

第四章 研究結果分析與討論

本章針對「女童軍服務員專業知能與需求調查問卷」的調查結果，進行統計分析與討論，藉以了解台北市女童軍階段之服務員的現況與需求。全章共分四節：第一節分析受試者的個人基本資料；第二節探討不同背景之服務員對專業知能認知的差異情形；第三節探討不同背景的女童軍服務員，對專業知能覺知的差異情形；第四節分析不同背景之女童軍服務員，對專業知能之需求的差異情形。

第一節 受試者個人背景分析

本研究正式施測發出問卷 157 份，回收的有效問卷數共計 110 份，茲將受試者之個人基本資料，分別說明如下：

壹、受試者之「性別」分析

由表 4-1 中可以發現，在有效問卷中，其中有 17 位男性服務員，佔 15.5%；女性服務員有 93 位，佔 84.5%；顯示目前女童軍服務員以女性居多。

表 4-1 受試者之「性別」分析

性別	人數	百分比	累計百分比
男 性	17	15.50	15.5
女 性	93	84.50	100.0
總 計	110	100.0	

貳、受試者之「年齡」分析

從表 4-2 中可看出，受試者年齡以 20-25 歲人數 26 位，佔 23.64%為最多，其次是 41-45 歲的 20 位，佔 18.18%；46-50 歲者 17 位，佔 15.45%；依據女童軍服務員參與活動的年齡來看，目前女童軍服務員的組成，大多為未婚或較沒有家累的年輕人，或者是關心自己子女參加童軍團情況的熱心家長。

表 4-2 受試者之「年齡」分析

年齡	人數	百分比	累計百分比
20-25歲	26	23.64	23.6
26-30歲	17	15.45	39.1
31-35歲	10	9.09	48.2
36-40歲	12	10.91	59.1
41-45歲	20	18.18	77.3
46-50歲	17	15.45	92.7
51-55歲	7	6.36	99.1
61歲以上	1	0.91	100.0
總 計	110	100.0	

參、受試者之「教育程度」分析

表 4-3 顯示出受試者的教育程度，大學畢業有 72 位，佔 65.5%；而研究所所有 11 位，佔 10%；顯示出受試服務員中有高達 75.5%是大學以上學歷。

表 4-3 受試者之「教育程度」分析

教育程度	人數	百分比	累計百分比
高 中 職 以 下	3	2.7	2.7
高 中 職	10	9.1	11.8
專 科	14	12.7	24.5
大 學	72	65.5	90.0
研 究 所	11	10.0	100.0
總 計	110	100.0	

肆、受試者之「職業類別」分析

女童軍服務員的職業類別中，以學校教職員 54 位，佔 49.1%為最多，其次

則分別為商業類及學生，各佔 13% 左右，詳細分布情況如表 4-4。而問卷中勾選其他職業者，則分別為家管 8 位、服務業 2 位、公務員 2 位、財團法人、建築營造業各 1 位、另有三位並未填寫職業。依照女童軍服務員的職業來看，大多數的台北市女童軍團與學校的關係密切。

表 4-4 受試者之「職業類別」分析

職業類別	人數	百分比	累計百分比
學生	14	12.7	12.7
學校教職員	54	49.1	61.8
工業類	3	2.7	64.5
軍警類	2	1.8	66.4
商業類	15	13.6	80.0
法律政治經濟類	1	.9	80.9
社會工作	2	1.8	82.7
醫護保健類	2	1.8	84.5
其他	17	15.5	100.0
總計	110	100.0	

伍、受試者之「目前擔任職務」分析

表 4-5 顯示，目前擔任服務員者最多，有 51 位，佔 46.4%；其次是擔任團長者有 39 位，佔 35.5%；而擔任副團長者有 20 位，佔 18.2%；顯示目前台北市女童軍團仍有大部分的團並非僅由團長一人帶領。

表 4-5 受試者之「目前擔任職務」分析

擔任職務	人數	百分比	累計百分比
團長	39	35.5	35.5
副團長	20	18.2	53.6
服務員	51	46.4	100.0
總計	110	100.0	

陸、受試者「曾經擔任職務」分析

在各團服務的服務員，曾經擔任過服務員人數最多，佔有效問卷人數八成以上，而曾經擔任過團長者，也佔了總數四成左右，比例分布如表4-6。此題項顯示出，大多數的服務員曾擔任過各項職務，具備各職務之經歷。

表4-6 受試者「曾經擔任職務」分析

曾經擔任職務	人數
團長	50
副團長	34
服務員	91

註：本部分為複選題

柒、受試者「擔任服務員年資」分析

由表4-7中可以看出，女童軍服務員在成為服務員之後的年資，1-5年的有六成左右，過半數年資較淺，顯示出目前台北市女童軍服務員大多數是年資較淺，較無服務員經驗者。

表4-7 受試者「擔任服務員年資」分析

服務員年資	人數	百分比	累計百分比
1-5年	68	61.8	61.8
6-10年	22	20.0	81.8
11-15年	10	9.1	90.9
16-20年	4	3.6	94.5
21-25年	6	5.5	100.0
總計	110	100.0	

捌、受試者擔任服務員前的「童軍年資」分析

受試者在擔任服務員前的童軍年資顯示，有五成多的人是在擔任服務員之後才開始童軍生涯的；在成為服務員前已經接觸過童軍活動者，則佔總人數的44.5%。

表4-8 受試者擔任服務員前的「童軍年資」分析

童軍年資	人數	百分比	累計百分比
0-3年	61	55.5	55.5
4-7年	26	23.6	79.1
8-11年	14	12.7	91.8
12-15年	9	8.2	100.0
總計	110	100.0	

玖、受試者「是否曾參加過女童軍服務員訓練或研習」分析

從表4-9中可以看出，有27位受試者未參加過任何女童軍服務員訓練或研習；有83位曾經受過相關訓練，以女童軍服務員正式訓練來看，受過基本訓練的人數最多，受訓練專員第二階段訓練者最少，這是因為基本訓練在各地辦理期數較多，其次為晉級訓練，各地辦理之期數加起來一年最多五期；訓練專員訓練則是由總會辦理，目前也僅辦過第一階段訓練共八期，第二階段訓練共六期，因此會出現人數漸減的情況。而研究者在整理問卷時發現，有幾位服務員直接填寫公訓系畢業或童教科畢業，來代表受訓內容以及時數，顯示出有些服務員認為，師大公訓系的童軍相關訓練也就代表了女童軍服務員之訓練。

表4-9 受試者「參加訓練或研習情況」分析

參加訓練與否		人數	百分比
否		27	24.50
是		83	75.50
曾參加訓練之分析	女童軍服務員基本訓練	73	-----
	女童軍服務員晉級（露營）訓練	22	-----
	訓練專員第一階段訓練	11	-----
	訓練專員第二階段訓練	6	-----
	修習大專院校童軍相關學分	25	-----

綜合上述研究結果，台北市女童軍服務員年齡在 30 歲以下與 40 歲以上居多，可見擔任服務員的年齡會受到其他因素，例如：家庭的限制。而受試服務員的職業以學校教職員佔 49.1% 最多，顯示台北市女童軍團大部分還是以學校為主。

研究結果顯示，台北市女童軍服務員大多數的服務年資較淺，不過其中有將近一半的服務員之前的童軍年資在 4 年以上，可見台北市目前女童軍服務員雖然年紀較輕，但有大多數之前曾參加並接觸過童軍活動，對於童軍活動有相當程度的了解，並且願意繼續參與這個活動。

根據研究結果，台北市女童軍服務員受過各種訓練者高達七成五以上，無論是參加台北市女童軍會主辦的各類研習，或是在大學時修習過各種相關學分，僅有 24.5% 的服務員未參加過任何訓練，顯示在台北市，女童軍服務員的相關訓練或研習機會相當多。

第二節 女童軍服務員對「專業知能認知」之分析

本節針對女童軍服務員專業知能之認知部分，透過題項分析之平均數（或百分比）與標準差的分析，了解受試者對各題項的填答情形，並以變異數分析（ANOVA）方法來分析問卷個人背景變項中，年齡、職業、擔任團內職務、服務年資以及童軍年資，對專業知能之認知的差異情況。

壹、女童軍服務員對專業知能之認知

女童軍服務員專業知能之認知部分共分為四個向度，以 Likert 五點尺度的方式讓填答的服務員圈選最認同的選項，最低 1 分，最高 5 分；1 分代表 0% 必要，5 分代表 100% 必要。本部分以平均數與標準差分析的方式了解女童軍服務員的回答狀況。數據如表 4-10 所示。

一、對女童軍運動的認識與了解部分

在「對女童軍運動的認識與了解」部分的 13 個題項中，「知道女童軍運動的小隊制度的意義與內涵」平均數 4.67，是所有題項中平均最高的項目；而「知道世界女童軍組織（WAGGGS）的方案」平均數為 3.85，是平均最低的項目。可見在服務員的認知中，小隊制度的相關知識在童軍運動中是相當重要的；反之，在此部分，世界女童軍組織的方案則被服務員們認為較不重要。

表 4-10 「女童軍服務員必須具備之專業知能」題項分析

	題項	內容	平均數	標準差
對女童軍運動的認識與了解	1	了解我國女童軍運動的宗旨	4.48	0.66
	2	知道我國女童軍運動的目標	4.51	0.69
	3	明瞭國內外女童軍運動組織	4.09	0.77
	4	知道女童軍訓練的主要方法	4.58	0.68
	5	知道女童軍運動史略	4.11	0.83
	6	明瞭身為一個服務員的素養與職責	4.57	0.63
	7	了解女童軍服務員的訓練制度	4.34	0.67
	8	知道女童軍運動能接納或尊重多元文化和各種宗教	4.30	0.78
	9	了解女童軍運動中儀典的意義與種類	4.40	0.73
	10	知道女童軍制服與徽章的意義	4.53	0.70
	11	知道女童軍運動的榮譽制度的意義與內涵	4.59	0.63
	12	知道女童軍運動的小隊制度的意義與內涵	4.67	0.53
	13	知道世界女童軍組織 (WAGGGS) 的方案	3.85	0.87
			平均	4.39
有關女童軍訓練與活動部分	15	了解中華民國女童軍訓練方針、目的與原則。	4.47	0.65
	16	了解中華民國女童軍諾言、規律與銘言。	4.58	0.67
	17	能規劃團集會內容。	4.52	0.66
	18	能傾聽並確認女童軍的需求。	4.62	0.61
	19	能訂定短期 (月/季) 的訓練計畫。	4.41	0.71
	20	能訂定長期 (年度) 的訓練計畫。	4.34	0.73
	21	能定期檢討與省思，並適度修改訓練計畫，以達女童軍運動的目標。	4.35	0.67
	22	了解女童軍的訓練合格標準。	4.37	0.68
	23	知道女童軍認可與頒章之程序。	4.35	0.70
	24	知道女童軍運動中的安全議題 (例如：青少年保護、活動的環境安全…等)。	4.19	0.78
	25	能設計並執行各類活動 (例如：露營、旅行、服務…等)。	4.51	0.66
26	能針對活動進行評鑑。	4.21	0.74	
		平均	4.41	-----

表 4-10 「女童軍服務員必須具備之專業知能」題項分析 (續)

	題項	內容	平均數	標準差
有關女童軍技能部分	28	具備基本急救技能。	4.42	0.70
	29	能指導女童軍五育研修章「德育」(修身信仰、生活倫理、禮節儀態)的相關技能。	4.33	0.67
	30	能指導女童軍五育研修章「智育」(公民常識、童軍知能、自然研究)的相關技能。	4.24	0.69
	31	能指導女童軍五育研修章「體育」(戶外活動、衛生保健、運動遊戲)的相關技能。	4.20	0.66
	32	能指導女童軍五育研修章「群育」(人際關係、服務行善、領導才能)的相關技能。	4.41	0.65
	33	能指導女童軍五育研修章「美育」(民俗文化、藝術創作、家事女紅)的相關技能。	4.06	0.78
	34	擁有女童軍專科章之相關技能(如:自然、編織、集郵..等)。	3.94	0.82
	平 均			4.23
有關團的經營與管理部分	36	有良好人際溝通技巧。	4.60	0.58
	37	具備領導技能(例如:傾聽他人、尊重他人、團隊發展、情境領導、問題解決、衝突管理...等)。	4.63	0.54
	38	能和其他成年人一起工作(例如:其他服務員、家長...等)。	4.59	0.63
	39	能和青少年(女童軍)一起工作。	4.64	0.54
	40	能充分運用小隊制度。	4.66	0.51
	41	能製訂團組織的發展計畫。	4.30	0.70
	42	有危機處理能力。	4.65	0.52
	43	能製作並保存團內各項記錄。	4.32	0.73
	44	能進行團財務的計畫與管理。	4.16	0.71
	45	能善用女童軍團與其他團體的關係。	4.34	0.69
	46	能運用各方支援力量。	4.35	0.71
平 均			4.48	-----

二、有關女童軍訓練與活動部分

在「有關女童軍訓練與活動部份」的12個題項中，服務員們最認同的是「能傾聽並確認女童軍的需求」此項目，平均數為4.62；而「知道女童軍運動中的安全議題（例如：青少年保護、活動的環境安全…等）」題項，則是在此部分內容中，平均數最低(4.19)的項目，可見在服務員們的認知中，女童軍運動中的安全議題較不重要。

三、有關女童軍技能部分

「有關女童軍技能部分」的7個題項中，「具備基本急救技能」平均數為4.42，可見服務員們普遍認為擔任女童軍服務員必須要有急救的技能；相對來說，「擁有女童軍專科章之相關技能（如：自然、編織、集郵..等）」平均數為3.94，在此部分算是偏低的一個平均數，這個數據符合平時女童軍服務員訓練時，一再強調的觀念，也就是女童軍專科章的訓練，不一定要由服務員親自訓練，只要能夠找到有這方面專長的人即可。可見服務員們對女童軍專科章訓練方式的觀念相當正確。

四、有關團的經營與管理部分

在團務經營與管理部分的11個題項中，有四個題項的平均數十分接近，依序為「能充分運用小隊制度」、「有危機處理能力」、「能和青少年（女童軍）一起工作」、「具備領導技能（例如：傾聽他人、尊重他人、團隊發展、情境領導、問題解決、衝突管理…等）」，平均數分別為4.66、4.65、4.64以及4.63，而這幾個題項又和前三個部分平均數最高的題項相符合，可見服務員們對於小隊制度、領導技巧、危機與緊急處理這幾個項目都十分看重，也能夠尊重與重視女童軍們的意見與能力；而在此部分，「能進行團財務的計畫與管理」平均數為4.16，這顯示服務員們認為，團財務的計畫與管理並不是每個人都必須具備的專業知能，這應該是因為在學校的女童軍團多半團財務不是由團長自行管理之故。

貳、不同背景變項與「專業知能之認知」之差異分析

不同變項與整體專業知能認知之變異數分析結果，如表4-11。由表4-11可以得知，女童軍服務員的職業與「女童軍訓練與活動」部份，以及在擔任團內職務與「女童軍運動認識與了解」部分，服務員們的看法具有顯著的差異。

以Scheffe多重事後比較法比較各組差異，先將各職業依照人數分為職業為學生、學校教職員以及其他職業三組；發現在女童軍服務員的職業方面，擔任學校教職員者，在女童軍的訓練與活動部份，F值明顯高於其他職業之服務員。可見女童軍服務員之職業為學校教職員者，明顯比其他職業之服務員更加看重女童軍的訓練與活動部份。進一步作相關分析，如表4-12，可以發現在職業與

「女童軍訓練與活動」部分，呈現負相關，表示職業不同，對於「女童軍訓練與活動」的認知不同，重視的程度是學生高於學校教職員，而學校教職員又高於其他職業者。

而在擔任團內職務部分，經由事後比較發現，擔任副團長者，比擔任一般服務員者更加重視「對於女童軍運動的認識與了解」之項目。

表4-11 背景變項與「專業知能之認知」之ANOVA分析

變項	女童軍運動認識與			女童軍訓練與活動部分			女童軍技能		團的經營與管理部分	
	F 檢定	P 值	Scheffe 事後比較	F 檢定	P 值	Scheffe 事後比較	F 檢定	P 值	F 檢定	P 值
年齡	.987	.376		.089	.915		1.127	.328	.462	.631
職業 1=學生 2=教職員 3=其他行業	.930	.398		3.603	.031*	2>3	.602	.549	1.863	.160
擔任團內職務 1=團長 2=副團長 3=服務員	3.290	.041*	2>3	.601	.550		.258	.773	.309	.735
服務年資	1.210	.302		.351	.705		.224	.800	.049	.952
童軍年資	1.048	.375		1.023	.385		2.117	.102	.560	.643

註：*p<.05

表4-12 背景變項與「專業知能之認知」之相關分析

變項	依變項	女童軍運動認識與了解	女童軍訓練與活動部分	女童軍技能	團的經營與管理部分
		Pearson 相關	.077	-.022	.100
年齡	顯著性 (雙尾)	.421	.821	.297	.488
職業 1=學生 2=教職員 3=其他行業	Pearson 相關	.074	-.197(*)	.102	-.160
	顯著性 (雙尾)	.443	.039	.289	.096
擔任團內職務 1=團長 2=副團長 3=服務員	Pearson 相關	-.110	-.101	.046	.072
	顯著性 (雙尾)	.255	.292	.633	.456
服務年資	Pearson 相關	.114	.075	.051	.008
	顯著性 (雙尾)	.237	.435	.594	.937
童軍年資	Pearson 相關	.160	.143	.160	.121
	顯著性 (雙尾)	.096	.136	.095	.207

註：*p<.05

參、不同背景變項之女童軍服務員對於各項專業知能之認知的差異分析

此部分是以單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 考驗不同年齡、職業、團內職務、服務年資以及擔任服務員之前的童軍年資，對於各項專業知能之認知是否有差異，並以Scheffe多重事後比較法，來進行組別間的差異性比較。

一、年齡

不同年齡女童軍服務員對於各項女童軍服務員專業知能之認知，差異結果如附表1。

從附表1可知，各項女童軍服務員專業知能中，在「知道世界女童軍組織 (WAGGGS) 的方案」一項，20-30歲的服務員平均數高於31-40歲服務員，F值達到顯著水準。結果顯示在年齡部分，較年輕服務員對於「知道世界女童軍組織 (WAGGGS) 的方案」的認知與較年長的服務員有顯著不同。其餘各項專業知能的考驗結果，則未達顯著水準，表示不同年齡的服務員，在其餘各項專業知能的認知上，無顯著不同。

二、職業

不同職業女童軍服務員對於各項女童軍服務員專業知能之認知，差異結果如附表2。

由附表2可知，女童軍專業知能之認知的F值在「知道女童軍運動史略」、「了解女童軍運動中儀典的意義與種類」、「能訂定短期(月/季)的訓練計畫」、「具備基本急救技能」四個項目中達到顯著水準，表示不同職業的女童軍服務員對於這些項目的看法有顯著不同。

本研究將具有顯著性差異的項目進行Scheffe法事後比較，發現職業為學校教職員者，對於這些項目平均數高於其他職業或是學生，表示學校教職員較認同身為服務員必須具備這些項目之知識與技能。

三、目前擔任團內職務

目前在團內擔任不同職務的女童軍服務員，對於各項女童軍服務員專業知能之認知，差異結果如附表3。

由附表3可得知，「能訂定短期(月/季)的訓練計畫」此項目F值達顯著差異水準，表示在團內擔任不同職務的女童軍服務員，對於這個項目的看法，有顯著性的差異。

經由Scheffe法事後比較，發現在團內擔任副團長者，在這項目平均數高於擔任服務員者，表示副團長與服務員，對此項目的認知有明顯的差異。

四、服務年資

服務年資不同的女童軍服務員，對於各項女童軍服務員專業知能之認知，差異結果如附表4。

由附表4可得知，僅有「明瞭身為一個服務員的素養與職責」一項，F值達

到顯著差異水準，表示服務年資不同的女童軍服務員，對於這項目的看法，有顯著的差異。

經由Scheffe法事後比較，發現服務年資在6-10年者，平均數高於服務年資在5年以下者；可見服務年資在6-10年者，對於「明瞭身為一個服務員的素養與職責」一項的認知，與服務年資在5年以下者，有顯著的不同。

五、擔任服務員之前的童軍年資

童軍年資不同的女童軍服務員，對於各項女童軍服務員專業知能之認知，差異結果如附表5。

從附表5可得知，各項專業知能之認知的F值未達顯著水準，表示在擔任服務員前的童軍年資不同的女童軍服務員，對於各項女童軍專業知能的認知，並沒有顯著的差異。

綜合上述研究結果，服務員們普遍認為女童軍運動中小隊制度、領導技巧、危機與緊急處理這幾個項目十分重要，並且要能夠尊重與重視女童軍們的意見與能力；此外，年齡、職業、擔任團內職務以及服務年資不同的女童軍服務員，對於女童軍服務員專業知能之認知不同。

第三節 女童軍服務員對「專業知能覺知」之分析

本節針對女童軍服務員專業知能之覺知部分，透過題項分析之平均數（或百分比）與標準差的分析，了解受試者對各題項的填答情形，並以變異數分析（ANOVA）方法來分析問卷個人背景變項中，年齡、職業、擔任團內職務、服務年資以及童軍年資，對專業知能之覺知的差異情況。

壹、女童軍服務員對專業知能之覺知

本研究的「女童軍服務員專業知能之覺知」部分共分為四個向度，以四點尺度的方式讓填答的服務員圈選最符合其狀況的選項，最低1分，最高4分；1分代表不符合，4分代表十分符合。本部分以平均數與標準差分析的方式了解女童軍服務員的回答狀況。數據如表4-13所示。

一、對女童軍運動的認識與了解部分

在「對女童軍運動的認識與了解」部分的13個題項中，平均數最高的是「我願意接納及尊重多元文化和各種宗教」（3.56），顯示目前各女童軍服務員對於各種文化和宗教都能夠包容與接受；平均數最低的是「我知道世界女童軍組織（WAGGGS）的方案」（2.69），可見女童軍服務員們還不夠了解世界女童軍組織及其方案。

二、有關女童軍訓練與活動部分

在此部分的12個題項中，服務員們認為自己最符合的題項是「我了解中華民國女童軍諾言、規律與銘言，並願遵守之」，平均數為3.55；最不符合的題項則是「我知道女童軍運動中的安全議題」，平均數為3.02，顯示出服務員們除了不認為安全議題是服務員必須具備的專業知能外，也不熟悉安全議題的內容。

三、有關女童軍技能部分

「有關女童軍技能部分」的7個題項中，「我具備基本急救技能」平均數為3.22，可見服務員們除了相當重視急救技能外，也普遍具有急救技能；相對來說，「我擁有女童軍專科章之相關技能（如：自然、編織、集郵..等）」平均數為2.83，是在技能部分中，服務員們普遍認為自己最不符合的題項。

表4-13 「女童軍服務員專業知能之覺知」題項分析

	題項	內容	平均數	標準差
對女童軍運動的認識與了解	1	我了解我國女童軍運動的宗旨	3.15	0.56
	2	我知道我國女童軍運動的目標	3.25	0.61
	3	我明瞭國內外女童軍運動組織。	2.90	0.68
	4	我知道女童軍訓練的主要方法。	3.45	0.58
	5	我知道女童軍運動史略。	3.20	0.73
	6	我明瞭身為一個服務員的素養與職責。	3.47	0.60
	7	我了解女童軍服務員的訓練制度。	3.22	0.73
	8	我願意接納及尊重多元文化和各種宗教。	3.56	0.58
	9	我了解女童軍運動中儀典的意義與種類。	3.31	0.62
	10	我知道女童軍制服與徽章的意義。	3.42	0.63
	11	我知道女童軍運動的榮譽制度的意義與內涵。	3.46	0.60
	12	我知道女童軍運動的小隊制度的意義與內涵。	3.50	0.55
	13	我知道世界女童軍組織 (WAGGGS) 的方案。	2.69	0.85
	平 均		3.28	-----
有關女童軍訓練與活動部分	15	我了解中華民國女童軍訓練方針、目的與原則	3.31	0.62
	16	我了解中華民國女童軍諾言、規律與銘言，並願遵守之	3.55	0.55
	17	我能規劃團集會內容，並實施之	3.35	0.61
	18	我能傾聽並確認女童軍的需求	3.38	0.59
	19	我能訂定短期（月/季）的訓練計畫	3.23	0.80
	20	我能訂定長期（年度）的訓練計畫	3.09	0.89
	21	我能定期檢討與省思，並適度修改訓練計畫，以達女童軍運動的目標	3.14	0.71
	22	我了解女童軍的訓練合格標準	3.22	0.71
	23	我知道女童軍認可與頒章之程序	3.19	0.74
	24	我知道女童軍運動中的安全議題	3.02	0.74
	25	我能設計並執行各類活動	3.32	0.70
	26	我能針對活動進行評鑑	3.16	0.74
		平 均		3.25

表4-13 「女童軍服務員專業知能之覺知」題項分析（續）

	題項	內容	平均數	標準差
有關女童軍技能部分	28	我具備基本急救技能	3.22	0.78
	29	我能指導女童軍五育研修章「德育」（修身信仰、生活倫理、禮節儀態）的相關技能	3.10	0.70
	30	我能指導女童軍五育研修章「智育」（公民常識、童軍知能、自然研究）的相關技能。	3.08	0.72
	31	我能指導女童軍五育研修章「體育」（戶外活動、衛生保健、運動遊戲）的相關技能。	2.98	0.73
	32	我能指導女童軍五育研修章「群育」（人際關係、服務行善、領導才能）的相關技能。	3.13	0.74
	33	我能指導女童軍五育研修章「美育」（民俗文化、藝術創作、家事女紅）的相關技能	2.90	0.77
	34	我擁有女童軍專科章之相關技能（如：自然、編織、集郵..等）。	2.83	0.81
		平 均		3.04
有關團的經營與管理部分	36	我有良好人際溝通技巧	3.21	0.61
	37	我具備領導技能（例如：傾聽他人、尊重他人、團隊發展、情境領導、問題解決、衝突管理...等）	3.25	0.63
	38	我能和其他成年人一起工作（例如：其他服務員、家長...等）	3.45	0.58
	39	我能和青少年（女童軍）一起工作	3.45	0.57
	40	我能充分運用小隊制度	3.37	0.57
	41	我能製訂團組織的發展計畫	3.04	0.69
	42	我擁有危機處理能力	3.20	0.65
	43	我能製作並保存團內各項記錄	3.17	0.74
	44	我能進行團財務的計畫與管理	3.01	0.71
	45	我能善用女童軍團與其他團體的關係	2.92	0.77
	46	我能運用各方支援力量	2.88	0.75
	平 均		3.18	-----

四、有關團的經營與管理部分

有關團的經營與管理部分的11個題項中，分別以「我能和其他成年人一起工作（例如：其他服務員、家長…等）」、「我能和青少年（女童軍）一起工作」兩個題項的平均數最高（3.45），表示女童軍服務員具備了充分的與他人合作的能力；而在「我能運用各方支援力量」此一題項平均數最低（2.88），表示服務員們在運用各方支援力量部分較弱，也可以說大多數學校團的女童軍服務員其實是孤軍奮戰，鮮少得到各方支援的，或是不明白該如何尋找以及運用各方支援。

貳、不同背景變項與「專業知能之覺知」之差異分析

不同變項與整體專業知能覺知之變異數分析結果，如表4-14。由表4-14可以得知，在服務員的服務年資與對女童軍運動的認識與了解部分，以及在擔任服務員前的童軍年資和各依變項，受試者的覺知具有顯著的差異。

將各組先依人數分組後進行事後比較以及相關分析（表4-15），發現服務員的年資較長，在對女童軍運動的認識與了解部分的整體評量，明顯較優於年資較淺者。可見服務員對女童軍的認識與了解，會因為服務年資愈久而愈增加了解程度。此外，在擔任服務員之前的童軍年資愈久，對於整個專業知能的自我評量有愈高的肯定，尤其是在對女童軍的認識與了解部分，以及女童軍訓練與活動部份，和年資較淺者有較顯著的差異。

表4-14 背景變項與「專業知能之覺知」之ANOVA分析

依變項 變項	女童軍運動認識與了解			女 活			女童軍技能			團 理		
	F檢定	P值	Scheffe 事後比較	F檢定	P值	Scheffe 事後比較	F檢定	P值	Scheffe 事後比較	F檢定	P值	Scheffe 事後比較
年齡	.409	.665		.020	.981		.107	.898		.199	.820	
職業	.354	.702		.043	.958		.160	.852		.130	.879	
擔任團內 職務	.884	.416		.553	.577		.652	.523		.128	.880	
服務年資 1=5年以下 2=6-10年 3=11年以上	8.669	.000*	2>1	2.476	.089		1.329	.269		2.288	.106	
童軍年資 1=0-3年 2=4-7年 3=8-11年 4=12-15年	4.586	.005*	3>1	6.652	.000*	3>1 4>1	3.087	.030*		3.715	.014*	

註：*p<.05

表4-15 背景變項與「專業知能之覺知」之相關分析

變項 \ 依變項		女童軍運動 認識與了解	女童軍訓練 與活動部分	女童軍技能	團的經營與 管理部分
年齡	Pearson 相關	.084	.005	-.045	.032
	顯著性 (雙尾)	.381	.958	.644	.738
職業	Pearson 相關	.018	.018	.053	.044
	顯著性 (雙尾)	.850	.849	.582	.646
擔任團內 職務	Pearson 相關	.116	-.025	.034	.044
	顯著性 (雙尾)	.228	.792	.724	.645
服務年資 1=5 年以下 2=6-10 年 3=11 年以上	Pearson 相關	.274(**)	.174	.106	.180
	顯著性 (雙尾)	.004	.070	.271	.060
童軍年資 1=0-3 年 2=4-7 年 3=8-11 年 4=12-15 年	Pearson 相關	.275(**)	.380(**)	.258(**)	.253(**)
	顯著性 (雙尾)	.004	.000	.007	.008

註：*p<.05 ** p<.01

參、不同背景變項之女童軍服務員對於各項專業知能之覺知的差異分析

此部分以單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 考驗不同年齡、職業、團內職務、服務年資以及在擔任服務員前的童軍年資，對於各項專業知能之覺知是否有差異，並以Scheffe多重事後比較法，來進行組別間的差異性比較。

一、年齡

不同年齡的服務員，對於各項女童軍服務員專業知能覺知的差異結果，如附表6。

由附表6可知，各項女童軍服務員專業知能覺知的F值未達顯著水準，表示不同年齡的女童軍服務員，對於專業知能自我評量的看法，並無顯著的差異。

二、職業

不同職業的服務員，對於各項女童軍服務員專業知能覺知的差異結果，如附表7。

由附表7可得知，在「我願意接納及尊重多元文化和各種宗教」、「我知道世界女童軍組織 (WAGGGS) 的方案」兩個項目自我覺知中，F值達到顯著水準，表示不同職業的服務員對於女童軍服務員專業知能的自我覺知，有顯著的差異。

從附表7可知，在達到顯著差異的項目中，職業是學生的服務員，高於學校教職員，也高於其他職業者，可見學生在此兩個項目具有較高的自我肯定。

三、目前團內擔任職務

目前在團內擔任不同職務的服務員，對於各項女童軍服務員專業知能之覺知的差異結果，如附表8。

由附表8可得知，在「我擁有女童軍專科章之相關技能」項目中，F值達到顯著水準，表示在團內擔任不同職務的服務員，對於這個項目的覺知，有顯著不同。

經由Scheffe多重事後比較法比較，發現目前在團內擔任副團長者，比在團內擔任團長者，在這個項目中對自我有較高的肯定。

四、服務年資

不同服務年資的服務員，對於各項女童軍服務員專業知能之覺知的差異結果，如附表9。

由附表9可發現，專業知能之覺知的F值在「我了解我國女童軍運動的宗旨」、「我知道女童軍訓練的主要方法」、「我知道女童軍運動史略」、「我明瞭身為一個服務員的素養與職責」、「我了解女童軍服務員的訓練制度」、「我了解女童軍運動中儀典的意義與種類」、「我知道女童軍制服與徽章的意義」、「我知道女童軍運動的榮譽制度的意義與內涵」、「我知道女童軍運動的小隊制度的意義與內涵」、「我能訂定短期（月/季）的訓練計畫」、「我能針對活動進行評鑑」等項目中達到顯著水準，表示不同服務年資的服務員對於這些項目的覺知有顯著不同。

本研究將具有顯著性差異的項目進行Scheffe法事後比較，發現服務年資長的服务員，尤其是服務年資在6-10年者，對這些項目的平均得分高於服務年資在五年以下者，表示在這些項目的自我覺知中，服務年資長的女童軍服務員，比服務年資在五年以下者具有較高的自我肯定。

五、擔任服務員之前的童軍年資

在擔任服務員之前有不同童軍年資的服務員，對於各項女童軍服務員專業知能之覺知的差異結果，如附表10。

由附表10可知，專業知能之覺知在「我知道我國女童軍運動的目標」、「我明瞭國內外女童軍運動組織」、「我知道女童軍運動史略」、「我知道世界女童軍組織（WAGGGS）的方案」、「我能規劃團集會內容，並實施之」、「我能訂定短期（月/季）的訓練計畫」、「我能訂定長期（年度）的訓練計畫」、「我能定期檢討與省思，並適度修改訓練計畫，以達女童軍運動的目標」、「我了

解女童軍的訓練合格標準」、「我知道女童軍認可與頒章之程序」、「我能設計並執行各類活動」、「我擁有女童軍專科章之相關技能」、「我能充分運用小隊制度」等十三個項目自我評量中，F值達到顯著水準，表示擔任服務員前童軍年資不同的女童軍服務員，對於這些項目的自我評量有顯著差異。

從附表10可以了解，在達到顯著性差異的項目中，擔任服務員之前童軍年資較久的女童軍服務員，得分高於童軍年資較短的女童軍服務員，表示擔任服務員之前的童軍年資較長的女童軍服務員，對於專業知能之覺知有較高的自我肯定。

根據研究結果顯示，台北市女童軍服務員專業知能之覺知，在對文化與宗教的接納與包容、遵守女童軍諾規銘、急救技能與與他人合作部份，都有相當高的自我肯定，而職業、擔任團內職務、服務年資與童軍年資不同的女童軍服務員，對於專業知能的覺知也不同，可以明顯發現，服務年資或童軍年資愈長的服務員，對於專業知能的覺知分數愈高。

第四節 女童軍服務員對「專業知能需求」之分析與討論

本節針對女童軍服務員專業知能之需求，先以次數分析來了解受試者對各題項的填答情況，並以變異數分析（ANOVA）方法來分析問卷個人背景變項中，年齡、職業、擔任團內職務、服務年資以及童軍年資，對專業知能之需求的差異情形。

壹、女童軍服務員專業知能之需求

本研究以研習時間長短、希望研習安排的時間與課程內容來了解女童軍服務員們的需求，以下透過服務員選擇的次數分別了解服務員的需求情況。

一、活動時間長短

由表4-16可以看出，女童軍服務員們對於活動時間的長短，最多人希望是半天的時間，佔32.73%；此外，有2個人選擇的是其他，表示要視活動性質來決定最適合的時間長短。

表4-16 活動時間長短

時間長短	次數	百分比	排序
半天 (上午或下午約三小時)	36	32.73	1
一天 (6-8 小時)	32	29.09	2
二天 (不過夜)	13	11.82	4
二天 (過夜)	13	11.82	4
長時間分散式研習 (如：每星期一次，共五次..等)	14	12.73	3
其它	2	1.82	6

二、就時間來說

就研習或訓練的時間來說，最多人選擇的是週休二日，其次則是星期六的上午或下午，星期日的下午與星期一到星期五的晚上是最少人勾選的，可見隔天要工作的話，還是會影響到服務員們的學習意願。

表4-17 研習活動舉辦時間

時間	次數	排序
星期六上午	28	2
星期六下午	28	2
星期日上午	27	4
星期日下午	13	6
週休二日	50	1
星期一至星期五的晚上	13	6
星期一至星期五的白天	23	5

註：此題為複選題

三、就內容來說

(一) 童軍運動認識、訓練與活動、團經營與管理

在這一個部分，受試者勾選最多次數的是「活動設計與帶領技巧」，共有72人選擇這一個項目；勾選最少次數的是「團組織」，以及「女童軍制服與徽章」，而這兩個選項是女童軍服務員基本訓練的課程項目，因此，只要受過服務員基本訓練，對這兩個項目就會有清楚的認識。而在其他部分，則有服務員列出了「各項團務困境與突破」、「時代變遷下的童軍運動挑戰」以及「與國際聯繫的相關技能」，可見目前服務員需要的是能夠

與時代相配合進步的童軍運動，並期待有相關課程來教導她們該如何做。

表4-18 有關童軍運動認識、訓練與活動、團經營與管理方面

研習內容	次數	排序
活動設計與帶領技巧	72	1
女童軍儀典設計與應用	46	4
童軍運動原理原則	21	15
小隊制度運用	32	9
女童軍制服與徽章	17	17
全團工作計畫擬定	31	10
女童軍訓練方法與技巧	50	3
團行事曆的訂定	25	13
團組織	16	18
女童軍進程與頒章	30	11
領導技能	38	7
安全的童軍活動	41	6
女童軍團的公共關係	27	12
女童軍團的招生與宣傳	35	8
團各項紀錄的製作與保存	19	16
團財務的計畫與管理	23	14
危機處理能力	53	2
人際溝通技巧	42	5

註：此題為複選題

(二) 研修章

在與女童軍研修章相關的項目中，服務員們勾選的次數與排序如表4-19所示，可以看出服務員對自然研究的需求次數最多，此外，七位勾選其他者，列出來有關研修章的需求分別為「德育方面所有研修章」、「領導才能」、「家事女紅」以及「民俗文化」。

表4-19 有關研修章部分

研習內容	次數	排序
童軍知能	60	2
自然研究	65	1
衛生保健	43	4

表4-19 有關研修章部分 (續)

研習內容	次數	排序
藝術創作	54	3
其他	7	5

註：此題為複選題

(三) 專科章

由表4-20中可看出服務員在專科章方面的需求，勾選最多的是「唱跳」(54次)這一個項目，其次為「鳥類觀察」(53次)；而勾選最少的是「手工」有43次，顯示在專科章部分服務員們的需求還是很高。而勾選其他專科章者，列出來的專科章有「收集」、「集郵」、「縫紉」、「表演」、「星象」、「植辨」、「世界女童軍」、「水資源」、「環保」、「自然」、「標本製作」、「茶藝」、「划船」共計13個專科章。

表4-20 有關專科章部分

研習內容	次數	排序
露營技巧	44	5
唱跳	54	1
手工藝	51	3
手工	43	6
鳥類觀察	53	2
急救	47	4
其他	7	7

註：此題為複選題

貳、不同背景之女童軍服務員對「專業知能需求」的差異性分析

為了解不同背景變項(年齡、職業、目前團內擔任職務、服務年資、童軍年資)之女童軍服務員對於各項專業知能需求的差異，本研究以單因子變異數分析(one-way ANOVA)加以考驗，結果如下。

一、年齡

不同年齡的女童軍服務員，對於各項女童軍服務員專業知能需求的差異結果，如附表11。

從附表11可知，不同年齡的女童軍服務員對於專業知能需求的檢定結果，F

值均未達顯著差異水準，表示不同年齡的女童軍服務員，對專業知能的需求並無顯著的不同。

二、職業

不同職業的女童軍服務員，對於各項女童軍服務員專業知能需求的差異結果，如附表12。

由附表12可得知，在專業知能需求活動時間的部分，「星期天上午」與「星期一至星期五的白天」兩項的F值達到顯著差異水準。在課程部分的需求，「童軍運動原理原則」、「全團工作計畫擬定」、「安全的童軍活動」、「危機處理能力」、「人際溝通技巧」、「童軍知能」、「衛生保健」、「唱跳」等項目的F值達到顯著水準，可見不同職業的女童軍服務員，對於這些項目的需求有顯著的不同。

進一步分析比較發現，在活動時間部分，學校教職員選擇「星期天上午」與「星期一至星期五的白天」明顯高於其他行業與學生，顯示學校教職員對於研習或活動的時間安排上，並不受限於週休二日或是一般時間的晚上，可運用的時間較為彈性。

在課程的部分，則可以發現，在達到顯著水準的項目中，其他行業與學生的平均數高於學校教職員，表示其他行業的服務員，相較於學校教職員，在這些項目有較高的需求。

三、目前在團內擔任的職務

目前在團內擔任不同職務的女童軍服務員，對於各項女童軍服務員專業知能需求的差異結果，如附表13。

從附表13中可看到，在活動時間部分，F值在「活動時間長短」、「星期日上午」兩項達到顯著差異水準，而課程需求部分，則是「小隊制度運用」、「女童軍儀典設計與應用」、「人際溝通技巧」三項F值達到顯著差異水準，可見在團內擔任不同職務的服務員，對於這些項目的需求不同。

經由事後比較，在活動時間長短部分，擔任副團長者認同的活動時間比擔任團長者長；而擔任服務員者，選擇星期日上午來研習者，則明顯多於擔任副團長者。在課程需求部分，選擇小隊制度運用的副團長多於團長；選擇女童軍儀典設計與應用的團長多於服務員；選擇人際溝通技巧的服務員則多於團長，可見擔任的職務不同，對於女童軍服務員專業知能的需求也有很大的差異。

四、服務年資

不同服務年資的女童軍服務員，對於女童軍服務員專業知能需求的差異情形，如附表14。

由附表14中可看到，在活動時間部分，唯有「星期一至星期五的晚上」此項目F值達到顯著水準。在專業知能課程需求部分，「活動設計與帶領技巧」、「領導技能」、「團各項紀錄的製作與保存」三個項目F值均達到顯著水準，表示服務年資不同的服務員，在這些項目均有顯著不同。

運用Scheffe法事後比較後發現，在活動時間部分，選擇星期一至星期五的晚上者，服務年資在6-10年者多於服務年資在5年以下者；在專業知能的課程需求上，「活動設計與帶領技巧」、「領導技能」兩項的平均數，服務年資在5年以下者需求明顯高於服務年資在11年以上者；而在「團各項紀錄的製作與保存」此項目則是服務年資在11年以上者高於服務年資在5年以下者，可見服務員年資的長短，在女童軍服務員專業知能的需求上有差異。

五、擔任服務員之前的童軍年資

在擔任服務員之前有不同童軍年資的服務員，對於各項女童軍服務員專業知能需求的差異結果，如附表15。

由附表15可見，在活動時間部分，唯有「星期一至星期五的晚上」此項目F值達到顯著水準。在專業知能課程需求部分，僅有「女童軍儀典設計與應用」F值達到顯著水準，表示童軍年資不同的服務員，在這兩個項目有顯著不同。

經由事後比較發現，在活動時間部份，選擇「星期一至星期五的晚上」的服務員，童軍年資在12-15年者多於童軍年資在0-3年者；而在專業知能的課程需求上，選擇「女童軍儀典設計與應用」的服務員，童軍年資在4-7年者多於童軍年資在8-11年者，表示在童軍專業知能的需求上，不同童軍年資的服務員需求不同。

綜合本節研究結果發現，女童軍服務員希望研習的時間長短以半天為最適合，時間選在週休二日最好，而星期六上午或下午尤佳。至於內容部分，最多人選擇的是對帶領女童軍團有立即幫助的活動設計與帶領技巧，以及專科章和研修章等研習內容。

此外還可以發現，職業、擔任團職務、服務員年資以及童軍年資不同的服務員，對於專業知能的需求也明顯不同。