



自我效能、教育訓練成效與工作績效之關聯性研究-以 K 銀行為例

楊敏里 博士

國立高雄科技大學 企業管理系 教授

吳秀晏

國立高雄科技大學 管理學院企業管理高階經營管理碩專班 研究生

一、摘要

民營銀行的開放使得金融業正式進入高度競爭的行業。銀行業者要在這高度競爭中，取得優勢，除了提供快速便捷、有效率、誠信、專業的基本服務外，優秀人員的任用及永續培訓將會是主要關鍵。本研究採問卷調查法，以 K 銀行行員為問卷對象，探討自我效能、教育訓練成效及工作績效之關聯性。

由研究發現，自我效能、對教育訓練成效對工作績效皆有顯著影響。教育訓練成效具有中介效果，自我效能能提升教育訓練成效並進而達到增進工作績效成果。

關鍵詞：自我效能、教育訓練成效、工作績效、組織承諾。

二、動機與目的

新銀行之開放政策，在 1991 年起增加了 16 家銀行，業者積極發展各式金融商品。各銀行面臨前所未有的挑戰，更須仰賴專業知識與金融服務及重視銀行員工素質養成，優秀的行員是銀行核心競爭力的關鍵因素之一，教育訓練發展更顯重要。本研究透過實證以瞭解自我效能與教育訓練成效及工作績效之關係。本研究之目的分述如下：

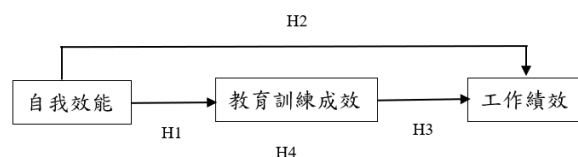
- 一、探討自我效能與教育訓練成效之關係。
- 二、探討自我效能與工作績效之關係。
- 三、探討教育訓練成效與工作績效之關係。
- 四、探討自我效能是否會透過教育訓練成效影響工作績效。

三、相關文獻與研究方法

Simosi (2012)認為自我效能是一種心理認知過程，不僅是工作表現的動力來源，也會影響個人想法、情緒反應、動機及行為模式。賴政雯(2017)指出工作績效是員工對其職務所承擔的任務之達成程度 Bushnell (1990)認為訓練成效是指訓練結果短期之產出以及訓練所帶來長期結果所組成。

研究架構：主要探討自我效能(H1)、教育訓練

成效(H2)、工作績效間的關聯性(H3)及教育訓練成效之中介效果(H4)。



四、研究結果與討論

研究假說檢定：經由回收有效問卷 293 份，信度皆大於 0.70 以上，經由迴歸分析後，將實證檢定結果的成立與否，彙整如下表：

研究假說	內容	成立與否
H1	自我效能對教育訓練成效之有顯著影響	成立
H1-1	自我效能之程度對員工教育訓練有顯著影響	不成立
H1-2	自我效能之強度對員工教育訓練有顯著影響	成立
H1-3	自我效能之一般性對員工教育訓練有顯著影響	成立
H2	自我效能對工作績效有顯著影響	成立
H2-1	自我效能之程度對員工工作績效有顯著影響	不成立
H2-2	自我效能之強度對員工工作績效有顯著影響	成立
H2-3	自我效能之一般性對員工工作績效有顯著影響	成立
H3	教育訓練成效對工作績效具有顯著影響	成立
H3-1	教育訓練之教育訓練滿意度對員工工作績效有顯著影響	不成立
H3-2	教育訓練之個人才能增進程度對員工工作績效有顯著影響	成立
H3-3	教育訓練之工作應用程度對員工工作績效有顯著影響	成立
H4	自我效能會透過教育訓練成效，影響到工作績效	成立

五、結論

本實證研究，瞭解銀行行員對教育訓練成效的看法與感受，有效地反映在自我效能的認知上與訓練教育的安排時機及教育訓練內容的安排，進而提出建議提供予銀行作為改善行員工作績效之參考，以提升行員在適當的時間點接受教育訓練後，在個人本質學能及專業度提升，增強工作績效的提升，提高銀行競爭優勢。本研究結論如下：

- (一) 自我效能：
 1. 對員工教育訓練成效呈顯著影響。
 2. 程度構面上，對教育訓練成效呈現不顯著關係。
 3. 對工作績效呈顯著影響。
 4. 程度構面上，工作績效呈現不顯著關係。
- (二) 教育訓練成效：對工作績效呈顯著影響。
- (三) 教育訓練成效之中介效果：自我效能會透過教育訓練成效影響到工作績效。