

亞東科技大學

111 學年 第 1 學期 具服務學習內涵課程 目 錄

- 01 - 結案報告書
- 02 - 準備階段-服務前
- 03 - 服務執行
- 04 - 反思-學生反思報告
- 05 - 反思-教學助理心得、工作紀錄
- 06 - 活動成果簡報
- 07 - 服務志工門檻抵免名冊

01-結案報告書

亞東科技大學

111 學年度第 1 學期服務學習課程成果報告書

填表日期： 111 年 12 月 20 日

壹、開課基本資料

課程總類	具服務學習內涵課程	開課單位	工商業設計系
課程名稱	初探服務設計	修課人數	49
開課學期	111 學年 ☒ 上學期 ☐ 下學期	選必修別/學分	☒ 選修 ☐ 必修 2 學分
任課教師	張哲肇	聯絡電話	0918105607
		電子郵件	FJ025@mail.aeust.edu.tw
服務學習 助理	簡筠玲	聯絡電話	0908934934
		電子郵件	melody.930826@gmail.com

貳、執行成果

課程目標	應用服務設計方法、流程與工具，針對社會議題，提出能用、好用且令人想用的創新服務方案，由此促進社會、產業與經濟的發展。			
課程大綱	應用「服務設計」進行社會創新，即是透過設計思考的觀點。			
教學策略及重要流程	1. 前往板橋動物之家進行志工服務 2. 針對「動物保護防疫」公共服務提出新設計方案			
服務機構名稱	新北市板橋區板橋動物之家			
服務機構類型	☐ 老人照護 ☐ 身心障礙 ☐ 兒童青少年 ☐ 社區服務 ☐ 非營利機構 ☐ 學校服務 ☐ 交通服務 ☒ 其他：			
服務內容說明	修課學生以小組方式，針對可及的在地社區「動物保護防疫」公共服務個案進行創新服務的提案與再設計。透過課堂講授與即時習作，學生先立即練習使用相關工具且內化知識，再進一步於課後針對所選目標個案加以應用；最終，各小組將提出一套完整且初具可行性的創新動物保護防疫公共服務計方案。			
服務機構聯絡人	楊玉萍	聯絡電話	0920707611	
		電子郵件	Country1210@gmail.com	
服務機構住址	新北市板橋區板城路 28-1 號			
省思或建議 (延續性規劃)	1. 本次課程之現場服務學習，因板橋動物之家每周提供五或六天、每天二個時段、每時段四人次之服務機會，且尚有其他大專或高中學生登記，故較不易臨時安排學生前往；未來可更提早讓修課學生登記前往時段和預約。 2. 針對課程中服務相關理論的解說，修課生較缺乏學習動力，但對於實作項目則能夠積極投入；未來可採用先進行實作再讓學生事後反思方式，提高學習效果。			
服務日期	活動內容	活動地點	參與學生數	受服務人數
2022/11/16	動物保護服務設計-服務現場理解	板橋動物之家	33	20
2022/11/30	動物保護服務設計-社會環境與對象	亞東科技大	36	20

	理解分析	學 20404 教室		
2022/12/07	動物保護服務設計-構想發展.動保旅程設計	亞東科技大學 20404 教室	36	20
2022/12/14	動物保護服務設計-動保服務細節設計	亞東科技大學 20404 教室	36	20
2022/12/21	動物保護服務設計-動保服務成果展示與檢討	亞東科技大學 20404 教室	36	20
2022/11/02-12/06	動物保護服務現場實習	板橋動物之家	26	20



照片說明：上課時認真的樣子



照片說明：小組討論



照片說明：小組討論



照片說明：業師講解



照片說明：參訪動物之家



照片說明：參訪動物之家

02-準備階段-服務前

準備階段-服務前

業師報告檔案

→ 陪伴 → 拍照 → 分享 → 重複 →



招募志工,說明,傳承,分享,堅持...



被咬傷 從頭,身體,屁股..



棄養當天紀錄



你覺得你可以做什麼？

03-服務執行

03 服務執行



先在教室利用便利貼的方式來小組討論主題



到板橋動物之家參訪及實習

02 關於領養

領養代替購買，是放下自己的喜好，成全一個無依無靠的生命，用在那些無家可歸、找不到家的流離動物身上，以愛心去驅趕這生產與消費生命的命運，或承認因民意對於特定品種的憂慮心，讓非法繁殖延續下去。

每一隻流浪動物都是一個等待被救贖的大陸，牠們在茫茫地懂得被救贖的、願意花時間照顧牠的人，當牠們給流浪的牠們一個機會，牠們也會給你意想不到的驚喜，雖然流浪過它們你依舊會被愛。

每一隻流浪動物都有一股在等待救贖的大德，牠們在茫然地懂得愛牠的，願意花時間照顧牠的人，當你願意給流浪的牠們一個機會，牠們也會給你意想不到的驚喜，雖然流浪過但牠們依舊值得被愛。

[illegible]

Figure 1 is a circular diagram illustrating the relationship between the four major religions in China. The diagram is divided into four quadrants by a vertical line and a horizontal line. The quadrants are labeled: Top-Left: Buddhism, Top-Right: Taoism, Bottom-Left: Christianity, and Bottom-Right: Islam. Each quadrant contains a list of religious groups and their approximate numbers. The center of the diagram is labeled 'Central Core'.

Religion	Group	Approximate Number
Buddhism (Top-Left)	Chinese Buddhism	250 million
	Tibetan Buddhism	10 million
	Vajrayana Buddhism	10 million
	Niagara Buddhism	10 million
Taoism (Top-Right)	Chinese Taoism	250 million
	Tibetan Taoism	10 million
	Vajrayana Taoism	10 million
	Niagara Taoism	10 million
Christianity (Bottom-Left)	Chinese Christianity	250 million
	Tibetan Christianity	10 million
	Vajrayana Christianity	10 million
	Niagara Christianity	10 million
Islam (Bottom-Right)	Chinese Islam	250 million
	Tibetan Islam	10 million
	Vajrayana Islam	10 million
	Niagara Islam	10 million

A diagram of a human silhouette with various colored boxes placed around it, representing different body parts and their corresponding colors. The boxes are labeled with Korean text and colors: head (orange), neck (yellow), chest (pink), stomach (green), back (blue), arms (orange), legs (blue), and feet (orange). The boxes are arranged to show the distribution of colors across the body.

[illegible]

04-反思-學生反思報告

修課名稱	初探服務設計	授課教師	張哲肇
姓名	張丞緯	學號	108103230

- 1 這次到了板橋動物之家做服務學習，我被分配到貓咪收容處做清潔整理的工作，相比犬類收容的地方，貓顯得安靜而且整潔許多，也沒有那麼多異味，但相比之下貓就很容易受到驚
- 10 嚇，所有的動作都需要更加輕巧，但好在收容處的動物們好像都很習慣人在旁邊，所以其實並沒有遇到貓咪突然暴走的情況；經過一陣清潔，籠區都整理得差不多了，我們負責將一些舊報紙分攤整理方便飼養元給籠子更換墊材以保持籠子的整潔。工作途中也有許多來探訪收容所的民眾，希望這些貓咪都可以找到一個溫暖安全的家。

※ 本表可自行增加頁數。

亞東科技大學

111 學年度第 1

學期服務學習心得報告

修課名稱	初探服務設計	授課教師	張哲肇
姓名	李哲漢	學號	111102112

1	我	覺	得	我	在	這	門	課	學	到	的	是	,	學	會
	去	思	考	到	去	做	一	個	服	務	項	目	是	需	要
	多	方	面	的	思	考	和	新	奇	的	創	新	服	務	設
	計	,	看	到	老	師	講	解	環	境	分	析	圖	和	同
	理	心	地	圖	以	及	身	體	地	圖	和	顧	客	旅	程
	地	圖	的	時	候	就	覺	得	去	做	一	件	服	務	設
	計	的	項	目	是	需	要	多	方	向	的	思	考	,	去
	思	考	問	題	的	要	點	,	去	分	析	整	體	的	環
	境	,	去	了	解	到	顧	客	到	底	需	要	什	麼	東
10	西	,	這	些	都	是	要	去	進	行	全	方	位	的	思
	考	,	才	能	知	道	說	如	果	要	設	計	一	個	服
	務	項	目	,	事	前	要	準	備	什	麼	和	要	先	做
	什	麼	調	查	等	等	的	事	,	之	後	老	師	帶	著
	我	們	用	便	條	紙	做	了	一	次	,	過	程	中	要
	去	思	考	的	要	點	有	很	多	,	要	去	調	查	的
	資	料	也	有	很	多	,	之	後	了	解	到	原	來	要
	去	做	一	件	服	務	設	計	是	要	做	很	多	的	考
	查	跟	考	量	的	,	還	要	先	預	想	顧	客	的	需
	求	,	思	考	到	很	多	方	面	的	事	,	這	樣	才
20	算	好	的	服	務	設	計	。							

※ 本表可自行增加頁數。

修課名稱	初探服務設計	授課教師	張哲肇
姓名	范辰羽	學號	111112101

1			我	前	往	動	物	之	家	，	才	剛	踏	進	門
	口	，	就	聽	見	貓	貓	狗	狗	的	喧	鬧	聲	，	做
	完	登	記	後	，	那	裡	的	人	員	帶	領	我	跟	朋
	友	們	前	往	喵	喵	的	家	，	踏	進	去	之	前	還
	要	仔	細	消	毒	，	避	免	帶	給	動	物	感	染	，
	牠	們	部	分	的	免	疫	力	不	太	好	，	我	接	收
	指	示	拿	取	一	定	數	量	的	飼	料	盆	與	貓	砂
	盆	，	再	跟	隨	進	入	動	物	醫	療	室	，	旁	邊
	有	好	幾	籠	貓	咪	，	比	起	喵	喵	的	家	，	這
10	裡	的	貓	比	較	躁	動	，	工	作	人	員	熟	練	的
	從	籠	子	裡	抽	出	用	過	的	飼	料	盆	和	貓	砂
	盆	，	而	我	們	事	先	把	乾	淨	的	貓	砂	盆	裝
	上	貓	砂	，	再	遞	給	工	作	人	員	，	我	們	清
	潔	用	過	的	貓	砂	盆	，	我	往	旁	邊	看	發	現
	醫	生	正	在	幫	貓	咪	做	手	術	，	手	術	台	上
	的	貓	咪	被	注	射	麻	醉	，	變	成	任	由	擺	佈
	的	模	樣	，	只	有	旁	邊	的	心	電	圖	作	為	牠
	還	有	生	命	跡	象	的	證	明	。	清	潔	乾	淨	後
20	，	乾	淨	的	貓	砂	盆	已	經	換	好	，	接	著	放
	入	飼	料	盆	，	飼	料	盆	先	前	做	好	了	固	定
	的	飼	料	配	給	，	再	注	入	乾	淨	的	水	到	飲
	水	盆	，	工	作	就	完	成	了	，	我	們	還	陪	貓
	咪	玩	，	發	現	每	天	要	照	顧	這	些	小	動	物
	很	不	容	易	。										

※ 本表可自行增加頁數。

修課名稱	初探服務設計	授課教師	張哲肇老師
姓名	林巧晨	學號	111112104

1	我	覺	得	去	新	北	動	物	之	家	服	務	是	很	開
	心	也	是	很	難	過	的	一	件	事	情	,	開	心	是
	因	為	看	到	很	多	可	愛	的	貓	咪	,	難	過	是
	因	為	我	那	天	是	照	顧	生	病	的	貓	咪	,	那
	時	候	是	健	康	的	貓	咪	跟	生	病	的	貓	咪	分
	開	,	因	為	怕	生	病	的	貓	咪	把	病	毒	傳	染
	給	健	康	的	貓	咪	,	當	我	進	到	生	病	的	貓
	咪	的	那	個	房	間	的	時	候	,	我	就	看	到	裡
	面	有	三	隻	貓	咪	已	經	回	去	喵	星	球	了	,
10	,	而	且	有	一	隻	貓	咪	跟	其	中	一	隻	已	經
	去	世	的	貓	咪	住	在	一	起	,	那	時	候	我	看
	到	那	隻	貓	躲	在	角	落	瑟	瑟	發	抖	的	模	樣
	讓	我	覺	得	很	心	疼	那	隻	貓	咪	的	心	裡	一
	定	很	難	過	,	因	為	跟	牠	住	在	一	起	的	同
	伴	去	世	了	,	並	且	可	能	在	深	夜	去	世	的
	,	當	牠	一	覺	醒	來	看	到	牠	的	同	伴	去	世
	,	一	定	也	嚇	到	了	,	看	到	那	隻	楚	楚	可
	憐	的	貓	真	讓	人	感	到	心	疼	,	之	後	我	有
	清	理	貓	砂	和	裝	新	的	貓	砂	給	貓	咪	們	使
	用	,	我	還	有	洗	貓	砂	盆	和	貓	吃	飯	的	碗
20	但	是	洗	碗	都	要	彎	腰	,	所	以	我	洗	完	的
	時	候	腰	真	的	很	酸	,	但	是	當	我	看	到	那
	些	可	愛	的	貓	咪	的	時	候	又	覺	得	這	一	切
	都	值	得	了	,	最	後	我	也	有	拿	到	服	務	時
	數	,	當	時	的	我	真	的	很	開	心	。			

亞東科技大學														
111	學年度第	1	學期服務學習心得報告											

修課名稱	初探服務設計					授課教師			張哲肇					
姓名	簡筠玲					學號			111112105					

1	初	探	服	務	設	計	這	門	課	,	我	們	去	了	板
	橋	動	物	之	家	參	訪	。	並	且	透	過	公	共	服
	務	提	出	新	設	計	方	案	。	我	們	這	組	組	員
	都	非	常	配	合	,	有	什	麼	想	法	就	會	一	起
	討	論	!	去	動	物	之	家	做	服	務	時	,	看	到
	這	些	貓	狗	身	上	很	多	傷	疤	感	到	很	欣	慰
	,	所	以	我	們	這	組	打	算	以	領	養	為	主	題
	讓	領	養	回	去	的	主	人	們	先	熟	悉	要	領	養
	的	寵	物	,	不	讓	他	們	在	被	拋	棄	一	次	。
10	給	他	一	個	溫	暖	的	家	。	做	完	報	告	之	後
	,	了	解	到	做	一	件	服	務	設	計	是	件	不	簡
	單	的	事	,	很	多	要	考	量	的	點	,	還	要	以
	顧	客	的	需	求	來	思	考	,	這	樣	才	是	好	的
	服	務	設	計	。	經	過	這	次	的	課	程	,	學	到
	了	很	多	知	識	及	新	的	體	驗	,	很	有	收	穫
	謝	謝	老	師	。										
20															

※ 本表可自行增加頁數。

修課名稱	初探服務設計	授課教師	張哲肇
姓名	林孟潔	學號	111112110

[illegible]

※ 本表可自行增加頁數。

亞東科技大學

111 學年度第 1

學期服務學習心得報告

修課名稱	初探服務設計	授課教師	張哲肇
姓名	姜宇倩	學號	111112114

1	經	過	這	學	期	的	課	程	，	我	學	習	到	了	很
	多	的	知	識	，	初	探	服	設	計	的	老	師	在	其
	中	的	一	周	，	請	了	動	物	之	家	的	志	工	來
	演	講	，	告	訴	我	們	，	有	許	多	的	貓	和	狗
	狗	都	是	因	為	生	病	或	亂	叫	、	亂	抓	、	亂
	咬	被	主	人	丟	棄	在	這	邊	的	，	有	一	些	是
	被	主	人	丟	棄	在	馬	路	上	的	，	有	一	些	動
	身	上	有	芯	片	，	有	聯	繫	上	主	人	，	但	主
		人	並	沒	有	領	回	去	。	我	們	在	11	月	分
10	的	時	後	，	有	去	動	物	之	家	幫	忙	，	去	清
	理	貓	砂	，	給	貓	咪	準	備	食	物	，	有	一	些
	咪	在	玩	衛	生	紙	，	把	籠	子	搞	的	像	垃	圾
	場	，	全	部	都	是	衛	生	紙	，	剛	好	我	和	同
	學	去	的	時	後	有	看	到	有	隻	貓	咪	被	領	養
	走	，	真	是	替	牠	高	興	，	有	溫	暖	的	家	了
	。	動	物	之	家	有	養	狗	和	貓	，	我	們	有	和
	貓	咪	玩	，	同	學	用	逗	貓	棒	吸	引	牠	，	可
	是	貓	咪	都	不	理	她	，	一	直	往	縫	隙	裡	鑽
		，	後	來	又	往	高	處	跳	，	就	是	不	理	我
20	們	。	老	師	後	來	帶	著	全	班	同	學	一	起	去
	了	動	物	之	家	，	那	裡	的	志	工	有	介	紹	到
	動	物	之	加	養	的	狗	叫	大	頭	，	有	的	同	學
	怕	狗	，	躲	的	遠	遠	的	，	有	的	是	上	前	去
	摸	摸	牠	。											

111 學年度第 1

111 學年度第 1

修課名稱	初探服裝設計	授課教師	張哲肇
姓名	郭旻珍	學號	111112123

[illegible]

※ 本表可自行增加頁數。

亞東科技大學

111 學年度第 1

學期服務學習心得報告

修課名稱	初探服務設計	授課教師	張哲肇
姓名	詹淨仔	學號	111112124

1	這	次	老	師	安	排	我	們	到	動	物	之	家	做	服
	務	,	剛	開	始	的	我	是	真	的	完	全	無	法	接
	受	,	也	非	常	的	害	怕	小	狗	小	貓	,	不	過
	經	過	那	邊	的	志	工	姊	姊	們	的	陪	伴	,	以
	及	細	心	的	解	說	,	逐	漸	讓	我	卸	下	心	防
	來	與	牠	們	互	動	。	不	過	最	讓	我	震	驚	的
	一	幕	是	有	一	隻	狗	狗	全	身	是	傷	,	我	好
	奇	了	問	裡	面	的	志	工	,	牠	怎	麼	會	這	樣
	志	工	就	說	牠	是	被	丟	棄	在	路	邊	然	後	被
10	老	鼠	咬	傷	的	,	頓	時	我	腦	中	一	片	空	白
	,	覺	得	棄	養	牠	的	人	很	可	惡	,	為	什	麼
	要	這	樣	對	一	個	小	動	物		,	之	後	我	們
	到	了	貓	咪	診	療	室	幫	忙	洗	盆	子	、	餵	藥
	、	拖	地	、	掃	地	等	等	的	工	作	後	,	志	工
	姊	姊	們	就	讓	我	們	療	癒	一	下	,	嚕	嚕	貓
	,	剎	那	間	,	我	實	在	第	一	次	覺	得	貓	咪
	好	可	愛	。	到	家	後	,	回	想	今	天	的	事	,
	就	覺	得	你	既	然	下	定	決	心	要	領	養	了	,
	就	不	要	隨	便	的	棄	養	牠	,	畢	竟	牠	跟	人
20	一	樣	都	是	有	自	尊	的	,	以	上	就	是	我	去
	動	物	之	家	的	心	得	感	想	。					

※ 本表可自行增加頁數。

修課名稱	初探服務設計	授課教師	張哲肇
姓名	鄭宜汶	學號	111112125

1			這	個	選	修	課	讓	我	了	解	到	許	多	之
	前	不	太	會	去	接	觸	到	的	課	程	，	例	如	去
	動	物	之	家	讓	我	知	曉	關	於	裡	面	在	做	什
	麼	，	以	及	領	養	寵	物	需	要	清	楚	了	解	並
	做	到	的	事	情	，	還	有	資	金	來	源	以	及	志
	工	在	裡	面	是	在	做	什	麼	事	情	，	那	時	後
	去	幫	忙	做	志	工	拿	服	務	時	數	就	在	裡	面
	體	會	到	做	志	工	沒	有	想	像	中	簡	單	，	反
	而	要	做	的	事	情	沒	有	表	面	上	看	起	來	那
	麼	輕	鬆	，	所	以	事	情	不	能	只	看	表	像	要
10	去	體	驗	過	才	知	道	當	中	的	辛	苦	，	加	上
	裡	面	有	些	動	物	都	是	流	浪	被	撿	到	的	所
	以	提	倡	領	養	代	替	購	買	是	一	個	很	好	的
	政	策	，	但	是	現	在	很	多	人	都	因	為	一	時
	興	起	把	寵	物	帶	回	家	，	之	後	又	棄	養	這
	個	行	為	真	的	很	不	可	取	，	所	以	希	望	如
	果	真	的	想	養	請	考	慮	清	楚	，	不	要	讓	毛
	小	孩	們	在	一	次	被	拋	棄	了	。				
20															

※ 本表可自行增加頁數。

亞東科技大學

111 學年度第 1

學期服務學習心得報告

修課名稱	服務初探設計	授課教師	張哲肇老師
姓名	陳怡婷	學號	111112126

1	我	覺	得	這	一	次	的	服	務	學	習	很	有	趣	,
	因	為	我	認	為	去	動	物	之	家	做	服	務	學	習
	,	去	那	邊	幫	忙	做	一	些	有	關	動	物	之	間
	的	事	情	,	我	當	時	去	到	那	邊	做	服	務	學
	習	時	,	我	們	有	去	幫	忙	掃	全	區	的	落	葉
	,	雖	然	全	區	沒	有	很	大	,	但	是	當	時	的
	風	非	常	大	,	落	葉	就	一	直	掉	,	但	最	後
	還	是	盡	可	能	的	掃	乾	淨	了	,	之	後	我	們
	就	去	幫	忙	洗	貓	咪	吃	飯	的	碗	,	當	時	是
10	我	是	先	幫	忙	把	泡	在	消	毒	水	的	碗	拿	出
	來	用	清	水	沖	乾	淨	,	再	來	把	沖	乾	淨	的
	碗	晾	乾	,	再	來	把	用	過	的	碗	洗	一	洗	,
	再	放	在	消	毒	水	進	行	消	毒	,	我	覺	的	動
	物	之	家	這	樣	的	做	法	非	常	好	,	因	為	能
	夠	讓	小	貓	咪	能	夠	吃	的	安	心	,	雖	然	去
	到	那	邊	做	的	東	西	不	多	,	但	是	我	還	想
	多	幫	忙	一	些	事	情	,	因	為	我	非	常	喜	歡
	動	物	,	很	想	幫	忙	動	物	處	理	一	些	瑣	碎
	的	事	情	,	所	以	我	覺	得	能	夠	去	到	動	物
20	之	家	做	服	務	學	習	非	常	的	有	趣	,	讓	我
	學	習	到	原	來	在	動	物	之	家	裡	面	要	做	的
	事	情	非	常	多	,	我	也	能	學	習	到	要	如	何
	去	幫	住	動	物	一	些	事	情	,	能	夠	在	去	做
	一	次	服	務	學	習	我	會	想	去	做	不	同	的	學
	習	服	務	。											

※ 本表可自行增加頁數。

亞東科技大學

111 學年度第 一

學期服務學習心得報告

修課名稱	初探服務設計	授課教師	張哲肇
姓名	顧翔鈞	學號	111112203

1	經	由	這	次	的	外	出	參	訪	，	了	解	到	動	物
	之	家	的	整	體	環	境	以	及	局	部	規	劃	，	還
	有	更	加	體	會	到	了	這	些	貓	貓	狗	狗	所	身
	處	的	環	境	是	如	何	，	親	眼	看	過	後	才	發
	覺	原	來	這	些	貓	狗	是	在	這	種	不	算	優	質
	的	場	域	所	生	活	，	大	略	看	完	園	區	後	不
	經	感	嘆	，	這	年	頭	的	棄	養	率	如	此	之	高
	，	甚	至	到	了	汜	濫	的	程	度	，	若	是	真	心
	喜	歡	貓	狗	及	小	動	物	就	不	應	該	輕	易	的
10	棄	養	，	而	是	當	作	家	人	細	心	呵	護	及	照
	顧	，	要	是	沒	有	信	心	照	顧	好	貓	狗	，	那
	就	更	不	應	該	去	進	行	購	買	小	動	物	這	行
	為	。 且	對	於	喜	愛	貓	狗	的	人	而	言	，	更	
	應	該	用	領	養	代	替	購	買	。 這	樣	不	但	拯	
	救	一	個	小	生	命	，	也	能	使	毛	小	孩	有	一
	個	溫	暖	的	家	。									
20															

※ 本表可自行增加頁數。

亞東科技大學

111 學年度第 1

學期服務學習心得報告

修課名稱	初探服務設計	授課教師	張哲肇
姓名	陳宣竹	學號	111112204

1	我	覺	得	經	過	這	一	學	期	的	課	程	，	讓	我
	從	原	本	不	熟	悉	的	領	域	，	漸	漸	的	了	解
	到	了	這	門	課	程	在	學	習	什	麼	，	從	一	開
	始	的	服	務	設	計	定	義	，	到	了	如	何	透	過
	組	員	討	論	出	一	個	完	整	的	服	務	設	計	，
	是	一	件	不	容	易	的	事	情	，	必	須	要	組	員
	一	起	討	論	，	以	及	老	師	的	建	議	，	才	能
	做	出	一	個	完	整	的	服	務	設	計	，	而	且	也
	要	往	不	同	的	角	度	去	思	考	問	題	，	才	能
10	出	現	不	一	樣	的	結	果	，	因	為	每	個	人	的
	想	法	都	不	同	，	所	以	我	們	可	以	統	整	每
	個	人	的	想	法	，	這	樣	就	會	有	其	他	成	果
	。在	課	程	上	我	學	習	到	了	，	環	境	分	析	
	圖	、	同	理	心	地	圖	、	身	體	地	圖	、	以	及
	顧	客	旅	程	地	圖	，	這	讓	我	學	習	到	了	每
	一	個	地	圖	的	用	處	，	透	過	這	些	地	圖	，
	能	更	有	效	的	規	劃	出	方	案	，	也	能	清	楚
	明	白	該	如	何	去	做	下	一	步	驟	。雖	然	這	
	些	過	程	都	不	容	意	，	有	時	想	法	也	會	卡
20	住	，	但	是	經	過	老	師	的	建	議	，	讓	我	們
	有	了	方	向	，	完	成	設	計	方	案	。			

※ 本表可自行增加頁數。

修課名稱	初探服務設計	授課教師	張哲肇
姓名	簡玉如	學號	111112205

1	接	觸	平	時	不	會	接	觸	到	的	事	物	,	感	到
	很	新	鮮	、	特	別	,	也	了	解	到	對	一	項	服
	物	的	設	計	並	不	簡	單	,	需	要	經	過	團	隊
	的	討	論	與	創	新	發	想	,	並	且	要	一	再	統
	整	、	確	認	方	案	,	最	終	才	能	設	計	出	一
	個	合	適	且	完	善	的	服	務	,	透	過	去	板	橋
	動	物	之	家	,	才	發	覺	到	現	在	有	許	多	人
	會	棄	養	動	物	或	是	有	很	多	動	物	在	路	邊
	流	浪	,	在	收	容	所	的	動	物	,	讓	人	看	著
10	很	不	捨	,	有	生	病	的	、	受	傷	的	,	甚	至
	是	死	亡	還	來	不	及	處	理	的	,	都	有	看	到
	,	也	因	此	嘗	試	設	計	關	於	動	物	的	服	務
	,	雖	然	成	果	還	不	太	完	善	,	但	由	衷	希
	望	在	收	容	所	的	動	物	可	以	找	到	新	家	,
	並	且	有	一	個	愛	護	牠	的	新	主	人	,	不	會
	讓	牠	再	次	流	浪	了	,	老	師	的	教	學	很	詳
	細	,	也	很	多	元	,	讓	我	們	學	習	起	來	較
	有	趣	又	可	以	真	的	學	習	到	新	知	識	,	跟
	印	象	中	的	設	計	不	太	一	樣	,	涉	及	到	服
20	務	那	方	面	,	就	沒	想	的	容	易	,	但	若	真
	的	做	出	一	項	好	的	服	務	設	計	,	對	該	服
	務	對	象	有	很	大	的	幫	助	。					

※ 本表可自行增加頁數。

修課名稱	初探服務學習	授課教師	張哲肇
姓名	吳怡庭	學號	111112225

1	一	開	始	我	們	去	參	觀	動	物	之	家	的	時	候
	，	我	沒	有	很	喜	歡	那	個	地	方	，	因	為	我
	非	常	的	害	怕	狗	，	在	加	上	那	裡	的	味	道
	有	點	臭	臭	的	，	可	是	我	又	會	覺	得	這	些
	小	動	物	們	好	可	憐	，	畢	竟	牠	們	都	是	被
	遺	棄	的	，	雖	然	我	沒	有	領	養	過	也	沒	有
	養	過	，	但	還	是	會	覺	得	牠	們	很	可	憐	，
	我	們	去	當	志	工	那	一	天	，	是	被	分	配	到
	小	貓	咪	住	的	地	方	，	而	我	清	理	的	則	是
10	貓	砂	盆	以	及	分	裝	小	貓	咪	的	藥	，	這	些
	工	作	之	餘	，	我	的	眼	睛	依	舊	離	不	開	牠
	們	，	實	在	是	太	可	愛	了	！	我	記	得	剛	到
	那	個	地	方	時	還	看	到	有	一	對	夫	妻	帶	著
	看	似	沒	有	生	命	的	小	狗	來	辦	手	續	，	我
	看	了	是	滿	眼	心	疼	！	然	後	我	們	離	開	前
	隔	離	中	的	貓	咪	們	似	乎	也	有	一	隻	因	為
	體	力	不	支	而	去	了	天	堂	，	所	以	我	覺	得
	想	要	養	小	動	物	們	都	要	先	想	清	楚	自	己
	是	否	負	擔	的	起	，	不	要	養	了	最	後	還	是
20	把	牠	們	給	拋	棄	了	。							

亞東科技大學

學年度第

學期服務學習心得報告

修課名稱	服裝設計	授課教師	張哲肇
姓名	李柏辰	學號	111105128

1	我	挺	喜	歡	這	一	門	課	的	,	雖	然	跟	我	想
	的	有	點	不	太	一	樣	,	但	還	是	收	獲	了	不
	少	,	學	到	了	服	物	個	案	,	因	為	我	們	這
	組	的	主	題	是	石	虎	嘛	,	也	讓	我	對	石	虎
	的	認	知	又	更	廣	了	,	即	使	不	愛	護	動	物
	,	也	不	要	傷	害	動	物	,	它	們	跟	我	們	一
	樣	也	是	有	生	命	的	,	不	能	被	這	樣	對	待
	,	它	們	只	是	想	要	一	個	溫	暖	的	家	而	已
	,	人	們	卻	不	段	破	壞	它	們	的	生	活	生	態
10	,	導	致	連	一	座	能	讓	它	們	生	活	的	山	都
	沒	有	,	所	以	人	們	才	要	為	它	們	建	造	個
	能	遮	風	擋	雨	的	庇	護	,	也	防	止	石	虎	在
	回	家	的	路	上	被	車	撞	到	而	死	亡	,	才	要
	在	有	石	虎	出	沒	的	地	方	貼	警	示	貼	語	,
	讓	車	速	降	下	來	,	石	虎	都	已	經	瀕	臨	絕
	種	了	,	所	以	我	們	要	更	愛	護	它	們	。	
20															

※ 本表可自行增加頁數。

05-反思-教學助理心得、
工作紀錄

亞東科技大學-服務學習課程
教學助理學期總心得

日期： 111 年 12 月 20 日

課程名稱：初探服務設計	授課教師姓名：張哲肇
班級：行銷 1A	學號：111112105
教學助理姓名：簡筠玲	協助教學時間：大一上學期
內 容	
在課程中，同學們都會配合課程進度完成小組作業，也很專心聽講。我們去板橋動物之家參觀時，同學們也都很踴躍的參與活動，很謝謝同學們的配合。服務設計是件不簡單的事，小組討論時，遇到不會的問題也會立馬反映給老師尋求協助，才有我們最後這麼完整的成果冊。雖然過程中會遇到各種困難，但我看到同學們努力不懈的精神還有積極參與，結果不管好壞都是值得讚許的。 這是我第一次當 TA，覺得自己做的雖然不是很好但也會盡力的做到最好。其中我也學到了很多，學到最多的事是當一個領導者，要監督同學交出目前的上課進度以及確認是否正確。這讓我體會到原來當一個領導者是不容易的，看似很輕鬆但背後卻有很多事情要做。也很謝謝老師選我當教學助理，希望之後有機會可以繼續擔任。	
授課教師 意見及簽章	

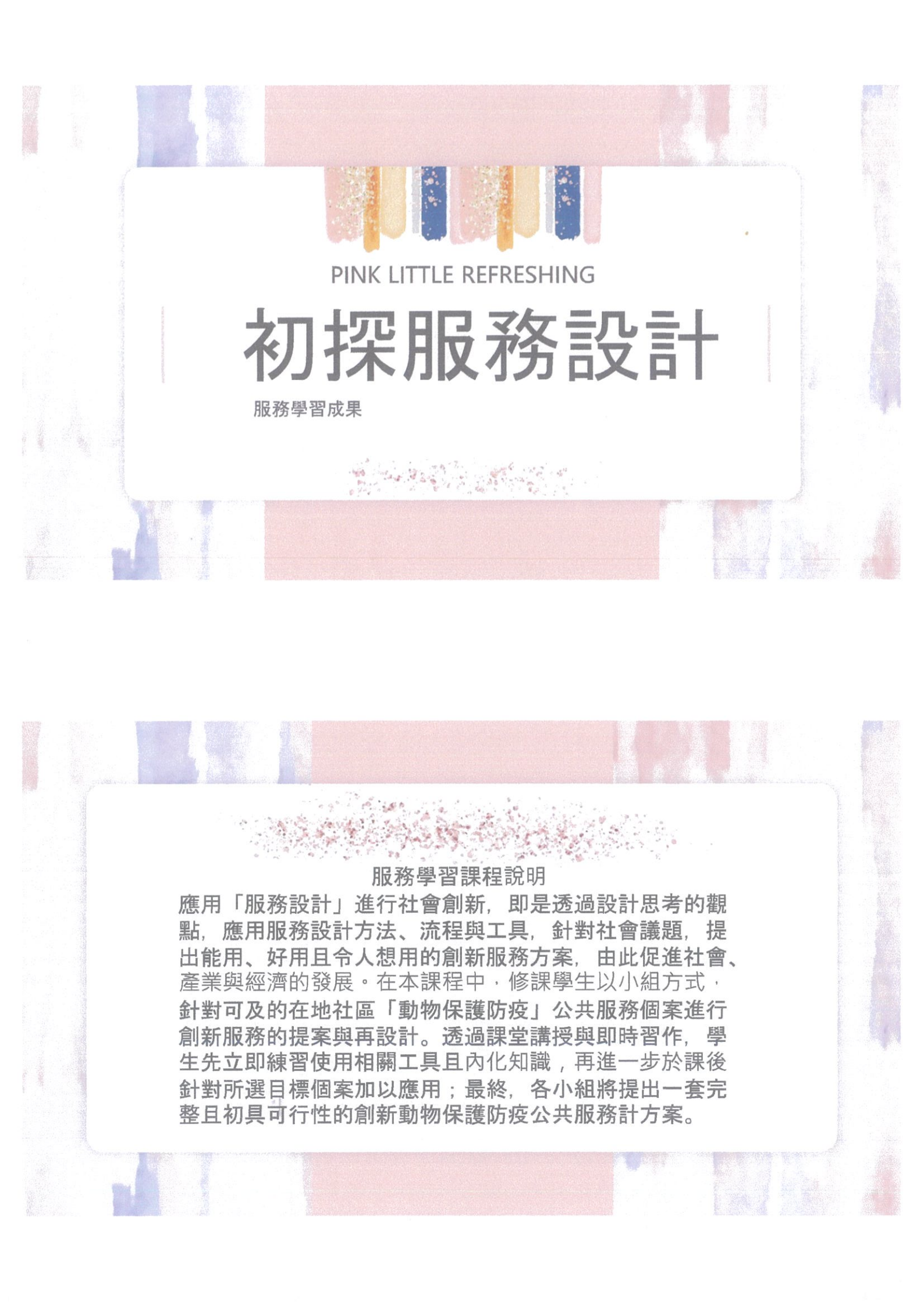
亞 東 科 技 大 學
服 務 學 習 教 學 助 理 工 作 記 錄 表

課程名稱	初探服務設計				授課教師	張哲肇
姓名	簡筠玲				班級	行銷與流通管理系 1 年 A 班
付款銀行					學號	111112105
次數	工 讀 時 間				工 作 項 目	備註
	日期	起	訖	時數		
1	10/12	1300	1500	2	製作報告	
2	10/26	1300	1500	2	設計體驗心得	
3	11/9	1300	1500	2	用服務時段登錄	
4	11/16	1300	1500	2	學期設計議題	
5	11/23	1300	1500	2	實作與檢討-環境分析圖+同理心地圖	
6	11/30	1300	1500	2	實作與檢討身體地圖+顧客旅程地圖	
7	12/7	1200	1300	1	開會	
8	12/7	1300	1500	2	實作與檢討	
9	12/14	1300	1600	3	製作期末報告	
10	12/16	1300	1600	3	製作成果發表會報告	
11	12/20	1200	1300	1	成果發表會	
12	12/27	1000	1200	2	製作成果冊	
13	1/3	1000	1200	2	製作成果冊	
14						
15						

合計 26 小時

老師簽核：張哲肇

06-活動成果簡報



PINK LITTLE REFRESHING

初探服務設計

服務學習成果



服務學習課程說明

應用「服務設計」進行社會創新，即是透過設計思考的觀點，應用服務設計方法、流程與工具，針對社會議題，提出能用、好用且令人想用的創新服務方案，由此促進社會、產業與經濟的發展。在本課程中，修課學生以小組方式，針對可及的在地社區「動物保護防疫」公共服務個案進行創新服務的提案與再設計。透過課堂講授與即時習作，學生先立即練習使用相關工具且內化知識，再進一步於課後針對所選目標個案加以應用；最終，各小組將提出一套完整且初具可行性的創新動物保護防疫公共服務計方案。



領養服務設計

CONTANTS

1

動物之家
介紹

2

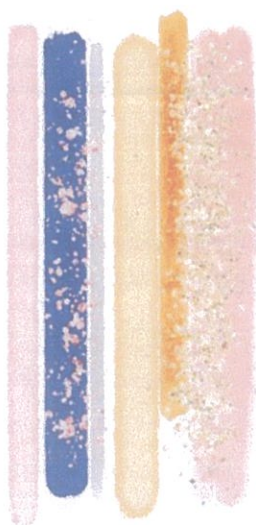
關於領養

3

環境分析圖
+同理心地圖

4

身體地圖
+顧客旅程地圖



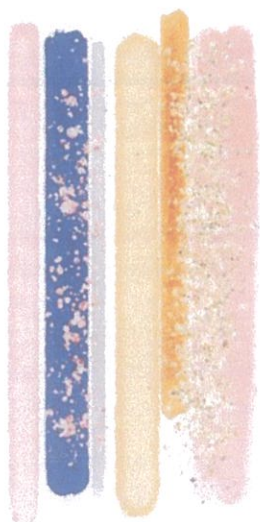
PART ONE

動物之家介紹

01 動物之家介紹



負責新北市流浪動物之收容認養、救傷醫療、定期篩檢管理、教育推廣，同時提供寵物過世集體火化服務。流浪動物造成各種社會問題。產生的原因有遭人遺棄，從家中逃跑，也有流浪動物自行繁殖所造成。而人們遺棄動物的原因，有結婚、上班等生活型態。造成民眾中斷飼養寵物的原因，大多是因為許多寵物在家庭中僅扮演附屬品的角色，而畜主也缺乏對飼養寵物應有的責任感所致。而當人們無法繼續飼養動物，動物又沒有適當的去處，便會流浪街頭，造成整個社會的問題。



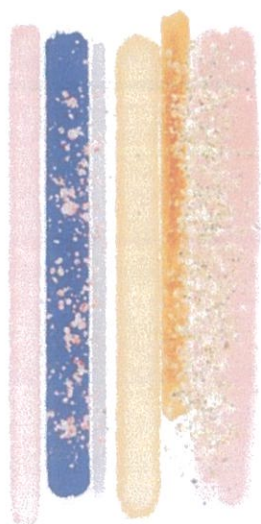
PART TWO

關於領養

02 關於領養

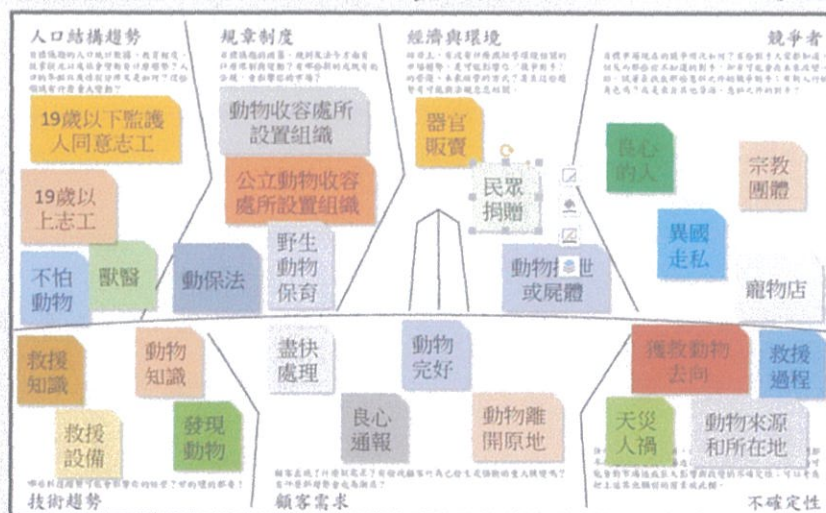
領養代替購買，是放下自己的喜好，成全一個無依無靠的生命，用在那些毫不起眼，找不到家的流浪動物身上，以減少犬貓被迫生產與丟棄生命的命運，或承擔因民眾對於特定品種的虛榮心，讓非法繁殖延續下去。

每一隻流浪動物都是一個在等待救贖的天使，牠們在等那個懂得愛牠的、願意花時間照顧牠的人，當你願意給流浪的牠們一個機會，牠們也會給你意想不到的驚喜。雖然流浪過但牠們依樣值得被愛。



PART
THREE
環境分析圖
+同理心地圖

經營環境分析圖 Context Map Canvas®



同理心地圖
Empathy Map

THINK & FEEL

希望有更多的新員工
小美的新教習
剛有寵物的人不要再對寵物
太難受
太不合
年近八旬的寵物都沒有什麼人理
感覺受委屈
三三三三三
寵物的心情如何呢?

HEAR

歡迎新員工的動物
歡迎新員工的動物
這首歌聽起來不錯
歡迎新員工的動物
寵物可愛
寵物奇

SEE

寵物的心情如何呢?
牠好像很怕人
牠好像很怕人
牠好像很怕人
牠好像很怕人
牠好像很怕人
牠好像很怕人

SAY

牠好像很怕人
牠好像很怕人
牠好像很怕人
牠好像很怕人
牠好像很怕人
牠好像很怕人

DO

牠好像很怕人
牠好像很怕人
牠好像很怕人
牠好像很怕人
牠好像很怕人
牠好像很怕人

PAIN

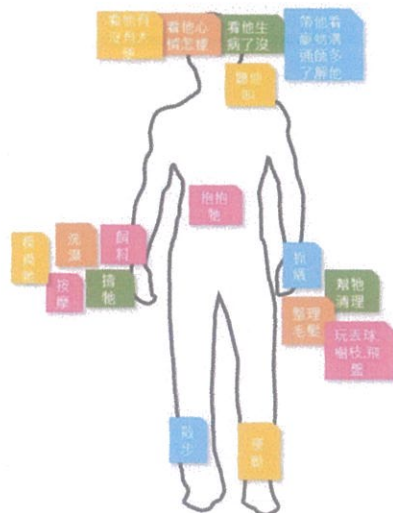
GAIN



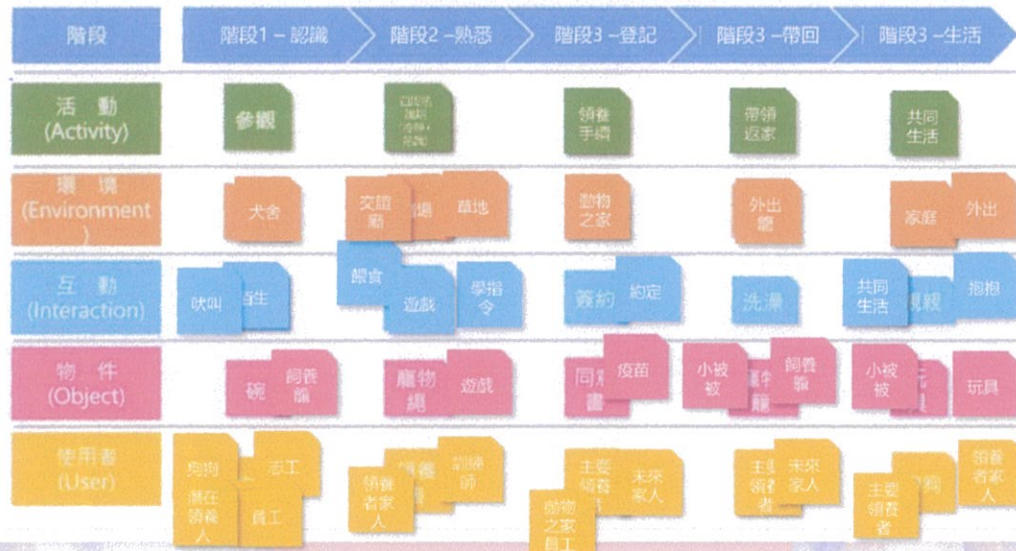
PART FOUR

身體地圖 + 顧客旅程地圖

04 身體地圖



04 顧客旅程地圖



04 顧客旅程地圖





感 | 謝 | 您 | 觀 | 賞

07-服務志工門檻抵免名冊

亞東科技大學
111 學年度第 1 學期具服務學習課程-
志工 12 小時畢業門檻抵免名冊

填表日期： 111 年 12 月 20 日

※課程名稱：初探服務設計

NO	單位 (系/年/班)	學號	姓名	備註
1	行銷與流通管理系 1 年級	111112101	范辰羽	(通過)
2	行銷與流通管理系 1 年級	111112104	林巧晨	(通過)
3	行銷與流通管理系 1 年級	111112105	簡筠玲	(通過)
4	行銷與流通管理系 1 年級	11111210	林孟潔	(通過)
5	行銷與流通管理系 1 年級	111112114	姜宇倩	(通過)
6	行銷與流通管理系 1 年級	111112123	郭旻珍	(通過)
7	行銷與流通管理系 1 年級	111112124	詹淨仔	(通過)
8	行銷與流通管理系 1 年級	111112125	鄭宜汶	(通過)
9	行銷與流通管理系 1 年級	111112126	陳怡婷	(通過)
10	行銷與流通管理系 1 年級	111112204	陳宣竹	(通過)
11	行銷與流通管理系 1 年級	111112205	簡玉如	(通過)
12	行銷與流通管理系 1 年級	111112224	賴姿瑜	(通過)
13	行銷與流通管理系 1 年級	111112225	吳怡庭	(通過)
14	日間部四技電機工 程系 1 年級	108103230	張丞緯	(通過)
15	日間部四技電機工 程系 1 年級	111103216	柯秉昌	(通過)

16	日間部四技電機工程系 1 年級	111103240	蕭宇琪	(通過)
17	日間部四技工業管理系 1 年級	111105128	李柏辰	(通過)

教師簽章：

111 學年度第 1 學期具服務學習課程- 志工部分時數核予-學生名冊

填表日期： 111 年 12 月 20 日

※課程名稱：初探服務設計

NO	單位 (系/年/班)	學號	姓名	核予時數	備註
1	工業管理系 1 年級	111105213	李虹儀	2 小時	
2	工業管理系 1 年級	111105214	蔡亞芹	2 小時	
3	行銷與流通管理系 1 年級	111112106	徐冠翔	2 小時	
4	行銷與流通管理系 1 年級	111112107	郭峻安	2 小時	
5	行銷與流通管理系 1 年級	111112109	楊嘉賢	2 小時	
6	行銷與流通管理系 1 年級	111112118	劉新羽	2 小時	
7	行銷與流通管理系 1 年級	111112119	謝獻成	2 小時	
8	行銷與流通管理系 1 年級	111112201	羅家欣	2 小時	
9	行銷與流通管理系 1 年級	111112203	顧翔鈞	2 小時	
10	行銷與流通管理系 1 年級	111112213	沈芊妤	2 小時	
11	行銷與流通管理系 1 年級	111112215	王嘉鴻	2 小時	
12	行銷與流通管理系 1 年級	111112219	徐俊程	2 小時	
13	日間部四技電機工 程系 1 年級	111103125	曾柏叡	2 小時	
14	日間部四技通訊工 程系 1 年級	111109115	陳昱暉	2 小時	
15	日間部四技機械工 程系 1 年級	111102112	李哲漢	2 小時	
16	日間部四技材料與 纖維系	111101114	張詠貽	2 小時	

	1 年級				
17	日間部四技材料與 纖維系 1 年級	111101117	詹翔皓	2 小時	
18	日間部四技材料與 纖維系 1 年級	111101133	辛宇婕	2 小時	
19	日間部四技護理系 1 年級	111108106	廖珮均	2 小時	

教師簽章：