

第一章 緒論

第一節 研究問題之陳述

訓練移轉(transfer of training)又譯成訓練遷移、訓練轉移，原本是由學習移轉(transfer of learning)所衍生而來的概念。訓練移轉是指參訓者將訓練中所學到的知識、技巧與態度應用至工作上，並藉此提高相關工作表現的程度(Wexley & Latham, 1991)。換言之，本研究中所謂的訓練移轉之概念，是指社會工作者參加專業訓練課程，學習相關的知識、技巧與態度，回到工作環境中能學以致用，並對組織與個人產生正向影響。在社會工作專業中，有關社會工作人員訓練移轉的議題，應為社會工作管理領域中的一環，因為社會福利機構中人力資源的教育訓練業務，通常是機構行政主管的重要職責之一。

社會福利機構投入相當多的資源訓練社會工作者，使其更有效地執行工作，為服務對象提供適切的服務。然而，國外的相關文獻指出，社會福利機構所投入的許多人力培訓資源與其產出結果之間有些落差(Gregoire, Propp & Poertner, 1998)。一般而言，訓練移轉不是一件簡單的事，有越來越多研究發現，訓練的結果常無法充分移轉至工作中(Curry, McCarragher, & Dellmann-Jenkins, 2005)。Hoffman(1983)的報告預估在工作行為上只能觀察到 10%的訓練成果。Newstrom(1984)調查分析後認為，在訓練後有 40%的學習所得可以馬上運用至工作上，25%的學習所得可以持續應用達約六個月的期間，而只有 15%的學習所得在一年之後仍可持續使用。Baldwin 和 Ford(1988)的研究則發現，訓練後不到 10%的學習所得能產生真正的學習成效。Miner 和 Crane(1995)指出，據估計訓練發展所投資的成本能直接產生工作績效的成果一般不會超過 10%。總結來說，訓練的結果僅有約 10~13%的學習所得能移轉到工作上，因而相對地流失 87~90%的訓練成本(Curry et al., 2005)。上述的國外文獻皆在呈現訓練移轉狀況與成果，但研究者感興趣的問題則是為何會造成上述的研究結果？研究者欲從訓練移轉的相關因素與其之間的關係切入，探討有那些因素與訓練移轉之間具有關連性和相關性。

在國內，關於社會工作專業教育訓練的研究，多著重在訓練課程設計方面的探討，且多與訓練設計的問題有關，例如相關研究指出社會工作人員職前訓練次數比率偏低、課程不能因應個別化需求(彭懷真, 1993)；另外，在職教育訓練項目偏重個案研討和專家講授，課程主題配合社會變遷狀況不佳(簡春安、許臨高、陶蕃瀛、賴淑霞、楊慧滿, 1993)。然而，會影響訓練移轉狀況的相關因素可能還包含參訓者個人特質及工作環境特性等層面，不只是訓練課程設計的問題。因此，本研究欲從參訓者個人特質、訓練設計與工作環境特性等三方面來加以探討。

第二節 研究問題之重要性

由於訓練投入成本與產出結果不成比例，因而凸顯了訓練常無法充分移轉至工作中的問題。近年來，許多專家學者進行訓練成效評估的相關研究，探討有關訓練投入成本與產出結果有所差異的原因，其中「訓練移轉」在整個訓練過程中佔有關鍵性的地位。因此，我們可藉由訓練移轉狀況與其相關因素的研究，深入探討彼此之間的關係，以藉此掌握訓練移轉狀況相關性因素，依據這些相關因素擬定提昇訓練移轉狀況的政策措施。此對社會福利機構來說，應能有助於促進社會工作專業人員的工作效率與服務品質。

在二十世紀期間，國內外有許多關於訓練移轉影響因素的研究，累積相當大量的知識基礎，但大多是兒童福利以外的領域(Curry & Leake, 2003)。在人群服務領域(如兒童福利)的訓練移轉研究仍處於初始階段(Curry et al., 2005)。此領域的專家學者對於在何種情境之下提供何種移轉處遇(transfer interventions)？什麼樣的成本會產生何種移轉效果？他們皆所知有限。此外，在企業部門，訓練移轉的問題雖然可能造成金錢的損失，但在兒童福利服務領域中，兒童福利社工人員若誤用或無法應用所學，則可能增加兒童及其受到傷害或死亡之風險(Curry et al., 2005)。因此，有必要進行關於兒童福利社會工作者訓練移轉的研究，探討訓練移轉相關因素，以藉此促進兒童福利社會工作者能夠擁有良好的訓練移轉狀況。

第三節 本研究之目的

為提昇兒童福利社會工作者的專業水準與服務品質，並保障服務對象的權益，實有必要深入探討訓練移轉狀況及其相關因素之間的關係。此外，當兒童福利機構決定將特定的資源投注於教育訓練時，當然希望社會工作者能將所學有效地移轉至實際工作上。但相關研究發現訓練常無法充分移轉至工作中的問題。究竟問題出在那裏？社會工作者為何無法有效地達成訓練移轉？以及如何才能促進社會工作者的訓練移轉呢？這些都是值得深入探討的問題。更具體言之，本研究之目的如下：

- 一、透過調查研究方法的進行，瞭解兒童福利社會工作者之訓練移轉相關因素，包括參訓者特質、訓練設計、及工作環境特性等三方面。
- 二、瞭解兒童福利社會工作者之訓練移轉狀況。
- 三、探討訓練移轉相關因素與訓練移轉狀況之間的關係
- 四、探討兒童福利社會工作者訓練移轉產生之促進與障礙要素。

第四節 研究動機

為增進社會福利機構中社會工作者訓練移轉狀況，以確保服務對象的權益，研究者欲進一步探討訓練移轉狀況及其相關因素之間的關係。本研究對於兒童福利社會工作領域有幾項重要意義和價值：對服務對象來說，可保障其接受良好且適切的服務之權益。對社會工作者來說，可增進其工作效率與服務品質。對培訓人員來說，可幫助其在規劃訓練方案時進行移轉處遇以藉此促進參訓者學習與移轉狀況。對社會福利機構來說，可提昇訓練產出成果並增進組織運作狀況。對學術界來說，可促進社會工作領域中對訓練移轉的理論與概念架構之瞭解與應用。基於上述之原因，遂有本研究之進行。

第五節 主要概念名詞之語義性定義

在本研究中有許多特定專有名詞，其意義可能隨時間或研究領域、目的不同而有所差異。為確定本研究主要概念之意義與研究範疇，並做為作者與讀者溝通的共同語言，因此針對文中所提及的主要概念名詞給予語義性的界定。內容分述如下：

- 一、訓練移轉：指參訓者參加專業訓練課程，學習相關的知識、技巧與態度，回到工作環境中能學以致用，並對組織與個人產生良性的影響。
- 二、學習移轉：指以先前的學習所得影響新的學習或行為表現。
- 三、訓練成效：指參訓者達成訓練方案目標的程度。
- 四、訓練評估：指依不同訓練目的測量參訓者的反應、學習、行為、和組織成效的策略。
- 五、參訓者特質：指社會工作者本身所具備會影響訓練移轉的身心特質要素，包括基本人口特性、自我效能與個人動機等。
- 六、訓練設計要素：指會影響參訓者將訓練所學的經驗移轉到工作場所的訓練要素。
- 七、工作環境特性：指在參訓者的工作場所中促使或抑制訓練所學之應用的相關要素。
- 八、自我效能感：個人相信自己有能力成功完成特定任務的信念。
- 九、訓練滿意度：參訓者對於所參加的訓練課程設計、講師素質與訓練行政作業的感受程度。
- 十、工作環境覺知：參訓者對於所處的工作環境之看法與感受，包括：在組織中的支持、持續學習的文化、和使用機會等。

第二章 相關文獻探討

在相關文獻探討的部分，在第一節介紹國內兒童福利社會工作者之訓練概況，並探討教育訓練之意義，接著在第二節探討移轉、學習移轉與訓練移轉等相關概念之意涵，並在第三節以 Baldwin 和 Ford(1988)所提出之訓練移轉模式為理論基礎，說明訓練移轉之相關因素並整理相關研究結果，最後於第四節探討評量訓練移轉所使用的測量方法。其內容分述如下：

第一節 兒童福利社會工作者之專業訓練

一、兒童福利社會工作者之界定

本研究以兒童福利社會工作者為研究對象。為了瞭解兒童福利社會工作者的工作性質與相關業務，此處先介紹國內兒童福利服務範圍，再依此界定兒童福利社會工作者。在國內，對於兒童福利服務範圍的界定有不同的說法。謝秀芬(1995)認為一般家庭的兒童福利服務包括：家庭生活扶助、婦幼衛生保健服務、兒童教養服務、兒童身心保護、兒童問題諮詢服務及社區兒童福利服務等六項。柯三吉(1996)則認為兒童福利服務的範圍包括：兒童寄養照顧、領養、托育服務、保護服務及家庭補助、家庭服務、兒童辯護等七項。

若依國內兒童福利主管機關內政部社會司(2006)之民國 94 年社政年報的說法，其所提供的兒童福利服務項目包括：兒少經濟安全、兒童托育服務、早期療育服務、兒童保護服務、弱勢兒童及少年福利服務、兒童及少年性交易防制工作、行為偏差兒童少年輔導服務、維護宣導兒童權益等。

整體而言，兒童福利服務的工作範疇包括(江亮演、林勝義和林振裕, 2004)：支持性服務(家庭諮商服務、兒童虐待與疏忽之保護、未婚父母服務)、補充性服務(居家服務、收入補充方案、日間托育)、替代性服務(寄養服務、收養服務、團體照顧)。因此，本文所指的兒童福利社會工作者即從事上述兒童福利服務範圍之社會工作人員。

二、專業訓練之意義

員工培訓是社會工作管理的重要議題，對機構和員工都有其重要的功能與目的。對機構而言，員工培訓可提昇機構服務的品質和競爭力、鞏固機構的聲譽、吸納與儲備人才；對員工個人而言，參與專業訓練可增進自身的工作知能和工作品質、提高對工作的興趣和滿足感、促進其對機構的歸屬感(梁偉康, 1997; 黃源協, 1999; Taylor & Vigars, 1993)。

一般而言，員工培訓業務包括機構人員的教育、訓練、與發展等三方面。Nadler(1979)及 Laird(1979)將教育、訓練及發展三項活動的意義加以界定：(1)教育：在提昇員工基本的、廣泛性的能力，以及培養員工在某一特定方面的工作能力，以配合未來的新職務；(2)訓練：著重工作技能的養成，增進員工當前的工作表現，或使其熟悉即將接手的業務，以適應新的服務對象、工作程序和政策，提高工作績效；(3)發展：包含組織與個人雙方的發展，培養彼此持續學習成長的意願和能力，使雙方獲得新的視野和觀點，設立新的願景和目標。

若以進行期限來做區分的話，教育和發展兩者的性質屬於長期性的投資，訓練則屬短期性的投資。然而，三者之間具有相互關連性，無法截然劃分。羅大涵(1988)認為教育、訓練與發展三個概念，雖然在目標及功能上有所差異，可是三者絕非相互獨立。以教育和訓練為例，前者以「面」或「體」為目標，後者的目標則往往在一個點。張火燦(1996)認為三者有總目標上的一致性，在功能上又相互牽連，所以此三種活動可分別實施，亦可同時進行。

本研究主要針對社會工作者的專業訓練為主軸，所以接下來會進一步探討訓練的意義、特性及種類。吳復新(2003)指出，訓練的意義，可從兩方面來界定：第一，從組織成員的角度來看，訓練是一種學習的過程，也就是一種增進個人工作知識、技能，改變工作態度、觀念以提高工作績效的學習過程；因此，組織在從事訓練時，必須遵循一些學習(特別是成人學習)的原理、原則，才能發揮訓練的效果。第二，從組織的角度來看，訓練是一項系統化的安排，其目的在於透過許多的教學活動，使成員獲得工作所需的知識與技能、觀念與態度，以符合組織的要求，達成組織的期望。因此，從訓練的定義可看出訓練具有以下特性(吳復新, 2003)：(1)訓練通常具有一項或多項的特定目標；(2)訓練的時間通常較為短暫；(3)訓練較偏重員工工作上的考量；(4)訓練較強調立即的效果；(5)訓練較講究某些特定的方法；(6)訓練通常較著重以團體方式實施。

訓練的種類依不同的標準而有不同的分類，此處介紹最常見的兩種分類，分別為：職前訓練與在職訓練，以及工作中的訓練與工作外的訓練。職前訓練與在職訓練(吳復新, 2003)：一般而言，依受訓者正式就任該職位的前後而分，訓練可分為職前訓練與在職訓練兩種。「職前訓練」指員工在正式就任其職務(即真正從事工作)之前，組織所施予的訓練，故此種訓練通稱「引導訓練」，或稱「新進員工訓練」；「在職訓練」是指員工任職一段時間後，組織所提供的訓練。工作中的訓練與工作外的訓練(吳復新, 2003)：此是針對在職訓練所使用的場合而分的。「工作中的訓練」是指在工作的同時，員工也接受指導和訓練，即工作和訓練(學習)同時發生。「工作外的訓練」是指受訓者離開工作崗位去接受某種訓練，其地點自然可以是在組織內或組織外，前者又稱「內部訓練」，而後者則稱「外部訓練」。

新聞媒體常報導在社會中有許多兒童處於貧困、受虐，或發生意外傷亡的事件，凸顯了兒童生活安全與福利需求的急迫性。兒童福利社工人員常是處理這些服務對象的第一線工作者，他們必須能在短時間內做決策，及時提供適當處遇，以藉此確保兒童的人身安全。否則，可能會造成處於危險情境的兒童，甚至是兒童福利社工人員本身的傷亡。此必須透過對兒童福利社工人員的專業訓練來加以預防和改善。因此，兒童福利社工人員的專業訓練相當重要，以下將進一步探討國內兒童福利社工人員專業訓練的概況。

三、兒童福利社工人員專業訓練之概況

在民國 93 年底，內政部依兒童及少年福利法第 51 條規定，頒行「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」，詳細規定兒童及少年福利機構專業人員的資格，及機構辦理專業人員訓練核心課程的修習方式、時數等。研究者整理該辦法相關條文內容，介紹國內兒童福利社會工作人員訓練辦理之概況。

在國內關於兒童福利社工人員專業訓練方面，內政部頒定「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」(以下簡稱該辦法)，明確規範社會工作專業人員之定義和資格，以及在兒童及少年福利機構辦理專業人員訓練的類別、修習方式、授課者資格、訓練時數等。根據表二 - 1 的資料顯示，該辦法將社會工作專業人員界定為在相關兒童及少年福利機構服務，提供兒童及少年所需的社會工作處遇之人員。社會工作人員應具之資格包括通過國家考試及格者或是取得專科以上相關科系之學歷者。在核心課程之修習方式、課程名稱及內容、時數等方面，由中央主管機關定之。其執行方式由主管機關自行、委託設有相關科系之大專校院辦理或以補助方式辦理。訓練課程的授課者應具備專校院教師資格者，或是具有相關實務經驗，並報經主管機關核准者。

在該辦法中，將專業人員訓練的類別分為職前訓練與在職訓練兩大類。職前訓練是指對新進用之專業人員實施之訓練，而在職訓練是指對現任之專業人員實施之訓練。在訓練內容方面，職前訓練應包括簡介機構環境、服務內容、經營管理制度及相關法令等，在職訓練應採理論及實務並重原則辦理。在訓練時數方面，職前訓練未有條文限定，而在職訓練則規定每年至少二十小時。在辦理方式上，職前訓練未有條文限定，而在職訓練則規定三種方式，包括：(1)由主管機關自行、委託或補助機構、團體辦理；(2)由機構自行或委託機構、團體辦理；(3)由目的事業主管機關辦理。在請假規定方面，職前訓練未有條文限定，而參與在職訓練的專業人員可申請公假。在訓練經費方面，由辦理機關或機構自行編列經費，必要時會向參訓者收取相關訓練費用。

由以上可看出該辦法以在職訓練為重心，明確規定有關訓練內容、訓練時數、辦理方式、請假規定、訓練經費等方面內容，而對於職前訓練則較少著墨。從此可看出職前訓練的資源相對少於在職訓練，此是否會對新進專業人員有負面影響，有待進一步查證。但此非本研究之重點，故加以省略。

目前各縣市政府多委託大專院校協助辦理兒童及少年福利機構專業人員訓練核心課程(其中社會工作課程學分多為 20 學分，時數為 360 小時)。然而，國內對於兒童福利社會工作人員所須的訓練無明確規範，各縣市政府委託大專院校協助辦理訓練核心課程都屬於基本的知識性課程，且課程內容無一致的標準。

表二 – 1 兒童福利社會工作人員訓練辦法之摘要表

條款	要項	條文內容
第 1 條	法緣之依據	該辦法依兒童及少年福利法第五十一條規定訂定之。
第 2 條	社會工作專業人員之定義	社會工作人員是指於托育機構、早期療育機構、安置及教養機構、心理輔導或家庭諮詢機構及其他兒童及少年福利機構，提供兒童及少年入出院、訪視調查、資源整合等社會工作服務之人員。
第 13 條	社會工作人員應具之資格	社會工作人員應具下列資格之一： 1.社會工作師考試及格者。 2.專科以上學校社會工作、青少年兒童福利、社會福利相關科、系、所、組畢業或取得其輔系證書者。 3.專科以上學校畢業，於該辦法施行前，已修畢兒童福利專業人員訓練實施方案丁類訓練課程，並領有結業證書者，於該辦法施行日起十年內，得選用為社會工作人員。 4.高等考試、乙等特種考試、薦任職升等考試社會行政職系及格，並修畢社會工作核心課程者。
第 18 條	訓練課程之規定	該辦法所定核心課程之修習方式、課程名稱及內容、時數，由中央主管機關定之。
第 19 條	訓練執行方式之規定	1.該辦法所定核心課程由主管機關自行、委託設有相關科系之大專校院辦理或以補助方式辦理。必要時，得專案報中央主管機關核准後辦理。 2.核心課程之授課者，應具備下列資格之一： (1)大專校院教師資格者。 (2)相關實務經驗，並報經主管機關核准者。
第 20 條	專業人員訓練之類別	專業人員訓練之類別如下： 1.職前訓練：對新進用之專業人員實施之訓練。 2.在職訓練：對現任之專業人員實施之訓練。
第 21 條	職前訓練之訓練內容	職前訓練依機構特性辦理，訓練內容應包括簡介機構環境、服務內容、經營管理制度及相關法令等。
第 22 條	在職訓練之限定時數與內容	在職訓練每年至少二十小時，訓練內容應採理論及實務並重原則辦理。
第 23 條	在職訓練之辦理方式	在職訓練辦理方式如下： 1.由主管機關自行、委託或補助機構、團體辦理。 2.由機構自行或委託機構、團體辦理。 3.由目的事業主管機關辦理。
第 24 條	請假之規定	專業人員參加在職訓練，應給予公假。
第 25 條	訓練經費之來源	該辦法核心課程之修習及專業人員之訓練，由辦理機關或機構自行編列經費；必要時，得收取相關訓練費用。

資料來源：研究者摘取自「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」

四、兒童福利社會工作者之訓練移轉議題

現今社會中，兒童的生理、心理和社會各方面的問題與需求正快速變遷與增加，所以兒童福利社會工作者必須持續接受訓練，不斷地學習新的知識與技巧，以藉此促進服務處遇能力，及因應服務對象各種的問題與需求。兒童福利社會工作者的訓練移轉研究在瞭解兒童福利社工人員接受完訓練後，在實際工作中運用專業知能和技巧的狀況，並探討可能與使用狀況相關的要素。藉此可做為兒童福利機構日後在設計訓練方案的參考依據與調整方向。

訓練移轉的議題對於兒童福利社會工作者有兩個重要意義。一方面，兒童福利社會工作者的訓練移轉狀況與其留任率、離職率具有相關性。Curry 等人(2005)研究指出，整體的移轉支持和幾個移轉支持因素(督導的支持、同事的支持、應用計劃、個案量)可做為留任率的預測指標。在兒童福利領域中常使用訓練做為改善工作績效和員工留任率的處遇，此研究結果為在員工留任方案中提供訓練移轉處遇提供有力的支持證據，以促進兒童福利社工人員長期留職(Curry et al., 2005)。另一方面，訓練移轉可回應兒童福利社會工作領域中強調以實證為基礎的實務工作。在 1970 至 1980 年代，在美國興起一股強調責信的風潮，在兒童福利領域也越來越重視責信的議題。兒童福利社會工作者必須對所提供的服務處遇負起責任，以取得服務對象的信任。而以實證為基礎的實務工作運動喚起對於責信基本層面的關注(Poertner, 2001)。兒童福利社會工作者的訓練移轉可扮演關鍵性角色，透過專業訓練可提供兒童福利社會工作者所需的技巧和知識，並進而促進其在工作中的使用狀況，以回應實證基礎的實務工作。

綜合上述，訓練移轉對於兒童福利社會工作者的服務品質和機構人員留任具有相關性，若能改善訓練移轉狀況，對兒童福利服務領域有一定的貢獻。而相關文獻中指出，知識和技巧從訓練活動移轉至工作中為一複雜的現象，其包含個人特質、訓練設計、和組織環境等三大相關要素(Wehrmann, Shin, & Poertner, 2000)。下一節將深入探討訓練移轉之相關概念。

第二節 移轉、學習移轉、與訓練移轉之概念

何謂移轉呢？Swinney(1989)將其稱為「在教室的行為表現與促使其在真實世界中發生的某事物之間近乎奇妙的連結」。當有訓練介入而形成工作行為改變的證據時，就可說訓練已移轉(Foxon, 1993)。訓練移轉是由學習移轉衍生而來，因此以下先介紹學習移轉，再說明訓練移轉的概念。

一、學習移轉之基本概念

國外文獻指出，學習移轉為社會工作教育的核心議題，此概念鞏固社會工作教育之基礎，且授予社會工作畢業文憑時，有書面規定必須能證實有移轉之能力(Macaulay & Cree, 1999)。如英國社會工作教育與訓練總會(Central Council for Education and Training in Social Work)指出，知識、技巧與價值的概念化、批判性分析、反思與移轉之證明是授予社會工作畢業文憑之必要條件，學生必須在課程的書面作品與實習中提供這些證據(Macaulay & Cree, 1999)。

學習移轉基本的定義為「以先前的學習影響新的學習或行為表現」(Macaulay & Cree, 1999)。若以學習者的觀點來看，可視為主動積極的學習者努力將先前的知識與新輸入的資訊做連結之概念。此涉及認知學習模式(cognitive models of learning)中的基模理論(schema theory)，此理論說明留在腦中的知識是依據新的經驗持續重新建構而成。而以資訊處理理論(information processing theory)來看的話，則是指透過類推概化與抽象化的主動歷程來重新建構知識。

在教學領域上，移轉包含三個要素：學習者、任務和情境脈絡。新的學習或行為表現之所以不同於原先的學習是依據所涉及的任務(如學生應用在實務問題中所習得的經驗來解決新的問題)，以及所涉及的情境脈絡(如當學生將他們在課堂所學的知識與技巧應用在家中或工作中以完成作業或任務)。因此，移轉所包含的最基本要素是學習者、教學的任務(包括學習題材與實務問題)，教學的脈絡(物理與社會環境，包括老師所提供的課程與支持、其他學生的行為、和環境中既定的規範與期待)、移轉的任務、和移轉的脈絡(Marini & Genereux, 1995 as cited in Macaulay & Cree, 1999)。

因此，由上述可知「學習移轉」和「訓練移轉」兩者是相近或者說是同一個概念，如同「教育」與「訓練」兩者之關係一般。與學習移轉相關的要素主要有三：學習者、任務和脈絡，此對應於訓練移轉的三個相關要素：參訓者特質、訓練設計要素、和工作環境特性。而本研究即針對此三項相關要素與訓練移轉狀況之間的關係加以探討。

二、訓練移轉之基本概念

訓練移轉的概念是由學習移轉擴展而來，在心理學及教育學領域的學者將學習結果的擴展現象稱之為「學習移轉」或「訓練移轉」(Royer, 1979)。若從人力資源發展的角度來看，「學習移轉」和「訓練移轉」兩者主要的差異在於訓練移轉需注重學習的工作表現，將學習應用至工作上，主要目的在提昇個人工作績效和組織競爭力(Wexley & Latham, 1991)。

關於訓練移轉的定義，隨著時間的演變而有不同的說法。此領域的相關研究者不斷擴充訓練移轉的內涵，使此概念不局限於教室課堂上的初始學習狀態，而是擴展至教室之外的行為表現。最廣為引用的訓練移轉定義是 Baldwin 和 Ford(1988)兩位研究者依據早期的幾位學者，包括 Newstrom(1984)，以及 Wexley 和 Latham(1981)的說法，將正向的訓練移轉界定為參訓者將在訓練情境脈絡中所學的知識、技巧和態度有效地應用到工作上的程度。所以，訓練移轉為了使移轉發生，習得之行為必須能類推到工作環境中並在工作中維持一段期間(Baldwin & Ford, 1988)。此定義擴充傳統移轉的意義，不再只關注於訓練課程中的有效學習(Cheng & Ho, 2001)。隨後，Laker(1990)加入時間的概念，認為訓練移轉應包括時間構面與類推構面。時間構面包含初期移轉(開始或企圖應用訓練所學的程度)及移轉維持(持續應用訓練所學的程度)，類推構面包含淺近移轉(應用訓練所學至與訓練環境相似情境的程度)及深遠移轉(應用訓練所學至與訓練環境不同情境的程度)。而 Bernadine(1991 轉引自 陳以亨、黃芝華, 2004)主張，訓練移轉應以改善績效為目的，則不論是管理者、參訓者、參與者均能確保所學於工作崗位上，而且能夠改善工作績效者。Curry、Caplan 和 Knuppel(1994)指出訓練移轉對工作績效的影響有三種可能的結果，包括：正向移轉(在訓練情境中的學習產生更好的工作績效)、負向移轉(在訓練情境中的學習產生不良的工作績效)、零移轉(在訓練情境中的學習未影響工作績效)。

此外，Curry 等人(1994)提倡在移轉過程中有系統的評量和處遇之方法，如使用訓練移轉和成人學習模式(TOTAL model)，以促進訓練移轉。訓練移轉和成人學習模式可檢視在訓練課程「之前」、「期間」和「之後」影響個人特質、訓練設計要素和工作環境特性等三要素的正向移轉與負向移轉力量。若正向移轉力量的總數和強度大於負向移轉力量的總數和強度時就會產生正向移轉的現象；若正向移轉力量的總數和強度小於負向移轉力量的總數和強度時就會產生負向移轉的現象；若正向移轉力量的總數和強度等於負向移轉力量的總數和強度時就會維持零移轉的狀態。負責員工培訓的工作人員可藉由訓練移轉處遇，增加移轉促進力量，或是減少移轉阻礙力量。

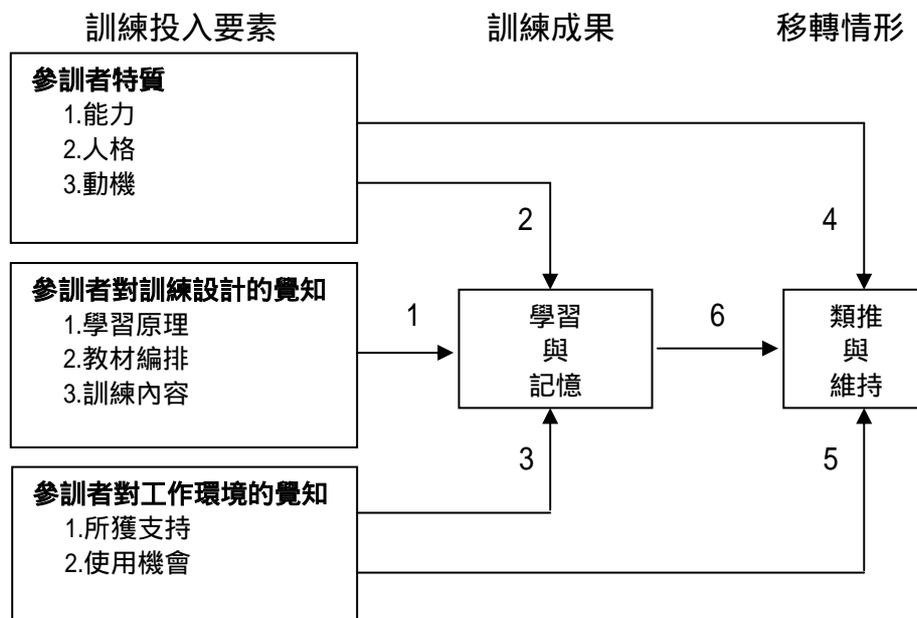
因此，本研究綜合學習移轉和訓練移轉兩個基本概念，將訓練移轉的主要成份歸納為(Baldwin & Ford, 1988; Bernadine, 1991 轉引自 陳以亨、黃芝華, 2004; Cheng & Ho, 2001; Curry et al., 1994; Laker, 1990; Macaulay & Cree, 1999)：(1)學習保留：指在訓練過程中吸收新的知識、技巧與態度，經過個人大腦的解讀分類並加以記憶儲存的程度；(2)類推概化：即將訓練中所獲得之知識、技巧與態度有效地運用至與訓練相似或不同的情境中之狀況；(3)行為恆持：指開始或企圖應用訓練所得，並且加以維持一段時間的行為恆持程度；(4)移轉成果：指使用訓練所得之知識、技巧與態度，對於工作績效所產生的影響程度，包含正向移轉、負向移轉、零移轉等三種可能的結果。此將做為本研究操作化訓練移轉狀況之主要依據。

第三節 訓練移轉之理論模式與相關研究結果

為了瞭解訓練移轉產生的過程,及其與其他因素之間的關係,此節以 Baldwin 和 Ford (1988)所提出之訓練移轉模式為理論基礎,說明訓練移轉的過程及其影響因素,包括參訓者特質、訓練設計要素、以及工作環境特性等三方面。另外,研究者依此模式架構整理相關的研究結果,以藉此瞭解該領域的研究發展概況,並做為研究之間相互比較的參考依據。

一、訓練移轉過程之理論模式

關於訓練移轉的理論模式,以 Baldwin 和 Ford (1988)所提出的「訓練移轉過程模式」最具影響力,也奠定訓練移轉研究的基本架構。為了探討移轉的議題,需要一個清楚的架構以瞭解訓練移轉的意義及其影響因素。Baldwin 和 Ford (1988)綜合許多研究精鍊出「訓練移轉過程模式」(詳見圖二 - 1)。在此模式中,移轉過程是依據「訓練投入要素」、「訓練成果」、「移轉情形」三要素來描述此過程。「訓練投入要素」包括參訓者特質,及其對訓練設計要素和工作環境特性的認知與看法。參訓者特質包含能力或技巧、動機、和人格因素。主要的訓練設計要素包含學習原理、教材編排、和與工作相關的訓練內容。工作環境特性包括氣候因素如督導或同事的支持和限制,以及在工作中表現所學行為的機會。「訓練成果」界定為在訓練課程期間所發生的初始學習總量和在訓練後對訓練素材所完成的記憶。「移轉情形」包括(1)將在訓練中所學的素材類推至工作情境中和(2)在工作中將所學素材維持一段時間。



圖二 - 1 移轉過程之模式

資料來源：Baldwin & Ford (1988: 65)

如該模式所示，假定訓練成果和訓練投入要素對於移轉成果有直接與間接的影響。Baldwin 和 Ford (1988)透過六條連線具體呈現這些概念之間的影響關係，此對於理解移轉過程相當重要。若由模式後方往前看，可發現訓練成果中的學習與記憶對移轉情況會產生直接影響(連線 6)。也就是說，若要將所學技巧移轉至工作上，就必須先習得並記住訓練內容。另外，不管參訓者在先前訓練課程期間的學習或對訓練內容的記憶為何，參訓者個人特質與其對工作環境特性的覺知也假定會對移轉產生直接影響(各別是連線 4 和連線 5)。例如，習得的技巧可能因為缺乏動機或督導支持而無法在工作中維持。最後，參訓者特質，及其對訓練設計要素和工作環境特性的覺知等三項訓練投入要素會直接影響訓練成果(學習和記憶)(分別是連線 1、連線 2 和連線 3)。因此，這三項訓練投入要素會透過它們對訓練成果的影響而對移轉產生間接影響。

二、訓練移轉相關因素與相關研究結果

參訓者將訓練所學應用到工作上會受到許多因素的影響，此吸引許多研究者對訓練移轉相關因素加以研究。在早期的訓練移轉研究中，Noe(1986)及 Baldwin 和 Ford(1988)可能是最具影響力的研究。特別是 Baldwin 和 Ford 的概念架構吸引大量實證研究調查「個人特質」、「訓練設計」和「工作環境」如何影響訓練移轉的過程(Cheng & Ho, 2001)。這些變項是根基於可塑性(trainability)的概念。Wexley 和 Latham(1991)指可塑性為能力與動機的函數。Noe 和 Schmitt(1986)將可塑性定義為參訓者可學習與應用訓練課程中所著重的教材之程度。他們擴充 Wexley 和 Latham(1991)的概念，增加環境的要素。換言之，他們稱可塑性為能力、動機和環境合適度的函數，其公式為「可塑性 = f(能力，動機，環境合適度)」，他們的構念深深影響訓練移轉研究(Cheng & Ho, 2001)。

然而，此說法卻忽略訓練設計的重要性。因此，研究者將可塑性修正為個人特質、訓練適切性和環境合適度的函數，將公式改為「可塑性 = f(個人特質，訓練適切性，環境合適度)」。如此修正可增添可塑性所包含的考量層面，讓此概念更加完善。以下依 Baldwin 和 Ford (1988)的「訓練移轉過程模式」為基本架構，並綜合其他關於訓練移轉影響因素的研究，進一步說明參訓者特質，及其對訓練設計要素和工作環境特性的覺知等「訓練投入要素」與訓練移轉之間的關係：

(一) 參訓者之個人特質

與訓練移轉相關的個人特質包括基本人口特性、自我效能和個人動機，每一特質分述如下：

1. 參訓者之基本人口特性

在相關研究中，有些基本特性與訓練移轉之間具有關連性和相關性，包括性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、工作狀況等。性別是指參訓者的生理性別，有研究指出性別在訓練移轉上有顯著差異(李宜珈, 2003; 林子翔, 2005)。年齡是指參訓者的實際生理年齡，即從出生至目前的年數，有研究指出年齡與訓練移轉之間具有顯著相關性(吳進興, 2005; 李宜珈, 2003; 卓雅貞, 1996; 張瑞芬, 2002)。教育程度是指參訓者接受教育的最高

學歷，有研究指出教育程度在訓練移轉上有顯著差異(吳進興, 2005; 卓雅貞, 1996; 陳盈潔, 2003)。婚姻狀況是指參訓者與配偶之間的關係，有研究指出婚姻狀況在訓練移轉上有顯著差異(張瑞芬, 2002)。工作狀況包括參訓者的服務單位、工作年資、職位等；在「服務單位」方面，研究指出服務單位在訓練移轉上有顯著差異(吳進興, 2005; 李宜珈, 2003)；在「工作年資」方面，有研究指出工作年資與訓練移轉之間具有相關性(吳進興, 2005)；在「目前職位」方面，有研究指出職位在訓練移轉上有顯著差異(吳進興, 2005; 卓雅貞, 1996)。

另外，研究者認為參訓者家庭負擔也可能與其訓練移轉之間具有關連性。家庭負擔是指社工員的子女照顧、家庭經濟和家務事三方面的負荷狀況。雖無相關文獻指出家庭負擔會影響參訓社工員的訓練移轉狀況，但研究者預設當家庭負擔大時，可能在其學習和工作狀況上有一些影響。他們可能忙於照顧小孩，或有家庭經濟壓力，亦或是家務處理不當，進而影響學習與工作表現，此可能也會阻礙訓練移轉的產生。

2. 參訓者之自我效能

個人所覺知的自我效能定義為個人對於自己能夠組織並執行一連串行動以產生某種成果的信念(Petrovich, 2004)，也就是指個人相信自己有能力成功完成特定任務的信念(Bandura, 1986)。Bandura (1997)指出，自我效能是由四種主要來源或經驗型態所形成，這些經驗型態包括：(1)任務達成 成功地執行一項技巧或行為；(2)身心調控 學習在壓力下將個人的情緒和生理狀態保持在自我支持的狀態；(3)替代經驗 個人觀察到值得學習的角色模範；(4)口頭回饋 獲得重要他人的鼓勵和支持。

有研究指出自我效能與其訓練移轉有著正相關的關係(陳盈潔, 2003)。許多研究者認為自我效能是行為改變與維持的催化劑(Gregoire et al., 1998)。擁有高自我效能的個人將會更努力地向前推進以精進新的行為要求，且在工作上有較好的績效表現(Noe, 1986)。因此，對於達到預期表現和行為改變有高度自信心的參訓者，將較可能應用他們訓練所學至工作中。

3. 參訓者之個人動機

參訓者的個人動機與其訓練移轉之間也具有相關性，若參訓者缺乏個人動機可能會在訓練內容的學習和訓練後的成效表現較差。本研究所指的個人動機包括學習動機、移轉動機和組織承諾等動機因素。參訓者的學習動機越強時可提高其學習效果與移轉成效。Curry 等人(1994)指出若社會工作者有高度的動機以學習特定的核心能力時，其較容易教導和強化應用。而個人使用新工作方法的動機高時，有助於其嘗試應用訓練所學。組織承諾為個人所認定和參與特定組織的相對強度(Porter, Steers, Mowday, & Boulian, 1974)，此代表個人認同和接受組織目的和價值、願意努力工作和想要維持組織成員身份的程度(Mowday, Porter, & Steers, 1982)。有研究顯示組織承諾會影響參訓者將訓練所學應用至執行核心工作任務上(Tesluk, Farr, Mathieu, & Vance, 1995)。

(二) 參訓者對訓練設計要素的覺知

參訓者對訓練設計要素的看法，以及對訓練課程的滿意度，會進而影響其應用訓練所得內容的狀況。訓練設計要素包括學習原理、訓練教材編排、課程內容等層面(Baldwin & Ford, 1988)。訓練設計是促進訓練移轉的另一因素，有效的訓練設計應包含清楚的目標、與工作環境脈絡相關聯、以多元的方式呈現訓練內容、訓練應使用有技巧的訓練師、從參訓者的觀點掌握訓練的可信度、並提供行為表現的回饋(Gregoire et al., 1998)。以下針對課程設計、講師素質和行政作業三方面加以探討：

1. 訓練之課程設計

在訓練課程的進行方式上，可依據學習原理來加以設計。大部分的移轉實證研究集中在透過融合多種學習原理以改善訓練課程的設計。學習原理主要可分成四個基本原則(Baldwin & Ford, 1988)：(1)相似的學習要素(identical elements)：指在訓練和移轉環境中若有完全相同的刺激和反應要素時，可極大化移轉的程度；(2)通則性原則的教學(teaching of general principles)：指透過通則性原則的教學持續促進移轉，此在訓練內容中不只教導參訓者可應用的技巧，還有相通的規則和理論原理；(3)刺激多樣化(stimulus variability)：當使用各式各樣相關的訓練刺激時可極大化正向的移轉；和(4)各種不同的練習情境(various conditions of practice)：此涉及許多特定的訓練設計議題，包括集體式或分散式的訓練、整體或部分的訓練、回饋、和過度學習。

有研究指出，當訓練內容越具學習要素相似性、教法與教材多樣性、練習方式靈活化，以及訓練過程有完整之目標設定與提供自我管理訓練時，訓練移轉就越好(王玲玲, 2005)。也有研究指出，訓練設計中當學習原理符合工作需求時，則訓練移轉也較好(張瑞芬, 2002)。教育學研究者指出，相似學習要素之學習原理是成功的訓練課程重要成份，此原則極大化訓練情境和工作環境的一致性(Baldwin & Ford, 1988)。

此外，在成人訓練模式中有一些關鍵要素，可促進接受訓練的成人學習者成功地將所學移轉為實務技巧，包括(Geron, Andrews, & Kuhn, 2005)：(1)訓練應具活動性和共同參與性；(2)訓練應強調實務能力；(3)訓練應極大化工作表現和訓練環境的一致性；(4)訓練方法應具多樣性；(5)訓練應包含員工團隊的所有成員；(6)訓練應併入督導的支持；(7)訓練應包含訓練成效的評估考核。此七項要素可做為日後各組織在設計員工教育訓練方案時的參考基礎，設計讓學員能有效學習技能的訓練課程，增強其訓練移轉的成效。

2. 訓練之講師素質

在講師素質方面主要以參訓者對講師可信度的看法為主。訓練師的可信度是有效訓練設計的重要成份。訓練師的可信度是由參訓者來認定訓練師的專業知識是否值得信賴與可靠，一旦建立起可信度，可使用對行為表現的回饋以增加自我效能的程度和促進參訓者的利益(Clark, Dobbins, & Ladd, 1993)。與訓練師的互動、目標設定、角色扮演、行為模塑、和行為表現的回饋等步驟也很重要(Baldwin & Ford, 1988; Tannenbaum & Yukl, 1992)。綜合這些步驟可增加訓練移轉的機會。

3.訓練之行政作業

在訓練的行政作業，包括訓練的行前通知、時間、場地、住宿及餐點的安排也相當重要。訓練的行前通知可讓參訓者預先得知訓練課程的大概內容，此有助於其學習效果。而適當的時間、場地、住宿及餐點之安排，可營造出適切和舒適的訓練環境氣氛，以藉此增進參訓者的學習狀況。

(三) 參訓者對工作環境特性的覺知

工作環境特性的影響是相當實際且可察覺到的，甚至在訓練之前，若參訓者未能感受到工作環境的支持，訓練移轉則會受到負面的影響(Gregoire et al., 1998)。Cheng 和 Ho(2001)指出，在晚期的訓練移轉研究中是以此工作環境變項為基礎，如在組織中的支持、持續學習的文化和任務限制。以下針對在組織中的支持、持續學習的文化、和使用技巧的機會等三項工作環境特性加以探討：

1.持續學習的文化

持續學習的文化可定義為「由所有組織成員所建構的關於組織價值或信念之覺知和期待的共享意義的樣態」(Tracey, Tannenbaum, & Kavanagh, 1995)。上述「共享意義」包括個人、工作任務和組織等的特性。因此，在持續學習的環境中工作的員工所分享的覺知和期待是指學習對他們是必要的，且與他們工作有關。依據 Tracey 等人(1995)的實證研究，持續學習文化與訓練後行為有直接相關。Tracey 等人(1995)將工作環境界定為組織氣候(員工之間關於組織特性的意義共享樣態)和組織文化(員工對於學習之重要性的覺知和共享期待)。Tracey 等人(1995)發現參訓者覺察到組織氣候會對應用新獲得的知識和技巧產生重大的影響。他們也發現組織傳遞給參訓者關於學習和創新之重要性的信息可能會促進或抑制他們應用新學到的行為。

2.使用訓練所學的機會

在工作環境中，若常有機會讓參訓者使用在訓練中習得的知識、技巧和態度時，將會提高訓練移轉的狀況。有研究指出使用機會對訓練移轉有顯著影響(林子翔, 2005)。若參訓者在工作中執行訓練的任務則會對訓練移轉和訓練成效的感受產生重大的影響(Ford, Quinones, Sego, & Sorra, 1992)。Ford 等人(1992)指出，創造使用機會的關鍵因素包括組織結構、工作脈絡、和個人特質(如能力和自我效能)；另外，督導對員工的才能、技巧之覺知也關係到提供大更的機會，指派更複雜和困難的任務給員工，可提高移轉的可能性。督導站在絕佳的位置提供實務操作與表現的機會，設計實務工作和指派與訓練內容有關的新任務(Garavaglia, 1993)。

3.在組織中的支持

在組織中的支持是來自社會支持的概念，其具有影響性之處在於，員工在組織中的其他服務對象系統(如督導與同事)提供他們機會，在工作環境中練習操作新技巧和知識(Noe, 1986)。當參訓者有很多應用訓練所學內容的機會時，訓練移轉的狀況會較佳(Ford et al., 1992)。一些研究者會使用「移轉氣候」此詞彙代表來自組織的社會支持(Cheng & Ho, 2001)。基本上，在組織中的支持有四大來源，包括：管理高層、督導、同事和下屬職員(Facteau, Dobbins, Russell, Ladd, & Kudisch, 1995)。Awoniyi、Griego 和 Morgan (2002)的研究指出，訓練移轉和組織中的支持有正相關。他們觀察到當真實環境和理想環境相契合時，個人會將所學移轉至工作中。他們發現訓練移轉與以下的因素有正相關：贊同自主性、低工作量之壓力、創造性、督導的支持、和充足的資源。

綜合以上所述，研究者將相關研究結果整理成表二 – 2。由表中可得知，與訓練移轉具有關連性和相關性的因素主要可分成三方面，包括參訓者之個人特質、及其對對訓練設計要素和工作環境特性的覺知。本研究將進一步檢驗這些相關因素與訓練移轉之間的關係。

表二 – 2 相關研究結果摘要表

變 項 名 稱	訓練移轉	相關研究者
參訓者之基本人口特性		
性別	*	李宜珈(2003)、林子翔(2005)
最高學歷	*	吳進興(2005)、卓雅貞(1996)、 陳盈潔(2003)
主修學門	=	
目前職稱	*	吳進興(2005)、卓雅貞(1996)
最主要業務	=	
婚姻狀況	*	張瑞芬(2002)
生育狀況	=	
子女照顧負擔	=	
家庭經濟負擔	=	
家務事負擔	=	
工作負擔	=	
年齡		吳進興(2005)、李宜珈(2003)、 卓雅貞(1996)、張瑞芬(2002)
兒福社工年資	=	
機構服務年資		吳進興(2005)
服務單位	*	吳進興(2005) 、李宜珈(2003)
參訓者之自我效能	(+)	Noe(1986)
參訓者之個人動機	(+)	Curry 等人(1994)、Tesluk 等人(1995) 王玲玲(2005)、張瑞芬(2002)、Baldwin 和 Ford(1988)、Clark 等人(1993)、 Tannenbaum 和 Yukl(1992)
參訓者對訓練設計要素的覺知	(+)	林子翔(2005)、Tracey 等人(1995)、 Ford 等人(1992)、Awoniyi 等人(2002)

註：1. * 表示兩變項間具有顯著關連性。

2. 表示兩變項間具有顯著相關性(+ 表示正相關)。

3. = 表示研究者未找到相關研究文獻。

三、訓練移轉之促進與阻礙要素

在訓練前中後期以及工作環境中，潛藏了許多訓練移轉的促進與阻礙要素。若能有效利用訓練移轉促進要素，並抑制訓練移轉阻礙要素，將可增進正向的訓練移轉。以下介紹相關研究所發現的訓練移轉促進與阻礙要素。

(一) 訓練移轉促進要素

在訓練移轉促進要素方面，Curry 等人(1994)率先指出在訓練課程「之前」、「期間」和「之後」三個階段中有許多訓練移轉的促進要素，培訓人員可有效利用相關促進要素，增進參訓者之正向訓練移轉。因此，本文依 Curry 等人(1994)的說法，整理訓練課程「之前」、「期間」和「之後」三個階段中的訓練移轉促進要素，並以此做為問卷操作化之依據。

在訓練「之前」的階段，訓練移轉的促進要素包括(Curry et al., 1994)：(1)進行訓練需求評量；(2)提供訓練相關資訊；(3)告知訓練的要求、益處與預期成果；(4)進行移轉思考；(5)構想學習應用計劃；(6)增進參訓者對學習和應用新知的心態；(7)讓督導和參訓者共同參與決策。

在訓練「期間」的階段，訓練移轉的促進要素包括(Curry et al., 1994)：(1)以移轉為焦點進行訓練；(2)著重於成人學習原則和參訓者學習型態；(3)確保訓練情境與工作環境相似；(4)增加課堂與課後練習的機會；(5)強調知識與技巧的共通原則與適用情境；(6)使用多元的教學方法；(7)使用學習保留策略；(8)為參訓者安排業務代理人；(9)傳達以訓練為優先考量的觀念；(10)彼此訂下互相支持與督促的承諾。

在訓練「之後」的階段，訓練移轉的促進要素包括(Curry et al., 1994)：(1)持續提供與訓練主題相關的資訊；(2)請督導與參訓者討論訓練重點與應用計劃；(3)評估訓練移轉，進行訓練成效追蹤調查；(4)在容易看到的地方放置可見的提示物；(5)徹底執行訓練移轉行動計劃；(6)提供使用機會；(7)指派與訓練相關的工作任務；(8)針對訓練移轉提供團隊表揚與鼓勵。

(二) 訓練移轉阻礙要素

在訓練移轉阻礙要素方面，Broad 和 Newstrom(1992)指出參訓者覺得會影響訓練移轉的九個阻礙因素包括：(1)在工作中缺乏增強機制；(2)工作環境中的障礙；(3)非支持性的組織結構；(4)覺得訓練不切實際；(5)覺得訓練不相關；(6)對於改變感到不安；(7)在訓練後訓練者未貫徹到底；(8)訓練設計和輸送方式不佳；(9)同事反對改變的壓力。培訓人員必須謹慎檢視所服務的機構中，是否有上述這些阻礙要素，並加以預防或改善，避免其影響參訓者的訓練移轉成效。

整體而言，我們可檢視在訓練「之前」、「期間」和「之後」三階段，以及工作環境中，影響個人特質、訓練設計和工作環境等三要素的正向移轉與負向移轉力量，並藉由訓練移轉處遇，增加移轉促進力量，或是減少移轉阻礙力量。如此可讓正向移轉力量的總數和強度大於負向移轉力量的總數和強度，以藉此產生正向移轉的現象。

第四節 訓練移轉測量方法

此節在探討訓練評估與訓練移轉測量方法，用來形成和決定本研究所採用之資料蒐集方法的學理依據。主要分兩部分：一為訓練成效之評估；二為訓練移轉之測量。

一、訓練成效之評估

訓練移轉的議題屬於訓練效果評估其中一部分，所以必須先探討整體的訓練成效評估方法。訓練評估是訓練系統的最後一環，其落實與否和訓練的成敗息息相關。由Kirkpatrick(1987)所提出的四層次訓練評估模式是最為人所普遍接受的訓練評估方法。以下說明訓練成效評估的重要性、Kirkpatrick 訓練評估模式及其反思。

(一) 訓練成效評估的重要性

現今社會福利領域處在快速變遷的環境，為因應服務對象各種需求，社會工作者必須透過訓練，以藉此不斷地學習新的知識與技巧。而訓練成效評估可說明社會工作者接受完訓練後是否有提昇專業知能和技巧，並應用於實際的工作場域。Kirkpatrick 和 L'Allier(2004)指出，因為所有的組織處在一個動態的環境中，因此其服務目的與管理章程持續在改變。一個好的訓練方案要能反映出在這些改變中所需的新知識、技巧與態度。同時，一個好的評估方案能藉由提供持續改善的相關資料，以藉此告訴我們訓練需求滿足到什麼程度。

為了讓任何訓練處遇具有價值性，需能提供一個合理的證據證明訓練有達到其目的給利害關係人知道。這是設計評估策略之基礎。在定義上，策略(strategy)意指「為了達到特定目的的行動計畫」，也就是說，評估不能事後才來做，而是必須在訓練目的預先確立時就進行規劃(Kirkpatrick & L'Allier, 2004)。此外，評估必須能適於所尋求的目的之測量。若訓練的目的是為了達到服務對象滿意度的特定層次或是要判定一群學習者增加特定的知識或技巧的程度，其評估策略就會有所差異。瞭解如何搭配適當的評估方法以評估欲達到的目的是形成有效且具支持性結果的關鍵要素(Kirkpatrick & L'Allier, 2004)。

(二) 西方學者 Kirkpatrick 的訓練評估模式

在 Kirkpatrick 的訓練評估模式中，主要可分成四個層次。層次一是著重參訓者的反應，是傳統上在參訓者於訓練結束後進行的評估方式；層次二強調產生學習的總量，常使用前後測加以評估；層次三著重在工作情境中所移轉的行為改變之程度；層次四對參訓者所造成的影響程度，或訓練移轉的成效(Curry et al., 1994)。Kirkpatrick 訓練評估模式詳細內容分述如下(Kirkpatrick & L'Allier, 2004)：

1.反應層次之評估

若培訓人員想測量參訓者的意見、態度或感覺，應該使用此類的評估。此有時稱為參訓者滿意度層次，因為它主要仰賴訓練課程參訓者的自我評量及其滿意度層次。若培訓人員想知道的是參訓者的意見，就不應對它的使用帶有偏見。

2.學習層次之評估

在上完訓練課程後，若培訓人員想要知道參訓者是否有提昇知識、增進技巧或改變態度，就應使用此類的評估。當這些特性(態度、知識、技巧)的任何一項已變得更好，就能有效地假設學習已產生。若要測量學習產生的程度，就要先對參訓者做關於特定訓練目標的態度、知識和技巧之訓前評量。若訓練所提供的資訊對參訓者而言是全新的資訊，那就沒必要進行訓前評量，因為沒有先前的學習結果可以測量。在訓練之後，再對參訓者測驗以判定達到什麼目標即可。

3.行為層次之評估

此層次測量學習移轉到參訓者的工作上。此是在後測中測量提昇的知識、增進的技巧和轉變的態度。而這些正向的改變也必須以新行為的形式移轉到參訓者的工作上。由於參訓者可能不會馬上有機會施展他們的新知識、技巧或態度，所以應該無法在訓練後馬上評估其行為改變。例如若訓練是關於方案管理原則的課程，觀察訓練成效的最佳時機是在員工已負責管理方案的時候。若可能的話，在進行評估時盡可能取得多面向的行為觀點。為獲得此全面性的觀點，有時可使用全方位評估(360-degree evaluation)的觀察原則。全方位評估通常包含員工、管理者、下屬職員和其他知道員工行為等人的觀察，其關鍵在於發展出行為觀察與量化的方法。

4.成效層次之評估

此層次在評估訓練課程的最後結果，是最難評估的層次，因為有太多的其他因素可能促成此結果的產生。為了克服這些困難，培訓人員可能要像玩撞球遊戲一樣，「在出桿前先喊要入幾號袋」。若訓練的目的是增進服務品質、提昇處遇能力，或是要減少開支和服務對象抱怨時，確實讓利害關係人在訓練之前清楚知道訓練的目標，因為那是訓練之後要檢測的量尺。雖然此層次很難評估，但最近有許多人投入大量心力發展評估方法以證實訓練成效。

綜合上述，對訓練方案的評估主要包含四個層次(Bowers, Hitt II, Hoelt, & Dunn, 2003; Kirkpatrick & L'Allier, 2004)：(1)反應：評估中感興趣的問題為「參訓者覺得訓練方案如何？」、「參訓者喜歡訓練方案嗎？」此有時稱為「顧客滿意度」；(2)學習：評估中感興趣的問題為「參訓者學習者知識增加、技巧提昇、態度轉變的程度為何？」、「參訓者確實學到那些資訊？」；(3)行為：評估中感興趣的問題為「參訓者的工作行為改變的程度有多少？」、「參訓者所學是否移轉而造成行為改變？」；(4)成效：評估中感興趣的問題為「最後產生什麼成果？」、「在計量的尺度中可測出那些訓練方案的成果？」。

(三) 西方學者 Kirkpatrick 訓練評估模式之反思

為了指引培訓人員應用何種層次來進行評估的任務, Kirkpatrick 和 L'Allier(2004)認為有必要提出兩個關於評估層次的普遍誤解: 第一個誤解是, 每一個層次代表一種評量方法。由於許多方法可使用在每一層次, 所以最好將這些層次視為一種歸類方式。第二個誤解是, 這些層次代表一種垂直上升的價值等級。有人誤認為第四個層次比第三個層次更好, 而第一個層次是最沒價值的類型, 此也是不正確的觀念。瞭解這些層次與錯誤想法能有效幫助管理者引導其相關人員, 為組織的評量方案及其資料建立強而有力的基礎。好的評估是能做對的選擇以達到所設定的目標, 和設計出能產生預防性結果的策略。

本研究訓練移轉主要評估層次是以第三層次為主, 但也涉及其他三個層次, 接下來將針對訓練移轉測量的方法深入探討。

二、訓練移轉之測量

關於訓練移轉的測量, 涉及幾個問題, 包括何時測量、由誰來測量、以及如何測量等問題。Garavaglia (1993)指出關於訓練移轉測量之時機、執行人員與方法, 整理如下:

(一) 訓練移轉之測量時機

各個訓練者對何時測量訓練移轉有不同的意見。某些評估考核者在訓練結束後直接蒐集初始的資料, 其他有人等個一、三、或六個月後再進行測量。那些偏好在受訓後三個月時做第一次測量的人傾向於認為, 應給予參訓者足夠的時間在工作上應用新的技能, 且是在他們還沒忘記所學的期間內。總括來說, 測量初始訓練移轉的時間適合在受訓後三到十二個月內, 而六個月是最普遍的時間點。若要測量行為改變的壽命, 大部分的訓練評估考核者建議, 進一步的訓練移轉測量在六個月或一年做為間隔進行測量 (Garavaglia, 1993)。

(二) 訓練移轉之測量執行人員

許多培訓人員缺乏所需的評估考核技術、知識、和不帶偏見的觀點。一套發展未成熟或不合宜的管理評估考核工具會帶來不精確的測量。一些培訓人員忽略評估考核是因為他們沒有時間, 或因為他們缺乏高階主管的支持。所以有必要與專業評估考核人員協議研討, 以判定工作中的行為是否有所改變。負責規劃訓練課程的培訓人員應該不要涉及訓練評估考核。由未參與原始課程安排的同事或顧問來評估可能會較客觀。同樣地, 指揮課程安排的管理階層也不應參與評估考核, 因為他們傾向於認為若參訓者在訓練期間精熟一項技巧, 隨後參訓者就會準備好在工作中執行此技巧, 他們容易有偏頗的預設立場。為了節省成本, 可考慮使用機構內的培訓人員測量現存的訓練方案, 而由機構外部的專業評估考核人員測量新的訓練方案, 因為內部人員較可能帶有偏見。另外, 可讓參訓者自我評量, 而管理階層或督導可參與測量移轉的程度 (Garavaglia, 1993)。

(三) 訓練移轉之測量方法

測量訓練移轉的方法有很多種，每種測量方法需聚焦於訓練的成果，此測的通常必須是改變的行為。訓練移轉測量方法如下(Garavaglia, 1993)：

1. 督導的紀錄報告

第一個測量改變行為的方法是獲自督導的紀錄報告。督導站在絕佳的位置可提供參訓者優缺點的資料，其也能觀察記錄在工作中參訓者執行工作與任務所表現出的轉變。若要求督導提供資訊可使他們參與此過程，且他們提供的資料會較適切。督導所提供的訊息可幫助培訓人員修改訓練方案以滿足管理階層的需求。但有時督導並沒有時間或動機以完成書面紀錄報告。同樣地，紀錄報告也可能主觀多於客觀，且管理與控制一個紀錄報告系統需付出極高的成本。

2. 普查與問卷調查

另一種評估工作中行為改變的方法是進行普查與問卷調查。我們可依參訓者和督導使用不同的問卷或相同問卷；若還需要進一步評估，可試著調查參訓者的同儕。普查與問卷調查可提供來自所有參訓者與督導的不同觀點，而不花費太多的時間或金錢。但有時回收的問卷不完整或不正確；或沒有寄回來，特別是將問卷寄發給潛在的答覆者而非依個人來分發。

3. 行動或執行計畫之擬定

另一種測量移轉的方法是擬定行動或執行計畫。在完成訓練之前，參與者擬定行動計畫並影印一份給他們的督導。藉由計畫的擬定，參訓者與自己訂契約，以執行他們在受訓時所習得的技巧，並依此契約做為調查問卷依據以測量行為改變。此法也會增加移轉發生的可能性。將此契約印一份給督導，參訓者依契約內容做為改進的計畫。當參訓者達成先前訂定的目標後，再與他們另訂新的行動計畫。行動計畫類似績效契約，契約裡記錄著為達目的應由誰在何時做什麼事。但此方法很難執行及貫徹整個過程，且回覆率很低。

4. 訪談

另一種較低成本的方法為訪談參訓者與督導，用以證實一些評估之發現結果。訪談可以是個別訪談或團體訪談，面對面訪談或電訪。訪談適合不同的工作職位和部門，但它不易找到時間安排訪談。

5. 觀察法

觀察法涉及在工作中的實務情境(如實際工作情境或模擬情境中)，檢視參訓者的行為改變。此方法可使評估者在工作情境中觀察實際的行為。觀察法對重複性工作非常有效，且它可避免參訓者、督導和管理者帶入紀錄報告系統的偏見。但觀察者也會有偏見，所以觀察法需要結構性的測量工具用以避免觀察者的偏見。觀察法可能成本昂貴、耗時，且具干擾研究對象之特性，因為現場的觀察者必會出現在大眾面前。最好是參訓者不知道自己正在接受評估，觀察者可使用較不引人注目的觀測方法。

6. 自我評量和績效評價

自我評量和績效評價較少使用。然而，參訓者可在自我評量中準確與敏銳地判定他們自己所達到的水平。績效評價可提供基線以比較在工作中行為表現的改變，但評價必須是特定的、準確的，且及時更新。

此外，Garavaglia(1993)也提及，不論使用那種方法測量訓練移轉，最好也能測量沒有接受訓練的控制組之回應。此可增加評估的效度，但可行性不高。

經由上述比較各種訓練移轉測量方法之優缺點後，本研究為節省時間及經費成本，決定結合問卷調查和參訓者自我評量的方式進行訓練移轉的測量，讓參訓者自己評量在參訓後所產生的學習狀況、行為改變與工作績效。然而，使用自我評量的調查問卷會有填答者高估或低估的問題，所以研究者在設計問卷時，與相關培訓人員研討論問卷評估效度問題，並在問卷中提供簡要訓練課程相關資訊，輔助填答者準確自我評估學習狀況、行為改變與工作績效。此外，為避免回收問卷不完整或問卷沒有寄回來的問題，研究者會設計詳細的說明書，說明研究目的、填答方式及注意事項，並隨附足額的回郵信封，個別寄發給研究對象。

表二 – 3 訓練移轉測量方法之優缺點比較表

訓練移轉測量方法	優點	缺點
1.督導的紀錄報告	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 督導可提供適切資料 ◆ 可使督導參與其中 ◆ 可幫助培訓人員修改訓練方案以滿足管理階層的要求 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 有時督導沒有時間或動機 ◆ 可能較主觀 ◆ 管理紀錄報告系統成本昂貴
2.普查與問卷調查	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提供來自所有參訓者與督導的不同觀點 ◆ 不花費太多的時間或金錢 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 有時回收問卷不完整或不正確 ◆ 或問卷沒有寄回來
3.行動或執行計劃擬定	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 會增加移轉發生的可能性 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 很難執行及貫徹整個過程 ◆ 回覆率很低
4.訪談	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 成本較低 ◆ 訪談適合不同的工作職位和部門 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 不易找到時間安排訪談
5.觀察法	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 對重複性工作非常有效 ◆ 可避免參訓者、督導和管理階層的偏見 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 觀察者會有偏見 ◆ 成本昂貴 ◆ 耗時 ◆ 干擾研究對象之特性
6.自我評量和績效評價	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 自我評量使參訓者準確與敏銳地判定自己所達水平 ◆ 績效評價可提供基線以比較在工作中行為表現的改變 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 較少使用
備註： 可測量未接受訓練的控制組	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 可增加評估的效度 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 可行性不高

資料來源：研究者依 Garavaglia (1993)之說法自行整理。

第五節 小結

本章文獻探討有兩個主要目的：第一為在構思研究進行方向之際，能夠具備某種程度之學理依據；第二為以相關文獻整理的結果形塑研究之概念架構，來引導研究測量工具之發展、以及測量工作之實施。在此以表二 - 4 簡要陳列本章所探討之相關文獻主題、內容、與用意，做為本章之摘述，並以此形成本研究之概念架構。

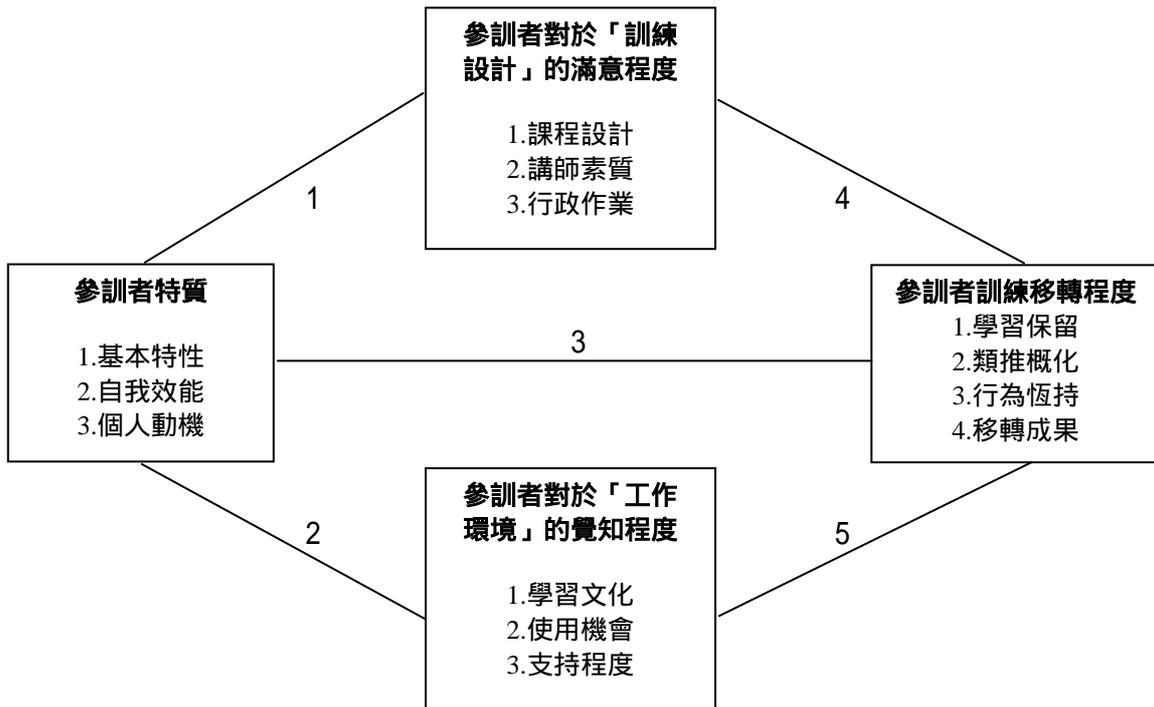
表二 - 4 相關文獻主題、內容、與用意

文獻主題	主要內容	目的與用意
兒童福利社會工作者之專業訓練	說明兒童福利社會工作者之界定，並探討教育訓練相關概念之意義，以及國內兒童福利社工人員專業訓練之概況。	用以界定本研究對象之身分，以及本研究之範疇。
移轉、學習移轉、與訓練移轉之概念	探討移轉、學習移轉、與訓練移轉等相關概念之意涵。	將本研究欲探討之概念的基本意義與內涵進行說明，以形成推演社會工作專業人員訓練移轉之基礎。
訓練移轉之理論模式與相關研究結果	以 Baldwin 和 Ford 所提出之訓練移轉模式為理論基礎，說明訓練移轉之相關因素，包括參訓者特質，及其對訓練設計要素和工作環境特性的覺知。並整理國內外訓練移轉相關研究之研究結果。	以此理論模式解釋研究問題中概念與概念間之關係，並藉此做為發展本研究架構與測量工具內容之參考。另外，瞭解各相關研究之結果，以便未來各個研究之間相互比較時，能夠有所參考。
訓練移轉測量方法	探討訓練成效評估與訓練移轉測量方法。	用來形成決定本研究所採用之資料蒐集方法的學理依據。

第三章 研究方法

第一節 研究之概念架構

透過第二章所整理的相關文獻，本研究採用了下列之概念架構，以做為設計此研究設計之依據：



圖三 - 1 研究概念架構圖

在本研究架構中，包含參訓者特質、參訓者對於「訓練設計」的滿意程度、「工作環境」的覺知程度、和參訓者訓練移轉程度等概念。在參訓者特質中，包括基本特性、自我效能和個人動機等變項；在參訓者對於「訓練設計」的滿意程度中，包括了參訓者對課程設計、講師素質和行政作業的滿意程度等構面；在參訓者對於「工作環境」的覺知程度中，包括參訓者對持續學習的文化、使用機會和支持程度的覺知等構面；參訓者訓練移轉程度中，分成學習保留、類推概化、行為恆持和移轉成果等構面。

本研究探討了關於各個變項之間的關係，包括：參訓者特質與其對於「訓練設計」的滿意程度之間的關係(連線 1)；參訓者特質與其對於「工作環境」的覺知程度之間的關係(連線 2)；參訓者特質與其訓練移轉程度之間的關係(連線 3)；參訓者對於「訓練設計」的滿意程度與其訓練移轉程度之間的關係(連線 4)；參訓者對於「工作環境」的覺知程度與其訓練移轉程度之間的關係(連線 5)。

第二節 主要之研究問題

本研究為了能找出與訓練移轉相關的因素，以藉此增進兒童福利社會工作者運用訓練所學之知識、技巧和態度的狀況，而能確保服務品質與服務對象的權益。研究者探討了訓練移轉相關因素與訓練移轉狀況之間的關係。依據前述研究目的，本研究之主要問題如下：

- (一) 瞭解兒童福利社會工作者之訓練移轉相關因素為何？包括參訓者特質、參訓者訓練滿意程度、及參訓者工作環境覺知程度等三方面。
- (二) 瞭解兒童福利社會工作者之訓練移轉狀況為何？
- (三) 探討訓練移轉相關因素與訓練移轉狀況之間的關係為何？
 1. 探討參訓者特質與其訓練滿意程度之間的關係為何？
 2. 探討參訓者特質與其工作環境覺知程度之間的關係為何？
 3. 探討參訓者特質與其訓練移轉程度之間的關係為何？
 4. 探討參訓者訓練滿意程度與其訓練移轉程度之間的關係為何？
 5. 探討參訓者工作環境覺知程度與其訓練移轉程度之間的關係為何？
- (四) 探討兒童福利社會工作者訓練移轉產生之促進與障礙要素為何？

第三節 研究環境之描述

本研究是以某民間兒童福利機構之民國 95 年進階訓練為例，所以此處針對進階訓練加以介紹。進階訓練依社會工作人員(以下簡稱社工員)能力需求決定主題，其訓練目標為增強社工員之直接服務處遇能力。每位社工員一年僅參加其中一個主題的訓練課程，不會重複參與。

民國 95 年的進階訓練分成四個訓練主題課程進行。四個訓練課程的訓練目標皆在增進第一線社會工作者的直接服務處遇能力，以協助服務對象解決其問題。在訓練內容方面，有包含知識性與理論性的課程，以及實務性與技術性的課程，有顧及理論及實務並重的原則。在訓練時數方面，四個訓練的時數皆為 20 小時。四個訓練的講師有包括大學專任教師、大學兼任講師、社福機構專業督導、社會工作師、心理諮商師、婚姻與家族治療師、精神科醫師等專業人士。在參訓對象上，皆為已參加過基本三階訓練之社工員或資深社工員；不過各個訓練中的參訓成員亦包含主任、社工督導和專員。本研究對象僅限社工員，不包含主任、社工督導和專員。在參訓人數方面，主題(一)訓練課程共有 54 人參加，參訓社工員有 42 人；主題(二)訓練課程共有 67 人參加，參訓社工員有 53 人；主題(三)訓練課程共有 50 人參加，參訓社工員有 42 人；主題(四)訓練課程共有 56 人參加，參訓社工員有 50 人。其中主題(二)的參訓人數有偏高的情況，其他三個主題的參訓人數較相近。本研究主要針對參與進階訓練的 185 位社工員進行問卷施測。

第四節 研究設計

在此節研究設計中，說明了本研究之性質、研究程序、資料收集方法、研究對象與選樣過程、主要概念之描述與其操作性定義、測量工具之發展與信效度之建立。

一、本研究之性質

本調查研究屬於解釋性研究，探討參訓者特質、參訓者訓練滿意程度、及參訓者工作環境覺知程度三者與訓參訓者練移轉程度之間的關係。主要目的在瞭解參訓者特質，及其訓練滿意度和工作環境覺知程度等三者與訓練移轉之間的關係為何，以及探討兒童福利社會工作者訓練移轉產生之促進與障礙要素。研究結果可供在社會福利機構中負責社會工作人力訓練的培訓人員日後規劃社會工作訓練方案之參考依據，以促進訓練成效與服務品質。

二、研究之程序

本研究於民國九十五年七月開始進行相關文獻資料之整理，以蒐集兒童福利社會工作者與訓練移轉相關研究文獻，藉此整理出兒童福利社會工作者訓練移轉相關概念，並依此做為架構問卷調查測量工具之原則和方向。在民國九十五年九月開始發展問卷調查之測量工具，期間徵詢指導教授、機構相關培訓人員之建議。於民國九十六年一月提交研究計畫經指導教授和口試委員加以審核，修改研究計畫和測量工具；並於民國九十六年一月透過問卷試測，針對研究問卷做因素分析與信度分析，對問卷之內容、問項加以修正、調整。目的在於增強測量工具之表面效度和專家效度。在民國九十六年二月發放調查問卷，並於三月回收調查問卷，開始進行研究資料處理。最後，於民國九十六年五月整理研究結果與研究建議，統整研究論文。

表三 - 1 研究進度表

進度	年 民國九十五年						民國九十六年						
	月	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
文獻資料蒐集		***	***	***									
測量工具發展				***	***	***	***						
研究計畫審核								***					
研究問卷試測								***					
測量工具修正									***				
研究問卷發放									***				
研究問卷回收										***			
研究資料處理											***		
研究結果整理											***	***	
研究論文統整												***	***
畢業論文審查													***

三、資料收集方法

本研究以問卷調查方式進行研究資料收集。研究者向機構取得民國九十五年所辦理的社工人員進階訓練之參訓名單，建立本研究抽樣名冊，並於民國九十六年二月發放自填式問卷，將調查問卷寄發至機構，請兒童福利社會工作者填答，並寄回研究者在東海大學的郵政信箱。

四、研究對象與選樣過程

本研究對象之選取以某機構參與民國九十五年兒童福利社會工作人員進階訓練之參訓者進行施測。研究者自機構所製作的訓練手冊中整理抽樣名冊，再針對抽樣名冊中的所有樣本寄發問卷。

五、主要概念之描述與其操作性定義

(一) 參訓者特質

1. 研究對象之基本人口特性

此為兒童福利社會工作者本身的各種人口基本特質或屬性。例如：兒童福利社會工作者的年齡、教育程度(最高學歷、主修學門)、婚姻狀況、生育狀況、家庭負擔(子女照顧、家庭經濟、家務事)、工作狀況(服務年資、職稱、工作業務、工作負荷量)，這些概念和變項之資料，是透過本研究調查問卷(以下簡稱本問卷)的【第伍部分】之各問題項目加以測量蒐集。

- (1)年齡：指研究對象的實際生理年齡，即從出生至目前的年數，係由本問卷【第伍部分】第 1 題項進行測量。
- (2)最高學歷：指研究對象目前所取得的最高學位，係由本問卷【第伍部分】第 2 題項進行測量。
- (3)主修學門：指研究對象攻讀最高學位時所屬的科系，係由本問卷【第伍部分】第 3 題項進行測量。
- (4)婚姻狀況：指研究對象目前與配偶的關係，係由本問卷【第伍部分】第 4 題項進行測量。
- (5)生育狀況：指研究對象目前是否有生育子女，係由本問卷【第伍部分】第 5 題項進行測量。
- (6)家庭負擔：主要分為子女照顧、家庭經濟、家務事等三方面的家庭負擔，以研究對象心理感受程度來代表，係由本問卷【第伍部分】第 5A、6、7 等題項進行測量。
- (7)服務年資：主要分為研究對象至今從事兒童福利社會工作的服務總年數，以及其至今在該機構的服務總年數，係由本問卷【第伍部分】第 9、10 等題項進行測量。
- (8)職稱：指研究對象目前在機構中所屬的職位名稱，係由本問卷【第伍部分】第 11 題項進行測量。
- (9)工作業務：指研究對象目前所負責的服務項目，係由本問卷【第伍部分】第 12、13 題項進行測量。
- (10)工作負荷量：指研究對象對於工作業務量的心理感受程度，係由本問卷【第伍部分】第 8 題項進行測量。

2.自我效能

自我效能定義個人相信自己有能力成功完成特定任務的信念，其包含四種經驗型態，有任務達成(成功地執行一項技巧或行為)、身心調控(學習在壓力下將個人的情緒和生理狀態保持在自我支持的狀態)、替代經驗(某人觀察到值得學習的角色模範)、口頭回饋(獲得重要他人的鼓勵和支持)。自我效能係由本問卷【第肆部分】第 1 至 11 題進行測量。其中任務達成是第 1、2、3 等題項；身心調控是第 4、5 等題項；替代經驗是第 6、7、8 等題項；口頭回饋是第 9、10、11 等題項。

3.個人動機

在個人動機方面，包括學習動機(指學習與參加訓練之強弱程度)、移轉動機(應用新學之知識、技巧和態度的強弱程度)、組織承諾(個人認同和接受組織目的和價值、願意努力工作和想要維持組織成員身份的程度)。個人動機係由本問卷【第肆部分】第 12 至 22 題進行測量。其中學習動機是第 12、13、14、15 等題項；移轉動機是第 16、17、18 等題項；組織承諾是第 19、20、21、22 等題項。

(二) 參訓者對於「訓練設計」的滿意程度

此部分主要是測量參訓者對於所參加的訓練課程的設計、講師素質與訓練行政作業的滿意程度，其中訓練課程包含課程內容、課堂練習、課堂討論、訓練手冊；講師素質包括講師專業知識水準、授課方式與教學態度等項目；訓練行政作業包含行前通知、時間、場地、住宿、餐點安排等項目。茲將概念、變項的測量簡述如下：

- 1.課程設計係由本問卷【第貳部分】第 1、2、3、4 等題項進行測量。
- 2.講師素質係由本問卷【第貳部分】第 5、6、7 等題項進行測量。
- 3.行政作業係由本問卷【第貳部分】第 8、9、10、11、12 等題項進行測量。

此外，為瞭解訓練和工作環境中的訓練移轉促進與阻礙要素，研究者於問卷試測時以開放式題項進行初步資料蒐集，正式施測時改採複選題方式進行資料蒐集，係由本問卷【第貳部分】第 13、14、15、16 等題項進行資料蒐集。還有，為蒐集參訓者對於未來訓練設計的建議，研究者以開放式題項進行資料蒐集，即為本問卷【第貳部分】第 17 題。

(三) 參訓者對於「工作環境」的覺知程度

此部分主要是測量參訓者對於所處的工作環境之覺知，其中關於「工作環境」之研究概念所指的是在參訓者的工作場所中會促使或抑制訓練所學之應用的預測與回饋要素，例如：持續學習的文化、使用機會、和在組織中的支持等。在持續學習的文化方面是指社會工作者對於學習之重要性的覺知和共同的期待。在使用機會方面，是指參訓者在工作環境中使用訓練所學之知識、技巧和態度的機會。在組織中的支持方面，包括來自主管、督導、同儕和社工助理之支持。茲將概念、變項的測量簡述如下：

- 1.持續學習的文化係由本問卷【第參部分】第 20、21、22、23 等題項進行測量。
- 2.使用機會係由本問卷【第參部分】第 24、25、26 等題項進行測量。
- 3.組織中的支持係由本問卷【第參部分】第 1 至 19 等題項進行測量。其中主管的支持是第 1、2、3、4(反向題)、5 等題項；督導的支持是第 6、7、8、9、10、11(反向題)、12 等題項；同儕的支持是第 13、14、15、16、17 等題項；下屬職員的支持是第 18、19 等題項。

(四) 參訓者訓練移轉程度

此部分主要是測量參訓者對於「訓練移轉」的自我評定，其中「訓練移轉」之研究概念所指的是參訓者對於訓練課程的學習狀況，並將訓練中所學到的知識、技巧與態度應用至工作上的情況，還有對工作績效所產生的影響。因此，本研究訓練移轉分為學習保留、類推概化、行為恆持與移轉成果。茲將概念、變項的測量簡述如下：

- 1.學習保留係由本問卷【第壹部分】第 2、3 等題項進行測量。
- 2.類推概化係由本問卷【第壹部分】第 4、5 等題項進行測量。
- 3.行為恆持係由本問卷【第壹部分】第 6、7 等題項進行測量。
- 4.移轉成果係由本問卷【第壹部分】第 8、9 等題項進行測量。

六、測量工具之發展與信效度之建立

本研究之測量工具延續本研究所採用的概念架構、欲回答之研究問題等發展出本次調查的問卷初稿，再參考指導教授、口試委員、機構相關人員之建議；同時透過問卷試測，針對研究問卷做因素分析與信度分析，對問卷之內容、問項加以修正、調整。

第五節 資料處理與分析程序

本研究選用了次數分配、百分比、獨立樣本 t 檢定、變異數分析、相關性分析等統計方法，來探討變項間之關係。以下分別介紹各要項之資料分析計劃：

一、參訓者之個人特質

(一) 研究對象基本人口特性

研究對象基本資料為人口屬性變項，包括年齡、教育程度(最高學歷、主修學門)、婚姻狀況、生育狀況、家庭負擔(子女照顧、家庭經濟、家務事)、工作狀況(服務年資、職稱、工作業務、工作負荷量)等變項。此部分變項資料是以次數分配和百分比來呈現研究對象基本屬性之概況。

(二) 研究對象之自我效能

此部分先逐題以次數分配和百分比來呈現研究對象自我效能的分佈狀況。而自我效能整體得分是由本問卷【第肆部分】第 1 至 11 等題項加總而成。其中任務達成是第 1、2、3 等題項加總而成；身心調控是第 4、5 等題項加總而成；替代經驗是第 6、7、8 等題項加總而成；口頭回饋是第 9、10、11 等題項加總而成。

(三) 研究對象之個人動機

此部分先逐題以次數分配和百分比來呈現研究對象個人動機的分佈狀況。而個人動機整體得分是由本問卷【第肆部分】第 12 至 22 等題項加總而成。其中學習動機變項得分是由本問卷【第肆部分】第 12、13、14、15 等題項加總而成；移轉動機變項得分是由本問卷【第肆部分】第 16、17、18 等題項加總而成；組織承諾變項得分是由本問卷【第肆部分】第 19、20、21、22 等題項加總而成。

二、參訓者之訓練滿意程度

此部分先逐題以次數分配和百分比來呈現研究對象訓練滿意程度的分佈狀況。而參訓者訓練滿意程度整體得分是由本問卷【第肆部分】第 1 至 12 等題項加總而成。其中訓練課程設計滿意度得分是由本問卷【第貳部分】第 1、2、3、4 等題項加總而成。講師素質滿意度得分是由本問卷【第貳部分】第 5、6、7 等題項加總而成。訓練行政作業滿意度得分是由本問卷【第貳部分】第 8、9、10、11、12 等題項加總而成。

三、參訓者之工作環境覺知程度

此部分先逐題以次數分配和百分比來呈現研究對象工作環境覺知程度的分佈狀況。而參訓者對於工作環境的覺知程度整體得分是由本問卷【第肆部分】第 1 至 26 等題項加總而成。持續學習的文化變項得分是由本問卷【第參部分】第 20、21、22、23 等題項加總而成。使用機會變項得分是由本問卷【第參部分】第 24、25、26 等題項加總而成。在組織中的支持程度方面，主管的支持變項得分是由本問卷【第參部分】第 1、2、3、4(反向題)、5 等題項加總而成；督導的支持變項得分是由本問卷【第參部分】第 6、7、8、9、10、11(反向題)、12 等題項加總而成；同儕的支持變項得分是由本問卷【第參部分】第 13、14、15、16、17 等題項加總而成；下屬職員的支持變項得分是由本問卷【第參部分】第 18、19 等題項加總而成。

四、參訓者之訓練移轉程度

此部分先逐題以次數分配和百分比來呈現研究對象訓練移轉程度的分佈狀況。而參訓者訓練移轉程度整體得分是由本問卷【第壹部分】第 2 至 9 等題項加總而成。學習保留的得分是由本問卷【第壹部分】第 2、3 等題項加總而成。類推概化的得分是由本問卷【第壹部分】第 4、5 等題項加總而成。行為恆持的得分是由本問卷【第壹部分】第 6、7 等題項加總而成。移轉成果的得分是由本問卷【第壹部分】第 8、9 等題項加總而成。

五、參訓者個人特質與其訓練滿意度之間的關係

在基本人口特性方面，將參訓者的最高學歷、主修學門、目前職稱、最主要業務、家庭負擔(子女照顧、家庭經濟、家務事)、工作負擔等變項，與其訓練滿意度做變異數分析；將參訓者的婚姻狀況、生育狀況兩變項，與其訓練滿意度做獨立樣本 t 檢定分析；將參訓者的年齡、從事兒童福利社會工作的服務總年資、在該機構的服務總年資等變項，與其訓練滿意度做相關性分析。在參訓者自我效能方面，將之與其訓練滿意度做相關性分析。在參訓者個人動機方面，將之與其訓練滿意度做相關性分析。隨後再進一步細分成四個訓練主題，重新分析各個變項之間的關係。

六、參訓者個人特質與其工作環境覺知之間的關係

在基本人口特性方面，將參訓者的最高學歷、主修學門、目前職稱、最主要業務、家庭負擔(子女照顧、家庭經濟、家務事)、工作負擔等變項，與其工作環境覺知做變異數分析；將參訓者的婚姻狀況、生育狀況兩變項，與其工作環境覺知做獨立樣本 t 檢定分析；將參訓者的年齡、從事兒童福利社會工作的服務總年資、在該機構的服務總年資等變項，與其工作環境覺知做相關性分析。在參訓者自我效能方面，將之與其工作環境覺知做相關性分析。在參訓者個人動機方面，將之與其工作環境覺知做相關性分析。隨後再進一步細分成四個訓練主題，重新分析各個變項之間的關係。

七、參訓者個人特質與其訓練移轉之間的關係

在基本人口特性方面，將參訓者的最高學歷、主修學門、目前職稱、最主要業務、家庭負擔(子女照顧、家庭經濟、家務事)、工作負擔等變項，與其訓練移轉做變異數分析；將參訓者的婚姻狀況、生育狀況兩變項，與其訓練移轉做獨立樣本 t 檢定分析；將參訓者的年齡、從事兒童福利社會工作的服務總年資、在該機構的服務總年資等變項，與其訓練移轉做相關性分析。在參訓者自我效能方面，將之與其訓練移轉做相關性分析。在參訓者個人動機方面，將之與其訓練移轉做相關性分析。隨後再進一步細分成四個訓練主題，重新分析各個變項之間的關係。

八、參訓者訓練滿意度與其訓練移轉之間的關係

將參訓者訓練滿意度與其訓練移轉做相關性分析，隨後再進一步細分成四個訓練主題，分析了兩變項之間的關係。

九、參訓者工作環境覺知與其訓練移轉之間的關係

將參訓者工作環境覺知與其訓練移轉做相關性分析，隨後再進一步細分成四個訓練主題，分析兩變項之間的關係。

十、訓練移轉促進與阻礙要素

(一) 訓練移轉促進要素

此部分藉由本問卷【第貳部分】第 13、14、15 題以複選題方式所蒐集的資料而得，研究者將填答者所選取的選項中做複選題分析，再將之加以排序，整理出在訓練進行之前、期間和之後的訓練移轉促進要素。

(二) 訓練移轉阻礙要素

此部分藉由本問卷【第貳部分】第 16 題以複選題方式所蒐集的資料而得，研究者將填答者所選取的選項中做複選題分析，再將之加以排序，整理出阻礙兒童福利社會工作者訓練移轉產生之障礙要素。

(三) 參訓者對未來訓練規劃之意見與建議

研究者依開放式題項所蒐集的資料，以條列方式整理了參訓者對未來訓練規劃之意見與建議。

最後，為顯示本研究概念/變項所代表的問項題號，方便研究者與讀者查閱，因此將本研究概念/變項與問項題號之對照整理如下表：

表三 - 2 本研究概念/變項與問項題號對照表

研究概念/變項	問項題號	測量層次	研究概念/變項	問項題號	測量層次
1.參訓者特質			(3)個人動機	【第肆部分】	
(1)基本特性	【第伍部分】		A.學習動機	12,13,14,15	等距尺度
A.年齡	1	等比尺度	B.移轉動機	16,17,18	等距尺度
B.教育程度			C.組織承諾	19,20,21,22	等距尺度
a.最高學歷	2	名義尺度			
b.主修學門	3	名義尺度	3.訓練滿意程度	【第貳部分】	
C.婚姻狀況	4	名義尺度	(1)課程設計	1,2,3,4	等距尺度
D.生育狀況	5	名義尺度	(2)講師素質	5,6,7	等距尺度
E.家庭負擔			(3)行政作業	8,9,10,11,12	等距尺度
a.子女照顧	5A	等級尺度			
b.家庭經濟	6	等級尺度	4.工作環境覺知	【第參部分】	
c.家務事	7	等級尺度	(1)學習文化	20,21,22,23	等距尺度
F.工作狀況			(2)使用機會	24,25,26	等距尺度
a.服務年資	9,10	等比尺度	(3)支持程度		
b.職稱	11	等級尺度	A.主管支持	1,2,3,4,5	等距尺度
c.主要業務	12,13	名義尺度	B.督導支持	6,7,8,9,10,11,12	等距尺度
d.工作負荷量	8	等級尺度	C.同儕支持	13,14,15,16,17	等距尺度
			D.下屬支持	18,19	等距尺度
(2)自我效能	【第肆部分】				
A.任務達成	1,2,3	等距尺度	5.訓練移轉程度	【第壹部分】	
B.身心調控	4,5	等距尺度	(1)學習保留	2,3	等距尺度
C.替代經驗	6,7,8	等距尺度	(2)類推概化	4,5	等距尺度
D.口頭回饋	9,10,11	等距尺度	(3)行為恆持	6,7	等距尺度
			(4)移轉成果	8,9	等距尺度

第四章 研究發現

本研究選擇了國內某兒童福利機構第一線兒童福利社工人員為研究對象，共計有 185 位參與訓練的社工員。本研究採全面普查的方式，共寄發 185 份研究問卷，回收 176 份，回收率為 95.1%；其中有 4 份為無效問卷，有效問卷共計 172 份。研究者將研究所獲得的資料進行統計分析，以藉此回應本研究所設定之研究問題。

第一節 參訓者之個人特質

本節主要針對參訓者個人特質加以描述，藉此瞭解參訓社工員的基本人口特性、自我效能感及個人動機。

一、研究對象之基本特性

研究者分析整體研究對象基本人口特性資料並整理成表四 - 1.1。在參訓社工員的年齡分佈上，年紀最輕的為 27 歲，年紀最大的為 55 歲，全體社會工作者的平均年齡約為 36 歲(標準差約為 6 歲)，且 31 至 40 歲之間的社會工作者人數的比例高達 64%。故整體而言，參訓社工員的年齡層分佈差異不大，集中在成人中年時期。在參訓社工員從事兒童福利社會工作服務總年資方面，年資最淺的為 4 年，年資最深的為 32 年，全體社會工作者的平均兒福社工服務年資約為 11 年(標準差約為 5 年)，且從事兒福社工服務 6 至 10 年的社會工作者人數的比例佔 49.4%。在參訓社工員於該機構的服務總年資方面，年資最淺的為 4 年，年資最深的為 32 年，全體社會工作者的平均機構服務年資約為 10 年(標準差約為 5 年)，且在機構服務 6 至 10 年的社會工作者人數的比例佔 48.3%。故整體而言，此參訓社工員是工作年資較資深的社會工作者。在參訓社工員的職稱方面，近六成的社會工作者為機構專任的社工員，有近四成的社會工作者是機構資深社工員，僅四位為約聘社工員。在參訓社工員的最高學歷方面，學歷最低為專科，最高為碩士，而取得學士的社會工作者人數比例高達 93%。故參訓社工員絕大多數都是大學畢業者。在參訓社工員最高學歷的主修學門方面，最多的是主修社會工作學門者，約有五成左右；其次是主修兒童福利學門者，約有兩成左右；再其次是主修社會學學門者，佔 14.5%。其他學門佔 12.8%。在參訓社工員的婚姻狀況方面，有六成的社會工作者已婚，近四成未婚；在已婚社工員中的生育狀況方面，有八成以上的已婚社會工作者有生育子女。

表四 – 1.1 研究對象基本人口資料表 (n = 172)

變項	類別	次數(%)	變項	類別	次數(%)
研究對象年齡			研究對象最高學歷		
	30 歲以下	30(17.4)		專科	5(2.9)
	31~40 歲	110(64.0)		學士	160(93.0)
	41~50 歲	26(15.1)		碩士	7(4.1)
	51 歲以上	6(3.5)			
兒童福利社會工作服務總年資			最高學歷的主修學門		
	5 年以下	21(12.2)		社會工作	89 (51.7)
	6~10 年	85(49.4)		兒童福利	36 (20.9)
	11~15 年	37(21.5)		社會學	25 (14.5)
	16~20 年	22(12.8)		其他學門	22 (12.8)
	21~25 年	3(1.7)	研究對象目前職稱		
	26~30 年	3(1.7)		約聘社工員	4(2.3)
	31 年以上	1(0.6)		專任社工員	100(58.1)
在該機構的服務總年資				資深社工員	68(39.5)
	5 年以下	27(15.7)	研究對象婚姻狀況		
	6~10 年	83(48.3)		已婚	109(63.4)
	11~15 年	35(20.3)		未婚	63(36.6)
	16~20 年	20(11.6)	已婚者生育狀況		
	21~25 年	3(1.7)		有子女	91(83.5)
	26~30 年	3(1.7)		無子女	18(16.5)
	31 年以上	1(0.6)			

在參訓社工員的家庭負擔感受程度方面，包括子女照顧、家庭經濟、家務事等三項。從表四 – 1.2 的資料可發現，關於子女照顧方面，有子女的社會工作者中，近七成的人覺得照顧子女的負擔有些繁重；關於家庭經濟方面，整體的社會工作者中，有五成左右的人覺得家庭經濟負擔有些繁重，而近四成的人未覺繁重；關於家務事方面，整體的社會工作者中，超過四成的人覺得家務事負擔有些繁重，而超過四成的人未覺繁重。故整體而言，絕大多數的社會工作者在家庭負擔感受程度方面傾向有些繁重與未覺繁重的心理感受程度。此外，在參訓社工員的工作負擔感受程度方面，從表四 – 1.2 中可發現，有四成左右的社會工作者覺得工作負擔有些繁重，而近四成的人覺得繁重。故大多數的社會工作者在工作負擔感受程度方面傾向有些繁重與繁重的心理感受程度。由上述研究結果可發現社工員的工作負擔比其家庭負擔來得重，機構可調整社工員的工作負荷量，以減緩此情形。

表四 – 1.2 研究對象的家庭與工作負擔感受程度之分析

項 目	負 擔 感 受 程 度			
	未覺繁重	有些繁重	繁重	非常繁重
子女照顧負擔 (n = 93)	18(19.4)	63(67.7)	11(11.8)	1(1.1)
家庭經濟負擔 (n = 172)	63(36.6)	83(48.3)	19(11.0)	7(4.1)
家務事負擔 (n = 172)	75(43.6)	75(43.6)	19(11.0)	3(1.7)
工作負荷量 (n = 172)	6(3.5)	75(43.6)	68(39.5)	23(13.4)

在參訓社工員目前負責的業務方面，由於大部分的社會工作者都負責一項以上的工作業務，因此研究者以複選題方式讓填答者圈選。從表四 – 1.3 的資料可發現，在整體的社會工作者中，有四成的人提供經濟扶助服務，有三成的人提供兒童保護服務；而各別有兩成以上的人從事收養暨監護權調查、家庭寄養服務、家庭處遇服務等工作業務。在參訓社工員最主要之業務方面，從表四 – 1.4 的資料可發現，最多者為經濟扶助服務(32.6%)，其次是家庭寄養服務(21.5%)，再其次是兒童保護服務(18.6%)。

表四 – 1.3 研究對象目前負責的業務 (n = 172) *

目前負責之業務項目	佔總人數
經濟扶助服務	40.1%
兒童保護服務	31.4%
收養暨監護權調查	26.7%
家庭寄養服務	24.4%
家庭處遇服務	23.3%
其他福利服務	75.1%

* 表示該題為複選題

表四 – 1.4 研究對象目前負責的最主要業務之次數分配表 (n = 172)

業 務 項 目	次數(%)
經濟扶助服務	56(32.6)
家庭寄養服務	37(21.5)
兒童保護服務	32(18.6)
其他福利服務	47(27.4)

二、參訓者之自我效能

在參訓者的自我效能方面，研究者自行設計五點尺度量表以藉此瞭解社會工作者的自我效能感。此一量表分成四個面向，包括任務達成、身心調控、替代經驗和口頭回饋等四層面，共計 11 個問題；各面向的題目加總所得分數越高，則表示填答者的自我效能感越高。根據表四 - 1.5 的資料顯示，有九成以上的參訓者有較高度的任務達成感，且在工作環境中能找到替代經驗；約有六成的參訓者能做好身心狀態調控，和獲得高度的口頭回饋。

故整體而言，大部分的參訓社工員屬於高自我效能的社會工作者。其中參訓社工員的任務達成和替代經驗兩種自我效能型態表現最佳，也就是說，參訓社工員較相信自己能成功地執行一項技巧或行為，也能在工作環境中做效值得學習的角色模範。而相對於任務達成和替代經驗來說，參訓社工員的身心調控和口頭回饋兩種自我效能型態表現較弱，也就是說，參訓社工員在壓力下保持良好情緒和生理狀態的能力較弱，其也較少獲得重要他人的鼓勵和支持。培訓單位可安排情緒管理與壓力抒解的課程，以藉此增進參訓社工員的身心狀態調控能力，並與參訓社工員的主任、督導、同事和服務對象等重要他人協商溝通，請他們多給予社工員鼓勵和支持。

表四 - 1.5 研究對象的自我效能之分析 (n = 172)

項 目	自 我 效 能 狀 況				
	非常 不同意	不同意	中立	同意	非常 同意
任務達成					
我相信自己有能力完成工作任務	0(0.0)	0(0.0)	3(1.7)	115(66.9)	54(31.4)
我相信只要不斷努力就能克服工作上的困難	1(0.6)	9(5.2)	10(5.8)	115(66.9)	37(21.5)
*我相信只要勤練習就能使專業技巧變得熟練	0(0.0)	1(0.6)	8(4.7)	114(66.7)	48(28.1)
身心調控					
我有壓力時也能保持自己身體的健康	4(2.3)	25(14.5)	35(20.3)	97(56.4)	11(6.4)
我有壓力時也能有效控制自己的情緒	2(1.2)	19(11.0)	34(19.8)	106(61.6)	11(6.4)
替代經驗					
我能向表現良好的同事學習仿效	0(0.0)	0(0.0)	7(4.1)	127(73.8)	38(22.1)
我能藉由他人工作經驗調整自己工作方式	0(0.0)	0(0.0)	3(1.7)	134(77.9)	35(20.3)
我能在工作中找到合適的學習榜樣	0(0.0)	0(0.0)	23(13.4)	116(67.4)	33(19.2)
口頭回饋					
我能獲得主管對我工作表現的肯定	6(3.5)	14(8.1)	51(29.7)	85(49.4)	16(9.3)
我能獲得同事對我工作表現的肯定	0(0.0)	3(1.7)	29(16.9)	113(65.7)	27(15.7)
我能獲得服務對象對我服務表現的肯定	1(0.6)	15(8.7)	115(66.9)	41(23.8)	1(0.6)

* 表示該項題項有遺漏值或是題項不適用的狀況

三、參訓者之個人動機

在參訓者的個人動機方面，研究者自行設計五點尺度量表以藉此瞭解社會工作者的個人動機狀況。此一量表分成三個面向，包括學習動機、移轉動機和組織承諾等三層面，共計 10 個問題；各面向的題目加總所得分數越高，則表示填答者的個人動機越強。根據表四 - 1.6 的資料顯示，有九成以上的參訓者有高度的學習動機、移轉動機和組織承諾。

故整體而言，絕大多數的參訓社工員有強烈的個人動機，他們願意學習新的專業知識技巧，以藉此提昇專業處遇能力，且願意嘗試將訓練所學運用到工作上。同時，他們也認為目前所從事的是有意義的工作，認同機構的服務宗旨，願意持續為機構效力。參訓社工員有強烈的學習動機、移轉動機和組織承諾，此對於他們接受訓練的學習和運用訓練所學技巧的狀況都有很大的幫助。

表四 - 1.6 研究對象的個人動機之分析 (n = 172)

項 目	個 人 動 機 狀 況				
	非常 不同意	不同意	中立	同意	非常 同意
學習動機					
我認為應該參加各種專業訓練課程	0(0.0)	2(1.2)	9(5.2)	84(48.8)	77(44.8)
我願意藉由各種專業訓練提昇專業能力	0(0.0)	0(0.0)	3(1.7)	77(44.8)	92(53.5)
我願意學習新的專業知識技巧	0(0.0)	0(0.0)	3(1.7)	74(43.0)	95(55.2)
我願意藉由在職進修以提昇專業知能	0(0.0)	1(0.6)	11(6.4)	74(43.0)	86(50.0)
移轉動機					
我願意將訓練所學應用到工作上	0(0.0)	0(0.0)	3(1.7)	95(55.2)	74(43.0)
我會想要嘗試使用新學的專業技巧	0(0.0)	0(0.0)	5(2.9)	107(62.2)	60(34.9)
*我想成為具備專業能力的社工人員	0(0.0)	0(0.0)	2(1.2)	67(39.2)	102(59.6)
組織承諾					
我認為目前所從事的是有意義的工作	0(0.0)	1(0.6)	6(3.5)	75(43.6)	90(52.3)
我願意持續為本機構效力	0(0.0)	2(1.2)	21(12.2)	100(58.1)	49(28.5)
我認同本機構之服務宗旨	0(0.0)	1(0.6)	8(4.7)	97(56.4)	66(38.4)

* 表示該項題項有遺漏值或是題項不適用的狀況

第二節 參訓者之訓練滿意程度

本研究針對某兒童福利機構進階訓練課程進行調查研究，進階訓練分成四個主題，包括家庭社會工作、特殊個案處遇、增強權能處遇和兒童問題輔導等四主題。從表四 - 2.1 的資料顯示，參與特殊個案處遇訓練課程的人數最多(30.2%)，參與家庭社會工作訓練課程的人數最少(19.8%)。整體來看，四個主題的參訓人數相差不大，各佔整體四分之一的人數比例。

表四 - 2.1 各主題參訓人數之次數分配表 (n = 172)

主題名稱	人數(%)
家庭社會工作	34(19.8)
特殊個案處遇	52(30.2)
增強權能處遇	39(22.7)
兒童問題輔導	47(27.3)

在參訓者的訓練滿意程度方面，研究者修改該兒童福利機構培訓單位自製的訓練課程評量表，製成五點尺度量表以藉此瞭解社會工作者對於訓練課程的滿意度。此一量表分成三個面向，包括課程設計、講師素質和行政作業等三層面，共計 12 個問題；各面向的題目加總所得分數越高，則表示填答者的訓練滿意度越高。根據表四 - 2.2 的資料顯示，在課程設計方面，有八成的參訓社工員對「課程內容」感到滿意，有七成以上的參訓社工員對「課堂練習」、「課堂討論」和「訓練手冊」感到滿意和非常滿意；在講師素質方面，約有八成的參訓社工員對「講師專業知識水準」、「講師授課方式」和「講師教學態度」感到滿意和非常滿意；在行政作業方面，約有八成的參訓社工員對「行前通知」、「場地安排」和「餐點安排」感到滿意和非常滿意，有七成以上的參訓社工員對「時間安排」和「住宿安排」感到滿意和非常滿意。

故整體而言，絕大多數的參訓社工員對於進階訓練課程的滿意度相當高。在課程設計方面，相對於課程內容來說，課堂練習、課堂討論和訓練手冊等滿意度較低，研究者認為此可能是由於課程進行方式多以講師講課為主，課堂練習和討論的機會較少，所以參訓社工員對此二者的滿意度較低。培訓單位日後在設計課程時可增加課堂練習和討論的機會，以藉此提昇參訓社工員對於課堂練習和討論的滿意度。另外，可能由於在訓練前編制訓練手冊的時間較匆促，且講師所給的課程資料多為初稿，因而影響訓練手冊的品質。培訓單位可與課程講師提前確認課程講綱與資料，爭取較多的編制時間，也可請專職文書編排的人員製作訓練手冊，以藉此提昇訓練手冊的品質。在講師素質方面，絕大多數的參訓社工員對此的滿意度相當高，顯示培訓單位所安排的講師能取得參訓社工員的認同與肯定。在行政作業方面，參訓社工員對於場地和餐點安排的滿意度較高，其對於行前通知、時間和住宿安排的滿意度相對較低。培訓單位可改善行前通知的方式，並詢問參訓社工員適合進行訓練的時間，還有向合作的飯店經理反應參訓社工員對於住宿的意見，以藉此提昇參訓社工員對此三者的滿意度。

表四 – 2.2 研究對象的訓練滿意度之分析 (n = 172)

項 目	訓 練 滿 意 程 度				
	非常 不滿意	不滿意	中立	滿意	非常 滿意
課程設計					
對於訓練的「課程內容」	0(0.0)	7(4.1)	23(13.4)	113(65.7)	29(16.9)
*對於訓練的「課堂練習」	0(0.0)	9(5.3)	41(24.0)	101(59.1)	20(11.7)
*對於訓練的「課堂討論」	0(0.0)	4(2.3)	43(25.1)	107(62.6)	17(9.9)
對於訓練的「訓練手冊」	0(0.0)	9(5.2)	32(18.6)	109(63.4)	22(12.8)
講師素質					
對於訓練的「講師專業知識水準」	0(0.0)	4(2.3)	25(14.5)	84(48.8)	59(34.3)
對於訓練的「講師授課方式」	0(0.0)	9(5.2)	26(15.1)	100(58.1)	37(21.5)
對於訓練的「講師教學態度」	0(0.0)	4(2.3)	15(8.7)	95(55.2)	58(33.7)
行政作業					
對於訓練的「行前通知」	0(0.0)	2(1.2)	30(17.4)	112(65.1)	28(16.3)
對於訓練的「時間安排」	0(0.0)	6(3.5)	33(19.2)	104(60.5)	29(16.9)
對於訓練的「場地安排」	0(0.0)	5(2.9)	31(18.0)	102(59.3)	34(19.8)
*對於訓練的「住宿安排」	1(0.6)	5(3.2)	36(23.4)	86(55.8)	26(16.9)
對於訓練的「餐點安排」	1(0.6)	3(1.7)	29(16.9)	97(56.4)	42(24.4)

* 表示該項題項有遺漏值或是題項不適用的狀況

第三節 參訓者對工作環境的覺知程度

在參訓者對工作環境覺知方面，研究者自製五點尺度量表以藉此瞭解社會工作者對於工作環境覺知的狀況。此一量表分成三大面向，包括學習文化、使用機會和支持程度等三個層面，而支持程度又細分成主任支持、督導支持、同儕支持和下屬支持等四方面，共計 23 個問題。在學習文化面向的題目加總所得分數越高，則表示社工員越能在所處工作環境中感受到持續的學習文化；在使用機會面向的題目加總所得分數越高，則表示填答者在工作環境中獲得越多使用訓練所學內容的機會；在支持程度面向的題目加總所得分數越高，則表示填答者在工作環境中獲得越多的支持。

在學習文化方面，根據表四 – 3.1 的資料顯示，有近六成的參訓社工員認為在讀書會中員工會踴躍於分享閱讀心得；有七成以上的參訓社工員認為員工在訓練後會向其他人分享新知，且會互相提供專業相關資訊。故整體而言，多數的參訓社工員能在工作環境中感受到持續的學習文化。然而，相對於參訓社工員在訓練後會向其他人分享新知狀況來說，主任鼓勵社工員繼續進修、社工員在讀書會中踴躍於分享心得及其互相提供社工相關資訊的狀況較弱。研究者認為可能各中心社工員在職進修的名額有限，進而影響主任對於社工員在職進修的支持；另外，可能讀書會時間不足，因而社工員較無法踴躍於分享閱讀心得；還有，可能由於社工員的工作業務繁忙，工作時多討論工作業務，較少分享其他社工相關資訊。培訓單位可與各中心主任和督導討論如何營造機構持續學習的文化，以藉此增進社工員在工作環境中持續學習新知識，並能相互分享學習成果，打造學習型組織。

表四 – 3.1 研究對象對工作環境覺知中的學習文化之分析 (n = 172)

項 目	學 習 文 化 狀 況				
	非常 不同意	不同意	中立	同意	非常 同意
學習文化					
主任會鼓勵工作人員繼續進修	4(2.3)	5(2.9)	52(30.2)	73(42.4)	38(22.1)
*在讀書會中員工會踴躍於分享閱讀心得	1(0.6)	21(12.4)	47(27.6)	81(47.6)	20(11.8)
*員工在訓練後會向其他人分享新知	2(1.2)	13(7.6)	24(14.0)	101(59.1)	31(18.1)
員工會互相提供社工相關的資訊	1(0.6)	8(4.7)	34(19.8)	111(64.5)	18(10.5)

* 表示該項題項有遺漏值或是題項不適用的狀況

在使用機會方面，根據表四 – 3.2 的資料顯示，有七成以上的參訓社工員認為在工作中有機會使用訓練所學之內容；有三成以上的參訓社工員同意主任或督導會指派參訓社工員執行與訓練所學相關的工作任務。故整體而言，多數參訓社工員在工作環境中能獲得使用訓練所學內容的機會，但主任和督導指派社工員執行與訓練所學相關工作任務的情況較不明顯，此可能是主管在人力運用上有其他的考量，所以無法立即指派相關工作任務給參訓社工員。

表四 – 3.2 研究對象對工作環境覺知中的使用機會之分析 (n = 172)

項 目	使用機會狀況				非常同意
	非常不同意	不同意	中立	同意	
使用機會					
在工作中我有機會使用訓練所學之內容	0(0.0)	4(2.3)	25(14.5)	125(72.7)	18(10.5)
*主任會指派我執行與訓練所學相關工作任務	1(0.6)	24(14.0)	71(41.5)	64(37.4)	11(6.4)
*督導會指派我執行與訓練所學相關工作任務	4(2.4)	27(16.0)	71(42.0)	60(35.5)	7(4.1)

* 表示該項題項有遺漏值或是題項不適用的狀況

在支持程度方面，根據表四 – 3.3 的資料顯示，約有七成的參訓社工員認為獲得主任的支持是處於中立偏向同意的情況；約有七成的參訓社工員認為獲得督導的支持是處於中立偏向同意的情況；約有八成的參訓社工員認為獲得同儕的支持是處於中立偏向同意的情況；約有六成的參訓社工員認為獲得社工助理的支持是處於中立偏不同意的情况。故整體而言，多數的參訓社工員認為在工作環境中能獲得中等以上的支持程度。在主任支持方面，社工員傾向於不同意主任會幫助其解答在使用訓練所學時遇到的困惑，研究者認為此可能是因為主任多偏重行政事務，社工員若有專業技術的問題，可能多傾向求助於督導而非主任。在督導支持方面，社工員傾向於不同意督導會與其討論應用新技巧的情況，研究者認為此可能是因為一些督導不清楚社工員所接受的訓練內容，或是督導因行政工作過多，因此督導無法與社工員進一步討論應用新技巧的情況。機構若能建立專業督導機制，將可改善此情形。在同儕支持方面，社工員傾向於同意在工作中能獲得同事的支持與協助，此是支持程度中最明顯的層面。在下屬支持方面，多數社工員傾向不同意能獲得社工助理的支持，研究者認為此可能是因為社工助理的教育背景多半是非社會工作領域，且各中心對於社工助理的定位與負責業務不一致也不明確，因此社工助理在配合社工員執行相關工作任務時會產生一些困難。培訓單位可針對社工助理安排相關課程，訓練其如何協助與配合社工員執行工作業務。

表四 – 3.3 研究對象對工作環境覺知中的支持程度之分析 (n = 172)

項 目	支 持 程 度				
	非常 不同意	不同意	中立	同意	非常 同意
主任支持					
主任會提供支持幫助我應用訓練所學	8(4.7)	25(14.5)	68(39.5)	49(28.5)	22(12.8)
主任會鼓勵我使用訓練所學的內容	3(1.7)	7(4.1)	43(25.0)	83(48.3)	36(20.9)
*主任允許我有額外時間參加訓練課程	5(2.9)	23(13.5)	69(40.4)	55(32.2)	19(11.1)
*主任鼓勵我使用新方法處理工作上的問題	2(1.2)	4(2.4)	44(26.0)	102(60.4)	17(10.1)
*在使用所學時若發生困難主任會幫助我解疑	11(6.4)	45(26.3)	90(52.6)	19(11.1)	6(3.5)
督導支持					
*督導會提供支持幫助我應用訓練所學	12(7.1)	36(21.2)	55(32.4)	49(28.8)	18(10.6)
*督導會鼓勵我使用訓練所學的內容	5(2.9)	18(10.6)	33(19.4)	84(49.4)	30(17.6)
*督導會支持我參加相關的訓練課程	3(1.8)	12(7.1)	46(27.1)	79(46.5)	30(17.6)
*督導知道我所參訓的內容	5(3.0)	22(13.0)	52(30.8)	73(43.2)	17(10.1)
*督導會與我討論應用新技巧的情況	12(7.1)	46(27.2)	71(42.0)	34(20.1)	6(3.6)
*督導鼓勵我使用新方法處理工作上的問題	2(1.2)	5(3.0)	53(31.4)	90(53.3)	19(11.2)
*在使用所學時若發生困難督導會幫助我解疑	10(6.0)	30(17.9)	65(38.7)	53(31.5)	10(6.0)
同儕支持					
*同事會提供支持幫助我應用訓練所學	6(3.6)	33(19.6)	57(33.9)	63(37.5)	9(5.4)
*同事會鼓勵我將訓練所學應用於工作上	3(1.8)	11(6.4)	42(24.6)	98(57.3)	17(9.9)
*同事會支持我參加訓練課程	3(1.8)	8(4.7)	51(30.0)	87(51.2)	21(12.4)
*同事會與我討論應用新技巧的情況	3(1.8)	13(7.6)	44(25.9)	97(57.1)	13(7.6)
*在使用所學時若發生困難同事會幫助我解疑	3(1.8)	15(8.8)	54(31.8)	85(50.0)	13(7.6)
下屬支持					
*社工助理會協助我將訓練所學應用於工作上	37(22.4)	57(34.5)	54(32.7)	16(9.7)	1(0.6)
*社工助理能配合我使用新方法執行任務	37(22.6)	48(29.3)	53(32.3)	25(15.2)	1(0.6)

* 表示該項題項有遺漏值或是題項不適用的狀況

第四節 參訓者之訓練移轉狀況

關於參訓者的訓練移轉方面，研究者自製五點尺度量表以藉此瞭解社會工作者訓練後的移轉情況。此一量表分成四個面向，包括學習保留、類推概化、行為恆持與移轉成果等四層面，共計 8 個問題。各面向的題目加總所得分數越高，則表示填答者訓練後的移轉情況越良好。

根據表四 - 4.1 的資料顯示，在「學習保留」層面，有八成的參訓社工員對訓練課程內容有所瞭解且覺得有所收穫；在「類推概化」層面，有七成的參訓社工員能在與訓練相似的情境中運用訓練所學內容，但只有五成的參訓社工員能在各種不同的工作情境中運用訓練所學內容；在「行為恆持」層面，有六成的參訓社工員表示有時會在訓練後嘗試運用訓練所學，有兩成的參訓社工員表示經常在訓練後嘗試運用訓練所學，有六成的參訓社工員表示有時會在訓練後持續運用訓練所學，而不到兩成的參訓社工員表示很少在訓練後持續運用訓練所學；在「移轉成果」層面，有高達九成的參訓社工員認為使用訓練所學內容對於直接服務處遇能力與解決案主問題有所幫助。上述的訓練移轉狀況與相關文獻類似，在訓練剛結束不久時，參訓者能保留較多的學習內容，也會嘗試將訓練所學的知識和技巧轉化，實際應用於工作上。然而，離訓練結束時間越久，參訓者持續運用訓練所學內容的頻率就會降低，此時可藉由進一步的訓練加以改善。

表四 - 4.1 研究對象的訓練移轉狀況之分析 (n = 172)

面 向	訓 練 移 轉 狀 況				
學習保留					
對於訓練課程內容的瞭解	不瞭解	稍有瞭解	有些瞭解	非常瞭解	
	0(0.0)	22(12.8)	109(63.4)	41(23.8)	
在訓練課程的學習所得	沒有收穫	稍有收穫	有些收穫	獲益良多	
	1(0.6)	32(18.6)	86(50.0)	53(30.8)	
類推概化					
	非常不同意	不同意	中立	同意	非常同意
在與訓練相似情境中使用訓練所學	0(0.0)	4(2.3)	39(22.7)	121(70.3)	8(4.7)
在 <u>不同</u> 工作情境中使用訓練所學	0(0.0)	8(4.7)	66(38.4)	96(55.8)	2(1.2)
行為恆持					
訓練後嘗試使用訓練所學	從 未	很 少	有 時	經 常	總 是
	1(0.6)	22(12.8)	109(63.4)	37(21.5)	3(1.7)
訓練後持續使用訓練所學	4(2.3)	31(18.0)	105(61.0)	29(16.9)	3(1.7)
移轉成果					
	非常	有些	無影響	有些	非常
	有阻礙	阻礙		幫助	有幫助
對於直接服務處遇能力的影響	0(0.0)	1(0.6)	6(3.5)	127(73.8)	38(22.1)
對於解決案主問題的影響	0(0.0)	2(1.2)	8(4.7)	144(83.7)	18(10.5)

第五節 參訓者個人特質與其訓練滿意程度之間的關係

本節內容主要是在探討參訓者個人特質與其訓練滿意度之間的關係，分別呈現參訓者基本特性、自我效能、個人動機等三項特質，與其訓練滿意度之分析。內容分述如下：

一、參訓者基本特性與其訓練滿意程度之分析

根據表四 - 5.1 的資料顯示，參訓者的「最高學歷」、「最高學歷的主修學門」、「目前職稱」和「最主要業務」各方面，與其訓練滿意度之間無顯著關連性。若再進一步細分成四個訓練主題來看，彼此之間也不具顯著關連性。

表四 - 5.1 參訓者基本特性與其訓練滿意程度之變異數分析

變項名稱	訓練滿意程度				
	整體 平均數	主題(一) 平均數	主題(二) 平均數	主題(三) 平均數	主題(四) 平均數
<u>最高學歷(整體)</u>	47.56	48.21	46.50	49.49	46.66
專科	42.80	-	40.50	43.00	45.00
學士	47.80	48.21	46.73	49.68	46.95
碩士	45.83	-	48.00	-	44.75
<i>F</i> 值	2.830	-	1.171	2.200	0.496
<u>主修學門(整體)</u>	47.56	48.21	46.50	49.49	46.66
社會學	48.74	45.75	51.43	49.80	47.00
社會工作	46.68	48.22	45.70	48.38	45.38
兒童福利	48.18	48.60	44.33	51.86	48.75
其他學門	48.38	49.17	47.20	52.00	47.63
<i>F</i> 值	1.562	0.617	2.503	1.314	1.141
<u>目前職稱(整體)</u>	47.56	48.21	46.50	49.49	46.66
約聘社工員	46.25	-	45.00	47.50	-
專任社工員	47.92	48.67	46.42	50.81	47.28
資深社工員	47.04	48.00	47.00	47.50	45.00
<i>F</i> 值	0.677	0.166	0.106	2.450	2.033
<u>最主要業務(整體)</u>	47.56	48.21	46.50	49.49	46.66
經濟扶助服務	48.75	49.46	47.14	51.23	47.17
兒童保護服務	48.15	51.00	48.50	47.60	47.00
家庭寄養服務	46.23	45.17	44.78	51.00	45.80
其他福利服務	46.70	47.29	45.27	47.75	46.64
<i>F</i> 值	2.273	2.524	0.870	1.846	0.156

在參訓者的婚姻狀況及生育狀況方面，根據表四 – 5.2 的資料顯示，不同婚姻狀況或生育狀況的參訓者在其訓練滿意度上的差異不大。若再進一步細分成四個訓練主題來看，則發現在主題(一)訓練中，不同生育狀況的已婚參訓者在訓練滿意度上有顯著差異，有子女者比無子女者對訓練的滿意度較高；然而，研究者認為此可能是無子女的人數過少($n=2$)所造成的顯著差異，因此對顯著差異的研究結果加以保留。

表四 – 5.2 參訓者基本特性與其訓練滿意程度之 t 檢定

變項名稱	訓練滿意程度				
	整體 平均數	主題(一) 平均數	主題(二) 平均數	主題(三) 平均數	主題(四) 平均數
<u>婚姻狀況</u>					
未婚	47.17	46.45	46.69	51.33	46.22
已婚	47.81	49.28	46.39	48.85	47.14
t 值	-0.761	-1.921	0.144	1.448	-0.637
<u>生育狀況</u>					
有子女	47.82	50.25	46.30	48.35	46.94
無子女	47.76	41.50	46.80	50.50	48.00
t 值	0.528	3.094**	-0.200	-1.081	-0.340

註：** $p < 0.01$

在參訓者的家庭負擔方面，根據表四 – 5.3 的資料顯示，參訓者的子女照顧、家庭經濟和家務事等三項負擔，均與訓練滿意度無顯著關連性。若再進一步細分成四個訓練主題來看，則發現在主題(二)訓練中，不同子女照顧負擔感受程度的參訓者在訓練滿意度上有顯著差異，未覺繁重者比感覺繁重者對訓練的滿意度較高。

在參訓者的工作負擔方面，根據表四 – 5.4 的資料顯示，不同工作負擔感受程度的參訓者在訓練滿意度上無顯著差異。若再進一步細分成四個訓練主題來看，也未發現參訓者工作負擔與其訓練滿意度之間的關連性。

表四 – 5.3 參訓者家庭負擔與其訓練滿意程度之變異數分析

變項名稱	訓練滿意程度				
	整體 平均數	主題(一) 平均數	主題(二) 平均數	主題(三) 平均數	主題(四) 平均數
子女照顧負擔(整體)	47.77	50.25	46.30	48.43	46.67
未覺繁重 (G1)	48.13	49.00	53.50	50.50	44.86
有些繁重 (G2)	47.90	50.00	46.33	48.00	48.33
繁重 (G3)	46.30	53.50	41.33	47.75	41.00
非常繁重 (G4)	50.00	-	-	-	50.00
<i>F</i> 值	0.435	1.479	6.276**	0.651	0.833
<i>Scheffe</i> 檢定			G1 > G3		
家庭經濟負擔(整體)	47.56	48.21	46.50	49.49	46.66
未覺繁重	47.20	47.33	46.44	49.62	46.00
有些繁重	48.12	48.93	47.00	50.27	47.21
繁重	46.71	45.67	50.00	47.17	46.29
非常繁重	46.57	50.50	41.67	50.00	50.00
<i>F</i> 值	0.650	0.912	0.864	0.665	0.352
家務事負擔(整體)	47.56	48.21	46.50	49.49	46.66
未覺繁重	47.73	47.42	47.35	50.58	46.53
有些繁重	47.03	49.00	45.74	47.86	46.57
繁重	48.89	48.25	44.67	50.56	49.00
非常繁重	48.00	48.00	48.00	-	-
<i>F</i> 值	0.701	0.287	0.378	1.570	0.242

註：** $p < 0.01$

表四 – 5.4 參訓者工作負擔與其訓練滿意程度之變異數分析

變項名稱	訓練滿意程度				
	整體 平均數	主題(一) 平均數	主題(二) 平均數	主題(三) 平均數	主題(四) 平均數
工作負擔(整體)	47.56	48.21	46.50	49.49	46.66
未覺繁重	47.67	48.00	-	52.00	41.00
有些繁重	47.52	48.79	46.00	50.91	46.21
繁重	47.39	46.78	46.65	48.88	47.07
非常繁重	48.14	49.20	48.25	46.25	48.38
<i>F</i> 值	0.117	0.550	0.253	1.530	1.407

根據表四 – 5.5 的資料顯示，在參訓者的年齡、從事兒童福利社會工作服務總年資及在該機構的服務總年資方面，均與訓練滿意度之間不具有顯著相關性。若細分成四個訓練主題來看，也未發現彼此之間的相關性。

表四 – 5.5 參訓者基本特性與其訓練滿意程度之相關分析

變項名稱	訓練滿意程度				
	整體	主題(一)	主題(二)	主題(三)	主題(四)
年齡	0.063	0.270	0.172	-0.218	0.015
兒福社工年資	-0.009	0.230	0.066	-0.247	-0.183
機構服務年資	-0.006	0.239	0.079	-0.266	-0.164

二、參訓者自我效能與其訓練滿意程度之分析

根據表四 – 5.6 的資料顯示，參訓者自我效能與其訓練滿意度之間具有顯著正相關性，即參訓者的自我效能越高則其訓練滿意度也會越高。若細分成四個訓練主題來看，在主題(二)和主題(四)兩個訓練中，參訓者自我效能與其訓練滿意度之間也具有顯著正相關性。另外，若進一步探討兩變項之子面向的關係，根據表四 – 5.7 的資料顯示，可發現自我效能中的「動作熟練」和「口頭回饋」兩面向與訓練滿意度的相關性較強，而「身心調控」和「替代經驗」兩面向與訓練滿意度的相關性較弱。在子面向的相關分析中可發現，社工員在動作熟練度越高，其對課程設計與行政作業的滿意度會越高；社工員對於身心狀態的調控越好，其對行政作業的滿意度會越高；社工員獲得越多的口頭回饋，其對課程設計、講師素質與行政作業的滿意度會越高。

表四 – 5.6 參訓者自我效能與其訓練滿意程度之相關分析

變項名稱	訓練滿意程度				
	整體	主題(一)	主題(二)	主題(三)	主題(四)
自我效能	0.277**	0.100	0.391**	0.068	0.331*

註：* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

表四 – 5.7 參訓者自我效能與其訓練滿意度子面向之相關分析

變項名稱	訓練滿意程度		
	課程設計	講師素質	行政作業
動作熟練	0.224**	0.143	0.202*
自我身心調控	0.137	-0.004	0.162*
效能替代經驗	0.089	0.146	0.080
口頭回饋	0.218**	0.199**	0.175*

註：* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

三、參訓者個人動機與其訓練滿意程度之分析

根據表四 – 5.8 的資料顯示，參訓者個人動機與其訓練滿意度之間具有顯著正相關性，即參訓者的個人動機越強則其訓練滿意度也會越高。若細分成四個訓練主題來看，在主題(一)、主題(二)和主題(四)兩個訓練中，參訓者自我效能與其訓練滿意度之間也具有顯著正相關性。若進一步探討兩變項之子面向的關係，根據表四 – 5.9 的資料顯示，可發現個人動機中的「學習動機」和「組織承諾」兩面向與訓練滿意度子面向有顯著正相關，而「移轉動機」則否。在子面向的相關分析中可發現，社工員的學習動機越強烈，其對課程設計、講師素質或行政作業的滿意度也會越高；社工員的組織承諾越高，其對課程設計或行政作業的滿意度也會越高。

表四 – 5.8 參訓者個人動機與其訓練滿意程度之相關分析

變項名稱	訓練滿意程度				
	整體	主題(一)	主題(二)	主題(三)	主題(四)
個人動機	0.298***	0.377*	0.302*	0.221	0.356*

註：* $p < 0.05$ *** $p < 0.001$

表四 – 5.9 參訓者個人動機與其訓練滿意度子面向之相關分析

變項名稱	訓練滿意程度			
	課程設計	講師素質	行政作業	
個人動機	學習動機	0.182*	0.161*	0.217**
	移轉動機	0.096	0.150	0.148
	組織承諾	0.270***	0.143	0.268**

註：* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

綜合以上所述，根據表四 – 5.10 的資料顯示，參訓者個人特質中的基本特性與訓練滿意度之間的關連性較不明顯，僅參訓者的「生育狀況」和「子女照顧負擔」兩項特性，與訓練滿意度具有關連性。而參訓者的自我效能感及個人動機兩項特質，均與其訓練滿意度之間具有顯著正相關性。

表四 – 5.10 參訓者個人特質與其訓練滿意程度之間的關係摘要表

變項名稱	訓練滿意程度				
	整體	主題(一)	主題(二)	主題(三)	主題(四)
1.基本特性					
最高學歷					
主修學門					
目前職稱					
最主要業務					
婚姻狀況					
生育狀況		*			
子女照顧負擔			*		
家庭經濟負擔					
家務事負擔					
工作負擔					
年齡					
兒福社工年資					
機構服務年資					
2.自我效能	+		+		+
3.個人動機	+	+	+		+

註：1. * 表示兩變項間具有顯著關連性。

2. + 表示兩變項間具有顯著正相關性。

第六節 參訓者個人特質與其工作環境覺知之間的關係

本節內容主要是在探討參訓者個人特質與其工作環境覺知之間的關係，分別呈現參訓者基本特性、自我效能、個人動機等三項特質，與其工作環境覺知之分析。內容分述如下：

一、參訓者基本特性與其工作環境覺知之分析

根據表四 - 6.1 的資料顯示，參訓者的「最高學歷」、「最高學歷的主修學門」、「目前職稱」和「最主要業務」各方面，與其工作環境覺知之間無顯著關連性。若再進一步細分成四個訓練主題來看，在主題(一)訓練中，雖發現不同主修學門的參訓者對於工作環境覺知有顯著差異，但以 *Scheffe* 檢定法做事後比較的結果則發現組別差異未達顯著。

表四 - 6.1 參訓者基本特性與其工作環境覺知之變異數分析

變項名稱	工 作 環 境 覺 知				
	整體 平均數	主題(一) 平均數	主題(二) 平均數	主題(三) 平均數	主題(四) 平均數
<u>最高學歷(整體)</u>	88.39	90.03	91.67	87.57	84.38
專科	89.60	-	87.50	77.00	98.00
學士	88.77	90.03	91.79	87.88	85.06
碩士	76.20	-	95.00	-	71.50
<i>F</i> 值	1.899	-	0.111	0.394	3.223
<u>主修學門(整體)</u>	88.39	90.03	91.67	87.57	84.38
社會學	91.08	92.80	101.13	88.40	80.29
社會工作	89.03	97.30	89.15	85.19	88.77
兒童福利	86.34	84.30	93.67	89.14	79.17
其他學門	85.11	84.20	86.75	105.00	79.14
<i>F</i> 值	0.854	3.407*	1.759	0.858	1.744
<i>Scheffe</i> 檢定		組別差異 未達顯著			
<u>目前職稱(整體)</u>	88.39	90.03	91.67	87.57	84.38
約聘社工員	90.50	-	-	90.50	-
專任社工員	87.97	89.00	89.48	88.75	85.45
資深社工員	88.95	90.55	96.50	85.31	82.00
<i>F</i> 值	0.105	0.119	2.441	0.185	0.585
<u>最主要業務(整體)</u>	88.39	90.03	91.67	87.57	84.38
經濟扶助服務	89.08	92.08	89.00	89.50	85.45
兒童保護服務	90.13	83.00	99.09	83.67	87.13
家庭寄養服務	89.41	91.14	90.55	93.17	84.70
其他福利服務	85.18	90.50	88.00	84.55	81.54
<i>F</i> 值	0.875	0.769	1.425	0.471	0.314

註：* $p < 0.05$

在參訓者的婚姻狀況及生育狀況方面，根據表四 – 6.2 的資料顯示，不同婚姻狀況或生育狀況的參訓者在其工作環境覺知上的差異不大。若再進一步細分成四個訓練主題來看，也未發現彼此之間的關連性。

表四 – 6.2 參訓者基本特性與其工作環境覺知之 t 檢定

變項名稱	工 作 環 境 覺 知				
	整體 平均數	主題(一) 平均數	主題(二) 平均數	主題(三) 平均數	主題(四) 平均數
<u>婚姻狀況</u>					
未婚	89.72	93.33	94.08	88.75	85.33
已婚	87.65	87.83	90.69	87.22	83.43
t 值	0.851	1.309	0.723	0.221	0.455
<u>生育狀況</u>					
有子女	87.16	88.94	89.30	87.23	82.00
無子女	90.19	79.00	98.20	87.20	89.50
t 值	-0.704	1.245	-1.229	0.003	-0.805

在參訓者的家庭負擔方面，根據表四 – 6.3 的資料顯示，參訓者的家庭經濟負擔與其工作環境覺知之間具有顯著關連性，感覺負擔輕者比負擔重者傾向於有較高的工作環境覺知程度。而參訓者的子女照顧和家務事兩項負擔，均與其工作環境覺知無顯著關連性。若再進一步細分成四個訓練主題來看，則發現在主題(三)訓練中，參訓者的家庭經濟負擔與其工作環境覺知之間具有顯著關連性，但由於有組別之個數低於 2 而無法做事後檢定；在主題(二)訓練中，參訓者的家務事負擔與其工作環境覺知之間具有顯著關連性，但由於有組別之個數低於 2 而無法做事後檢定。

在參訓者的工作負擔方面，根據表四 – 6.4 的資料顯示，不同工作負擔感受程度的參訓者在其工作環境覺知上無顯著差異。若再進一步細分成四個訓練主題來看，則發現在主題(四)訓練中，參訓者工作負擔與其工作環境覺知之間具有顯著關連性，感覺工作負擔「有些繁重」、「繁重」和「非常繁重」三者均比「未覺繁重」者傾向於有較高的工作環境覺知程度。

表四 – 6.3 參訓者家庭負擔與其工作環境覺知之變異數分析

變項名稱	工 作 環 境 覺 知				
	整體 平均數	主題(一) 平均數	主題(二) 平均數	主題(三) 平均數	主題(四) 平均數
<u>子女照顧負擔(整體)</u>	87.06	88.94	89.30	86.78	82.39
未覺繁重	84.65	87.00	90.00	90.00	78.71
有些繁重	89.11	90.50	90.55	86.63	88.38
繁重	81.00	85.00	74.50	85.00	75.50
非常繁重	74.00	-	-	-	74.00
<i>F</i> 值	1.178	0.306	1.047	0.054	0.669
<u>家庭經濟負擔(整體)</u>	88.39	90.03	91.67	87.57	84.38
未覺繁重 (G1)	89.85	95.50	95.47	89.15	81.63
有些繁重 (G2)	89.40	88.93	90.96	87.57	88.78
繁重 (G3)	86.29	85.33	-	92.14	80.86
非常繁重 (G4)	68.50	78.00	73.00	35.00	74.00
<i>F</i> 值	4.588**	1.880	2.462	4.469*	1.247
<i>Scheffe</i> 檢定	G1 > G4 G2 > G4			有組別個 數低於 2	
<u>家務事負擔(整體)</u>	88.39	90.03	91.67	87.57	84.38
未覺繁重	89.73	94.50	93.04	89.80	81.65
有些繁重	88.81	89.38	90.56	89.13	86.82
繁重	81.39	84.25	70.50	82.33	82.00
非常繁重	94.50	68.00	121.00	-	-
<i>F</i> 值	1.783	2.573	3.554*	0.570	0.751
<i>Scheffe</i> 檢定			有組別個 數低於 2		

註：* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

表四 – 6.4 參訓者工作負擔與其工作環境覺知之變異數分析

變項名稱	工 作 環 境 覺 知				
	整體 平均數	主題(一) 平均數	主題(二) 平均數	主題(三) 平均數	主題(四) 平均數
工作負擔(整體)	88.39	90.03	91.67	87.57	84.38
未覺繁重 (G1)	75.60	-	-	92.00	51.00
有些繁重 (G2)	89.22	90.50	91.48	84.50	88.00
繁重 (G3)	89.76	91.78	92.10	87.83	87.60
非常繁重 (G4)	84.60	85.40	90.00	90.75	79.00
<i>F</i> 值	2.101	0.513	0.031	0.211	7.864***
<i>Scheffe</i> 檢定					G2 > G1 G3 > G1 G4 > G1

註：*** $p < 0.01$

根據表四 – 6.5 的資料顯示，在參訓者的年齡、從事兒童福利社會工作服務總年資及在該機構的服務總年資方面，均與其工作環境覺知之間呈現顯著負相關的關係。也就是說，在參訓者年紀越大，其工作環境覺知程度越低；參訓者從事兒童福利社會工作的服務年資越久，其工作環境覺知程度越低；參訓者在該機構的服務年資越久，其工作環境覺知程度越低。若細分成四個訓練主題來看，在主題(三)訓練中，也發現參訓者的年齡、從事兒童福利社會工作服務總年資及在該機構的服務總年資等三項特質，均與其工作環境覺知之間呈現顯著負相關的關係；在主題(四)訓練中，發現參訓者在該機構的服務總年資與其工作環境覺知之間呈現顯著負相關的關係。

表四 – 6.5 參訓者基本特性與其工作環境覺知之相關分析

變項名稱	工 作 環 境 覺 知				
	整 體	主題(一)	主題(二)	主題(三)	主題(四)
年齡	-0.184*	-0.015	-0.087	-0.360*	-0.253
兒福社工年資	-0.253**	-0.023	-0.109	-0.514**	-0.299
機構服務年資	-0.254**	-0.010	-0.125	-0.508**	-0.316*

註：* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

二、參訓者自我效能與其工作環境覺知之分析

根據表四 – 6.6 的資料顯示，參訓者的自我效能與其工作環境覺知之間呈現顯著正相關的關係，即參訓者的自我效能越高，其工作環境覺知程度越高。若細分成四個訓練主題來看，在主題(二)和主題(三)的訓練中，也發現參訓者的自我效能與其工作環境覺知之間呈現顯著正相關的關係。另外，若進一步探討兩變項之子面向的關係，根據表四 – 6.7 的資料顯示，自我效能中的「動作熟練」、「替代經驗」與「口頭回饋」等層面均與工作環境覺知各層面呈現顯著正相關，而「身心調控」層面則與工作環境覺知各層面無顯著相關性。從表中可發現，社工員的動作熟練度越高，其工作環境覺知各層面會越高；社工員的替代經驗越多，其工作環境覺知各層面會越高；社工員獲得越多的口頭回饋，其工作環境覺知各層面會越高。

表四 – 6.6 參訓者自我效能與其工作環境覺知之相關分析

變項名稱	工作環境覺知				
	整體	主題(一)	主題(二)	主題(三)	主題(四)
自我效能	0.422***	0.264	0.543***	0.427*	0.274

註：* $p < 0.05$ *** $p < 0.001$

表四 – 6.7 參訓者自我效能與其工作環境覺知子面向之相關分析

變項名稱	工作環境覺知		
	學習文化	使用機會	支持程度
動作熟練	0.337***	0.303***	0.395***
自我效能	0.110	0.071	-0.012
身心調控	0.269***	0.216**	0.336***
替代經驗	0.310***	0.309***	0.367***
口頭回饋			

註：* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

三、參訓者個人動機與其工作環境覺知之分析

根據表四 – 6.8 的資料顯示，參訓者的個人動機與其工作環境覺知之間呈現顯著正相關的關係，即參訓者的個人動機越強，其工作環境覺知程度越高。若細分成四個訓練主題來看，在主題(二)的訓練中，也發現參訓者的個人動機與其工作環境覺知之間呈現顯著正相關的關係。另外，若進一步探討兩變項之子面向的關係，根據表四 – 6.9 的資料顯示，個人動機中的「移轉動機」和「組織承諾」兩面向與工作環境覺知有顯著正相關，「學習動機」則否。從表中可發現，社工員的移轉動機越強烈，其在工作環境中使用訓練所學的機會就越多，且其所獲得的支持程度也會越高；社工員的組織承諾越高，其越能感受到強烈的學習文化，獲得使用訓練所學的機會越多，所獲得的支持程度也會越高。

表四 – 6.8 參訓者個人動機與其工作環境覺知之相關分析

變項名稱	工 作 環 境 覺 知				
	整 體	主題(一)	主題(二)	主題(三)	主題(四)
個人動機	0.239**	0.184	0.376*	0.015	0.281

註：* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

表四 – 6.9 參訓者個人動機與其工作環境覺知子面向之相關分析

變項名稱	工 作 環 境 覺 知			
	學習文化	使用機會	支持程度	
個人 動機	學習動機	0.123	0.113	0.125
	移轉動機	0.143	0.214**	0.170*
	組織承諾	0.323***	0.208**	0.270**

註：* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

綜合以上所述，根據表四 – 6.10 的資料顯示，參訓者個人特質與其工作環境覺知之間具有一些關連性和相關性，整體來看，參訓者的「家庭經濟負擔」與其工作環境覺知之間具有顯著關連性；而參訓者的「年齡」、「兒福社工年資」和「機構服務年資」等基本特性，均與其工作環境覺知之間呈現顯著負相關的關係。在主題(一)訓練中，參訓者的「主修學門」與其工作環境覺知之間具有顯著關連性。在主題(二)訓練中，參訓者的「家務事負擔」與其工作環境覺知之間具有顯著關連性。在主題(三)訓練中，參訓者的「家庭經濟負擔」與其工作環境覺知之間具有顯著關連性；參訓者的「年齡」、「兒福社工年資」和「機構服務年資」等基本特性，均與其工作環境覺知之間呈現顯著負相關的關係。在主題(四)訓練中，參訓者的「工作負擔」與其工作環境覺知之間具有顯著關連性；參訓者的「機構服務年資」與其工作環境覺知之間呈現顯著負相關的關係。而參訓者的自我效能及個人動機兩項特質，均與其工作環境覺知之間具有顯著正相關性。

表四 – 6.10 參訓者個人特質與其工作環境覺知之間的關係摘要表

變項名稱	工作環境覺知				
	整體	主題(一)	主題(二)	主題(三)	主題(四)
1.基本特性					
最高學歷					
主修學門		*			
目前職稱					
最主要業務					
婚姻狀況					
生育狀況					
子女照顧負擔					
家庭經濟負擔	*			*	
家務事負擔			*		
工作負擔					*
年齡	-			-	
兒福社工年資	-			-	
機構服務年資	-			-	-
2.自我效能	+		+	+	
3.個人動機	+		+		

註：1. * 表示兩變項間具有顯著關連性。

2. + 表示兩變項間具有顯著正相關性。

3. - 表示兩變項間具有顯著負相關性。

第七節 參訓者個人特質與其訓練移轉狀況之間的關係

本節內容主要是在探討參訓者個人特質與其訓練移轉狀況之間的關係，分別呈現參訓者基本特性、自我效能、個人動機等三項特質，與其訓練移轉之分析。內容分述如下：

一、參訓者基本特性與其訓練移轉狀況之分析

根據表四 - 7.1 的資料顯示，參訓者的「最高學歷」、「最高學歷的主修學門」、「目前職稱」和「最主要業務」各方面，與其訓練移轉狀況之間無顯著關連性。若再進一步細分成四個訓練主題來看，在主題(二)訓練中，發現不同主修學門的參訓者在其訓練移轉狀況上有顯著差異，主修社會學學門者的訓練移轉狀況優於主修社會工作學門者。

表四 - 7.1 參訓者基本特性與其訓練移轉狀況之變異數分析

變項名稱	訓練移轉狀況				
	整體 平均數	主題(一) 平均數	主題(二) 平均數	主題(三) 平均數	主題(四) 平均數
<u>最高學歷(整體)</u>	0.0000	1.0343	-1.3162	0.8491	0.0034
專科	-4.3992	-	-6.8605	-7.8894	-0.1929
學士	0.1040	1.0343	-1.2027	1.0791	-0.0731
碩士	0.7641	-	0.6015	-	0.8860
<i>F</i> 值	1.911	-	1.055	3.442	0.098
<u>主修學門(整體)</u>	0.0000	1.0343	-1.3162	0.8491	0.0034
社會學 (G1)	2.3125	0.9661	4.3395	3.0894	0.4028
社會工作 (G2)	-0.8635	1.2167	-3.1265	0.3435	-0.3761
兒童福利 (G3)	0.1225	0.5863	-0.9191	0.4675	0.3117
其他學門 (G4)	0.6648	1.5480	-0.7029	2.8419	0.4839
<i>F</i> 值	2.660	0.042	4.005*	0.534	0.134
<i>Scheffe</i> 檢定			G1 > G2		
<u>目前職稱(整體)</u>	0.0000	1.0343	-1.3162	0.8491	0.0034
約聘社工員	-1.4751	-	-7.2188	4.2686	-
專任社工員	0.0380	3.2861	-1.6087	0.7446	0.1282
資深社工員	0.0309	-0.0426	-0.0539	0.5464	-0.3230
<i>F</i> 值	0.163	2.829	1.459	0.502	0.111
<u>最主要業務(整體)</u>	0.0000	1.0343	-1.3162	0.8491	0.0034
經濟扶助服務	0.3667	2.0227	-1.4364	0.4904	0.6946
兒童保護服務	0.2239	2.5779	0.1045	0.6919	-1.4044
家庭寄養服務	-1.1148	-0.6781	-2.2457	1.0808	-1.4670
其他福利服務	0.2882	-0.0879	-1.8429	1.2010	1.3776
<i>F</i> 值	0.722	0.604	0.363	0.049	1.553

註：* $p < 0.05$

在參訓者的婚姻狀況及生育狀況方面，根據表四 – 7.2 的資料顯示，不同婚姻狀況或生育狀況的參訓者在其訓練移轉狀況上的差異不大。若再進一步細分成四個訓練主題來看，也未發現兩者之間的關連性。

表四 – 7.2 參訓者基本特性與其訓練移轉狀況之 *t* 檢定

變項名稱	訓練移轉狀況				
	整體 平均數	主題(一) 平均數	主題(二) 平均數	主題(三) 平均數	主題(四) 平均數
<u>婚姻狀況</u>					
未婚	0.3967	2.9944	-2.0464	1.5845	0.1566
已婚	-0.2293	-0.3377	-0.9615	0.6285	-0.1434
<i>t</i> 值	0.759	1.780	-0.619	0.506	0.248
<u>生育狀況</u>					
有子女	-0.5786	-0.7827	-1.3216	0.1884	-0.2378
無子女	1.5364	3.6670	0.7793	2.3888	0.3284
<i>t</i> 值	-1.637	-0.446	-0.811	-1.085	-0.276

在參訓者的家庭負擔方面，根據表四 – 7.3 的資料顯示，參訓者的子女照顧、家庭經濟和家務事等三項負擔，均與其訓練移轉狀況無顯著關連性。若再進一步細分成四個訓練主題來看，也未發現參訓者家庭負擔與其訓練移轉狀況之間的關連性。

在參訓者的工作負擔方面，根據表四 – 7.4 的資料顯示，不同工作負擔感受程度的參訓者在其訓練移轉狀況上無顯著差異。若再進一步細分成四個訓練主題來看，也未發現參訓者工作負擔與其訓練移轉狀況之間的關連性。

根據表四 – 7.5 的資料顯示，在參訓者的年齡、從事兒童福利社會工作服務總年資及在該機構的服務總年資方面，均與其訓練移轉狀況之間不具有顯著相關性。若細分成四個訓練主題來看，也未發現彼此之間的相關性。

表四 – 7.3 參訓者家庭負擔與其訓練移轉狀況之變異數分析

變項名稱	訓練移轉狀況				
	整體 平均數	主題(一) 平均數	主題(二) 平均數	主題(三) 平均數	主題(四) 平均數
子女照顧負擔(整體)	-0.6770	-0.7827	-1.3216	0.0687	-0.5840
未覺繁重	0.3969	-4.4803	2.9917	0.5539	1.9821
有些繁重	-0.9403	-0.4506	-1.2926	0.0491	-2.2671
繁重	-1.1396	4.6199	-5.8579	-0.3332	-1.4345
非常繁重	1.6692	-	-	-	1.6692
<i>F</i> 值	0.440	2.417	1.843	0.036	1.925
家庭經濟負擔(整體)	0.0000	1.0343	-1.3162	0.8491	0.0034
未覺繁重	0.1699	-0.2225	-0.9105	0.5743	1.2572
有些繁重	0.1011	0.9730	-0.9597	1.8329	-0.3674
繁重	-0.7836	4.4984	-	-0.4588	-1.8958
非常繁重	-0.6007	-	-5.8157	-1.6139	1.6692
<i>F</i> 值	0.204	1.337	1.277	0.456	1.228
家務事負擔(整體)	0.0000	1.0343	-1.3162	0.8491	0.0034
未覺繁重	0.4821	0.5664	-0.0979	1.1389	0.7857
有些繁重	-0.0637	1.7172	-2.1301	1.6114	-0.4758
繁重	-2.0967	0.7563	-6.0286	-1.0094	-0.9585
非常繁重	2.8207	-	-2.5555	-	-
<i>F</i> 值	1.553	0.153	1.194	0.861	0.586

表四 – 7.4 參訓者工作負擔與其訓練移轉狀況之變異數分析

變項名稱	訓練移轉狀況				
	整體 平均數	主題(一) 平均數	主題(二) 平均數	主題(三) 平均數	主題(四) 平均數
工作負擔(整體)	0.0000	1.0343	-1.3162	0.8491	0.0034
未覺繁重	1.1656	4.8683	-	0.2639	0.6667
有些繁重	0.4658	1.0703	-0.7422	0.8993	1.0897
繁重	-1.0961	0.2571	-2.2201	-0.2163	-1.3030
非常繁重	1.4176	1.6924	0.0867	4.9051	-0.1021
<i>F</i> 值	1.902	0.231	0.516	1.481	1.063

表四 – 7.5 參訓者基本特性與其訓練移轉狀況之相關分析

變項名稱	訓練移轉狀況				
	整 體	主題(一)	主題(二)	主題(三)	主題(四)
年齡	-0.092	-0.171	-0.052	-0.236	0.035
兒福社工年資	-0.083	-0.179	-0.078	-0.176	-0.035
機構服務年資	-0.083	-0.183	-0.046	-0.201	-0.028

二、參訓者自我效能與其訓練移轉狀況之分析

根據表四 - 7.6 的資料顯示，參訓者自我效能與其訓練移轉狀況之間呈現顯著正相關的關係，即參訓者的自我效能越高則其訓練移轉狀況也會越佳。若細分成四個訓練主題來看，在主題(二)、主題(三)和主題(四)等三個訓練中，也發現參訓者自我效能與其訓練移轉狀況之間具有顯著正相關性。另外，若進一步探討兩變項之子面向的關係，根據表四 - 7.7 的資料顯示，自我效能中的動作熟練度與訓練移轉中的類推概化層面呈現顯著正相關，此表示社工員的動作熟練度越高，其類推狀況越佳。自我效能中的替代經驗與訓練移轉中的類推概化層面呈現顯著正相關，此表示社工員的替代經驗越多，其類推狀況越佳。自我效能中的口頭回饋與訓練移轉中的學習保留和類推概化層面呈現顯著正相關，此表示社工員的口頭回饋越多，其學習和類推狀況越佳。而自我效能中的身心調控層面則與訓練移轉各層面無顯著的相關性。

表四 - 7.6 參訓者自我效能與其訓練移轉狀況之相關分析

變項名稱	訓練移轉狀況				
	整體	主題(一)	主題(二)	主題(三)	主題(四)
自我效能	0.232**	-0.243	0.329*	0.382*	0.353*

註：* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

表四 - 7.7 參訓者自我效能與其訓練移轉狀況子面向之相關分析

變項名稱	訓練移轉狀況			
	學習保留	類推概化	行為恆持	移轉成果
動作熟練	0.066	0.173*	0.072	0.128
自我身心調控	-0.001	0.090	0.038	0.058
效能替代經驗	0.111	0.158*	0.031	0.139
口頭回饋	0.188*	0.310***	0.081	0.117

註：* $p < 0.05$ *** $p < 0.001$

三、參訓者個人動機與其訓練移轉狀況之分析

根據表四 - 7.8 的資料顯示，參訓者個人動機與其訓練移轉狀況之間呈現顯著正相關的關係，即參訓者的個人動機越強則其訓練移轉狀況也會越佳。若細分成四個訓練主題來看，在主題(二)和主題(三)兩個訓練中，也發現參訓者個人動機與其訓練移轉狀況之間具有顯著正相關性。另外，若進一步探討兩變項之子面向的關係，根據表四 - 7.9 的資料顯示，個人動機中的學習動機與訓練移轉中的學習與類推層面呈顯著正相關，此表示社工員的學習動機越強烈，其學習與類推狀況越佳；個人動機中的移轉動機與訓練移轉中的學習與類推層面呈顯著正相關，此表示社工員的移轉動機越強烈，其學習與類推狀況越佳；個人動機中的組織承諾與訓練移轉中的類推層面呈顯著正相關，此表示社工員的組織承諾越高，其類推狀況越佳。

表四 – 7.8 參訓者個人動機與其訓練移轉狀況之相關分析

變項名稱	訓練移轉狀況				
	整體	主題(一)	主題(二)	主題(三)	主題(四)
個人動機	0.188*	-0.249	0.298*	0.389*	0.206

註：* $p < 0.05$

表四 – 7.9 參訓者個人動機與其訓練移轉狀況子面向之相關分析

變項名稱		訓練移轉狀況			
		學習保留	類推概化	行為恆持	移轉成果
個人動機	學習動機	0.222**	0.166*	0.057	0.104
	移轉動機	0.154*	0.164*	0.087	0.067
	組織承諾	-0.031	0.173*	0.117	0.105

註：* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

綜合以上所述，根據表四 – 7.10 的資料顯示，參訓者個人特質中的基本特質與其訓練移轉狀況之間的關連性很不明顯，僅參訓者的「主修學門」(主題二)與其訓練移轉狀況之間具有關連性。而參訓者的自我效能及個人動機兩項特質，均與其訓練移轉狀況之間具有顯著正相關性，此研究結果與文獻相吻合。

表四 – 7.10 參訓者個人特質與其訓練移轉狀況之間的關係摘要表

變項名稱	訓練移轉狀況				
	整體	主題(一)	主題(二)	主題(三)	主題(四)
1.基本特性					
最高學歷					
主修學門			*		
目前職稱					
最主要業務					
婚姻狀況					
生育狀況					
子女照顧負擔					
家庭經濟負擔					
家務事負擔					
工作負擔					
年齡					
兒福社工年資					
機構服務年資					
2.自我效能	+		+	+	+
3.個人動機	+		+	+	

註：1.*表示兩變項間具有顯著關連性；2.+表示兩變項間具有顯著正相關性。

第八節 參訓者訓練滿意度與其訓練移轉狀況之間的關係

根據表四 – 8.1 的資料顯示，參訓者訓練滿意度與其訓練移轉之間呈現顯著正相關的關係，即參訓者對訓練滿意度越高則其訓練移轉狀況越良好。若細分成四個訓練主題來看，在主題(二)訓練中，參訓者訓練滿意度與其訓練移轉之間也呈現顯著正相關的關係，且其相關性強度高於整體的分析；但在其他三個主題訓練中則未發現兩者的相關性。另外，若進一步探討兩變項之子面向的關係，根據表四 – 8.2 的資料顯示，訓練滿意度中的「課程設計」面向與訓練移轉各面向皆呈現顯著正相關，此表示社工員對於訓練課程設計的滿意度越高，其訓練移轉狀況越佳。訓練滿意度中的「講師素質」面向也與訓練移轉各面向皆呈現顯著正相關，此表示社工員對於訓練講師水準的滿意度越高，其訓練移轉狀況越佳。然而，訓練滿意度中的「行政作業」面向與訓練移轉各面向皆無顯著相關性。

表四 – 8.1 參訓者訓練滿意度與其訓練移轉狀況之相關分析

變項名稱	訓練移轉狀況				
	整體	主題(一)	主題(二)	主題(三)	主題(四)
訓練滿意程度	0.400***	0.230	0.669***	0.104	0.225

註：*** $p < 0.001$

表四 – 8.2 參訓者訓練滿意度與其訓練移轉狀況子面向之相關分析 ($n = 172$)

變項名稱		訓練移轉狀況			
		學習保留	類推概化	行為恆持	移轉成果
訓練滿意度	課程設計	0.401***	0.363***	0.300***	0.455***
	講師素質	0.438***	0.292***	0.179*	0.426***
	行政作業	-0.032	0.053	-0.028	0.080

註：* $p < 0.05$ *** $p < 0.001$

綜合以上所述，根據表四 – 8.3 的資料顯示，參訓者訓練滿意度與其訓練移轉之間具有顯著正相關的關係，此研究結果與文獻相吻合。

表四 – 8.3 參訓者訓練滿意度與其訓練移轉狀況之間的關係摘要表

變項名稱	訓練移轉狀況				
	整體	主題(一)	主題(二)	主題(三)	主題(四)
訓練滿意程度	+		+		

註：+ 表示兩變項間具有顯著正相關性。

第九節 參訓者工作環境覺知與其訓練移轉狀況之間的關係

根據表四 – 9.1 的資料顯示，參訓者對工作環境覺知與其訓練移轉之間呈現顯著正相關的關係，即參訓者對工作環境的覺知程度越高則其訓練移轉狀況越良好。若細分成四個訓練主題來看，在主題(二)訓練中，參訓者訓練滿意度與其訓練移轉之間也呈現顯著正相關的關係，且其相關性強度高於整體的分析；但在其他三個主題訓練中則未發現兩者的相關性。另外，若進一步探討兩變項之子面向的關係，根據表四 – 9.2 的資料顯示，工作環境覺知中的「學習文化」與訓練移轉中的「類推概化」面向呈現顯著正相關，此表示社工員所處的工作環境中越能感受到持續學習的文化，其類推狀況越佳；工作環境覺知中的「使用機會」與訓練移轉中的「類推概化」、「行為恆持」和「移轉成果」面向呈現顯著正相關，此表示社工員在工作環境中使用機會越多，其類推狀況、維持狀況和移轉成果越佳；工作環境覺知中的「支持程度」與訓練移轉中的「類推概化」和「移轉成果」面向呈現顯著正相關，此表示社工員在工作環境中獲得越多的支持，其類推狀況和移轉成果越佳。

表四 – 9.1 參訓者工作環境覺知與其訓練移轉狀況之相關分析

變項名稱	訓練移轉狀況				
	整體	主題(一)	主題(二)	主題(三)	主題(四)
工作環境覺知	0.168*	-0.107	0.343*	0.210	0.160

註：* $p < 0.05$

表四 – 9.2 參訓者工作環境覺知與其訓練移轉狀況子面向之相關分析

變項名稱		訓練移轉狀況			
		學習保留	類推概化	行為恆持	移轉成果
工作環境覺知	學習文化	0.011	0.178*	0.116	0.145
	使用機會	-0.001	0.244**	0.193*	0.285***
	支持程度	0.000	0.170*	0.056	0.164*

註：* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

綜合以上所述，根據表四 – 9.3 的資料顯示，參訓者工作環境覺知與其訓練移轉之間具有顯著正相關的關係，此研究結果與文獻相吻合。

表四 – 9.3 參訓者工作環境覺知與其訓練移轉狀況之間的關係摘要表

變項名稱	訓練移轉狀況				
	整體	主題(一)	主題(二)	主題(三)	主題(四)
工作環境覺知	+		+		

註：+ 表示兩變項間具有顯著正相關性。

第十節 整體研究變項之間的關係

整體而言，根據表四 – 10.1 的資料顯示，參訓者個人特質與其工作環境覺知之間的關係較明顯，但與訓練滿意程度的關係較不明顯；而參訓者個人特質與其訓練移轉狀況之間的關係也較不明顯。另外，參訓者訓練滿意程度和工作環境覺知兩變項，與訓練移轉狀況之間具有顯著的相關性。在參訓者個人特質、訓練滿意程度和工作環境覺知之間，參訓者的基本特性與其訓練滿意度之間幾乎無顯著的關連性或相關性，而與其工作環境覺知之間有顯著的關連性或負相關性；參訓者的自我效能及個人動機兩變項，則與訓練滿意程度和工作環境覺知之間存有顯著的正相關性。在參訓者個人特質與其訓練移轉狀況之間，參訓者的基本特性與其訓練移轉狀況之間幾乎無顯著的關連性或相關性，而參訓者的自我效能及個人動機兩變項，則與訓練移轉狀況之間存有顯著的正相關性。在參訓者的訓練滿意程度和工作環境覺知，則與訓練移轉狀況之間存有顯著的正相關性。

表四 – 10.1 研究變項之間的關係摘要表

變 項 名 稱	訓練滿意程度	工作環境覺知	訓練移轉狀況
基本特性			
最高學歷			
主修學門			
目前職稱			
最主要業務			
婚姻狀況			
生育狀況			
子女照顧負擔			
家庭經濟負擔		*	
家務事負擔			
工作負擔			
年齡		-	
兒福社工年資		-	
機構服務年資		-	
自我效能	+	+	+
個人動機	+	+	+
訓練滿意程度	=	=	+
工作環境覺知	=	=	+

註：1. * 表示兩變項間具有顯著關連性。

2. + 表示兩變項間具有顯著正相關性。

3. - 表示兩變項間具有顯著負相關性。

4. = 表示兩變項為同一變項或不在研究範圍內，故加以省略。

由本研究結果發現，參訓者的自我效能、個人動機、訓練滿意度、和工作環境覺知等四者皆與其訓練移轉狀況有顯著正相關，為進一步瞭解此四者對於參訓者訓練移轉狀況的預測作用，研究者採用逐步多元迴歸分析法進行分析。研究結果發現，自我效能、個人動機、和工作環境覺知等三變項遭剔除，選入變項只有訓練滿意度(詳見表四 - 10.2)。其原始化迴歸方程式為： $Y(\text{訓練移轉}) = -18.313 + 0.391 \times \text{訓練滿意度}$ ，此表示參訓者的訓練滿意度每變動 1 單位，其訓練移轉就會增加 0.391 單位；而標準化迴歸方程式如下： $Y(\text{訓練移轉}) = 0.385 \times \text{訓練滿意度}$ ，此表示參訓者的訓練滿意度每變動 1 單位，其訓練移轉就會增加 0.385 單位。由此可發現，參訓者的訓練滿意度對於其訓練移轉狀況具有預測能力，此凸顯訓練課程設計對於參訓者訓練移轉狀況的重要性。

表四 - 10.2 研究變項迴歸分析摘要表

選入之變項	相關係數 (R)	決定係數 (R ²)	增加解 釋量 R	F 值	原始化 迴歸係數	標準化 迴歸係數
截距(常數)					-18.313	
訓練滿意度	0.385	0.148	0.148	23.263***	0.391	0.385

註：*** $p < 0.001$

若細分成四個訓練主題來看，在主題(二)的訓練中，研究變項之間的關係與整體的研究結果最為類似，而在其他三個訓練中，變項之間的關連性與相關性有減弱的現象。

在主題(一)的訓練中，變項之間的關係相當薄弱，只有少許的參訓者個人特質變項與其訓練滿意度、工作環境覺知及訓練移轉狀況等變項具有顯著的關連性或正相關性，而參訓者訓練滿意度、工作環境覺知及訓練移轉狀況之間無相關性存在。

根據表四 - 10.3 的資料顯示，參訓者的生育狀況與其訓練滿意度之間具有顯著關連性；參訓者的最高學歷之主修學門與其工作環境覺知之間具有顯著關連性；參訓者的生育狀況與其訓練移轉狀況之間具有顯著關連性；參訓者的個人動機與其訓練滿意度之間具有顯著正相關性。

表四 - 10.3 主題(一)訓練 - 研究變項之間的關係摘要表

變 項 名 稱	訓練滿意程度	工作環境覺知	訓練移轉狀況
基本特性			
最高學歷			
主修學門		*	
目前職稱			
最主要業務			
婚姻狀況			
生育狀況	*		*
子女照顧負擔			
家庭經濟負擔			
家務事負擔			
工作負擔			
年齡			
兒福社工年資			
機構服務年資			
自我效能			
個人動機	+		
訓練滿意程度	=	=	
工作環境覺知	=	=	

註：1. * 表示兩變項間具有顯著關連性。

2. + 表示兩變項間具有顯著正相關性。

3. = 表示兩變項為同一變項或不在研究範圍內，故加以省略。

在主題(二)的訓練中，參訓者個人特質中的自我效能與個人動機兩變項，與訓練滿意度、工作環境覺知，以及訓練移轉狀況皆具有顯著的正相關性，訓練滿意度和工作環境覺知兩變項與訓練移轉狀況具有顯著的正相關性。

根據表四 - 10.4 的資料顯示，參訓者的子女照顧負擔與其訓練滿意度之間具有顯著關連性；參訓者的自我效能與其訓練滿意度之間具有顯著正相關性；參訓者的個人動機與其訓練滿意度之間具有顯著正相關性。參訓者的家務事負擔與其工作環境覺知之間具有顯著關連性；參訓者的自我效能與其工作環境覺知之間具有顯著正相關性；參訓者的個人動機與其工作環境覺知之間具有顯著正相關性。參訓者的家務事負擔與其工作環境覺知之間具有顯著關連性；參訓者的自我效能與其工作環境覺知之間具有顯著正相關性；參訓者的個人動機與其工作環境覺知之間具有顯著正相關性。參訓者的最高學歷之主修學門與其訓練移轉狀況之間具有顯著關連性；參訓者的自我效能與其訓練移轉狀況之間具有顯著正相關性；參訓者的個人動機與其訓練移轉狀況之間具有顯著正相關性。參訓者的訓練滿意度與其訓練移轉狀況之間具有顯著正相關性；參訓者的工作環境覺知與其訓練移轉狀況之間具有顯著正相關性。

表四 - 10.4 主題(二)訓練 - 研究變項之間的關係摘要表

變 項 名 稱	訓練滿意程度	工作環境覺知	訓練移轉狀況
基本特性			
最高學歷			
主修學門			*
目前職稱			
最主要業務			
婚姻狀況			
生育狀況			
子女照顧負擔	*		
家庭經濟負擔			
家務事負擔		*	
工作負擔			
年齡			
兒福社工年資			
機構服務年資			
自我效能	+	+	+
個人動機	+	+	+
訓練滿意程度	=	=	+
工作環境覺知	=	=	+

註：1. * 表示兩變項間具有顯著關連性。

2. + 表示兩變項間具有顯著正相關性。

3. = 表示兩變項為同一變項或不在研究範圍內，故加以省略。

在主題(三)的訓練中，參訓者的個人特質，與其工作環境覺知及訓練移轉狀況之間具有明顯的關連性與相關性，但參訓者的個人特質與其訓練滿意度之間不具任何關係。而參訓者的訓練滿意度和工作環境覺知兩者，與其訓練移轉之間無相關性存在。

根據表四 - 10.5 的資料顯示，參訓者的家庭經濟負擔與其工作環境覺知之間具有顯著關連性；參訓者的年齡與其工作環境覺知之間具有顯著負相關性；參訓者的兒福社工服務年資與其工作環境覺知之間具有顯著負相關性；參訓者的機構服務年資與其工作環境覺知之間具有顯著負相關性；參訓者的自我效能與其工作環境覺知之間具有顯著正相關性。參訓者的自我效能與其訓練移轉狀況之間具有顯著正相關性；參訓者的個人動機與其訓練移轉狀況之間具有顯著正相關性。

表四 - 10.5 主題(三)訓練 - 研究變項之間的關係摘要表

變 項 名 稱	訓練滿意程度	工作環境覺知	訓練移轉狀況
基本特性			
最高學歷			
主修學門			
目前職稱			
最主要業務			
婚姻狀況			
生育狀況			
子女照顧負擔			
家庭經濟負擔		*	
家務事負擔			
工作負擔			
年齡		-	
兒福社工年資		-	
機構服務年資		-	
自我效能		+	+
個人動機			+
訓練滿意程度	=	=	
工作環境覺知	=	=	

註：1. * 表示兩變項間具有顯著關連性。

2. + 表示兩變項間具有顯著正相關性。

3. - 表示兩變項間具有顯著負相關性。

4. = 表示兩變項為同一變項或不在研究範圍內，故加以省略。

在主題(四)的訓練中，變項之間的關連性與相關性只出現在參訓者的個人特質與其訓練滿意度、工作環境覺知及訓練移轉等變項之間；參訓者的訓練滿意度和工作環境覺知兩者，與其訓練移轉狀況之間不具有相關性。

根據表四 - 10.6 的資料顯示，參訓者的自我效能與其訓練滿意度之間具有顯著正相關性；參訓者的個人動機與其訓練滿意度之間具有顯著正相關性。參訓者的工作負擔與其工作環境覺知之間具有顯著關連性；參訓者的機構服務年資與其工作環境覺知之間具有顯著負相關性。參訓者的自我效能與其訓練移轉狀況之間具有顯著正相關性。

表四 - 10.6 主題(四)訓練 - 研究變項之間的關係摘要表

變 項 名 稱	訓練滿意程度	工作環境覺知	訓練移轉狀況
基本特性			
最高學歷			
主修學門			
目前職稱			
最主要業務			
婚姻狀況			
生育狀況			
子女照顧負擔			
家庭經濟負擔			
家務事負擔			
工作負擔		*	
年齡			
兒福社工年資			
機構服務年資		-	
自我效能	+		+
個人動機	+		
訓練滿意程度	=	=	
工作環境覺知	=	=	

註：1. * 表示兩變項間具有顯著關連性。

2. + 表示兩變項間具有顯著正相關性。

3. - 表示兩變項間具有顯著負相關性。

4. = 表示兩變項為同一變項或不在研究範圍內，故加以省略。

第十一節 訓練移轉之促進與阻礙要素

本節主要針對增進訓練移轉的訓練處遇服務加以描述，包括在訓練「之前」、「期間」及「之後」三個階段，此稱為訓練移轉促進要素；另外還包括在訓練期間及工作環境中會阻礙社工員使用訓練所學內容的因素，此稱為訓練移轉阻礙要素。

一、訓練移轉之促進要素

關於訓練移轉促進要素，可分為訓練「之前」、「期間」及「之後」三個部分，內容分述如下：

(一) 訓練「之前」的移轉促進要素

此部分是關於社工員認為在訓練開始進行「之前」，機構的培訓單位可提供的訓練處遇服務。根據表四 – 11.1 的資料顯示，有六成以上的參訓者認為在訓練前可「具體預告課程內容」、「讓講師瞭解實務工作現況」，或是「規劃課程時連結實務工作困境」；有五成的參訓者認為在訓練前可「確認負責業務與訓練主題相符合」，或是「進行訓練需求評量」；有四成的參訓者認為在訓練前可「提供課程大綱或討論議題」；有三成七的參訓者認為在訓練前可「提供相關參考書籍與資料」。上述這些訓練處遇服務為社工員認為可在訓練「之前」提供，以藉此增進訓練移轉的效果。

表四 – 11.1 訓練之前的移轉促進要素($n = 167$) *

訓練之前的移轉促進要素項目	佔總人數比例	涉及要素
具體預告課程內容	66.5%	訓練設計
讓講師瞭解實務工作現況	63.5%	訓練設計
規劃課程時連結實務工作困境	61.7%	訓練設計
確認負責業務與訓練主題相符合	55.1%	訓練設計
進行訓練需求評量	50.3%	訓練設計
提供課程大綱或討論議題	41.9%	訓練設計
提供相關參考書籍與資料	37.1%	訓練設計
指派相關閱讀作業	13.8%	訓練設計
請學員擬定學習與應用計劃	6.0%	訓練設計

* 表示該題為複選題

(二) 訓練「期間」的移轉促進要素

此部分是關於社工員認為在訓練進行「期間」，機構的培訓單位可提供的訓練處遇服務。根據表四 – 11.2 的資料顯示，有六成的參訓者認為在訓練時可「著重實務案例的討論」，或「說明實務應用的困難與阻力」；有五成以上的參訓者認為在訓練時可「著重實務演練」，或「與學員討論如何應用訓練所學」；有四成的參訓者認為在訓練時能「提供舒適訓練環境」；有近三成的參訓者認為在訓練時可「使用多元的教學方法」，或「確保訓練情境與工作環境相似」；其他有兩成以上的參訓者認為在訓練時可「請學員分享學習心得」、「使用多媒體教材」或「提供適當訓練環境硬體設備(如團體室)」等等。上述這些訓練處遇服務為社工員認為可在訓練「期間」提供，以藉此增進訓練移轉的效果。

表四 – 11.2 訓練期間的移轉促進要素(n=166) *

訓練期間的移轉促進要素項目	佔總人數比例	涉及要素
著重實務案例的討論	64.5%	訓練設計
說明實務應用的困難與阻力	60.8%	訓練設計
著重實務演練	57.2%	訓練設計
與學員討論如何應用訓練所學	51.2%	訓練設計
提供舒適訓練環境	41.6%	訓練設計
使用多元的教學方法	32.5%	訓練設計
確保訓練情境與工作環境相似	29.5%	訓練設計
請學員分享學習心得	25.3%	訓練設計
使用多媒體教材	25.3%	訓練設計
提供適當訓練環境硬體設備	24.7%	訓練設計
請講師有效掌握上課時間	18.1%	訓練設計
課堂上擺放相關書籍以便隨時參閱	15.1%	訓練設計

* 表示該題為複選題

(三) 訓練「之後」的移轉促進要素

此部分是關於社工員認為在訓練結束「之後」，機構的培訓單位可提供的訓練處遇服務。根據表四 – 11.3 的資料顯示，有五成以上的參訓者認為在訓練後可「分享技巧應用的實務經驗」、「提供相關主題的修習機會或管道」，或是「持續提供訓練主題相關資訊」；有四成以上的參訓者認為在訓練後可「提供定期專業督導」、「調整工作業務與工作量」，或是「提供抒壓方法與管道」；有三成的參訓者認為在訓練後可「瞭解學員對於訓練的評價與建議」、「追蹤學員實務應用困難之處」，或是「協助摘要課程重點」；其他有兩成的參訓者認為在訓練後可「組織學習運用團隊以互相督促」、「提供課程錄影或錄音檔」，或是「請參訓者與同事分享相關資訊」等等。上述這些訓練處遇服務為社工員認為可在訓練「之後」提供，以藉此增進訓練移轉的效果。

表四 – 11.3 訓練之後的移轉促進要素($n = 164$) *

訓練之後的移轉促進要素項目	佔總人數比例	涉及要素
分享技巧應用的實務經驗	52.4%	工作環境特性
提供相關主題的修習機會或管道	52.4%	工作環境特性
持續提供訓練主題相關資訊	51.2%	訓練設計
提供定期專業督導	47.0%	工作環境特性
調整工作業務與工作量	46.3%	工作環境特性
提供抒壓方法與管道	43.9%	工作環境特性
瞭解學員對於訓練的評價與建議	37.8%	訓練設計
追蹤學員實務應用困難之處	36.6%	訓練設計
協助摘要課程重點	29.9%	訓練設計
組織學習運用團隊以互相督促	21.3%	工作環境特性
提供課程錄影或錄音檔	20.7%	訓練設計
請參訓者與同事分享相關資訊	19.5%	工作環境特性
請督導與參訓者討論訓練重點與應用計劃	14.6%	工作環境特性
追蹤受訓後的使用狀況與頻率	11.6%	訓練設計
設計與課程相關的作業	10.4%	訓練設計

* 表示該題為複選題

整體而言，若以訓練移轉三大相關因素類別將訓練移轉促進要素做區分的話，研究者發現大部分的促進要素是屬於訓練設計要素和工作環境特性，參訓者個人特質則否。絕大多數的促進要素是屬於訓練設計層面，包括訓練「之前」、「期間」和「之後」，而有幾項促進要素屬於工作環境層面，且皆為訓練「之後」。由此可知，訓練設計要素的影響貫穿訓練的前中後時期，是最重要的訓練移轉促進要素影響層面；而工作環境特性則扮演訓練後的支持系統，適當的工作環境特性有助於增強訓練移轉促進要素。

二、訓練移轉之阻礙要素

此部分是關於社工員認為在訓練期間及工作環境中會阻礙其使用訓練所學內容的原因。根據表四 - 11.4 的資料顯示，有七成以上的參訓者認為「工作量過重」會阻礙訓練移轉；有六成的參訓者認為「工作時間壓力」會阻礙訓練移轉；有五成八的參訓者認為「庶務性工作多」會阻礙訓練移轉；有三成以上的參訓者認為「缺乏督導機制」、「受限於目前負責的業務」、「缺乏練習與經驗」或是「缺乏討論與相互切磋管道」等等會阻礙訓練移轉；其他有二成以上的參訓者認為「無法立即練習與運用」、「課程內容在實務應用程度有限」或是「訓練內容不易操作」等等會阻礙訓練移轉。上述這些訓練移轉阻礙要素為社工員認為可能會降低訓練移轉效果的要素。

表四 - 11.4 訓練移轉阻礙要素(n = 165) *

訓練移轉阻礙要素項目	佔總人數比例	涉及要素
工作量過重	74.5%	工作環境特性
工作時間壓力	61.2%	工作環境特性
庶務性工作多	58.2%	工作環境特性
缺乏督導機制	38.2%	工作環境特性
受限於目前負責的業務	35.8%	工作環境特性
缺乏練習與經驗	35.2%	工作環境特性
缺乏討論與相互切磋管道	34.5%	工作環境特性
無法立即練習與運用	29.7%	工作環境特性
課程內容在實務應用程度有限	22.4%	訓練設計
訓練內容不易操作	21.2%	訓練設計
缺乏主管的支持	17.6%	工作環境特性
缺乏獎賞或鼓勵	12.7%	工作環境特性
學習效果不佳	9.1%	訓練設計
缺乏同儕的支持	8.5%	工作環境特性
對改變感到不安	3.6%	參訓者特質
工作適應不良	0.6%	參訓者特質
課程內容不夠深入	0.6%	訓練設計

* 表示該題為複選題

整體而言，若以訓練移轉三大相關因素類別來區分訓練移轉阻礙要素的話，研究者發現工作環境層面佔最多，訓練設計層面次之，參訓者個人特質方面最少。由此可知，訓練移轉阻礙要素大多產生在工作環境之中，因此人力培訓人員若要防止訓練移轉阻礙要素的產生，可針對社工員的工作環境層面加以改善和預防。

第五章 研究結論與建議

本研究以國內某兒童福利機構中參與民國 95 年度進階訓練課程的社工員為研究對象，旨在瞭解參訓社工員的訓練移轉狀況與相關因素之間的關係，期以透過研究發現與結果做為該兒童福利機構未來規劃訓練課程之參考依據。本調查研究採用全面普查的方式，針對參與訓練課程的 185 位兒童福利社會工作者進行問卷調查以獲取研究所需之資料。最後共計回收 176 份研究問卷，經篩檢之後獲得 172 份有效的問卷資料進行分析。在本研究報告的最後一部分，研究者以資料分析之發現綜合形成本研究結論，並針對研究成果提出相關的參考建議。

第一節 研究之結論與討論

一、本研究主要之結論

此處依本研究所設定的研究問題來整理研究結論，研究問題包括：(1)瞭解兒童福利社會工作者之訓練移轉相關因素概況(如參訓者的個人特質、訓練滿意程度、工作環境覺知程度)；(2)瞭解兒童福利社會工作者之訓練移轉狀況；(3)探討訓練移轉相關因素與訓練移轉狀況之間的關係；(4)探討兒童福利社會工作者訓練移轉產生之促進與障礙要素。結論分述如下：

(一) 兒童福利社會工作者之訓練移轉相關因素概況

1. 參訓者之個人特質

(1) 研究對象之基本特性

參訓社工員的年齡平均約為 36 歲，從事兒福社工服務年資平均約為 11 年，在該機構的服務年資平均約為 10 年。故研究對象是資深的社會工作者，絕大多數是機構專任的社工員，僅四位為約聘社工員。參訓社工員最主要之業務為經濟扶助、家庭寄養和兒童保護服務。在學歷方面，有九成以上的社會工作者取得學士，絕大多數都是大學畢業者；其主修學門，最多的是社會工作學門(佔五成)，其次是兒童福利學門、社會學學門及其他學門。在婚姻與生育狀況方面，有六成的社工員已婚，而有八成以上的已婚社會工作者有生育子女。

在參訓社工員的家庭負擔感受程度方面，有子女的社會工作者中，近七成的人覺得照顧子女的負擔有些繁重；整體的社會工作者中，有五成左右的人覺得家庭經濟負擔有些繁重，而近四成的人未覺繁重；超過四成的人覺得家務事負擔有些繁重，而超過四成的人未覺繁重。故整體而言，近九成的社會工作者在家庭負擔感受程度方面傾向於有些繁重與未覺繁重的心理感受程度。此外，在參訓社工員的工作負擔感受程度方面，有四成的社會工作者覺得工作負擔有些繁重，另有近四成的人覺得繁重。故有八成的社會工作者在工作負擔感受程度方面傾向於有些繁重與繁重的心理感受程度。由此可發現社工員的工作負擔比其家庭負擔來得重，機構可調整社工員的工作負荷量，以減緩此情形。

(2)參訓者之自我效能

在參訓者的自我效能方面，主要分為任務達成、身心狀態調控、替代經驗和口頭回饋等四層面。有九成以上的參訓者有較高度的任務達成感，且在工作環境中能找到替代經驗；約有六成的參訓者能做好身心狀態調控，和獲得高度的口頭回饋。故整體而言，大部分的參訓社工員屬於高自我效能的社會工作者。其中參訓社工員的任務達成和替代經驗兩種自我效能型態表現最佳，也就是說，參訓社工員較相信自己能成功地執行一項技巧或行為，也能在工作環境中做效值得學習的角色模範。而相對於任務達成和替代經驗來說，參訓社工員的身心調控和口頭回饋兩種型態表現較弱，也就是說，參訓社工員在壓力下保持良好情緒和生理狀態的能力較弱，其也較少獲得重要他人的鼓勵和支持。

(3)參訓者之個人動機

在參訓者的個人動機方面，有九成以上的參訓者有強烈的學習動機、移轉動機和組織承諾。故整體而言，絕大多數的參訓社工員有強烈的個人動機，他們願意學習新的專業知識技巧以藉此提昇專業處遇能力，且願意嘗試將訓練所學運用到工作上。同時，他們也認為目前所從事的是有意義的工作，認同機構的服務宗旨，願意持續為機構效力。參訓社工員有強烈的學習動機、移轉動機和組織承諾，此對於他們接受訓練的學習和運用訓練所學技巧的狀況都有很大的幫助。

2.參訓者之訓練滿意程度

本研究所調查的四個訓練之參訓人數相差不大，各佔整體四分之一的人數比例。在參訓者的訓練滿意程度方面，主要分為課程設計、講師素質和行政作業等三層面。整體而言，絕大多數的參訓社工員對於進階訓練課程的滿意度相當高。在課程設計方面，有八成的參訓社工員對課程內容感到滿意，有七成以上的參訓社工員對課堂練習、課堂討論和訓練手冊感到滿意和非常滿意。相對於課程內容來說，課堂練習、課堂討論和訓練手冊等滿意度較低，研究者認為此可能是由於課程進行方式多以講師講課為主，課堂練習和討論的機會較少，所以參訓社工員對此二者的滿意度較低。另外，可能由於在訓練前編制訓練手冊的時間較匆促，且講師所給的課程資料多為初稿，因而影響訓練手冊的品質。在講師素質方面，約有八成的參訓社工員對講師專業知識水準、講師授課方式和講師教學態度感到滿意和非常滿意。絕大多數的參訓社工員對此的滿意度相當高，顯示培訓單位所安排的講師能取得參訓社工員的認同與肯定。在行政作業方面，約有八成的參訓社工員對行前通知、場地和餐點安排感到滿意和非常滿意，有七成以上的參訓社工員對時間和住宿安排感到滿意和非常滿意。由此可看出參訓社工員對於場地和餐點安排的滿意度較高，其對於行前通知、時間和住宿安排的滿意度相對較低。

3.參訓者對工作環境的覺知程度

在參訓者對工作環境覺知方面，主要分為學習文化、使用機會和支持程度等三個層面。在學習文化方面，有六成至七成的參訓社工員能感受到持續學習的文化；故整體而言，多數的參訓社工員能在工作環境中感受到持續的學習文化。然而，相對於參訓社工員在訓練後會向其他人分享新知狀況來說，主任鼓勵社工員繼續進修、社工員在讀書會中踴躍於分享心得及其互相提供社工相關資訊的狀況較弱。研究者認為可能各中心社工員在職進修的名額有限，進而影響主任對於社工員在職進修的支持；另外，可能讀書會時間不足，因而社工員較無法踴躍於分享閱讀心得；還有，可能由於社工員的工作業務繁忙，工作時多討論工作業務，較少分享其他社工相關資訊。在使用機會方面，有七成以上的參訓社工員認為在工作中有機會使用訓練所學之內容；然而，僅有三成的人能在訓練後獲派執行相關任務。故整體而言，多數參訓社工員在工作環境中能獲得使用訓練所學內容的機會，但主任和督導指派社工員執行與訓練所學相關工作任務的情況較不明顯，此可能是主管在人力運用上有其他的考量，所以無法立即指派相關工作任務給參訓社工員。

在支持程度方面，整體參訓社工員認為在工作環境中獲得中等的支持程度。在主任支持方面，社工員傾向於不同意主任會幫助其解答在使用訓練所學時遇到的困惑，研究者認為此可能是因為主任多偏重行政事務，社工員若有專業技術的問題，可能多傾向求助於督導而非主任。在督導支持方面，社工員傾向於不同意督導會與其討論應用新技巧的情況，研究者認為此可能是因為一些督導不清楚社工員所接受的訓練內容，或是督導因行政工作過多，因此督導無法與社工員進一步討論應用新技巧的情況。在同儕支持方面，社工員傾向於同意在工作中能獲得同事的支持與協助，此是支持程度中最明顯的層面。在下屬支持方面，多數社工員傾向不同意能獲得社工助理的支持，研究者認為此可能是因為社工助理的教育背景多半是非社會工作領域，且各中心對於社工助理的定位與負責業務不一致也不明確，因此社工助理在配合社工員執行相關工作任務時會產生一些困難。

(二) 兒童福利社會工作者之訓練移轉狀況

研究者自製五點尺度量表以藉此瞭解社會工作者訓練後的移轉情況。此一量表分成四個面向，包括學習保留、類推概化、行為恆持和移轉成果等四層面。在學習保留層面，有八成的參訓社工員對訓練課程內容有所瞭解且覺得有所收穫；在類推概化層面，有七成的參訓社工員能在與訓練相似的情境中運用訓練所學內容，但只有五成的參訓社工員能在各種不同的工作情境中運用訓練所學內容；在行為恆持層面，有六成的參訓社工員表示有時會在訓練後嘗試運用訓練所學，有兩成的參訓社工員表示經常在訓練後嘗試運用訓練所學，有六成的參訓社工員表示有時會在訓練後持續運用訓練所學，而不到兩成的參訓社工員表示很少在訓練後持續運用訓練所學；在移轉成果層面，有高達九成的參訓社工員認為使用訓練所學內容對於直接服務處遇能力與解決案主問題有所幫助。上述的訓練移轉狀況與相關文獻類似，在訓練剛結束不久時，參訓者能保留較多的學習內容，也會嘗試將訓練所學的知識和技巧轉化，並實際應用於工作上；但時間過久，其持續運用訓練所得的狀況就會減低。

(三) 訓練移轉相關因素與訓練移轉狀況之間的關係

1. 參訓者個人特質與其訓練滿意程度之間的關係

整體而言，參訓者個人特質中的基本特性與其訓練滿意度之間不具顯著關連性。若進一步分成四個訓練來看，則發現在主題(一)訓練中，不同生育狀況的參訓者在訓練滿意度上有顯著差異，有子女者比無子女者對訓練的滿意度較高；在主題(二)訓練中，不同子女照顧負擔感受程度的參訓者在訓練滿意度上有顯著差異，未覺繁重者比感覺繁重者對訓練的滿意度較高。

此外，參訓者的自我效能及個人動機兩項特質，均與其訓練滿意度之間具有顯著正相關性。也就是說，參訓者的自我效能感越高，個人動機越強，則其訓練滿意度也會越高。在子面向的相關分析中可發現，自我效能中的「動作熟練」和「口頭回饋」兩面向與訓練滿意度的相關性較強，而「身心調控」和「替代經驗」兩面向與訓練滿意度的相關性較弱；本研究發現，社工員在動作熟練度越高，其對課程設計與行政作業的滿意度會越高；社工員對於身心狀態的調控越好，其對行政作業的滿意度會越高；社工員獲得越多的口頭回饋，其對課程設計、講師素質與行政作業的滿意度會越高。個人動機中的「學習動機」和「組織承諾」兩面向與訓練滿意度子面向有顯著正相關，而「移轉動機」則否；本研究發現，社工員的學習動機越強烈，其對課程設計、講師素質或行政作業的滿意度也會越高；社工員的組織承諾越高，其對課程設計或行政作業的滿意度也會越高。

2. 參訓者個人特質與其工作環境覺知之間的關係

參訓者個人特質與其工作環境覺知之間具有一些關連性和相關性，整體來看，參訓者的家庭經濟負擔與其工作環境覺知之間具有顯著關連性，感覺負擔輕者比負擔重者傾向於有較高的工作環境覺知程度。而參訓者的年齡、兒福社工年資和機構服務年資等基本特性，均與其工作環境覺知之間呈現顯著負相關的關係。也就是說，在參訓者年紀越大，從事兒童福利社會工作的服務年資越久，在該機構的服務年資越久，則其工作環境覺知程度越低。

此外，參訓者的自我效能及個人動機兩項特質，均與其工作環境覺知之間具有顯著正相關性。也就是說，參訓者的自我效能感越高，個人動機越強，則其工作環境覺知程度也會越高。在子面向的相關分析中可發現，自我效能中的「動作熟練」、「替代經驗」與「口頭回饋」等層面均與工作環境覺知各層面呈現顯著正相關，而「身心調控」層面則與工作環境覺知各層面無顯著相關性；本研究發現，社工員的動作熟練度越高，其工作環境覺知各層面會越高；社工員的替代經驗越多，其工作環境覺知各層面會越高；社工員獲得越多的口頭回饋，其工作環境覺知各層面會越高。個人動機中的「移轉動機」和「組織承諾」兩面向與工作環境覺知有顯著正相關，「學習動機」則否；本研究發現，社工員的移轉動機越強烈，其在工作環境中使用訓練所學的機會就越多，且其所獲得的支持程度也會越高；社工員的組織承諾越高，其越能感受到強烈的學習文化，獲得使用訓練所學的機會越多，所獲得的支持程度也會越高。

3.參訓者個人特質與其訓練移轉狀況之間的關係

整體而言，參訓者個人特質中的基本特質與其訓練移轉狀況之間不具顯著關連性。若分成四個訓練來看，則發現在主題(二)訓練中，發現不同主修學門的參訓者在其訓練移轉狀況上有顯著差異，主修社會學學門者的訓練移轉狀況優於主修社會工作學門者。

此外，參訓者的自我效能及個人動機兩項特質，均與其訓練移轉狀況之間具有顯著正相關性，此研究結果與文獻相吻合。也就是說，參訓者的自我效能感越高，個人動機越強，則其訓練移轉狀況也會越高。在子面向的相關分析中可發現，自我效能中的動作熟練度與訓練移轉中的類推概化層面呈現顯著正相關，此表示社工員的動作熟練度越高，其類推狀況越佳。自我效能中的替代經驗與訓練移轉中的類推概化層面呈現顯著正相關，此表示社工員的替代經驗越多，其類推狀況越佳；自我效能中的口頭回饋與訓練移轉中的學習保留和類推概化層面呈現顯著正相關，此表示社工員的口頭回饋越多，其學習和類推狀況越佳；而自我效能中的身心調控層面則與訓練移轉各層面無顯著的相關性。個人動機中的學習動機與訓練移轉中的學習與類推層面呈顯著正相關，此表示社工員的學習動機越強烈，其學習與類推狀況越佳；個人動機中的移轉動機與訓練移轉中的學習與類推層面呈顯著正相關，此表示社工員的移轉動機越強烈，其學習與類推狀況越佳；個人動機中的組織承諾與訓練移轉中的類推層面呈顯著正相關，此表示社工員的組織承諾越高，其類推狀況越佳。

4.參訓者訓練滿意度與其訓練移轉狀況之間的關係

整體而言，參訓者訓練滿意度與其訓練移轉之間呈現顯著正相關的關係，即參訓者對訓練滿意度越高則其訓練移轉狀況越良好，此研究結果與文獻相吻合。若細分成四個訓練主題來看，在主題(二)訓練中，參訓者訓練滿意度與其訓練移轉之間也呈現顯著正相關的關係；但在其他三個主題訓練中則未發現兩者的相關性。在子面向的相關分析中可發現，訓練滿意度中的「課程設計」面向與訓練移轉各面向皆呈現顯著正相關，此表示社工員對於訓練課程設計的滿意度越高，其訓練移轉狀況越佳；訓練滿意度中的「講師素質」面向也與訓練移轉各面向皆呈現顯著正相關，此表示社工員對於訓練講師水準的滿意度越高，其訓練移轉狀況越佳；然而，訓練滿意度中的「行政作業」面向與訓練移轉各面向皆無顯著相關性。

5.參訓者工作環境覺知與其訓練移轉狀況之間的關係

整體而言，參訓者對工作環境覺知與其訓練移轉之間呈現顯著正相關的關係，即參訓者對工作環境的覺知程度越高則其訓練移轉狀況越良好，此研究結果與文獻相吻合。若細分成四個訓練主題來看，在主題(二)訓練中，參訓者訓練滿意度與其訓練移轉之間也呈現顯著正相關的關係；但在其他三個主題訓練中則未發現兩者的相關性。在子面向的相關分析中可發現，工作環境覺知中的「學習文化」與訓練移轉中的「類推概化」面向呈現顯著正相關，此表示社工員所處的工作環境中越能感受到持續學習的文化，其類推狀況越佳；工作環境覺知中的「使用機會」與訓練移轉中的「類推概化」、「行為恆持」和「移轉成果」面向呈現顯著正相關，此表示社工員在工作環境中使用機會越多，其類推狀況、維持狀況和移轉成果越佳；工作環境覺知中的「支持程度」與訓練移轉中的「類推概化」和「移轉成果」面向呈現顯著正相關，此表示社工員在工作環境中獲得越多的支持，其類推狀況和移轉成果越佳。

(四) 兒童福利社會工作者訓練移轉產生之促進與障礙要素

1. 訓練移轉之促進要素

整體而言，若以訓練移轉三大相關因素類別將訓練移轉促進要素做區分的話，研究者發現大部分的促進要素是屬於訓練設計要素和工作環境特性，參訓者個人特質則否。絕大多數的促進要素是屬於訓練設計層面，包括訓練「之前」、「期間」和「之後」，而有幾項促進要素屬於工作環境層面，且皆為訓練「之後」。由此可知，訓練設計要素的影響貫穿訓練的前中後時期，是最重要的訓練移轉促進要素影響層面；而工作環境特性則扮演訓練後的支持系統，適當的工作環境特性有助於增強訓練移轉促進要素。

2. 訓練移轉之阻礙要素

整體而言，若以訓練移轉三大相關因素類別來區分訓練移轉阻礙要素的話，研究者發現工作環境層面佔最多，訓練設計層面次之，參訓者個人特質方面最少。由此可知，訓練移轉阻礙要素大多產生在工作環境之中，因此人力培訓人員若要防止訓練移轉阻礙要素的產生，可針對社工員的工作環境層面加以改善和預防。

二、研究成果之討論

(一) 調查樣本之代表性

本研究採用全面普查的方式，針對參與進階訓練的社工員進行資料蒐集，共計有 185 位，佔該機構約三分之一以上的社工員人數比例。他們是已接受過前三階基本訓練的社工員或資深社工員，且在年齡、兒福社工服務年資、機構服務年資、最高學歷及其主修學門方面的基本特性相近。所以研究對象屬於工作經驗資深的社會工作者，年齡和年資方面似乎偏高，且幾乎都是機構專任的社工員。進階訓練四個主題的參訓社工員人數分別為 42、53、42、50 人，而各別的回收問卷份數為 34、52、39、47 份。因此整體而言，此一調查樣本的代表性頗高。

(二) 研究分析結果之應用

本調查研究問卷中的測量層次包括類別、等級、等距和等比等，其中有許多量表，故有許多連續變項。此有利於研究者進行變項之間的相關性分析，未來若機構欲進一步探討訓練移轉的預測因素時，本研究資料也可提供相關數據。在本研究之分析結果中，發現許多與訓練移轉具有顯著相關性的因素，包括參訓者自我效能、個人動機、訓練滿意度和工作環境覺知程度等，皆可透過機構行政措施與相關訓練設計加以提昇。此對於未來的訓練規劃與增進社工員的訓練移轉狀況皆有所幫助。另外，本研究也針對四個主題的訓練做進一步的分析，瞭解各個主題的訓練狀況，以藉此準確調整各個訓練的規劃方式。

(三) 研究之限制

1. 合併不同主題所產生的不可控制因素

本研究將進階訓練四個不同的主題合併處理，而在此過程中，四個訓練由於不同的時間、講師、訓練內容等，產生一些不可控制的因素，變項之間的關連性和相關性可能因此削減或增強，而在整體的分析上會有所偏誤。

2. 研究結果僅反映研究對象短暫的狀態與行為表現

在研究時間面向上，本研究採用一次性的橫斷面資料蒐集方式，但此方法所蒐集的資料可能僅反映研究對象短暫的狀態與行為表現，無法反映參訓者長期的實際行為改變。

3. 訓練性質所產生的評量限制

由於進階訓練的課程在訓練社工員的特殊實務工作技巧，此較多涉及於工作環境中的使用機會，在評估時較適合採用特殊性的訓練移轉評估指標。然而，本研究為精簡研究問卷之篇幅，傾向採用一般性的訓練移轉評估指標，因而研究結果可能會產生一些偏差。或許本研究以初階訓練為例可能比較適當，評估新進社工員的訓練也許比較容易看出訓練移轉的情況，未來初階訓練也可以做訓練移轉的評估，或許可看出不同的面貌。

(四) 研究變項間的關係之探討

1. 整體研究變項間的關係之分析討論

整體而言，本研究所設定的變項彼此之間皆具有顯著相關性。參訓者的基本特性與其工作環境覺知之間的關係較明顯，而與其他的變項之間皆無關連性或相關性；此研究結果與第二章文獻探討的相關研究不太相同，造成此結果的原因可能是本研究對象的基本特性過於相近，因此無法產生顯著差異。參訓社工員家庭經濟負擔與其工作環境覺知具有顯著關連性。此外，比較特殊的是，參訓者的年齡、服務年資皆與其工作環境覺知呈現顯著負相關的關係。而參訓者的自我效能及個人動機兩項特質，與其訓練滿意程度、工作環境覺知和訓練移轉狀況三者呈現顯著正相關的關係。參訓者的訓練滿意程度和工作環境覺知兩者，皆與其訓練移轉狀況呈現顯著正相關的關係。以下將分別探討上述這些研究結果。

2. 參訓社工員家庭經濟負擔與其工作環境覺知具關連性之分析討論

本研究發現，參訓者的家庭經濟負擔與其工作環境覺知之間具有顯著關連性，感覺負擔輕者比負擔重者傾向於有較高的工作環境覺知程度。研究者推測是否因為家庭經濟負擔輕者可全心投入工作，能在工作環境中獲得他人的肯定與支持，主任和督導較願意提供機會給他們，且不斷在專業上學習精進，而使得他們較高的工作環境覺知程度，此推論仍有待進一步驗證。然而，依據此項研究發現，管理階層可制定政策設法減輕社工員的經濟負擔，以藉此提昇其工作環境覺知程度。

3. 參訓社工員基本特性與其工作環境覺知呈現負相關之分析討論

本研究發現，參訓者的年齡、兒福社工年資和機構服務年資等基本特性，均與其工作環境覺知之間呈現顯著負相關的關係。在參訓者年紀越大，從事兒童福利社會工作的服務年資越久，在該機構的服務年資越久，則其工作環境覺知程度越低。會形成此種結果的原因可能是，年長且工作經驗豐富的社工員較能獨當一面，在工作上較傾向獨立運作，且能自己解決工作上的問題，主任和督導也較為放心，也不太需要同事和社工助理的協助。且在機構中，資深的社工員其工作業務較固定，主任和督導不太傾向於指派新的工作任務給他們。而在學習文化上，可能長期浸淫其中，對於持續學習的文化感受較弱。此可能使他們在工作環境的覺知程度較低，此推論仍有待進一步驗證。

4.參訓社工員個人特質皆與其他變項呈正相關之分析討論

本研究發現，參訓社工員自我效能、個人動機兩特質皆與其他變項呈正相關。研究者認為，參訓社工員的自我效能越高，在接受訓練時學習狀況也會較佳，相對的，其對於訓練的滿意度也會提高。他們可能也因為有高度的自我效能，在工作中有良好表現，獲得較多的肯定與支持，勇於尋找使用機會，並持續學習專業知識與技巧，所以有較高的工作環境覺知和良好的訓練移轉狀況。此與其他文獻的研究結果相同。參訓社工員的個人動機也是如此。未來機構欲提昇社工員的訓練滿意度、工作環境覺知和訓練移轉狀況等三方面，可針對社工員的自我效能和個人動機加以增進。

5.參訓者訓練滿意度及其工作環境覺知與訓練移轉狀況呈正相關之分析討論

本研究發現，參訓者的訓練滿意程度和工作環境覺知兩者皆與其訓練移轉狀況呈正相關的關係。此與其他文獻的研究結果相吻合。培訓人員所設計的訓練課程越好，相對的，參訓者的訓練滿意度可能也會越高，參訓者能有效學習吸收新的知識、技巧和態度，因而提昇其訓練移轉狀況。而參訓者工作環境覺知程度越高，會讓他們更願意嘗試並持續運用訓練所學內容，增進其訓練移轉成果。未來機構可藉由良好的訓練設計以及增進社工員對工作環境的覺知程度，來提昇其訓練移轉狀況。

(五) 訓練移轉促進和阻礙要素之分析討論

本研究關於訓練移轉促進和阻礙要素的研究結果，可做為機構培訓單位日後提供訓練移轉處遇之參考依據。在訓練移轉促進要素方面，許多項皆需與社會工作實務做連結，例如「讓講師瞭解實務工作現況」、「規劃課程時連結實務工作困境」、「著重實務案例的討論」、「說明實務應用的困難與阻力」、「分享技巧應用的實務經驗」等。此研究結果可凸顯出社會工作實務對於機構訓練規劃與社工員訓練移轉狀況的重要性。然而，此並非表示知識性和理論性的訓練課程不重要，知識性和實務性的課程都很重要。研究者建議可在課程比例上有所調整，以實務性課程為主，知識性課程為輔。在訓練移轉之阻礙要素方面，前三項皆與工作負荷相關，如「工作量過重」、「工作時間壓力」、「庶務性工作多」等，故機構可藉由調整社工員的工作負荷量，以藉此減低訓練移轉阻礙要素的影響。

第二節 研究之建議

一、針對機構培訓單位規劃執行兒童福利社工人員訓練課程之建議

(一) 對於訓練課程規劃之建議

本研究發現，參訓者的訓練滿意度對於其訓練移轉狀況具有預測能力，訓練課程設計對於參訓者訓練移轉狀況有相當的重要性。在本研究中參訓社工員對於課程設計、講師素質和行政作業三方面皆有很高的滿意度，此顯示機構所辦理的進階訓練相當良好，深獲參訓社工員的肯定。日後還可再做一些調整，使訓練更加完善。在課程設計方面，本研究發現，相對於課程內容來說，課堂練習、課堂討論和訓練手冊等滿意度較低，研究者認為此可能是由於課程進行方式多以講師講課為主，課堂練習和討論的機會較少，所以參訓社工員對此二者的滿意度較低。培訓單位日後在設計課程時可增加課堂練習和討論的機會，以藉此提昇參訓社工員對於課堂練習和討論的滿意度。另外，可能由於在訓練前編制訓練手冊的時間較匆促，且講師所給的課程資料多為初稿，因而影響訓練手冊的品質。培訓單位可與課程講師提前確認課程講綱與資料，爭取較多的編制時間，也可請專職文書編排的人員製作訓練手冊，以藉此提昇訓練手冊的品質。在行政作業方面，本研究發現參訓社工員對於場地和餐點安排的滿意度較高，其對於行前通知、時間和住宿安排的滿意度相對較低。因此建議培訓單位可改善行前通知的方式，並詢問參訓社工員適合進行訓練的時間，還有向合作的飯店經理反應參訓社工員對於住宿的意見，以藉此提昇參訓社工員對此三者的滿意度。

在設定訓練課程主題時可更專精，針對單一主題辦理系列式、漸進式的訓練課程，並可透過網路教學平台持續提供相關訓練課程資訊，以增加課程的深度與質的精進。此外，設立明確的訓練目的與訓練目標，使參訓社工員瞭解訓練課程的主軸焦點與訓練目的，也便於日後對於訓練課程的成效評估。

(二) 促進社工員自我身心調控能力並增加對於社工員的口頭回饋

在參訓者的自我效能方面，相對於任務達成和替代經驗來說，本研究發現參訓社工員的身心調控和口頭回饋兩種型態表現較弱，也就是說，參訓社工員在壓力下保持良好情緒和生理狀態的能力較弱，其也較少獲得重要他人的鼓勵和支持。培訓單位可安排情緒管理與壓力抒解的課程以藉此增進參訓社工員的身心狀態調控能力，並與參訓社工員的主任、督導、同事和服務對象等重要他人協商溝通，請他們多給予社工員鼓勵和支持。

(三) 增強參訓社工員的工作環境覺知

在參訓者對工作環境覺知方面，主要分為學習文化、使用機會和支持程度等三個層面。在學習文化方面，相對於參訓社工員在訓練後會向其他人分享新知狀況來說，主任鼓勵社工員繼續進修、社工員在讀書會中踴躍於分享心得及其互相提供社工相關資訊的狀況較弱，因此建議培訓單位可與各中心主任和督導討論如何營造機構持續學習的文化，以藉此增進社工員在工作環境中持續學習新知識，並能相互分享學習成果，打造學習型組織。機構可定期舉辦專題研討或是讀書會，鼓勵社工員在職進修，營造持續學習的文化。

在使用機會方面，有七成以上的參訓社工員認為在工作中有機會使用訓練所學之內容；然而，僅有三成的人能在訓練後獲派執行相關任務。故整體而言，多數參訓社工員在工作環境中能獲得使用訓練所學內容的機會，但主任和督導指派社工員執行與訓練所學相關工作任務的情況較不明顯，因此建議管理階層可適時指派參訓社工員執行與訓練相關的工作任務，增加其使用訓練所學的機會。

在支持程度方面，整體參訓社工員認為在工作環境中獲得中等的支持程度。在主任支持方面，社工員傾向於不同意主任會幫助其解答在使用訓練所學時遇到的困惑。在督導支持方面，社工員傾向於不同意督導會與其討論應用新技巧的情況，研究者認為此可能是因為一些督導不清楚社工員所接受的訓練內容，或是督導因行政工作過多，因此督導無法與社工員進一步討論應用新技巧的情況。因此，建議機構建立專業督導機制，定期與社工員討論運用訓練所學時遇到的問題或困難，及時加以解決改善；透過專業督導機制，也可隨時掌握社工員的訓練移轉狀況。在下屬支持方面，多數社工員傾向不同意能獲得社工助理的支持，因此建議培訓單位可針對社工助理安排相關課程，訓練其如何協助與配合社工員執行工作業務。

(四) 進行訓練移轉處遇計劃

所謂的訓練移轉處遇，是指培訓人員在訓練前中後時期，增進訓練移轉促進要素，並有效預防訓練移轉阻礙要素。培訓人員可進行移轉思考，在規劃各項訓練活動時皆以訓練移轉為重，思考如何有效增進社工員應用訓練所學並有良好的工作績效。在訓練移轉促進要素方面，許多項皆需與社會工作實務做連結，此凸顯出社會工作實務對於機構訓練規劃與社工員訓練移轉狀況的重要性。研究者建議可在課程比例上有所調整，以實務性課程為主，約佔 80%的比重，以知識性課程為輔，約佔 20%的比重。在訓練移轉之阻礙要素方面，最主要的是與工作負荷相關的因素，故機構可藉由調整社工員的工作負荷量，以藉此預防訓練移轉阻礙要素的產生。

二、針對未來兒童福利社工人員訓練移轉調查研究之建議

(一) 未來兒童福利社工人員訓練移轉調查研究之方向與範圍

1. 進一步釐清訓練移轉影響因素

本研究主要探討訓練移轉與其他因素之間的關連性和相關性，未來建議相關領域的研究者可做預測因素和影響因素之探討，設計類似實驗研究的方式，並透過迴歸分析和因徑分析，進一步釐清訓練移轉影響因素。國內外大部分的訓練移轉相關研究之目的主要在瞭解訓練移轉影響因素和產生訓練移轉的過程。對於社會工作領域來說，此研究目的皆有益於實務界和學術界。在實務領域中，瞭解影響訓練移轉的因素可幫助培訓人員設計完善的訓練方案提高參訓者的學習與應用訓練所學的知識、技巧和態度於實務工作中，促進社會工作專業服務品質，保障服務對象之權益。在學術領域中，探討訓練移轉影響因素與運作過程，可對訓練移轉模式進一步檢測和修正，精鍊出一系列的重要構念，有助於此領域的學術研究。

2.發展更精緻的研究架構以藉此精煉出完整的理論模型

由相關文獻的研究結果來看，一些模式檢驗研究中並未呈現一致的結果，或者未提供有力證據支持合理的因果關係。建議相關領域的研究者投入更多的心力在進一步的訓練移轉研究的研究設計上，以藉此精煉出完整的理論模型，為實證研究提供強有力的理論基礎。然而，在社會工作領域中，社會工作者訓練移轉的研究仍處於評估模式、測量工具、技術發展的初期階段，應深入瞭解並發展社會工作者訓練移轉的理論與概念架構。

3.確認訓練目標與評估指標

在研究進行的過程當中，研究者在設計訓練移轉評估量表時遇到許多困難。後來研究者發現此涉及如何界定與操作化訓練移轉，以及依何種標準測量等判準問題。因此，建議日後的研究者在操作化訓練移轉時，可明確界定訓練移轉的內涵；在評估標準方面，應先確認訓練目標，以藉此發展一般性和特殊性的評估指標，增進研究之效度。

4.擴展研究情境

為了能獲得對訓練移轉之理論模式更一致的觀點，建議日後的研究者在各式各樣訓練情境中進行更多的假設變項測試，以藉此查明影響訓練移轉的因素，並增進訓練移轉研究的外在效度。

(二) 未來兒童福利社工人員訓練移轉調查研究之研究方法與分析工具

1.未來研究方法之建議

訓練移轉之研究多以量化取向為主，較少用質性取向之方法。然而，有學者認為未來應該強調量化與質性兩者並重的評估取向。因此，建議日後的研究者可採取質量併行的評估方式，針對參訓者的訓練移轉狀況做質性資料的蒐集。建議採行的質性資料蒐集方法如檢視社工員的工作紀錄和督導的紀錄報告、進行訪談、參與觀察法等。此外，可執行全方面評估方式，蒐集來自主管、督導、同事和社工助理對於社工員訓練移轉的評估，以藉此有效解決自我評量的高低估問題。

在研究時間面向上，訓練移轉研究一般多以一次性的橫斷面研究居多，但此方法所蒐集的資料可能無法反映出參訓者的實際行為改變，所以有研究者建議使用縱貫面研究，以探討參訓者長期的訓練移轉狀況，精確地追蹤其行為改變程度。

2.未來量化資料分析方法之建議

有相關領域的研究者建議使用如「結構方程分析」(structural equation modelling, SEM)之統計工具，此為測量一模式的路徑係數之有力統計分析方法。此技術比其他傳統統計工具具有優勢之處在於其將測量誤差納入考量，也可藉此修正訓練移轉模式。此有助於建立訓練移轉理論，以藉此發展檢驗訓練移轉的整合模式。

(三) 持續運用本次研究資料進行深入分析

本研究只針對兩兩整體研究變項之間的關係做分析，因此建議機構相關培訓人員可持續使用這一套資料，同時檢視三個以上之變項的詳析(elaboration)，進一步確認研究變項之間的關係。

參考書目

- 內政部社會司 (2006)。中華民國九十四年社政年報 (肆、兒童及少年福利)。台北：內政部社會司。上網時間：2006年9月25日。<http://sowf.moi.gov.tw/17/94/index.htm>
- 王玲玲 (2005)。受訓者特質、訓練設計、工作環境與訓練遷移關係之研究—以中國人壽保險公司為例。國立台北大學企業管理學系碩士論文。台北：台北大學。
- 江亮演、林勝義和林振裕 (2004)。社會政策與立法。台北：洪葉。
- 吳復新 (2003)。人力資源管理 理論分析與實務應用。台北：華泰。
- 吳進興 (2005)。維修資源管理(MRM)訓練遷移之研究。大葉大學工業工程與科技管理學系碩士論文。彰化：大葉大學。
- 李宜珈 (2003)。人格特質、組織文化與訓練遷移成效關係之研究 - 以銀行業為例。大葉大學工業關係學系碩士論文。彰化：大葉大學。
- 卓雅貞 (1996)。組織因素與訓練移轉之相關研究--以壽險業業務人員為例。國立中興大學企業管理學系碩士論文。台中：中興大學。
- 林子翔 (2005)。影響e化訓練遷移成效之研究 - 以公務人員為例。大葉大學人力資源暨公共關係學系碩士論文。彰化：大葉大學。
- 柯三吉 (1996)。台北市兒童福利政策執行績效之評估。台北：台北市政府研考會。
- 張火燦 (1996)。策略性人力資源管理。台北：揚智。
- 張瑞芬 (2002)。成人參與轉業教育之訓練移轉研究 以失業者訓用合一職前訓練為例。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。嘉義：中正大學。
- 梁偉康 (1997)。社會服務機構行政管理與實踐。香港：集賢社。
- 陳以亨、黃芝華 (2004)。訓練移轉相關因素之研究。中山管理評論, 12(3), 595-620。
- 陳盈潔 (2003)。客服員工之自我效能、組織文化與訓練遷移成效關係之研究 - 以金融業為例。大葉大學工業關係學系碩士論文。彰化：大葉大學。
- 彭懷真 (1993)。臺灣地區社會福利機構專業人員參與訓練工作狀況之研究。行政院國家科學委員會研究成果報告。台北：行政院國家科學委員會。
- 黃源協 (1999)。社會工作管理。台北：揚智。
- 謝秀芬 (1995)。婦女福利。蔡漢賢主編, 社會工作辭典 (頁 508-509)。台北：中華民國社區發展研究訓練中心。
- 簡春安、許臨高、陶蕃瀛、賴淑霞、楊慧滿 (1993)。台灣省各縣市推行社會工作人員制度評鑑研究。南投：台灣省社會處。
- 羅大涵 (1988)。企業辦理員工進修訓練的策略與途徑。就業與訓練, 6(3), 89-94。
- Awoniyi, E. A., Griego, O. V., & Morgan, G. A. (2002). Person-environment fit and transfer of training. *International Journal of Training Development*, 6(1), 25-35.
- Baldwin, T. & Ford, J. K. (1988). Transfer of training: A review and directions for further research. *Personnel Psychology*, 41(1), 63-105.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: W. H. Freeman.

- Bernadine, D. G. (1991). *Development and validation of a transfer-of-training system*. Unpublished Doctor ' s Dissertation, University of Minnesota. 轉引自 陳以亨、黃芝華(2004)。訓練移轉相關因素之研究。 *中山管理評論* , 12(3) , 595-620。
- Bowers, C. A., Hitt II, J. M., Hoeft, R. M., & Dunn, S. (2003). Applying training evaluation models to the clinical setting. *Military Psychology*, 15(1), 17-24.
- Broad, M. L., & Newstrom, J. W. (1992). *Transfer of training: Action-packed strategies to ensure high pay-off from training investments*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Cheng, E. W. L. & Ho, D. C. K. (2001). A review of transfer of training studies in the past decade. *Personnel Review*, 30(1), 102-118.
- Clark, C. S., Dobbins, G. H., & Ladd, R. T. (1993). Exploratory field study of training motivation: Influences of involvement, credibility, and transfer climate. *Group & Organization Management*, 18(3), 292-307.
- Curry, D. & Leake, R. (2003). Evaluating Level 3 (Transfer of Learning). In B. Johnson, V. Flores, & M. Henderson (Eds), *Proceedings of the Sixth Annual National Human Services Training Evaluation Symposium* (pp. 55-73). Berkeley, CA: Social Work Education Center, University of California, Berkeley. Retrieved September 28, 2006 from the World Wide Web: <http://calswec.berkeley.edu/calswec/2003Proceedings.pdf>.
- Curry, D. H., Caplan, P., & Knuppel, J. (1994). Transfer of training and adult learning (TOTAL). *Journal of Continuing Social Work Education*, 6(1), 8-14.
- Curry, D., McCarragher, T. & Dellmann-Jenkins, M. (2005). Training, transfer, and turnover: Exploring the relationship among transfer of learning factors and staff retention in child welfare. *Children and Youth Services Review*, 27(8), 931-948.
- Facteau, J. D., Dobbins, G. H., Russell, J. E. A., Ladd, R. T., & Kudisch, J. D. (1995). The influence of general perceptions of the training environment on pretraining motivation and perceived training transfer. *Journal of Management*, 21(1), 1-25.
- Ford, J. K., Quinones, M. A., Segó, D. J., & Sorra, J. S. (1992). Factors affecting the opportunity to perform trained tasks on the job. *Personnel Psychology*, 45(3), 511-527.
- Foxon, M. (1993). A process approach to the transfer of training. *Australian Journal of Educational Technology*, 9(2), 130-143.
- Garavaglia, P. L. (1993). How to ensure transfer of training. *Training & Development Journal*, 47(10), 63-68.
- Geron, S. M., Andrews, C., & Kuhn, K. (2005). Infusing aging skills into the social work practice community: A new look at strategies for continuing professional education. *Families in Society*, 86(3), 431-440.
- Gregoire, T. K., Propp, J. & Poertner, J. (1998). The supervisor ' s role in the transfer of training. *Administration in Social Work*, 22(1), 1-18.
- Hoffman, F. O. (1983). Is management development doing the job? *Training & Development Journal*, 37(1), 34-39.

- Kirkpatrick, D. L. (1987). Evaluation of training. In R. L. Craig (Ed), *Training and development handbook: A guide to human resource development* (3rd ed., pp. 301-319). New York: McGraw-Hill.
- Kirkpatrick, D. L., & L'Allier, J. J. (2004). Evaluation as a strategic tool. *Chief Learning Officer*, 3(6), 30-33.
- Laird, D. (1979). One more time: Does your organization really need a T&D department? *Training/HRD*, 16, 31-34.
- Laker, D. R. (1990). Dual dimensionality of training transfer. *Human Resource Development Quarterly*, 1(3), 209-223.
- Macaulay, C. & Cree, V. E. (1999). Transfer of learning: Concept and process. *Social Work Education*, 18(2), 183-194.
- Marini, A. & Genereux, R. (1995). The challenge of teaching for transfer, in McKeough, A., Lupart, J. & Marini, A. (Eds). *Teaching for transfer. Fostering generalization in learning* (pp. 1-21). Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc, as cited in Macaulay, C. & Cree, V. E. (1999). Transfer of learning: Concept and process. *Social Work Education*, 18(2), 183-194.
- Miner, J. B., & Crane, D. P. (1995). *Human resource management: The strategic perspective*. New York: Harper Collins College Publishers.
- Mowday, R., Porter, L., & Steers, R. (1982). *Employee-organizational linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover*. New York, NY: Academic Press.
- Nadler, L. (1979). *Developing human resources*. Houston, TX: Gulf Publishing Co.
- Newstrom, J. W. (1984, August). *A Role-taker/time differentiated integration of transfer strategies*. Presented at the 1984 meeting of the American Psychological Association, Toronto, Ontario, as cited in Baldwin, T. & Ford, J. K. (1988). Transfer of training: A review and directions for further research. *Personnel Psychology*, 41(1), 63-105.
- Noe, R. A. (1986). Trainees' attributes and attitudes: Neglected influences on training effectiveness. *Academy of Management Review*, 11(4), 736-749.
- Noe, R. A., & Schmitt, N. (1986). The influence of trainee attitudes on training effectiveness: Test of a model. *Personnel Psychology*, 39(3), 497-523.
- Petrovich, A. (2004). Using self-efficacy theory in social work teaching. *Journal of Social Work Education*, 40(3), 429-443.
- Poertner, J. (2001). Linking child welfare training to child outcomes. In B. Johnson, K. Kietzman, & K. Ringuette (Eds), *Proceedings of the Fourth Annual National Human Services Training Evaluation Symposium* (pp. 95-112). Berkeley, CA: Social Work Education Center, University of California, Berkeley. Retrieved September 28, 2006 from the World Wide Web: <http://calswec.berkeley.edu/calswec/2001Proceedings.pdf>.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.

- Royer, J. M. (1979). Theories of the transfer of learning. *Educational Psychologist, 14*(13), 53-69.
- Swinney, J. M. (1989). Who's gonna turn the crank or implementing training or performance improvement projects. *Performance & Instruction, 28*(1), 33-37.
- Tannenbaum, S. I., & Yukl, G. (1992). Training and development in work organizations. *Annual Review of Psychology, 43*(1), 399-441.
- Taylor, M., & Vigars, C. (1993). *Management and delivery of social care*. London: Longman.
- Tesluk, P. E., Farr, J. L., Mathieu, J. E., & Vance, R. J. (1995). Generalization of employee involvement training to the job setting: individual and situational effects. *Personnel Psychology, 48*(3), 607-632.
- Tracey, J. B., Tannenbaum, S. I., & Kavanagh, M. J. (1995). Applying trained skills on the job: The importance of the work environment. *Journal of Applied Psychology, 80*(2), 239-252.
- Wehrmann, K. C., Shin, H., & Poertner, J. (2000). *Transfer of training: An evaluation study*. Urbana, IL: School of Social Work, University of Illinois at Urbana-Champaign.
- Wexley KN, & Latham GP. (1981). *Developing and training human resources in organizations*. Glenview, IL: Scott Foresman, as cited in Baldwin, T. & Ford, J. K. (1988). Transfer of training: A review and directions for further research. *Personnel Psychology, 41*(1), 63-105.
- Wexley, K. N., & Latham, G. P. (1991). *Developing and training human resources in organizations* (2nd ed.). New York: Harper Collins.

附錄一：參訓者對未來訓練規劃之意見與建議

此部分主要針對參訓者對未來訓練規劃之建議加以描述，藉此瞭解參訓者對於將來在設計訓練課程上的一些想法和期望。內容以條列方式陳述如下：

(一) 對培訓單位之建議

1. 訓練課程層面

(1) 課程主題

- ✍ 依照社工員所負責之工作業務安排相關的訓練課程主題與內容，以增進其對課程的學習與吸收，有利於實際運用於工作業務中。
- ✍ 針對單一特定主題或處遇模式深入探討，設計符合資深社工員工作業務所需的訓練課程。

(2) 課程性質

- ✍ 理論性與知識性課程：社工員為追求快速、有效的服務，容易期待實務技巧性的課程。然而，理論性和知識性課程也相當重要。訓練課程能安排理論層面，或是有關工作價值衝突、倫理兩難部分，有利於社工員的知識累積及價值釐清。
- ✍ 實務性與技術性課程：辦理實務工作上可運用的訓練主題，以協助社工員運用多元的技巧，藉此解決服務對象的問題及所面臨的困境。
- ✍ 專精性與延續性課程：如果期待社工員也能從事諮商實務，讓工作更為順暢，可請社工員選定一專門「學派」持續研習，並聘請該學派之諮商師進行專業督導。對於專門「學派」應有一連串深入課程，安排國內該領域專家來上課，或安排國外學者來台協助訓練。
- ✍ 調適性與因應性課程：由於社工員的工作壓力沉重，建議能在每次訓練中安排自我壓力抒解的訓練課程。
- ✍ 開發性與間接性課程：除了社會工作專業訓練之外，建議加強其它方面的訓練課程，如：潛能激發、腦力激盪，或是公關行銷、組織管理能力之提昇等。
- ✍ 輔助性與補充性課程：不管從事何種服務方案，均需有純熟的會談技巧與處遇評估的能力，建議可增加此類性質的訓練課程。除了工作人員的實務技巧外，現在更著重個案記錄的撰寫，尤其是對於接受政府委託的方案要求標準愈來愈嚴格，故對於記錄的完整性及一致性應加強訓練，若能全省一致應更佳。

(3) 課程規劃

- ✍ 系列式規劃：同一主題可再安排第二系列、第三系列的訓練，維持訓練的連貫性，或確保社工員對於專業技巧有深入的學習與運用，以求質的加強。
- ✍ 漸進式規劃：可將課程內容做粗淺到深入或階段性之劃分，以漸進的方式深入訓練主題，進行長期的專業人員培訓。
- ✍ 配套式規劃：依據新興社會問題、服務方案及社會福利政策，或是配合考試制度及證照制度，提供相關配套訓練課程。
- ✍ 互動式規劃：進行訓練需求評量，與各地工作者溝通互動，瞭解社工員在實務上的需要，以提供實用的課程。
- ✍ 研發式規劃：能開發或引進新的工作模式或新的理論，提供工作人員新穎的訓練課程。
- ✍ 利誘式規劃：以薪資及升遷為誘因，增強參訓者的學習動機。

2. 授課講師層面

(1) 講師安排

- ✍ 考量講師專業實務背景：評量講師本身的專業背景與實務經驗，以確保訓練課程品質。
- ✍ 協助講師瞭解實務環境：讓授課老師瞭解社工處遇個案的複雜度，及第一線社工員所從事的各項直接服務方案，以便安排實地演練或情境式的課程，促進訓練與實務的連結。
- ✍ 協助講師瞭解學員需求：可讓講師在上課前先瞭解參訓對象的背景與需求，以利安排適切的課程。

(2) 教學方式

- ✍ 著重實務演練：教學時可著重實務演練，以利訓練後回工作崗位後之連結。
- ✍ 給予及時指導：在課堂演練的過程中，請講師給予適時的指導與糾正。
- ✍ 增進學員參與：建議由參訓者提供相關實例，由此切入主題及搭配授課大綱進行講授。

3. 行政作業層面

- ✍ 控制參訓人數：若某課程人數多，可考慮分兩梯次進行，此可確保課程品質與學習效果。
- ✍ 開放參訓次數：進階訓練主題均不錯，但社工員僅能挑一個稍嫌不足，建議可以開放選擇參加兩個主題以上的訓練，能讓社工員自己選擇參與訓練的主題。
- ✍ 進行需求評量：針對該梯次受訓學員提供訓練需求評量，瞭解其對訓練主題的認識程度，並讓講師根據所回饋的意見準備教材。另外，可在每年初先做需求調查，再統整訓練方向及內容。
- ✍ 進行環境評估：多從現在實務工作環境去評估社工員的工作狀況與專業需求。
- ✍ 提供課程資料：可先給參訓者相關閱讀書籍和授課內容大綱。另外，若訓練課程的資料為外文，最好能有中文翻譯的教材。

(二) 對任職機構之建議

- ✍ 進行倡導以改善結構性問題：機構所安排的訓練主題及內容符合社工員的需求，但在外部環境中有許多影響專業發揮之因素，包括資源轉介限制，以及公私部門在議題上的認知差異等，常會使訓練所得無法發揮。總會應發揮帶頭示範與倡導之功能，促使公私部門在理念與政策上有所共識，以改善專業服務的結構性問題。
- ✍ 調整服務人員工作量：由於工作量的壓力，社工員個案負荷大，又加上行政工作繁雜，使得工作內容較無法著重於質的要求，亦會影響到訓練所得之施展。因此，建議主管能調整合理化的工作量。
- ✍ 補助員工參訓費用：可補助社工員參與一般坊間課程或團體之費用，以利社工員尋求專業上或心靈上的自我成長。
- ✍ 建立專業督導機制：建立一對一個別督導機制及設置專業督導，並連結外界資源，如大學院校或是其他機構的訓練。
- ✍ 邀請領導階層一同參訓：領導階層也應參加專業訓練而非僅成為行政體系的官僚，以確保專業領導者之素質。

參訓社工員在提出未來訓練規劃建議時，給予機構許多正向回饋。如參訓者表示機構所安排的訓練課程皆具專業性，對社工員技能及本職專長上有很好的培訓措施。機構的規劃值得肯定，在師資安排與挑選上都很用心，參訓者在研習期間感受到講師豐厚的專業背景及實務經驗。而上述對於未來訓練規劃之建議，可做為培訓人員在設計訓練時的參考依據，使訓練更加完善。

附錄二：研究問卷之量表信效度分析

一、自我效能量表之信效度分析

在因素分析方面，*KMO* 值為 0.732，且從 *Bartlett's* 球形考驗的 χ^2 值為 512.684 並達顯著，適合進行因素分析。在不限定因素層面下，以主成份分析法並配合最大變異法行正交轉軸，特徵值大於 1 的因素共有四個。四個因素的特徵值分別為 2.228、1.748、1.735、1.676，其解釋變異量分別為 20.255%、15.892%、15.769%、15.235%，累積的解釋變異量為 67.152%。在信度分析方面，自我效能量表整體 *Cronbach's* α 值為 0.716，各題刪除後之 *Cronbach's* α 值無太大變動。經由信效度分析的結果，自我效能量表無須刪除題目，並維持原本設定的四個面向。

表五 - 1 自我效能量表 *KMO* 和 *Bartlett's* 球形檢定

KMO 和 Bartlett's 球形檢定項目		數 值
<i>Kaiser-Meyer-Olkin</i> 取樣適當性量數		0.732
<i>Bartlett's</i> 球形考驗	近似 χ^2 值	512.684
	自由度	55
	顯著性	0.000

表五 - 2 自我效能量表因素分析與信度分析摘要表

題 項	轉軸後之因素負荷量				共同性	刪題後之 α 值
	因素 1	因素 2	因素 3	因素 4		
替代經驗2：我能藉由別人的工作經驗調整自己的工作方式	.861	.100	.089	.057	.762	.689
替代經驗1：我能向表現良好的同工學習仿效	.826	.203	-.024	.066	.729	.688
替代經驗3：我能在工作中找到合適的學習榜樣	.699	.227	.091	.273	.623	.672
任務達成2：我相信只要不斷努力就能克服工作上的困難	.103	.799	.131	.135	.685	.681
任務達成1：我相信自己有能力完成工作任務	.140	.706	.205	.088	.568	.691
任務達成3：我相信只要勤於練習就能使自身專業技巧變得熟練	.265	.666	-.188	.117	.563	.697
身心調控1：我有壓力時也能保持自己身體的健康	.054	.045	.900	-.002	.824	.722
身心調控2：我有壓力時也能有效控制自己的情緒	.046	.105	.899	-.038	.815	.717
口頭回饋2：我能獲得同事對我工作表現的肯定	.157	.193	-.050	.821	.739	.689
口頭回饋1：我能獲得主管對我工作表現的肯定	.006	.063	.021	.750	.567	.722
口頭回饋3：我能獲得服務對象對我服務表現的肯定	.431	.095	-.040	.562	.512	.694
特徵值	2.228	1.748	1.735	1.676		
解釋變異量(%)	20.255	15.892	15.769	15.235		
累積解釋變異量(%)	20.255	36.147	51.917	67.152		
訓練移轉量表整體 <i>Cronbach's</i> α 值	.716					

二、個人動機量表之信效度分析

在因素分析方面，*KMO* 值為 0.861，且從 *Bartlett's* 球形考驗的 χ^2 值為 1245.383 並達顯著，適合進行因素分析。在不限定因素層面下，以主成份分析法並配合最大變異法行正交轉軸，特徵值大於 1 的因素共有二個。二個因素的特徵值分別為 4.730、2.578，其解釋變異量分別為 43.003%、23.435%，累積的解釋變異量為 66.438%。在信度分析方面，個人動機量表整體 *Cronbach's* α 值為 0.890。然而，由於第 22 題「我希望能在本機構中晉升更高的職位」刪題後 *Cronbach's* α 值為 0.905，且此題因素分析的共同性和轉軸後因素負荷量也較低，故予以刪除。經由信效度分析的結果，雖然只抽取出兩個因素，且原先設定的學習動機和移轉動機兩面向的題目有混雜的情形，不過研究者仍決定維持原來三個面向，包括學習動機、移轉動機和組織承諾，並將「我希望能在本機構中晉升更高的職位」該題予以刪除。

表五 - 3 個人動機量表 *KMO* 和 *Bartlett's* 球形檢定

<i>KMO</i> 和 <i>Bartlett's</i> 球形檢定項目		數 值
<i>Kaiser-Meyer-Olkin</i> 取樣適當性量數		0.861
<i>Bartlett's</i> 球形考驗	近似 χ^2 值	1245.383
	自由度	55
	顯著性	0.000

表五 - 4 個人動機量表因素分析與信度分析摘要表

題 項	轉軸後之因素負荷量		共同性	刪題後之 α 值
	因素 1	因素 2		
學習動機3：我願意學習新的專業知識技巧	.891	.158	.819	.873
學習動機2：我願意藉由各種專業訓練以提昇專業能力	.883	.168	.808	.872
學習動機4：我願意藉由在職進修以提昇專業知能	.791	.161	.651	.877
移轉動機2：我會想要嘗試使用新學的專業技巧	.778	.214	.651	.877
移轉動機1：我願意將訓練所學應用到工作上	.767	.306	.682	.874
學習動機1：我認為應該參加各種專業訓練課程	.747	.077	.564	.883
移轉動機3：我想成為具備專業能力的社工人員	.712	.365	.639	.875
組織承諾2：我願意持續為本機構效力	.109	.872	.771	.888
組織承諾3：我認同本機構之服務宗旨	.238	.847	.774	.882
組織承諾1：我認為目前所從事的是有意義的工作	.445	.636	.602	.879
組織承諾4：我希望能在本機構中晉升更高的職位	.085	.582	.346	.905
特徵值	4.730	2.578		
解釋變異量(%)	43.003	23.435		
累積解釋變異量(%)	43.003	66.438		
訓練移轉量表整體 <i>Cronbach's</i> α 值	.890			

三、訓練滿意度量表之信效度分析

在因素分析方面，*KMO* 值為 0.819，且從 *Bartlett's* 球形考驗的 χ^2 值為 1083.489 並達顯著，適合進行因素分析。在不限定因素層面下，以主成份分析法並配合最大變異法行正交轉軸，特徵值大於 1 的因素共有二個。二個因素的特徵值分別為 4.263、3.438，其解釋變異量分別為 35.527%、28.652%，累積的解釋變異量為 64.179%。在信度分析方面，訓練滿意度量表整體 *Cronbach's* α 值為 0.850，各題刪除後之 *Cronbach's* α 值無太大變動，故不刪除題目。經由信效度分析的結果，雖然只抽取出兩個因素，且原先設定的課程設計和講師素質兩面向的題目有混雜的情形，不過研究者仍決定維持原來三個面向，包括課程設計、講師素質和行政作業。

表五 – 5 訓練滿意度量表 *KMO* 和 *Bartlett's* 球形檢定

<i>KMO</i> 和 <i>Bartlett's</i> 球形檢定項目	數 值
<i>Kaiser-Meyer-Olkin</i> 取樣適當性量數	0.819
<i>Bartlett's</i> 球形考驗	近似 χ^2 值
	1083.489
	自由度
	66
	顯著性
	0.000

表五 – 6 訓練滿意度量表因素分析與信度分析摘要表

題 項	轉軸後之因素負荷量		共同性	刪題後之 α 值
	因素 1	因素 2		
講師素質2：對於「講師授課方式」的滿意度	.896	.025	.803	.830
課程設計1：對於「課程內容」的滿意度	.818	-.038	.671	.838
講師素質1：對於「講師專業知識水準」的滿意度	.799	-.007	.638	.837
講師素質3：對於「講師教學態度」的滿意度	.791	-.022	.626	.838
課程設計2：對於「課堂練習」的滿意度	.782	.144	.632	.832
課程設計3：對於「課堂討論」的滿意度	.764	.193	.621	.832
課程設計4：對於「訓練手冊」的滿意度	.550	.318	.404	.838
行政作業3：對於「場地安排」的滿意度	.110	.870	.769	.837
行政作業2：對於「時間安排」的滿意度	.037	.828	.686	.844
行政作業5：對於「餐點安排」的滿意度	.011	.825	.681	.845
行政作業4：對於「住宿安排」的滿意度	.093	.762	.590	.844
行政作業1：對於「行前通知」的滿意度	.081	.757	.579	.843
特徵值	4.263	3.438		
解釋變異量(%)	35.527	28.652		
累積解釋變異量(%)	35.527	64.179		
訓練移轉量表整體 <i>Cronbach's</i> α 值	.850			

四、工作環境覺知量表之信效度分析

在因素分析方面，*KMO* 值為 0.865，且從 *Bartlett's* 球形考驗的 χ^2 值為 1999.512 並達顯著，適合進行因素分析。在不限定因素層面下，以主成份分析法並配合最大變異法行正交轉軸，特徵值大於 1 的因素共有六個。六個因素的特徵值分別為 4.903、3.731、3.356、2.587、2.562、1.779，其解釋變異量分別為 18.858%、14.349%、12.908%、9.949%、9.855%、6.843%，累積的解釋變異量為 72.763%。在信度分析方面，工作環境覺知量表整體 *Cronbach's* 值為 0.937，各題刪除後之 *Cronbach's* 值無太大變動，故不刪除題目。經由信效度分析的結果，抽取出六個因素，而原先設定的三個面向題目有混雜的情形，不過研究者仍決定維持原來三個面向，包括學習文化、使用機會和支持程度(主任支持、督導支持、同儕支持和下屬支持)。

表五 - 7 工作環境覺知量表 *KMO* 和 *Bartlett's* 球形檢定

<i>KMO</i> 和 <i>Bartlett's</i> 球形檢定項目	數 值
<i>Kaiser-Meyer-Olkin</i> 取樣適當性量數	0.885
<i>Bartlett's</i> 球形考驗	近似 χ^2 值
	2739.713
	自由度
	325
	顯著性
	0.000

表五 – 8 工作環境覺知量表因素分析與信度分析摘要表

題 項	轉軸後之因素負荷量						共同性	刪題後 之 α 值
	因素 1	因素 2	因素 3	因素 4	因素 5	因素 6		
督導支持7：在使用訓練所學時若發生困難督導會幫助我解疑	.800	.175	.181	.160	.152	.068	.756	.933
督導支持4：督導知道我所參訓的內容	.762	.221	.084	.204	.051	.028	.681	.934
督導支持5：督導會與我討論應用新技巧的情況	.742	.281	.202	.178	.178	-.111	.746	.933
督導支持3：督導會支持我參加相關的訓練課程	.737	.143	.250	.265	.022	.245	.757	.933
督導支持2：督導會鼓勵我使用訓練所學的內容	.737	.172	.194	.143	.105	.363	.774	.933
督導支持1：督導會提供所需支持幫助我應用訓練所學	.729	.167	.354	.155	.226	.016	.761	.932
督導支持6：督導鼓勵我使用新方法處理工作上的問題	.616	.198	-.072	.067	-.104	.568	.761	.936
使用機會3：督導會指派我執行與訓練所學相關的工作任務	.496	.175	.234	.293	.479	.286	.729	.933
同儕支持4：同事會與我討論應用新技巧的情況	.214	.850	.108	.084	.104	.062	.802	.935
同儕支持2：同事會鼓勵我將訓練所學應用於工作上	.161	.814	.191	.157	.169	.126	.794	.934
同儕支持3：同事會支持我參加訓練課程	.165	.814	.069	.283	.051	.138	.796	.935
同儕支持5：在使用訓練所學時若發生困難同事會幫助我解疑	.304	.761	.007	.026	.220	.040	.723	.935
同儕支持1：同事會提供所需支持幫助我應用訓練所學	.157	.607	.244	.220	.249	-.331	.673	.936
主任支持3：主任允許我有額外的時間參加訓練課程	.231	.092	.801	.047	.039	-.013	.707	.936
學習文化1：主任會鼓勵工作人員繼續進修	.164	.101	.770	.024	.021	.174	.662	.936
主任支持1：主任會提供所需支持幫助我應用訓練所學	.241	.100	.716	.259	.098	-.003	.657	.935
主任支持2：主任會鼓勵我使用訓練所學的內容	.028	.107	.659	.274	.117	.447	.735	.936
主任支持5：在使用訓練所學時若發生困難主任會幫助我解疑	.428	.103	.487	.136	.433	-.037	.638	.934
學習文化3：員工在訓練後會向其他同工分享新知	.261	.199	.165	.797	-.080	-.052	.778	.936
學習文化2：在讀書會員工會踴躍於分享閱讀心得	.254	.043	.097	.734	.306	.081	.714	.935
學習文化4：員工會互相提供社工相關的資訊	.285	.362	.165	.665	-.011	.069	.686	.935
使用機會1：在工作中我有機會使用訓練所學之內容	.100	.263	.430	.445	.109	.248	.535	.936
下屬支持2：社工助理能配合我使用新的方法執行工作任務	.132	.198	.015	.059	.883	-.052	.843	.938
下屬支持1：社工助理會協助我將訓練所學應用於工作上	.083	.204	.103	.016	.880	-.091	.842	.938
使用機會2：主任會指派我執行與訓練所學相關的工作任務	.264	.235	.352	.375	.402	.319	.653	.934
主任支持4：主任鼓勵我使用新方法處理工作上的問題	.184	.034	.274	.041	-.090	.771	.715	.938
特徵值	4.903	3.731	3.356	2.587	2.562	1.779		
解釋變異量(%)	18.858	14.349	12.908	9.949	9.855	6.843		
累積解釋變異量(%)	18.858	33.207	46.115	56.065	65.920	72.763		
訓練移轉量表整體 Cronbach's α 值				.937				

五、訓練移轉量表之信效度分析

在因素分析方面，*KMO* 取樣適當性量數為 0.742 (在 0.60 以上)，表示變項間有共同因素存在，適合進行因素分析；此外，從 *Bartlett's* 球形考驗的 χ^2 值為 545.157 並達顯著，可拒絕虛無假設，即拒絕變項間的淨相關矩陣不是單元矩陣的假設，代表母群體的相關矩陣間有共同因素存在，適合進行因素分析。在不限定因素層面下，以主成份分析法並配合最大變異法行正交轉軸，特徵值大於 1 的因素共有三個。三個因素的特徵值分別為 2.019、1.999、1.960，其解釋變異量分別為 22.433%、22.215%、21.780%，累積的解釋變異量為 66.429%。在信度分析方面，訓練移轉量表整體 *Cronbach's* α 值為 0.780。然而，由於第 10 題「我認為接受訓練能降低我離職的動機」刪題後 *Cronbach's* α 值為 0.803，且此題因素分析的共同性也較低，故予以刪除。經由信效度分析的結果，雖然只抽取出三個因素，且原先設定的學習保留和類推概化兩面向的題目有混雜的情形，不過研究者仍決定維持原來四個面向，包括學習保留、類推概化、行為恆持和移轉成果，並將「我認為接受訓練能降低我離職的動機」該題予以刪除。

表五 - 9 訓練移轉量表 *KMO* 和 *Bartlett's* 球形檢定

<i>KMO</i> 和 <i>Bartlett's</i> 球形檢定項目	數 值
<i>Kaiser-Meyer-Olkin</i> 取樣適當性量數	0.742
<i>Bartlett's</i> 球形考驗	近似 χ^2 值
	545.157
	自由度
	36
	顯著性
	0.000

表五 - 10 訓練移轉量表因素分析與信度分析摘要表

題 項	轉軸後之因素負荷量			共同性	刪題後之 α 值
	因素 1	因素 2	因素 3		
學習保留 1：對於訓練課程內容的瞭解	.853	.151	-.115	.764	.767
學習保留 2：在訓練課程的學習所得	.777	.101	.296	.702	.747
類推概化 1：在與訓練相似情境中使用訓練所學	.471	.420	.383	.545	.742
類推概化 2：在不同工作情境中使用訓練所學	.441	.208	.358	.366	.758
行為恆持 1：訓練後嘗試使用訓練所學	.123	.941	.085	.908	.752
行為恆持 2：訓練後持續使用訓練所學	.182	.908	.140	.877	.745
移轉成果 1：對於直接服務處遇能力的影響	.222	.139	.747	.661	.757
移轉成果 2：對於解決案主問題的影響	.396	-.009	.709	.627	.759
移轉成果 3：接受訓練可降低離職動機	-.127	.130	.704	.529	.803
特徵值	2.019	1.999	1.960		
解釋變異量(%)	22.433	22.215	21.780		
累積解釋變異量(%)	22.433	44.648	66.429		
訓練移轉量表整體 <i>Cronbach's</i> α 值		.780			

附錄三：研究問卷說明信

東海大學社會工作學系
台中市東海大學九二二信箱



各位社工先進 您好！

我是東海大學社會工作學系碩士班研究生，目前正進行一項關於「**兒童福利社會工作人員訓練移轉之相關性研究**」。非常感謝機構提供這個機會，讓我能夠向 您蒐集資料。此一研究之目的在於瞭解兒童福利社會工作人員接受訓練後的狀況，與對訓練的看法、期待和建議，以做為機構對於未來規劃訓練之參考。

針對本研究所蒐集之資料，我們將以整體之方式進行分析，問卷上的編號只是為了追蹤回收之用。完整填答問卷回收之後，我們會將編號銷毀。除研究者之外，不會有其他人可以知道個別問卷之回答內容。 您所提供的寶貴意見，對兒童福利機構中的社會工作專業人員訓練與社會工作專業發展皆有莫大的貢獻，竭誠邀請 您共同參與此項研究。因此，由衷期盼 您花些時間回覆此一問卷，並懇請 您最晚在 **3月9日(五)**前以附上之回郵信封將填妥之問卷資料寄回給我們。倘若 您有任何的問題，煩請與我聯絡，電話是 0911165060，聯絡地址是台中市東海大學第 5-283 號信箱，E-mail 是 g945601@thu.edu.tw。再次謝謝 您的協助。

敬祝 工作順利

東海大學社會工作學系
碩士班研究生 張志長 敬上

2007/1/29

兒童福利社會工作人員
訓練移轉之相關性研究

研究問卷

研究生：張志長

學校系所：東海大學社會工作學系碩士班

填答說明：

一、以下的問題將分成五大部分。第壹部分為參訓後的狀況；第貳部分為對訓練設計的看法；第參部分為對工作環境的看法；第肆部分為對工作的態度、自信和動機；第伍部分為個人基本資料。煩請各位社工先進在適當之選項代號上直接圈選或在空位填寫 您的意見。

二、提醒各位社工先進，填答時請依 您所參加的機構所辦的進階訓練主題與課程來做答。

【第壹部分】 首先，想瞭解 您在接受民國 95 年機構所辦社工員進階訓練後的狀況。
請在看完每題陳述句後，於適當選項代號(1 2 3 4 5)上直接圈選即可。

1.我所參加的進階訓練主題是

1. 家庭社會工作 2. 特殊個案處遇 3. 增強權能處遇 4. 兒童問題輔導

2.訓練後我對於進階訓練課程內容的瞭解程度是

1. 不瞭解 2. 稍有瞭解 3. 有些瞭解 4. 非常瞭解

3.訓練後我覺得在進階訓練課程的學習所得程度是

1. 沒有收穫 2. 稍有收穫 3. 有些收穫 4. 獲益良多

4.我能在與訓練相似的工作情境中使用進階訓練所學內容

1. 非常不同意 2. 不同意 3. 中立 4. 同意 5. 非常同意

5.我能在各種不同的工作情境中使用進階訓練所學內容

1. 非常不同意 2. 不同意 3. 中立 4. 同意 5. 非常同意

6.訓練結束後，我嘗試使用進階訓練所學內容的頻率是

1. 從未 2. 很少 3. 有時 4. 經常 5. 總是

7.訓練結束後，我持續使用進階訓練所學內容的頻率是

1. 從未 2. 很少 3. 有時 4. 經常 5. 總是

8.我認為接受進階訓練對於我直接服務處遇能力的影響是

1. 非常有阻礙 2. 有些阻礙 3. 無影響 4. 有些幫助 5. 非常有幫助

9.我認為使用進階訓練所學內容對於我解決案主問題的影響是

1. 非常有阻礙 2. 有些阻礙 3. 無影響 4. 有些幫助 5. 非常有幫助

10.我認為接受訓練能降低我離職的動機

1. 非常不同意 2. 不同意 3. 中立 4. 同意 5. 非常同意

【第貳部分】接著想瞭解 您對於所參與的民國 95 年社工員進階訓練課程整體的看法。
請在適當之選項代號(1 2 3 4 5)上**直接圈選**即可。

	非 常 不 滿 意	不 滿 意	中 立	滿 意	非 常 滿 意	本 題 不 適 用
1.我對於進階訓練的「課程內容」感到	1	2	3	4	5	0
2.我對於進階訓練的「課堂練習」感到	1	2	3	4	5	0
3.我對於進階訓練的「課堂討論」感到	1	2	3	4	5	0
4.我對於進階訓練的「訓練手冊」感到	1	2	3	4	5	0
5.我對於進階訓練的「講師專業知識水準」感到	1	2	3	4	5	0
6.我對於進階訓練的「講師授課方式」感到	1	2	3	4	5	0
7.我對於進階訓練的「講師教學態度」感到	1	2	3	4	5	0
8.我對於進階訓練的「行前通知」感到	1	2	3	4	5	0
9.我對於進階訓練的「時間安排」感到	1	2	3	4	5	0
10.我對於進階訓練的「場地安排」感到	1	2	3	4	5	0
11.我對於進階訓練的「住宿安排」感到	1	2	3	4	5	0
12.我對於進階訓練的「餐點安排」感到	1	2	3	4	5	0

13.請問 您認為在訓練課程進行「之前」, 機構對於參訓學員可提供什麼服務, 藉此幫助參訓學員將訓練所學應用於工作上? (**可複選**, 請在適當選項代號上**直接圈選**)

- | | | |
|------------------|-------------------|-------------|
| 1. 進行訓練需求評量 | 2. 具體預告課程內容 | 3. 指派相關閱讀作業 |
| 4. 提供相關參考書籍與資料 | 5. 提供課程大綱或討論議題 | |
| 6. 讓講師瞭解實務工作現況 | 7. 請學員擬定學習與應用計劃 | |
| 8. 規劃課程時連結實務工作困境 | 9. 確認負責業務與訓練主題相符合 | |
| 10.其他_____ | | |

14.請問 您認為在訓練課程進行「期間」, 機構對於參訓學員可提供什麼服務, 藉此幫助參訓學員將訓練所學應用於工作上? (**可複選**, 請在適當選項代號上**直接圈選**)

- | | | |
|-----------------------|--------------------|--------------|
| 1. 著重實務演練 | 2. 使用多媒體教材 | 3. 提供舒適訓練環境 |
| 4. 著重實務案例的討論 | 5. 使用多元的教學方法 | 6. 請學員分享學習心得 |
| 7. 請講師有效掌握上課時間 | 8. 確保訓練情境與工作環境相似 | |
| 9. 與學員討論如何應用訓練所學 | 10.說明實務應用的困難與阻力 | |
| 11.提供適當訓練環境硬體設備(如團體室) | 12.課堂上擺放相關書籍以便隨時參閱 | |
| 13.其他_____ | | |

15. 請問 您認為在訓練課程進行「之後」，機構對於參訓學員可提供什麼服務，藉此幫助參訓學員將訓練所學應用於工作上？(可複選，請在適當選項代號上直接圈選)

- | | | |
|------------------------|---------------|--------------------|
| 1. 提供定期專業督導 | 2. 協助摘要課程重點 | 3. 提供抒壓方法與管道 |
| 4. 調整工作業務與工作量 | 5. 設計與課程相關的作業 | 6. 提供課程錄影或錄音檔 |
| 7. 分享技巧應用的實務經驗 | | 8. 持續提供訓練主題相關資訊 |
| 9. 追蹤學員實務應用困難之處 | | 10. 請參訓者與同事分享相關資訊 |
| 11. 追蹤受訓後的使用狀況與頻率 | | 12. 組織學習運用團隊以互相督促 |
| 13. 提供相關主題的修習機會或管道 | | 14. 瞭解學員對於訓練的評價與建議 |
| 15. 請督導與參訓者討論訓練重點與應用計劃 | | |
| 16. 其他 | _____ | |

16. 請問 您認為有什麼原因會阻礙 您在工作中應用訓練所學的內容？(可複選，請在適當選項代號上直接圈選)

- | | | |
|-------------------|---------------|-----------------|
| 1. 工作量過重 | 2. 工作時間壓力 | 3. 受限於目前負責的業務 |
| 4. 缺乏督導機制 | 5. 缺乏主管的支持 | 6. 缺乏同儕的支持 |
| 7. 庶務性工作多 | 8. 缺乏練習與經驗 | 9. 學習效果不佳 |
| 10. 工作適應不良 | 11. 缺乏獎賞或鼓勵 | 12. 訓練內容不易操作 |
| 13. 對改變感到不安 | 14. 無法立即練習與運用 | 15. 缺乏討論與相互切磋管道 |
| 16. 課程內容在實務應用程度有限 | | |
| 17. 其他 | _____ | |

17. 請問 您認為進階訓練所安排的主題與課程內容適合與否？未來應如何調整？

【第參部分】接著想瞭解 您對目前所處工作環境的看法。請在看完每題陳述句後，表達 您的認同程度，並於適當之量表選項代號(1 2 3 4 5)上直接圈選即可。

	非常 不同 意	不 同 意	中 立	同 意	非常 同 意	本 題 不 適 用
1.主任會提供所需支持(如時間、經費)幫助我應用訓練所學	1	2	3	4	5	0
2.主任會鼓勵我使用訓練所學的內容	1	2	3	4	5	0
3.主任允許我有額外的時間參加訓練課程	1	2	3	4	5	0
4.主任不鼓勵我使用新方法處理工作上的問題	1	2	3	4	5	0
5.在使用訓練所學時若發生困難主任會幫助我解疑	1	2	3	4	5	0
6.督導會提供所需支持(如時間、經費)幫助我應用訓練所學	1	2	3	4	5	0
7.督導會鼓勵我使用訓練所學的內容	1	2	3	4	5	0
8.督導會支持我參加相關的訓練課程	1	2	3	4	5	0
9.督導知道我所參訓的內容	1	2	3	4	5	0
10.督導會與我討論應用新技巧的情況	1	2	3	4	5	0
11.督導不鼓勵我使用新方法處理工作上的問題	1	2	3	4	5	0
12.在使用訓練所學時若發生困難督導會幫助我解疑	1	2	3	4	5	0
13.同事會提供所需支持(如時間、經費)幫助我應用訓練所學	1	2	3	4	5	0
14.同事會鼓勵我將訓練所學應用於工作上	1	2	3	4	5	0
15.同事會支持我參加訓練課程	1	2	3	4	5	0
16.同事會與我討論應用新技巧的情況	1	2	3	4	5	0
17.在使用訓練所學時若發生困難同事會幫助我解疑	1	2	3	4	5	0
18.社工助理會協助我將訓練所學應用於工作上	1	2	3	4	5	0
19.社工助理能配合我使用新的方法執行工作任務	1	2	3	4	5	0
20.主任會鼓勵工作人員繼續進修	1	2	3	4	5	0
21.在讀書會員工會踴躍於分享閱讀心得	1	2	3	4	5	0
22.員工在訓練後會向其他同工分享新知	1	2	3	4	5	0
23.員工會互相提供社工相關的資訊	1	2	3	4	5	0
24.在工作中我有機會使用訓練所學之內容	1	2	3	4	5	0
25.主任會指派我執行與訓練所學相關的工作任務	1	2	3	4	5	0
26.督導會指派我執行與訓練所學相關的工作任務	1	2	3	4	5	0

【第肆部分】接著想請問 您一些關於 您個人對工作的態度、自信和動機。請在看完每題陳述句後，表達 您的認同程度，並於適當之量表選項代號(1 2 3 4 5)上直接圈選即可。

	非常 不同意	不 同意	中 立	同 意	非常 同意	本 題 不 適 用
1.我相信自己有能力完成工作任務	1	2	3	4	5	0
2.我相信只要不斷努力就能克服工作上的困難	1	2	3	4	5	0
3.我相信只要勤於練習就能使自身專業技巧變得熟練	1	2	3	4	5	0
4.我有壓力時也能保持自己身體的健康	1	2	3	4	5	0
5.我有壓力時也能有效控制自己的情緒	1	2	3	4	5	0
6.我能向表現良好的同工學習仿效	1	2	3	4	5	0
7.我能藉由別人的工作經驗調整自己的工作方式	1	2	3	4	5	0
8.我能在工作中找到合適的學習榜樣	1	2	3	4	5	0
9.我能獲得主管對我工作表現的肯定	1	2	3	4	5	0
10.我能獲得同事對我工作表現的肯定	1	2	3	4	5	0
11.我能獲得服務對象對我服務表現的肯定	1	2	3	4	5	0
12.我認為應該參加各種專業訓練課程	1	2	3	4	5	0
13.我願意藉由各種專業訓練以提昇專業能力	1	2	3	4	5	0
14.我願意學習新的專業知識技巧	1	2	3	4	5	0
15.我願意藉由在職進修以提昇專業知能	1	2	3	4	5	0
16.我願意將訓練所學應用到工作上	1	2	3	4	5	0
17.我會想要嘗試使用新學的專業技巧	1	2	3	4	5	0
18.我想成為具備專業能力的社工人員	1	2	3	4	5	0
19.我認為目前所從事的是有意義的工作	1	2	3	4	5	0
20.我願意持續為本機構效力	1	2	3	4	5	0
21.我認同本機構之服務宗旨	1	2	3	4	5	0
22.我希望能在本機構中晉升更高的職位	1	2	3	4	5	0

【第伍部分】最後，想請問 您個人基本狀況，以利研究能夠有機會進行更深入的交叉分析，謝謝 您。請在適當之選項代號上直接圈選或在空位填入資料即可。

1.請問 您的年齡是： _____ 歲

2.請問 您的最高學歷是： 1. 學士 2. 碩士 3. 其他_____

3.請問 您最高學歷的主修學門是：

- | | | | |
|--------|----------|------------|---------|
| 1. 社會學 | 2. 社會工作 | 3. 社會福利/政策 | 4. 兒童福利 |
| 5. 心理學 | 6. 社會心理學 | 7. 其他_____ | |

