

# 產業人才投資方案學員再回訓意願之研究-以高雄市職業總工會為例

## A Study on the Willingness of Industry Talent Investment Program Participants to Return for Training - A Case Study of the Kaohsiung City Profession General Labor Union

葉惠忠<sup>1</sup>

國立高雄科技大學 企業管理系 副教授

hcyeh@nkust.edu.tw

謝慧君<sup>2</sup>

國立高雄科技大學 企業管理系碩士在職專班 研究生

J111257111@nkust.edu.tw

### 摘要

研究探討高雄市職業總工會與勞動部合作的產業人才投資方案對在職勞工再回訓意願的影響。以高市職總在111-112年間產投課程各班級學員為研究對象，收集183份有效問卷。結果發現，課程的教學品質和服務品質對學員的學習動機、滿意度及再回訓意願有著密切關聯且正向影響。同時，學習滿意度和學習動機對教學品質、服務品質和再回訓意願也有顯著影響，並存在中介效果。因此，提升教學品質和服務品質，以及加強學員的學習動機，能有效激勵學員更積極參與學習，進而提高其滿意度並增加再回訓的意願。最後，研究提出了相應的實務建議，供高市職總在課程設計和執行策略時參考，即使缺乏政府補助資源，仍可透過採取措施來激發學員的學習興趣，並提升參與進修意願。

**關鍵字:**產業人才投資方案、教學品質、學習滿意度、再回訓意願

### 1. 緒論

#### 1.1 研究背景

根據瑞士洛桑管理學院（IMD）「2022年世界數位競爭力調查評比」結果顯示，我國在數位發展方面具有全球領先的競爭力，在三項指標中，包括全國平均總研發人力、行動寬頻用戶和資訊科技與媒體股票市場資本額占GDP的比率，我國名列首位。此外，在商業大數據應用與分析方面，則排名第二。這些結果顯示我國在數位領域取得傑出的成就（行政院數位發展部，2022）。因此，為了推動我國的產業升級和提升競爭力，培訓關鍵的知識和技術人才至關重要刻不容緩。人才是一個國家經濟的命脈，並在快速變化的勞動力市場中面臨各種考驗和挑戰。各分署對於培訓計劃的關注和投入，主要在幫助勞工朋友適應社會快速變遷的情境，讓他們意識到學習知識可以改變命運，無論財富多寡，學習一項實用技能都能比金錢更有價值，因為擁有專業技能和知識對於個人的成長和成功至關重要，它能夠讓勞工在競爭激烈的社會中脫穎而出，促進勞工和社會的進步。在人才培訓制度方面，我國確實面臨許多挑戰和改善的空間。為了克服這些問題，政府可以與各級工會攜手合作，將職業培訓計畫與產業需求緊密結合，確保培訓課程與行業背景相關。這樣的合作有助於共同承擔培養人才的責任。同時，確保所培育的人才和創造的知識能夠發揮最大價值，成為推動國家生產力和競爭力的動力泉源。

#### 1.2 研究動機

我國產業人才投資方案分為兩個計畫，一個是「產業人才投資計畫」，另一個是「提升勞工自主學習計畫」。這兩個計畫的目標是促使在職勞工將所學的知識和技能實際應用於工作中，實現學以致用和訓用合一的效果。因此特別關注學員在參與計畫後是否真實感受到職業技能的提升，以及是否能透過計畫培養第二專

長技能，或者基於個人興趣進行學習，進而將所學轉化為商機。為實現此目標，經營管理上高市職總應該竭盡所能將教學品質和服務品質提升至能滿足學員的需求，因為學習滿意度是影響學員參與學習動機和學習成果的重要因素，並對學員是否繼續參與學習具有關鍵作用（黃玉湘，2002）。鑑於培訓對象多為追求個人興趣或培養第二專長的在職勞工居多，學習滿意度的重要性更加凸顯，此乃本研究動機之一。

當學員認為行政或教學資源充足且需求亦得到滿足時，他們更可能感到滿意並持續參與學習；相反，如果學員對學習活動感到不滿意或沒有得到所需的知識和資源，他們可能會失去動機，並在學習中表現出較低的成效。金必煌等(2013)認為參訓者對於特定課程或服務所做的評論和分享，這些評論有可能是正面支持的也有可能是負面批評的傳播，進而影響在職勞工選擇課程之決定，並影響其行為意向。所以，本研究關注先接受培訓的學員對於訓後學習滿意度的評價是否會對現有學員再次參與培訓的意願或對潛在學員產生影響，此乃本研究動機之二。

儘管高市職總提供多元化的課程供在職勞工自由選擇，然而，有些課程出現秒殺爆滿或者有些課程卻面臨招生困難導致名額未滿的情況，需要了解在職勞工選擇報名課程的背後因素，因為每個參加培訓的勞工都有不同的動機和期望，而每個勞工的參與動機和期望都是獨特的，高市職總所開設的課程內容是否符合勞工的需求是一個重要的研究課題。因此，本研究的第三個動機聚焦於如何提高在職勞工對課程的參與度，以解決課程招生困難的挑戰。透過深入了解在職勞工的學習動機和選課脈絡，能夠提供更符合實際需求的培訓，激勵更多在職勞工參與報名，同時提升課程的吸引力。

### 1.3 研究目的

一、探討產業人才投資方案高市職總的教學品質、服務品質對學員學習動機、學習滿意度及再回訓意願之間關聯性影響？

二、探討學習滿意度和學習動機如何影響教學品質、服務品質和再回訓意願，並確定是否存在中介效果？

透過本次研究結果，提出具體的建議供高市職總、各級工會或相關辦訓單位參考，以使其能夠在培訓品質上進行適時的調整。期盼協助它們在課程規劃、設計和發展方面提供指引，使他們能夠成為培養卓越人才、推動社會進步以及提高整個社會的人力資本水平的重要推動者。

## 2. 文獻探討

### 2.1 產業人才投資方案

目前產業人才投資方案分為兩個計畫，分別是「產業人才投資計畫」和「提升勞工自主學習計畫」；這兩個計畫都旨在提升人才能力和職場競爭力，其主要差別在於訓練單位與繳費撥款方式上存在一些差異，以滿足在職勞工不同的需求和範疇。在「產業人才投資計畫」中，參與機構包括大專院校、工商業團體、農漁民團體、職業訓練機構、研究機構、財團或公益社團法人等。這些機構需要經教育部核准設立或依法立案2年以上。這個計畫的目的是為了提升產業人才的能力和素質，投資於人才培訓和發展項目。「提升勞工自主學習計畫」則是由依工會法設立2年以上並且未欠勞保費的工會團體參與。這個計畫的目的是提升勞工的自主學習能力，讓在職勞工能夠更好地應對職場變化和提升自身競爭力。根據產業人才投資方案補助要點，對於年滿十五歲以上，具就業保險、勞工保險、勞工職業災害保險或農民健康保險被保險人身份之在職勞工，政府提供相關參訓津貼及補助，以激發與鼓勵在職勞工自主學習意願，進而提昇勞工技能、知識與態度以及培養第二專長，累積個人人力資本。勞發署將與優質的訓練機構合作，提供多樣化又實務的訓練課程，並補助在職勞工之培訓費用，以激勵勞工能自主學習，積累個人職場技能，同時也有助提升整體國家的人力資本水平(勞發署訓練發展組，2023)。總結而言，產業人才投資方案的預期目標，首先是勞發署及其分署優先考慮符合政府推動政策性產業，其次以更深入結合區域產業的需求和區域訓練機構的特色，在各區域層面操作，提供實務導向的培訓課程並補助其訓練費用。隨著新工會法的實施，高雄地區的工會面臨競爭壓力，因此為確保永續經營，各級工會不斷努力在會務發展和勞工在職進修培訓等方面尋求突破。目前許多各級工會逐漸轉

型，開展相關的產業人才投資計畫課程，並依賴政府提供的補助資源與費用來支持這些課程的實施。本研究以高市職總辦理的《產業人才投資方案》課程為例，深入探討該計畫所提多元領域以及這些課程對學員的影響。而這些培訓課程的主要目標是為學員提供實用技能，提高學員的技術水平並激發創造力。這不僅為各行各業在職勞工提供擴展手藝技能的機會，還持續支持在職進修有助於提升就業和創業機會，同時也促進當地產業的發展。透過這些課程，勞工能夠培養第二專長技能，增強競爭力，並為未來事業發展打下穩固的基礎。

## 2.2 教學品質

近年來，隨著教學品質研究方向的轉變，對於教學品質的定義也呈現出差異，在不同的時代背景下，對教學品質的要求也會有所不同。對於教學品質的看法強調教學並非僅限於「教」與「學」兩個單一元素，而是一種教師和學生共同參與的活動（許心怡，2018；周佳靜，2023）。在這個過程中，「教師」、「學生」和「教材設備」被認為是不可或缺的關鍵要素。在這些要素之中，「教師」被視為引領教學活動的導航者，如同指引方向的舵手（張清濱，2009）。教學品質可以視為教育品質的基石，在不斷變遷的時代和教育環境中，教學品質的內涵也會隨之變化，這是因為教學品質既關乎實現教育培訓目標的客觀展現，同時也要充分考慮學生的主觀體驗。因此，教學品質的評估範疇所涵蓋的層面相當廣泛，「教學」代表實際的執行操作，「服務」則是一種態度和觀念，而「品質」則是整個課程活動的最終目標。

## 2.3 服務品質

在商業交易中，服務品質對於交易雙方的滿意度至關重要。特別是當高市職總提供課程活動或服務時，學員對於服務品質的好壞直接影響對服務的滿意程度。要評估服務滿意度，需綜合考慮學員對高市職總在整個學習過程中提供的服務措施的評價，包括活動前的預先服務、活動中的執行和服務，以及活動後的售後服務等方面。學員對於預先服務的滿意度可能涉及高市職總提供的活動資訊、諮詢建議和溝通效率等方面。在課程活動進行期間，學員可能關注執行的便利性、服務品質及高市職總對於反饋的回應速度等。然而，在整個學習過程中，學員對於售後服務、支援策略和技術支援等方面的滿意度也將影響對高市職總服務的整體評價，這個評價涵蓋學員對行政服務品質與教學品質的口碑，以及對高市職總整體滿意程度的評價。總之，學員的評價是基於其個人主觀感受所形成的，這些感受直接反映在服務或課程交互過程中的滿意度或不滿意度（汪柳君，2022）。由此可知，學員對於服務品質的評價是主觀的，而這種評價從實體產品的品質延伸到無形的服務品質有著本質上的差異。然而，本研究將服務品質聚焦在於強調學員對產投課程服務後的主觀體驗與個人滿意度評價。

## 2.4 學習動機

學習動機是一個多元的概念，可以受到各種因素的影響，包含涉及個人的期望、興趣、價值觀、目標和需要，以及對於學習活動所帶來的回報或成就感的認知。根據周玉嬪（2008）的研究結果顯示，學生學習動機選擇課程進修的因素相當多元化，可以歸納為個人興趣或喜好、課程時段安排、作業的頻率、教師的教學風格和方式、教師的學術聲譽、教師的評量方式、課程內容是否有助於專業知識學習、課程內容對未來發展的益處、課堂內容的難易程度、符合學分需求、同儕的影響力、獲得資格證書或新工作的機會，以及課程名稱所帶來的吸引力或課程標題所傳達的魅力等。根據郭淑釗（2019）研究，學習動機可分為內在動機和外動機兩種類型，當學習者的內在動機和外動機都越高，學員在訓練過程中的成效和目標達成程度也越高。「內在動機」源於個人內在的滿足感和興趣，當人們對某個課程感到有興趣時，出於個人喜好、為了滿足好奇心和對知識探索的追求，尋求自我成長、自我實現或自我超越等，並積極主動提高學習參與度。「外在動機」則是學習者在學習過程中受到外在激勵因素驅使而參與學習的心理狀態，這種動機有可能來自於外在的獎勵或壓力。當學習者為了獲得外在的報酬、避免懲罰、社會認可、升職機會、符合組織或社會要求、滿足他人期望或達到特定目標等等而學習時，它可能不具有持久性，因為一旦外在激勵因素消失或不再有效，學習者的學習動力可能會減弱或消失。

## 2.5 學習滿意度

在人生不同階段會產生不同的學習需求與渴望。根據馬芳婷（1989）的研究，認為學習滿意度是學生對學習活動的感覺和態度，其形成來自於學生對該學習活動的喜好，或是在學習過程中滿足需求和願望的達成。這種學習滿意度包含三個層面，首先是學生對教師的教學和課程內容的滿意程度，這反映學生對於教學方法和課程設計的滿意度。第二個層面是學生對學習內容對個人助益的滿意程度，也就是對學習所帶來的實際效益和成長。最後，第三個層面是學生對在學習過程中與他人互動和關係的滿意程度，也就是對學習環境中 interpersonal 關係的感受，包括與同學、教師以及其他相關人員之間的互動和合作。根據林宇倩(2022)研究，認為學生的課程學習滿意度反映他們對課程相關教學、教材以及環境設備等方面的個人主觀感受。這是基於實際感受和期望水準之間的比較，如果學生實際感受高於預期，那麼課程學習滿意度就會相對較高。因此，學習滿意度是參訓者對參與高市職總課程的感受和態度的整體評價，透過參與產業人才投資方案課程活動，當學員在學習中能夠獲得預期的技能和知識，或在學習中感受到快樂和滿足時，則會喜歡學習的過程，進而增強對學習的自主意願，從而提高整體的學習滿意度。

## 2.6 再回訓意願

參訓者在課程體驗後，燃起正面情緒進而引發對於重返訓練的意願，也就是再度參與的渴望。再參與意願不僅限於消費行為，也可以應用於各種體驗和活動，讓參訓者有想「再一次」的感覺。然而參訓者根據自身經驗並主動尋找有關資訊，經過一系列的思考和判斷，然後進行評估，在多重考量後做出持續報名課程的決策行動。再回訓意願是指學生在體驗教師所提供的教學和相關服務或設備後，產生一種滿意的心理狀態，進而表現出願意再次接受該教師的教學服務，甚至積極主動向其他同學推薦該教師所任教的課程。這種意願反映了學生對教師及課程的肯定和支持，同時彰顯教學品質和學習體驗對學生滿意度和學習成果的重要影響(周宏宏、林裕昌、黃盧煌，2012)。根據曾孟偉（2017）的觀點，再回訓意願即是參與培訓的學員，在課程結束後對培訓機構或課程產生正面印象，並且願意再次參與該機構的培訓活動，甚至可能會將該機構或課程推薦給其他人。而賴宣佑（2023）的觀點，學員透過個人學習體驗後，對培訓機構或課程的服務品質和內容產生認同，進而產生後續的再回訓意願與推薦培訓機構本身形象與聲譽。這表示學員不僅對課程內容滿意，更對整個培訓體驗和機構的價值建立深厚的信任。

## 2.7 各變數之相關研究

### 1. 教學品質對學習滿意度的影響

嚴麗娟(2021)的研究顯示，英語補教之虛實整合教學品質知覺對學習滿意度有正向影響。此外，根據周宏宏、林裕昌、黃盧煌（2012）的研究，學校提供更優質的教學服務或設施會使學生更容易提高他們的滿意度，其研究顯示教學品質對學生的滿意度是有正向影響，所以教學品質對學生的學習滿意度在一定程度上具有影響力。綜上所述，本研究針對高市職總老師教學品質對學員學習滿意度的影響，推論以下假說一：

H1：教學品質對學員學習滿意度有正向影響。

### 2. 教學品質對學習動機的影響

在不斷變遷的時代和教育環境中，教學品質的內涵也會隨之變化。根據黃惠敏（2018）的觀點強調，教師在設計教學課程時，應該將學生的學習需求置於首要位置。這意味著教師應該思考如何激發學生的學習動機，以確保學生在學習過程中能夠獲得正向的體驗，其中包括讓學生感受到被讚美、被認同以及獲得成就感。當學生在學習過程中感到成功和滿足時，會更有動力繼續學習，這將有助於提高學生的學習動機，並保持持久的學習動力。因此「教師」的角色不僅僅是傳授知識，還包括與學生之間的互動和交流，這被視為提升教學品質的關鍵。這種師生之間的互動和回饋有助於教師更好地理解學生的學習動機和需求，並實現更有效的教學目標。這樣的學習環境能夠激發學生的學習動機，並促使學生更積極參與學習過程。因此，教學品質對學生的學習動機和表現具有積極正面的影響。綜上所述，本研究針對高市職總老師教學品質對學習動機的影響

響，推論以下假說二：

H2：教學品質對學員學習動機有正向影響。

### **3.服務品質對學習滿意度的影響**

服務品質與滿意度之間存在顯著水準的正相關，兩者相互影響（陳文進、陳玫惠、陳琨義，2014）。職業訓練的服務品質與學習滿意度之間存在顯著正向關聯，當受訓學員在接受職業訓練過程中對相關的服務品質感受良好時，學員對於職業訓練的滿意度就會更高（桂禮玲，2017）。其次是「對顧客的承諾」，如果業者想要提高顧客滿意度，可以先著手改善服務品質，是獲得最快的效果。這些研究結果共同強調在職業教育訓練領域，提供卓越服務品質是提高學習滿意度關鍵因素之一。綜上所述，本研究針對高市職總行政服務品質對學員學習滿意度的影響，推論假說三：

H3：服務品質對學員學習滿意度有正向影響。

### **4.服務品質對學習動機的影響**

從服務品質的角度來看，維持並提升學生的學習動機需要學校和教師提供自主支持，這已在多項研究中得到證實（Froiland，2011a；Deci & Ryan，2000）。為了增強學習困難學生的學習效果，學校和教師應該深入了解如何提供高品質的服務，採取有效的策略和方法，積極地激勵學生的內在動機，使他們更積極地參與學習活動。Crosby（1979）提出將服務品質分為兩個方面，一個是技術品質，指的是學員實際體驗到的服務內容；另一個是功能品質，即服務傳遞的方式和過程。這兩者共同影響學員對服務提供者的印象，對於職訓培訓來說，建立正面形象至關重要，而這形象主要基於技術和功能品質的提供。因服務品質反映學員對於所接受服務的滿意程度，以及對學員的學習動機具有重要影響。綜上所述，如果高市職總能夠提供卓越的行政服務，這將有助於激發學員的興趣，亦能提高學員報名課程的動機，同時也能更好地幫助學員實現學習目標。因此，可推論以下之研究假說四：

H4：服務品質對學員學習動機有正向影響。

### **5.教學品質對再回訓意願的影響**

根據楊欣怡(2022)的研究顯示，私立大學推廣教育的教學品質與學生的再回訓意願呈正相關。如果學生對當前課程感到滿意，有可能願意購買未來的課程，並考慮繼續在同一教育機構學習，也有可能進一步影響其他相關課程的銷售數量。簡言之，高品質的教學能夠激勵學生對未來學習的積極購買意願，並對教育機構的再回訓意願產生積極的連鎖反應效應。根據高雅(2018)的研究顯示，在近年來的補習班行銷中，關注和提升老師的教學品質已經變成了首要目標，這有助於學生深刻體驗和認同補習班的學習課程，促使學生不僅一次性購買課程，還會成為重複購買者，並積極介紹補習班的課程給其他人。基於上述學者之研究，當高市職總老師授課教學品質越高時，越能影響學員再次報名課程的意願。因此，可推論以下之研究假說五：

H5：教學品質對學員再回訓意願有正向影響。

### **6.學習動機對學習滿意度的影響**

過去研究顯示，學習動機對學習滿意度有正向影響（Chen & Jang，2010、陳素蓮，2005）。根據池進通等（2007）的研究，學習動機和滿意度之間存在相互關聯；當提供全面完整的教學，能夠激發學生的學習興趣，增強學生的學習動機，進而提高學習滿意度與學習效果。郭美貝(2011)在嘉義某大專院校對美容系學生進行的研究，旨在研究學生的學習動機與其學習滿意度之間的關聯，該研究證實學習動機對學習滿意度之間具有顯著正向之影響。此外，郭美貝和吳立安（2012）研究結果顯示，當學生對學習充滿求知興趣，並且感受到外界社會的期望以及學校的認可時，則更有動力學習，這種高度的學習動機會增加他們對學習的滿意度，進而促使學習成效提高。綜上所述，可推論以下之研究假說六：

H6：學習動機對學員學習滿意度有正向的影響。

### 7.學習滿意度對再回訓意願的影響

Anderson 和 Sullivan (1993) 在探討顧客滿意度的前因和後果時，得出一個重要結論，即顧客滿意度對顧客的再購買行為具有正向的影響。這個研究結果同樣可以推斷應用於學習滿意度的情境，假設推導學習滿意度對學員願意再次參加培訓活動也具有正向的影響。因此，當學員感到滿意時，有可能持續參加原培訓單位(機構)的進一步培訓，提升專業能力和知識水平，也有助於增加對該單位(機構)課程的忠誠度，進而持續參與該單位相關課程培訓，實現學習的不斷進步和發展。根據方三保 (1998) 的研究，學習滿意度與回訓意願之間存在顯著的正向關聯，當學生對補習班的課程感到越滿意，則再回訓課程的意願就越高，反之亦然。然而，當補習班的老師提供優質的授課時，學生的學習滿意度也相應提高，進一步促使學生更願意購買課程再回來上課(高雅，2018)。綜上所述，可推論以下之研究假說七：

H7：學習滿意度對學員再回訓意願有正向影響。

### 8.學習滿意度的中介效果

良好的教學服務品質會正向的影響學習滿意度，並進而提高學員再回訓意願。同時，老師的教學品質和學生的學習滿意度之間存在一種正向互補的關係(高雅，2018)。因此，可以合理推論高市職總老師之教學品質對學員的學習滿意度和再次參加培訓的意願產生影響，而從學者的研究中也可以得出它們之間存在相關性。基於這些推論，可以提出以下研究假說八：

H8：學員學習滿意度對教學品質與再回訓意願具有中介影響。

### 9.學習動機的中介效果

Crosby (1979) 將服務品質細分為學員實際體驗到的服務內容與服務提供的方式和過程，這兩個方面共同塑造學員對服務提供者的看法和印象。然而，教學品質的評估涉及多方面的價值觀，不管教學品質是用哪種的教學方法和策略形式，教學的目的都是確保學習達到預期的效果，並讓學員感到滿意；另因服務品質反映學員對於所接受服務的滿意程度，以及對學員的學習動機具有重要影響。具體而言，在每個學習過程中，學習動機都扮演著關鍵角色，因為高度的學習動機有助於激發學習興趣。學習動機亦會影響對教學品質和服務品質的評價，進而增強他們的學習滿意度，因為學習動機激勵學員更積極參與學習，並更高度重視教學品質及服務品質方面的表現。綜合上述，學員的學習動機對教學品質與學習滿意度之間存在中介影響；以及學員的學習動機對服務品質與學習滿意度之間存在中介影響。如果高市職總能夠提供卓越的教學品質與行政服務，這將有助於激發學員的興趣，亦能提高學員學習滿意度，因此學習動機在提升學習滿意度過程中扮演著重要的角色。本研究可以合理推論，學員學習動機對教學品質、行政服務品質和學習滿意度產生影響，而從學者的研究中也可以得出它們之間存在相關性。基於以上推論，可提出以下研究假說九、假說十：

H9：學員學習動機對教學品質與學習滿意度具有中介影響。

H10：學員學習動機對服務品質與學習滿意度具有中介影響。

## 3.研究方法

### 3.1研究架構

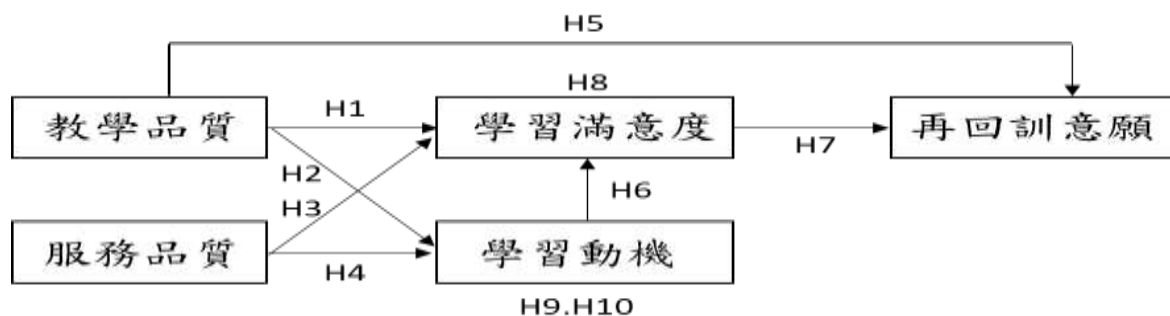


圖1 研究架構圖

### 3.2變數操作定義及衡量方式

#### 1.教學品質

**操作定義：**在本研究中，針對產業人才投資方案培訓計畫課程，將教學品質定義為「培訓單位在課程培訓方面的資源投入、執行過程，以及確保培訓計畫達到預期目標並滿足學員需求的程度。」

**衡量方式：**本研究引用許心怡(2018)所編之題項作為依據，並歸納整理符合本研究「教學品質」需求題項進行問卷的編制。教學品質之衡量題項如下：

題號	衡量題項
A1	我覺得講師選用的教材與材料符合教學主題。
A2	我覺得講師上課時間掌握很好。
A3	我覺得講師有實務的教學經驗。
A4	我覺得講師在說明表達上讓我清晰易懂。
A5	我覺得講師教學過程中運用不同的教學方法。

#### 2.服務品質

**操作定義：**鑒於不同學員對於相同服務可能會有不同的感受和評價。因此，本研究將服務品質定義為：「學員在接受課程培訓服務的過程和結果中，透過個人內心主觀感受所表現出的評價」。這個定義強調學員對服務的主觀體驗，以及他們對服務品質的個人評估。

**衡量方式：**本研究引用汪柳君(2022)所編之題項作為依據，並歸納整理符合本研究「服務品質」需求題項進行問卷的編制。服務品質之衡量題項如下：

題號	衡量題項
B1	我覺得該培訓單位整體訓練場域讓我覺得舒適，且各項設施優良。
B2	我覺得該培訓單位工作人員能給予學員及時的協助與服務。
B3	我覺得該培訓單位工作人員專業且態度親切。
B4	我覺得於該培訓單位上課時，整體感受為被重視與關心。

#### 3.學習動機

**操作定義：**本研究將學習動機定義為：「在職勞工在選擇產業人才投資方案課程時，受到心理層面或外部刺激的影響，能夠自主地增加對學習的渴望，並走向實現個人目標的一種心理過程。」

**衡量方式：**本研究引用郭淑釗（2019）所編之題項作為依據，並歸納整理符合本研究「學習動機」需求題項進行問卷的編制。學習動機之衡量題項如下：

題號	衡量題項
C1	參加課程是因為興趣而學習，透過學習獲得成就感。
C2	這個課程可以讓我增加知識，有充實感。
C3	這個課程可以提升我的專業技術和能力。
C4	這個課程可以幫助我未來創業或增加額外收入。

#### 4.學習滿意度

**操作定義：**本研究將學習滿意度定義為「參訓者對學習過程和課程的滿意程度，對於自己學習體驗和成果給予正面或負面的評價，這種評價會受到個人對學習興趣或目標的影響而有所不同。」

**衡量方式：**本研究引用林宇倩(2022)所編之「學習滿意度」題項作為本研究之問項依據，從中發展出符合本研究之題項來進行問卷的編制。學習滿意度之衡量題項如下：

題號	衡量題項
D1	整體而言，講師在藝術創作與實務操作示範的專業知識豐富，讓我感到滿意。
D2	整體而言，我對於課程的教材內容與課程安排進度感到滿意。
D3	整體而言，我對教學環境或教學設備品質感到滿意。
D4	整體而言，我對於工作人員與學員的互動關係感到滿意。

### 5.再回訓意願

**操作定義：**本研究將再回訓意願定義為「參訓者對已結束的課程或服務的品質和學習體驗持有肯定、滿意的態度，並給予正面評價。這種意願是基於個人主觀評估所做出的決策，表明他們願意參與同一位老師所持續開設的相關課程或願意積極參加原培訓單位舉辦的課程。」

**衡量方式：**本研究引用周玉嬪（2008）、曾孟偉（2017）以及賴宣佑（2023）所編之題項作為本研究之「再回訓意願」問項參考依據，從中發展出符合本研究之題項來進行問卷的編制。再回訓意願之衡量題項如下：

題號	衡量題項
E1	我會考慮繼續報名該培訓單位同一位講師的進階或相關課程？
E2	我對於原培訓單位有強烈的忠誠度，願意參加他們開設的各種課程？
E3	我會願意推薦原培訓單位課程給其他人(包括朋友或同事等)？
E4	若有政府補助，即使課程價格較其他單位高，我會願意報名參加原培訓單位的課程？

### 3.3研究對象與抽樣方法

#### 1.研究對象與抽樣方法

本研究研究對象為民國111－112年間參加高市職總的產業人才投資方案課程的參訓學員。採用網路Google表單問卷方式進行調查，調查時間為民國 112年12月15日至113年1月15日，共持續一個月，考慮受測者的方便性，因此問卷使用不記名的形式收集參訓學員的基本資料。

#### 2.問卷設計

本研究問卷內容分為六個部份，第一部分為受訪者的個人基本資料，第二部分為教學品質量表，第三部分為服務品質量表，第四部分為學習動機量表，第五部分為學習滿意度量表，第六部分為再回訓意願量表等問項。本問卷設計採用李克特（Likert）五點尺度量表方式填寫，該量表採用正向計分，表示受測者給予的分數越高，代表他們越認同問題描述的情況。為了保護受測者的隱私以匿名方式進行調查，隨後將使用SPSS 24統計軟體進行問卷資料分析，並整理相關的統計分析結果。

#### 3.問卷前測

為了改進論文的各個方面和問卷內容，本研究首先進行前測試驗，主要在驗證問卷的可靠性和有效性，以確保量表題目的語意通順、無錯別字、編排合適，且篩選並刪除缺乏鑑別力的題目。在前測試驗中，採取便利抽樣方法選擇30名受試者為對象。採用Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) 係數檢驗法來評估各變數內部題項的一致性，若某個問題在分析中表現出可靠且穩定的結果，表示它能夠有效區分所要研究的特質，將其保留納入正式問卷；相反，若某問題效度低，則應從問卷中刪除，這有助於提高問卷的品質和可信度，確保問卷能夠有效地評估研究變數。

### 3.4資料統計方法

#### 1.敘述性統計分析

針對111－112年度之間參加高市職總舉辦的拼布、木作、皮革工藝和花藝等四類課程的學員進行個人背景資料的敘述性統計分析。



## 2.信度與效度分析

信度又稱為「可靠性分析」，用於評估研究數據的真實性和可信度。效度則是用來評估測量分數結果的意義、價值和應用性，是否能夠真實反映出所要研究的概念或特性的內涵。本研究使用Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) 係數檢驗來評估各變數內部題項的一致性，採用Cuieford (1965) 的研究觀點，較高的Cronbach's  $\alpha$ 值表示各題項之間的相關性較強，表明變數內部的一致性較高，也代表問卷的可信度較高。當Cronbach's  $\alpha$ 值大於0.7時，表示問卷量表的可信度在可接受的範圍內，確保各量表題項之間具有高度的一致性，從而確保該變數的可靠性。

## 3.差異分析

在本研究中，將運用「獨立樣本 t 檢定」和「單因子變異數」分析來探討不同背景受測者在各項研究變數上的差異情況。這些統計方法有助於確定自變數對依變數的影響是否顯著，或者不同組之間是否存在統計上的顯著差異。

## 4.皮爾森(Pearson)相關性分析

皮爾森(Pearson)相關性分析是用於評估兩個連續變數之間的關係程度，主要關注這兩個變數之間是否存在線性關係，即當一個變數的值發生變化時，另一個變數是否以某種固定的比例相應地發生變化。在分析時，通常關注這種相關性的強度和方向，以利理解這兩個變數之間的關係。當皮爾森(Pearson)相關係數接近 1時，表示這兩個變數之間存在著強烈的正相關，也就是說，隨著一個變數的增加，另一個變數也會相應增加。

## 5.迴歸分析

迴歸分析是用來評估一個自變數(X)和一個依變數(Y)之間的相互關係和影響程度。在本研究中使用迴歸分析來研究教學品質、服務品質、學習動機、學習滿意度和再回訓意願之間的影響。在進行迴歸分析時，將自變數 (X) 視為影響依變數(Y) 的唯一因素，嘗試建立一個線性模型來描述它們之間的相互作用，因此，可以利用迴歸方程式來預測依變數(Y)的值，同時使用判定係數來評估這個模型的適配度。

## 6.中介效果

中介檢定除了使用迴歸分析檢測外，運用Baron & Kenny (1986)提出的中介效果步驟來驗證一個自變數(X)對依變數(Y)的影響是否經由一個中介變數(M)來實現。它用於確定中介變數(M) 是否解釋自變數 (X) 和依變數 (Y) 之間的關係。因此，依據 Baron & Kenny (1986)提出的中介效果驗證步驟需遵循以下條件：

步驟一：自變數(X)對依變數(Y)的迴歸 ( $X \rightarrow Y$ )

步驟二：中介變數(M)對依變數(Y)的迴歸 ( $M \rightarrow Y$ )

步驟三：自變數(X)與中介變數(M)對依變數(Y)的迴歸 ( $X, M \rightarrow Y$ )

若主效果 ( $X \rightarrow Y$ ) 與中介效果 ( $X, M \rightarrow Y$ )同時存在，則自變數與依變數之間的關係會因中介變數而減弱，表中中介變數只發揮部分效果，但仍對依變數有顯著影響，稱為部分中介效果；若只檢驗到中介效果 ( $X, M \rightarrow Y$ ) 而無主效果 ( $X \rightarrow Y$ )，則中介效果完全發揮作用，稱為完全中介效果。

# 4.資料分析與結果

## 4.1樣本描述

### 1.前測問卷分析

在研究的前測預試階段，以便利抽樣方法，發放30份預試問卷，有效樣本回收率達76.67%，共收集到23份有效問卷。所有變數量表的Cronbach's  $\alpha$ 值均大於0.7，符合高信度的標準與內部一致性，確認可保留這些問題項目。

### 2.正式問卷分析

在研究的正式問卷階段，調查時間從2024年1月6日至2月10日，透過網路Google表單問卷方式進行調查，共發放200份正式問卷。本研究施測對象是以111-112年度參加高市職總產投課程的學員為主，有效問卷總數

為183份，可用率為91.50%。在本研究的正式問卷設計中，包含對參與產投課程的學員進行基本資料調查共6題；教學品質量表共5題；以及關於服務品質、學習動機、學習滿意度和再回訓意願等方面的量表，每個方面各有4題。總計問卷設計共包含27個問題。結果顯示教學品質量表的Cronbach's  $\alpha$ 值為0.978，服務品質量表為0.971，學習動機量表為0.925，學習滿意度量表為0.976，再回訓意願量表為0.930。這意味著整體變數問項量表的Cronbach's  $\alpha$ 值均高於0.7以上，顯示本問卷具有高信度與穩定性狀態，可被充分信賴和採用。

### 3.基本資料之敘述性統計分析

以研究樣本的個人基本背景資料為主，包括性別、年齡層、教育程度，以及參與課程的年度、職類和參與課程的次數頻率等等分佈情況。

項目	類別	人數	百分比
性別	女	145	79.23%
	男	38	20.77%
	總計	183	100.00%
年齡層	21~30歲	6	3.28%
	31~40歲	10	5.46%
	41~50歲	55	30.05%
	51~60歲	90	49.18%
	60歲(不含)以上	22	12.02%
	總計	183	100.00%
教育程度	國中以下	2	1.09%
	高中(職)	65	35.52%
	專科	48	26.23%
	大學	53	28.96%
	碩士	15	8.20%
	總計	183	100.00%
參加課程次數	1次	17	9.29%
	2次	19	10.38%
	3次	27	14.75%
	4次	24	13.11%
	5次	19	10.38%
	6次以上	77	42.08%
	總計	183	100.00%
第一次參加高市職總課程何時開始	110年度(含)以前	69	37.70%
	111年度	27	14.75%
	112年度	87	47.54%
	總計	183	100.00%

資料來源：研究者自行整理

項目	類別	人數	百分比	
111-112年參加高雄市政府總工會產業人才投資方案課程職類	111年上半年度	手作拼布類	30	31.91%
		手作拼布類;皮革工藝類	2	2.13%
		木作工藝類	21	22.34%
		皮革工藝類	24	25.53%
		花藝設計類	17	18.09%
		總計	94	100.00%
	111年下半年度	手作拼布類	26	29.55%
		手作拼布類;花藝設計類	1	1.14%
		木作工藝類	21	23.86%
		皮革工藝類	26	29.55%
		花藝設計類	14	15.91%
		總計	88	100.00%
112年上半年度	手作拼布類	28	24.14%	
	手作拼布類;皮革工藝類	1	0.86%	
	手作拼布類;花藝設計類	1	0.86%	
	木作工藝類	17	14.66%	
	木作工藝類;皮革工藝類	1	0.86%	
	木作工藝類;花藝設計類	2	1.72%	
	皮革工藝類	41	35.34%	
	花藝設計類	25	21.55%	
	總計	116	100.00%	
112年下半年度	手作拼布類	30	26.32%	
	手作拼布類;花藝設計類	1	0.88%	
	木作工藝類	24	21.05%	
	木作工藝類;皮革工藝類	1	0.88%	
	皮革工藝類	34	29.82%	
	花藝設計類	24	21.05%	
	總計	114	100.00%	

## 4.2人口統計變項與對各變數之差異性分析

### 1.性別不同對各變數之差異性分析

本研究利用獨立樣本t檢定探討性別對教學品質、服務品質、學習動機、學習滿意度以及再回訓意願等五項研究變數是否存在顯著性差異。結果顯示這五個變數中，僅學習動機量表中的「這個課程可以讓我增加知識，有充實感。」男性平均值為4.55，標準差為0.828，女性平均值為4.79，標準差為0.529，再依t檢定雙尾顯著性p值達到顯著水準( $p=0.035 < 0.05$ )，表示性別對於此變數有顯著影響，其餘變數則未達到顯著差異( $p > 0.05$ )。

### 2.年齡層不同對各變數之差異性分析

本研究利用單因子變異數分析(One-Way ANOVA)探討年齡層對教學品質、服務品質、學習動機、學習滿意度以及再回訓意願等五項研究變數是否存在顯著性差異。結果顯示，在變異數分析中，服務品質 $F=2.496$ ， $p=0.045 < 0.05$ ；學習動機 $F=2.777$ ， $p=0.028 < 0.05$ ，有達到顯著水準，拒絕虛無假設，即各年齡層對服務品質與學習動機有顯著差異。但此時尚無法判對各年齡層的差異狀況，必須進一步進行事後檢定(Post Hoc)才能得到相關資訊。當在Scheffe事後成對檢定結果：年齡層(31~40歲，41~50歲)成對比較，在學習動機量表題號C3之 $p=0.035 < 0.05$ ，達到顯著水準，二者有顯著差異。因兩個年齡層平均差異為 $0.700 > 0$ ，即31~40歲(4.10) < 41~50歲(4.80)。其餘均未達顯著水準，比對後沒有顯著差異。

### 3.教育程度不同對各變數之差異性分析

研究結果顯示，教育程度的差異對於這些變數的影響並未達到統計上的顯著水準，即無法確認教育程度對這些變數之間存在著明顯的差異。

#### 4.3各變數之相關分析

透過皮爾森(Pearson) 積差相關係數的分析，根據表 1 中的數據，證實各變數相關係數達到顯著水準均呈現正相關，且各變數彼此相互影響存在著關聯性。當其中一項變數提升時，其他變數很可能也會隨之提高；反之，若有任何一項下降，可能導致其他相關變數也下降。這強調高市職總在提供服務和培訓時需要綜合考慮各方面，以確保學員持續的參與和滿意度。總之，若高市職總的教學品質改善，則學生的滿意度相應提高；相反，若教學品質下降，則學生對教學的滿意度可能會降低，導致學員對於進一步參與訓練的意欲則會減少。

表1 各變數之相關係數分析表

變數名稱	教學品質	服務品質	學習動機	學習滿意度	再回訓意願
教學品質	1				
服務品質	.864**	1			
學習動機	.839**	.821**	1		
學習滿意度	.880**	.853**	.869**	1	
再回訓意願	.771**	.777**	.831**	.856**	1

資料來源：研究者自行整理

#### 4.4各變數之迴歸分析

##### 1.教學品質、服務品質、學習動機對學員學習滿意度有正向影響

從表2中可以看出，在簡單迴歸模式中，教學品質對學習滿意度的迴歸係數 $\beta=R=0.880$ ， $t=24.940$ ， $p=0.000 < 0.05$ 達到顯著水準。同樣地，服務品質對學習滿意度的迴歸係數  $\beta=R=0.853$ ， $t=21.964$ ， $p=0.000 < 0.05$ 也達到顯著水準。此外，學習動機對學習滿意度的迴歸係數 $\beta=R=0.869$ ， $t=23.578$ ， $p=0.000 < 0.05$ 同樣達到顯著水準。這顯示這些變數對學習滿意度的影響是顯著的，可以得出教學品質、服務品質和學習動機對於學習滿意度均具有正向影響，這代表假說 H1、H3、H6 皆獲得支持。

表2 教學品質、服務品質、學習動機對學習滿意度迴歸分析

自變數	R	F	$\beta$	t	顯著性(p 值)
教學品質	.880 <sup>a</sup>	622.025	.880	24.940	.000***
服務品質	.853 <sup>a</sup>	482.404	.853	21.964	.000***
學習動機	.869 <sup>a</sup>	555.930	.869	23.578	.000***

註:依變數:學習滿意度、\* $p < 0.1$ 、\*\*為 $p < 0.05$ 、\*\*\*為 $p < 0.001$ 、資料來源：研究者自行整理

綜合上述研究結果發現，當教學品質和服務品質提高，以及學習動、機增強時，學員的學習滿意度也會隨之提升。這一結論與陳律盛等過去的學者實證研究相符。

**(1)驗證教學品質對於學員學習滿意度有正向顯著的影響。**學員對於老師的選擇滿意度包括對教學主題的掌握、教學時間的安排、實務教學經驗、表達能力以及教學方法等等，這些因素對於教學品質和學員的學習效果具有絕對正面的影響。

**(2)驗證服務品質對於學員學習滿意度有正向顯著的影響。**學員對高市職總服務品質的滿意度主要體現在場地設施的舒適度、工作人員的專業服務和親切態度、或能給予學員及時的協助與服務、及對學員的重視和關心等。這些因素能夠直接提升學員對服務品質的滿意度，進而影響他們對學習的整體滿意度。因此，營造良好的學習氛圍將有助於增強學員對總工會的認同感。

(3)驗證學習動機對學員學習滿意度有顯著的正向影響。當學員對高市職總提供的課程充滿了求知興趣時，則會更加積極主動地投入學習，這種積極的態度會激發他們對學習的熱情，並讓他們獲得更多的滿足感，進而提高對學習的整體滿意度。

## 2.教學品質、服務品質對學員學習動機有正向影響

根據表3的結果，在簡單迴歸模式中，教學品質對學習動機的迴歸係數 $\beta=R=0.839$ ， $t=431.007$ ， $p=0.000 < 0.05$ 達到顯著水準。同樣地，服務品質對學習動機的迴歸係數 $\beta=R=0.821$ ， $t=375.664$ ， $p=0.000 < 0.05$ 也達到顯著水準；這表明教學品質和服務品質對於學習動機的影響是顯著的。因此，可以得出教學品質和服務品質對於學習動機均具有正向影響的結論，這也支持假說H2和H4。

表3 教學品質、服務品質對學習動機迴歸分析

自變數	R	F	$\beta$	t	顯著性(p 值)
教學品質	.839 <sup>a</sup>	431.007	.839	20.761	.000***
服務品質	.821 <sup>a</sup>	375.664	.821	19.382	.000***

註:依變數:學習動機、\* $p < 0.1$ 、\*\*為 $p < 0.05$ 、\*\*\*為 $p < 0.001$ 、資料來源:研究者自行整理

綜合上述研究結果發現，當教學品質和服務品質提升時，學員的學習動機也會隨之增強，這與黃惠敏等多位過去學者的研究結果相符。

(1)驗證教學品質對於學員學習動機有正向顯著的影響。學員選擇課程的動機包括出於興趣、追求成就感、增加知識和技能、提升專業能力等等，這些因素都能夠受到良好教學品質的推動而獲得進一步滿足。教師在教學中的角色不僅是傳授知識與技能，還包括與學員的互動和溝通。教師能夠持續的專業成長及不斷提升自己的教學水準，進而能激勵學員參與學習。因此，良好的教學品質能夠有效提升學員的學習動機，進而促進他們踴躍參與學習活動。

(2)驗證服務品質對於學員學習動機有正向顯著的影響。服務品質反映學員對所接受服務的滿意程度，提供優質的服務品質有助於激發學員的興趣，進而增加學員參與課程的動機。此外，良好的服務品質還能夠有效地幫助學員實現他們的學習目標，營造出良好的學習環境。

(3)教學品質、學習滿意度對學員再回訓意願有正向影響。從表4的資料顯示，教學品質對再回訓意願有顯著的正向影響，迴歸係數 $\beta=R=0.771$ ， $t=16.313$ ， $p=0.000 < 0.05$ 達到顯著水準。同樣地，學習滿意度對再回訓意願的影響也是顯著的，迴歸係數為 $\beta=R=0.856$ ， $t=22.324$ ， $p=0.000 < 0.05$ ；這表示教學品質和學習滿意度對再回訓意願都具有重要的正面影響；綜合結果支持了假說H5和H7。

表4 教學品質、學習滿意度對再回訓意願迴歸分析

自變數	R	F	$\beta$	t	顯著性(p 值)
教學品質	.771 <sup>a</sup>	266.100	.771	16.313	.000***
學習滿意度	.856 <sup>a</sup>	498.343	.856	22.324	.000***

註:依變數:再回訓意願、\* $p < 0.1$ 、\*\*為 $p < 0.05$ 、\*\*\*為 $p < 0.001$ 、資料來源:研究者自行整理

本研究證實學習滿意度與再次參與意願之間存在明顯的正向關聯，當高市職總提供更好的教學品質時，學員對課程感到滿意將更願意重返參與相關課程，並擴大學習機會促進個人學習進步。總結以上研究結果可知，教學品質直接影響學員的滿意度，進而影響他們是否願意再次參與課程。因此，提升老師的授課品質能夠提高學員對課程的滿意度，進而增加他們再次參與相關課程的意願。

## 4.5 中介檢定

### 1.學員學習滿意度對教學品質與再回訓意願具有中介影響

由表5資料顯示，首先驗證教學品質(X)對再回訓意願(Y)有顯著正向影響， $\beta=0.771$ ， $p=0.000 < 0.001$ 。

接著驗證學習滿意度(M)對再回訓意願 (Y)也有顯著正向影響,  $\beta=0.856$ ,  $p=0.000 < 0.001$ 。最後驗證主效果 (X→Y) 和中介效果 (X, M→Y) 同時存在時, 發現沒有主效果 ( $p=0.333 > 0.1$ )而只有中介效果( $p=0.000 < 0.001$ ), 此時學習滿意度(中介變數)可完全發揮效果, 則為完全中介效果。因此, 假設 H8 結果顯示具有顯著性之完全中介效果, 故此假說 H8 是成立。

表5 學習滿意度對教學品質與再回訓意願中介效果之階層迴歸分析

變數名稱	再回訓意願								
	模式1			模式2			模式3		
	$\beta$	t	p值	$\beta$	t	p值	$\beta$	t	p值
教學品質	0.771	16.313	.000***	-	-	-	0.078	0.97	0.333
學習滿意度	-	-	-	0.856	22.324	.000***	0.788	9.743	.000***
F值	266.1			498.343			118.376		
R <sup>2</sup>	0.595			0.734			0.568		
$\Delta R^2$	0.593			0.732			0.563		
假設檢驗結果	成立			成立			完全中介		

註:自變數(X)-教學品質、中介變數(M)-學習滿意度、依變數(Y)-再回訓意願

註:\* $p < 0.1$ 、\*\*為 $p < 0.05$ 、\*\*\*為 $p < 0.001$ 、資料來源:研究者自行整理

總結以上研究結果發現, 學員學習滿意度對於教學品質與再回訓意願之間存在完全中介效果。因此, 當學員對教學品質有著良好的感受時, 他們對學習的滿意度也會隨之提高, 進而增加對高市職總長期參與課程的意願, 這有助於增進學員對高市職總的信任和忠誠度。

### 2. 學員學習動機對教學品質與學習滿意度具有中介影響

由表6資料顯示, 首先確定教學品質 (X) 對學習滿意度 (Y) 有顯著正向影響 ( $\beta=0.880$ ,  $p=0.000 < 0.001$ )。接著驗證學習動機 (M) 對學習滿意度 (Y) 亦有顯著正向影響 ( $\beta=.869$ ,  $p=0.000 < 0.001$ )。最後驗證主效果 (X→Y) 和中介效果 (X, M→Y) 同時存在時, 發現主效果略微減弱, 這表明學習動機 (M) 只在一定程度上解釋教學品質(X)對學習滿意度 (Y) 的影響只發揮部分中介效果。總體而言, 這結果支持本研究假說 H9, 具有部分中介效果且有顯著性, 故此假說是成立的。

表6 學習動機對教學品質與學習滿意度中介效果之階層迴歸分析

變數名稱	學習滿意度								
	模式1			模式2			模式3		
	$\beta$	t	p值	$\beta$	t	p值	$\beta$	t	p值
教學品質	0.880	24.940	.000***	-	-	-	0.511	9.095	.000***
學習動機	-	-	-	0.869	23.578	.000***	0.439	7.816	.000***
F值	622.025			555.93			444.804		
R <sup>2</sup>	0.775			0.754			0.832		
$\Delta R^2$	0.773			0.753			0.83		
假設檢驗結果	成立			成立			部分中介		

註:自變數(X)-教學品質、中介變數(M)-學習動機、依變數(Y)-學習滿意度

註:\* $p < 0.1$ 、\*\*為 $p < 0.05$ 、\*\*\*為 $p < 0.001$ 、資料來源:研究者自行整理

綜合以上研究發現, 學習動機對於教學品質和學習滿意度之間的關係具有部分中介效果, 這與以往的研究結果一致。因此, 增強學習動機能夠鼓勵學員積極地參與學習, 同時也能夠影響他們對教學品質的評價, 進而提升對教學品質的認可程度並增強學習滿意度。

### 3. 學員學習動機對服務品質與學習滿意度具有中介影響

由表7資料顯示, 首先確定服務品質 (X) 對學習滿意度(Y)有顯著正向影響( $\beta=0.853$ ,  $p=0.000 < 0.001$ )。

接著驗證學習動機(M)對學習滿意度(Y)亦有顯著正向影響( $\beta=.869$ ,  $p=0.000 < 0.001$ )。最後驗證加入學習動機(中介變數)後,發現主效果( $X \rightarrow Y$ )和中介效果( $X, M \rightarrow Y$ )同時存在時,其主效果略微減弱,表示學習動機(M)只發揮部分中介效果。因此,本研究假說H10是成立的。

表7 學習動機對服務品質與學習滿意度中介效果之階層迴歸分析

變數名稱	學習滿意度								
	模式1			模式2			模式3		
	$\beta$	t	p值	$\beta$	t	p值	$\beta$	t	p值
服務品質	0.853	21.964	.000***	-	-	-	0.428	7.596	.000***
學習動機	-	-	-	0.869	23.578	.000***	0.517	9.167	.000***
F值	482.404			555.93			393.882		
R <sup>2</sup>	0.727			0.754			0.814		
$\Delta R^2$	0.726			0.753			0.812		
假設檢驗結果	成立			成立			部分中介		

註:自變數(X)-服務品質、中介變數(M)-學習動機、依變數(Y)-學習滿意度

註:\* $p < 0.1$ 、\*\*為 $p < 0.05$ 、\*\*\*為 $p < 0.001$ 、資料來源:研究者自行整理

根據以上研究結果,學員的學習動機對於服務品質和學習滿意度之間具有部分中介效果,且有間接的影響。此外,學習動機的影響也可能因人而異,有些學員可能受到內在的動機驅使而投入學習,還有其他因素包括個人背景或外部環境,也可能同時對服務品質評價產生影響。因此,在討論學習動機對服務品質和學習滿意度的中介作用時,也需要考慮個人差異和不同背景的學員可能帶來的影響。

## 5. 結論與建議

### 5.1 研究結論與貢獻

本研究的假說得到實證資料的支持,驗證結果如下:

研究假說	驗證結果
H1: 教學品質對學員學習滿意度有正向影響	成立
H2: 教學品質對學員學習動機有正向影響	成立
H3: 服務品質對學員學習滿意度有正向影響	成立
H4: 服務品質對學員學習動機有正向影響	成立
H5: 教學品質對學員再回訓意願有正向影響	成立
H6: 學習動機對學員學習滿意度有正向的影響	成立
H7: 學習滿意度對學員再回訓意願有正向影響	成立
H8: 學員學習滿意度對教學品質與再回訓意願具有中介影響	完全中介
H9: 學員學習動機對教學品質與學習滿意度具有中介影響	部分中介
H10: 學員學習動機對服務品質與學習滿意度具有中介影響	部分中介

資料來源:研究者自行整理

從參訓學員樣本結構來看,在性別分布上,女性以145人佔據總人數的79.23%;教育程度方面,以高中(職)畢業的人數最多(佔35.52%);在年齡層上,學員主要年齡介於41至60歲之間(佔79.23%),這反映高齡學習的趨勢在總工會中的主導地位,也呼應了現今高齡社會的現實。值得注意的是,年齡並未成為減少學習動機的限制因素,這顯示學員對於學習的積極性並不受年齡限制。可以發現年青人參與者相對較少,因此,在未來的課程設計方面,除了照顧滿足高齡學員的需求外,也需考慮引入針對年輕人的元素,使產投課程更具多元化或多樣性,吸引更廣泛的參訓族群。

關於首次參加高市職總產投課程的時間以112年度參與的人數最多,(佔47.54%);至於參加課程的頻率,

約有 9 成的學員有再回訓的紀錄。可以發現某些課程的學員回訓率相當高，亦有學員不太願意與其他人分享這些課程資訊，主要是因為他們擔心課程報名的選拔機制是根據職業訓練整合網上的報名先後順序優先錄取參訓資格。他們擔心一旦報名人數增加，將面臨線上報名搶名額的風險，會使他們無法順利參加課程。然而，如果大多數課程的參訓者都是這些舊學員一直回訓報名產投課程，而鮮少有新學員加入課程進修者，這樣的情況將會帶來一些風險和缺點。譬如舊學員在沒有政府補助情況下，不會自費上課，總工會易陷入招生困境亦是警訊，因為過度依賴舊學員報名課程可能會導致資源分配不均，也可能限制新學員參與的機會。因此，高市職總可能需要重新評估報名遴選資格規範限制，以確保公平競爭和資源的合理分配。同時，也應針對舊學員和新學員提供不同的策略措施，以促進更多學員參與到課程中來，而舊學員不侷限報相同課程亦可報名總工會其他課程學習，實現在職教育訓練資源的有效利用。

總的來說，高市職總應致力於以學員需求為核心，不斷更新和優化課程及教學方式，提供必要的支援服務，助力學員達成學習目標。這一進程需要持續的改善和創新，每一次改進都將帶來新的挑戰和機會，深入洞察問題本質，從而探索更有效的解決策略。這種策略不僅能夠提高學員的學習成效，還能增強他們重返培訓的動力。而學員的學習動機包括個人興趣到深化專業技術知識以及發展第二職業技能等，因此高市職總在規劃未來的產業人才培訓課程時，必須仔細考慮當前及未來的行業需求和發展趨勢。只有這樣，所設計的培訓課程才能真正滿足學員在當前職業發展上的需求，同時為他們可能探索的新職業道路奠定堅實的技術基礎，從而確保學員在日益競爭激烈的職業市場中能夠維持自己的競爭優勢。

綜合上述研究結果顯示，教學品質、服務品質、學習動機、學習滿意度以及再回訓意願之間存在著顯著的正相關性。其次，學習滿意度對於教學品質和再回訓意願的中介效果是完全中介，而學習動機則在教學品質、服務品質和學習滿意度之間扮演部分中介角色。特別是學員對於課程內容與學習的滿意程度會直接影響再次接受訓練的意願；以及學員對於工作人員的專業態度和服務的滿意度越高，再報名的意願也會越強烈。為了確保學員在學習過程中的參與度和滿意度，高市職總可以建立定期召開課後檢討會議的制度，透過這種參與式的機制，學員有機會參與課程討論並發表意見，從而提高他們對課程的投入度。同時，這也能及時收集到學員的反饋意見，有助於及時調整課程內容和教學方法，使其更符合學員的需求和期待。此外，在課程規劃上應更加注重市場需求，優先開設符合學員需求的多元化課程。同時，提供相應的證照課程，讓學員在學習中不僅能夠掌握實用技能，還能夠取得相應的認證，增強其職業競爭力。即使無政府補助資源，也能提高學員的學習興趣及增加他們參與再進修的意願。

這項研究旨在填補國內對於職業工會或總工會在產業人才投資方案課程對學員再回訓意願方面的研究不足。本研究透過網路問卷調查，獲得初級資料用以驗證高市職總在培訓課程中教學品質與服務品質對學員再回訓意願的影響。本研究從有限的文獻資料中整理回顧，以提供後續研究者在相關領域或議題中之參考，亦可促進相關領域的進一步探索。

## 5.2 管理意涵

本研究對學術與實務上的管理意涵提供具體的建議，可供高市職總或其他辦訓單位在規劃、設計和執行決策時作為參考依據。

### 1. 學術意涵

(1) 學習動機對於學習成果的影響極其重要，因它受到許多複雜因素的影響。首先，需要關注個人的特質、內在因素和外環境，因為它都在塑造我們的學習動機。其次，學習動機可能來自於個人內在的興趣，也可能源於外在的獎勵或需求。此外，必須意識到提高學習動機僅是評估教學成效的一個面，更全面評估需要考慮學習動機與學習滿意度之間的關聯性。最後，學習動機與學習滿意度之間存在著雙向關係，即提升學習動機可能增加對教學的滿意度，而滿意的學習經歷也可能促使學生對學習更感興趣，進而增強學習動機。綜上所述，學習動機在教育研究中的重要性，以及學習動機與學習滿意度之間的密切關係，都是學術上值得深入探

討的議題。

(2)過去研究已證實教學品質和服務品質對學習者的滿意度有積極影響。若能提升教學和服務水準，將能增進學習者的滿意度。滿意度對學習者是否繼續參與學習至關重要。因此，透過提供新穎的學習體驗和及時的協助，能夠提升學習者的滿意度，進而鼓勵他們持續參與學習。此外，工作人員良好的服務態度也是提高學習者滿意度和再次參與的重要因素。經過本研究假說驗證，更足以證明產投課程教學與服務品質、學習動機、學習滿意度和再回訓意願之間有密切關係影響。管理者可以透過提供具有挑戰性和吸引力的學習內容、建立良好的學習氛圍以及提供適時的鼓勵和反饋來促進學員的學習動機。同時，將學習動機和滿意度納入管理策略中，可以讓管理者更全面地理解學員的需求和期望，進而制定更有效的改進計畫和培訓策略。因此，管理者應該針對教學資源、師資團隊以及服務流程進行持續改進和優化，以提高學員的滿意度和動機與回訓率。

## 2.實務意涵

(1)注重教學品質和服務品質提升：研究顯示教學品質和服務品質對學習者滿意度和再次參與意願至關重要。高市職總應該持續改進優化教學品質，提升師資水準，並注重改進服務流程，提供更加貼心和專業的服務。

(2)創造新穎的學習體驗：高市職總應該致力於提供新穎有趣的學習體驗，透過創新的教學方法和豐富多樣的學習活動，激發學員的學習動機和興趣。

(3)加強師資培訓和設備保養維護：高市職總應該加強對師資的培訓和設備支援，提升其教學能力和服務意識，並提供及時的反饋和協助，以確保教學品質和服務品質的持續提升與強化。

(4)建立良好的學習氛圍：高市職總應該努力創建良好的學習環境，這包括營造積極向上的學習氛圍和文化，鼓勵學員積極參與學習，同時提供良好的學習支援和機會(如課後技術輔導或協助取得證照等)。

(5)重視在職勞工需求和期望：高市職總應該深入了解學習者的動機和目標，並根據其特點和需求制定相應的培訓計畫和服務方案。這需要勞動部勞發署提供補助經費和指導，同時與各級工會合作，確保培訓課程與當地產業需求相關。這種合作不僅有助於共同培養人才，還能促進產業發展，拓展新市場，吸引投資並創造商機，為台灣的未來產業發展做出重要貢獻。

## 5.3研究限制與未來研究建議

### 1.研究限制

本研究在做問卷調查時，進行過程中，仍然面臨著以下限制和困難：

(1)本研究研究範圍，主要以曾有在 111-112 年度間參加高市職總產業人才投資方案課程之在職勞工作為研究調查對象，可能無法直接適用於其他縣市總工會或職業工會之生態。

(2)在研究樣本取樣階段，受訪者因為各種原因可能無法提供完整的回答。例如，他們可能缺乏合作意願或者參與多門課程而不願以各職類學員身份填寫問卷，僅以一份問卷概括評估多位講師之評價。此外，受訪者可能對問卷設計和填答方式有特定偏好或主觀判斷，這可能影響到回答的品質。而參與多門課程的學員有可能會多次填寫問卷，這可能對樣本數的計算造成影響。同時，受訪者的記憶不確定性和隱私考慮也可能導致填答結果與實際情況有所差異。

(3)本研究在文獻探討方面的限制，僅以本研究所獲得的資料簡要呈現，並只針對符合研究主題需求的內容進行探討，將無法涵蓋相關領域的所有研究觀點和發現。因此，在評估研究主題時，可能會錯過某些關鍵的文獻資源，這可能會影響研究結果的廣度和深度，而未盡完善。

### 2 未來研究後續建議

意識到本研究主要針對高市職總參訓學員進行量化問卷調查，而沒有涉及其他職業訓練機構的學員或採取質性研究方法。因此，未能全面了解其他訓練單位學員的學習動機、學習滿意度和再回訓意願。基於上述研究限制，所以建議未來研究方向：

(1)由於目前產業人才投資計畫的課程種類廣泛，包括有電腦與專業選修、技術與技能培訓、才藝提升及管理



創新等等，這些教學模式對學習者的學習成效和學習動機影響各不相同。因此，建議未來對這些課程教學模式進行更細緻的研究和分類，並擴大調查樣本區域範圍，可結合量化和質性方法加以深度訪談和焦點小組討論等，以深入瞭解參訓者的想法、感受和體驗，這樣的研究工作有助於揭示不同職類教學方法對參訓者選擇再次報名意願的影響。

(2) 研究面臨學員多次報名相同課程或跨班上課，導致樣本重複或單一樣本代表多個班級的情況。這可能導致研究結果的偏頗，因為相同學員的觀點和反饋可能在多次參與中有所改變，而單一樣本代表多個班級也可能無法充分反映不同班級的特點和差異。這可能會對研究結果的可靠性造成影響與矛盾。因此，這個問題建議未來在問卷設計階段區分不同職類課程的名稱，以便區分參與者。而在資料處理過程中，可以採取額外的統計方法來處理這些重疊的學員資料，從而確保研究結果的準確性和可信度。

(3) 為了彌補文獻探討的限制，建議未來研究者應該進行更廣泛和深入的文獻回顧。這包括查閱國際期刊、會議論文、專業書籍和網絡資源等，從而確保能夠涵蓋更多相關領域的研究觀點和發現。同時，考慮使用系統性文獻回顧方法，以提高文獻搜尋的完整性。

## 6. 參考文獻

### 6.1 中文部分

1. 方三保(1998)。顧客滿意與再次購買關係之研究—以大台北地區量販店為例。淡江大學管理科學研究所碩士論文，未出版，新北市。
2. 池進通、李鴻文、劉慶湘、許志賢(2007)。員工學習態度與學習滿意度關係之研究。生物與休閒事業研究，5(1)，60-61。
3. 林宇倩(2022)。技術型高中家政群學生多媒材創作實務學習滿意度及其學習成效之關係研究。國立彰化師範大學工業教育與技術學系技職行政管理碩士班碩士論文，未出版，彰化市。
4. 金必煌、鄭子慧、施宏彬(2013)。正負面網路口碑對目的性與衝動性購買意願之行為研究，電子商務研究，11卷，1期，A28。
5. 周玉嬪(2008)。探討教師教學過程品質與結果品質對大學生再選課意願之影響。國立臺南大學教育經營與管理研究所碩士論文，未出版，台南市。
6. 周宏宏、林裕昌、黃盧煌(2012)。英語教學服務品質、學生滿意度與再選課意願關係之研究：以真理大學為例。真理大學人文學報，12，4E84。
7. 周佳靜(2023)。臺北市國小附設幼兒園行政人員領導能力與教保服務人員教學品質關係之研究。臺北市立大學教育行政與評鑑研究所碩士在職專班碩士論文，未出版，台北市。
8. 汪柳君(2022)。服務品質、體驗價值與口碑傳播對顧客滿意度影響之研究—以怡馨緣茶花休閒農場為例。國立屏東科技大學農企業管理系碩士論文，未出版，屏東縣。
9. 馬芳婷(1989)。社教機構短期研習班教師教學行為與學生學習滿意度之研究。國立臺灣師範大學社會教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
10. 桂禮玲(2017)。職業訓練課程設計、服務品質、顧客滿意度與顧客忠誠度之關係研究—以臺北市職能發展學院為例。天主教輔仁大學大眾傳播學研究所碩士論文，未出版，新北市。
11. 高雅(2018)。補習班在學生課程再購行為之研究以學生學習滿意度為中介效果之分析。樹德科技大學經營管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
12. 許心怡(2018)。學校教學環境、教學品質與認同感關係之研究—以高雄市某高級職業學校為例。遠東科技大學行銷與流通管理系碩士論文，未出版，台南市。
13. 郭美貝(2011)。美容系學生學習動機、學習滿意度與學習成效關係之研究—以嘉義某技術學院為例，南華大學視覺與媒體藝術所碩士論文，未出版，嘉義縣。

- 14.郭美貝、吳立安(2012)。美容系學生學習動機、學習滿意度與學習成效關係之研究。美容科技學刊，9(4)，59-78。
- 15.陳文進、陳玟惠、陳琨義(2014)。臺東美術館遊客服務品質與滿意度之研究。中華科技大學學報，58，18C201。
- 16.陳律盛(2011)。高中學生知覺體育課教學品質對學習滿意度及運動行為意向之研究。數據分析，6(3)，5A71。
- 17.陳素蓮(2005)。都市原住民參與成人學習的動機與滿意度之研究—以高雄市為例。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 18.郭淑釗(2019)。職前訓練學員參訓動機、自我效能、訓練成效與職涯轉換關係之研究。國立台北商業大學企業管理系研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 19.張清濱(2009)。教學原理與實務。五南出版社。
- 20.黃玉湘(2002)。我國社區大學學員學習動機與學習滿意度之研究。國立中正大學成人及繼續教育學系碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 21.黃惠敏(2018)。以學生學習為中心之學校教育與課程探究。臺灣教育評論月刊，7(1)，178-181。
- 22.楊欣怡(2022)。台灣高等教育在少子化、教學品質、服務滿意度與顧客購買意願相關性探討—以私立大學推廣教育為例。開南大學商學院碩士在職專班碩士論文，未出版，桃園市。
- 23.曾孟偉(2017)。服務品質、品牌形象、知覺價值、忠誠度與再購意願關係之研究—以某大藥廠為例。育達科技大學行銷與流通管理系碩士論文，未出版，苗栗縣。
- 24.賴宣佑(2023)。商店印象、專業能力、消費行為對再購買意願之研究—以台南與高雄眼鏡商店消費者為例。中華醫事科技大學視光系碩士在職專班碩士論文，未出版，台南市。
- 25.嚴麗娟(2021)。兒童英語補教混成教學品質、學習滿意度與忠誠度—虛實整合的觀點。國立嘉義大學管理學院碩士在職專班碩士專業實務報告，未出版，嘉義市。

## 6.2英文部分

- 1.Anderson, E. W. and Sullivan, M. W. (1993). The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms. *Marketing Science*, 12(2), 12E143.
- 2.Baron & Kenny. (1986). The moderator - mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51 (6), 117C1182.
- 3.Chen, K. C., & Jang, S. J. (2010). Motivation in online learning: Testing a model of self-determination theory. *Computers in Human Behavior*, 26(4), 74A752.
- 4.Crosby P. B (1979). *Quality is free : the art of making quality certain*. NY . New American Library .
- 5.Cuieford. (1965) .*Fundamental Statistics in Psychology and Education*.New York:McGraw-Hill.
- 6.Deci, E.L., & Ryan, R.M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.
- 7.Froiland, J.M. (2011a). Parental autonomy support and student learning goals: A preliminary examination of an intrinsic motivation intervention. *Child and Youth Care Forum*, 40(2), 13E149.