

出國報告（出國類別：計畫監督）

**105 年度赴泰國
進行「海外服務工作團」志工業務
監督任務返國報告**

出差人員：財團法人國際合作發展基金會人道援助處林組長依潔
財團法人國際合作發展基金會人道援助處馮專員于倫

派赴國家：泰國

出國期間：105 年 11 月 14 日至 11 月 18 日

目錄

摘要	1
壹、任務說明	4
一、緣起	4
二、任務目標	4
三、執行人員	4
四、考察方法	4
五、工作範圍	5
六、執行期間	5
七、行程表	5
貳、任務發現與說明	5
一、光復高中	6
二、建華高中	13
參、結論與建議	20
一、結論	20
二、建議	21
肆、致謝	22
伍、考察建議追蹤事項	22
附件	23

附件一、志工業務監督考察行程表	23
附件二、訪談紀錄—光復高中	25
附件三、訪談紀錄—建華高中	32
附件四、拍攝腳本.....	41

摘要

為檢視本會於泰國志工業務推動情形、視察志工適應情況、透過拜訪合作單位瞭解服務細節及調查下(106)年度志工需求，本(105)年派員進行業務監督任務，俾作為精進本會志工業務之參考。

本次訪察之合作單位均與本會合作派遣志工多年，以傳承正統中華文化為己任且以繁體中文進行教學，兩校均對志工之服務表現滿意，受益學生亦肯定志工教學成效，志工服務及生活適應狀況良好，考量其地域及歷史特殊性，未來本會將續派遣志工。另拍攝志工服務相關靜態或動態素材等，可供本會後續文宣使用。整體而言，執行成效已達本會預期目標。

另本次考察相關建議如下：

一、鼓勵志工於赴任前善加利用本會所提供之參考資訊

告知志工如何利用本會所提供參考資訊，並鼓勵志工向志工學長姊請益，事先預想日後教學時可能遇到之問題並預先思考解決方式。

二、提升海外志工入口網之介面友善程度

依據志工建議，請廠商評估改善志工服務時數填寫頁面之友善程度，並於系統通知信內文增加海外志工入口網連結。

三、提供基礎泰文會話學習資訊

於駐地服務手冊後加註泰文學習網站或手機 APP，讓不諳泰文之志工可利用。

四、預留較長拍攝時間

受訪者有時過於緊張且不習慣面對鏡頭受訪，故需來回拍攝多次；建議日後倘要安排採訪拍攝，宜預留更多時間。

Executive Summary

The main purpose of this supervision mission was to oversee the progress of the TaiwanICDF Overseas Volunteers Program in Thailand and the volunteers' adaptability to their surroundings, and confirm the expectations and details of new volunteer requests of host organizations. The comments and reflections can serve as future reference for conducting and promoting volunteer programs.

The host organizations have all cooperated with the TaiwanICDF for many years, carrying out the objective to pass on the Chinese culture and teach traditional Chinese characters. Both schools are satisfied with the performance of the TaiwanICDF's current volunteers and how the volunteers have been able to adapt to the local life and environment.

Considering the geographical and historical particularities of this region, we will continue to dispatch volunteers in the future. Overall, the program has achieved the expected outcomes.

The recommendations of the mission are summarized as follows:

- 1. Encourage volunteers to consult the information provided by the TaiwanICDF before departure.**

Inform volunteers how to use the information provided by the TaiwanICDF; encourage volunteers to seek advice from senior volunteers and to anticipate future problems in teaching and think ahead about solutions.

- 2. Enhance the overseas volunteer portal to make it more user-friendly**

The volunteers suggested making the overseas volunteer portal more

user-friendly, and adding the the website address in the notification emails that they receive so that they can directly link to the portal.

3. Provide resources on learning basic Thai conversation

List some Thai language learning websites or apps in our handbook for the volunteers who don't speak Thai.

4. Reserve more time for filming interviews

We had to do a number of takes during interviews because respondents were sometimes too nervous and not used to facing the camera. It is suggested that we should reserve more time for filming in the future if we want to arrange such interviews.

105 年度赴泰國進行「海外服務工作團」

志工業務監督任務返國報告

壹、任務說明

一、緣起

本會自 85 年起辦理海外服務工作團志工業務，派遣符合夥伴國家需求之志工協助開發援助或人道援助專案，迄今已派遣 682 位志工至 38 個國家服務。

為檢視本會於泰國志工業務推動情形、視察志工適應情況，並透過拜訪現有合作單位確認志工服務細節及調查下(106)年度志工需求，本（105）年派員赴泰國進行業務監督任務，俾作為精進本會志工業務之參考。

二、任務目標

透過本次考察期望達到以下目標：

- (一) 評估志工業務執行成效。
- (二) 確認合作單位之志工服務細節。
- (三) 拍攝海外服務工作團志工服務情形相關靜態或動態素材，供本會後續文宣使用。

三、執行人員

本會人道援助處林組長依潔

本會人道援助處馮專員于倫

四、考察方法

透過實地訪察及與相關單位（利害關係人）訪談與議題討論方式蒐集本案所需資訊並進行分析。

五、工作範圍

- (一) 訪視志工及合作單位等，瞭解志工生活與服務概況及新派任志工適應情況；
- (二) 考察合作單位提供本會志工之服務環境及生活住宿條件等配套措施；
- (三) 與受惠學生訪談，瞭解志工服務成效；
- (四) 與合作單位溝通本會志工業務推動方向、下年度志工需求內容及志工駐地管理相關配合事項。
- (五) 實地拍攝志工服務情形。

六、執行期間

考察日期：本年 11 月 14 日至 11 月 18 日。

七、行程表

起迄日期	天數	地點	工作內容	執行人員
11 月 14 日	1	臺北至泰北清菜	去程	林依潔 馮于倫
11 月 15 日 至 16 日 (上午)	1.5	泰北光復高中	計畫監督	
11 月 16 日 (下午) 至 17 日	1.5	泰北建華高中	計畫監督	
11 月 18 日	1	泰北清菜至台北	回程	

貳、任務發現與說明

一、光復高中

(一) 學校現況

光復高中¹位於清萊府萬尾鄉茶房村，於 89 年向泰國政府申請立案之僑校²，屬普通高中，學生多為泰緬孤軍後裔或期盼接受正統華文教育之華人子女。校園內設有幼兒園、小學、中學及高中部，現有 1,200 餘位學生，以中小學居多，共計約 1,100 多位學生；高中部一個年級 1 班，3 個班級計 80 餘人³，目前本會教學志工皆於高中部任教。該校學生自幼兒園即以注音開始學習華語，爰原則上年級越高，華語程度越好。另近年常有中國方面勢力嘗試窺探及滲透泰北華文教育體系，校方在資源艱澀之情況下仍以傳承正統中華文化為己任，斷然拒絕中國方面之利誘。

校內原有 15 位泰國老師、9 位台灣老師(來源包含本會及僑委會)以及 2 位大陸老師任教，本年 11 月新加入 13 位教育替代役，渠等主要是擔任中小學老師，與本會志工服務對象(高中生)不重疊。校內泰國老師平均年齡為 45 歲，多半僅具初中學歷；而台灣教師則都有大學以上的學歷，目前高中部學生升學率約 7 成。

¹ 光復高中於民國 50 年向僑務委員會申請立案，民國 89 年正式向泰國教育廳申請立案，為泰北第一所合法華文學校。

² 依僑務委員會之定義，「僑校」係指僑居國外國民依當地國法令籌款自辦，並採用本國移居海外之華人，為傳承母國文化在當地所設立之學校或語文班，凡認同我政府之僑民學校者，得於設立後檢送現況表、章程及學校其他相關組織規定等資料，由當地駐外館處或駐外僑務工作人員(以下簡稱駐外館處)函轉僑務委員會備查。

³ 高一 15 人、高二 34 人、高三 39 人。

校方考量日後學生至台灣升學時能順利銜接課業，雖僑委會已為泰北僑校編定內容較為簡易之專用教科書，光復高中仍選擇與我國高中生使用同樣版本之教科書(中學採用南一版課本、高中則使用龍騰版課本)。如教科書數量不足或無適合版本，校方會對外募書或自行影印。

另光復高中因交通不便，通勤時間長，校方業在泰國教育廳見證下與鄰近泰國學校協議，白天泰國學校上課時間調整為週一至五的上午 8 點到下午 3 點；中文僑校上課時間則為週一至五的下午 4 點至晚上 7 點 50 分，以及週六的上午 8 點至下午 3 點，另下午 3 點至 5 點為每週之教務會議時間。

校方不願向學生收取高額學費且因經費有限，無法提供優渥待遇予學校教師，爰除非教師另有其他謀生管道或課餘時間兼差，否則單憑擔任教師之薪資實難以維持生計，造成教師流動率有偏高之現象，校方表示本會和僑委會每年固定派遣教師至學校服務，對於維持學校教學工作助益甚大。為改善教師流動率，該校已與其他僑校共同成立教師聯誼會，學校與教師均按月撥付一定比例之教師退休金，倘任滿一定時間即可請領，期建立完善保障以改善流動率。

(二) 志工服務概況

本會自 92 年至本年 11 月止，共計派遣 44 人次長短期及專案志工至光復高中服務。目前在光復高中共有 3 位志工，分別為醫護志工李○珣、數學教學志工洪○瀚及會計商概教學志工李○任，其等服務概況、生活情形及所提建議如下：

1. 李○珣(醫護)：

李志工服務時間為週一至週五下午4點至7點50分、週六上午8點至下午4點，主要負責提供全校師生照護服務，平均每日約有5位師生尋求李志工之協助，服務時間及工作量穩定。赴任初期花費較多心力在盤點及建立藥物耗材數量之控管檔案，並短暫協助教授健體課程，另僅於日前遇到幾件需於夜間協助學生緊急就醫之情況發生。李志工於護理工作外，亦曾協助訓練該校漢字文化節比賽活動選手。

李志工表示生活適應良好，宿舍設備雖簡單但已能兼顧基本需求，宿舍與保健室僅隔一層樓，夜間或白天如師生有照護需求亦可快速協助處理。志工認為因服務性質較被動，故相較教學志工，伊常有閒置情況發生，爰建議以現階段校護志工之服務內容而言，校方宜再思考校園鄰近衛生所之狀況下派遣校護志工之必要性；另倘未來續招募校護志工，李志工建議宜招募具有實際工作經驗者，如具備專科護理師經驗者為佳，因服務會涉及給予常備成藥及處理師生緊急突發狀況，剛畢業之社會新鮮人恐會因缺乏經驗而較為慌亂。

2. 洪○瀚（數學教學）

洪志工目前擔任高三導師及高中部三個班級之數學科教師，加上導師時間一週共12堂課。週一至五下午於四點後才有課，白天可有充裕時間備課、批改作業，僅週六時間是整天課程(學生上課到下午3點，之後開校務會議)，對於志工來說，週六反而是一週最累的一天。服務工作方面，校方使用龍騰版高中數學乙組課本，因學

生中文程度較差，上課有時需耗費較多時間進行數學中文名詞解釋，加上泰國老師教法與台灣不同，係志工教學上之挑戰。洪志工於教學工作外，亦曾負責於漢字文化節活動出題、訓練比賽選手及協助於活動當日計分。

另洪志工之學生認為渠教授之數學課程相當有趣，用採用活潑之方式教學，讓數學變得平易近人。

3. 李○任（會計商概教學）

李志工目前擔任高一導師及高中部會計、英文、史地三科目之科任教師⁴，加上導師時間一週共 14 堂課。雖光復高中辦學係以升學為導向，惟仍加入以具實用性且有助求職之會計課程。校方於有會計師資時才會開課，故上學期開學前兩週時曾發生有會計老師但沒有會計課本之情況，而遇課本數量不足時，則由學校代為影印。

李志工常自省渠教學內容能對學生之未來帶來何種幫助，來到泰北最深之感觸是當「好老師」不容易，除了知識傳遞外，還要建立師生情感連結，及承擔許多責任壓力。李志工授課科目多，故會花比較多心力備課。李志工於教學工作外，亦曾負責/協助訓練漢字文化節比賽選手。

李志工建議本會未來招募志工時，可讓教學志工進行試教，藉此瞭解渠等是否具備傳遞知識之能力，對於學習程度落後學生是否有相關教學配套等。

另李志工之學生認為渠上課認真，對於中文程度不好之學生會多次重複講解，相當具有耐心。

⁴ 英文、史地等科目係李志工到任後自願接任授課。

(三) 志工生活情形

光復高中位於山區，倘志工欲前往清萊市區需搭乘 2 小時左右之雙條車方能抵達，來回需要 4 小時車程，對外交通較為不便；然校門外即有多間雜貨店、飲食店及 1 間 24 小時營業之 7-11 便利商店，基本日常物品採買或飲食均屬便利，僅部分特殊日用品需至市區購買，如燈泡等。另大多數村民均能以中文溝通。

志工週一至週六之三餐均由學校提供，午晚餐均備有四菜一湯，無須另外付費；廚娘亦配合台籍教師習慣將料理調整為較清淡之口味。光復高中另設有淨水場生產飲用水，除飲用無虞外，並販售予周邊地區作為學校額外收入，目前已無往年志工曾反映之缺水問題。

學校距離衛生所步行約 15 分鐘腳，衛生所共兩層樓，分設牙科及一般科，均有醫生駐診，可處理一般病症並給藥，週六、週日與國定假日亦提供看診服務，且醫生住在衛生所附近，如有緊急需求可直接找醫生協助，惟該校多數學生及本會志工對該診所診斷與處置方式較不具信任感。

住宿環境方面，3 位志工皆住宿於學校宿舍，環境大同小異，學校 3 棟教師宿舍皆依山而建，房間均為套房格局，有獨立衛浴設備及對外窗戶，裝設紗窗及鐵窗，校方並提供床組、寢具、冰箱、書桌、檯燈、洗衣機(共用)等設備或物品供志工使用。

李○珣志工住在離高中部教室最近之宿舍，樓下即為教師餐廳。李志工曾反映床墊不潔致身體發癢，校方立即為志工添購新床墊、積極處理住宿問題。雖宿舍空間較小，

但志工認為環境已相當舒適，惟該區域蚊蟲較多，故伊另外添購蚊帳使用。

李○任志工原先與李○珣志工住在同一棟宿舍，惟因為原住處蚊蟲過多，現居宿舍房間空出時即進行搬遷。目前生活適應尚稱良好，惟志工容易暈車，故每次帶學生至校外參加活動時都會格外疲累。另李志工表示渠有關節相關問題，爰擔心冬季氣溫降低時對渠關節會有不良影響，刻積極添購禦寒相關物品。

洪○瀚志工居住於地勢最高之宿舍，景觀遼闊、視野開揚，房間坪數亦是3位志工中最大，惟因距離教室和餐廳較遠，需耗費較多時間及體力往返。另洪志工表示該宿舍先前曾有其他教師休假外出時，房間遭宵小闖入竊走筆電，故現在貴重物品都會隨身攜帶。

(四) 志工建議與溝通事項

本次志工反映共通性建議或問題如下：

1. 本會海外志工入口網使用狀況，志工回饋意見如下：

(1) 服務時數填寫頁面應以使用者角度考量，例如將當年度放在第1頁，時間點由近到遠，避免志工誤填；另可優化系統中「申請表單」的下載路徑。本團回應將請廠商評估調整之可行性與所需時程。

(2) 海外志工入口網的網址連結可放在志工小組信箱簽名檔，或是官網志工專區以及系統通知信的內文。本團回應會先以放置連結於系統通知信內文之方式辦理，另研議放於本會官網之可能性。

(3) 志工分享公告閱讀習慣，渠等表示通常在需要填寫

服務時數或季報時才會登入海外志工入口網，平時不常特意登入瀏覽公告，較習慣由電子郵件獲取本會重要訊息公告。

2. 志工對於本會服務前教育訓練內容大抵肯定，並認為再多之行前訓練均不及在現地之實際觀察和學習，爰建議未來可再增加經驗分享相關內容，讓志工赴任前多一些參考標的。
3. 考察團提及下年度將配合校方開學時間於 5 月上旬派遣新任志工，志工表示贊同並建議本會宜盡量安排新任志工在開學前抵達學校，除可參加校務會議清楚瞭解校務行政運作，亦有助擔任帶班導師者更快進入狀況。
4. 依據渠等經驗，建議未來志工倘持全新未使用過之護照辦理簽證或入境時，仍需攜帶舊護照，以免因持單程機票或看不出過往出入境紀錄亦無造訪過泰國而遭致刁難。

(五) 合作單位建議與溝通事項

本次與合作單位溝通問題如下：

1. 顏校長表示由於學校網路在雨季時常斷線，亦曾發生志工忘記填寫工作報告等情事，往後學校將依循本會規定時程配合辦理行政事宜。
2. 本團向校長說明志工請假相關規定，倘志工係自費申請離境休假，則僅需透過海外志工入口網辦理相關程序，學校毋需另以公文申請，校方表示將配合辦理。

(六) 確認下年度志工需求

本次執行志工業務監督任務，除瞭解目前志工服務情況外，並與合作單位確認下年度志工需求。本次校方在事先詢問現任志工續約意願後，提出 6 項志工需求，分別是英文教學、會計/商概、歷史、地理、電腦教學(需協助維護校內電腦及網路設備)及校護各乙位，內容大致與本年度相同。另教學志工還須擔任導師工作，協助班級事務。

另校方表示本年度雖有多位教育替代役加入教學行列，惟此情形非常態，且渠等下年 8 月即退役⁵，爰仍希望申請 6 位志工，並配合學期時間於 5 月派遣。另校方表示下年度本會志工到任後，在宿舍安排上將無問題。

(七) 其他

藉由此次考察志工業務之機會，本會實地拍攝志工服務情況、光復高中周邊及校園環境、校長簡介僑校成立背景、學生分享與志工互動情形等相關照片及影片，可供本會後續志工招募文宣及推廣訓練之用。

二、建華高中

(一) 學校現況

建華高中⁶位於清萊府鵬安鄉滿堂村，係於 89 年通過泰國政府立案之僑校，屬綜合高中。校園內設有泰文部與中文部，並共用學校硬體設施。現有中文部學生 295 人以及 19 位教師，其中泰籍教師 4 位、臺灣教師 7 位(來源包

⁵ 105 年 9 月教育替代役男投書媒體，認為僑委會讓 15 位教育替代役派駐到未合法立案的學校服役，役男若被泰方查獲恐因非法居留遭起訴判刑，爰僑委會將此 15 位替代役男改分發至建華和光復高中服務。

⁶ 建華高中於民國 89 年分向僑委會及泰國教育廳申請立案。

含本會、僑委會及中原大學研究所實習計畫)，另於本年 11 月加入 8 位教育替代役。前揭泰籍教師亦皆曾在臺灣就學，故與本會志工的價值觀相近，在工作上溝通順利，較少有文化衝突情事。

中文部上課時間為週一至五晚間 6 點至 9 點 30 分，週六上午 8 點至 12 點 20 分，另教師於每週三下午定期開會。綜合高中之畢業門檻為 128 學分，高一不分組，高二後學生得依個人志趣選擇商業、資訊、師範或華文等四類學科分班，其中華文科係針對中文程度仍待加強之學生設置，每年各班人數不一定。中文部學生教材由僑委會提供國文、英文、數學、歷史、地理等一般科目高職版課本，專業科目則由學校另覓合適教材。

依泰國政府規定，高中教師皆必須大學畢業，惟校方之財務情況無法提供優渥薪資，教師之月薪至多 10,500 泰銖，遠低於教師至曼谷教書薪資，故無法吸引具有優秀繁體中文課程教學能力之教師至該校服務，致長年缺乏師資，爰來自台灣之師資則益形重要。

建華高中之學生家庭多半是務農或從商(買賣)為主，家庭經濟大多一般。家長之所以會讓學生除泰文學校外，還另外多付一筆費用讓學生上中文學校，一方面是華人血統，期盼渠等接受正統華文教育，一方面是會中文在未來能有更多工作機會。當學生意識到會中文是對未來有助益的，就會有強烈學習動機甚至還會請老師協助加強中文或英文語言能力。

另中國近年業在此地開辦華文學校，並以提供優渥獎學金等方式吸引學生赴中國留學，充分顯現其積極在泰北

拓展影響力之野心。

(二) 志工服務概況

本會自 92 年至本年 11 月止，共計派遣 36 人次長短期志工赴建華高中服務，目前在該校共有 2 位英語教學志工，分別為劉○婷、黃○恩，兩位志工服務概況、生活情形及所提建議如下：

1. 劉○婷(英語教學)：

劉○婷係續約第 2 年之志工，伊表示現階段服務與生活均適應良好。目前一週加上導師時間共負責 15 堂課，教學工作外，亦曾負責培訓校內漢字文化節之演講比賽選手。

學校泰文部開設簡體中文課程，但中文部以傳承中華民國文化為目標，校長會特別向老師們強調中文部課程須以繁體字教授。另志工表示建華高中校內之政黨色彩與政治立場不明顯，校內亦少談論這類主題。

以劉志工擔任導師之高三班為例，學生實際年齡從 16 到 21 歲都有；學生人數由上學期開學 44 人，現在剩下 29 人。學生從中文部輟學原因有一部分是泰文部與中文部之就學時間不同，當泰文部課程畢業後即選擇升學或就業。

劉志工分享所帶班級已知有 4 到 5 位學生嚮往畢業後能至臺灣念書。目前學校畢業生至中國念大學者鮮少，惟中國近年以提供優渥獎學金等方式吸引學生，在此誘因下未來到中國念書的學生人數可能會有所成長。

另劉志工之學生認為渠教學方式以分組討論等方式

與學生互動，而非一味要求背誦，讓學生較敢開口說英文。

2. 黃○恩（英語教學）

黃志工目前一週加上導師時間，共負責 15 堂課，另協助訓練校內漢字文化節比賽選手。伊認為學校服務狀況與赴任前預期無太大落差，故適應狀況大致良好。黃志工肯定學校解決志工問題之能力，認為建華高中亦適合派遣無服務經驗之志工。對於黃志工而言，比較困擾的是如何「教學」，雖於出發前已瞭解學生程度落差大或是程度不佳，惟到任後才知道實際差距，會需要花時間調適。

有關教學志工另擔任導師乙節，黃志工認為由於校內教師大部分均為導師，爰志工並不會覺得導師是被額外分派的工作，且擔任導師可與學生有更緊密之互動，爰相當願意接任導師職務。

黃志工分享這半年多志工服務之感想，認為泰北志工生活較像 Gap Year，讓她能從繁忙的步調中暫時喘一口氣。

另黃志工學生認為伊上課方式生動活潑，引發學習興趣，且學生英文亦有明顯進步。

（三） 志工生活情形

建華高中學校鄰近交通要道-亞洲公路，對外交通方便，週邊治安良好。志工步行或騎腳踏車去附近採買日常用品，距離學校步行 10 分鐘路程之雜貨店幾乎一應俱全，另騎乘自行車 10 至 15 分鐘可到達 24 小時營業之

7-11 便利商店。

志工週一至週六之三餐均由學校提供，午晚餐備有三菜一湯一水果，毋須另外付費。另泰文部觀光科教師偶會指導廚娘料理，故菜色變化較多。村裡有衛生所但無醫生駐診故僅能拿藥，另由於中文部沒有校護，學生或教師生病傾向前往距離 15 公里之美賽診所就醫；急、重症則會送清萊市區。志工亦對本會所提供之簡易醫藥包中之防蚊液成效相當肯定。

在住宿環境方面，2 位志工均住宿在學校提供之教師宿舍，套房格局均相同，房間有獨立衛浴設備、採光良好之對外窗及陽台，裝設紗窗及鐵窗，校方並提供床組、寢具、書桌、檯燈等設備或物品供志工使用，同時提供公用洗衣機、晒衣場、公用冰箱、微波爐、烤箱等設施，另於宿舍中闢有交誼廳，教師可在交誼廳活動。整體而言，志工認為學校所提供住宿環境安全舒適、愜意，平時亦不需要鎖門。

劉志工宿舍雖靠近宿舍大門，然伊表示隔音良好，不易被外界聲音干擾，另房間內常會出現蜘蛛但不影響其生活；黃志工之宿舍有蟻害問題，已試遍各式方法除蟻但仍未見成效，但因學校內本就蚊蟲螞蟻眾多，爰只能盡量與螞蟻和平共處並妥善保存食物，另黃志工表示房間甚為寬闊，閒暇之餘志工會在房間運動健身。

(四) 志工建議與溝通事項

本次志工反映共通性建議或問題如下：

1. 志工建議服務前教育訓練可增加下列內容：

- (1) 志工建議增加返國志工分享泰北各校現況介紹內容及時間。本團回應考量訓期時間有限，將告訴志工有哪些管道可取得資訊，並提供志工學長姐聯絡方式，以利新任志工於赴任前進一步諮詢，另駐地服務手冊中亦會持續更新駐地相關資訊，希望能讓志工出發前更為踏實。
 - (2) 志工建議安排基礎泰文課，教授簡單句子。本團回應將參考旅遊書作法，放一些常用句子在駐地手冊後，亦會再評估將泰文課程加入訓練課程中的可能性。
 - (3) 志工建議在訓期第一天或第二天，蒐集志工想要瞭解的問題，由本會轉交志工學長姐回答，在訓期最後一天將學長姐答覆轉給志工參考。此節將納入未來服務前教育訓練規劃。
2. 有關本會海外志工入口網使用狀況，志工回饋意見如下：
- (1) 劉志工認為志工系統改進很多，目前使用便利。
 - (2) 目前每月服務時數填寫頁面未直接呈現當月填寫欄位，志工建議調整呈現方式，避免填錯欄位。
 - (3) 劉志工定期會瀏覽系統公告；黃志工則習慣透過電子郵件獲取訊息，僅填寫每月服務時數和上傳工作報告時會登入志工系統。
 - (4) 志工反映因為宿舍網路不穩定且網速慢，有時候會連不上去致無法上傳報告。
3. 志工建議本會比照替代役模式，補助包裹寄送費用。

本團回應由於未必每個國家的志工都需要寄送用品，且本會所提供之川雜費無論是費用或是運用彈性均優於替代役，爰暫不考慮；另本會將在訓練時提醒志工如要寄送物品可以用川雜費支應，讓志工更清楚知道川雜費還可以用在哪些項目。

4. 本團提及刻研議使用排汗衫或其他較為透氣材質製作 polo 衫事，志工深表贊同，並表示當地氣候炎熱，此舉更符合駐地服務需求。

(五) 合作單位建議與溝通事項

1. 針對該校常發生季報延遲審核乙事，梁校長回應志工事務均由校長自己負責處理，前陣子因為校務繁忙等因素未能於本會規定時間內繳交志工報告，之後會配合本會規定時程配合辦理相關行政事務。
2. 本團提醒倘志工擔任導師為常態，學校須在需求表中敘明，讓志工報名前得事先瞭解，以免因與預期不同而有落差；另告知校長倘志工赴任後依實際需求致服務內容有所調整，在志工同意後，校方務必將協調結果函報本會備查。校方表示將配合本會規定辦理。

(六) 確認下年度志工需求

本次訪視志工合作單位時，校方提出兩項需求，均為英文教學，主要是接續現任志工之服務內容，另志工派遣時間仍以 5 月赴任為佳，以配合學生學期及課程銜接。

有關本年度有多位教育替代役加入教學行列事⁷，校方

⁷ 同⁴。

表示此為特殊狀況，且渠等下年 8 月即退役，校內教師人數仍有缺口，爰仍希望申請 2 位志工，並請本會配合學期時間於 5 月派遣，宿舍安排應無問題。

(七) 其他

藉由此次考察志工業務之機會，本會實地拍攝志工服務情況、建華高中周邊及校園環境、校長簡介學校現況、學生分享與志工互動情形等相關照片及影片，可供本會後續志工招募文宣及推廣訓練之用。

參、結論與建議

一、 結論

- (一) 泰北兩所合法立案之僑校-光復高中、建華高中，均與本會合作派遣志工多年，學校以傳承正統中華文化為己任，且在中國勢力不斷延伸下仍堅持以繁體中文進行教學，考量其地域及歷史特殊性未來將續派遣志工。
- (二) 本次訪察之兩校皆對志工之表現表示滿意，志工肯定合作單位外且均能融入駐地生活，並對當地學生帶來正面影響，促進雙方文化交流。整體而言，執行成效已達本會預期目標。
- (三) 本次透過實地與校方討論之型式，確認相關志工服務內容，有助於下年度第一梯次志工招募遴選作業之順利推動。另光復高中所提六項志工需求，其中「歷史教學」因內容涉及志工對史觀之解讀，易造成爭議，爰不予考慮；另「校護」需求考量現任志工常有服務時間與內容分配不均之情況(如同時間需處理許多案件或有時發生人力閒置現象)，爰建議請校方另行提供服務需求規劃。

- (四) 藉由此次考察志工業務之機會，本會實地拍攝志工服務相關靜態或動態素材，有助未來志工招募文宣及推廣訓練之用。

二、建議

- (一) 鼓勵志工於赴任前善加利用本會所提供之參考資訊

本次有多位志工回饋希望能於赴任前更瞭解駐地概況、提早掌握學生程度事，經查本會在志工赴任前均已提供志工學長姐聯絡方式以及駐地手冊供參，惟志工並未於赴任前善用前揭資源或不清楚如何運用，且每年學生程度因其個人狀況均略有不同，恐前人經驗未能完全套用。

未來可告知新任志工如何善用本會所提供之資訊，志工學長姐可提供哪些方面的協助，鼓勵志工多向志工學長姊請益、瞭解曾遇過哪些學生問題以及學生學習狀況，事先預想日後教學時可能遇到之問題並預先思考解決方式。另為強化資訊傳遞，可請志工離任時將課本帶回交予本會，做為未來新任志工赴任時之參考。

- (二) 提升海外志工入口網之介面友善程度

1. 依據志工建議，請廠商評估改善志工填寫服務時數頁面之可能性與做法。
2. 依據志工訪談回饋，請系統廠商於系統發出之通知信中增加海外志工入口網連結。另研議將海外志工入口網連結置於本會官網之可能性。

- (三) 提供基礎泰文會話學習資訊

考量評估兩校之狀況及志工日常生活對於泰文應用之急迫性，在不延長現有服務前教育訓練原則下，擬先

嘗試於駐地服務手冊後加列免費之泰文學習網站或手機 APP 學習資源，下年度再評估此作法之實用及適用性。

(四) 預留較長拍攝時間

本次安排於監督任務行程中拍攝靜態及動態素材，行程較為緊湊，另因部分受訪者過於緊張且不習慣面對鏡頭，往往一個訪問需來回拍攝多次，致壓縮後續行程。日後倘要安排採訪拍攝，宜預留更多時間。

肆、致謝

本次赴泰國期間承蒙光復高中顏校長協清及全體教職員、建華高中梁校長梅華及全體教職員、本會全體現任泰國志工之協助安排，方得順利完成此行，謹在此一併申謝。

伍、考察建議追蹤事項

項目	查核事項	所屬計畫	改善期限
宣導如何善加利用本會提供之赴任前參考資訊	於下(106)年度第一梯次服務前教育訓練以及志工簽約時說明。	海外服務工作團	106.5.30
提升海外志工入口網介面友善程度	請廠商協助改善服務時數使用介面以及在系統通知中加入系統連結網址。另研議將海外志工入口網連結網址至於本會官網之可能性。	海外服務工作團	106.1.20
增加基礎泰文會話資訊	於駐地服務手冊後加列泰文學習網站或手機應用程式 APP 供參。	海外服務工作團	106.5.30

附件

附件一、志工業務監督考察行程表

時間	工作行程	備註
11月14日（星期一）		
14:45	PG233 抵達清萊國際機場	考察團成員（林依潔組長、馮于倫專員） 顏校長協清、志工李○珣接機
15:00-19:30	拍攝清萊街景及具歷史意義之地標、建築	考察團、顏校長協清、志工李○珣
21:30	Check-in 旅館	老李客棧
11月15日（星期二）		
09:00-10:20	拍攝校園空景 參訪志工宿舍	志工李○珣、志工洪○瀚、志工李○任
10:20-11:20	合作單位訪談-光復高中 採訪光復高中顏協清校長	考察團、顏協清校長
11:20-12:00	志工個別訪談 採訪志工李○珣	考察團、志工李○珣
14:00-16:00	志工個別訪談 採訪志工洪○瀚、李○任	考察團、志工洪○瀚、志工李○任
16:00-17:00	學校歡迎會	考察團、顏協清校長、學校董事、志工李○珣、志工洪○瀚、志工李○任
17:00-18:30	拍攝志工上課畫面 採訪受益學生	志工洪○瀚、志工李○任 學生劉○玉、學生王○翠
11月16日（星期三）		
09:00-10:00	志工座談會	考察團、志工李○珣、志工洪○瀚、志工李○任

10:00-11:00	拍攝茶房村街景	考察團、志工李○珣
11:00	前往建華高中	
13:30-15:30	合作單位訪談-建華高中 拍攝校園空景	考察團、梁梅華校長、志工劉○婷、志工黃○恩
15:30-	Check-in 旅館	The One Resort
17:30-20:30	拍攝志工上課畫面	考察團、志工劉○婷、志工黃○恩
11月17日(星期四)		
09:00-10:00	採訪受益學生	考察團、志工劉○婷、志工黃○恩 學生黃○城、學生徐○娟、學生徐○娟、學生趙○福
10:00-11:00	志工座談會	考察團、志工劉○婷、志工黃○恩
13:30-16:00	志工個別訪談 採訪志工劉○婷、黃○恩	考察團、志工劉○婷、志工黃○恩
16:00-17:30	拍攝滿堂村空景	考察團、志工劉○婷、志工黃○恩
11月18日(星期五)		
07:30	考察團前往機場	梁梅華校長送機

附件二、訪談紀錄—光復高中

11/15 拜會合作單位-光復高中

(與會人員：光復高中顏協清校長、林組長依潔、馮專員于倫)

- (一) 泰北地區僑校中較具規模的是建華、光復與大同這三所學校，其中有立案的僅有建華和光復兩所學校。立案學校須依據泰國政府規定每月繳交報告及參加兩個月 1 次聯繫會報，配合相關行政工作，教師則會拿到泰國政府核發的教師證，以本會派遣志工為例就必須向泰國政府報備，萬一遇到狀況時。對於志工老師較有保障。
- (二) 光復高中現有 1,200 餘位學生，中小學約 1,100 多人，高中部則有約 80 人，高中部一個年級一班、計 3 個班級；另有 15 位泰國老師、9 位台灣老師(包含本會 3 位志工及僑委會)以及 2 位大陸老師，在本年 11 月 8 日新加入 13 位教育替代役，教育替代役主要是擔任中小學老師，與本會志工服務對象不重疊。且替代役男役期約 9 至 10 個月，故預計下年 8 月學期中就會退伍、離開學校，故屆時將由其他老師分擔教學工作
- (三) 學校考量日後學生至台灣升學時能順利銜接，雖僑委會有專為僑校編定課本，光復高中仍選擇使用內容較深的一般課本(中學採用南一版課本、高中則使用龍騰版課本)。另光復高中與週邊泰國學校協議，白天泰國學校提早上課，中文學校則可提前到下午 7 點 50 分就結束課程，通勤學生也不至於回家時間太晚。
- (四) 光復高中高中部一學期學費為 3,370 泰銖，倘住宿則需再付 7,000 泰銖，學費雖不貴但對於許多家庭來說仍是不小

負擔。

- (五) 學校為提升學生中文程度，要求所有學生進到校內後皆需要講中文，如果講了泰文或是其他方言，被教師聽到就會扣學生德育分數。也因為光復高中對於中文教學嚴格，有許多家長會在孩子年紀還小時就送到學校寄宿、學習中文。
- (六) 對於學校教師流動率高一事，顏校長表示因學校經費有限無法給予優渥待遇，除非教師家中另有其他謀生管道或課餘時間兼差，否則單憑擔任教師之薪資實難以維持生計，故本會和僑委會每年固定派遣教師至學校服務，對於維持學校教學工作助益甚大。現為改善教師流動率高狀況，與其他僑校共同成立教師聯誼會，學校與教師均按月撥付一定比例之教師退休金，倘任滿一定時間即可請領，期建立完善保障以改善流動率。
- (七) 顏校長回應本會所提有關行政溝通問題，表示先前之所以發生延後繳交志工報告或未及時完成志工評量作業一事，係因為之前學校網路有問題，校長助理誤以為已完成送出，故延誤時間，亦曾發生志工忘記填寫工作報告等情事。往後學校將依循本會規定時程辦理。另經本會說明請假相關規定後，校長表示理解倘志工係自費申請離境休假，則僅需透過海外志工入口網辦理相關程序。
- (八) 校長助理係主要系統使用者，協助送出工作報告、填寫評量等，渠回饋志工系統使用狀況，認為系統亦趨穩定，使用方便。
- (九) 在下(106)年度志工需求部分，校方提出六項需求，分別是

英文教學、會計/商概、歷史、地理、電腦教學(需協助維護電腦及網路設備)及校護,內容大致與本(105)年度相同,希望本會仍維持於5月派遣志工,以配合學生學期及課程銜接。另有關於下年度志工住宿安排事,校方表示不會有問題。

11/15 志工訪談(校護志工李○珣)

(與會人員:林組長依潔、馮專員于倫、志工李○珣)

- (一) 李志工服務時間為週一至週五下午4點至7點50分、週六上午8點至下午4點,原則上配合學校中文部上課時間,僅之前遇到幾件學生夜間需協助情況。另赴任之初因學校數年未有校護,故花費較多心力盤點藥物與耗材,現已建立藥物耗材數量的控管檔案,日後即可依據這些資料採買。
- (二) 李志工表示生活適應良好,宿舍設備雖簡單但已能兼顧基本需求,宿舍與保健室僅隔一層樓,夜間或白天如師生有照護需求亦可快速協助處理。志工業統計至保健室尋求協助之內容和時間,依此分析常見問題與尖峰時段,常見問題有感冒、皮膚過敏搔癢、以及跌/擦傷等,因服務性質較被動,故相較同校其他教學志工,李志工常有閒置情況發生,志工認為以現階段校護志工的服務內容而言,校方宜再思考距離衛生所如此近的狀況下派遣校護志工的必要性。另上學期時因師資不足曾短暫支援小學和中學的健體課(健康教育),志工認為協助健體教學並不會對伊造成工作負擔,惟考量學生中文程度,建議日後如要安排校護擔任健體課程教師,授課對象應為中學以上學生為佳,因中文

已達一定程度後，較能理解教師授課內容；倘學生中文程度不佳，教師上課時反而花相當多時間作名詞解釋而非內容教學。

- (三) 李志工分享先前曾因牙齒崩落一角在衛生所就醫，當地牙醫建議志工直接拔牙；志工對其處置方式有疑慮，爰於休假返台時另行求診，台灣牙醫建議志工以補牙方式處理。因該次看診經驗，李志工認為當地牙醫對於病情之診斷與處置方式與我國牙醫頗為不同，故導致志工較不信任當地醫生。
- (四) 李志工建議未來倘本會招募校護志工，以具有實際工作經驗者為佳，如有專科護理師經驗更加分，因服務會給予常備成藥的給予以及處理師生緊急突發狀況，如是剛畢業的社會新鮮人可能會因缺乏經驗而較為慌亂。
- (五) 另志工對於本會於行前提供之物品，如保溫瓶、盥洗包之便利性及功能多有肯定。

11/15 志工訪談(數學教學志工洪○瀚)

(與會人員：林組長依潔、馮專員于倫、志工洪○瀚)

- (一) 洪志工目前擔任導師與高中部三個班級之數學科教師，一週共 12 堂課。週一至五因下午 4 點後才有課，白天可以有充分時間備課、批改作業，僅週六時間是整天課程(學生上課到下午 3 點，之後開校務會議)，對於志工來說，週六反而是一週最累的一天。服務工作方面，校方選用龍騰版高中數學乙組課本，因學生中文程度較差，有時候上課會花較多時間做數學中文名詞解釋，加上泰國老師教法與台灣不同，所以會是志工教學上之挑戰。

- (二) 洪志工於 7 年前因家人緣故曾造訪光復高中，認為現環境與當年相比已改善很多。雖洪志工宿舍地點較高，平日需爬一小段坡路，但空間寬敞、視野遼闊且基本設備一應俱全，村子內的 7-11 便利商店距離學校也不遠，日常生活相當方便。
- (三) 對於本會的服務前教育訓練內容，洪志工大抵肯定，但認為再多的行前訓練均不及在現地的實際觀察和學習，建議未來可再增加經驗分享的相關內容，讓志工赴任前多一些參考標的。

11/15 志工訪談(英文教學志工李○任)

(與會人員：林組長依潔、馮專員于倫、志工李○任)

- (一) 李志工目前擔任導師與高中部會計、英文、史地三科目之科任教師，一週共 14 堂課。雖光復高中以升學為導向，但為有助學生就業亦加入具實用性之會計課程，學校有會計師資時才會開課，故上學期開學前兩週時曾發生有會計老師但沒有會計課本的情況，現在雖有課本但數量還是不足，不足的就由學校代為影印。
- (二) 志工表示赴泰北服務非其志願首選，赴任後常思考渠之教學能對學生未來帶來何種幫助。來到泰北最深的感觸是當「好老師」不容易，除了知識傳遞外，還要建立師生情感連結，要承擔許多責任壓力。平日因授課科目多，故會花比較多心力備課，但志工願意負責這些科目的教學工作。
- (三) 生活方面，由於一開始安排的宿舍蚊蟲較多，後來出現空房時便搬遷過去，現在蚊蟲較多之狀況已改善，惟在日常飲食上對於泰國偏酸偏辣的食物仍無法適應，但學校的餐

食較為清淡所以不會造成困擾。

- (四) 李志工建議未來可讓教學志工試教，藉此瞭解渠等是否具備傳遞知識之能力，對於學習程度落後學生是否能有相關教學配套等。

11/15 受惠學生志工訪談

(與會人員：林組長依潔、馮專員于倫、志工洪○瀚、志工李○任、學生劉○玉、學生王○翠)

- (一) 學生劉○玉：因為洪志工上課方式很有趣都會和學生互動，讓她覺得數學不無聊，變得比以前喜歡上數學課。
- (二) 學生王○翠：李志工講話特別字正腔圓，且凡事親力親為，跟以前遇過的老師不大一樣。由於學生中文程度不好，常會跟不上志工授課節奏，志工會因為學生聽不懂而重複講許多遍，所以格外感謝志工老師的辛苦。

11/16 志工座談

(與會人員：林組長依潔、馮專員于倫、志工李○珣、志工洪○瀚、志工李○任)

- (一) 林組長說明志工座談目的，歡迎志工對於本會志工業務提出提出疑問或建議。
- (二) 洪○瀚志工表示顏校長填寫下(106)年度志工需求表前，曾詢問三位志工續約意願，他個人有意願但還需要再與家人溝通，並詢問本會續約程序及提出續約之時間點。本團回應依渠所適用之規章，倘有意續約之志工可於服務第九個月、亦即下年度的1月填寫第2次期中評量並告知本會，確定續約後本會將提供志工乙張返國休假機票。

- (三) 洪○瀚志工詢問以他個人為例，本年 10 月係學校假期故未上課，是否還須填寫當月服務時數。本團回應服務時數除上課時間外，志工備課或批改學生作業時間亦列入計算，倘當月服務時數為 0，亦需要填寫送出。
- (四) 李○珣志工詢問返會報到的時間。本團告知倘為志工離任，需在返國後 5 工作內天返會報到(抵台當日不算)。
- (五) 有關本會海外志工入口網使用狀況，志工回饋意見如下：
1. 服務時數填寫頁面應以使用者角度考量，將當年度放在第一頁，時間點由近到遠，以免志工填錯。
 2. 申請表單的下載欄位宜再明顯，建議本會可再提醒志工連結路徑。
 3. 海外志工入口網的網址連結可放在志工小組信箱簽名檔，或是官網志工專區以及系統通知信的內文。
 4. 志工不習慣瀏覽入口網的公告，認為重要的事情，本會都會另外以電子郵件寄發通知，更習慣由電子郵件獲取本會重要訊息勝於看公告。
- (六) 洪○瀚志工另針對未來新派志工相關事項提出下列建議：
1. 本會安排志工赴任時間時，宜盡量讓志工在開學前抵達學校，能參加校務會議尤佳，這樣新任志工可以更清楚校務行政運作，之後擔任帶班導師時能更快進入狀況。
 2. 志工倘持全新未使用過之護照辦理簽證或入境時，記得帶著舊護照備查，以免因持單程機票或看不出過往出入境紀錄且未有泰國入境紀錄而遭致刁難。

3. 因校內近期發生外人進入教師宿舍竊取財物事件，志工之貴重物品要隨身攜帶。

(七) 李○珣志工告知校內師生常遇到黃蜂螫咬引發嚴重過敏反應，且山區蚊蟲多，近來偶會在校內看到青蛇。本團告知在李志工於服務前教育訓練時對「急救訓練」課程內容提出建議後，本會承辦同仁即在下一梯次訓練課程請講師加上蚊蟲叮咬、燒燙傷等處理方式說明。

附件三、訪談紀錄—建華高中

11/16 合作單位訪談-建華高中

(與會人員：建華高中梁校長梅華、林組長依潔、馮專員于倫、志工劉玉庭、志工黃○恩)

(一) 建華高中於 89 年通過泰國政府立案，現有中文部學生 295 人以及 19 位教師，其中泰籍教師 4 位、6 位臺灣教師(包含本會 2 位志工及僑委會)，以及 1 位中原大學研究所實習生，另於本年 11 月 8 日新加入 8 位教育替代役。學校教師均為臺灣籍或曾在臺灣就學，故與本會志工的價值觀相近，在工作上溝通順利，較少有文化衝突情事。

(二) 中文部上課時間為晚間 6 點至 9 點 30 分，與白天的泰文部共用硬體設施。建華高中是綜合高中採用學分制，高中畢業門檻為 128 學分，高一不分組，高二後學生得依個人志趣選擇學科，學科共有商業、資訊、師範以及華文 4 類，其中華文科係針對中文程度仍待加強的學生而設置。由於高二學生是依興趣選科，故每年各班人數均不一定。學校另與中華民國電腦教育發展協會合作，推動電腦技能檢定考試，建華高中學生要畢業除拿到 128 個學分外，還須通

過 2 項電腦技能，而資訊科學生則須通過 3 項檢定方能畢業。學生教材由僑委會提供國文、英文、數學、歷史、地理等一般科目課本，專業科目則由學校另覓合適教材。

- (三) 另有關於學校長年缺乏師資的問題，梁校長說明因學校現實財務無法提供優渥薪資，且依泰國政府規定，校內「高中」教師皆必須大學畢業，但以建華的財務以及學生學費每學期約 3,700 泰銖狀況下，學校給教師之月薪至多 10,500 泰銖，實無法吸引具有優秀繁體中文教學能力之教師至建華服務。
- (四) 梁校長回應有關本會所提行政溝通問題事，表示因志工事務均由校長獨力負責處理，前陣子校務繁忙加上校長剛好回臺灣故未能於本會規定時間內繳交志工報告，之後會配合本會規定時程配合辦理相關行政事務。另有關於志工兼任導師事為學校常態，過往因校方不認為導師屬行政工作，故未於需求表中說明。本會提醒校方倘志工赴任後因實際需求致授課內容有所調整，務必取得志工同意並將調整結果函報本會備查。
- (五) 在下(106)年度志工需求部分，校方提出兩項需求，均為英文教學，主要是接續現任志工的服務內容，至於志工派遣時間則以 5 月派遣赴任為佳，以配合學生學期及課程銜接。本會林組長另詢問學校曾提過的資訊志工服務內容及專業要求，校長表示資訊志工教學內容以基本的 office 軟體應用為主。

11/17 受惠學生訪談

(與會人員：林組長依潔、馮專員于倫、志工劉○婷、志工黃○恩、

學生黃○城、學生徐○娟、學生徐○娟、學生趙○福)

- (一) 學生徐○娟：黃志工上課時都會面帶笑容，透過志工有趣、特別的教學方式讓學生容易記住課堂所學內容，像是志工會刻意誇飾自己的身高或外表造句，讓同學印象深刻。經過這半年的課程，英文程度已進步到可以理解詞態變化，並造出簡單英文句子。
- (二) 學生黃○城：黃志工會給學生不少作業，一開始很不習慣甚至有點害怕，但現在對於英文作業已不排斥，甚至喜歡志工出的作業，因藉由寫作業過程可以學到很多；以前會怕上英文課，但志工來了之後，由於志工會課堂上安排一些小遊戲，例如志工念出 Saxophone 這個單字的發音，學生要指出是黑板上哪一個單字，生動活潑的教學方法，讓他逐漸喜歡上英文課。
- (三) 學生徐○娟：曾經上過一年劉志工之英文課，認為劉志工上課時會和學生打成一片，亦會配合學生開玩笑。學生分享劉志工之上課方式活潑，會盡量和班上所有學生都互動、照顧到班上每個人，且很有耐心。教學時會特別考慮到泰國學生中文程度不好，帶活動時會刻意放慢語速、反覆講解，讓每個學生都聽懂志工意思。但也由於志工上課時，學生都很開心，有時音量甚至會影響到隔壁班的課程。
- (四) 學生趙○福：現為高三學生。由於白天不用上泰文部課程，有感於自己英文能力欠佳，故特別請劉志工額外幫他一星期上 3 天課補強英文。學生提到劉志工上課時習慣讓學生分組討論，理解、思考而不僅是背誦課文，劉志工的教學方式讓他比較敢開口說英文。

11/17 志工座談會

(與會人員：林組長依潔、馮專員于倫、志工劉○婷、志工黃○恩)

(一) 林組長說明志工座談會之目的，歡迎志工對於本會志工業務提出疑問或建議。如想更深入討論，可在下午志工個人訪談時間進行。

(二) 黃志工有感於學生英文程度正逐漸進步，倘能再待一年應該可以帶給學生更多收穫，自身亦想瞭解學生英文程度能夠提升到何種程度，加上在泰國生活適應良好，故目前正考慮續約可能性。

(三) 有關本會海外志工入口網使用狀況，志工回饋意見如下：

1. 劉志工認為志工系統改進甚多，使用方便。
2. 志工反映填服務時數之頁面為降冪排列，由最上面顯示約滿當月(2017年5月)遞減排列，建議改為第一筆資料欄位為當月頁面，以免志工填寫時被誤導。
3. 劉志工先前遇到系統請假天數計算問題，在會內同仁協助下，已請系統廠商協助解決。
4. 劉志工定期會瀏覽系統公告；黃志工則習慣透過電子郵件獲取訊息，僅有填時數和上傳報告時會登入志工系統。
5. 兩位志工表示會固定收到系統發出通知信，包括提醒填寫每月服務時數、志工評量和上傳工作報告。

(四) 志工反映因宿舍網路不穩定且網速慢，有時候會連不上去志工系統致無法上傳報告，必須要到教師辦公室上網，且遇到下雨時網路就會斷線，故有時不是故意不回應會內的

信件，而是沒有辦法回信。

(五) 志工建議服務前教育訓練可增加下列內容：

1. 增加泰北現況介紹內容及時間，原先經驗分享時間僅安排 30 分鐘，時間太少故無法詳細瞭解泰北現況亦無從準備。本團回應考量每個人需求不同且兩校狀況迥異，在訓期時間有限狀況下，將告訴志工有哪些管道可取得資訊，本會承辦人業在取得志工學長姐同意下，將聯絡方式提供新任志工於之後進一步諮詢，另駐地服務手冊中亦會持續更新相關資訊，希望能讓志工出發前更為踏實。
2. 安排數日之基礎泰文課，教志工簡單的句子，例如：「不要辣」、「多少錢」。本團回應將參考旅遊書做法，放一些常用單字或短句之簡易發音於駐地手冊，亦會再評估將泰文課程加入訓練課程中的可能性。
3. 志工期待本會安排對泰北學生學制、學生狀況做深入說明，認為本國合會雖提供志工學長姐工作報告參考，但內容還是偏向片面敘述。可在訓期第一天或第二天，蒐集志工想要瞭解的問題，由本會轉交志工學長姐回答，在訓期最後一天將學長姐答覆轉給志工參考。本團回應此提議將納入未來服務前教育訓練規劃。

(六) 建議可比照替代役模式，補助額外 20 公斤包裹寄送費用。

因志工有自己慣用教材或是來到學校後才會知道自己需要什麼教材，且教材重量較重亦不便隨著行李一同寄送，雖本會已提供川雜費但還是希望能再提供補助。本團回應由於未必每個國家的志工都需要寄送用品，且本會所提供之川雜費無論是費用或運用彈性均優於替代役；本會將在訓

練時提醒志工如要寄送物品可以用川雜費支應，讓志工更清楚知道川雜費還可以用在哪些項目。

- (七) 因泰國生活步調較慢且學生程度落差大，對於時間觀念與我們不同，建議未來志工在處事上宜更具彈性。本團回應雖出發前已事先說明與強調，但志工無親身體驗與接觸過，實難體會所謂「步調慢」之涵義，林組長鼓勵志工要盡量融入，配合當地步調做事。
- (八) 志工與學校同儕相處融洽，年齡相仿、想法相近，除公事外私下亦會一同出遊。校長排課時會考量教學負擔，盡量讓每位老師之授課量均等。志工雖須負責辦理校內或校際活動，但因校長安排工作時分工明確，且學校老師彼此會主動相互支援，所以對志工而言辦活動反而像是邊辦邊玩；校長及學務主任皆很好溝通，樂意聆聽志工老師所提意見，且都會給予積極回應。
- (九) 志工 polo 衫散熱效果不佳，建議可以考慮製作 t-shirt 或其他材質。本團回應現正研議製作排汗衫或其他較為透氣材質的可能性。

11/17 志工訪談(英語教學志工劉○婷)

(與會人員：林組長依潔、馮專員于倫、志工劉○婷)

- (一) 劉○婷目前已是續約第 2 年志工，伊表示現階段服務與生活均適應良好。目前一週加上導師時間共負責 15 堂課，除日常教學工作以外，亦負責培訓校內漢字文化節之演講比賽選手，一開始不知道該如何訓練，但因有時也會應邀擔任演講比賽評審，經驗多了故比較清楚該如何指導學生。訓練學生演講時之挑戰，主要還是受限於學生中文程度，

故中文詞彙量較少。除了演講比賽之外，亦曾指導過學生的書法和硬體字。

- (二) 建華高中校內政黨色彩與政治立場不明顯，校內亦少談論這類主題。學校泰文部有開設簡體中文課程，但中文部以傳承中華民國文化為目標，故校長會特別向老師們強調中文部教學內容就是繁體字。中文部學生從小就開始學注音，之後長大再學漢語拼音，志工和中文部學生平常也會用簡單泰文對話，校方並不會禁止學生在中文課程說泰文。另學校泰文部會辦「中國節」活動，促進雙方文化交流，辦活動時會請中文部老師支援，活動內容包括剪紙、書法、水餃等，或是由學生穿著中國風服飾辦選美比賽。
- (三) 分享以劉志工擔任導師之高三班為例，學生實際年齡從 16 到 21 歲都有；學生人數由上學期開學 44 人，現在剩下 29 人。輟學部分原因係學生先上泰文部學校再念中文部學校，故泰文部與中文部的畢業時間不同，當泰文部課程畢業後就選擇升學或就業。學生工作升學比例約六比四，選擇高中畢業後即就業者泰半係因家中經濟無力供其升學或者是某些狀況較特殊不具泰國籍的學生，取得泰國身分後就必須重讀，因規定是未拿到身分證前念的課程都不算。
- (四) 建華高中之學生家庭多半是務農或從商(買賣)為主，家庭經濟大多都僅能稱為一般。家長之所以會讓學生除泰文學校外，還另外多付一筆費用讓學生上中文學校，一方面是華人血統、一方面是在未來能有比較多也比較好之工作機會供選擇。學生小時候學中文可能是家人逼迫，當長大後意識到會中文是有助益的，就會有強烈學習動機。例如泰文部觀光科學生在曼谷實習時，發現懂中文能讓他們有更

多實習機會可選擇，甚至可以兼差翻譯賺錢，故還會請志工在5月份高中畢業到8、9月讀大學前的空檔主動要求志工協助加強中文或英文語言能力。

- (五) 劉志工班上29位高三學生，已知有4到5位學生嚮往畢業後能至臺灣念書，這些學生可能有家人在臺工作或是對臺灣自小就有著一股憧憬。目前學校畢業生至中國念大學者鮮少，但中國近年以提供優渥獎學金等方式吸引學生，在此誘因下未來到中國念書的學生人數可能會有所成長。

11/17 志工訪談(英語教學志工黃○恩)

(與會人員：林組長依潔、馮專員于倫、志工黃○恩)

- (一) 黃志工目前一週加上導師時間，共負責15堂課，認為學校服務狀況與赴任前預期無太大落差，故適應狀況大致良好。黃志工肯定學校解決志工問題的能力，故在合作單位內有無其他志工學長姐可提供諮詢，對新任志工影響不大。以黃志工為例，平日比較會麻煩到劉志工的事情就是詢問有關於志工季報等此類與本會有關之行政事務。
- (二) 黃志工認為建華高中係一適合繼續派遣志工之合作單位，學校確實需要教師，且有多年管理志工經驗，瞭解志工會在哪些層面遇到適應困難、瞭解如何對待和照顧志工、安排志工的服務內容。即便是無經驗之應屆畢業生擔任志工，只要事先調整好心態就不會太大問題，比較有困擾的是如何「教學」，黃志工表示出發前已由前任志工處得知學生的程度落差大或是程度不佳，但來了以後才知道實際差距，會需要花時間調適，尤其是泰國生活步調較台灣緩慢，如果未來的志工是自我要求高、要求完美的人，在服務工作

適應上會比較辛苦，倘有志工相關經驗者將較能勝任長期志工服務。

- (三) 有關教學志工另擔任導師乙節，黃志工認為由於校內教師大部分均為導師，爰志工並不會覺得導師是被額外分派的工作；擔任導師反而更有機會和學生拉近距離，更容易參與到學校活動。且上課時，志工必須要專心講課、無法與學生深入互動，唯有透過擔任導師之機會讓志工可更瞭解學生。以導師工作來說，需要額外負擔的事情就是改週記和帶班，而這些內容對於志工服務工作負擔並不大，所以黃志工樂意擔任導師工作。
- (四) 黃志工認為學校所提供住宿環境舒適、愜意，且最近剛翻修屋頂並重新粉刷，10月時校方也一併將使用多年的床墊換新，基本上志工赴任僅需帶著行李箱即可入住；宿舍房間設備大同小異，但該有的均有，校長亦為教師添購公用吹風機及燙衣板。
- (五) 此外，滿堂村治安良好，教師宿舍亦不需要鎖門，即便志工搭校車外出，採買物品甚至可直接放貨車後方都不會失竊。健康部分，村裡有衛生所但無醫生駐診故僅能拿藥；另由於中文部無校護，學生或教師生病會去附近的美賽診所就醫，教師辦公室亦有常備成藥；重症會送清萊市區。志工亦對本會所提供之簡易醫藥包中之防蚊液成效相當肯定。
- (六) 志工通常會步行或騎腳踏車去附近採買日常用品，距離學校步行10分鐘路程之雜貨店幾乎一應俱全，惟有麵包需要去騎腳踏車約10-15分鐘的7-11便利商店購買；如果要購

買比較特別的品項又很急的話，亦可委請其它要出門的老師協助採買。

- (七) 黃志工分享對這半年多的志工服務的感想，她覺得在泰北的志工生活比較像 Gap Year，讓她能從繁忙的步調中暫時喘一口氣。另志工觀察到由於泰國學制跟台灣不同，短期志工如要到泰北服務，最適宜的時間點就是學校放假的時候，例如 3、4 月，較不會影響到學校正規課程進度；倘無法在泰國學校放假的時間進行服務，在行前與校方的溝通、協調便顯得相當重要，須與校方討論服務內容和方式，以免影響課程進度。

附件四、拍攝脚本

場：1	拍攝地點：光復高中、建華高中、茶房村、滿堂村	時間：白天、晚上
角色：無		
影部	字卡	聲部
<ul style="list-style-type: none"> ● 校園空景(校舍、教室) ● 學生上課 ● 籃球場 ● 茶房村環境 ● 滿堂村環境 ● 具歷史意義的地標、建築 		

場：2	拍攝地點：光復高中/建華高中	時間：白天
角色：顏協清校長、梁梅華校長(督導單位)		
影部	字卡	聲部
<ul style="list-style-type: none"> ● 簡介兩校校史、目前概況(學生人數、學制、學生來源) ● 說明泰北僑校的上課時間為何是晚上(強調僑校學生白天還有泰國學校要上) ● 為什麼需要志工協助教學? 		

場：3	拍攝地點：光復高中	時間：白天
角色：李○珣志工		
影部	字卡	聲部
<ul style="list-style-type: none"> ● 拍攝李○珣服務環境，請志工介紹她的服務內容，大多處理哪些類型的問題。 ● 介紹志工宿舍以及日常娛樂等 	校護志工	

場：4	拍攝地點：光復高中	時間：傍晚
角色：李○任志工		
影部	字卡	聲部

<ul style="list-style-type: none"> ● 拍攝李○任授課情形，請志工介紹他是怎麼備課、使用哪些教材 ● 李○任分享教學的心得以及曾遇到的教學問題 	商概教學志工	
--	--------	--

場：5	拍攝地點：光復高中	時間：傍晚
角色：洪○瀚志工		
影部	字卡	聲部
<ul style="list-style-type: none"> ● 拍攝洪○瀚批改學生作業或指導學生的互動畫面 ● 分享曾遇到文化上的衝突、如何處理，以及在泰國與台灣兩個不同的環境生活，有哪些值得我們效法/學習的地方 ● 拍攝志工結束一天課程後從教室走到宿舍的畫面；如天色太暗不便拍攝，改為志工從宿舍走到教室準備上課 	數學教學志工	

場：6	拍攝地點：光復高中	時間：晚上
角色：學生		
影部	字卡	聲部

由學生介紹志工老師的教學科系和老師的互動，上課印象最深刻的事情等		
----------------------------------	--	--

場：7	拍攝地點：建華高中	時間：傍晚
角色：劉○婷志工		
影部	字卡	聲部
<ul style="list-style-type: none"> ● 拍攝劉○婷批改學生作業或指導學生的互動畫面 ● 分享最大的收穫和服務感想 ● 分享服務中文化交流經驗 	英文教學志工	

場：8	拍攝地點：志工宿舍	時間：白天
角色：黃○恩志工		
影部	字卡	聲部
<ul style="list-style-type: none"> ● 對自己身為老師的期許，服務時如何要求自己 ● 分享畢業後選擇擔任海外志工的原因、家人的支持 		

場：9	拍攝地點：建華高中	時間：晚上
角色：學生		

影部	字卡	聲部
<ul style="list-style-type: none">● 學生分享老師的趣事● 拍攝師生歡樂大笑的畫面		