

南華大學企業管理系管理科學碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER BUSINESS ADMINISTRATION

MASTER PROGRAM IN MANAGEMENT SCIENCES

DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION

NANHUA UNIVERSITY

計劃行為理論與科技接受模型理論探討職業訓練滿意度之研究

—以創意手工藝職業訓練為例

THE APPLICATION OF TPB AND TAM TO VOCATIONAL TRAINING

指導教授：范惟翔 博士

藍俊雄 博士

ADVISOR : WEI-SHANG FAN Ph.D.

CHUN-HSIUNG LAN Ph.D.

研究生：許格嘉

GRADUATE STUDENT : KO-CHIA HSU

中 華 民 國 1 0 1 年 6 月

# 南 華 大 學

企業管理系管理科學碩士班

## 碩 士 學 位 論 文

以計劃行為理論與科技接受模型理論探討職業訓練滿意度  
之研究—以創意手工藝職業訓練為例

研究生：許 榕 嘉

經考試合格特此證明

口試委員：范世朝

李 上 輝

高 東 昇

指導教授： 范世朝

系主任：陳中燦

口試日期：中華民國 101 年 6 月 1 日

## 準碩士推薦函

本校企業管理系管理科學碩士班研究生 許格嘉 君在本系修業 二 年，已經完成本系碩士班規定之修業課程及論文研究之訓練。

1、在修業課程方面：許格嘉 君已修滿 36 學分，其中必修科目：研究方法、市場分析、管理決策、經營專題等科目，成績及格（請查閱碩士班歷年成績）。

2、在論文研究方面：許格嘉 君在學期間已完成下列論文：

- (1)碩士論文：以計劃行為理論與科技接受模型理論探討職業訓練滿意度之研究—以創意手工藝職業訓練為例
- (2)學術期刊：

本人認為 許格嘉 君已完成南華大學企業管理系管理科學碩士班之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之申請資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：以計劃行為理論與科技接受模型理論探討職業訓練滿意度之研究—以創意手工藝職業訓練為例，以參加碩士論文口試。

指導教授：許格嘉 簽章

中華民國101年 5 月 5 日

# 南華大學企業管理系管理科學碩士班

## 100學年度第2學期碩士論文摘要

論文題目：以計畫行為理論與科技接受模型理論探討職業訓練滿意度之研究—以創意手工藝職業訓練為例

研究生：許格嘉

指導教授：范惟翔、藍俊雄 博士

### 論文摘要內容：

創意文化產業訓練長久以來被各國政府視為施政的重點方針，為求能更深入了解剖析影響職業訓練學習滿意度的各項影響因素；並促進企業重視人力資本發展，提升勞工素質。因此本研究以行政院勞工委員會台南職業訓練中心99、100年度曾參與創意手工藝職業訓練班之學員為對象，總計發出300份，扣除填答不全等無效問卷共17份，有效問卷數為283份。

研究結果發現：(1)受訓態度、參訓意願分別對訓練有用認知與訓練易用認知會產生顯著的正向影響。(2)訓練有用認知與訓練易用認知對參加受訓學員的受訓滿意度有顯著正向影響。(3)受訓態度與參訓意願兩者對於參加受訓學員的受訓滿意度無顯著的正向影響。(4)訓練有用認知與訓練易用認知分別在受訓態度、參訓意願對參加受訓學員的受訓滿意度之間，存在著完全中介影響。(5)參訓身份在訓練有用認知對受訓學員的訓練滿意度之間，有顯著影響。

關鍵詞：創意手工藝、計畫行為理論、科技接受模型、職業訓練



and perceived ease of use have a complete mediating effect through attitudes and perceived behavioral control on the satisfaction of participating learners.

**Keywords: Creative Arts Crafts, TPB, TAM, Occupational Training**

# 目錄

中文摘要	i
英文摘要	ii
目錄	iv
表目錄	vii
圖目錄	ix
第一章 緒論	1
1.1 研究背景與動機	1
1.2 研究目的	1
1.3 研究流程	2
第二章 文獻探討	4
2.1 創意手工藝產業	4
2.2 文化創意產業的定義	5
2.3 計畫行為理論	7
2.3.1 行為意圖	10
2.3.2 行為態度	11
2.3.3 主觀規範	12
2.3.4 行為意向知覺行為控制	13
2.4 科技接受模型理論	14
2.4.1 外在變數	16
2.4.2 認知易用性	16
2.4.3 認知有用性	16
2.4.4 修正型 TAM 模型	17
2.5 學習滿意	19

2.5.1 學習滿意之衡量構面-----	20
2.6 職業訓練-----	21
2.7 各構面間的關係及研究假設-----	24
2.7.1 科技接受模型與計畫行為理論之關係-----	24
2.7.2 科技接受模型與學習滿意之關係-----	25
第三章 研究方法-----	27
3.1 研究架構與假設-----	27
3.2 研究工具-----	29
3.2.1 受訓態度-----	29
3.2.2 參訓意願-----	29
3.2.3 訓練有用認知-----	30
3.2.4 訓練易用認知-----	31
3.2.5 受訓滿意度-----	32
3.2.6 基本資料-----	33
3.3 抽樣方式-----	33
3.4 各構面量表之驗證性因素分析-----	34
3.4.1 參數估計-----	34
3.4.2 違犯估計之檢定-----	36
3.4.3 模式適合度檢定-----	37
3.5 整體模式檢定-----	42
3.5.1 模式適配度檢定-----	42
3.5.2 模式內在結構檢定-----	44
3.6 資料分析方法-----	48
第四章 研究結果與分析-----	49



4.1 受訓學員屬性分析	49
4.2 結構方程模式分析	51
4.2.1 相關分析	51
4.2.2 模式適配標準	53
4.2.3 中介效果分析	54
4.3 不同個人屬性對滿意度之差異性分析	56
4.4 參訓身份屬性分析	58
第五章 結論與建議	59
5.1 研究結論	59
5.1.1 整體研究架構之發現	59
5.1.2 計畫行為理論與科技接受模型之影響關係	59
5.1.3 科技接受模型與滿意度之影響關係	60
5.2 管理意涵	61
5.2.1 訓練有用認知對受訓學員受訓滿意度之影響重要性	61
5.3 研究限制與建議	61
參考文獻	63
一、中文部分	63
二、英文部分	68
附錄 正式問卷	74
個人簡歷	76

## 表目錄

表 2.1 計畫行為理論應用於行為意圖與滿意度領域研究	9
表 2.2 行為意圖之定義	11
表 2.3 行為態度之定義	12
表 2.4 主觀規範之定義	13
表 2.5 知覺行為控制之定義	14
表 2.6 科技接受模型相關構念定義	15
表 2.7 科技接受模型相關研究整理	18
表 2.8 學習滿意定義	19
表 2.9 學習滿意衡量構面整理	21
表 2.10 十三所公共職訓機構成立時間及特色	23
表 3.1 受訓態度之操作型定義及衡量方法	29
表 3.2 參訓意願之操作型定義及衡量方法	30
表 3.3 訓練有用認知之操作型定義及衡量方法	31
表 3.4 訓練易用認知之操作型定義及衡量方法	31
表 3.5 受訓滿意度之操作型定義及衡量方法	32
表 3.6 基本資料之問項及衡量方法	33
表 3.7 觀察變項的偏態、峰度分配表	34
表 3.8 觀察變項的估計值及標準誤摘要表	36
表 3.9 受訓態度構面驗證性因素分析基底模式建構表	38
表 3.10 參訓意願構面驗證性因素分析基底模式建構表	39
表 3.11 訓練有用認知構面驗證性因素分析基底模式建構表	40
表 3.12 訓練易用認知構面驗證性因素分析基底模式建構表	41
表 3.13 受訓滿意度構面驗證性因素分析基底模式建構表	42

表 3.14 量表驗證性因素分析結果	43
表 3.15 模式內在結構配適度分析結果	45
表 4.1 描述性統計分析	49
表 4.2 研究變項之平均數、標準差與相關分析彙整表	52
表 4.3 pearson 相關係數表	52
表 4.4 整體模式假設驗證結果	52
表 4.5 結構方程模型直接、間接與總效果彙整	55
表 4.6 不同身份屬性對「受訓滿意度」之差異性分析	56
表 4.7 參訓身份群組效果彙整表	58

## 圖目錄

圖 1.1 研究流程圖	3
圖 2.1 計畫行為理論架構圖	8
圖 2.2 科技接受模式架構圖	15
圖 2.3 修正型 TAM 模型架構圖	17
圖 3.1 研究架構圖	28
圖 3.2 受訓態度構面驗證性因素分析修正模式圖	38
圖 3.3 參訓意願構面驗證性因素分析修正模式圖	39
圖 3.4 訓練有用認知構面驗證性因素分析修正模式圖	40
圖 3.5 訓練易用認知構面驗證性因素分析修正模式圖	41
圖 3.6 受訓滿意度構面驗證性因素分析修正模式圖	42
圖 4.1 整體模式標準化參數估計圖	54

# 第一章 緒論

## 1.1 研究背景與動機

面對全球化與進入知識經濟時代的來臨，產業結構與技術變遷快速，為提升人才競爭力與培育計畫之下，職業訓練以儼然成為當前首要之務；但如何強化整合訓練資源，建構職訓網絡，積極推動工作者職涯發展並規劃辦理待業及失業者職前、轉業或第二專長訓練，提升其就業技能以儘速重返勞動市場，成為目前職業訓練計畫發展的重點。

近年來，受到失業率不斷創新高與行業別間競爭之下，不管是職前訓練或在職訓練為主的職業訓練以成為職場充電的最佳方式，隨著此潮流逐漸成型之下各類型的職業訓練也不斷推出，範圍也越來越廣闊，技能型的職業訓練更能讓受訓者習得一技之長。因此，本研究想藉由探討參加職業訓練的學員們對於創意手工藝職業訓練的課程滿意度如何？進一步了解影響職業訓練滿意度的原因為何？以提供後續各單位辦理職業訓練的參考依據。

## 1.2 研究目的

本研究將結合計畫行為理論、科技接受模型及滿意度來建構本研究的架構，並配合線性結構方程模式(Structural Equation Modeling, SEM)來進一步了解受訓學員參加職業訓練時，影響受訓學員滿意度的各項因素間因果關係。研究結論將做為各級機關團體日後在辦理職業訓練做為參考依據，故本研究地研究目的為：

1. 探討計畫行為理論(TPB)與科技接受模型(TAM)之下，受訓態度、參訓意願對訓練有用認知、訓練易用認知之影響。
2. 探討科技接受模型(TAM)，訓練有用認知、訓練易用認知對受訓滿意

度之影響。

3. 探討計畫行為理論(TPB)受訓態度、參訓意願對受訓滿意度之影響。
4. 根據研究結果提出建議，俾供日後承辦職業訓練單位與未來研究者參考。

### 1.3 研究流程

本研究流程如下圖所示，共分為五個階段：第一階段為研究背景、研究動機與目的。根據創意手工藝業過去與現今的發展現況進行瞭解，並採過去學者對滿意度的研究進行資料蒐集，尋找較新的題目與研究存在的缺口，訂定本研究目的。

第二階段，利用國內外與本研究主題相關的文獻進行資料整理與分析，以瞭解過去研究過的各構念之意涵。

第三階段，本研究分四節進行分類，其中第一節是就文獻探討的文獻作為理論基礎，據以建立研究架構，為讓架構更為完整，第二節設立了研究假說，以讓研究能有力支持本研究所提出之各構面間的影響關係；第三節為操作型定義與衡量，依過去研究學者所下過的定義，整理出適合本研究所屬的定義與問卷內容：

第四節配合架構的設計，選擇敘述性統計分析、驗證性因素分析(Confirmatory Factor Analysis, CFA)、路徑分析、信效度分析與線性結構方程式，建構完整的第三章。

第四階段實證分析，本研究共回收283份有效問卷，採SPSS統計軟體及AMOS統計軟體進行分析，以檢驗本研究推論的假說是否成立。

最後，第五階段，根據分析結果，歸納出本研究之結論，並提出具體可行的建議以供相關業者參考與未來研究參考。

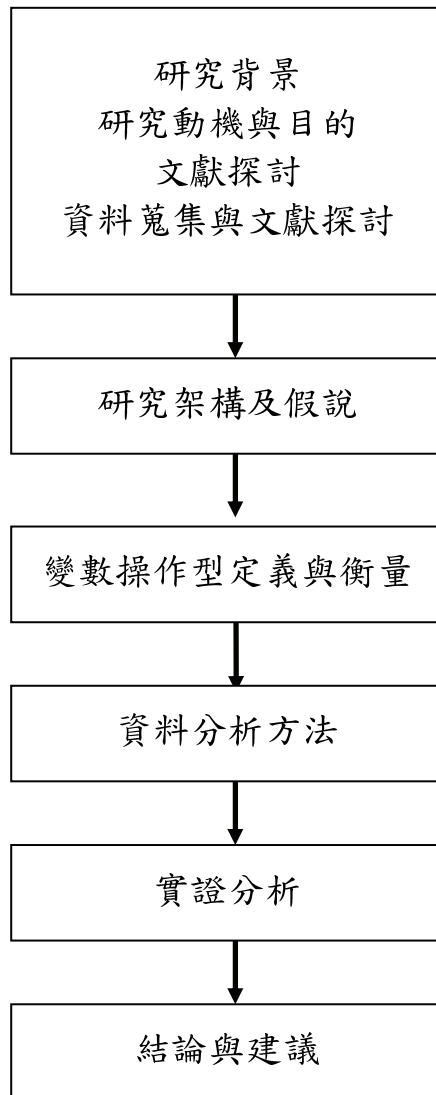


圖1.1 研究流程圖  
資料來源：本研究整理

## 第二章 文獻探討

本章節將探討創意手工藝品業的定義與市場概況，及過去學者對計畫行為理論、科技接受模型理論、滿意度相關研究文獻，並予以彙整。

### 2.1 創意手工藝產業

1959 年手工藝品業這個傳統的特殊產業，早在光復初期就已經開始耕耘當中，當時政府面臨台灣國際收支巨額逆差，技術欠缺、資本不足的產經環境中，採用「以農業培養工業，以工業發展台灣」為國家建設策略，以「技術上比較容易，資金需要較少，而收效則較快」之勞力密集輕工業為發展重點。1954 年於焉成立「南投縣工藝研究班」更改制為「南投縣工藝研習所」為台灣手工藝品業立外發性需求之基礎。

1973 經過光復初期政府有計畫的積極推廣輔導手工藝品業，台灣外銷工藝市場日漸擴展，創造台灣外銷工藝產業的鼎盛期。惟有感於國內手工業欠缺研究改良、創新設計，而僅限於代工生產，以廉價勞力賺取微薄利潤的產業發展危機，「南投縣工藝研習所」於民國六十二年改制為省屬的「台灣省手工業研究所」，擔負起協助業者加強研究發展、改進品質、增進外銷競爭力之任務。顯見當時政府對於創意產業的重視。

1999 民國七十年代中期開始，隨著台灣產經環境發展，政府實施匯率自由化政策，台幣大幅升值，人工成本急劇升高，致使手工業產品出口成長趨緩，並逐漸開始外移、產業規模急劇萎縮，過去曾為支持台灣經濟發展重要生產力之外銷工藝產業，在七十年代後期漸趨沒落。手工業研究所自民國八十年代起，旋即調整其業務內容，如：辦理工藝設計競賽、生活用品評選展、原住民工藝展、文化產業研討會...等，皆是從



文化層次推動工藝產業之發展。至民國八十八年，更成立「國立台灣工藝研究所」，隸屬於行政院文化建設委員會，更確立以「文化」為核心，定位台灣工藝之價值與方向。

2010 至今國立台灣工藝近年來推動台灣工藝現代化創意產業發展及工藝文化美學推廣為重點，適值工藝產業朝向創意加值產業轉型之際，經各界協助努力下，略見雛形。為因應台灣工藝文化與產業發展，國立台灣工藝研究所更改制為「國立台灣工藝研究發展中心」，為日後的手工藝品產業確立了重要的地位。

目前國內市面上所銷售的手工藝產品，大致上包含國產與進口，可分為純手工製品以及機械式製品兩種，手藝類的製品與材料，從早期的簡單樣式產品演變成現在多樣式產品，數量多達上千種。其中又以家政及工藝類的產品占絕大多數，然而隨著消費者產品知覺的進步與要求一下，手藝品的市場始終不斷的有新產品的出現，更讓此項產業的發展維持多元化的方向。

## 2.2 文化創意產業定義

文化創意產業(Cultural and Creative Industry)，簡稱文創產業，中文詞彙最早由行政院於2002年5月依照〈挑戰2008：國家發展計畫〉內的「發展文化創意產業計畫」所確定。定義為：「源自創意或文化積累，透過智慧財產的形成與運用，具有創造財富與就業機會潛力，並促進整體生活環境提升的行業」。

台灣將文化產業的名稱命名為「文化創意產業」，乃是有別於一般對於「文化工業」，「文化工業」一般容易被定義為法蘭克福學派批判跨國文化消費品；而其他國家的「創意工業」，則太過偏重個人創意生

成，以及盈收、就業與出品等文化輸出，與文化經濟面的考量。台灣以「文化創意產業」為名，可同時兼顧文化積累與經濟效益。

台灣於定義文化創意產業之時，除了探討「個人創意與文化積累」「透過智慧財產權的生成與運用」以外，尚須考量是否有潛力「創造財富與就業機會」，並「促進整體生活環境的提昇」。

因此，發展台灣文化創意產業的關鍵，在於具有國際競爭力的文化特殊性與創造力；此處所標榜的「文化特殊性」，強調的是在全球均質化的時代下，如何使多元化之本土文化藝術，能具備相當的國際識別性與競爭力；而「本土」一詞，應廣義地泛指在台灣這塊土地上所有發生、創造出來的，或與台灣有關的文化藝術、創意等，皆可屬於台灣的文化創意產業。

在文化創意產業一詞提出之前，法蘭克福學派的學者以「文化工業」(Culture Industry)這一詞來批判資本家利用將文化商品化的情形。在法蘭克福學派概念下所提的文化工業就是指現代工業社會中的大眾文化，所謂大眾文化並不如其字意上所顯示，是以大眾為出發，而是統治者或資本家未達其目的而強加上的(陳學明，民85)，並且認為在這種商業邏輯下，文化已經不是文化，僅是利用文化的美名包裹利益的動機(Adorno, 1991，轉引自Lawrence & Phillips, 2002: p.433)，是被資本主義所取用、不斷複製的商品，已經喪失其原本包含的意涵。

但在1960年代末期，發現「文化工業」一詞將文化與商業間的關係過於簡化，忽略其他複雜的殊向，因此產生「文化產業」的概念，認為當文化遇上商業時，其發展並不完全如文化工業所描述一般，全無招架的能力，完全被收編。一般認為探討文化工業時著重於生產的標準化和同質性，創意產業則將文化中的「創意性、個別性、在地性與特殊性(鄭

景雯，(民95)納入考量中，目的是將文化與藝術透過商品化的方式，創造經濟效益。Williams則改變過去將文化視為「藝術作品與特殊知識的特權空間(邱誌勇，民93)，認為文化應是日常生活的經驗，一種生活形態，文化轉變成是種可親近的概念，有助於文化創意產業的發展，即將文化與創意以商品化的方式呈現，並流通於每個人的生活中。但不論是就法蘭克福學派所提的文化工業或其後提出的文化產業，都具有批判的概念在其中，和今日所言的文化創意產業有所差異。特別在當代，文化創意產業因其對經濟發展的助益獲得各界重視，已從過去批判的角度轉換成國家發展的重要產業，且文化創意產業一詞也成為對各種藝術、文化展演或活動的代稱，並隱含文化創意產業是有益於藝術、文化的發展及提倡(初曉苑，民94)。文化創意與產業兩個看似位在對立的概念，在現今界線也逐漸模糊，文化創意產業透過文化與創意來創造新的商品意義與消費價值，使得文化創意產業逐漸滲入到人們的日常生活中。

## 2.3 計畫行為理論

計劃行為理論是Ajzen(1985)依照「理性行動理論(Theory of Reasoned Action,TRA)」(Fishbein and Ajzen,1975)為參考的延伸修正理論，且在行為層面的解釋能力有更佳的表現。

理性行動理論將「行為的發生是基於個人意志力的控制(Volitional Control)」視為先決假設，對個人「態度」(Attitude)與「行為」(Behavior)間的關聯進行預測、解釋，根據此理論的觀點，一個人的意志決定「實際行為」(Actual Behavior)，實際行為可由「行為意圖」(Behavior Intention)代表其志向，行為意圖則受到「行為態度」(Attitudetoward Behavior)與「主觀規範」(Subjective Norm)的影響。但由於個人意志的控制程度受到許多內、外在因素的影響，因此大部份行為都存在某種程度的不確定性，使

得應用於探討非意志因素的行為影響時(如：機會、環境資源、他人協同等)，理性行動理論的解釋力會下降，無法給予合理的解釋(Ajzen and Madden,1986)。

Ajzen(1985)因此將理性行動理論加以延伸成為計劃行為理論，計劃行為理論相較於理性行動理論多增加「知覺行為控制」(Perceived Behavioral Control)：個人採取行為時對所需要機會與資源的控制能力。這一個構面以加強行為預測能力，此外，行為態度、主觀規範與知覺行為控制此三個構面皆受到如：人格特質對目標事件的態度(Attitude Toward Objects)與目標事件的信念(Beliefs Concerning the Object)之觀感、人口變數、工作特性、情境變數等外在因素的影響，而外在因素可視為計畫行為理論的中介(Mediated Variable)或調節變數(Moderator Variable)，能對以上構面進行中介或調節其影響路徑之權重(Ajzen, 1988)。計劃行為理論全貌可從圖2.1看出整體架構。

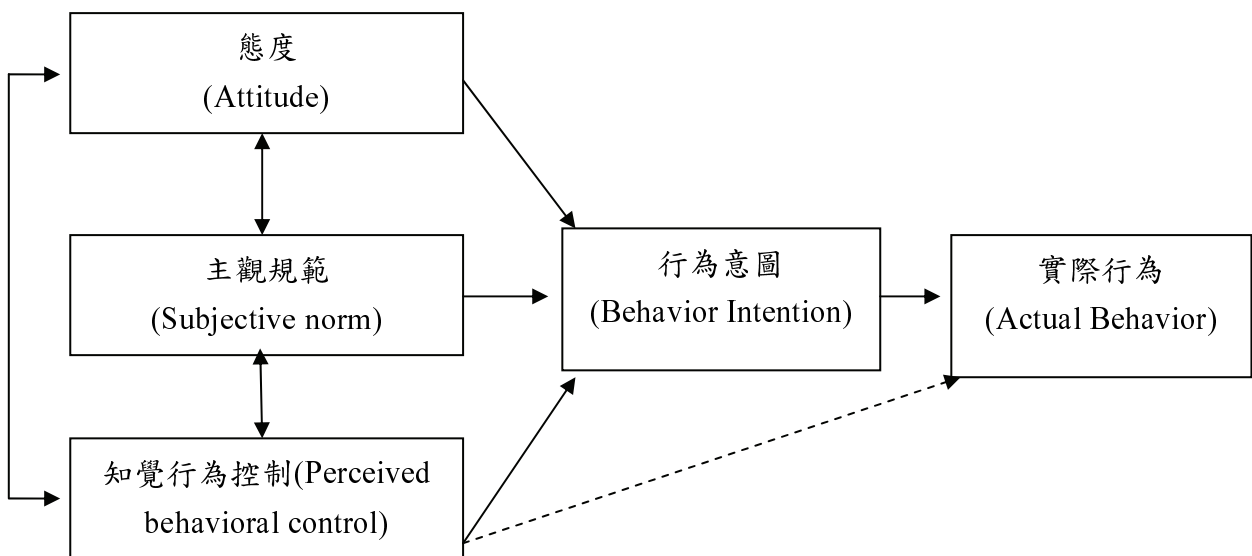


圖2.1 計劃行為理論

資料來源：Ajzen, I. (1985), From intention to actions: A theory of planned Behavior, InKuhl, J. & Beckmann, J., Action control: Form cognition to behavior, Berlin Heidelberg SpringerVerlag, pp.11-39

特別值得注意的是介於知覺行為控制與實際行為中間的實際行為控制(Actual Behavioral Control)(圖2-1的箭頭虛線)。Ajzen (1985) 認為當個人所能掌控的行為能力越高時，就越能達成實際行為，反之當所擁有的能力越低時，則越不容易達成實際行為，因而將實際行為控制與行為意圖併列為會對實際行為產生直接的正向影響。

採用TBP分析實際行為模式時，主要採用以下的三個過程：

1. 個人的實際行為取決於其行為意圖。
2. 個人的行為意圖受到行為態度、主觀規範與知覺行為控制等三項因素的影響。
3. 當個人的知覺行為控制與實際行為控制非常接近時，知覺行為控制將會直接影響實際行為。

計畫行為理論主要被應用於探討個人採取某一特定行為時的預測因素；在國內學理的應用上也有許多研究驗證計畫行為理論的預測能力如表2.1所示：

表2.1 計畫行為理論應用於行為意圖與滿意度之研究

研究主題	實際應用層面	研究對象	作者及年份
原住民參與職業訓練與就業輔導行為意向之研究。	採用計畫行為理論與社會認知理論，來衡量原住民參與職業訓練與就業輔導之「行為意向」。	南區職業訓練中心93、94年度參與原住民職業訓練專班之原住民為研究樣本。	游皓瑋(民95)
行動通訊增值服務使用者滿意度、購買意向與品牌忠誠行為關係之研究-整合科技接受模型與計畫行為理論。	探討行動通訊增值服務顧客使用後滿意度、購買意向與品牌忠誠行為間之關係。	以四大都會區使用中華電信、台灣大哥大及和信(遠傳)三家主要電信業之使用者為研究對象。	蔡秀媛(民95)

研究主題	實際應用層面	研究對象	作者及年份
網路沈迷、線上滿意度與忠誠度關係之研究。	使用文獻引用分析，透過Web of Science 資料庫蒐整1996~2008年間發表於SCI/SSCI期刊中共105篇之網路沈迷相關研究，分析過去網路沈迷研究之現況與趨勢，並找出主要研究議題及潛在的研究機會。	以線上遊戲為情境進行實證研究為主。	王舒民(民97)
以計畫行為理論探討離島民眾醫療利用行為與可近性滿意度之研究—以IDS醫療計畫為例。	主要在於探討離島居民對IDS計畫的認知及評價，及評估離島居民對IDS計畫的觀感，對其醫療服務利用與可近性滿意度的影響。	以設籍澎湖縣七美鄉及望安鄉之20歲以上的居民為調查研究對象。	陳親親(民100)
探討醫院員工使用知識管理系統行為意圖與滿意度之實證研究為例。	以醫院員工對於「知識管理系統」使用滿意程度與重要程度探討，找出影響醫院員工真正使用「知識管理系統」意圖促成因素。	研究對象為某醫學中心員工為主。	陳瑜甄(民100)

資料來源：本研究整理

### 2.3.1 行為意圖

「行為意圖」是指個人從事特定行為的意圖強弱程度，可反映出其行為意願。若要觀測個人實際採行某一行為的可能性，則可以透過瞭解其對此行為的意圖。由於行為意圖與實際行為間具有非常密切的關係，行為意圖的強弱將決定行為的可能性，因而能藉由量測行為意圖這樣的潛在構面，得知採用實際行為的原因。計劃行為理論假設行為態度、主觀規範、知覺行為控制三者互相獨立，並間接透過行為意圖影響實際行為。本研究將相關學者對行為意圖定義整理如表2.2所示。

表2.2 行為意圖之定義

學者	時間	定義
Fishbein, M. & Ajzen, I.	1975	個人對於是否執行某項特定行為的意願
Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R. & Zeithaml, V.A.	1993	以再購意願、向他人推薦的意願，來測量消費者的行為意向
Parasuraman, A. & Grewal, D.	2000	以忠誠度、轉移、支付更多、外部回應及內部回應等評量行為意向
Blackwell, R.D., Miniard, P.W. & Engle, J.F.	2001	可分為購買意向、再購意向、採購意向、支出意向、搜尋意向、消費意向，六種類型

資料來源：本研究整理

### 2.3.2 行為態度

「行為態度」為個人對行為感受的優劣，或執行後所做的判斷是正面或負面。態度雖不是行為本身，但是態度與行為間具有高度一致性。個人若能依其自由意願來行為動的話，他會表現出態度與行為間的高度一致性(林建煌，民91)。要衡量某特定行為態度時，可由個人的行為信念(Behavioral Belief)及結果評價(Outcome Evaluation)的乘積函數總和而成。行為信念，是指個人認為從事某特定行為所能導致的結果。結果評價，是指個人評估該行為所產生結果對個人的重要程度。

以下列示行為態度的函數式：

$$A \propto \sum b_i e_i$$

$b_i$ ：從事某行為後，所導致第*i*項結果的信念。

$e_i$ ：個人對第*i*項結果的評價。

本研究將相關學者對行為態度定義整理如表2.3所示。

表2.3 行為態度之定義

學者	時間	定義
張春興	民90	狹義指內蘊的心理歷程廣義包含心理歷程及外顯行為
Aiken	2002	獲得的認知、情意和對某種目標、情況、制度、概念或個人正向或負向的行為傾向
杜素珍、林玉芳、 廖美南、林淑瓊、 馬素華	民91	個人對某事件的看法及抱持的立場
劉玉山、王佳惠、 郭乃文	民96	特定行為態度取決於對此行為結果的信念及對那些可能結果的評量
劉玉山、王佳惠、 郭乃文	民96	特定行為態度取決於對此行為結果的信念及對那些可能結果的評量

資料來源：本研究整理

### 2.3.3 主觀規範

「主觀規範」代表個人決定進行某一行為時，除了本身想法的影響之外，另受到身邊社群環境的影響與壓力。身邊社群(如父母、朋友)對其壓力主要是來自於個人認為其重要的關係人(Important Others)認同此行為的程度。Ajzen and Fishbein(1980)認為行為態度的影響比社會環境壓力還大時，行為態度將決定行為意向，反之則是主觀規範決定行為意向。主觀規範的衡量，是由個人的「規範信念」(Normative Belief)及「依從動機」(Motivation to Comply)的乘積函數總和所構成。規範信念，是指個人感受到其他具有重要影響力的個人或團體，給於他在採取某項特定行為的正面或負面壓力。依從動機，則是指個人在採取某項特定行為時，依從這些重要的影響個人或團體意見的程度。

以下列示主觀規範的函數式：

$$SN \propto \sum ni m_j$$

$ni$ ：個人知覺第*i*個參考對象認為他是否應該從事特定行為的規範信



念。

$m_j$ ：個人依從第 $j$ 個參考對象的動機。

本研究將相關學者對主觀規範定義整理如表2.4所示。

表2.4 主觀規範之定義

學者	時間	定義
Ajzen	1991	個人對於是否採取某項行為時，所感受到同儕、專家...等具有影響力的個人或團體，所給予的社會壓力
黃萬傳、黃崇憲	民96	主觀規範分為規範信念及依從動機二部份
張志銘	民96	受到重要他人的支持、鼓勵或影響個體從事某行為的壓力
李永祥	民99	主觀規範乃個人對於重要參考對象(他人或團體)對他參與某活動所給予正面支持或負面反對力的社會壓力認知

資料來源：本研究整理

#### 2.3.4 知覺行為控制

「知覺行為控制」定義為個人要完成某一行為的難易程度，其中包含過去個人歷練與現今預期的障礙。若個人所能掌握的機會、資源與評估可執行的能力越多，或認為完成此行為的阻礙越少，則知覺行為控制的程度越高，控制認知也會越強。此行為意向影響程度將越趨明顯，且行為意向與實際行為的關係越穩定。知覺行為控制的衡量，是由所需要的「控制信念」(Control Belief)及「知覺促成條件」(Perceived Facilitation)的乘積函數總和所構成。控制信念，是指個人對於採取某特定行為時，對於所擁有資源與機會的掌控程度。知覺促成條件，則是個人認為所需要的資源、機會對採取行為的重要度。

以下列示知覺行為控制的函數式：

$$PBC \propto \sum c_i p_i$$

$c_i$ ：個人認為會影響從事行為的第 $i$ 個控制信念。

$p_i$ ：個人覺得第*i*個控制信念對促成行為的重要性。

本研究將相關學者對知覺行為控制定義整理如表2.5所示。

表2.5 知覺行為控制之定義

學者	時間	定義
Ajzen	1991	個人對於是否採取某項行為時，所感受到同儕、專家...等具有影響力的個人或團體，所給予的社會壓力
黃萬傳、黃崇憲	民96	主觀規範分為規範信念及依從動機二部份
張志銘	民96	受到重要他人的支持、鼓勵或影響個體從事某行為的壓力
李永祥	民99	主觀規範乃個人對於重要參考對象(他人或團體)對他參與某活動所給予正面支持或負面反對力的社會壓力認知

資料來源：本研究整理

## 2.4 科技接受模型理論

對於「科技接受模式」的理論基礎是來自於TRA(Theory of Reasoned Action)理性行為理論。TRA理論主張使用者的信(Beliefs)會影響其態度(Attitude)，而形成一種行為意圖，導致影響到最後的結果。而TAM則是由Davis博士論文中所提出的。Davis博士以「理性行為理論(Theory of Reasoned Action,TRA)」的架構為基礎，捨棄了TRA理論中的主觀規範與規範信念與動機，再將原來變數間的關係加以適度的調整，並用來解釋使用者對於資訊科技的接受程度。科技接受模式中Davis列出了六大變數，其主要包括有：(1)外在變數(External Variables)、(2)認知易用性(Perceived Ease of Use)、(3)認知有用性(Perceived Usefulness)、(4)態度(Attitude toward behavior)、(5)行為意圖(Behavioral Intention)、(6)實際使用行為(Actual System Use)，如圖2.2所示

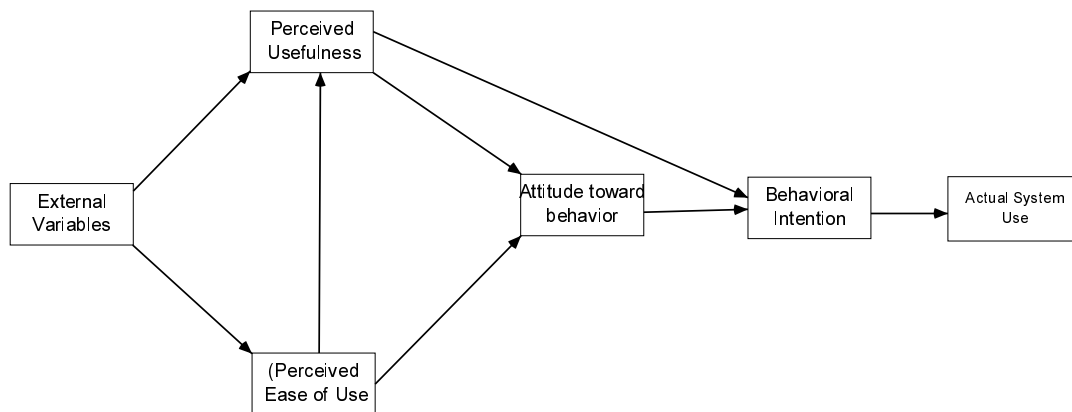


圖2.2 科技接受模式架構圖

資料來源：Davis, F.D., Bagozzi, R.P., & Warshaw, P.R. (1989), User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models, *Management Science*, Vol.35, No.8, pp.982-1003.

科技接受模式對於使用者在資訊科技的接受度，提出了兩個特別重要的信念，分別是認知有用性(Perceived Usefulness)及認知易用性(Perceived Ease of Use)。Davis將此兩認知信念，做為影響使用者接受行為的決定因素之理論基礎包括：自我效能理(Self-Efficacy Theory)、成本利益典範(Cost-Benefit Paradigm)、革新採用(Adoption of Innovations)及一些非MIS領域的研究等。表2.6為科技接受模式相關構念(TAM)定義。

表2.6 科技接受模式相關構念定義

學者	構念	定義
Ajzen(1988)	使用態度	當使用者知覺到系統有用性越高，則對系統所持的態度會更趨向正面。
Davis et al.(1989)	認知有用性	在組織情境之下，使用者主觀認為使用某一系統，將有助其未來工作績效。
Davis et al.(1989)	認知易用性	使用者主觀認為採用某特定系統容易學習或使用的程度。
Davis et al.(1989)	使用行為意向	使用者有意願持續使用某特定系統的程度。

資料來源：本研究整理

#### **2.4.1 外在變數(External Variables)**

在科技接受模式裏，Davis指出「外部變數」為科技接受模式中提供一個連接內部認知信念、態度、意圖和個人差異、情境、可監控行為的連繫橋樑，也視為一個間接影響行為的因素，而在模組特性、使用者特性、使用環境特性、任務特性、系統開發型態、認知型態、組織結構等皆可作為研究發展的基礎，因此不同外部變數的探討研究就相繼產生。從這個觀點即可得外部變對於認知易用性、認知有用性有極大的牽引作用。

#### **2.4.2 認知易用性(Perceived Ease of Use)**

Davis對知覺易用性的定義是「使用者認知到學習使用某一特定科技系統的容易的程度。」也就是指當使用者知覺到要學習熟悉使用一項新的系統時容易的程度。當使用者在接觸到新的系統時，常常會因為在操作上的難易程度而影響使用者是否能接受新的系統，進而提高或降低對新的系統使用之喜好程度。因此，當使用者對系統使用的認知易用性越高，其所代表意思是在使用系統時，不需要花太多的心力去學習新的系統。換句話說，「認知易用性」的程度愈高，則「認知有用性」的程度也會隨著影響而愈高。

#### **2.4.3 認知有用性(Perceived Usefulness)**

Davis對知覺有用性的定義是「使用者主觀的認為使用某一特定科技系統，會對他的工作表現及未來有幫助」。也就是當使用者在使用此一新的系統時，他個人知覺對其現在或未來的工作表現上能獲得的益處。因此使用者會對系統抱持正面的態度，強化其對系統使用結果的正面評價。在國內外許多學者專家，對於TAM模式大都使用在調查「使用者對

資訊科技的接受度」的研究議題上，其結果都能得到顯著的滿意度，所以本研究即採用TAM模式為架構，去探討學生對數位學習教材的使用，是否能提昇使用者在英文檢定的課程之學習動機。

#### 2.4.4 修正型TAM 模型

在以往的學術研究領域裏，對於知覺有用性、使用態度、使用意圖及使用程度彼此之間的關係，一直是受到許多的爭議。在Adams and Straub提出了修正型TAM，將「使用意圖」從TAM中排除，也得到相當多研究結果的肯定。Szajna將TAM分為實際操作前、實際操作後兩種修正模型，在實際操作後模型中也證實了使用者在實際使用後，對新科技的認知有用性會直接影響使用者的使用程度，Igarria也將此修正型TAM應用在小企業內有關科技接受度的議題上，也獲得相當大的肯定。如圖2.3所示

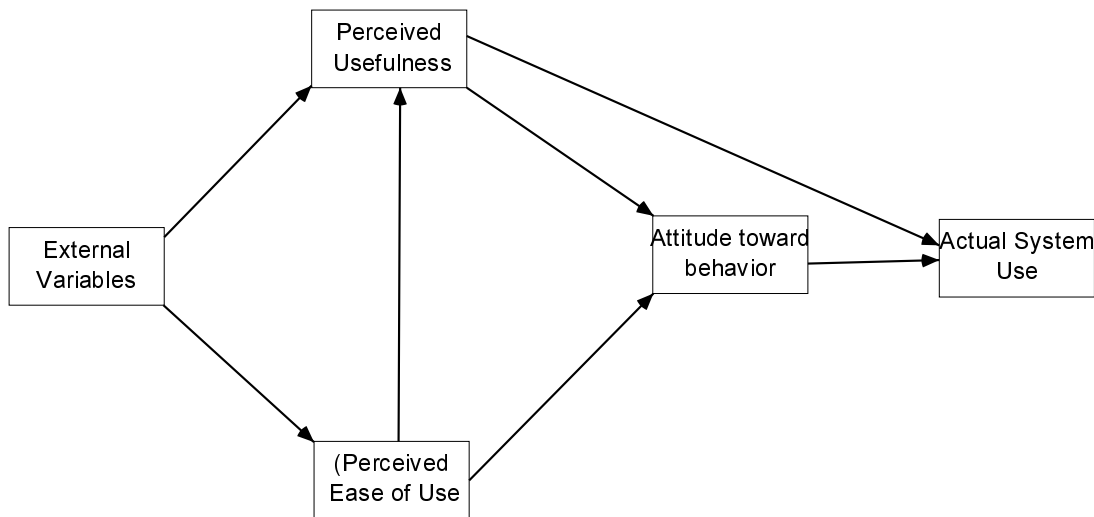


圖2.3 修正型TAM模型架構圖

資料來源：Davis, F.D., Bagozzi, R.P., & Warshaw, P.R. (1989), User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models, Management Science, Vol.35, No.8, pp.982-1003.

陸續有多位學者應用科技接受模式進行實證研究，例如：Lederer et al.(2000); Moon and Kim(2001)將TAgM結合網際網路用來探討使用者意向；Lin and Lu(2000); Henderson and Divett(2003)將TAM結合特定網站探討TAM相關構念間的關係；Heijden(2003) and Venkatesh et al.(2003)將TAM結合特定資訊系統，以及Lee, Cho, Gay, Davidson and Ingraffea(2003)將TAM運用在遠距教學上、Hsu and Lu(2004)將TAM運用在線上遊戲上等皆進一步支持Davis的理論模式。表2.7為科技接受模式(TAM)相關研究整理表。

表2.7 科技接受模式相關研究整理

學者	應用	研究議題
Szajna (1996)	電子郵件	使用前的認知易用性對使用意向沒有顯著的影響，其餘構念相關性結果印證科技接受模式。
Venkatesh & Davis (1996)	重構理論	客觀可用性(Objective Usability)與電腦自我效能對認知易用性有顯著的影響，實證指出客觀可用性與電腦自我效能為認知易用性的決定因素之一。
Lederer et al. (2000)	網際網路	探討網路工作者的認知有用性與認知易用性對網站使用意向的影響。
Lin & Lu (2000)	新聞網站	探討網站特性(即資訊系統的品質，包含資訊品質、網站存取性與回應時間)對認知有用性與認知易用性的相關性進而影響網站的使用意向。
Moon & Kim (2001)	網際網路	探討認知娛樂與認知易用性、使用態度影響網站使用意向的程度。
Heijden (2003)	資訊系統	探討認知視覺吸引和資訊系統有相關，會正向影響認知有用性與認知易用性及認知享受。
Henderson & Divett (2003)	電子超市網站	評估登錄頻率、交貨、購買價格與認知易用、認知有用間的關係。
Lee, Cho, Gay, Davidson & Ingraffea	遠距教學	網路社群造成態度上的轉變。

學者	應用	研究議題
(2003)		
Venkatesh et al. (2003)	資訊系統	內在動機對使用意願、使用行為有顯著的相關。
周家慧(民93)	系統接受度	綜合所得稅網路結算申請系統接受度。
Hsu & Lu (2004)	線上遊戲	認知易用性對流暢經驗有顯著相關；認知
余泰魁、楊淑斐(民94)	線上學習系統	線上學習市場使用意向模式建構與比較分析之研究。
沈旭豐(民97)	學習滿意及購買意願	以科技接受模式探討數位學習之學習滿意及購買意願。

資料來源：本研究整理

綜合上述所提，科技接受模式對資訊科技應用與學習滿意度的解釋能力皆獲得相當程度的肯定，本研究以科技接受模式為主體運用於職業訓練學習滿意度上，加以探討職業訓練學習關鍵的外部變數對科技接受模式的訓練有用認知、訓練易用認知、及受訓滿意度之影響程度。

## 2.5 學習滿意

Knowles(1970)認為學習滿意是學習者對學習活動之愉快感受或態度。高興的感覺或積極的態度是「滿意」；反之，不高興的感覺或消極的態度是「不滿意」。因此，學習滿意可用來解釋學習者參與學習活動的動機和結果。Flammger(1991)則認為學習滿意是學習者的學習需求與需要得到愉悅及滿足的感覺。Long(1989)認為學習滿意是指學習者對學習活動感覺愉快的感受或態度。Binner, Bean and Melliger(1994)則認為學習滿意為衡量數位教學的效能和成功與否的關鍵指標。表2.8為學習滿意定義整理表：

表2.8 學習滿意定義

學者	定義
Knowles (1970)	學習者對學習活動之愉快感受或態度。

學者	定義
Long (1989)	學習者對學習活動感覺愉快的感受或態度。
Flammger (1991)	認為學習滿意是某個體的學習需求與需要得到愉悅及滿足的感覺。
Binner, Bean & Melliger (1994)	認為學習滿意是衡量數位教學的效能和成功與否的關鍵指標。

資料來源：本研究整理

綜合上述文獻整理「學習滿意」指學習者進行學習活動之後是否達成其原先的需求與期望的感覺或態度。本研究對象為職業訓練之受訓者故定義「學習滿意」為：職業訓練受訓者對於參與職業訓練課程內容方式、過程及結果的感受或態度；亦即職業訓練受訓者者對於課程內容感覺滿意或不滿意之程度，這種感覺或態度表示受訓者對職業訓練的喜歡程度或願望、需求獲得滿足或目標達成的程度。

### 2.5.1 學習滿意之衡量構面

Betz et al.(1970)提出以學校環境與設備、行政措施與規則、教師特質、教學方法、學習成果與同儕關係等五個構面衡量學習滿意。Wang(2003)則在研究資訊系統的學習以及學習使用者滿意之間的調查中，將24個項目使用因素分析後，得到17個項目後將之區分為四個構面，包括：學習者介面、學習社群、資訊內容以及個人化程度。Binner(1994)發展出以教師與教學、技術、課程管理、教職員、教材、支持服務、課外的聯結等七個構面衡量學習滿意。而Biner et al.(1997)則針對電視廣播教學課程之學生的學習滿意進行深入調查，研究結果發現影響教學滿意的衡量構面包括教師、課程技術、課程管理、人力資源配當、資料遞送的敏捷性、支援設施與教師的聯繫等等。表2.9為學習滿意之衡量構面整理表：



表2.9 學習滿意衡量構面整理

學者	衡量構面
Betz et al. (1970)	學校環境與設備、行政措施與規則、教師特質、教學方法、學習成果與同儕關係
Binner (1994)	教師與教學、技術、課程管理、教職員、教材、支持服務、課外的聯結等七個構面。
Biner et al. (1997)	教師、課程技術、課程管理、人力資源配當、資料遞送的敏捷性、支援設施與教師的聯繫
Wang (2003)	學習者介面、學習社群、資訊內容以及個人化程度

資料來源：本研究整理

回顧完先前關於學習滿意之文獻後，本研究定義學習滿意為受訓學員對於參與職業訓練內容方式，過程及結果的受訓滿意度。本研究以題項直接對學習滿意度進行衡量，針對職業訓練之課程內容、教學品質等方面，進行受訓滿意度問卷的設計。

## 2.6 職業訓練

職業訓練的意義及其涵蓋的範疇，在學術界、職業訓練界、及企業界皆有不同之看法。若依民國72年12月5日總統令公布的「職業訓練法」第三條規定，「職業訓練係指對未就業國民所實施之職前訓練及對已就業之國民所實施之在職訓練。」若依一般普遍能接受的看法，職業訓練至少有廣、狹義兩種，廣義的職業訓練泛指教育範疇外，對擬就業者或新進員工給予職業準備、學習職業所需專業知識與技能；對在職員工在工作適應、升遷、調換職務或準備轉業等需要上給予不同階段、不同層次的各種訓練，乃至職業生涯訓練的建立與實施；對已失業者給予職業指導、轉業訓練及轉業輔導等措施。狹義的職業訓練，僅涵蓋領班以下技工、半技工、操作工的就業與升遷訓練，並以技術訓練為主(陳聰勝等，民96)。

職業訓練一詞，係指各產業部門所屬企業機構，自管理階層至領班以

下人員，未配合就業、進修或升遷而實施的相關訓練(余煥模，民72)。(康自立，民76)認為，職業訓練是一種具有立即的教育效果的教育措施，係針對就業或工作需要的教學活動。就其對象而言，職業訓練除了針對青少年及弱勢族群施以基本知識與技能之養成訓練外，亦可擴大至專精與進修的相關訓練。(王典謨，民76)則指出，職業訓練係指準備就業或剛就業，以及在職與準備升遷、調職或轉業的工人所實施的各種工作技能、相關知識與工作態度等方面訓練而言。

黃良志(民94)指出，職業訓練必須提供符合市場需要的技能，並培養勞工以更有效的方式獲得新技能的能力。換言之，也就是要使勞工更具以生產力與就業能力。而且唯有職業訓練能滿足市場需求，職業訓練才能達到預期的效益與效能之要求。同時職業訓練亦在培養國民從事職業工作的一般與專業技能，協助工作人勝任其職業工作，提升工作效率(陳武雄、黃敏雄民94)。

陳武雄及黃敏雄(民94)亦指出，職業訓練有助於工作穩定，增加國民所得，縮減貧富差距，可視為社會福利的一環。故職業訓練必須要援用資源開發的理念，將工作人力視為持續、長遠的人力資源開發。故職業訓練應為人力培育之永遠的中繼站，而非終點站。

盧昆宏及洪純福(民94)指出，職業訓練是開發勞動力最有效的方法之一，其所發揮的功能是多方面的，欲使能真正發揮職業訓練的功能，職業訓練必須隨著環境的變遷而隨之調整。

英國John Kenney and Margaret(引自陳聰勝等，民96)認為「職業訓練是透過學習經驗，以建立正確態度、增進知識與技能行為，而期望在活動中完成有效工作之全部過程的一種計畫。」

吳思達、林安南(民94)指出，目前直接影響職業訓練之成效有以下幾

點：

1. 僅以機構現有資源來決定職業訓練內容，並未針對學生個人能力與需求進行評估。
2. 僅著重就業技能的訓練，忽視工作人格及社區獨立生活技能的養成。
3. 在職業訓練後，接受就業輔導時，未考慮工作需求與個人就業能力間的相符程度。

職業訓練依機構區分，可分為公共訓練與企業訓練兩種。公共訓練亦有廣、狹義之定義。廣義者係指由政府編列預算以不特定之社會大眾為對象，由公共職業訓練機構辦理、補助縣市政府辦理或委託相關機構團體、學校等辦理或推動之各種訓練；狹義者則由政府編列預算，由政府設立或經費資助營運之公共職業訓練機構所辦理之職業訓練(林聰明，民87)。自民國70年成立職業訓練局及民國72年的「職業訓練法」頒佈以來，公共職業訓練一直為我國職業訓練的主幹，目前台灣地區由政府設立或經費資助營運的公共職業訓練機構共有十三所，如表2.8整理：

表2.10 十三所公共職訓機構成立時間及特色

成立時間	公共職業訓練機構	特色
民國57年	勞委會泰山職業訓練中心	目前為我國唯一專責辦理職業訓練師資養成的機構。
民國59年	勞委會北區職業訓練中心	在造船相關職類有輝煌的訓練成果。
民國65年	勞委會中區職業訓練中心	中部唯一也是我國國內最具規模的公共職業訓練機構。
民國57年	勞委會南區職業訓練中心	偏重辦理金屬製造、機械、電子資訊的職類。
民國62年	勞委會桃園職業訓練中心	辦理多目標的各種技術性訓練，以『技能訓練』為體，以『輔導就業』為用，兩者互相配合。
民國64年	勞委會台南職業訓練中心	訓練方式多元化，訓練層次現代化、

成立時間	公共職業訓練機構	特色
		訓練對象全民化。
民國64年	行政院國軍退除役官兵輔導委員會所屬之訓練中心	訓練退除役官兵及現役官、士子弟，使其獲得較高的專業知識與技術，並施以高公職業教育。
民國59年	行政院青年輔導委員會所屬之青年職業訓練中心	訓練目的係專為解決高中職程度之失學、失業男女的就業問題，為使發揮潛力成為有用之工業發展能力。
民國57年	行政院農業委員會所屬之漁業屬遠洋漁業開發中心	培植漁船幹部船員及普通船員之基本技能，並加強生活紀律訓練，以提高我國漁船船員素質。
民國72年	台北市政府職業訓練中心	以社會需要設班、以學生程度施訓、以學而致用為目標、充分就業為依歸。
民國74年	高雄市政府職業訓練中心	配合勞工政策而設班，1997年與國民就業服務中心合併。
民國54年	財團法人東區職業訓練中心	採德國訓練方法，加強綜合練習、實習課程、外語訓練。
民國52年	財團法人中華文化社會福利基金會所屬之職業訓練中心	前身為中國大陸災包救濟總會職業訓練所。

資料來源：本研究整理

## 2.7 各構面間的關係及研究假說

### 2.7.1 科技接受模型與計畫行為理論之關係

當使用者知覺到某特定系統容易被學習操作使用時，會促進使用者以相同的努力完成更多的工作，提高工作效率，因此，知覺有用性會受到知覺易用性正向影響(Davis, 1986; Davis, 1989; Davis et al., 1989; 吳俊毅, 民89; Henderson & Divett, 2003; Hsiao & Hung, 2004)。若使用者認為採用某特定系統，可以增加工作效率或學習表現時，對於該系統的使用愈會抱持正面的態度(Davis, 1986; Davis, 1989; Davis et al., 1989; 吳俊毅, 民89; Henderson & Divett, 2003; Hsiao & Hung, 2004)。簡而言之，知覺有

用性會正向影響消費者態度。當使用者知覺到某特定系統，不需花費太多的心力學習時，則接受該系統的使用態度愈正向，知覺易用性也會正向影響消費者態度。使用行為意向同時會受個人對科技的使用態度與知覺有用性的正向影響。使用者會因使用態度，而正向影響行為意向，行為意向進而影響使用者接受度(Davis, 1986; Davis,1989; Davis et al., 1989; 吳俊毅，民89；馮炫竣，民89；Hsiao & Hung, 2004)。若使用者對於從事某項特定行為秉持正面態度且對於使用者有影響周遭其他人(如親戚、同學、朋友...等)認為此項特定行為有可行性，則對於採取此特定行為的意向愈正向，進而影響使用者接受度(Harrison et al., 1997；張新立、沈依潔，民94；何基鼎，民95)。

綜上所述，本研究將相關學者對態度、知覺行為控制與認知有用性、認知易用性間關聯性做部分整理。以受訓態度取代態度、參訓意願取代知覺行為控制、訓練有用認知取代認知有用性、訓練易用認知取代認知易用性，並建立本研究假說加以驗證。H1：受訓態度正向影響訓練有用認知、H2：受訓態度正向影響訓練易用認知、H3：以參訓意願代替知覺行為控制，來對訓練有用認知有正向影響H4：參訓意願正向影響訓練易用認知。

### 2.7.2 科技接受模型與學習滿意之關係

Davis et al.(1989)的研究結果中除指出認知易用性會正向影響認知有用性外，並提出認知易用性與認知有用性的信念，是影響資訊系統使用者對於使用態度最主要的因素。在Igbaria and Tan(1997)的研究中指出，個人認知的有用性和易用性確實對滿意度有正向影響關係。Haines and Petit(1997)的研究也指出人力資源資訊系統的知覺有用性與易用性對使用者的滿意度有顯著正向影響。而Wang(2003)對於資訊系統認知有用性

與認知易用性的學習以及學習使用者滿意度之間的研究調查中也指出，認知有用性與認知易用性會正向影響學習滿意。由此可知認知有用性與認知易用性會正向影響到學習者的學習滿意。

綜上所述，本研究將相關學者對認知有用性、認知易用性與學習滿意度間關聯整理，以訓練有用認知取代認知有用性、訓練易用認知取代認知易用性、受訓滿意度取代學習滿意度，並建立本研究假說加以驗證 H5：訓練有用認知正向影響受訓滿意度、H6：訓練易用認知正向影響受訓滿意度。

## 第三章 研究方法

本研究係根據第二章文獻探討的理論基礎建立本研究架構，提出研究假設及操作性定義，佐以問卷為研究工具，再以統計方法進行實證分析驗證本研究假設。

### 3.1 研究架構與假設

本研究以Fishbein and Ajzen(1975)計畫行為理論與Davis et al.(1989)科技接受模型理論為研究架構主軸，探討職業訓練的受訓滿意度，以受訓態度及參訓意願為科技接受模式理論之外部變數，並以參訓意願取代知覺行為控制，根據相關文獻修正構面的變數，以受訓滿意度替代使用態度。將影響訓練有用認知與訓練易用認知與受訓態度、參訓意願兩個變項作為本研究的兩個自變項。藉由受訓學員對參加職業訓練所保持的受訓態度、參訓意願與其對訓練上之訓練有用性與訓練易用性的認知，了解對於職業訓練的總體受訓滿意度，並整理形成本研究之假設如下：

H1.受訓態度正向影響訓練有用認知。

H2.受訓態度正向影響訓練易用認知。

H3.參訓意願正向影響訓練有用認知。

H4.參訓意願正向影響訓練易用認知。

本研究以訓練有用認知與訓練易用認知兩個變項作為本研究的兩個中介變項，最後並以受訓的滿意度做為本研究的依變項。Igarria and Tan(1997)的研究中指出，個人認知的有用性和易用性確實對滿意度有正向影響關係。Haines and Petit(1997)的研究也指出人力資源資訊系統的知覺有用性與易用性對使用者的滿意度有顯著正向影響。而Wang(2003)對

於資訊系統認知有用性與認知易用性的學習以及學習使用者滿意度之間的研究調查中也指出，認知有用性與認知易用性會正向影響學習滿意。由此可知認知有用性與認知易用性會正向影響到學習者的學習滿意，故本研究以訓練有用認知取代認知有用性、訓練易用認知取代認知易用性、受訓滿意度取代學習滿意度。因此整理形成本研究之假設如下：

H5.訓練有用認知正向影響受訓滿意度。

H6.訓練易用認知正向影響受訓滿意度。

另外，本研究另假設由受訓態度與參訓意願兩個自變項，對職業訓練總體受訓滿意度依變項的直接影響效果假設，做路徑分析，並整理形成本研究之假設如下：

H7.受訓態度正向影響受訓滿意度。

H8.參訓意願正向影響受訓滿意度。

本研究共提出八項在實務上驗證相關構面之假設，彙製研究架構如圖3.1，並整理如圖3.1。

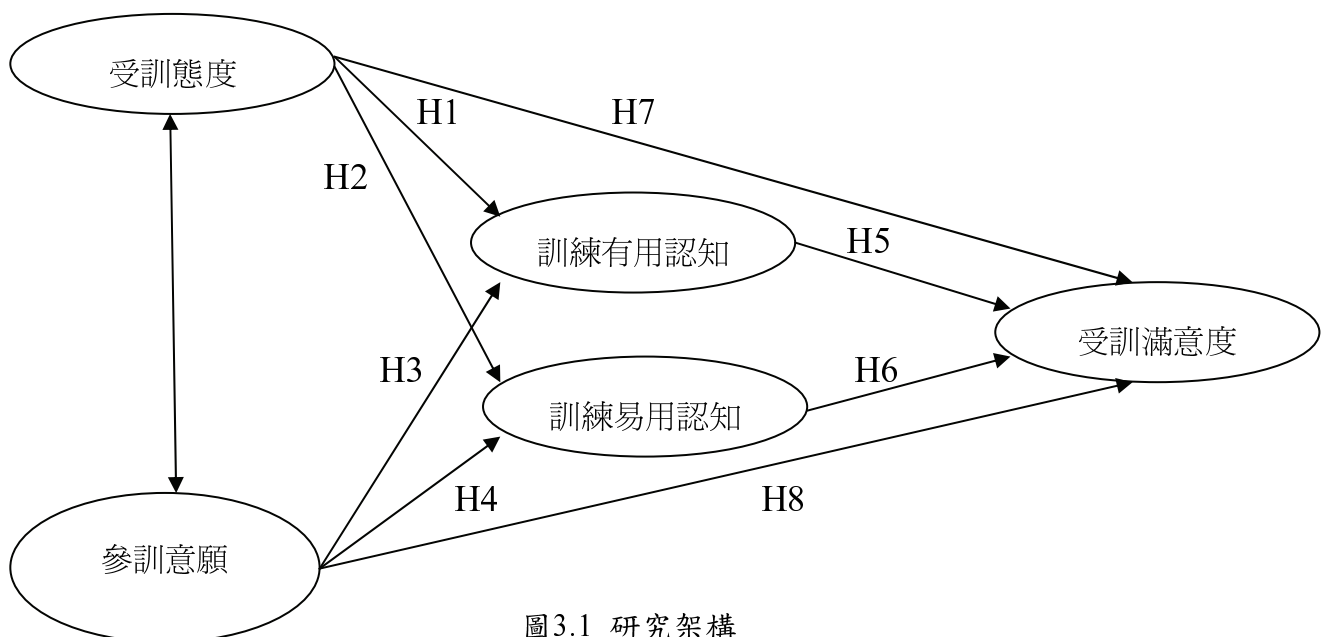


圖3.1 研究架構

資料來源：本研究整理



## 3.2 研究工具

根據前述研究架構之概念，本研究之測量問卷包含六個部份，分別為受訓態度、參訓意願、訓練有用的認知、訓練易用的認知、受訓滿意度、基本資料。茲將各研究變項定義及量表發展分別簡述如下。

### 3.2.1 受訓態度

第一部份為參加受訓的學習者對職業訓練的受訓態度問項，乃採用游皓瑋等的原住民參與職業訓練與就業輔導行為意向之研究中相關問項加以修改研擬，共有4題，採用李克特(Likert)七點量表衡量，按其題意從「非常同意」到「非常不同意」分別給予7、6、5、4、3、2、1分計算之。

表3.1 受訓態度之操作型定義及衡量方式

構面	構面定義	問項	參考來源
受訓態度	個人對於參加職業訓練，所抱持的態度與觀念	◎參加職業訓練可以發展個人專長 ◎參加職業訓練可以提升我在職場上的競爭力 ◎參加職業訓練可以讓我得到職場上所學不到的經驗 ◎參訓期間技術的養成與經驗，可以幫助我適應就業環境	游皓瑋，民95

資料來源：本研究整理

### 3.2.2 參訓意願

第二部份為參加受訓的學習者對職業訓練的參訓意願問項，乃採用游皓瑋等的原住民參與職業訓練與就業輔導行為意向之研究中相關問項加以修改研擬，共有4題，採用李克特(Likert)七點量表衡量，按其題意從

「非常同意」到「非常不同意」分別給予7、6、5、4、3、2、1分計算之。

表3.2 參訓意願之操作型定義及衡量方式

構面	構面定義	問項	參考來源
參訓意願	能幫助、鼓勵來參加職業訓練之意願	◎參加職業訓練後能否順利就業，會影響我的參訓意願 ◎職訓師資的專業度，會影響我的參訓意願 ◎訓練機構課程符合任職單位需求，有助於提升我的參訓意願 ◎訓練機構與學員間的互動學習，會影響我的參訓意願	游皓璋，民 95

資料來源：本研究整理

### 3.2.3 訓練有用認知

第三部份為參加受訓的學習者對職業訓練有用認知問項，乃採用楊淑斐等的線上學習市場使用意向模式建構與比較分析之研究中相關問項加以修改研擬，共有4題，採用李克特(Likert)七點量表衡量，按其題意從「非常同意」到「非常不同意」分別給予7、6、5、4、3、2、1分計算之。

表3.3 訓練有用認知之操作型定義及衡量方式

構面	構面定義	問項	參考來源
訓練有用	學習者認為參加職業訓練	◎我覺得參加手工藝職訓可以增強我的學習效益	Davis(1989) 楊淑斐，民91
認知	訓練，對未來生活或工作上幫助的程度	◎我覺得參加手工藝職訓可以提升我對於手工藝品的興趣 ◎我覺得參加手工藝職訓對我的生涯規劃是有幫助的 ◎整體而言，我覺得參加手工藝職業訓練對我是有幫助的	

資料來源：本研究整理

### 3.2.4 訓練易用認知

第四部份為參加受訓的學習者對職業訓練的訓練易用認知問項，乃採用楊淑斐等的線上學習市場使用意向模式建構與比較分析之研究中相關問項加以修改研擬，共有4題，採用李克特(Likert)七點量表衡量，按其題意從「非常同意」到「非常不同意」分別給予7、6、5、4、3、2、1分計算之。

表3.4 訓練易用認知之操作型定義及衡量方式

構面	構面定義	問項	參考來源
訓練易用的認知	學習者認知到參加職業訓練容易使用的程度	◎我覺得手工藝職業訓練是容易學習的 ◎參與手工藝職訓之後，讓我有獲得想學的手法與技能 ◎參與手工藝職業訓練所學的發揮，對我	Davis(1989) 楊淑斐，民91

構面	構面定義	問項	參考來源
		來講是容易的 ◎我不需要花太多心力學習，即可獲得一定程度的收穫	

資料來源：本研究整理

### 3.2.5 受訓滿意度

第五部份為參加受訓的學習者對職業訓練的受訓滿意度問項，乃採用沈旭豐等的以科技接受模式探討數位學習之學習滿意及購買意願之研究中相關問項加以修改研擬，共有4題，採用李克特(Likert)七點量表衡量，按其題意從「非常同意」到「非常不同意」分別給予7、6、5、4、3、2、1分計算之。

表3.5 受訓滿意度之操作型定義及衡量方式

構面	構面定義	問項	參考來源
受訓滿意度	學習者在參加職業訓練過程或結訓後的學習滿意程度	◎課程當中習得的技能讓我感覺是滿意的 ◎講師授課的方式讓我感覺是滿意的 ◎講師授課的專業度讓我感覺是滿意的 ◎整體而言，參加手工藝職業訓練讓我非常滿意	Wang (2003) 沈旭豐，民97

資料來源：本研究整理

### 3.2.6 基本資料

本研究之學習者特性包含身份、性別、年齡、學歷、就業狀況、婚姻狀況、收入、參與訓練的次數等共計8題為問項。

表3.6 基本資料之問項及衡量方式

基本資料之問項
1. 請問您是： <input type="checkbox"/> 原住民 <input type="checkbox"/> 非原住民
2. 性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
3. 年齡： <input type="checkbox"/> 20-35歲 <input type="checkbox"/> 36-50歲 <input type="checkbox"/> 51歲以上
4. 學歷： <input type="checkbox"/> 國中(小)以下 <input type="checkbox"/> 高中職 <input type="checkbox"/> 大專院校以上
5. 就業狀況： <input type="checkbox"/> 工商服務業 <input type="checkbox"/> 製造業 <input type="checkbox"/> 軍公教 <input type="checkbox"/> 農林漁牧 <input type="checkbox"/> 資訊通信業 <input type="checkbox"/> 保險金融業 <input type="checkbox"/> 運輸倉儲業 <input type="checkbox"/> 待業中 <input type="checkbox"/> 其他
6. 婚姻狀況： <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 未婚
7. 收入： <input type="checkbox"/> 20000以下 <input type="checkbox"/> 20001-30000元 <input type="checkbox"/> 30001元以上
8. 參與手工藝職業訓練的次數： <input type="checkbox"/> 3次以下 <input type="checkbox"/> 4-6次 <input type="checkbox"/> 7次以上

資料來源：本研究整理

### 3.3 抽樣工具

本研究以行政院勞工委員會台南職業訓練中心99、100年度參與提升勞工自主學習計畫與原住民專班職業訓練班之學員為研究樣本。問卷發放方式採向相關職業訓練單位與機構取得訓練學員職業訓練開班資料，並與辦理單位負責人進行接洽，瞭解協助發放問卷之意願。問卷發放方式，以職業訓練班級為單位，統計開設班級數與參與人數，並在授課後休息時間進行問卷發放與回收，總計發出300份，扣除填答不全等無效問卷共17份，有效問卷數為283份，有效回收率94.33%。

為提升問卷回收率，所有問卷均親自至職訓場所解說問項內容與目

的，並親自發放、回收，及致贈小禮物乙份。

### 3.4 各構面量表之驗證性因素分析

本研究中的受訓態度、參訓意願、訓練有用的認知、訓練易用的認知與受訓滿意度均屬模式中無法直接觀察或測量的潛在變項，且本研究問卷各構面之問項，乃根據相關文獻與理論所提出，因此利用AMOS5.0版套裝統計軟體進行驗證性因素分析，以檢驗量表之結構與信效度。驗證性因素分析程序分為五個步驟：包含參數估計、違犯估計之檢定、整體模式配適度檢定、模式修正及模式內部結構檢定，本研究依序驗證如下。

#### 3.4.1 參數估計

Kline(1998)指出估計方法高度受變項分配性質所影響，評斷其是否呈常態分配，觀察變項分配態勢絕對值應小於3；峰度絕對值應小於8。由表3.8所示，本研究問卷各構面問項(觀察變項)，偏態的絕對值介於0.76至1.69之間，沒有超過標準值3，而峰度的絕對值介於0.34至4.10之間，沒有超過標準值8，表示本量表各問項呈現常態分配。

表3.7 觀察變項的偏態、峰度分配表

觀察變項	平均值	標準差	偏態	峰度
受訓態度				
P101	6.29	0.74	-1.48	3.98
P102	6.01	0.88	-0.84	0.34
P103	6.36	0.71	-1.18	2.14
P104	6.11	0.80	-0.94	1.21

觀察變項	平均值	標準差	偏態	峰度
參訓意願				
P201	6.05	0.96	-1.25	1.87
P202	6.26	0.86	-1.69	3.94
P203	6.16	0.88	-1.18	1.85
P204	6.18	0.91	-1.47	2.79
訓練有用認知				
P301	6.39	0.66	-1.30	3.32
P302	6.47	0.59	-1.05	2.82
P303	6.22	0.79	-1.14	1.56
P304	6.35	0.66	-1.04	1.94
認知易用性				
P401	5.96	0.93	-0.86	0.63
P402	6.30	0.84	-1.66	4.10
P403	6.07	0.92	-1.16	1.53
P404	5.92	0.95	-0.76	0.35
受訓滿意度				
P501	6.32	0.70	-1.09	1.76
P502	6.36	0.76	-1.57	3.73
P503	6.42	0.65	-0.98	1.17
P504	6.41	0.68	-1.21	1.91

資料來源：本研究整理

### 3.4.2 違犯估計之檢定

一般而言，整體模式適配度指標是否達到適配標準可從以下幾個指標來檢視，而在考驗整體模式適配度指標時，學者Hair等人(1998)建議，應先檢核模式參數是否有違規估計現象，可從三方面著手：(1)有無負的誤差變異數存在；(2)標準化參數係數是否 $\geq 1$ ；(3)是否有太大的標準誤差存在。

然而本研究檢視是否有違犯估計的現象產生，由表3.9可知，標準化參數值介於0.65至0.88間，皆未太接近1(以.95為臨界值)；所有問項標準誤介於0.05~0.12之間，且沒有負的誤差變異。因此可持續進行整體模式之檢定。

表3.8 觀察變項的估計值及標準誤摘要表

參數	未標準化估計值	標準誤	C.R值	標準化估計值
受訓態度				
P101	0.96	0.08	12.84***	0.77
P102	1.21	0.12	12.86***	0.82
P103	0.98	0.09	12.76***	0.83
P104	1.00	-	-	0.74
參訓意願				
P201	0.89	0.08	11.55***	0.68
P202	0.90	0.07	13.37***	0.76
P203	0.87	0.07	12.45***	0.73
P204	1.00	-	-	0.81



參數	未標準化估計值	標準誤	C.R值	標準化估計值
訓練有用認知				
P301	1.00	-	-	0.79
P302	0.82	0.05	15.31***	0.72
P303	1.17	0.09	13.10***	0.77
P304	1.03	0.07	14.12***	0.81
訓練易用認知				
P401	1.00	0.10	9.56***	0.67
P402	1.13	0.10	10.88***	0.83
P403	1.27	0.12	10.92***	0.85
P404	1.00	-	-	0.65
受訓滿意度				
P501	1.00	-	-	0.83
P502	1.15	0.06	18.38***	0.88
P503	0.98	0.05	18.06***	0.88
P504	0.96	0.06	16.23***	0.82

資料來源：本研究整理

### 3.4.3 模式適合度檢定

#### 1. 受訓態度構面量表

進一步測量本研究受訓態度構面假設模式之共變數矩陣與實證資料之間，共變數矩陣之間是否存在差異，本量表測量模式適合度  $\chi^2=0.19(p=.663)$  未達到顯著水準，代表本構面具有良好的建構效度，本模式可以被接受無需再進行模式修正。

表3.9 受訓態度構面驗證性因素分析基底模式建構表

潛在變項	觀察變項	因素負荷量	個別信度	誤差變異
受訓態度				
	p101	0.75	0.57	0.24
	p102	0.84	0.72	0.22
	p103	0.83	0.69	0.15
	p104	0.72	0.52	0.31

資料來源：本研究整理

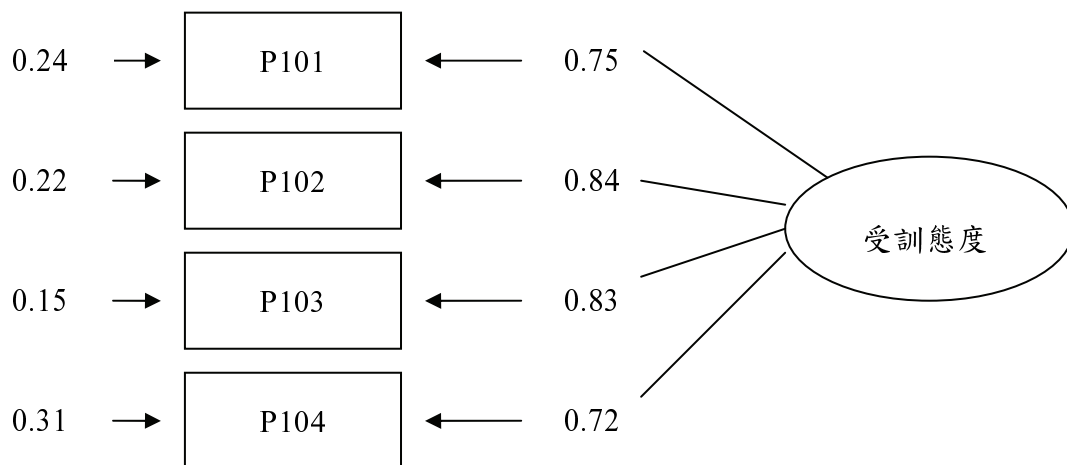


圖3.2 受訓態度構面驗證性因素分析修正模式圖

資料來源：本研究整理

## 2. 參訓意願構面量表

測量本研究參訓意願構面假設模式之共變數矩陣與實證資料之間，共變數矩陣之間是否存在差異，本量表測量模式適合度 $\chi^2=1.16(p=.561)$ 未達到顯著水準，代表本構面具有良好的建構效度，本模式可以被接受無需再進行模式修正。

表3.10 參訓意願構面驗證性因素分析基底模式建構表

潛在變項	觀察變項	因素負荷量	個別信度	誤差變異
參訓意願	p201	0.68	0.47	0.49
	P202	0.77	0.60	0.30
	P203	0.70	0.49	0.39
	P204	0.81	0.67	0.27

資料來源：本研究整理

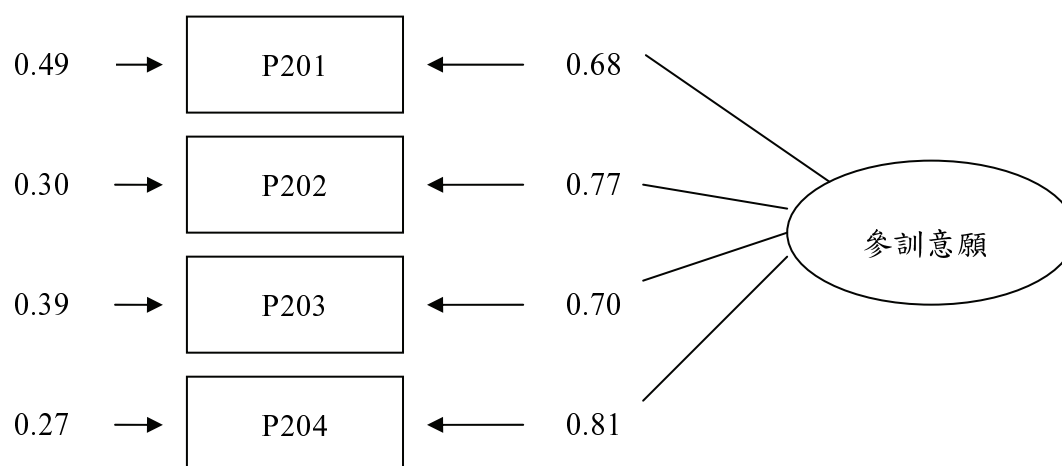


圖3.3 參訓意願構面驗證性因素分析修正模式圖

資料來源：本研究整理

### 3. 訓練有用認知構面量表

測量本研究訓練有用認知構面假設模式之共變數矩陣與實證資料之間，共變數矩陣之間是否存在差異，本量表測量模式適合度  $\chi^2=0.24(p=.627)$  未達到顯著水準，代表本構面具有良好的建構效度，本模式可以被接受無需再進行模式修正。

表3.11 訓練有用認知構面驗證性因素分析基底模式建構表

潛在變項	觀察變項	因素負荷量	個別信度	誤差變異
訓練有用認知				
	P301	0.79	0.62	0.16
	P302	0.72	0.52	0.17
	P303	0.76	0.58	0.27
	P304	0.83	0.69	0.14

資料來源：本研究整理

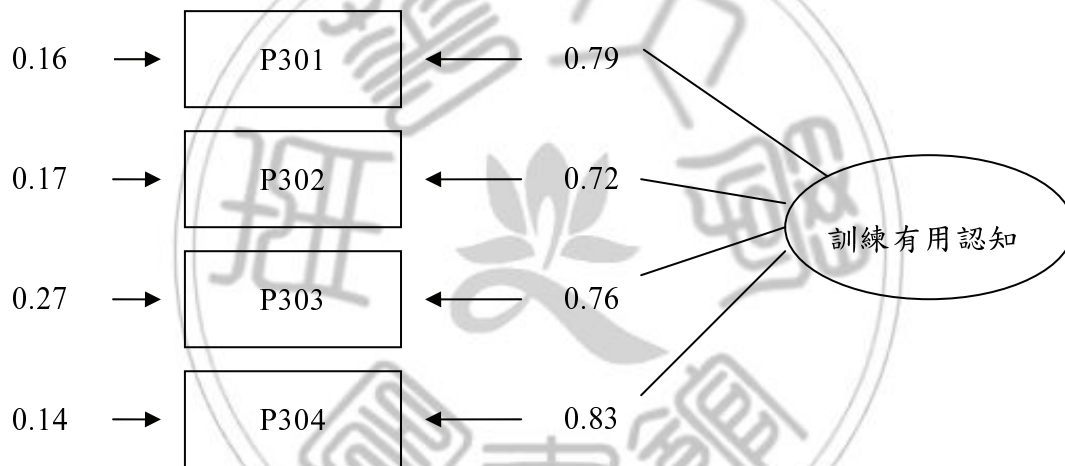


圖3.4 訓練有用認知構面驗證性因素分析修正模式圖

資料來源：本研究整理

#### 4. 訓練易用認知構面量表

測量本研究訓練易用認知構面假設模式之共變數矩陣與實證資料之間，共變數矩陣之間是否存在差異，本量表測量模式適合度  $\chi^2=2.42(p=.120)$  未達到顯著水準，代表本構面具有良好的建構效度，本模式可以被接受無需再進行模式修正。

表3.12 訓練易用認知構面驗證性因素分析基底模式建構表

潛在變項	觀察變項	因素負荷量	個別信度	誤差變異
訓練易用認知				
	P401	0.69	0.48	0.45
	P402	0.82	0.67	0.24
	P403	0.85	0.72	0.24
	P404	0.66	0.43	0.52

資料來源：本研究整理

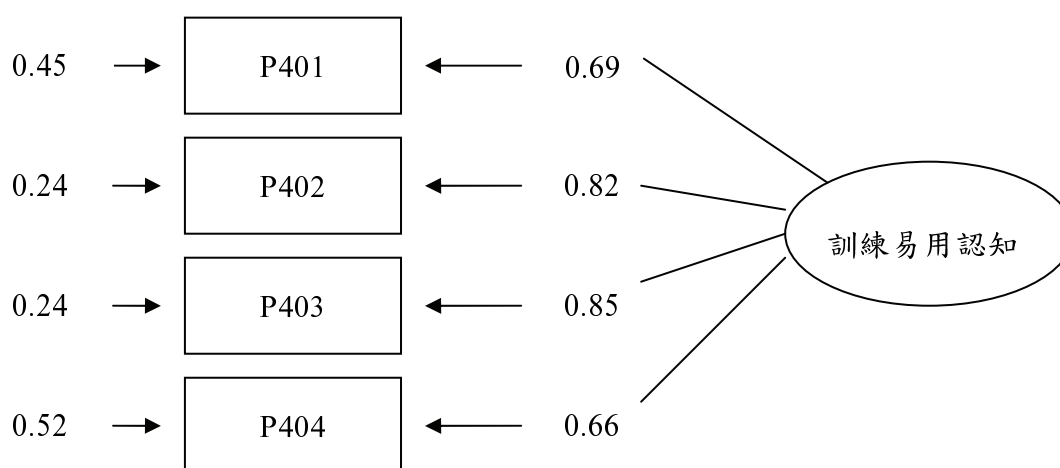


圖3.5 訓練易用認知構面驗證性因素分析修正模式圖

資料來源：本研究整理

## 5. 受訓滿意度構面量表

測量本研究受訓滿意度構面假設模式之共變數矩陣與實證資料之間，共變數矩陣之間是否存在差異，本量表測量模式適合度  $\chi^2=5.71(p=.058)$  未達到顯著水準，代表本構面具有良好的建構效度，本模式可以被接受無需再進行模式修正。

表3.13 受訓滿意度構面驗證性因素分析基底模式建構表

潛在變項	觀察變項	因素負荷量	個別信度	誤差變異
受訓滿意度				
	P501	0.83	0.69	0.15
	P502	0.89	0.80	0.11
	P503	0.88	0.78	0.09
	P504	0.79	0.64	0.17

資料來源：本研究整理

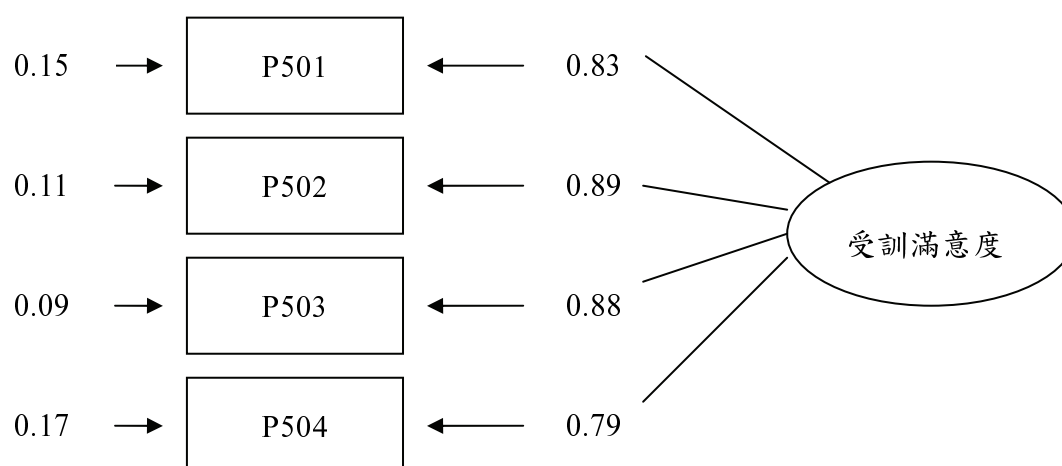


圖3.6 受訓滿意度構面驗證性因素分析修正模式圖

資料來源：本研究整理

### 3.5 整體模式檢定

#### 3.5.1 模式適配度檢定

模式適配度檢定多以絕對配適統計量(如RMR、RMSEA、GFI)、增值配適統計量(如NFI、RFI等)、簡約配適統計量(如PNFI、PGFI、

PCFI等)，來對整體模式做檢驗，如模型適配度不佳，則可刪除個別項目信度低於0.20的問項、調整誤差項間的相關，對模型進行修正(吳明隆，民96)。黃芳銘(民93)提出可接受的模式應能至少有一半以上指標通過標準。而本研究量表分析結果彙整如表3.14，14項驗證指標中通過12項，已通過半數以上適配度檢定指標，本模型適配度良好可以被接受，無需再進行模式修正。

表3.14 量表驗證性因素分析結果

檢定指標	適配標準或臨界值	檢定結果數據	適配判斷
絕對適配度指標			
$\chi^2$	$P > 0.05$	0.00	是
RMR	$< 0.05$	0.03	符合
RMSEA	$< 0.08$	0.05	符合
GFI	$> 0.90$	0.91	符合
AGFI	$> 0.90$	0.88	符合
增值適配度指標			
NFI	$> 0.90$	0.93	符合
RFI	$> 0.90$	0.91	符合
IFI	$> 0.90$	0.96	符合
CFI	$> 0.90$	0.97	符合
TLI	$> 0.90$	0.96	符合
簡約適配度指標			
PGFI	$> 0.50$	0.68	符合
PNFI $> 0.50$	$> 0.50$	0.77	符合
PCFI $> 0.50$	$> 0.50$	0.80	符合
$\chi^2$	$< 5$	1.68	符合

資料來源：本研究整理

### 3.5.2 模式內在結構檢定

#### 1. 樣本適切性檢定：

在進行結構方程分析時，所需的樣本數應大於200才適宜進行，但某些研究取樣會少於200或大於500，也是可以採納(吳明隆，民96)，而本研究有效樣本數為283，應屬於可以接受的範圍。

#### 2. 信度檢定：

信度係數 $>0.9$ 屬「最佳」， $0.8\sim0.9$ 屬「非常好」， $0.7\sim0.8$ 屬「適中」(Kline, 1998)，Raine-Eudy(2002)認為組合效度只要 $>0.5$ 即可被接受。由表3.16可知，本研究之建構信度介於 $0.86\sim0.95$ 之間，表示各構面的觀察變項其內部一致性符合標準。

Fornell and Larcker(1981)建議變異抽取量的標準值大於 $0.5$ 。本研究的變異抽取量介於 $0.61\sim0.85$ 之間，顯示所有觀察變項能被潛在變項解釋的百分比已達標準。

#### 3. 效度檢定：

效度乃是透過因素負荷量、建構信度與變異抽取量來判定同一構面中間項相關程度之高低。因素負荷量介於 $0.50\sim0.95$ 間、建構信度 $>0.50$ 、變異抽取量 $>0.50$ ，表示模式具有良好的聚合效度。由表3.16可知，本研究結果各構面因素負荷量介於 $0.65\sim0.88$ 之間，建構信度為 $0.86\sim0.95$ 之間，變異抽取量介於 $0.61\sim0.85$ 之間，達建議之標準，顯示量表之聚合效度可接受。



表 3.15 模式內在結構配適度分析結果

變項	MLE 的估計參數		題項信 度 R <sup>2</sup> (SMC)	建構 信度	平均抽取變 異(AVE)
	因素負 荷量( $\lambda$ )	衡量誤 差			
(受訓態度)				0.91	0.73
P101. 我認為參加職業訓練可以發展個人專長	0.77	0.22	0.59		
P102. 我認為參加職業訓練可以提升我在職場上的競爭力	0.82	0.25	0.67		
P103. 我認為參加職業訓練可以讓我得到職場上所學不到的經驗	0.81	0.16	0.66		
P104. 我認為參訓期間技術的養成與經驗，可以幫助我適應就業環境	0.74	0.29	0.54		
(參訓意願)				0.86	0.61
P201. 參加職業訓練後能否順利就業，會影響我的參訓意願	0.68	0.50	0.46		

變項	MLE 的估計參數		題項信 度 R <sup>2</sup> (SMC)	建構 信度	平均抽取變 異(AVE)
	因素負 荷量( $\lambda$ )	衡量誤 差			
P202. 職業訓練師資的專業度，會影響我的參訓意願	0.76	0.31	0.58		
P203. 訓練機構課程符合任職單位的需求，有助於提升我的參訓意願	0.73	0.36	0.53		
P204. 訓練機構與學員間的互動學習，會影響我的參訓意願	0.81	0.28	0.66		
(訓練有用認知)				0.93	0.77
P301. 我覺得參加手工藝職訓可以增強我的學習效益	0.79	0.16	0.63		
P302. 我覺得參加手工藝職訓可以提升我對於手工藝品的興趣	0.72	0.17	0.53		
P303. 我覺得參加手工藝職訓對我的生涯規劃是有幫助的	0.77	0.25	0.60		

變項	MLE 的估計參數		題項信 度 R <sup>2</sup> (SMC)	建構 信度	平均抽取變 異(AVE)
	因素負 荷量( $\lambda$ )	衡量誤 差			
(訓練易用認知)				0.86	0.61
P401. 我覺得手工藝職業 訓練是容易學習的	0.67	0.47	0.45		
P402. 參與手工藝職訓之 後，讓我有獲得想 學的手法與技能	0.83	0.22	0.69		
P403. 參與手工藝職業訓 練所學的發揮，對 我來講是容易的	0.85	0.24	0.73		
P404. 我不需要花太多心 力學習，即可獲得 一定程度的收穫	0.65	0.53	0.43		
(受訓滿意度)				0.95	0.85
P501. 課程的內容安排讓 我感覺是滿意的	0.83	0.15	0.69		
P502. 課程當中習得的技 能讓我感覺是滿意 的	0.87	0.13	0.77		
P503. 講師授課的方式讓 我感覺是滿意的	0.88	0.10	0.77		

變項	MLE 的估計參數		題項信 度 R <sup>2</sup> (SMC)	建構 信度	平均抽取變 異(AVE)
	因素負 荷量( $\lambda$ )	衡量誤 差			
P504. 整體而言，參加手 工藝職業訓練讓我 非常滿意	0.82	0.15	0.68		

註：SMC及 $\lambda$ 為標準化之值

資料來源：本研究整理

### 3.6 資料分析方法

本研究之問卷回收後，將有效問卷進行編碼，以SPSS17.0統計軟體登錄，再以SPSS17.0統計軟體及AMOS5.0統計軟體進行統計分析，採用統計方法分述如下：

1. 描述性統計分析：以次數分配表、百分比、平均數及標準差來闡述參加受訓學員的人口統計變項等屬性分布情形。
2. 差異性分析：以SPSS17.0版套裝統計軟體分析不同的學員屬性在受訓態度、參訓意願、訓練有用認知、訓練易用認知、受訓滿意度、五構面是否有差異。
3. 結構方程模式分析：以皮爾森相關分析受訓態度、參訓意願、訓練有用認知、訓練易用認知、受訓滿意度的相關性，以了解其間之關聯。並以結構方程模式(Structural Equation Modeling, SEM)，驗證本研究所提出之假設模型。

## 第四章 研究結果與分析

### 4.1 受訓學員屬性分析

從表4.1中顯示，受訪者中身份以非原住民的197位(69.6%)為最多，其次為原住民的86位(30.4%)；受訪者性別以女性261位(92.2%)為最多，其次為男性22位(7.8%)；年齡以36~50歲144位(50.9%)為最多，51歲以上有85位(30.0%)次之，20-35歲有54位(19.1%)；學歷以高中職137位(48.4%)為最多，大專院校以上有82位(29.0%)次之，國中小以下有64位(22.6%)；就業狀況以其他職業82位(29.0%)為最多，待業中有78位(27.6%)次之，工商服務業有41位(14.5%)；婚姻狀況以已婚225位(79.5%)為最多，未婚58位(20.5%)次之；月收入20000元以下有143位(50.5%)為最多，20001-30000元有86位(30.4%)次之，30000元以上有54位(19.1%)；曾參與手工藝職業訓練的次數以3次以下231位(81.6%)為最多，4-6次有49位(17.3%)次之，7次以上有3位(1.1%)。如表4.1 所示：

表4.1 描述性統計分析

個人屬性	樣本數	百分比	累積百分比
身分			
原住民	86	30.4	30.4
非原住民	197	69.6	100.0
性別			
男性	22	7.8	7.8
女性	261	92.2	100.0

個人屬性	樣本數	百分比	累積百分比
<b>年齡</b>			
20-35歲	54	19.1	19.1
36-50歲	144	50.9	70.0
51歲以上	85	30.0	100.0
<b>學歷</b>			
國中(小以下)	64	22.6	22.6
高中職	137	48.4	71.0
大專院校以上	82	29.0	100.0
<b>目前就業狀況</b>			
待業中	78	27.6	27.6
工商服務業	41	14.5	42.0
製造業	25	8.8	50.9
軍公教	20	7.1	58.0
農林漁牧	23	8.1	66.1
資訊通信業	2	0.7	66.8
金融保險業	12	4.2	71.0
其他	82	29.0	100.0
<b>婚姻狀況</b>			
已婚	225	79.5	79.5
未婚	58	20.5	100.0
<b>月收入</b>			
20000以下	143	50.5	50.5
20001-30000元	86	30.4	80.9

個人屬性	樣本數	百分比	累積百分比
30001以上	54	19.1	100.0
參與手工藝職業訓練的次數			
3次以下	231	81.6	81.6
4-6次	49	17.3	98.9
7次以上	3	1.1	100.0

資料來源：本研究整理

## 4.2 結構方程模式分析

整體模式經過前述各項驗證程序後，則以因果性、方向性以及效果係數等面向針對模式中結構係數所顯示的意義加以解釋與探討。

### 4.2.1 相關分析

本節採用皮爾森相關分析(Pearson's Correlation)，探討受訓態度、參訓意願、訓練有用認知、訓練易用認知、受訓滿意度、等五個構面之平均數、標準差與相關矩陣值列示如下表4.2所示，受訓態度與訓練有用認知、訓練易用認知、受訓滿意度呈顯著正相關；參訓意願與訓練有用認知、訓練易用認知、受訓滿意度呈顯著正相關；訓練有用認知與受訓滿意度呈顯著正相關；訓練易用認知與受訓滿意度呈顯著正相關。代表當受訓學員對職業訓練課程持有正向的受訓態度、具正向的參訓意願、及正向的訓練有用認知與訓練易用認知時，會對整體的職業課程感到滿意。

表4.2 研究變項之平均數、標準差與相關分析彙整表

變項	平均數	標準差	1	2	3	4	5
1.受訓態度	6.19	0.65	1.00				
2.參訓意願	6.16	0.73	0.63**	1.00			
3.訓練有用認知	6.36	0.57	0.54**	0.50**	1.00		
4.訓練易用認知	6.06	0.74	0.53**	0.56**	0.61**	1.00	
5.受訓滿意	6.38	0.62	0.49**	0.49**	0.67**	0.59**	1.00

\*P<0.05 \*\*P<0.01 \*\*\*P<0.001

表4.3 Pearson相關係數表

相關係數(r)	相關程度
0.8 以上	極高
0.6-0.8	高
0.4-0.6	普通
0.2-0.4	低
0.2 以下	極低

資料來源：本研究整理

受訓態度、參訓意願、訓練有用認知、訓練易用認知、受訓滿意度、等變項間之路徑關係與參數估計結果說明如下，並彙整如表4.4：

表4.4 整體模式假設驗證結果

參數	關係	標準化估計值	C.R.值	結果
H1 受訓態度正向影響訓練有用認知	+	0.09	3.90***	支持
H2 受訓態度正向影響訓練易用認知	+	0.10	3.40***	支持



參數	關係	標準化估計值	C.R.值	結果
H3 參訓意願正向影響訓練有用認知	+	0.07	3.25***	支持
H4 參訓意願正向影響訓練易用認知	+	0.09	4.21***	支持
H5 訓練有用認知正向影響受訓滿意度	+	0.11	5.25***	支持
H6 訓練易用認知正向影響受訓滿意度	+	0.09	2.64***	支持
H7 受訓態度正向影響受訓滿意度	+	0.08	0.11***	否
H8 參訓意願正向影響受訓滿意度	+	0.07	0.88***	否

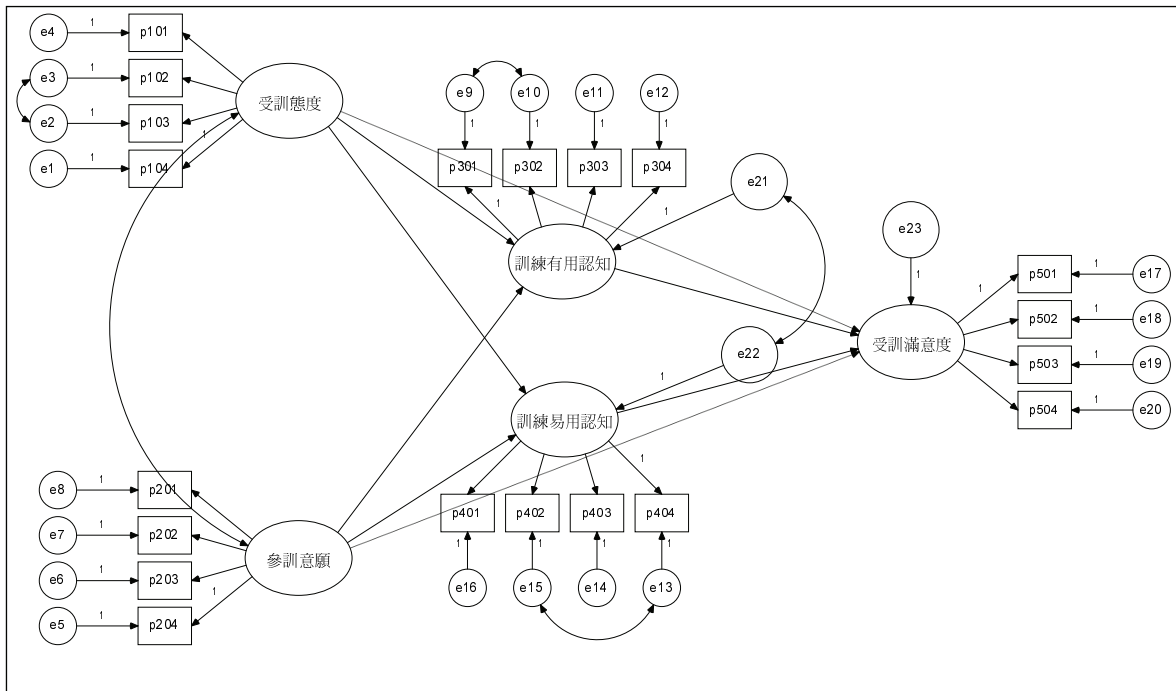
\*P<0.05 \*\*P<0.01 \*\*\*P<0.001

資料來源：本研究整理

#### 4.2.2 模式適配標準

有關模型配適度的評估許多學者提出作為衡量的標的，但大多數學者都是以整體模型適配度進行衡量(Bagozzi, 1988)，但 SEM 分析應採取多元指標來檢驗模式的配適度，因為模型可能會滿足某個指標，但卻在其他指標中無法獲得支持(范惟翔、張瑞鉉，民 96)。本研究除了採納學者(Hu & Bentler, 1995; Mueller, 1996; Wan, 2002)建議之指標，包含卡方檢定、CFI、GFI、RMR 及 RMSEA 外，另外在增加 AGFI、NFI 等指標作為整體模式之驗證，應更能展現其配適之理想性(Hair, Anderson, Tatham, & Black, 1998)。

綜合以上結果可知，如圖4.1所示，本研究之受訓態度、參訓意願、訓練有用認知、訓練易用認知、及受訓滿意度五個構面，各路徑假設驗證結果，除H7：「受訓態度」對「受訓滿意度」及H8「參訓意願」對「受訓滿意度」該二條路徑未獲支持外，其餘六條路徑皆獲得支持。



—————→ 達顯著水準  
 - - - - - → 未達顯著水準

圖4.1 整體模式標準化參數估計圖

資料來源：本研究整理

### 4.2.3 中介效果分析

所謂的總效果指的是直接效果與間接效果的加總(林震岩，民 95)，而在直接效果與間接效果部分，本研究實證資料顯示受訓態度對訓練有用認知之直接效果達顯著水準，受訓態度對訓練易用認知之直接效果達顯著水準，參訓意願對訓練有用認知之直接效果達顯著水準，參訓意願對訓練易用認知之直接效果達顯著水準，訓練有用認知對受訓滿意度之直接效果達顯著水準，訓練易用認知對受訓滿意度之直接效果達顯著水準，受訓態度對受訓滿意度之直接效果未達顯著水準，參訓意願對受訓滿意度之直接效果未達顯著水準。

依據Baron and Kenney(1986)提到所謂中介效果意指透過中介變項後自變數與依變數之間的直接關係為不顯著，而部分中介效果意指透過中介變數後自變數與依變數之間關係變為較弱或較不顯著，從下表4.5當中的12項分析結果顯示受訓態度對訓練有用認知與受訓滿意度之間具有中介效果，其值為0.19(0.34×0.55)，受訓態度對訓練易用認知與受訓滿意度之間具有中介效果，其值為0.08(0.33×0.24)，參訓意願對訓練有用認知與受訓滿意度之間具有中介效果，其值為0.13(0.23×0.55)，參訓意願對訓練易用認知與受訓滿意度之間具有中介效果，其值為0.09(0.37×0.24)由於受訓態度對受訓滿意度與參訓意願對受訓滿意度之直接效果並不顯著，因此總效果分別為0.19(0.34×0.55)、0.08(0.33×0.24)、0.13(0.23×0.55)、0.09(0.37×0.24)，此結果表示訓練有用認知與訓練易用認知對受訓滿意度之間具有完全中介效果。

本項研究實證資料顯示受訓態度透過訓練有用認知與訓練易用認知均能提升參訓學員對受訓滿意度之評價，而參訓意願透過訓練有用認知與訓練易用認知亦能提升參訓學員對受訓滿意度之評價，由此可知，顯示了訓練有用認知與訓練易用認知的重要性；為了確認變數在模型中之角色及產生之影響力，本研究進一步探討各變數間之直接、間接以及總影響效果並彙整於下表4.5所示。

表 4.5 結構方程模型直接、間接與總效果彙整

變數關係	直接效果	間接效果	總效果
受訓態度→訓練有用認知	0.34	--	--
受訓態度→訓練易用認知	0.33	--	--
參訓意願→訓練有用認知	0.23	--	--
參訓意願→訓練易用認知	0.37	--	--
訓練有用認知→受訓滿意度	0.55	--	--
訓練易用認知→受訓滿意度	0.24	--	--
受訓態度→訓練有用認知→受訓滿意度	--	0.19	0.19
受訓態度→訓練易用認知→受訓滿意度	--	0.08	0.08
參訓意願→訓練有用認知→受訓滿意度	--	0.13	0.13

變數關係	直接效果	間接效果	總效果
參訓意願→訓練易用認知→受訓滿意度	--	0.09	0.09
受訓態度→受訓滿意度	0	--	--
參訓意願→受訓滿意度	0	--	--

- 潛在自變數：FacA=受訓態度；FacB=參訓意願
- 潛在中介變數：FacC=訓練有用認知；FacD=訓練易用認知
- 潛在依變數：FacE=受訓滿意度
- 誤差項：e1~e16

資料來源：本研究整理

### 4.3 不同個人屬性對滿意度之差異性分析

本研究以獨立樣本T檢定(t-test)及單因子變異數(One way ANOVA)分析，以個人屬性(包括參訓身份、性別、年齡、學歷、就業狀況、婚姻狀況、月收入、參與手工藝職業訓練的次數)為自變項，以受訓滿意度為依變項，利用獨立樣本T檢定或單因子變異數分析，探討不同個人屬性對本研究受訓滿意度該變項之差異性，若存在顯著的差異，再以scheffe多重比較法，進行比較分析差異情形。

個人屬性在受訓滿意度之分佈情形，如表4.6所示，受訪者身份屬性在受訓滿意度方面皆未達顯著水準，表示個人屬性在本研究的滿意度構面上無顯著差異。

表4.6 不同身份屬性對「受訓滿意度」之差異性分析

身份屬性	平均值	標準差	F/T值	scheffe
參訓身份	1.原住民	6.28	0.63	
	2.非原住民	6.41	0.62	-1.60
性別	1.男性	6.56	0.46	
	2.女性	6.36	0.64	1.96
年齡	1.20-35歲	6.26	0.68	

身份屬性		平均值	標準差	F/T值	scheffe
	2.36-50歲	6.41	0.64	1.11	N
	3.51歲以上	6.40	0.56		
學歷	1.國中(小)以下	6.35	0.53		
	2.高中職	6.37	0.64	0.24	N
	3.大專院校	6.42	0.68		
就業狀況	0.待業中	6.27	0.63		
	1.工商服務業	6.49	0.53		
	2.製造業	6.27	0.60		
	3.軍公教業	6.30	0.68		
	4.農林漁牧業	6.46	0.42	1.16	N
	5.資訊通信業	7.00	0.00		
	6.金融保險業	6.46	0.92		
	7.運輸倉儲業	-	-		
	8.其他	6.43	0.66		
婚姻狀況	1.已婚	6.39	0.61		
	2.未婚	6.33	0.67	0.60	-
月收入	1.20000以下	6.33	0.59		
	2.20001-30000元	6.47	0.55	1.47	N
	3.30001以上	6.35	0.81		
參與手工藝	1.3次以下	6.36	0.64		
職業訓練次	2.4-6次	6.44	0.58	0.90	N
數	3.7次以上	6.75	0.43		

資料來源：本研究整理

\*P<0.05\*\*P<0.01\*\*\*P<0.001

#### 4.4 參訓身份群組分析

本節採用多群組結構平均數分析，探討原住民及非原住民兩種參訓身份對受訓態度、參訓意願、訓練有用認知、訓練易用認知、受訓滿意度、等五個構面之效果分析，執行多群組分析模式後，採用測量殘差(Measurement Residuals)模式為參數限制模式，另外從臨界比值可以判別原住民群體、非原住民群體平均數的差異值是否顯著為零；如果臨界值大於1.96則拒絕需無假設，表示差異值不顯著等於零相反的，如果臨界值小於1.96則接受需無假設，表示差異值顯著等於零，原住民群體與非原住民群體之平均數可視為相等。

研究結果顯示，在訓練有用認知對受訓滿意度路徑上效果為(-2.278)代表訓練有用認知對受訓滿意度的影響在原住民與非原住民兩個群組當中有顯著影響，其結果如下表4.7所示。

表 4.7 參訓身份群組效果彙整表

變數	原住民	非原住民	T 值
受訓態度→訓練有用認知	0.245	0.476	0.580
受訓態度→訓練易用認知	0.104	0.375	0.482
參訓意願→訓練有用認知	0.397	0.247	-0.229
參訓意願→訓練易用認知	0.539	0.394	-0.195
訓練有用認知→受訓滿意度	0.715	0.303	-2.278*
訓練易用認知→受訓滿意度	0.302	0.260	-0.098
受訓態度→受訓滿意度	-0.125	0.095	1.363
參訓意願→受訓滿意度	0.009	0.149	0.898

\*P<0.05 \*\*P<0.01 \*\*\*P<0.001

資料來源：本研究整理

## 第五章 結論與建議

本研究主要針對職業訓練的受訓學員作為實證研究對象，經由結構方程模式的配適度進行檢定，結果顯示本研究整體理論模式符合配適度的檢定水準，即表示本研究的理論模型可獲得支持。

### 5.1 研究結論

#### 5.1.1 整體研究架構之發現

本研究經由路徑假設驗證分析結果發現，除了受訓態度以及參訓意願對受訓滿意度這二個假設沒有顯著影響之外，其餘的假設皆有顯著影響。受訓態度正向影響訓練有用認知；訓練有用認知正向影響學員受訓滿意度；受訓態度正向影響訓練易用認知；訓練易用認知正向影響學員受訓滿意度；參訓意願正向影響訓練有用認知；訓練有用認知正向影響學員受訓滿意度；參訓意願正向影響訓練易用認知；訓練易用認知正向影響學員受訓滿意度。最後，本研究以中介效果驗證方式，來驗證訓練有用認知、訓練易用認知、介於受訓態度與參訓意願對受訓滿意度之間是否產生中介效果，此結果發現訓練有用認知在受訓態度對學員受訓滿意度的影響中，存在完全中介影響；訓練易用認知在參訓意願對學員受訓滿意度的影響中，也存在完全中介影響。

#### 5.1.2 計畫行為理論與科技接受模型之影響關係

本研究結果發現，受訓態度分別對訓練有用認知和訓練易用認知皆會產生顯著的正向影響，這表示受訓學員的受訓態度對職業訓練在學習

過程中與操作程度上，有相當程度的影響相當，因此受訓態度對訓練有用認知與訓練易用認知呈正向影響，表示受訓學員對職業訓練的受訓態度愈正向，顯示受訓員對受訓的滿意度越好。

另本研究結果也發現，參訓意願對訓練有用認知與訓練易用認知會有顯著正向影響，即代表當受訓學員的參訓意願越高，參加創意手工藝職業訓練時所學習到的技術與技能，有助於提高學習或工作上的效率，則對創意手工藝職業訓練愈會產生正面的態度，且對受訓的滿意度也越好。

林明瑞等(民96)、廖洲棚(民95)、陳麗娟(民95)等的研究結果指出態度會直接影響行為意向，並間接透過滿意度影響行為意。本研究假設，受訓學員的受訓態度及參訓意願會直接影響受訓滿意度。但經過驗證性分析(CFA)之後，發現受訓態度與參訓意願並不會直接影響受訓滿意度，因此本研究推論，因所探討的職訓受訓滿意度需經過課程內容的學習與互動，對受訓滿意度才会有顯著的影響，無法從受訓態度與參訓意願直接對受訓滿意度造成影響，因此需經過受訓之後，從學習到的技能與工作上的幫助程度如何，才能反映出整體的受訓滿意度。

### 5.1.3 科技接受模型與受訓滿意度之影響關係

本研究結果發現訓練有用認知對受訓滿意度有顯著的影響，訓練易用認知對受訓滿意度有顯著的影響，此結果與Davis et al. (1989), Igarria et al. (1995), Ledereret al. (2000)等研究結果相符。由於訓練有用認知與訓練易用認知在受訓的滿意度上有相當顯著的影響，因此受訓學員對職業訓練的結果是抱持正面態度的，所以受訓學員會擔心參加職業訓練的成效或工作上幫助，不如自己所期望或過於困難，在心理上難免會有所顧忌，



也因此會影響創意手工藝職業訓練的受訓滿意度。

## 5.2 管理意涵

### 5.2.1 訓練有用認知對學員受訓滿意度之影響重要性

本研究結果發現，訓練有用認知會有顯著正向影響學員受訓滿意度，其路徑係數值( $\beta_{21}=0.55$ )是所有路徑假設中最高。這表示創意手工藝職業訓練所提供的工作或職場上幫助的程度高低，能讓學員們獲得較佳的滿意度，如：本身從事文化創意工作者，經過創意手工藝職訓之後，增加技巧的熟練；參加創意手工藝職訓，可以習得一技之長；針對弱勢族群或二度就業者，能提供簡單、方便的謀生能力，提高工作或學習上的效率...等。因此，本研究認為職業訓練主辦單位及職業訓練承辦單位必須考量到，所推出或設計的創意手工藝職業訓練，是否能提供給一般大眾、弱勢族群或二度就業者參加，並參考目前市場上較熱絡或具創新種類的職業訓練來安排課程內容，以符合趨勢與創新。這樣的職業訓練才能夠真正的幫助到所需要幫助的人。同時承辦單位若能在創新的領域和更進階程度課程上做安排的話，相信會有更多的需求者願意參加創意手工藝職業訓練。

## 5.3 研究限制與建議

為了讓研究資料擁有豐富的完整性，本研究在架構發展與研究設計都力求嚴謹，以確保研究結果之客觀性，但因研究資源有限下，仍有許多研究上的限制，這些限制及待改進之處，大致如下：

1. 職業訓練的課程分為職前訓練、在職訓練、與第二專長訓練等等，因本研究所訪查對象無法涵蓋全數，建議日後研究者可將所有可參加訓

練的資格做彙整與分類，擴大研究範圍。

2. 本研究主要是在探討創意手工藝訓練的滿意度作為研究探討。由於目前職業訓練的類型眾多，因此建議後續研究者可以針對各類型的職業訓練作為研究考量，將有助於承辦單位在辦理職業訓練業務上的提供更好的訓練方式與教學。
3. 本研究僅以計劃行為理論與科技接受模式為主要架構，並納入受訓滿意度進行研究。因此本研究建議後續研究可將本研究納入的構面列為影響變數外，亦可試著加入不同的影響構面進行研究，比較之間的研究結果是否同樣具有影響。
4. 在變數間的影響關係上，因時間的關係仍可能有一些變數間之中介效果與干擾效果未討論到，因此建議後續研究可進一步深入的探討各變數間可能存在的中介或干擾效果對學員受訓滿意度之影響。

## 參考文獻

### 一、中文部分

1. 經濟部文化創意產業處(民100)，文化創意產業發展法。
2. 國立台灣工藝研究發展中心，台灣手工藝品業的發展沿革。
3. 王典謨(民76)，職業訓練研究，台北市：工商教育出版社。
4. 王舒民(民97)，網路沈迷、線上滿意度與忠誠度關係之研究，國立台灣科技大學博士論文。
5. 王德譽(民97)，以科技接受模型探討數位學習教材使用行為之研究：以英文檢定課程為例，朝陽科技大學資訊工程系碩士論文。
6. 行政院(民91)，〈挑戰2008：國家發展計畫〉。
7. 行政院勞工委員會職業訓練局(民91)，行政院勞工委員會職業訓練局簡介。
8. 何基鼎(民95)，影響民眾申裝國道電子收費系統行為意向之研究，國立中央大學資訊管理研究所碩士論文。
9. 余泰魁、楊淑斐(民94)，線上學習系統使用意向之模式建構與比較分析研究，台灣管理學刊，第5卷，第2期，311-337頁。
10. 余煥模(民72)，職業訓練在未來經社發展中的角色，職業與訓練月刊，第4卷第2期，31-35頁。
11. 吳明隆(民96)，結構方程模式AMOS的操作與應用(初版)，台北市：五南圖書出版股份有限公司。
12. 吳俊毅(民89)，科技接受模型之實徵研究—從動機角度，國立中央大學，碩士論文。
13. 吳思達、林安南(民94)，提升與健全職訓品質之策略-TQM觀點，2006-2010年國家職訓中程策略規劃專案-職訓發展分區座談會，

45-58頁。

14. 李永詳(民99)，臺灣科技大學學生參與超級籃球聯賽現場觀察意圖之研究：計畫行為理論驗證，海峽兩岸體育研究學報，第1期，35-55頁。
15. 杜素真、林玉芳、廖美南、林淑瓊、馬素華(民91)，護理人員對中醫藥的知識、態度和行為意向，臺灣醫學，第3期，330-331頁。
16. 初曉苑(民94)，從文化創意產業的特性初探圖文書之產製，交大傳播研究所碩士論文。
17. 沈旭豐(民97)，以科技接受模式探討數位學習之學習滿意及購買意願，國立東華大學企業管理學系碩士論文。
18. 周家慧等編著(民93)，綜合所得稅網路結算申請系統的接受度之研究，電子商務研究，第2卷，第4期，359-380頁。
19. 林秉毅(民96)，從計畫行為觀點探討網路購物顧客忠誠行為之研究，開南大學資訊管理研究所碩士論文。
20. 林震岩(民98)，多變量分析：SPSS的操作與應用，臺北市：智勝文化。
21. 林建煌，(民91)，消費者行為，台北：智勝文化。
22. 林聰明(民87)，我國職業訓練與就業服務之現況與展望，職業訓練雙月刊，第16卷，第2期，26-33頁。
23. 邱欣怡(民90)，我國職業訓練之研究—公共職訓委託民間辦理，國立政治大學勞工研究所碩士論文。
24. 邱誌勇、廖淑萑、劉柏君(民93)，自滿的狂歡與虛幻及其之後：論台灣文化產業，當代，第6卷，第4期，116-123頁。
25. 柯孫超(民98)，整合TAM與TRA理論探討消費者對綠建築接受態度之研究，國立成功大學高階管理碩士論文。

26. 范惟翔、張瑞鉉(民96)，電子商務網站經營環境之建構與效果衡量模式研究，管理評論，第26卷，第2期，39-68頁。
27. 高俊雄(民91)，國民中學高關懷學生參與休閒活動行為意圖及其影響因素之研究—計畫行為理論運用與驗證，國立體育學院碩士體育研究所論文。
28. 高郁婷(民95)，MOD使用者滿意度與接受行為之研究，國立中山大學傳播管理研究所碩士論文。
29. 康自立(民76)，企業內之職業訓練，就業與訓練，第5卷，第1期，5-11頁。
30. 張志銘、王于寧、詹正豐(民96)，主觀規範之重要他人對休閒運動行為影響，運動與遊憩研究，第2期，26-40頁。
31. 張春興(民80)，現代心理學：現代人研究自身問題的科學(初版)，台北：東華書局。
32. 張新立、沈依潔(民94)，民眾步行行為意向之研究—以台北市民為例，運輸學刊，第17卷，第3期，233-260頁。
33. 許士軍(民76)，管理學，台北：東華書局。
34. 郭達沂(民92)，以科技接受模型探討失業勞工對公共職業訓練採用線上學習的使用意願，國立中正大學資訊管理研究所碩士論文。
35. 陳宜蓁、劉璧瑩(民99年)，結合服務品質與TAM觀點探討消費者線上信任及購買意願之影響因素，顧客滿意學刊，第6卷，第1期，1-32頁。
36. 陳武雄、黃敏雄(民94)，技職教育與職訓整合發展趨勢，2006-2010年國家職訓中程策略規劃專案-職訓發展分區座談會，19-31頁。
37. 陳瑜甄(民100)，探討醫院員工使用知識管理系統行為意圖與滿意度

之實證研究，嘉南藥理科技大學醫療資訊管理研究所碩士論文。

38. 陳學明(民85)，文化工業。台北：揚智文化。
39. 陳親親(民100)，以計畫行為理論探討離島民眾醫療利用行為與可近性滿意度之研究—以IDS醫療計畫為例，國立高雄應用科技大學碩士論文。
40. 陳聰勝等著(民86)，各國職業訓練制度，台北：五南圖書公司。
41. 游皓璋(民95)，原住民參與職業訓練與就業輔導行為意向之研究，樹德科技大學經營管理研究所碩士論文。
42. 馮炫竣(民89)，消費者使用電子銀行之行為研究—以ATM、電話銀行及網路銀行為例，元智大學管理研究所碩士論文。
43. 黃良志(民94)，政府與企業在職訓的角色與分工議題背景資料說明，2006-2010年國家職訓中程策略規劃專案-職訓發展分區座談會，7-10頁。
44. 黃芳銘(民96)，結構方程模式理論與應用(五版)，臺北市：五南出版社。
45. 黃萬傳、黃崇憲(民96)，家庭選擇老人長期照護機構影響因素之研究，第八屆管理學域學術研討會論文集，朝陽科技大學管理學院，51-70頁。
46. 楊雅婷(民98)，以理性行為理論和科技接受模型來探討消費者對創新科技智慧型手機的購買意願行為之研究，南華大學管理科學研究所碩士論文。
47. 葉宇萱(民100)，手工藝創作者、創意市集與國家政策—以西門紅樓創意是極為例，國立台灣師範大學碩士論文。
48. 葉俊麟(民100)，以計畫行為理論和科技接受模型來探討智慧型手機

的購買意願，國立中央大學高階主管企管系碩士論文。

49. 劉玉山、王佳惠、郭乃文(民96)，醫院藥師提供用藥指導之態度與行為意向，北市醫學雜誌，第2期，167-181頁。
50. 蔡秀媛(民95)，行動通訊增值服務使用者滿意度、購買意向與品牌忠誠行為關係之研究-整合科技接受模型與計畫行為理論，東吳大學企業管理系碩士論文。
51. 蔡宗宏、池文海、許瑋麟(民96)，運用TAM模式探討個人動機與社會系絡影響用者授受知識管理系統之因素-以高科技公司為例，電子商務研究，第5卷，第1期，81-108頁。
52. 蔡蕙真(民100)，以計畫行為理論探討護理之家家屬對護理之家的消費行為模式，南華大學管理科學研究所碩士論文。
53. 鄭景雯(民95)，貢寮，獨立音樂，海洋音樂祭，交大：社會與文化研究所碩士論文。
54. 盧昆宏、洪純福(民94)，國內人力培訓之現況與發展策略之探討，2006-2010年國家職訓中程策略規劃專案-職訓發展分區座談會，69-88頁。

## 二、英文部分

1. Adams, D. A., Nelson, R. R. & Todd, P. A. (1992), Perceived Usefulness, Ease of Use, and Usage of Information Technology: A Replication, MIS Quarterly, Vol.16, pp. 247-277.
2. Aiken, L. R. (2002), Attitudes and related psychosocial constructs, Thousand Oaks: Sage.
3. Ajzen, I. (2002), Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control, and the Theory of Planned Behavior, Journal of Applied Social Psychology, Vol.32, pp.665-683,
4. Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980), Understanding attitudes and Predicting social behavior control Englewood Cliffs. NEW Jersey: Prentice-Hall Inc.
5. Ajzen, I. (1985), From intention to actions: A theory of planned Behavior, InKuhl, J. & Beckmann, J., Action control: Form cognition to behavior, Berlin Heidelberg SpringerVerlag, pp.11-39
6. Ajzen, I. (1988), Attitude personality and behavior, Chicago: Dorsey press.
7. Ajzen, I. (1991), The theory of planned behavior, Organizational Behavior and Human Decision Processes, Vol.50, No.2, pp.179-211
8. Ajzen, I. & Madden, T. J. (1986), Prediction of Goal-Directed Behavior: Attitudes, Intentions, and Perceived Behavioral Control, Journal of Experimental Social Psychology, Vol.22, pp.453-474.
9. Bagozzi, R. P. & Yi, Y. (1988), On the evaluation of structural equation models, Academy of Marketing Science, Vol. 16, No. 1, pp.74-94.
10. Bamberg, S., Ajzen, I. & Schmidt, P. (2003), Choice of Travel Mode in the Theory of Planned Behavior: The roles of Past Behavior, Habit, and Reasoned Action, Basic and Applied Social Psychology, Vol.25, No.3, pp.175-187.
11. Baron, R. & Kenny, D. (1986), The moderator-mediator variable



- distinction in social psychological research : conceptual, strategic and statistical considerations, Journal of Personality and Social Psychology, Vol.51, pp.1173-1182.
12. Bassellier G. (2001), Information Technology Competence of Business Managers: A Definition and Research Model, Journal of Management Information Systems, Vol.17, pp.159 - 182.
  13. Betz, N. E. (1970), Prevalence, distribution, and correlates of math anxiety in college students, Journal of Counseling Psychology, Vol.25, No.5, pp. 441-448.
  14. Biner, P., Barone, N., Welsh, K. & Dean, R. (1997), Relative academic performance and its relation to facet and overall satisfaction with interactive telecourses, Distance Education, Vol.18, No.2, pp.318-326.
  15. Binner, P. M., Dean, R. S. & Millinger, A. E. (1994), Factors underlying distance learner satisfaction, The American Journal of Distance Education, Vol.4, pp.232-238.
  16. Blackwell, R. D., Miniard, P. W. & Engle, J.F. (2001), Consumer Behavior, 9<sup>th</sup>Ed., Harcourt, Inc.
  17. Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R. & Zeithaml, V.A. (1993), A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions, Journal of Marketing Research, Vol.30, No.1, pp.7-27.
  18. Davis, F. D. (1989), Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology, MIS Quarterly, September, pp. 318-340.
  19. Davis, F. D. (1986), A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information System: Theory and Results, Doctoral Dissertation, MIT Sloan School of Management, Cambridge, MA.
  20. Davis, F. D., Bagozzi, R. P. & Warshaw, P. R. (1989), User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models,

- Management Science, Vol.35, No.8, pp.982-1003.
21. Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975), Belief, Attitude, Intention, and Behavior, An Introduction to Theory and Research, Mass: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
  22. Flammger, D. M. (1991), Nontraditional Students and Postsecondary School Satisfaction, Master Thesis, Niagara University, Niagara, NY.
  23. Fornell, C. & Larcker, D. F. (1981), Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variable Variables and Measurement Error, Journal of Marketing Research, Vol.18, No.1, pp.39-50.
  24. Haines, V. Y. & Petit, A. (1997), Conditions for successful human resource information systems, Human Resource Management, Vol. 36, No. 2, pp. 261-75.
  25. Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. & Black, W. C. (1998), Multivariate Data Analysis (5<sup>th</sup> Ed.), Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ
  26. Harrison, D. A., Peter, P., Mykytyn, Jr. & Riemenschneider, C. K. (1997), Executive Decisions About Adoption of Information Technology in Small Business: Theory and Empirical Tests, Information Systems Research, Vol.8, No.2, pp. 171-195.
  27. Heijden, H. V. D. & Valiente, P. (2003), The Value of Mobility for Business Process Performance: Evidence from Sweden and the Netherlands, European Conference on Information Systems, Gdansk.
  28. Henderson, R. & Divett, M. J. (2003), Perceived Usefulness, Ease of Use and Electronic Supermarket Use, International Journal of Human-Computer Studies, Vol. 59, pp.383-395.
  29. Hsiao, C. H. & Hung, Y. C. (2004), The Study of Behavior Intention to Accept Mobile Commerce in Technology Acceptance Model, Unpublished master thesis, Tatung University.
  30. Hsu, C. L. & Lu, H. P. (2004), Why do people play on-line games? An

- extended TAM with social influences and flow experience, Information and Management, Vol. 41, No. 7, pp. 853-868.
31. Hu, L. & Bentler, M. (1995), Evaluating Model Fit.” In R. H. Hoyle (Ed.), Structural Equation Modeling: Concepts Issues and Applications. Thousand Oaks, CA: Sage.
32. Igarria, M., Zinatelli N., Cragg P. & Cavaye A. L. M. (1997), Personal Computing Acceptance Factors in Small Firms: A Structural Equation Model, MIS Quarterly, Vol.21, pp.279-305.
33. Kline, R. B. (1998), Principles and practice of structural equation modeling, New York: Guilford Press.
34. Knowles, M. S. (1970), The modern practice of adult education: Andragogy versus learning and the learning organization: Examining the connection between the individual and the learning environment, Human Resource Development Quarterly, Vol.9, No.4, pp.365-375.
35. Lawrence, T.B. & Phillips, N. (2002) Understanding cultural Industries. Journal of management inquiry, Vol.11, No.4, pp.430-441.
36. Lederer, A. L., Maupin, D. J., Sena, M.P. & Zhuang, Y. (2000) The technology acceptance model and the World Wide Web, Decision Support System, Vol.29, pp.269-282.
37. Lee, J., Cerreto, F. A. & Lee, J. (2010), Theory of Planned Behavior and Teacher’s Decisions Regarding Use of Educational Technology, Educational Technology and Society, Vol.13, No.1, pp.152-164.
38. Lee, J. S., Cho, G. H., Gay, B. D. & Ingraffea, A. (2003), Technology acceptance and social networking in distance learning, Educational Technology and Society, Vol.6, No.2, pp.50-61.
39. Lin, J. C. C. & Lu, H. (2000), Towards an understanding of the behavioral intention to use a web site, International Journal of Information Management, Vol.20, pp.197-208.

40. Long, H. B. (1989), Contradictory expectations? Achievement and satisfaction in adult learning, Journal of Continuing Higher Education, Vol. 33, No.3, pp.10-12.
41. Moon, J. W. & Kim, Y. G. (2001), Extending the TAM for a World-Wide-Web context, Information and Management, Vol.38, No.4, pp.217-230.
42. Mueller, R. O. (1996), Basic Principles of Structural Equation Modeling: An Introduction to LISREL and EQS, New York: Springer.
43. Parasuraman, A. & Grewal, D. (2000), The impact of technology on the quality -value-loyalty chain: A research agenda, Journal of the Academy of Marketing Science, Vol.28, No.1, pp.168-174.
44. Raines-Eudy, R. (2002), Using structural equation modeling to test for differential reliability and validity: An empirical demonstration, Structural Equation Modeling, Vol.7, No.1, pp.124-141.
45. Ramayah, T., Yusoff, Y. M., Jamaludin, N. & Ibrahim, A. (2009), Applying the Theory of Planned Behavior (TPB) to Predict Internet Tax Filing Intentions, International Journal of Management, Vol.26, No.2, pp.272-284.
46. Szajna, B. (1996), Empirical Evaluation of the Revised Technology Acceptance Model, Management Science, Vol.42, No.1, pp.85-92.
47. Venkatesh, V., Morris, G. M., Davis, G. B. & Davis, F. D. (2003), User acceptance of information technology: Toward a unified view, MIS Quarterly, Vol.27, No.3, pp.425-478.
48. Wan, T. H. (2002), Evidence-based Health Care Management: Multivariate Modeling Approaches. Kluwer Academic Publishers.
49. Wang, Y. S. (2003), Assessment of learner satisfaction with asynchronous electronic learning systems, Information and Management, Vol.41, No.1, pp.75-86.

50. Williams, L. J., Edwards, J. R. & Vandenberg, R. J. (2003), Recent Advances in Causal Modeling Methods for Organizational and Management Research, Journal of Management, Vol.29, No.6, pp.903-936.

## 附錄

親愛的學員們：

您好，我是南華大學企業管理系管理科學碩士班的研究生，懇請您在百忙之中，撥冗時間來填寫本問卷，因為您所提供的寶貴意見，本研究才得以順利進行，在此向您致上十二萬分謝意。本問卷所探討的主題為『探討手工藝職業訓練滿意度』，您所提供的意見與資料僅供學術研究之用，絕不對外公開，請您安心填答。

敬祝您

身體健康、萬事如意！

南華大學企業管理系管理科學碩士班

指導教授：范惟翔 博士

研究生：許格嘉 敬啟

填答說明：

本問卷共有七大部份，請依序各部份的陳述，就您「參與手工藝職業訓練」的親身經驗與感受，在適當的空格中填答。

非常 不同意	不 同意	稍 微 不 同 意	普 通	稍 微 同 意	同 意	非 常 同 意
-----------	---------	-----------------------	--------	------------------	--------	------------------

1. 我認為參加職業訓練可以發展個人專長 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我認為參加職業訓練可以提升我在職場上的競爭力 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我認為參加職業訓練可以讓我得到職場上所學不到的經驗 ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我認為參訓期間技術的養成與經驗，可以幫助我適應就業環境	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 參加職業訓練後能否順利就業，會影響我的參訓意願 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 職業訓練師資的專業度，會影響我的參訓意願 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 訓練機構課程符合任職單位的需求，有助於提升我的參訓意願	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 訓練機構與學員間的互動學習，會影響我的參訓意願 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我覺得參加手工藝職訓可以增強我的學習效益 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我覺得參加手工藝職訓可以提升我對於手工藝品的興趣 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 我覺得參加手工藝職訓對我的生涯規劃是有幫助的 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 整體而言，我覺得參加手工藝職業訓練對我是有幫助的 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 我覺得手工藝職業訓練是容易學習的 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 參與手工藝職訓之後，讓我有獲得想學的手法與技能 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 參與手工藝職業訓練所學的發揮，對我來講是容易的 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

非常不同意	不同意	稍微不同意	普通	稍微同意	同意	非常同意
-------	-----	-------	----	------	----	------

16. 我不需要花太多心力學習，即可獲得一定程度的收穫 ………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 課程當中習得的技能讓我感覺是滿意的 ……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 講師授課的方式讓我感覺是滿意的 ……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 講師授課的專業度讓我感覺是滿意的 ……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 整體而言，參加手工藝職業訓練讓我非常滿意 ……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 個人基本資料

請問您是	<input type="checkbox"/> 原住民	<input type="checkbox"/> 非原住民
性別：	<input type="checkbox"/> 男性	<input type="checkbox"/> 女性
年齡：	<input type="checkbox"/> 20-35 歲	<input type="checkbox"/> 36-50 歲 <input type="checkbox"/> 51 歲以上
學歷：	<input type="checkbox"/> 國中(小)以下	<input type="checkbox"/> 高中職 <input type="checkbox"/> 大專院校以上
目前就業狀況： <input type="checkbox"/> 就業中，請選擇職業 <input type="checkbox"/> 待業中	<input type="checkbox"/> 工商服務業 <input type="checkbox"/> 農林漁牧 <input type="checkbox"/> 運輸倉儲業	<input type="checkbox"/> 製造業 <input type="checkbox"/> 軍公教 <input type="checkbox"/> 資訊通信 <input type="checkbox"/> 金融保險業 <input type="checkbox"/> 業 其他
婚姻狀況：	<input type="checkbox"/> 已婚	<input type="checkbox"/> 未婚
月所得：	<input type="checkbox"/> 20000 元以下	<input type="checkbox"/> 20001~30000 元 <input type="checkbox"/> 30001 元以上
參與手工藝職業訓練的次數：	<input type="checkbox"/> 3 次以下	<input type="checkbox"/> 4-6 次 <input type="checkbox"/> 7 次以上

本問卷到此結束，煩請往回檢查是否有漏填，非常感謝您的填答！

## 個人簡歷

- 一、 姓名：許格嘉
- 二、 學歷：吳鳳科技大學電子工程科
- 三、 現職：楓林手藝材料行手工藝講師