

## 第五章 結論與建議

本研究旨在了解台北市女童軍服務員對專業知能之認知、覺知與需求，採文獻分析法與調查研究兩種方式，調查研究使用自編的「女童軍服務員專業知能與需求調查問卷」，最後以次數分配、百分比、平均數、標準差來分析女童軍服務員的個人基本資料、受試女童軍服務員對專業知能的認知、具備專業知能之現況及對專業知能需求的情形；以相關分析與單因子變異數分析來分析女童軍服務員對專業知能的認知和對專業知能的覺知是否因不同背景因素（年齡、職業、擔任童軍職務、擔任服務員年資、擔任服務員前的童軍年資）的不同而有所不同。期望研究結果對台北市女童軍服務員的專業知能成長有所助益，同時就研究結果與研究發現，提出建議事項，提供未來女童軍服務員專業知能訓練或研習課程發展之參考與建議。

本章依據文獻探討與調查研究之結果，針對女童軍服務員專業知能之認知、覺知與需求部分作出結論，並提出建議。茲分述如下：

### 第一節 結論

#### 壹、女童軍服務員需具備之專業知能

一、女童軍服務員須具備之專業知能計有「女童軍運動的認識與了解」、「女童軍的訓練與活動」、「女童軍相關技能」以及「團的經營與管理」四個面向。

（一）經由文獻探討，歸納與整理了中、美、英、日四國對於身為一個童軍服務員須具備的知能，包括了對女童軍運動的認識與了解、女童軍的訓練與活動、女童軍相關技能以及團的經營與管理四個部分，這四個部分的內涵概要臚列如下：

##### 1. 女童軍運動的認識與了解

- (1) 了解我國女童軍運動的宗旨。
- (2) 知道我國女童軍運動的目標。
- (3) 明瞭國內外女童軍運動組織。
- (4) 知道女童軍訓練的主要方法。
- (5) 知道女童軍運動史略。
- (6) 明瞭身為一個服務員的素養與職責。
- (7) 了解女童軍服務員的訓練制度。

- (8) 知道女童軍運動能接納或尊重多元文化和各種宗教。
- (9) 了解女童軍運動中儀典的意義與種類。
- (10) 知道女童軍制服與徽章的意義。
- (11) 知道女童軍運動的榮譽制度的意義與內涵。
- (12) 知道女童軍運動的小隊制度的意義與內涵。
- (13) 知道世界女童軍組織 (WAGGGS) 的方案。

## 2. 女童軍的訓練與活動

- (1) 了解中華民國女童軍訓練方針、目的與原則。
- (2) 了解中華民國女童軍諾言、規律與銘言。
- (3) 能規劃團集會內容。
- (4) 能傾聽並確認女童軍的需求。
- (5) 能訂定短期 (月/季) 的訓練計畫。
- (6) 能訂定長期 (年度) 的訓練計畫。
- (7) 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。
- (8) 了解女童軍的訓練合格標準。
- (9) 知道女童軍認可與頒章之程序。
- (10) 知道女童軍運動中的安全議題。
- (11) 能設計並執行各類活動 (例如：露營、旅行、服務…等)。
- (12) 能針對活動進行評鑑。

## 3. 女童軍技能

- (1) 具備基本急救技能。
- (2) 具備指導女童軍五育研修章「德育」的相關技能。
- (3) 具備指導女童軍五育研修章「智育」的相關技能。
- (4) 具備指導女童軍五育研修章「體育」的相關技能。
- (5) 具備指導女童軍五育研修章「群育」的相關技能。
- (6) 具備指導女童軍五育研修章「美育」的相關技能。
- (7) 具備女童軍專科章之相關技能 (如：自然、編織、集郵..等)。

## 4. 團的經營與管理

- (1) 有良好人際溝通技巧。
- (2) 具備領導技能。
- (3) 能和其他成年人一起工作。
- (4) 能和青少年 (女童軍) 一起工作。
- (5) 能充分運用小隊制度。

- (6) 能製訂團組織的發展計畫。
- (7) 有危機處理能力。
- (8) 能製作並保存團內各項記錄。
- (9) 能進行團財務的計畫與管理。
- (10) 能增進女童軍團與其他團體的關係。
- (11) 能運用各方支援力量。

(二) 根據問卷調查所得結果，女童軍服務員對「專業知能之認知」與文獻探討所歸納之女童軍服務員必須具備專業知能的四個面向相符。

根據問卷調查結果，女童軍服務員認為女童軍服務員必須具備之專業知能，與文獻探討歸納之結論的四個面向相同，且各個項目均高度符合，得分平均在 4 以上；僅有「知道世界女童軍組織 (WAGGGS) 的方案」與「擁有女童軍專科章之相關技能 (如：自然、編織、集郵..等)」兩項得分平均分別為 3.85 以及 3.94，在各項分數中略低，顯示女童軍服務員較不認為這兩個項目是女童軍服務員必備之專業知能。

**二、女童軍服務員對專業知能之認知，會因本身的職業不同，而在「女童軍訓練與活動」部分有所差異。**

- (一) 問卷調查結果顯示，身為學校教職員者，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」四個項目上，其平均數顯著高於其他職業者，且在統計上有差異。
- (二) 女童軍服務員對專業知能之認知，在「女童軍訓練與活動」部份，就整體而言，身為學生者，其重視程度高於身為教職員，而身為學校教職員又高於身為其他職業者。

**貳、台北市女童軍服務員專業知能之覺知**

**一、台北市女童軍服務員對於自己所具備之專業知能呈現高度的自我肯定。**

根據研究結果顯示，台北市女童軍服務員在「專業知能之覺知」部分，四個面向之平均分數均達到 3 以上，各個題項之平均值最低亦在 2.69，可見台北市女童軍服務員對於自己具備之專業知能具有高度的自我肯定。

**二、女童軍服務員對專業知能之覺知，服務年資以及擔任服務員之前的童軍年資愈久，在「對女童軍運動的認識與了解」部分有愈高的自我肯定。**

根據研究結果顯示，台北市女童軍服務員專業知能之自我評量，在

服務員的服務年資與擔任服務員之前的童軍年資，在「對女童軍運動的認識與了解」部分，童軍年資為 0-3 年者，分數為 4.31，4-7 年與 8-11 年者，分數為 4.66，年資在 12-15 年者，分數為 4.67；服務年資 5 年以下為 4.32，6-10 年者為 4.51，11 年以上為 4.44，這顯示服務年資較長與童軍年資較長的女童軍服務員，在此部分有較高的自我肯定，由此可見，參加童軍活動愈久，對於女童軍運動的認識與了解較深，相對也提高了服務員自身的能力。

### 三、女童軍服務員對專業知能之覺知，擔任服務員之前的童軍年資愈久，在服務員童軍知能的四個面向均有愈高的自我肯定。

根據問卷研究結果，台北市女童軍服務員在擔任服務員之前的童軍年資為 0-3 年者，分數為 3.07，4-7 年者，分數為 3.16，年資 8-11 年者，分數為 3.46，年資在 12-15 年者，分數為 3.48，可見擔任服務員之前的童軍年資愈久，對於各項童軍知能分數愈高，在各個面向均呈現出正相關，由此可見，童軍年資愈長的服務員，對自己的能力有愈高的自我肯定。

### 參、台北市女童軍服務員專業知能之需求

#### 一、女童軍服務員認為活動時間的長短以半天到一天為宜，並且在星期六上午或下午最適合。

從問卷結果顯示，在活動長短部分，女童軍服務員期望研習的時間在半天的佔 32.73%，希望研習時間為一天者佔 29.09%，共計有過半數以上的受試者認為研習的時間，以半天到一天為最佳；而在時間的選擇方面，選擇週休二日的人有 50 位，可見週休二日時間較為恰當，其次為選擇星期六上午或下午，各佔 28 位，因此，受試者雖然認為週休二日較為恰當，但是如果時間可以選擇的話，仍是希望研習時間可以辦在星期六的上午或下午。

#### 二、女童軍服務員對各項研習內容均有需求，其中以「訓練與活動」部分需求最高。

本研究針對女童軍服務員專業知能之需求，在童軍運動認識、訓練與活動、團經營與管理部分共計列出 18 個項目，每一個項目都至少有 16 位以上選擇，其中「活動設計與帶領技巧」有 72 位受試者選擇，是最多人選擇的項目；其次為「危機處理能力」的 53 位，而「女童軍訓練方法與技巧」亦有 50 位服務員選擇。總計各項研習內容之項目，發現以「訓練與活動」的部分服務員的需求最高，其次為「團經營與管理」部分，需求最低的是「童軍運動認識」部分。

除上述項目外，還有服務員提出「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」等三個可以辦理的項目。

### 三、女童軍服務員對研修章與專科章之研習內容具有強烈的需求。

在研修章與專科章部分，女童軍服務員提出了相當強烈的需求，就研修章來說，研修章部分選擇最多的是「自然研究」研修章，在 110 有效問卷中，共有 65 位受試者選擇，而最少人需求的「衛生保健」研修章，也有高達 43 位受試者選擇，可見女童軍服務員在研修章部分的需求相當高。

而在專科章部分，最多人選擇的「唱跳」專科章，有 54 位選擇，最少人選擇的「手工」專科章，則是 43 位選擇，兩者之間的差距不大，顯示服務員對於專科章的需求十分高。

而在研修章與專科章部分，除問卷內提出之項目外，服務員亦提出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」；而專科章部分有「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。

### 四、女童軍服務員之職業為學校教職員者，對專業知能之需求較小。

職業為學校教職員的女童軍服務員，在時間上的選擇有較大的彈性；而其他職業與學生服務員在課程的需求上，明顯大於職業為學校教職員者。

### 五、女童軍服務員對專業知能的需求，會因為在團內擔任不同職務而有不同的需求。

在團內擔任團長者，希望研習的時間短一點，並希望加強女童軍儀典設計部份課程；在團內擔任副團長者，希望的活動時間較長，需求的課程內容為小隊制度運用；在團內擔任服務員者，選擇星期日上午研習較多，而期望加強的課程是人際溝通技巧，可見在團內擔任的職務不同，對於專業知能的各項需求不同。

### 六、服務年資不同的女童軍服務員，對專業知能之需求不同。

服務年資較長的女童軍服務員，較願意運用星期一到星期五晚上的時間來進行各項研習與訓練，課程的需求上希望加強「團各項紀錄的製

作與保存」；服務年資較短的服務員，在課程上則是需要加強「活動設計與帶領技巧」、「領導技能」兩個項目，可見服務年資不同的服務員，對於專業知能的需求不同。

#### 七、擔任服務員前的童軍年資不同之女童軍服務員，對專業知能之需求不同。

童軍年資在 12-15 年的服務員，在研習時間方面，比童軍年資在 0-3 年者較願意運用星期一到星期五晚上研習；而童軍年資較短者，對於女童軍儀典的設計與應用部分需求較高，顯示童軍年資不同，對專業知能的需求不同。

綜合研究結果可知，不同職業、不同職務、不同的服務年資與不同的童軍年資，對於專業知能的認知、覺知與需求不同。職業為教職員者、服務年資與童軍年資較長者，對於專業知能之覺知明顯優於其他服務員，此結果可作為台北市女童軍會或其他相關單位辦理研習活動時之參考。

## 第二節 建議

依據主要研究發現與結論，提出下列幾項建議，以作為未來女童軍服務員專業知能發展與相關單位規劃活動之參考，同時提供日後進一步研究之參考意見。

### 壹、對女童軍總會的建議

#### 一、多提供國際交流與合作之機會或相關研習

根據調查研究結果，服務員在專業知能的需求中提出了與國際聯繫的相關技能之研習需求，而目前教育政策也積極提倡要培養有國際觀的公民，因此，女童軍總會可多提供國際活動機會，或是增加團與團、地區與地區之女童軍團交流，以增加女童軍服務員之國際觀、世界觀，並可以多了解在時代的變遷下，各國的女童軍如何調整進成與訓練內容來因應這個時代的環境。

#### 二、針對服務員對服務員訓練的回饋與需求之反應，適度修改服務員訓練之內

## 容

目前女童軍服務員訓練之內容，是採用美國與英國木章訓練之內容而加以改編的，然而，因為尚未有標準版本講綱，課程也尚在試驗當中，一些課程的定位與時間安排上，還有修改的空間。對於這一點，女童軍總會之組訓委員會應參照女童軍服務員訓練參加者之反應與回饋，適度修改服務員訓練之內容，讓這一套課程能更符合我國之國情與需求。

### 三、訂定完善的女童軍服務員培訓、考核、評鑑制度

目前我國女童軍服務員雖然有一系列之服務員訓練制度，然而，參加之後的服務員去向卻無法掌握；因此雖然參加女童軍服務員訓練的人每年都有，然而女童軍服務員人數並非每年持續增加。根據文獻探討發現，英國與日本女童軍服務員均有規定，服務員必須每年持續參加一定時數以上的研習，才能保持服務員之資格，一方面可增進服務員之專業知能，一方面則是再度確認服務員之品質與對服務員之人數掌控。在此建議女童軍總會訂定一個完整的女童軍服務員培訓、考核與評鑑的制度，如此一來，既可以增進服務員之專業知能，又可以清楚了解服務員的動向與具備專業知能之情況，也更能掌握服務員對專業知能的各項需求，可以適時提供相關協助。

### 四、提供充足專業知能之相關資源給女童軍服務員

#### (一) 發行各類專業知能相關刊物

在研究者蒐集各類童軍書籍或相關刊物來整理文獻探討一章時，發現我國女童軍相關書籍資料相對於其他各國童軍來說較少，對於想要研究各種女童軍相關知識的服務員來說，可參考的資源相當少，研究結果亦呈現出女童軍服務員們在「女童軍技能」部分分數最低，然而對於女童軍的特殊專業知能，例如：儀典、手號、隊型（走馬蹄型、走V字型）等，以往是靠著服務員之間的口耳相傳方能流傳，然而，這些專業知能應統一以書面具體描述，服務員對於同樣的專業知能才不會因為地區不同而有不同的差異。

#### (二) 建立女童軍服務員網路資源

除了書面資源不足之外，現在是資訊時代，網路十分發達，女童軍總會可採定期發送電子報，或者是參考美國或澳洲童軍總會之方式，建立女童軍服務員的網路討論區，讓女童軍服務員遇到疑問時或者要尋找資料時，可以有一個尋找答案或者是請教高人指點的地方，而不用自行到處摸索。如果女童軍總會能提供充足的資源來當女童軍

服務員的後盾，這樣子才會有更多人勇於創立或帶領女童軍團。

## 貳、對台北市女童軍會的建議

### 一、辦理女童軍服務員相關研習時，應重視女童軍服務員的實際需求。

台北市女童軍會每年在行事曆上都會安排服務員的研習，然而，在調查結果發現，女童軍服務員還是提出了各式各樣的需求。因此，在辦理女童軍服務的各式研習之前，應先了解女童軍服務員的實際需求，並針對這些需求輪流開辦各類研習，這樣子一來可以讓研習活動多變化，二來才不會辦了研習無人參加或是想要參加的人過多而無法負荷。

### 二、鼓勵女童軍服務員成立專業交流組織。

由研究結果可發現，不同職業、在團內擔任不同職務、服務年資不同的女童軍服務員，擅長的專業知能不同，因此，女童軍服務員之間如有相關之專業交流組織，類似美國童軍的圓桌會議，或者是讀書會、興趣小組之類的組織，對於女童軍服務員之間的專業知能交流，相信會更有助益。

### 三、增加女童軍服務員研習機會

由女童軍服務員對研習時間的需求來看，星期六上午或下午約三個小時的時間為宜，因此，台北市女童軍會在辦理女童軍服務員之研習活動時，可以考慮增加研習的次數與項目，但每一次時間不超過三個小時，以此來增進女童軍服務員參加活動的意願，以及增加女童軍服務員參與研習的機會。此外，女童軍服務員以學校教職員為多數，每次研習活動如果能配合教育局，給予參與研習的學校教職員研習時數認證，將能夠更加提高學校教職員的參與意願。

## 參、對女童軍服務員的建議

### 一、秉持終身學習的理念，不斷的進修與自我超越，充實本身的專業知能。

擔任一位女童軍服務員，面對著女童軍時，其實與學校教師面對著學生是一樣，如果對於要訓練或教導的知能不夠熟悉，就無法適時的教導或給予女童軍們正確的知識或技能。因此，無論擔任什麼職務，都應該好好充實自己的專業知能，多方面涉獵相關知識，並且把握研習的機會，以期促進自我專業成長。

### 二、把握各項服務機會，以增進自我專業知能。

「做中學」是童軍運動中很重要的一句話，因為唯有在實際參與中，才會發現自己的不足，而且，與其他的女童軍或服務員接觸，才能夠彼此激盪出新的觀念與想法。我國的女童軍服務員，往往到參加完服務員晉級訓練之後，才有活動服務的要求與承諾，然而，服務員們應該把握各項服務的機會，多接觸女童軍各類活動，這樣除了可以更了解目前女童軍的情況之外，還可以更加增進並充實自己的專業知能。

#### 肆、對未來研究的建議

##### 一、研究對象方面

本研究以台北市的女童軍服務員為研究對象，就地區而言，研究結果僅能說明目前台北市女童軍服務員之情況，未能夠擴及其他地區；而且研究問卷調查對象皆為實際帶團之團長、副團長與服務員，無法由團務委員，或是會務人士的角度來了解他們對女童軍服務員專業知能的想法，因此未來的相關研究可擴大研究的對象，以獲得更多寶貴的見解。

##### 二、研究方法方面

本研究採用文獻探討與問卷調查兩種方式，雖然期望能夠得到一個較為完善的結果，然而，問卷調查在普查上，仍是有其困難之所在，如果無法得到地區童軍會之協助，相關資料取得不易，將更增加問卷調查之困難程度。為了使研究能夠達到更精確的結果，今後可採分層抽樣，並且同時採用專家訪談法，以補問卷調查之不足。

##### 三、研究工具方面

本研究採自編之「女童軍服務員專業知能與需求調查問卷」為研究工具，經過內容效度考驗修改後，雖然符合本研究的需求，但今後如有類似研究，在研究工具部分，建議第二部分「女童軍服務員專業知能之覺知」部分可以稍加修改，將各項專業知能改以選擇題方式出測驗題目，這樣子方能檢測出服務員們是否真的具有相關的專業知能。