式行動研究之實際執行運作與發展後,可以歸結下述的分析。

表9 大學生國際志工非正式組織教學服務「情境領導」模式表

時程	時期比較項目	前期	中期	後期
前導研究	組織型態	臨時組織		
	情境領導模式	高工作高關係	高工作高關係	低工作低關係
	賀賽布蘭洽理論	高工作高關係	高工作高關係	低工作低關係
	成員型態	低成熟高意願中下能力	低成熟高意願中上能力	高成熟高意願中上能力
	領導模式	推銷式或支持式	推銷式或支持式	授權式
正式研究	組織型態	社團組織		
	情境領導模式	高工作低關係	高工作高關係	低工作低關係
	賀賽布蘭洽理論	高工作高關係	高工作高關係	低工作低關係
	成員型態	低成熟高意願中下能力	低成熟高意願中上能力	高成熟高意願中上能力
	領導模式	命令式或指揮式	推銷式或支持式	授權式

資料來源:作者自行整理。

根據上表可得知前導研究與正式研究前期情境領導模式之差異,前導研究之臨時組織成員之關係受修習服務學習課程之約束,未參與行前行政規劃部分,故在前期未受到較大的挫折改及遭汰換資格之壓力,故能維持在「高工作高關係」導向,但就服務學習層面而言,後者的運作模式可以讓成員得到較多的學習機會,但會使成員因遭受挫折降低意願,形成「高工作低關係」導向的模式。

除上述教學服務「情境領導」模式之應用外,本非正式組織依據根據賀茲伯格 Herzberg (1966) 所提出的「激勵保健理論」輔助組織運作。首先,影響工作滿足的因素,包括:成就感、受賞識感、工作本身、責任感、成長及升遷發展,這些因素能有效的激勵個人績效及動力,稱為「激勵因素」;相對而言,影響工作不滿足的因素,包括:組織的政策與管理、視導技巧、薪資、人際關係、身心狀態、安全性及工作環境,主要在於防止工作不滿意,這些稱為「保健因素」。

表10 大學生國際志工非正式組織教學服務「激勵保健」模式表

時程	時期項目	前期	中期	後期
前導研究	激勵因素	工作本身、責任感	成就感、責任感、成長	成就感、責任感、成長
	保健因素	安全性、工作環境	人際關係、工作環境	人際關係、身心狀態

正式研究	激勵因素	工作本身、責任感、受賞識感、成長、升遷發展	成就感、責任感、升遷發展、成長	成就感、責任感、成長、受賞識感、升遷發展
	保健因素	組織政策與管理、視導技術、工作環境	人際關係、工作環境	人際關係、身心狀態

資料來源：作者自行整理。

就上述表格之內容可進一步歸納及整理，將前導行動研究與正式行動研究做一比較，可得知：

表11 大學生國際志工非正式組織「激勵保健」因素分析表

	項目	前導研究	正式研究	前導與正式皆有
激勵因素	成就感	◎	◎	◎
	受賞識感		◎	
	工作本身	◎	◎	◎
	責任感	◎	◎	◎
	成長	◎	◎	◎
	升遷發展		◎	
小計(項)		4	6	4
保健因素	組織的政策與管理		◎	
	視導技巧		◎	
	薪資			
	人際關係	◎	◎	◎
	身心狀態	◎	◎	◎
	安全性	◎		
	工作環境	◎	◎	◎
小計(項)		4	5	3

資料來源：作者自行整理。

(一)在前導行動研究及正式研究中，皆有使用到激勵因素有：成就感、工作本身、責任感及成長；而正式研究中新增「受賞識感」及「升遷發展」兩項因素。

上述四項因素因為主要認知是在於個體，故較不受外在管理之影響，在進行服務的過程中直接受到服務對象之回饋及激勵。在第二階段實施時，激勵措施有受到非正式組織的科層內師長及幹部賞識影響、社課及正式課程中成長及汰換機制之影響，會對團隊成員的工作意願及動機；中期受到非正式組織的職務遴選機制之影響，故會激發成員的動機；最終在後期部分受到非正式組織的職務發展遴選、教學服務結束後之成果檢討及表揚，故會激發成員後續的動機。

(二)前導研究之保健因素中有「安全性」之考量。

第一階段執行時適逢泰國紅衫軍事件，故安全性之考量涉及當地政治因素，有降低成員之意願。

(三)在正式研究中，新增「組織的政策與管理」及「視導技巧」兩項保健因素。

在第二階段實施時，由於受到社團組織的科層內師長及幹部之組織核心價值及管理方式、社課及正式課程中成長及汰換機制之影響，會對團隊成員的工作意願及動機；此外，社團中幹部及師長的視導方式是否有符合公平性原則也會成為

(四)就整體分析而言，在正式研究中所使用的激勵保健因素較前導研究多。

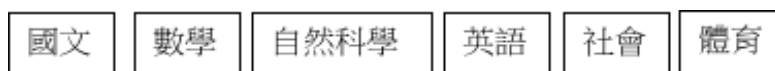
其因素主要新增了社團的非正式組織管理，故正式研究在學生自主層面較廣，需考慮及運用的層面相對來說也會較多。

二、大學生國際志工發展「教學服務」之前導行動研究與正式研究

大學生國際志工發展「教學服務」之前導行動研究之規畫如下：

(一)課程發展與設計的規畫

- 1.以學科區分:分科教學
- 2.以課程組織區分:學科課程



- 3.以課程種類區分:

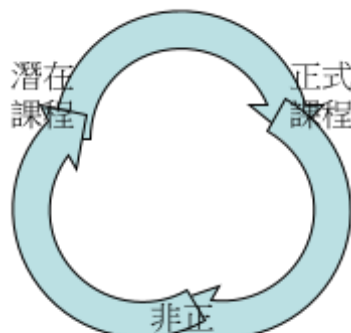


圖10 課程種類圖

資料來源:作者自行整理。

(二)教學所面臨之困境

- 1.課程進度規畫:當地僑校教學原先就有規畫的課程進度,當大學生國際志主要泰北僑校進行「教學服務」時除了帶入新的教學元素,還要兼顧課程進度。
- 2.調適:要能用最短的時間盡速進入教學場域。
- 3.授課的時間:各僑校上課的時間也不同,以健康中學來說上課時間為晚上六點三十分至八點,而快樂中學的上課時間則是四點三十分至六點三十分,因此上課的節數及時間要依照不同教學對象做課程的調整。
- 4.教材之使用無固定:

表12 僑校教材使用情況

區域	教科書版本	分析
大部分僑校	舊版國立編譯館	1.書籍大多老舊破損 2.資料老舊,未更新 3.課本內容與當地民情不符
部分山區偏遠僑校	台灣教科書廠商所捐贈的課本(南一、康軒、翰林)	1.各版本捐贈數量不一,無法使用統一教材 2.課本內容與當地民情不符

資料來源:作者自行整理。

- 5.文化差異:當地的風土民情與台灣雖有相近之處,但仍以泰國及滇緬文化為主,進行教學時會受到文化斷層(Culture Gap)的衝擊。
- 6.語言:當地使用溝通的語言為中文、泰文及部分少數民族之方言,因此進行教學時會受到語文上的限制。
- 7.器材設備:由於僑校的資源較缺乏,因此無法使用E化教學設備,部分器材如投影機、麥克風等都必須於行前籌備時準備齊全。
- 8.僑校溝通聯繫:雖然行前未出團時,已與僑校使用電子信件或電話溝通聯繫,但至實際服務場域發現計畫永遠趕不上變化,考驗大學生國際志工的隨機應變能力。

就教學內容而言，有鑑於第一階段實施後發現，當地的華語文教學還有面臨到少數的山區偏遠地區缺乏華語文教師的情形，故與泰北文教發展協會進一步合作，針對其種子教師「培菁師資計畫」提出課程的修改，藉由結合本團隊之專業背景設計師資的課程。



表13 師資生從事海外教學服務困境與解決

策略對象	教學困境	成因 (備註說明)	解決策略	學理依據
前導與正式研究共同困境	1.課程設計的規劃	1.教材內容難以引起共鳴	1.融入泰國與華人文化, 提升學習興趣 2.加入操作課程	1.多元文化教育-文化理解
	2.文化差異	1.境外教學	1.增進彼此原生文化的了解	2. Dewey做中學 3. 全球教育-尊重與了解不同文化差異性
	3.教材使用	2.當地所使用的教材參差不齊	1.參照當地所使用的教材加以補充	1. Bandura社會學習理論

			2.自編教材	
	4.語言溝通	1.雖皆使用華文,但因地域不同,語言使用或方言會有所差異 2.多元族群	1.採取與當地教師的協同教學 2.採合作學習法	1.多元文化教育-文化理解

資料來源:作者自行整理。

國際志工團隊之非正式組織之教學服務會遭遇到的困難是會牽涉到自然人流動(Presence of Natural Persons)之境外場域轉移問題、文化差異、語言溝通、經費龐大、國際觀強化等困境，以下就其困境根據背景、輸入、過程、成果(context, input, process, product, 簡稱CIPP模式)做一整理及歸納。

表14 前導研究與正式研究教學服務CIPP模式對照表

項目 CIPP因素	內容	前導行動研究	正式研究
C.背景(context)	政策背景	我國政策推廣	我國政策推廣
	環境背景	泰國清萊府	泰國清萊府
	需求背景	教學服務: 華語文教學	教學服務: 師資培菁教學
I.輸入(input)	工作計畫	1.圖書建置管理 2.華語文教學	1.師資培育教學
	設備	自製教材	自製教材
	經費	1.中教大實小募書 2.政府相關計畫申請	1.中教大實小募書 2.校園明信片義賣 3.政府相關計畫申請
	人員資源	1.大學生	1.大學生(須具備教育相關專業知識背景) 2.有教學經驗
	課程組織型態	科目課程	核心課程
P.過程(process)	監督	1.帶團指導教授 2.僑校校方	1.非正式組織幹部 2.僑校校方
	檢查	1.學生形成性評量	1.建檔記錄所有程序事件與活動,以利後續之分析與判斷。 2.學生之形成性評量及總結性評量 3.影像紀錄

	反饋	1.僑校校方之校長、主任、教師、學生之意見調查	1.僑校校方之校長、主任、教師、學生之意見調查
P.成果(product)	測量	1.教學意見調查表	1.教學意見調查表 2.訪談
	解釋方案的成就	1.學生學習成效 2.團隊成員之專業成長	1.學生學習成效 2.團隊成員之專業成長

資料來源：作者自行整理。

伍、結論與建議

一、結論

(一)大學生國際志工非正式組織領導時，前期採高工作高關係的情境領導模式，後期採低工作低關係模式。

在進行非正式組織運作的前期成員的能力普遍都還尚未成熟，尤其是要到境外進行教學的活動，在一開始可能會因行前準備工作而降低其意願，故為高工作低關係模式，而過度到後期之後成員之意願及能力趨於穩定狀態，可以改採偏向授權式的低工作低關係模式。

(二)在前導行動研究及正式研究中，皆有使用到激勵因素有：成就感、工作本身、責任感及成長；皆有之保健因素有：人際關係、身心狀態、工作環境。

前導研究與正式研究實施時，除激勵因素成員受個體本身在服務中得到的成就感、自我成長、責任感體認及工作吸引力影響外；也皆有受到非正式組織的科層內與其他成員之人際互動、所處工作環境是否良好及個體之身心狀態等之保健因素之影響。

(三)就整體而言，正式研究中所使用的激勵保健因素較前導研究多。

最主要原因為，正式研究新增了社團的非正式組織管理，故在學生自主層面會較臨時組織廣，需考慮及運用的層面相對來說也會較多。

(四)就課程組織設計而言，前導組織研究採取「學科課程」之華語文教學，而正式行動研究則採「學科課程」之華語文教學與「核心課程」之師資培育教學雙軌並行。

前導行動研究進行後，發現當地除華語文教學的需求外，關於華語文的種子教師培育問題也相當迫切，故結合本校師資生之教學專業知識，為當地華校種子教師進行培育，故會以此為核心架構設計課程。

(五)教學服務應以多元文化與全球教育之基礎作為設計依據。

進行僑校教學服務時，團隊容易依照在台灣之服務經驗進行教學設計，但海外教學服務之課程設計的規劃、文化差異、教材使用及語言溝通都會與在境內教學有所差異，有鑑於此，必須採多元文化及全球教育之觀點

二、建議

根據文獻蒐集與研究結果分析，提出以下建議，以供大學生國際志工發展非正式組織團隊、海外教學服務的理論與實務建議。

(一)大學生國際志工發展非正式組織團隊的建議

1.政府方面相關單位應訂定更完善的非正式組織團隊審核機制，以助於組織的政策與管理。

政府補助審核機制，亦即建立完善的審核，確實調查受服務之機構對於大學生國際志工非正式組織團隊的滿意程度，作為下次經費補助的依據，以確保我國大學生國際志工團隊的品質，也可作為各團隊組織運作精進改善的建議。

2. 僑校應針對非正式組織團隊的型態、運作方式、組織氣氛等給予意見。

可多與我國政府相關單位提出建議及想法。參與大學生國際志工團隊協調與溝通，針對其非正式組織團隊的型態、運作方式、組織氣氛等給予意見。依實評鑑該大學生國際志工非正式團隊之內容是否符合當初計畫申請之要求。

3. 師培生國際志工非正式組織在運作的不同時期應考慮採取不同的方法與策略。

在組織運作的不同時期應考慮採取不同的方法與策略，輔以正向激勵、獎懲制度及團隊學習的力量維持組織中的正常運作。

(二) 海外教學服務的理論與實務建議

1. 政府應正視我國師資培育人才輸出的價值性及重要性。

在現今國際化及華語文盛行的階段，海外僑校之教學服務的需求是不容忽視的，而大部分從事教學服務的大學生多未具有相關專業，故政府應多加強此方面的培訓，並善用具有教育專業之師資培育人才。

2. 僑校可以提供相關教學意見給國際志工團隊。

僑校可以將該校之教學進度規劃、學生學習情況、教學場域設施等於事先告知學服務團隊，以協助團隊檢視其教學方向，並在行前規劃好培訓之內容並準備教材及教具。

3. 教學團隊於行前應多增進自身的教學能力。

應多增進自身的教學能力，並根據文化差異、學生程度及教學場域等因素隨時進行教學計劃的調整。此外，教學服務必須進行長期的持續性規劃。

(三) 未來研究的建議

本研究指探討特定的國際志工族群及教學服務，未來研究可拓展到不同性質的國際志工團隊、年齡層、不同國籍、教育服務對象及內涵，發展更多元化的國際志工非正式組織型態，或是對外教育輸出服務策略。研究方法可以採取行動研究或人種誌的量化調查研究，以探討僑校的教學型態、華文教育、各國僑校教育比較等教育相關議題。

三、研究者自我省思與成長

本次的研究對研究者而言是一次相當珍貴的歷程，筆者必須學習使用具有架構及有系統的方式來進行研究，無論在研究主題、方法等都必須不斷的請教指導教授及從事相關服務或研究的專家，因本次研究涉及跨地域性的因素，因此也增加了研究過程及資料蒐集的困難度，研究者必須要不斷的檢視自己的研究方向及施行方式，隨時進行修正及調整，開展了研究者的邏輯思考及批判能力。

在研究過程當中，透過教學服務的課室觀察記錄、學生的回饋、僑校校方之意見及國際志工團隊的成員札記、心得報告及檢討會議記錄等，都能促使研究者評估團隊運作及教學活動的施行狀況，並有助於日後改進的參考。儘管在探討前導教學服務狀況的計畫、行動、觀察、反省過程後，依舊發現許多在服務的執行及效果中尚須改進的部分，但是經過這樣的實際教學服務經驗後，對於大學生來說確實是個自我價值成長的難得經驗。

研究者之所屬團隊能藉由本研究更深一步的了解發展大學生非團隊組織的內涵，根據組織建構、經營、執行、省思及修改建立一份完整的規劃系統及執行流程，使未來大學生國際志工團隊運作更加的完善。

這次的經驗，使得一群曾修習教育學程的學生，了解在缺乏教學品質的當地教學，該如何瞭解對方實際所需、發揮個人專業，在物資缺乏的當地，如何克服及解決教學狀況等，才能達到雙向回饋的效果。進行教學服務會促使團隊成員對於當地的教育現況進行了解、分析、探討，進而修改自己的課程設計、教學內容及進度、教材，使其「教而有長」，此外，透過本研究歷程也能開展自身的國際視野，學習尊重多元文化的歧異性並培養包容的胸懷。而這樣的教學體驗，是一般學生在臺灣教學培訓過程中，所無法體會到的。讓我們體會到只要我們做好

更完善的規劃，充實自己的教學能力，就能為這群在泰國僑校中認真學習的華裔子弟盡一份心力。

大學生國際志工團隊會肯定發展僑校教學服務的價值，並且會使團隊成員經由服務學習的過程當中省思自我的專業能力，並激發自身學習成長的動機，提升成員未來投入國內志願服務的意願。

參考文獻

- YES台灣青年數位服務協會(2009)。泰北海外華語志工專案計畫。YES台灣青年數位服務協會網站。http://www.yestaiwan.org/digital_learning.htm
- 王育群(2009)。青年參與國際志工服務。行政院青年輔導委員會第四處處長。國立台中教育大學國際志工講座。講演時間2009年3月下午13:30-15:30。
- 行政院青年輔導委員會(1991)。大專院校學生參與社會服務之研究。頁14-16。台北：行政院青年輔導委員會。
- 行政院青輔會(2010)。行政院青輔會**93-97**年度績效報告。行政院青輔會上網時間2010年3月3日，取自網址
<http://www.nyc.gov.tw/22.php?forewordID=344&forewordTypeID=142&secureChk=6fc7ee54220fe1f399a8d61723457f62>
- 吳典叡(2008)。教育五大主軸 師生快樂教書就學。國防部青年日報社。上網時間2010年2月3日，取自網址
<http://news.gpwb.gov.tw/news.php?css=2&nid=45361&rtype=1>
- 吳旻純、巫采蓉、林佩儀、林雅淇、邱郁靜、徐逸珊、張瀚陞、黃淑汝、葉婉翎、詹勝媛、廖恬慧、蔡貴琳、蔡楚楚(2009)。國立臺中教育大學泰北青年國際志工海外僑校關懷服務隊報告書。臺中：國立臺中教育大學。未出版。
- 宋如瑜(2008)全人教育下的華語文師資培育模式—中原大學為例。**2008**亞洲太平洋地區華語文教學與發展國際學術研討會論文集。
- 卓素慧(2009)。微笑國度裡的繽紛與沉重的人間。國立台中教育大學國際志工講座。講演時間2009年5月3日下午13:30-15:30。
- 林念慈(2009)。海外服務學願景青年行動網協會研習暨志工培訓。中國醫藥大學研討會。
- 泰北華校簡訊(2010)。泰北華校。泰北華校簡訊網站。上網時間2010年2月3日，取自網址http://www.wretch.cc/blog/ntea98&category_id=12852430
- 泰華文教服務中心(2010)。地區僑情簡介。泰華文教服務中心網站。上網時間2010年2月3日，取自網址
<http://www.ocac.gov.tw/public/overseapublic.asp?selno=6028&nodeno=3306&con=1&cou=40>
- 高等教育輸出與大學發展(2009)。上網時間2010年2月3日，取自網址
<http://blog.xuite.net/famscl/a/26070840>
- 教育部電子報(2010)。教育部**2006**年至**2008**年國際志工服務團隊資料。教育部電子報上網時間2010年2月25日，取自網址
http://epaper.edu.tw/topical.aspx?period_num=324&page=2
- 莫斯特中俄貿易網(2009)。俄羅斯：「教育輸出」代替「人才流失」。莫斯特中俄貿易網(2009年10月19日)。上網時間2010年1月18日，取自網址
<http://www.mostgroup.com/html/NewsCenter/20091019/B688521635386B93.html>
- 許麗鈴(2002)。泰北地區華文教育之研究—以清萊地區兩所學校為例。台北市：海華。
- 陳巧蓁(2009)。大專院校學生之世界公民觀開展---兩個國際志工服務團隊之緬甸行。國立台灣師範大學公民活動領導學系碩士論文，台北，未出版。
- 劉翠芬(2004)。大專生參與校園志願服務的動機與組織承諾之研究—以大專院

- 校諮商中心志工為例。私立東吳大學社會學系碩士論文, 台北, 未出版。
- 劉獻君(2007)。建設教學服務型大學-兼論高等學校分類。教育研究, 28 (7), 頁 31- 35。
- 蔡清田(2000)。教育行動研究。臺北市:五南。
- 鄭增財(2006)。行動研究原理與實務。臺北市:五南。
- 錢奕華 (2008)泰國華語教學的過去、現在與未來。2008亞洲太平洋地區華語文教學與發展國際學術研討會論文集。
- 謝智謀、王貞懿、莊欣偉(2007)。體驗教育從150個遊戲中學習。桃園縣:臺灣亞洲體驗教育學會。
- 顏佩如(2010)。全球教育的核心價值之探討。國立教育研究院籌辦處主編之「教育核心價值實踐之研究」。頁:不詳。臺北:國立教育研究院籌辦處。
- 顏佩如、曾偉証(2009)。從全球教育觀點看我國教育部「全球視野」教育政策
- 桃園縣教育處主編(2009)。邁向國際航空城、發展教育新紀元桃園縣教育處教育論文集。頁90-107。臺北:師大書苑。
- 譚以敬、吳清山(2009)。臺北市弱勢學生教育政策的現況及其未來因應措施之研究。教育行政與評鑑學刊, 8, 77-94。
- 慧貞(2007)。美國高等教育服務學習方案設計之研究。通識研究集刊第十一期 頁:117~140。
- Stephen Adam (2001). Transnational Education Project Report and Recommendations. Adopted in 'Confederation of European Union Rectors Conferences' held by University of Westminster, U.S. Retrieved May, 2005 from http://www.unesco.org/education/studyingabroad/highlights/global_forum/reference/tne.doc.
- Stebbins, Robert A.; Graham Margaret (2004). *Volunteering as leisure/leisure as volunteering : an international assessment*.
- Michael Bernard (1990). *Volunteers in public schools*. Washington, D.C. : National Academy Press.
- Navarro-Perez, M. C. and Serrano-Sanz, J. M.(2002). Adopted in 'Evaluating Educational Output: An Estimation Method Based on Cross-Section Data ' Education Economics (p.71 - 95)
- United Nations Millennium Development Goals. (2010) *United Nations Millennium Development Goals*, 2010 from <http://www.un.org/millenniumgoals/>
- Global Youth Service Day 2010 is April 23-25. (2010) *Global Youth Service Day 2010 is April 23-25.*, 2010 from <http://gysd.org/>
- Banks, J.A.(1993). Multicultural education: Characteristics and goals. In J.A. Banks & C.A. M. Banks (Eds.), *Multicultural education: Issues and perspectives* (2nd.) (pp.1-27). Boston: Allyn and Bacon.
- Mind Tools. Herzberg's Motivators and Hygiene Factors. *Learn How to Motivate Your Team*. 2011 from http://www.mindtools.com/pages/article/newTMM_74.htm