

國立台東大學教育學系（所）

碩士論文

指導教授：蔡東鐘 博士

參與英語研習公務人員學習動機
與滿意度之相關因素研究



研究生：朱永照 撰

中華民國九十六年六月



國立台東大學教育學系（所）

碩士論文

指導教授：蔡東鐘 博士

參與英語研習公務人員學習動機
與滿意度之相關因素研究



研究生：朱永照 撰

中華民國九十六年六月

國立台東大學
學位論文考試委員審定書

系所別：教育學系(所)教育行政碩士專班

本班 朱永照 君

所提之論文 參與英語研習公務人員學習動機與滿意度之相關因素研究

業經本委員會通過合於 碩士學位論文 博士學位論文 條件

論文學位考試委員會：

王裕祥

(學位考試委員會主席)

廖本裕

姜東隆

(指導教授)

論文學位考試日期：96年6月29日

國立台東大學

附註：1. 一式二份經學位考試委員會簽後，送交系所辦公室及註冊組或進修部存查。

2. 本表為日夜學制通用，請依個人學制分送教務處或進修部辦理。

博碩士論文授權書

本授權書所授權之論文為本人在 國立臺東大學 教育學 系(所)
回流教育碩士學位班(夜間班) 組 95 學年度第 2 學期取得
碩 士學位之論文。

論文名稱：參與英語研習公務人員學習動機與滿意度之相關因素研究

本人具有著作財產權之論文全文資料，授予下列單位：

同意	不同意	單位
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	國家圖書館
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	本人畢業學校圖書館

得不限地域、時間與次數以微縮、光碟或其他各種數位化方式重製後散布發行或上載網站，藉由網路傳輸，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印。

本論文為本人向經濟部智慧財產局申請專利(未申請者本條款請不予理會)的附件之一，申請文號為：_____，請將全文資料延後半年再公開。

公開時程

立即公開	一年後公開	二年後公開	三年後公開
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。上述同意與不同意之欄位若未鈎選，本人同意視同授權。

指導教授姓名：朱東峰 (親筆簽名)

研究生簽名：朱永照 (親筆正楷)

學 號：1793011 (務必填寫)

日 期：中華民國 96 年 7 月 20 日

1. 本授權書(得自 <http://www.lib.nttu.edu.tw/theses/> 下載)請以黑筆撰寫並影印裝訂於書名頁之次頁。
2. 依據 91 學年度第一學期一次教務會議決議:研究生畢業論文「至少需授權學校圖書館數位化，並至遲於三年後上載網路供各界使用及校內瀏覽。」

誌 謝

能夠就讀研究所一直是從事公務員生涯後多年的夢想。回顧過去三年研究所過程，兼顧服務機關排山倒海工作、家庭父母妻小照應，其甘苦盡在不言中。求學過程期間，許多關心與幫助我的人，專此致上我最誠摯的謝意！因為有您們的功德，今天我才能完成學業。

本篇論文的完成，首先要感謝指導教授蔡東鐘博士的協助與指導，對於論文研究架構、文辭斟酌、語意表達，甚至標點符號、圖表格式的指正，皆鉅細靡遺的審閱。感謝廖本裕博士孜孜不倦地給予論文研究方向的指導及指正，使我免於摸索無門。感謝口試委員王啓祥博士在論文計畫審查及論文口試時，給我多方指導與具體建議，使本論文更臻完整，並得以順利付梓。

本研究資料處理期間，特別感謝同班同學也是建和國小的吳耀仁主任，在此期間熱心指導統計方法。同時感謝臺北市政府人事處陳國捷股長、高雄市政府人事處陳進吉股長、高雄市政府人力局蘇蕙琳秘書、毛美瓊小姐、花蓮縣政府人事室吳賢惠小姐、臺東縣政府人事室林聰男主任、臺東縣衛生局鍾鳳真主任及臺東縣稅捐稽徵處曾紹鈞股長等人，因為您們的古道熱腸，使本研究問卷之發送、回收順利完成。

最後我要感謝我的家人，在你們最需要我的時後，讓我無後顧之憂的在工作與學業上衝刺，並做我的後盾，在此謹向我的家人致上最深最深的謝意。

僅以本論文獻給我最敬愛的指導教授、親朋好友、人事界長官及各界公務人員。

朱永照謹誌

摘要

本研究旨在探討參與英語研習公務人員學習動機、滿意度之相關因素。研究採問卷調查方式，進行資料的蒐集。調查對象為服務於台北、高雄、台東及花蓮四縣（市）政府且參與英語研習之公務人員，共發放 407 份問卷，回收有效問卷調查數 324 份，有效問卷回收率 80%。資料分析採用平均數、標準差、t 考驗、單因子變異數分析、雪費法事後比較考驗、單因子變異數分析、積差相關分析、逐步多元迴歸分析等統計方法。

本研究結論：參與英語研習者背景以 26 歲~45 歲女性，已婚且具大學以上學歷者為主；參與英語研習者普遍具有高度學習動機，且動機因背景不同而呈現差異；參與英語研習者普遍具高度學習滿意度，且因背景不同而呈現差異；學習動機得分越高，滿意度也相對提高，學習動機愈強，滿意程度評價就愈高；學習動機之「自我成長」，對滿意度之「教師教學」、「課程內容」、「人際關係」、「學習環境」及「整體滿意度」具影響力；學習動機中「整體動機」，對滿意度之「學習成果」及「行政支援」具影響力。

關鍵詞：學習動機、學習滿意度

Abstract

The purpose of this study is to investigate the public servants' English learning motivations and satisfactions, and its' relationship. The population was the public servants who work in Taipei, Kaohsiung, Taitung and Hualien county(city)government, and those of them had joined the English study classes this year. The samples were 407 , valuable returned questionnaires were 324 and the rate of valuable was 80%. The techniques of data analysis include the mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, Scheffe's posterior comparisons, Pearson's correlation, and stepwise multiple regression analysis.

The findings of this study: the people of age 26 to 45, married, female, and with bachelor degree are the most part of all these public servants ; most of them have high learning motivation, and in different backgrounds, their English learning motivations are obviously different; most of them have high learning satisfaction, and in different backgrounds, their English learning satisfactions are obviously different; the higher of English learning motivation score, the better English learning satisfaction, that is, the relationship between every dimensions of English learning motivations and English learning satisfactions are obvious, the stronger motivation, the higher learning satisfaction; the "Self-growth" of learning motivation can mainly predict "Teacher teaching", "Curriculum content", "Interpersonal relationship", "Learning environment" and "Overall degree of satisfaction" of learning satisfaction, the "Overall degree of motivation" can mainly predict "learning achievement" and "Administrative support" of learning satisfaction.

Keywords : learning motivation, learning satisfaction

目 次

第一章 緒論-----	1
第一節 研究背景與重要性-----	1
第二節 研究動機與目的-----	5
第三節 研究問題與假設-----	7
第四節 研究範圍與限制-----	8
第五節 名詞釋義-----	10
第二章 文獻探討-----	11
第一節 學習動機理論與相關研究-----	11
第二節 學習滿意度理論與相關研究-----	34
第三節 學習動機與學習滿意度之關係研究-----	51
第三章 研究設計與實施-----	55
第一節 研究架構-----	55
第二節 研究對象與樣本-----	57
第三節 研究工具-----	58
第四節 問卷效度與信度-----	62
第五節 調查資料處理-----	69
第四章 研究發現與討論-----	71
第一節 公務人員參與英語研習動機、滿意度之結果分析-----	71
第二節 不同背景變項公務人員參與英語研習動機之差異分析-----	78
第三節 不同背景變項公務人員參與英語研習滿意度之差異分析-----	93
第四節 公務人員參與英語研習動機與學習滿意度之相關分析-----	104
第五節 公務人員參與英語研習動機對學習滿意度之多元迴歸分析-----	105
第六節 研究發現-----	111
第五章 結論與建議-----	115
第一節 研究結論-----	115
第二節 研究建議-----	117

參考文獻-----	123
中文部分-----	123
外文部分-----	131
附錄-----	133
附錄一 專家效度請託信函-----	133
附錄二 專家效度用問卷-----	138
附錄三 預試問卷-----	145
附錄四 正式問卷-----	150



圖 次

圖 2-1	Maslow 需求層次論-----	18
圖 2-2	教育投入與產出群因互動圖-----	36
圖 2-3	Brookover 的中介模式-----	39
圖 3-1	研究架構圖-----	56



表 次

表 1-1	提升公務人員英語能力的相關措施對公務人員的影響-----	3
表 2-1	動機類別與學習動機之關係整理表-----	14
表 2-2	Weiner 自我歸因的三向度分析表-----	18
表 2-3	四種動機取向之觀點比較-----	20
表 2-4	成人學習動機取向比較表-----	26
表 2-5	國內英語學習動機相關研究摘要彙整表-----	29
表 2-6	英語學習動機因素各向度意義及參考來源整理表-----	30
表 2-7	學習滿意度理論整理-----	40
表 2-8	影響學習滿意度因素簡要整理-----	41
表 2-9	學習滿意度研究層面歸類整理-----	44
表 2-10	學習滿意度六層面-----	45
表 2-11	學習動機與學習滿意度關係之研究摘要表-----	54
表 3-1	各地區施測發放問卷數與實際回收有效問卷比例對照表-----	57
表 3-2	公務人員參與英語研習動機量表題號分配表-----	60
表 3-3	公務人員參與英語研習滿意度量表題號分配表-----	60
表 3-4	審查預試問卷專家資料表（依姓氏筆劃）-----	62
表 3-5	英語學習動機預試問卷專家效度摘要表-----	63
表 3-6	英語學習滿意度預試問卷專家效度摘要表-----	64
表 3-7	預試樣本發出數及回收可用數統計表-----	66
表 3-8	英語學習動機預試問卷信度係數摘要表-----	68
表 3-9	英語學習滿意度預試問卷信度係數摘要表-----	68
表 4-1	不同背景變項人數統計表-----	71
表 4-2	不同背景變項公務人員參與英語研習動機整體得分摘要表-----	73

表 4-3	不同背景變項公務人員參與英語研習滿意度整體得分摘要表-----	74
表 4-4	公務人員參與英語研習動機各層面得分情形摘要表-----	76
表 4-5	公務人員參與英語研習滿意度各層面得分情形摘要表-----	76
表 4-6	不同性別公務人員參與英語研習動機 t 考驗摘要表-----	78
表 4-7	不同年齡公務人員參與英語研習動機單因子變異數分析摘要表-----	79
表 4-8	不同年齡公務人員參與英語研習動機事後比較摘要表-----	80
表 4-9	不同婚姻狀況公務人員參與英語研習動機 t 考驗摘要表-----	81
表 4-10	不同教育程度公務人員研習動機單因子變異數分析摘要表-----	82
表 4-11	不同教育程度公務人員參與英語研習動機事後比較摘要表-----	83
表 4-12	不同服務地區公務人員研習動機單因子變異數分析摘要表-----	84
表 4-13	不同服務地區公務人員參與英語研習動機事後比較摘要表-----	85
表 4-14	參加班別不同公務人員研習動機單因子變異數分析摘要表-----	87
表 4-15	參加班別不同公務人員參與英語研習動機事後比較摘要表-----	88
表 4-16	不同背景變項公務人員參與英語研習動機差異情形歸納表-----	90
表 4-17	不同性別公務人員參與英語研習滿意度 t 考驗摘要表-----	93
表 4-18	不同年齡公務人員參與英語研習滿意度單因子變異數分析摘要表-----	94
表 4-19	不同婚姻狀況公務人員參與英語研習滿意度 t 考驗摘要表-----	94
表 4-20	不同教育程度公務人員研習滿意度單因子變異數分析摘要表-----	95
表 4-21	不同服務地區公務人員研習滿意度單因子變異數分析摘要表-----	96
表 4-22	不同服務地區公務人員參與英語研習滿意度事後比較摘要表-----	97
表 4-23	參加班別不同公務人員研習滿意度單因子變異數分析摘要表-----	98
表 4-24	參加班別不同公務人員參與英語研習滿意度事後比較摘要表-----	99
表 4-25	不同背景變項公務人員參與英語研習滿意度差異情形歸納表-----	101
表 4-26	公務人員參與英語研習動機與學習滿意度相關摘要表-----	104
表 4-27	研習動機各層面對「教師教學」滿意度多元迴歸分析摘要表-----	105
表 4-28	研習動機各層面對「課程內容」滿意度多元迴歸分析摘要表-----	106

表 4-29	研習動機各層面對「人際關係」滿意度多元迴歸分析摘要表-----	106
表 4-30	研習動機各層面對「學習成果」滿意度多元迴歸分析摘要表-----	107
表 4-31	研習動機各層面對「行政支援」滿意度多元迴歸分析摘要表-----	108
表 4-32	研習動機各層面對「學習環境」滿意度多元迴歸分析摘要表-----	108
表 4-33	研習動機各層面對「整體滿意度」滿意度多元迴歸分析摘要表----	109
表 4-34	公務人員參與英語研習動機對滿意度多元迴歸分析綜合表-----	110
表 4-35	公務人員參與英語研習動機各層面得分排序表-----	111
表 4-36	公務人員參與英語研習滿意度各層面得分排序表-----	112



第一章 緒論

本研究旨在探究參與英語研習之公務人員，其英語學習動機與滿意度之相關因素。本章首先敘述本研究之背景與其重要性、研究動機與目的、研究問題與假設；然後就研究範圍與研究限制進行說明；最後針對本研究所使用之重要名詞進行定義。

第一節 研究背景與重要性

壹、研究背景

「語文」是人類溝通的重要工具，人類藉由語言、文字表達自己的意思與感情，也藉由語言、文字來承傳知識與智慧。邁入 21 世紀資訊與交通發達、國界逐漸模糊的「地球村」時代，如何培養年輕一代國民「多語文能力」、提升國際語言溝通能力，是世界各潮流，也是我們政府的國家發展政策。「英語」的重要性，可由下列數端看出端倪：

- 一、英語是國際會議中的共同語言。全世界上萬個國際組織中約有 85%採用英語為官方語言（其次是法文）。
- 二、各國重要觀光景點都有英語標示、解說。
- 三、英語是獲取大量知識資訊的媒介。

其中尤以知識資訊的媒介之影響最鉅。二次世界大戰後，隨著英美兩國國力日增，加上西方先進科學、高科技與電腦資訊發展，幾乎以「英語」為建置、傳遞媒介。長久以來，亞洲國家就將「英語」列為國民教育必修課程，近年來，連有強烈民族尊嚴的歐洲各國，年輕一代學習英語已成風潮。當今，英語在全世界散播的速度和盛況可說是前所未見，英語已被公認是當今最通用的國際語言。

縱觀我百年來歷史，從清朝末年有感西方國家「船堅砲利」，同治元年（1861）北京開設京師同文館，開啓了培育英語人才首頁。民國建立後，政府將國民教育中的外語學習暫訂為英語一種（黃自來，1993）。政府播遷來台後接受「美援」，隨著韓、越戰次第展開及「中美共同防禦條約」簽定，臺灣和美國關係越來越密切，「英語」的重要性在政府機關一直有增無減。

伴隨經貿發展，臺灣名列亞洲四小龍，「英語人才」的欠缺也一直為政府所重視。民國 85 年，行政院教育改革審議委員會通過「積極規劃國民小學學生必修適當之英語課程」（行政院教育改革審議委員會，1996），教育部訂定「九年一貫課程綱要」明定 90 學年度全國國民小學五年級起全面實施英語教學，並明定自 94 學年度起，向下延伸至三年級（教育部，2003）。考試院更在 86 年決議通過：新制高普考第一試的「綜合知識測驗」將英文納入。

行政院「挑戰 2008 國家發展重點計畫」（行政院，2002）揭櫫「全球化挑戰」的課題，以「全球接軌」為基本發展策略，推動十大重點投資計畫。其中「世代人才培育計畫」將「提升英語能力」列為首務。面對社會環境中一波波英語巨浪，自成一族群的公務人員終難倖免受到衝擊。

貳、本研究的重要性

行政院人事行政局乃掌管全國公務人員之最高機關，當行政院「挑戰 2008 國家發展重點計畫」號角一響，即刻擬訂一系列計畫，通令全國次第展開，茲整理相關資料如下：

- 一、提高公務人員英語能力計畫（行政院人事行政局，2003）
- 二、提升公務人員英語能力改進措施（行政院人事行政局，2004）
- 三、各機關鼓勵公務人員積極學習英語具體措施（行政院人事行政局，2004）

為落實以上政策與措施，政府在法規面、組織面、管理面作了相當多配套，其對公務人員影響，歸納如表 1-1：

表 1-1 提升公務人員英語能力的相關措施對公務人員的影響

分析層面	相關措施	影響情形	備考
法規層面	公務人員考試加考英語科目(列共同科目,占40%)	在競爭激烈之國家考試中,部分具專業背景與素養之人才,因英語能力一科,無緣擠入公門。	
	修正「公務人員陞任評分標準表」(個別選項增列通過全民英檢各等級之加分)	在公務繁重部門任職之公務人員,因無暇進修提升英語能力,或本身英語能力較差者,陞遷機會相對減少。	
	修正「委任公務人員晉升薦任官等訓練遴選評分標準表」(加列英語能力)	在公務繁重部門任職之公務人員,因無暇進修提升英語能力,或本身英語能力較差者,晉陞官等機會相對減少。	
組織層面	各機關應提列「須具英語資格職務」,應達所屬公務人員總員額數3.5%(93年);4.5%(94年);5%(95年);6.5%(96年)	被提列「須具英語資格職務」者,現職人員若未具資格,須取得英語能力資格(通過英檢);欲應徵者,須先具備英語能力資格。對英語能力欠佳者,減少適任與陞遷機會。	
管理層面	通過全民英檢人數,應達所屬公務人員總人數: 94年→10% 95年→30% 96年→50%	各機關為達成目標,在內部管理規範上,恩威並濟: 1. 補助英檢報名費 2. 英檢考試公假 3. 通過英檢記功嘉獎 4. 通過英檢公開表揚 5. 通過英檢人數列機關內部績效指標	2006年修正為94年→8% 95年→12% 96年→18%
	將英語能力納入平時考核項目之一(通過全民英檢酌列適當等級)	「平時考核」一般認為是平時工作與言行之評比。英語能力差者考核受影響。	
	將英語課程優先列入年度訓練實施計畫	排擠各單位專業領域之在職教育訓練、講座安排等,減少公務人員獲取新知機會。	
	成立英語學習推動小組,舉辦英語讀書會、寫作、演講、短劇...	各機關為辦理英語相關活動,投注可觀人力、物力,機關人員也必須配合投入時間參加,相對增加工作壓力。	
	訂閱英語書報雜誌	機關在有限經費下,訂閱英語書報雜誌,相對減少其它書報雜誌訂閱,影響公務人員休閒、閱讀之樂趣。	
	各機關推動業務英文簡介、簡報及開設英文網站	相關人員在非英語專業背景下,必須投入相當可觀之時間、精力與經費,方能建置雙語簡介、簡報及網站,並加以維護。對此類人員而言,增加龐大工作壓力。	

資料來源：研究者自行整理

「公務人員」不但是人民之表率也是社會精英，公務人員英語能力的提升是「世代人才培育」重要基石，更是台灣與「全球接軌」的先決條件。俗語說「工欲善其事，必先利其器」，提升公務人員英語能力，全國已然推動三年有餘，探討公務人員學習英語之動機與學習之滿意度，以作為英語政策制定機關、英語課程規劃機關及普羅公務人員之參考，確實非常重要。



第二節 研究動機與目的

壹、研究動機

從上述時空背景分析，可以看出爲了國家競爭力，政府重視公務人員英語能力提升的用心。行政院人事行政局在一份研商提升公務人員英語能力對策會議中決議，通過全民英檢及相當英語能力測驗人數，3年內應達總人數50%，94年底前應達10%，95年底前應達30%，96年底前應達50%。

但是實際的成效如何呢？依據人事行政局統計，94年中央機關通過之英檢人數僅佔中央機關總人數8%，地方機關僅佔地方機關總人數4%，平均爲6%」（行政院人事行政局，2006）。從人事行政局召開的檢討會議中，可發現各機關反應意見，現職公務人員大部分不再學習英語課程已有一段時日，重新學習倍感困難，且公務人員平日致力於公務之執行，僅能利用公餘時間從事進修或研習，能通過英語檢測人數比率不高。

政府了解現實狀況後，遂修正各機關通過英檢比例之規定，94年（8%）、95年（12%）、96年（18%）（行政院人事行政局，2006）。從成果數據看來，公務人員學習英語的意願似乎不高。整體來說，雖然政府費盡心思，公務人員英語能力提升有其極限。

爲數眾多的公務人員，爲甚麼只有少部分願意學習英語？是什麼原因影響個人學習英語的意願？是個人聰明才智？個性、年齡、心理的？抑或對英語研習課程不滿意？本研究欲從參加英語研習之公務人員身上，了解學習動機與學習滿意度，希望能藉此研究結果，作爲各級政府機關在規劃、推動提升公務人員英語能力時參考，達到事半功倍之效果；也祈望對英語教師產生啓發與激勵，在教學上有所助益。以下是研究者的動機：

一、研究者業務職掌與規劃英語相關課程的需要

研究者任職公務機關人事單位，負責機關內部教育訓練業務，「提升公務人員英語能力」是當前教育訓練業務中，最吃重的工作。在推動此業務的過程中，企圖瞭解公務人員參與英語研習活動的理由或原因，參加學習後對學習之滿意情形。

黃富順（1992）認為探討成人的學習動機因素，可以瞭解成人的學習需要，以激發成人參與意願，進而作為規劃及實施成人教育的依據。因此，研究者對公務人員英語學習動機與滿意度的瞭解，更感迫切，此為研究動機之一。

二、國內外相關研究不足

研究者蒐集國內外相關的文獻，發現過去針對英語學習動機或滿意度區塊所作研究不及 40 篇，且以在學未成年學子為研究對象，其中尤以國小、國中學生為大宗。相對於以學校學生為研究對象，國內對成人英語學習動機或滿意度之研究，顯得鳳毛麟角，只有

（一）謝耀宗（2002）成人參與英語學習動機之研究。

（二）杜紹萍（1998）合作學習對成人英語學習成就、行為、及滿意度影響之實驗研究二篇。

公務人員在我國社會族群中，有其獨特性。針對公務人員英語學習之相關研究，目前尚屬初草創期，目前只有洪淑媛「提升英語能力政策之研究—以內政部兒童局公務人員為例」（2006）。其研究雖首開風氣，但其研究偏重政府政策與管理，對於學習動機或學習滿意度著墨不多。其研究結果指出

- （一）政府語言政策缺乏明確；
- （二）公務人員對提升英語能力政策內容瞭解有限；
- （三）公務人員英語能力提升政策與公務人員之業務無直接關聯性；
- （四）機關首長及執行人員態度影響成效；
- （五）公務人員參與英語研習動機以自我成長為主。

由以上資料顯示，公務人員參與英語研習動機與滿意度方面之國內研究確有不足，在台灣走向國際化、自詡為亞太營運中心的今日，本研究將可瞭解公務人員學習者參與英語研習的原因，並探討學習滿意度，作為各機關規劃滿足學習者需要或興趣的課程，希望對各級機關主辦公務人員教育訓練之單位有所助益，達到事半功倍的成效，乃動機之二。

貳、研究目的

基於上述研究動機，本研究之目的具體說明如下：

- 一、探討參與英語研習公務人員學習動機與滿意度情形。
- 二、探討不同背景變項之參與英語研習公務人員學習動機與滿意度之差異情形。
- 三、探討參與英語研習公務人員學習動機各層面與學習滿意度各層面之相關性。
- 四、分析參與英語研習公務人員學習動機對學習滿意度之預測力。

第三節 研究問題

依據前述的研究動機與目，本研究廣泛蒐集國內外相關文獻，提出研究問題：

- 一、參與英語研習公務人員學習動機與滿意度現況為何？
- 二、不同背景變項之參與英語研習公務人員學習動機與滿意度之差異情形為何？
- 三、參與英語研習公務人員學習動機各層面與學習滿意度各層面之關係情形為何？
- 四、參與英語研習公務人員學習動機對學習滿意度預測力情形為何？

第四節 研究範圍與限制

壹、研究範圍

本研究主要在探究參與英語研習公務人員，其英語學習動機及滿意度情形，因此研究範圍包括：

- 一、就研究地區而言，選取台北市、高雄市二都會區及花蓮縣、台東縣二偏遠地區共四縣市。
- 二、就研究對象而言，以服務於台北市、高雄市、花蓮縣及台東縣四個地區，且曾參加機關所舉辦英語相關研習之公務人員為對象。
- 三、就研究時間而言，問卷資料以台北、高雄、花蓮及台東四地區，民國 96 年 2 月至 96 年 5 月期間，各機關所舉辦英語相關研習課程所得資料為主。
- 四、就研究內容而言，本研究專注在參與英語研習之公務人員，其學習動機、學習滿意度及其相關之研究。
- 五、就研究方法而言，本研究先透過文獻探討相關理論與相關研究，再以問卷方式獲取所需資料，作為統計分析依據。

貳、研究限制

一、就研究對象而言

由於人力、物力上的限制，本研究僅針對地理位置偏遠之花東兩縣及高都市化之台北、高雄兩市作一研究比較，受測者皆為此四縣（市）參加英語研習之公務人員，因此，未來推論未必全部適用全國地區。

二、就研究方法而言

本研究由於時間、經費與人力上的限制，在研究方法採用「集體問卷」調查法，由研究者親自前往四縣市，依所辦理英語研習班別，於課程即將結束前最後一堂課，向學員請託、解釋後發出問卷，並於課後回收問卷。受試者根據自身情形自行作答，受試者可能會受到情境、人為或其他因素的影響而對量表的詮釋產生誤差，因此將來在研究結果的詮釋上必須要更加小心。

三、就研究變項而言

影響公務人員參與英語研習動機及學習滿意度的因素非常多，本研究之自變項、依變項之選定，無法全面具到，恐有部分疏漏。



第五節 名詞釋義

壹、學習動機

張春興（1991）定義動機為「引起個體活動，維持已引起的活動，並促使該活動朝向某一目標的一種內在歷程」。學習動機是學習行為最根本、最重要的趨力（黃富順，1996）。學習動機是引起個體學習活動，維持學習活動，並繼續使學習達成目標的一種心理歷程。

本研究所指之「學習動機」是指服務於北高花東四縣市地區之公務人員，參與英語研習的原因或理由，包括「自我成長」、「社交關係」、「外界期望」、「逃避／刺激」、「求知興趣」、「職業進展」等六項動機層面。

本研究以此六項學習動機層面分別設計調查問卷題目，並以描述統計、因素分析等統計方法，分析公務人員參與英語研習動機情形，並以此六項學習動機層面為依變項，檢視不同背景自變項參與者，學習動機差異情形。

貳、學習滿意度

「滿意」為一種主觀的感受或態度，如果對某事物感覺「心裏滿足、意願滿足」，就是「滿意」（熊鈍生，1985）。所以「學習滿意度」是指學習者在學習的過程中，對學習產生滿足的愉悅感和積極的態度，此種感覺或態度能表示出對進修學習的喜歡或滿足程度，也就是說學習者在學習活動中之願望及需求獲得滿足或目標達成的程度。

本研究所稱「學習滿意度」，係指參與英語研習之公務人員在學習過程中，對學習活動之願望及需求獲得滿足或目標達成的程度，其包括「教師教學」、「課程內容」、「人際關係」、「學習成果」、「行政支援」、「學習環境」等六層面。

本研究以此六項學習滿意度層面分別設計調查問卷題目，並以描述統計、因素分析等統計方法，分析公務人員參與英語研習滿意度情形，並以此六項學習滿意度層面為依變項，檢視不同背景自變項參與者，學習滿意度差異情形。

第二章 文獻探討

在進行研究之前，先歸納相關之理論與文獻，加以分析整理，作為本研究之概念架構及理論基礎，並作為問卷發展與後續結果分析與討論之依據。

第一節 學習動機理論與相關研究

壹、動機與學習動機意涵

一、動機的意涵

動機 (motivation) 是人類行為最複雜的一面，自有科學文明以來，一直是人類研究的主題。張春興 (1991) 曾定義動機為「引起個體活動，維持已引起的活動，並促使該活動朝向某一目標的一種內在歷程」。動機是引發個體行為的內在狀態，包括感覺需求、促動行為及朝向目標，以獲致滿足 (溫世頌, 1992)。動機也是個體的感覺需求 (needs)、行為驅力 (drives)、邁向目的 (goals)，達到滿足 (satisfaction) 以促進個體成功的因素。故由動機而引起的行為是有目標、有方向的 (黃富順, 1996)。

西方國家對動機之研究學者眾多，對於動機的定義雖各有所本，但仔細分析，其間差異不大。有人認為動機是指人們對經驗與目標的選擇及將為此所付出的努力程度，而動機為興趣、適切、期望、及結果四要素決定。有些學者則提出動機是個體內的一股力量，是個體的內在動力，如興趣、態度及渴慕，該動力會影響行為並引起行為的改變。更有專家認為動機是一種建構性的概念，可用來解釋個體在目標導向的行為發生、引導、強度及堅持的情形，通常被認為是價值乘以期望所形成的。有人以動機表現的方式認為，動機包括四方面：意向、堅持、持續和努力。晚近 Brown (1994) 綜合研究，將動機定義為驅動個人從事某一行動的一種本能、衝動、情緒、欲望...，這種驅動力雖然來自內在，但其強度則是由環境所制約決定的。

綜合東西方各家見解，我們可以將動機定義為：推動、改變、強化個體去完成某種任務的驅力，這種驅力有大小與方向，驅力的來源有內在需求與外在刺激。因此，內在動機與外在行為是一體之兩面，個體外在行為表現，必定有其內在動機對應；特定動機，會引起並維持個體行為朝向特定的目標進行。

二、學習動機的意涵

國內學者賈馥茗等（1995）曾指出，影響學習最中要的兩個因素，一是學習能力，另一是學習動機。張春興（1997）認為學習動機（motivation to learn）是指引起學生學習活動，維持已引起的學習活動，並導致該學習活動趨向教師所設定目標的內在心理歷程。也就是說在學習歷程中，凡能促使學生自動學習的行為皆稱之為學習動機。林寶山（1998）指出學習動機並非與生俱來，而是受到環境及增強物等後天因素所影響，影響學生學習動機的因素很多，包括學校、教師、同儕、課程教材及校外各種因素等。個別學習動機差異的形成，與年齡、性別、能力和成敗經驗等主觀因素，以及工作性質之客觀因素有密切關係。

西方學者早期認為學習動機是學生在學習方面的成就動機，為個體追求成功的一種心理需求，也是影響學業成就的主因之一。因此認為情意因素（如需要、動機、態度等）是影響語文學習成就的重要關鍵之一。他們認為，要成功學習語言，動機是很重要的，不管他是具有統合性動機（integrative motivation）或工具性動機（instrumental motivation）。晚近西方教育專家指出，強烈的學習動機與真實的興趣會明顯提升學習速率。同時他亦提及學生具有更正向的期待與高的學習動機時，其學習成效也會隨之提升。

綜合國內外學者見解，我們可以定義學習動機為：個體在學習歷程中，凡是能促使該個體自動學習、維持已存在之學習，並引導該學習行為趨向該個體或外界所設定的目標之內在心理歷程。俗語說「成功是百分之九十九努力，加上百分之一天才」。有足夠能力的學生若缺乏學習動機，其成就終必有限。

三、學習動機的類型

古今中外，對學習動機的分類一直沒有一套標準。尤其要從個體外在行為要客觀的去界定內在動機的強弱、性質，確實有其困難。針對學生所表現學習動機偏好差異，Brophy（1987）將之區分為兩類：第一類全面認真學習的學生，其學習行為

背後的學習動機，稱為普遍型學習動機（general motivation to learn）；第二類只對某種學科認真學習的學生，其學習行為背後的學習動機，稱為偏重型學習動機（specific motivation to learn）（張春興，1994）。普遍型學習動機的學生對求知的動機、興趣、習慣、態度，甚至意志與價值觀等心理因素，都連成一致的系統，行成個人獨特的性格；而偏重型學習動機多半是求學過程中，因成敗經驗或師生、親子關係的影響兒逐漸養成（吳雅慧，2001）。

若按學生學習動機中所含之學習目的之不同，Huerta（1979）將學習動機分為二類：第一類為原級動機（primary motivation）：學生為求知而學習，為個人成長而學習，其學習動機背後隱藏的是學習目的（learning goal）。另一類為次級動機（secondary motivation）：學生為求高分而學習，為求博得父母歡心或教師讚許而學習，其學習動機背後隱藏的是表現目的（performance goal）（謝耀宗，2002）。

李咏吟、單文經（1997）引西方學者說法，就學習動機的產生的來源來分，可為「內在動機」（intrinsic motives）與「外在動機」（extrinsic motives）。前者是學習者內心感覺需要或對學習目的有所領悟而自發的動機，例如：學習者為了滿足求知慾而讀書，就是一種內在動機。後者則是指學習者的學習動機主要受外在的酬賞所驅迫，是來自於學習者之外的環境誘因，如：教師的肯定、讚美、回饋、怕被處罰、考試、或比賽等（王彩鈴，2005）。

最後，以學習行為的差異而論，另有學者認為動機可分為「建構動機」（constructive motivation）及「防衛動機」（defense motivation）兩個變項，所謂「建構動機」則指學習者追求成功的需求，通常由學習者對學業的表現反應出來；而「防衛動機」是指學習者的焦慮水準，通常由學習者對威脅的敏感度上面表現出來。

就以上所討論的動機之類別，整理如表 2-1：

表 2-1 動機類別與學習動機之關係整理表

分類依據	動機類別	外顯行爲	產生來源	激發要素
學習來源不同	內在動機	自動自發學習	內心感覺需要	好奇心、本能、需求
	外在動機	受外在環境誘因影響而學習	受外在酬賞驅迫	誘因、增強
學習偏好程度	普遍型學習動機	全面認真學習	學生個人學習特質、習慣、價值觀、態度所使然	期待、內控、目標、興趣
	偏重型學習動機	選擇性的學習	求學經驗、師生互動	讚賞、外控、機會、示範
學習目的不同	原級動機	爲學習而學習	求知的需求、個人成長	求知慾、自我實現的需求
	次級動機	求表現而學習	博取讚賞、獎勵	獎賞、讚美、肯定、期望、親和
學習行爲差異	建構動機	追求成就需求	(成就) 需求	能力、歸因、努力、成就感、自我效能、抱負水準
	防衛動機	學習表現焦慮	焦慮	中間的激發水準

資料來源：研究者自行整理。

貳、學習動機的理論

學習動機一直是國內外教育界學者、專家及師長所關心的領域，學習動機相關理論不斷推陳出新，尤其在上世紀六〇年代後，獲得蓬勃發展。有關學習動機學派、理論甚多。本研究僅以學派爲區分，將各學派有關之理論加以整理如后。

一、行爲學派的學習動機理論

行爲學派的發展於上世紀初，約可分成三個階段，其理論強調心理學是研究可觀察的行爲，認爲學習是刺激與反應之間一種前所未有的聯結歷程（S-R）。此階段以 Thorndike（1917）、Pavlov（1927）、Skinner（1953）爲代表。

第二階段學者在刺激與反應間加入某些中介變數（intervening variables），注意到有機體本身的影響力（S-O-R），認為有機體的本性、習慣、引起行為的動機，及先前的經驗等都是可能決定反應的變數，個體本身對反應也有抉擇的能力。

第三階段則進一步注意到有機體的思想、知覺和複雜行為動機對情緒與行為的影響力，此階段可稱為認知行為改變論。

行為主義比較強調有機體生理層面與外界環境的互動，對學習動機的基本理念是：行為是由驅力所促動，而驅力則是因生理上的需求而產生。例如個體表現某一行為時，藉由外界給予需求上的滿足，就會強化保留該行為。行為主義所秉持的強化原則，正是該派的學習動機理論。其性質上是外控的，故屬於外在動機一類。在教育上廣為流行的編序教學與電腦輔助教學，就是採用了後效強化原則，藉以維持學生的學習動機。此外，學校中經常使用獎勵（如：讚許、獎品、給予權力、高分數…等）與懲罰（如：訓斥、剝奪權力、勞役、低分數．．等）的辦法，督促學生學習，其目的正是藉由外在誘因，以維持學生的學習動機（張春興，1994）。

總體來說，行為學派認為個體的學習是不斷「刺激」與「反應」的結果，有機體為了降低某種不愉快的刺激，會以某種方式作出特定的反應。行為主義學家代表人物有 Thorndike、Skinner 和 Pavlov。由於刺激與反應關係的不同，制約學習可分為古典制約（Classical conditioning）和操作制約（Operant Condition）兩類。

古典制約學習以俄羅斯生理學家 Pavlov 從事狗唾液實驗，所推導出對學習行為的解釋。根據 Pavlov 的實驗程序及發現的事實，學習的歷程可作為以下之說明：在控制的情境下，將一個原來不能引發個體反應的制約刺激，伴隨另一個能夠引發該反應的非制約刺激出現多次以後，使得制約刺激與該反應之間建立起新的聯結關係，而能單獨引發該種反應（張春興，1992）。

相對於 Pavlov 以狗來做實驗，Thorndike 都是以雞、狗、魚、貓、猴子來做實驗。Thorndike 研究嘗試錯誤學習，並將此種學習的因素分析歸納為三個原則，提出了學習三定律：

- （一）練習律（law of exercise），練習次數愈多，個體的某種反應與某一刺激間的連結則愈加強；

(二) 準備律 (law of readiness) ，個體身心狀態準備反應時，聽其反應則感滿足，阻止其反應則感苦惱；

(三) 效果律 (law of effect) ，反應後獲得滿足效果者，反應將被強化，刺激反應間之連結加強，反之，無效果之反應將逐漸減弱 (張春興、林清山，1987) 。

Skinner 改進了 Thorndike 的理論，不叫嘗試錯誤學習，而稱為操作制約學習 (operant conditioning) ，一般心理學家多稱此類學習過程為工具制約學習，他主張：生物體的行為可以用增強 (reinforcement) 或獎勵的方式來「塑造」環境預期的反應。操作制約學習的例子，以 Skinner 訓練鴿子打乒乓球及訓練老鼠走迷宮最為有名。根據 Skinner 的實驗程序及發現事實，操作制約學習的歷程可說明為：在「某一刺激」的情境下，由於個體自發性的 (非由該一刺激所引起) 反應帶來的結果而導致該反應強度的增加，並終能與「某一刺激」建立起新的聯結關係的歷程 (張春興，1992) 。

二、認知學派的學習動機理論

認知學派是 20 世紀 50 年代末期，美國教育界對於先前行為學派實行出來的教育成果不滿意，所逐漸興起的。其理論重點放在行為學派所忽略的「認知結構」上，即學習是個體對事物，經由已有的認知結構去認識、辨別、理解各刺激間的關係，從而獲得新知識的歷程。認知學派主張：

(一) 學生是主動探索者，非被動的學習者。

(二) 重視學生的天賦能力、直覺力和洞察力。

(三) 採取理性主義的觀點，認為教學重在啟發、引導學生思考其中的道理與因果關係。

(四) 認為第二語言的學習過程應與母語習得一致。

(五) 重視語言的深層結構：即學習者內在的語言表達能力，除了要求音韻、語法的正確以外，還能掌握語感、合時合宜地靈活運用。

認知學派以、成就動機論、歸因論最具代表性：

(一) 成就動機論

成就動機的提出可追溯到 1930 年代末，Murry (1938) 在分析人的需要時，就已提出了這一概念，他把「成就」定義為「克服障礙，施展才能，力求盡好盡快地解決某一難題」。後來 McClelland (1955) 將這一概念修改為「在具有某種優勝標準的競爭中對成功的關注」(王文科，1991)。

其後，Atkison (1964) 又將成就動機區別為兩種不同傾向：「力求成功的需要」和「力求避免失敗的需要」。每個人對這兩種特徵的相對強度各不相同，可以分為「力求成功」和「力避失敗」兩種類型。Atkison 認為，生活使人面對不同難度的任務，人們必然會評估自己成功的可能性。「力求成功」的人旨在獲得成就，並選擇「有所成就」的任務。如果他們預計自己成功的可能有 50% 的把握時，會認為這種情況給他們提供了「有所成就」的任務挑戰。如果他們覺得「成功完全不可能」或是「勝券在握」無法從任務中獲得成就，動機水準反而下降。反之，避免失敗的需要強於力求成功願望的人，在估計自己成功的機會大約有 50% 的希望時，則會迴避「有所成就」的挑戰任務。他們往往選擇更易獲得成功的任務，以使自己免遭失敗。或是選擇極其困難的任務，這樣即使失敗，也可為自己找到合理的藉口。動機行為受這兩種因素交互作用的影響，而產生二者互相調整的行為。

(二) 歸因論

歸因論 (Attribution) 最早由 Heider (1958) 提出，是解釋行為發生 (包括別人與自己的行為) 原因的一種理論，常為社會心理學家使用。Weiner (1979) 曾就人對自己行為結果的歸因作了系統的探討。他有三個假設：1.個人對自己在某種情境下所表現的行為有自求了解的動機；2.解釋自己行為後果時，個人所做的歸因是複雜而多向度的；3.個人以後類似行為動機的強弱，將決定於他對以前行為結果所做的歸因解釋。他提供了六種歸因因素：能力、努力、工作難度、運氣、身新狀況、其他，並且試圖以：對結果歸因的穩定性 (穩定-不穩定) 這一向度 (stability-instability dimension) 與控制性 (內部-外部) 這一向度 (internality-externality dimension) 來加以考察。其自我歸因的三向度分析如表 2-2：

表 2-2 Weiner 自我歸因的三向度分析表

歸因別	成敗歸因向度					
	穩定性		因素來源		能控制性	
	穩定	不穩定	內在	外在	能控制	不能控制
能力	✓		✓			✓
努力		✓	✓		✓	
工作難度	✓			✓		✓
運氣		✓		✓		✓
身心狀況		✓	✓			✓
其他		✓		✓		✓

資料來源：張春興（1991）。教育心理學：三化取向的理論與實踐，（頁314）。

總之，他認為在生活中，我們若不是將結果歸因於自己或別人的能力或努力，就是將結果歸因於純粹的運氣或任務難度。李鴻儀（1998）指出，提及動機，不可否認，人類的行為在其背後都有主導其發生的動機或驅力。個體行為從產生意念、發生、持續、到終止，動機扮演了重要的角色。一件事能否完成或成功，和動機的類別沒有絕對關係，但是和動機強弱有很大關聯。

三、人本學派的學習動機理論

人本主義對動機的解釋，強調個人之自由決擇、自我決定及自我成長，也就是 Maslow（1970）提出的自我實現（self-actualization）。後來學者詮釋並修改 Maslow 的需求層次論如圖 2-1：

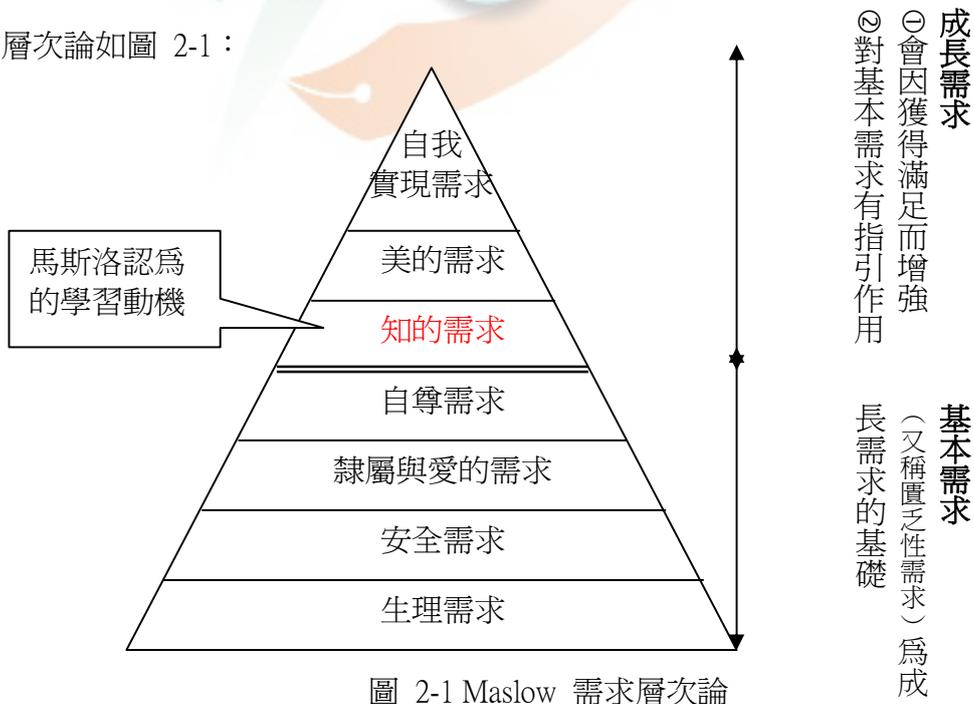


圖 2-1 Maslow 需求層次論

從這個動機金字塔可以看出人類需求的廣泛範圍及其相互的關係，而 Maslow 認為學習動機屬於個人成長需求中，對知的需求。滿足較低層次的需求是追求向上一層次需求的必要條件。管子牧民篇有一句話：倉廩實則知禮節；衣食足則知榮辱。政府推動提升公務人員學習英語，如果忽略學習者金字塔中低層次的需求，政策是不可能成功的。

四、社會學習學派的學習動機理論

晚近西方發展之「社會學習動機理論」，整合了行為學派與認知學派理論，並兼顧行為結果與個體信念交錯影響。此派學者認為動機由二種力量產生，二者缺一則不會產生完成目標之動機（朱敬先，1997）：

- （一）個體達成目標之期望；
- （二）該目標對個體的價值。

也就是說，個體本身的認知能力促使他去「期望」並察覺行為後之「報酬」。行為產生特定結果之期望越大，實踐該行為之動機就越強（Bandura, 1991）。

社會學習學派的學習動機理論始於 Bandura（1977）提出的「自我效能論」（self-efficacy）。他認為個人過去的績效是影響自我效能最重要的前因。當一個人在某個領域中擁有成功的經驗，對於其自我效能的增強是有相當的助益；反之，若個人得到的是失敗的經驗，就有可能減低其自我效能。所謂自我效能是指個人根據以往經驗，對某一特定的工作或事物，經過多次成敗的歷練之後，確認自己處理該項工作，具有高度效能（張春興，1997）。Bandura 認為自我效能是表現和成就的媒介，也就是說學習者會認為採取某些活動之後便會產生一定的結果，這些期待就是所謂的結果預期（outcome expectation）。對個人自我效能的高低，會影響其績效。一個自我效能高的人，做事時較有自信，且願意努力去完成指定的工作，因此其績效也較好。反之，自我效能較低的人，做事較無自信，且努力的意願也低，因此其績效較差。兩者的正向關係已在醫療、教育及管理方面獲得實證，例如戒煙、數學成就、銷售業績等。

五、小結

綜上所述，在學習成就上，動機具有舉足輕重的地位，因動機在改進學習的成就上，被視為重要且潛在的操作變因。假如學習者為了某種理由去學習語言，他們

會比那些沒有理由的人更具動機去學習語言。假如學習一種新語言被視為具重要意義的（因為其價值被學習者所設定），之後學習者將會被期待；反之，若學習者未察覺學習對他有很大的用處，他將不會精熟語言的學習。

由上述文獻可以看出，各學派研究角度不同，重視的地方不同，因而對學習動機的看法及定義也不盡相同。茲整理如表 2-3：

表 2-3 四種動機取向之觀點比較

取向 比較	行為學派	認知學派	人本學派	社會學習學派
動機來源	外在增強	內在增強	內在增強	外在和內在增強
理論要點	生物體的行為可以用增強 (reinforcement) 或獎勵的方式來「塑造」環境預期的反應	學習是個體對事物，經由已有的認知結構去認識、辨別、理解各刺激間的關係，從而獲得新知識的歷程	個人自由、選擇，自我決定及自我成長	動機由二種力量產生，個體達成目標之期望及該目標對個體的價值，二者缺一不可
重要影響因素	增強、獎勵誘因、處罰	信念、對成功和失敗的歸因、期望	自尊、自我實現、自我抉擇需求	目標的價值、達成目標的期望
主要學者	Thorndike Skinner Pavlov	McClelland Atkison Weiner	Earl Stevick Denis Childs Maslow	Alber Bandura

資料來源：研究者自行整理。

參、成人學習動機理論

公務人員皆屬成年人，成年人之所處社會、生活、家庭及工作環境不同於一般學子，在思想與身心發展上也不同於孩疇，成人學習者尋求學習活動或教育的態度，很顯然的與青少年不同（黃富順，2002），因此，要研究公務人員參與英語研習之動機，有必要探究成人之學習與學習動機理論。

一、成人學習者的特質

(一) 西方學者認為成人學習者的特性為：

1. 成人學習者對知識的需求源於自發性：

當成年人認為若不進行某種學習將有負面後果時，將會盡所有精力來學習。

2. 成人學習者自我導向的學習源於自我概念表現：

成人一方面為自己的抉擇與生命負責，一方面需要他人的尊重與重視，希望教師視其為一個具有自我導向能力的學習者。

3. 成人學習者的經驗豐富：

經驗是促進學習效果不可或缺的助力，可作為成年人學習者進行學習時的資源與工具。但錯誤的經驗或習慣，則會成為學習的阻力。

4. 成人學習者有隨時採取學習行動的準備：

成年人為有效因應實際生活情境，會隨著任務發展需要，隨時保持進行學習的準備狀態。

5. 當成年人學習者認為學習能滿足其需求與興趣時，他們會產生學習動機。

6. 成年人學習者的學習取向是以「生活」為中心的。

7. 成年人扮演多元角色和多重責任，因此對教育有不同的需求及取向。

8. 成年人學習時具有恐懼及不安的心情，尤其是對自己學習能力感到懷疑時。

(四) 我國學者黃富順（1999）亦提出成人學習者具有的特質為：

1. 屬於自我導向學習者。

2. 個人的經驗豐富。

3. 學習準備度高。

4. 學習取向以問題為中心。

(五) 小結

綜上可知，成年人學習者具有自我導向的學習能力、具有豐富的生活經驗、學習是以問題及任務為中心的、學習取向有別於兒童及青少年。因此，可見成人是屬於自我導向學習傾向高的個體，而自我導向學習者能具備主動學習，知道自己的學習需求、能對自己的學習行為負責，對整個學習歷程能確認學習需求、設定目標、計畫學習活動、發現學習資源、選擇適當的時間和場所學習、能與他人合作學習、

將教師視為引導者、能獨立運用學習教材及能自我評估等，故其學習行為是積極、主動的。

二、成人學習的特性

成人是一個成熟的個體，因此，成人在身心發展及社會角色上，都與兒童或青少年有所不同，故其學習特性亦有所不同。學者黃富順（1997b）歸納成人學習的特性為：

- （一）成人因為年齡的增長及身體的生理衰退，造成學習反應的時間增加。
- （二）成人學習的能力與型態會隨著年齡而改變。
- （三）成人具有自我導向的自我概念。
- （四）成人過去的經驗可能是學習的助力，也是學習的阻力。
- （五）成人學習要求有立即而實用的效果。
- （六）成人學習的動機大多數來自於內在壓力。
- （七）成人的學習與發展任務有關。
- （八）成人學習會因學習能力的不同，而有壓力、焦慮及矛盾的情緒產生。

三、小結：

綜合以上所述，成人學習特性有以下幾種：

1. 具內發的學習動機：

主動參與學習活動，是成人學習的重要學習特徵。成人學習動機的引發，除了某些外在誘因影響外，最重要的是來自於內心潛在誘因的促動，是比較自動自發的。

2. 具有豐富而多樣化的經驗：

成人由於年齡的增長與生活歲月的歷練，累積了豐富而多樣化的經驗，如此的經驗，可以成為相互學習的資源，成為學習的助力。但另一方面，成人也可能因為舊經驗，造成學習上的阻力，使成人抗拒學習。故成人的經驗將是學習的助力，也可能是學習的阻力。

3. 具有自我導向的能力：

成人在生理、心理、情緒與社會行為均達成熟，因此，會為自己的行為作抉擇與負責任，故在學習上，清楚自己的學習動機與目的、能主動參與學習活

動，甚至進行學習評量，因此在學習的過程中，能以積極的態度去學習所想要的，依自己的方式和速度進行學習。

4. 學習傾向「實用取向」的學習內容：

成人學習與兒童或青少年學習有所不同，成人學習較著重於生活中心、任務中心、或問題中心，故成人常因發展任務、社會角色、生活上的危機而引發學習上的需求，希望藉由參與學習獲得解決，故較傾向實用取向的學習內容。

5. 成人自尊心強、自信心低，需要適時回饋：

在學習活動中有被尊重與被了解的需要是成人學習的特性之一（黃富順 1997b）。成人因為走過了大半的生命歷程，累積了豐富的歷練或專業上的經驗，故有較強的自尊；另一方面，由於年齡的增長，身體器官與生理機能日漸走下坡，導致心智能力退化，記憶力減退與反應速度變慢，故在反應和動作表現上，有日漸衰退的情形，加上早期在學校若有不愉快或失敗的經驗，或者自覺離學校太久，則會懷疑自己的學習能力，對學習效果有低估的傾向，容易產生壓力與焦慮的情緒，故自信心較低。因此需要適時的回饋，以降低成人學習的不安與壓力。

6. 成人對教育有不同的需求：

成人由於性別、生活背景、教育程度、職業水準及經驗的不同，每一個成人都是一個獨特的個體，彼此的異質性相當高，造成在學習目標、學習速度、學習型態、學習習慣與學習上有差異。且年齡越大，彼此間的異質性越大，故成人隨著年齡的增長有不同的學習需求。

肆、學習動機相關研究

一、成人學習動機取向研究

1960 年代以降，在科技日新月異的工商業社會，上班就業族群之成年人，再教育、再學習之需要越來越迫切，產官學者也投入了大批人力物力，研究成人學習領域。成人教育學者 Houle（1961）以深度訪談的方式，研究成人學生參與學習動機以來，引發了許多後繼學者對其理論系統做更廣泛與嚴謹的探究，並開發了評量動

機取向的工具。其中 Sheffield (1964) 以「繼續學習取向指數」(Continuing Learning Orientation Index, CLOI) 獲得成人參與學習動機的五種類型、Burgess (1971) 以「教育參與理由量表」(Reasons for Educational Participation, REP) 建立成人參與學習動機的七種類型, 以及 Boshier (1971) 以「教育參與量表」(Educational Participation Scale, EPS) 提出成人參與學習動機的六種類型論 (黃富順, 1989) 最具代表性。另外, 研究者也蒐集了國內外針對不同成人對象、不同研究目的之自編動機取向量表。

(一) Sheffield 的「繼續學習取向指數」

Sheffield 對美國 8 所大學 20 個繼續教育研習會 453 位成人參與教育者進行研究, 得到五個人繼續教育的取向:

1. 學習導向 (learning orientation)。
2. 活動欲望導向 (desire activity orientation)。
3. 個人目標導向 (personal goal orientation)。
4. 社會目標導向 (social goal orientation)。
5. 需求滿足導向 (need fulfillment orientation)。

(二) Burgess 的「教育參與理由量表」

Burgess 在設計「教育參與理由量表」時, 首先蒐集相關學者論點及文獻, 歸納出八個主要動機族群, 在區分成 70 個成人參與教育的理由, 最後針對 1046 位成人施測, 結果得出七種因素的動機量表:

1. 求知欲望 (the desire to know)。
2. 達成個人目標的欲望 (the desire to reach a personal goal)。
3. 達成社會目標的欲望 (the desire to reach a social goal)。
4. 達成宗教目標的欲望 (the desire to reach a religious goal)。
5. 逃避的欲望 (the desire to escape)。
6. 參與社會活動的欲望 (the desire to take)。
7. 順從外界要求的欲望 (the desire to comply with formal require)。

(三) Boshier 的「教育參與量表」

Boshier 自 1973 以來，不斷的從事有關成人教育參與行為的研究，其所編製「教育參與量表」在三十年來廣泛被專論或研究所採用，可說是當今在成人參與教育動機研究上，影響與貢獻最深遠之學者。

Boshier 所研發的「教育參與量表」共有 48 個因素，以紐西蘭三所機構 233 名成人為對象施測，首先分析出 14 個第一級因素；再經檢驗此 14 個因素間交互相關後，得到 7 個二級因素；再以此 7 個第二級因素進行因素分析，得到 4 個第三級因素：1.直接偶關工作的進展、2.學習取向、3.社交接觸、4.自我中心對他人中心。

1977 年 Boshier 又利用「教育參與量表」對加拿大與哥倫比亞 242 為成人進行研究。這次他得到五個因素：1.職業進展、2.社交興趣、3.外界期望、4.逃避或刺激、5.求知興趣。

1978 年 Boshier 根據兩次研究結果，重新修訂「教育參與量表」，成為 40 個項目的五點量表，並對 12191 名參與者施測，經因素分析後得到 6 個因素：1.社交接觸、2.社會刺激、3.職業進展、4.社會服務、5.外界期望、6.求知興趣。此量表之題目於往後 10 年間廣泛引用，幾成成人教育問卷之典範。

1988 年，Boshier 有感於社會變遷、中產階級大量產生，精神層次需求與動機蔚為風潮，所以再次將原來 40 個項目的問卷擴充為 42 個項目之四點量表，共得到 7 個因素：1.增進溝通、2.社交接觸、3.教育準備、4.職業進展、5.家庭親密度、6.社會刺激、7.求知興趣。

(四) 國內代表性研究

1. 國內所作成人學習研究，首以黃富順（1985）最具代表性。他的研究是以國中補校、空中商專、空中行專、工專進修補校空中大學學習指導中心、大專院校夜間部、進修部及研究所在職班等1859名成人學生為研究對象，研究工具參考 CLOI、REP、EPS 等量表，並輔以實際的成人學生參與理由調查所得，而編製之「成人參與繼續教育動機量表」進行調查，研究結果共獲致六大取向，包括：1.求知興趣、2.職業進展、3.逃避或刺激、4.社會服務、5.外界期望、6.社交關係等。

2. 師範大學教授林如萍（1991）針對中等學校教師進行在職進修參與動機之研究，其調查工具以 EPS 為主體，並參考黃富順（1985）量表加以改編。研究結果得出八個動機因素：（1）求知興趣（2）逃避／刺激（3）社交關係（4）同儕影響（5）他人影響（6）社會服務（7）職業進展（8）家庭影響。

（五）小結

經由上述有關成人學習動機研究，可以歸納主要學習動機取向如表2-4：

表 2-4 成人學習動機取向比較表

動機取向	說明	國外學者	國內學者
求知興趣	以追求知識為目的	Boshier (1973) (1978) Burgess (1971) Sheffield (1964)	黃富順 (1985) 林如萍 (1991) 王素琴 (1995) 王誌鴻 (2000)
職業進展	為了工作升遷或找到更好的工作	Boshier (1973) (1978)	黃富順 (1985) 林如萍 (1991) 王素琴 (1995) 王誌鴻 (2000)
社交接觸	為了擴展社交圈或認識新朋友	Boshier (1971) (1973) (1978)	黃富順 (1985) 林如萍 (1991) 王素琴 (1995) 王誌鴻 (2000)
逃避／刺激	為了轉變生活模式或暫時忘記各種壓力	Boshier (1973) (1978) Sheffield (1964)	黃富順 (1985) 林如萍 (1991) 王素琴 (1995) 王誌鴻 (2000)
外界期望	外在環境的鼓勵或刺激	Boshier (1971) (1973) (1978)	黃富順 (1985) 林如萍 (1991) 王素琴 (1995) 王誌鴻 (2000)
社會服務	為了服務社會或社區	Boshier (1978) Sheffield (1964)	黃富順 (1985) 林如萍 (1991) 王素琴 (1995) 王誌鴻 (2000)

資料來源：研究者自行整理。

二、英語學習動機相關研究

唐璽惠（1988）研究高中生英語學習動機態度師生互動親子關係與英語科成就之相關，發現女生英語學習動機顯著高於男生。張玉茹（1997）國民中學學生英語

學習動機、英語學習策略與英語學習成就相關之研究，獲得：進入國中前曾學習英語4年以上、出國 3 次以上、高家庭社經地位的國中女生，其整體英語學習動機最強；低家庭社經地位的國中學生英語學習動機最低。沈珮文（2001）宜蘭縣國中生父母管教態度、英語焦慮與英語學習動機之關係研究發現，宜蘭縣國中生之英語學習動機因性別、早期學習英語時間、出國次數、英語焦慮程度而有不同。

謝耀宗（2002）研究成人參與英語學習動機，獲得以下結果：

- （一）成人參與英語學習活動動機因素工具性動機強於統合性動機；
- （二）成人參與英語學習活動動機因素係多元且相關；
- （三）成人參與英語學習活動，係以「職業進展」為其最普遍且重要的動機因素，而達有符合之動機因素則為「職業進展」、「自我成長」、「求知興趣」；
- （四）除職業類別、職務層級、英語學習經驗、出國次數之外，其他不同背景變項之成人學生其參與英語學習動機有所差異。

余龍豪（2003）國小五年級學童英語學習動機之探討-以高雄市和台東縣國小學童為例，研究發現都市化程度、族群、社經地位、學習年數、補習年數、出國次數以及學業成就等個人背景變項，在英語學習動機上會產生顯著差異。

曾美華（2004）在我國高職生英語學習動機與學習策略之研究發現：我國高職生其英語學習動機因學校性質、性別、就讀職類、學習英語經驗與學習英語年數之不同而有差異。黎瓊麗（2004）研究國小學童英語學習動機、學習策略與學習成就之相關性，發現性別、學習環境在英語學習動機上有明顯差異。甘惠華（2004）研究臺灣地區三年級至九年級學生英語學習動機，獲得：學生之英語學習動機強度隨年級增加而降低，國中學生（七年級至九年級）之英語學習動機顯著低於國小學童（三年級至六年級）；男生之英語學習動機顯著低於女生，且男女在英語學習動機方面的顯著差異從五年級以後才開始浮現；家長具高社經地位之學生，其英語學習動機顯著強於中社經與低社經地位者，而中社經地位者之學習動機又顯著強於低社經地位者；在英語學習動機種類上，研究結果發現，不論年級、性別或社經地位，工具性動機為一顯著之動機，國小學童（三年級至六年級）之整合性動機、內在動

機與外在動機皆顯著強於國中學生（七年級至九年級），而國中生（七年級至九年級）的非自主動機（Requirement Motive）則顯著強於國小學童（三年級至六年級）；另外，三年級與四年級學生之內在動機高於外在動機，而五年級以上之學生則是外在動機高於內在動機。

簡君怡（2004）學生之英語學習動機及其對英文老師特質觀感之研究，探討大一學生之英語學習動機及其學習動機與英文老師特質之相關性，獲得：女學生、商學院學生及進階班學生較之男學生、其他學院學生及非進階班學生有較強烈的英語學習動機；在針對 665 名學生回答兩份問卷部份，學生認為教學者的人格特質最會影響其英語學習動機；而參與訪談的學生則認為老師的專業及整體教學能力最會影響其英語學習動機；由學生學習動機問卷的分析結果得知，與學習過程因素相較，學生在情感學習因素上有較高的動機。許杏如（2004）臺北市國小五、六年級學童英語學習動機、英語焦慮與英語成就之相關研究，發現臺北市國小五、六年級學童之英語學習動機因性別、年級、早期學習英語時間而產生顯著差異。

茲彙整國內英語學習動機相關研究如表 2-5：

表 2-5 國內英語學習動機相關研究摘要彙整表

研究者 ／ 年份	研究 對象	研究主題	研究結果
唐璽惠 (1988)	高中 生	英語學習動機態度師生 互動親子關係與英語科 成就之相關	女生英語學習動機顯著高於男生。
張玉茹 (1996)	國民 中學 學生	英語學習動機、英語學習 策略與英語學習成就相 關之研究	1.進入國中前曾學習英語4年以上、出國3次以 上、高家庭社經地位的國中女生，其整體英語 學習動機最強； 2.低家庭社經地位的國中學生英語學習動機最低。
沈珮文 (2001)	宜蘭 國中 生	英語學習動機態度師生 互動親子關係與英語科 成就之相關研究	英語學習動機因性別、早期學習英語時間、出國次數、 英語焦慮程度而有不同。
謝耀宗 (2002)	成人	成人參與英語學習動機	1.成人參與英語學習活動動機因素工具性動機強於統合 性動機； 2.成人參與英語學習活動動機因素係多元且相關； 3.成人參與英語學習活動，係以「職業進展」為其最普 遍且重要的動機因素，而達有符合之動機因素則為「職 業進展」、「自我成長」、「求知興趣」 4.除職業類別、職務層級、英語學習經驗、出國次數之 外，其他不同背景變項之成人學生其參與英語學習動 機有所差異。
曾美華 (2004)	高職 生	英語學習動機與學習策 略之研究	我國高職生其英語學習動機因學校性質、性別、就讀職 類、學習英語經驗與學習英語年數之不同而有差異。
黎瓊麗 (2004)	國小 學童	英語學習動機、學習策略 與學習成就之相關性	性別、學習環境在英語學習動機上有明顯差異。
甘惠華 (2004)	臺灣 地區 三年 級至 九年 級學 生	英語學習動機	1.英語學習動機強度隨年級增加而降低，國中學生之英 語學習動機顯著低於國小學童； 2.男生之英語學習動機顯著低於女生，且男女在英語學 習動機方面的顯著差異從五年級以後才開始浮現； 3.家長具高社經地位之學生，其英語學習動機顯著強於 中社經與低社經地位者，而中社經地位者之學習動機 又顯著強於低社經地位者； 4.在英語學習動機種類上發現，不論年級、性別或社經 地位，工具性動機為一顯著之動機，國小學童之整合 性動機、內在動機與外在動機皆顯著強於國中學生， 而國中生的非自主動機則顯著強於國小學童； 5.另外，三年級與四年級學生之內在動機高於外在動 機，而五年級以上之學生則是外在動機高於內在動機。
簡君怡 (2004)	大一 學生	英語學習動機及其學習 動機與英文老師特質之 相關性	1.女學生、商學院學生及進階班學生較之男學生、其他 學院學生及非進階班學生有較強烈的英語學習動機； 2.學生認為教學者的人格特質最會影響其英語學習動 機；而參與訪談的學生則認為老師的專業及整體教學 能力最會影響其英語學習動機； 3.由學生學習動機問卷的分析結果得知，與學習過程因 素相較，學生在情感學習因素上有較高的動機。

資料來源：研究者自行整理

綜合上述文獻整理可發現，第二語言學習者有多種學習語言的原因、理由、目的與動機，且這些因素與學習成效有顯著相關。茲參酌各家理論及相關研究，將英語學習動機因素分析整理成下列六個向度，分述其意義。如表 2-6：

表 2-6 英語學習動機因素各向度意義及參考來源整理表

區分	向度	意義	參考來源
統合性 動機	求知興趣	基於求取知識或興趣而參與	Gruneberg 和 Sykes (1994)、Wilhelm (1995)、Dickinson (1995)、Garate 和 Iragui (1993)、Lukmani (1972)、張玉茹 (1997)、張梅雨 (1995)
	自我成長	基於自發性的成長而參與	Wilhelm (1995)、Dickinson (1995)、Garate 和 Iragui (1993)、Lukmani (1972)、張玉茹 (1997)、張梅雨 (1995)
	社交關係	基於擴展社交圈、結交新朋友而參與	Wilhelm (1995)、Dickinson (1995)、Lukmani (1972)、張玉茹 (1997)、張梅雨 (1995)
	外界影響	基於迎合他人期望而參與	Garate 和 Iragui (1993)、Gruneberg 和 Sykes (1994)、Wilhelm (1995)、Dickinson (1995)、Garate 和 Iragui (1993)、Lukmani (1972)、張玉茹 (1997)、張梅雨 (1995)
	逃避／刺激	基於轉變例行固定與刻板生活狀態而參與	Wilhelm (1995)、Dickinson (1995)、Lukmani (1972)、張玉茹 (1997)
工具性 動機	職業進展	基於工作需要或為取得學歷、文憑、資格而參與	Huang 等 (1997)、Wilhelm (1995)、Dickinson (1995)、Cooper 和 Fishman (1974)、張玉茹 (1997)、張梅雨 (1995)

資料來源：研究者自行整理

綜合上述文獻，可以發現參與英語學習的動機因素可能是多向度的，而且某些學習者可能包括工具性動機及統合性動機。由上述文獻我們可以將公務人員參與英語研習的動機分為「求知興趣」、「自我成長」、「社交關係」、「外界期望」、「逃避／刺激」、「職業進展」等六個因素。

三、影響英語學習動機之個人背景因素研究

研究者歸納整理文獻資料，發現個人背景因素與其參與英語學習動機有關。這些個人背景因素可歸納成：性別、年齡、居住地區、婚姻狀況、教育程度、職業類別、職務層級、收入情形及進修班別、學習英語經驗、出國次數等，而上述的個人背景因素是文獻中尚未發現直接相關的，惟研究者認為其對參與英語學習動機或許會有不同的影響，值得探究。

考量本研究以公務人員族群為對象，職業類別修正為業務性質；且本研究之花東北高縣（市）政府員工來自台灣各地，因此居住地區修正為服務地區。個人背景變項修改後：性別、年齡、服務地區、婚姻狀況、教育程度、業務性質、職務層級、收入情形、進修班別、學習英語經驗、出國次數等，茲分述如下：

（一）在性別方面

根據 Lai（1984）研究結果高中女生學習英文的態度較佳，較願意花時間學英文；陳秀慧（1984）亦指出，女生在英文學習態度上顯著優於男生；唐璽惠（1988）發現不同性別與不同成就的學生英語學習動機與態度有顯著差異，女生的學習動機顯著高於男生。Suleiman（1993）以質與量的研究法分析調查阿拉伯大學學生學習英語的動機。多數學生顯示正向的學習動機，但當學生到達亞利桑那州立大學就讀時，學習英語的動機變得複雜且明顯改變，尤其女生顯示負向學習態度。綜合上述文獻可以得知，性別差異的確對參與英語學習動機有不同的影響。

（二）在年齡方面

Aclan 和 Lindholm（1993）研究一批從幼稚園即接受雙語訓練計畫的三年級學生、五年級學生。檢視自我價值、身體表現、動機等變項對學習成就的影響。發現在檢視動機等因素不同年級的主要效果時，三年級的得分較高。又根據研究者參與英語學習經驗，發現不同年齡的公務人員學習者，對參與英語學習動機確有不同的影響。因此，本研究將年齡列為重要背景變項之一。

（三）在婚姻狀況方面

研究者參與英語學習實際經驗中，就婚姻狀況加以了解，發現未婚的公務人員由於無家庭的牽絆，比較有時間參與英語研習。但是也發現部分為人父母者，爲了能擔負起輔導子女學習英語的需要參加進修。因此，研究者認爲不同婚姻狀況的公務人員學習者，對參與英語學習動機或許有不同的影響，值得探究。

（四）在教育程度方面

台灣多年實施普及教育政策，國人教育水準普遍提高，居於社會中高階層的公務人員，教育程度更是大幅提升。依據考試院95年統計，民國94年底全國公務人員337,261人，其中研究所以上畢業者 30,986 人、大學畢業者 103,709 人、專科畢業者 118,349 人，具大專以上教育程度者，佔全體公務人員 75%。研究者發現，教育程度高者，英語能力不一定較強，參加英語研習的目的也多樣。因此，不同教育程度的公務人員學習者，對參與英語學習動機或許有不同的影響，值得探究。

（五）在服務地區方面

根據 Lai (1984) 研究結果發現城市學生比鄉村學生態度較積極，更願花時間讀英文。就研究者參與英語學習實際經驗中，發現台東市區以外之鄉鎮所在地機關，辦理英語相關研習活動有招不到學員或開班後難以爲繼之窘況。鄉下偏遠地區公務人員，按理擁有較悠閒公餘時間，但因感受現代工商社會較少，參加進修意願會降低。因此，研究者認爲不同服務地區的公務人員學習者，對參與英語學習動機或許有不同的影響，值得探究。

（六）在參加班別方面

全國各機關（機構）學校爲提升公務人員英語能力，多年來均編列預算廣開研習班，讓員工有機會學習英語。基於教學方便，這些英語班會設定參加者英語程度，有基礎發音、初級班、中級班、進階班等等；也會依參加者目的不同，分全民英檢班、英語會話班、英語寫作班等等。研究者認爲不同進修班別的公務人員學習者，對參與英語學習動機或許有不同，值得探究。

肆、本節綜合討論

綜合上述文獻及研究，個體學習動機對學習行為具有舉足輕重的地位，因此學習動機在改進學習的成就上，被視為重要且潛在的操作變因。假如學習者為了某種理由去學習語言，他們會比那些沒有理由的人更具動機去學習語言。蒐集文獻與相關研究發現，參與英語學習的動機因素可能是多向度的，本研究將公務人員參與英語研習的動機歸納為「求知興趣」、「自我成長」、「社交關係」、「外界期望」、「逃避／刺激」、「職業進展」等六個因素。

而影響公務人員參與英語研習動機的個人背景因素雖然眾多，但比較相關研究後，歸納出性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、服務地區、參加班別等六種個人背景因素，作為本研究自變項。



第二節 學習滿意度理論與相關研究

各機關開辦各類型英語研習課程，首要之務要能吸引員工參加並持之以恆學習，因此，學員對課程滿意度非常重要。從學生學習滿意度來探討機關各項研習措施，才能提高辦理英語研習的績效。公務人員學習英語是一種自願參與的學習活動，能使公務人員參與英語學習活動的因素，學習活動本身具有吸引力，並可以滿足參與者的需求與願望，至關重大。

壹、學習滿意度的理論

一、學習滿意度的意涵

學習為是個體經由練習或經驗使其行為產生較持久改變的歷程（張春興、林春山，1989），韋氏新國際辭典（1997）對學習的定義則是：「知識或技能的獲得」。滿意（Satisfaction）則是一個抽象概念，如果個體進行一項活動後感覺達到願望、心滿意足，就可以說「滿意」。西方學者普遍認為認為個人獲得他所需求的，則其將感到滿足；需求強度高時，則獲致時就愈滿意，不能獲致時就愈不滿意。從學習的觀點而言，滿意（Satisfaction）是指對學習活動的感覺或態度，高興的感覺或積極的態度是「滿意」；不高興的感覺或不積極的態度是「不滿意」。所以「學習滿意度」是對一項學習活動的感覺或態度，來自於個體對需求感到滿足的程度（韋氏新國際辭典，1986）。

綜合東西方學者對學習滿意度的看法，可以發現對於學習滿意度的界定，大都強調個人內在主觀的感受。因此，我們可以定義「學習滿意度」為學習者對學習過程的一種感覺或態度。在學習過程中學習者的需求或期望，最終能知覺獲得或滿足的程度。本研究中「學習滿意度」定義為：在參與英語研習獲得英語能力活動過程中，對於學習過程的感覺或態度，並對其學習獲得英語能力活動之願望、需求或目標達成之程度。

二、學習滿意度的理論

參與英語學習活動是一種自願性的活動，因此要使個體樂於參與學習活動，最主要的關鍵在於學習活動應該具有吸引力，提供的學習能夠滿足學習者之期望和需求。國內外學者有關學習滿意度的理論模式，說明如下：

（一）需求與環境的交互理論

完形心理學之創場地論（field theory），認為個人的心理現象同時受所在環境之影響，亦即個人與環境是交互作用。對每個人而言，在不同情境中，有不同行為表現，只有了解當時的整個情境，才能預測人類行為。後來學者從場地論，引申出「需求與環境交互理論」。

「需求與環境交互理論」學者以個人的需求與環境的壓迫解釋人類的行為，重視個人與環境的交互作用。個人的心理現象同時受所在環境的影響，亦即「行為」是人與環境之間的相互關係，對不同的人在不同的環境中，產生不同的行為模式，即使同一個人在不同時間，對相同情境，也可能表現出不同的行為。這同時也可以說明為何在同一環境，對不同學生卻有不同之滿意情形。環境的社會層面包括機構的角色與期望，與個人的人格特質及需求產生交互作用而影響個人的行為，而且認為個人含有需求的人格特質，較含有期望的機構角色，更影響個人外顯的行為。

由需求與環境的交互理論可推得學習環境對學生學習滿意度之影響是顯而易見，如此教育機關、學校、教師等，應與學生互相了解、尊重，創造與維護一個優良的學習環境，以達成學習上的教育之目標。

（二）投入－產出理論

此理論乃蓋浙生（1979）根據 Samuel Bowles 的「教育投入與產出群因互動圖」所提出，以教育經濟學為基礎，探討學生學習滿意度。他將學校當作一個生產體系，以教育的投入及產出衡量學校教育的品質和效益。投入－產出理論主要是把教育活動當成一項生產因素，整個教育體系為一個生產過程，利用各種投入因素，產出實質單位或非實質單位的教育產品（蓋浙生，1979）。其中影響學校生產過程的教育投入因素可分為以下三大類：

1. 學校環境：包括學校教學的環境、設備、師資素質等。
2. 家庭環境與背景：包括父母親的教育程度、職業、所得收入等。
3. 學生因素：包括學生本身的學習動機、學習能力等因素。

教育投入後而有了教育產出，也就是學業成就；學生學習滿意度即取決於學生學業成就的結果差異程度。投入－產出理論將教育或學校生產過程的投入因素，與產出間的關係設定為教育生產函數，此一生產函數主要是在探討各種影響學生學習及成就的因素

是什麼；在投入的因素中，學生的時間、教師的時間、及設備使用的時間均影響學生的學習及成就。所以影響學習滿意度除學生個人因素外，家庭因素及學校環境都會產生影響作用。投入－產出理論以圖 2-2 表示如下：

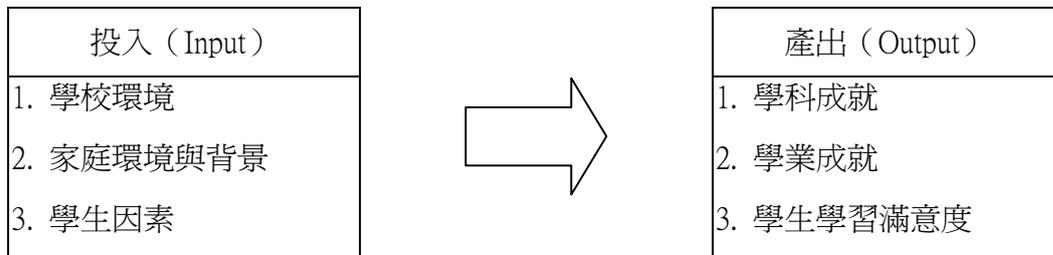


圖 2-2 教育投入與產出群因互動圖

(三) 需求理論

人本心理學家 Maslow (1970) 對人類的動機持有整體及分層的看法。他認為人類的各種動機彼此間具有關連性、變化性，也與個體生長發展的過程具有密切的關係。Maslow 強調人類的所有行為是由需求 (need) 引起的，而需求又有高低層次之分，可按其性質由低而高分為七個層次。後來學者根據 Maslow 之動機理論發展出需求理論，認為在學習活動過程中，學生之需求與學習環境之需求會產生交互之作用，如果兩者之需求相互配合，學生則會感到愉快；反之則感到不快及不滿。Maslow 之需求經 McGregor 修正後，分為五個需求層次：

1. 生理需求 (Physical Needs)。
2. 安全需求 (Safety Needs)。
3. 愛與隸屬需求 (Love and Belongingness Needs)。
4. 尊重需求 (Esteem Needs)。
5. 自我實現需求 (Self-Actualization Needs)。

Maslow 的需求理論有其一定的需求順序，但是個人有可能在同一時間有一種以上之需求，因此無法正確預測或安排學習情境，以促進學生的學習滿意度。但是卻由此可知學生的需求會因個別差異及情境之不同而有差異，因此需探討了解學生的背景，妥適安排學習情境，這將有助於提高學生學習滿意度。

（四）雙因子理論

雙因子理論 (two-factor theory) 是 Herzberg (1959) 有關工作滿意之理論。他認為人類的需求是二元性的：

1. 是動物性的需要，即避免痛苦；也就是「保健因素」。
2. 是人性的需要，即心理成長；也就是「激勵因素」。

Domer (1983) 將雙因子理論用在學生學習滿意度研究，認為影響學生學習滿意度的「激勵因素」是學生本身內在的因素，如學習成就感、教師與同學的認可、學習本身等。而影響學生學習不滿意的外在「保健因素」主要是學習環境，如學習環境、人際關係、學校機構的行政措施等。激勵因素若存在，會使學生滿意，反之也會使學生不滿意；外在保健因素若不存在，會使學生感到不滿意，反之也不會感到滿意。

分析 Domer 雙因子理論可發現，「激勵因素」與「保健因素」是兩個不交互作用的因素，使得滿意與不滿意各有其範疇而形成二組因素；而非像其他理論，將滿意與不滿意的因素視為交互作用的連續體。從雙因子理論可知，影響學生學習滿意度主要是學生本身內在的因素及外在學習環境。

（五）差異理論

差異理論最早被用來解釋工作滿意度，由 Locke (1969) 所倡導，其基本假設在於個人對於工作滿意的程度，乃是由實際所得與預期所得間的差距來判斷，若差距越小，則感到滿意度越高，若差距越大，則滿意度越低。Domer (1983) 也將「差異理論」應用在學生學習滿意度方面。Domer 差異理論認為自我學習須學生在學習的熱忱與動機、滿足是因爲：

1. 個人對期待報酬的評量。
2. 個人在努力之後能夠確實獲得所期待報酬的機率。

換言之，學生學習的滿意度取決於個人的「期望水準」與「實際所得的結果」相比較後的差異程度。期望水準」與「實際所得的結果」之間的差異越小，則學生感到越滿意；差異越大，則感到越不滿意。

差異理論著重於學習前的期望報酬與學習後的實際報酬的差距，由此可知，差異理論是以學習前評估可能的期望水準，經由努力與能力及角色想像，而後表現於得到的內在與外在報酬，事後評估是否達到其應得報酬的一連串歷程。由差異理論可發現，學校

必須重視學生學習的期望，滿足其學習的目標，設計符合學生學習的環境與課程，才容易激勵學生達成期許的目標。

（六）一致模式理論

Boshier (1971) 提出一致模式以解釋外界環境與內在心理變項對學生行為之影響，他認為參與教育的動機可分為「匱乏動機」與「成長動機」，而「匱乏動機」與「內在自我不一致」的意義相同；「成長動機」與「自我接受」的意義相同，他進一步從教育上指出「內在自我不一致」與「匱乏動機」的關係，自我和其他變項不一致即與中途退學有關，也就是對教育較為不滿意；而「成長動機者」即為「自我接受者」，故自我與他人相互一致，對教育環境較感到滿意。

Boshier 的一致模式理論涉及到心理變項，例如內在導向、自主；也涉及到社會變項，例如對環境的恐懼而學習、為生存需要而求知。Boshier 並以心理變項與社會變項作為中介變項而建構其理論模式，其理論指出提高學習滿意度，滿足學習者內在自我一致，學習者和教育環境適當配合是相當重要的。

（七）ERG 三因子理論

ERG 理論係由 Maslow 需求理論演變而來，為 Alderfer (1972) 所提出，其將需求歸類成三因子，可對照 Maslow 的需求金字塔：

1. 生存需求 (Existence)：

指個人維持其生命的基本需求，包括生理、安全、及所需物質條件。相對於 Maslow 的生理需求與安全需求。

2. 關係需求 (Relationship)：

指個人的社會互動及人際關係。個人有維持人際關係的慾望，欲藉與他人情感分享、相互關懷得到滿足。相對於 Maslow 的社會需求與尊重需求的外在部份。

3. 成長需求 (Growth)：

指個人追求發展的慾望，藉由個人潛能得到發揮而得到滿足。相對於 Maslow 的自我實現需求與尊重需求的內在部份。

上述三種需求不具先後關係，可同時追求多種需求，故其和 Maslow 認為低層需求滿足才會追求更高層次的需求有所不同。

(八) 班級氣氛理論

Walberg (1968) 及 Moos (1976) 分析中等學校學生不同心理特質，發現在不同教室或不同學校環境中，對學生不同行產生不同影響，其學習滿意度也不同。他將班級氣氛視為動態的社會系統，經研究發現，同儕之間互動比起教師與學生之間互動更顯重要，其影響學生學習滿意度最顯著。

(九) 中介模式理論

Brookover 和 Lezotte (1979) 從社會學觀點提出「中介模式」(Mediated Model) 如圖 2-3。Brookover 認為投入 (Input) 係由學生和其他個人投入因素所組成，透過中介因素，如學校社會氣氛、學校社會結構，來影響學生學習成果。

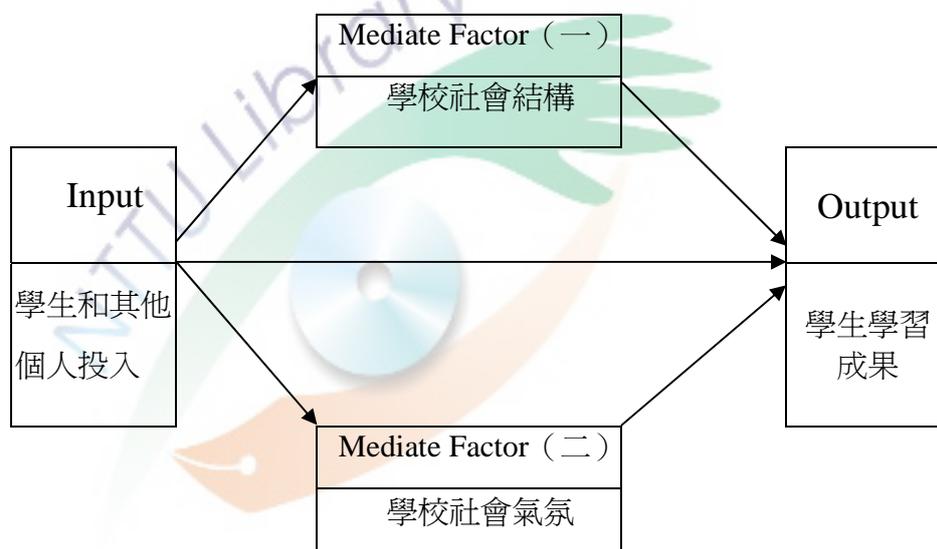


圖 2-3 Brookover 的中介模式

綜合上述學習滿意度各家理論得知，各學者均指出學習滿意度導源於學習者個人的特質、需求、期望，與外在學習環境之不同而交互作用，因此學習者個人對學習滿意度的高低，唯有學習者期望與實際所得結果是否相符合來決定；而學習滿意度並非由單一要素行成，影響學生滿意度因素是綜合性的，除學生個人投入因素外，家庭環境背景、學校情境因素等都會對學生學習滿意度產生影響作用。

綜合國內外各學者學習滿意度理論，整理如表 2-7：

表 2-7 學習滿意度理論整理

理論名稱	理論主要觀點
需求與環境的交互理論	個人與環境是交互作用的，以個人的需求與環境的壓迫解釋人類行為。需求與環境的交互理論可以說明為何在同一環境，需求與環境交互理論不同學生卻有不同之滿意情形
投入－產出理論	將學校當作一個生產體系，以教育的投入及產出衡量學校教育的品質和效益。其中影響學校生產過程的教育投入因素可分為以下三大類：1.學校環境。2.家庭環境與背景。3.學生因素。
需求理論	學生的需求會因個別差異及情境之不同而有異，因此需探討了解學生的背景，妥適安排學習情境，這將有助於提高學生學需求理論習滿意度。
雙因子理論	影響學生學習滿意度的「激勵因素」是學生本身內在的因素，而影響學生學習不滿意的外在「保健因素」主要是學習環境。
差異理論	學生學習的滿意度取決於個人的「期望水準」與「實際所得的結果」相比較後的差異程度。
一致模式理論	教育上指出「內在自我不一致」與「匱乏動機」的關係，自我和其他變項不一致即與中途退學有關，也就是對教育較為不滿意；而「成長動機者」即為「自我接受者」，故自我與他人相互一致，對教育環境較感到滿意。
ERG三因子理論	將需求歸類成三因子：1.生存需求。2.關係需求。3.成長需求。上述三種需求不具先後關係，可同時追求多種需求，故其和 Maslow 認為低層需求滿足才會追求更高層次的需求有所不同。
班級氣氛理論	將班級氣氛視為動態的社會系統，而同儕之間互動比起教師與學生之間互動更顯重要，其影響學生學習滿意度最顯著。
中介模式理論	認為透過中介因素，如學校社會氣氛、社會社會結構，會影響學生學習成果。

資料來源：研究者自行整理

貳、影響學習滿意度的因素

學習滿意度為學習成效的重要因素，影響學習滿意度之因素繁雜，依研究主題及相關變項不同而有所差異。隨著世界民主潮流演進，國外針對學習滿意度之研究啟發較國內為早，尤其在二次世界大戰後，嬰兒潮引發教育問題，各國紛紛投入教育效能研究。國內針對學習滿意度研究起步較晚，茲蒐影響學習滿意度因素所作研究結果羅列如下：

(一) 李永吟等 (1995) 認為教師的專業智能有助於學生學習滿意度的增加。並且也說明影響學習的家庭因素,包括家庭社經地位、父母教養態度和家庭學習環境。

(二) 洪有義 (1974) 的研究說明內控者之適應性與人際關係較佳,人生容易滿意;外控者之適應性與人際關係較差,自我防衛性強,較不容易滿意。

從以上研究可以發現,影響學生學習滿意度的因素係綜合性的,除了學生個人的因素外,教師及學校的因素,都可能產生影響作用。茲簡要綜合影響學習滿意度如下,並以表 2-8 說明:

(一) 學生個人因素:學生之背景(如性別、年齡、學歷等)、心理特質、學習動機之取向與強度等在在與學生學習滿意度有關。

(二) 教師因素:教師之特質、教學行為、教學方法、教學內容、對學生之態度等影響學生學習滿意度的高低。

(三) 學校因素:學校之環境、行政與政策等也影響學生學習之滿意度。

表 2-8 影響學習滿意度因素簡要整理

影響學習滿意度因素	因素內容	簡要說明
學生個人因素	學生之背景	如性別、年齡、學歷等
	心理特質	如自尊、學習態度、自我實現
	學習成果	如學習成就感
	學習感受	如學習認同感、自我期望
教師因素	人際關係	如同儕關係、師生關係
	教師教學	如教師之特質、教學行為、教學方法
	課程規劃	如課程規劃、課程內容、教材等
學校因素	學校之環境	如交通方便、班級大小、教學設備、環境安寧
	行政與政策	如行政管理、學校(機關)政策

資料來源:研究者自行整理

參、學習滿意度的研究層面

- (一) 林義男(1981)研究大學生滿意度時，以教學內容、教學方法、考試與作業、師生關係等四個層面為研究範圍。
- (二) 陳李綢(1983)在研究大專學生之學習滿意度時，自編的學習滿意度量表分為四個層面：學生對教師特質、社會生活學習、工作技能學習與發展、個人智能學習與發展等，以測量學生的學習滿意度。
- (三) 白秀雄(1984)對高雄市長青學苑學員的意見調查中，有關學員滿意度包括：上課地點、課程、教師上課態度、上課方式、上課難度、專業知識、表達能力、學苑工作人員服務態度等八個層面。
- (四) 馬芳婷(1988)研究國內社教機構短期研習班學生之學習滿意度時，其自編的學生學習滿意度量表包括教師、課程、學習成果、人際關係四個層面。
- (五) 蔡明砮(1991)以老人教育學員學習滿意度作研究時，將學習滿意度分為對學習機構及對學習成效的滿意度。對學習機構的滿意度方面包括：課程內容、師資、環境硬體設施、行政配合措施；對學習成效的滿意度方面包括：生活樂趣、自我實現、人際關係、社會適應。
- (六) 吳婉如(1992)研究台灣地區長青學苑學生學習滿意度，將滿意度分為課程教材、教師教學、人際關係三個主要層面。
- (七) 鄭田(1995)研究交通電信訓練所學員覺察滿意度時，將學習滿意度分為四個層面：課程教材、教師教學、學習環境、人際關係等。
- (八) 吳淑鶯(1996)在「二年制商專學生對教學與學習之相關意見探討」中，研究所探討的學生學習滿意度之層面有學習成果、人際關係、學校福利、課程安排、設備及教學資源等五個層面。
- (九) 高員先等(1997)以德育醫專幼保科學生為研究對象，為了解不同年級是否對滿意度有差異，編擬出「二專幼保科學生學習滿意度問卷」。其探討學生學習滿意度層面包括有學習環境、教師教學、課程規劃及學習成果等四個層面。
- (十) 陳國恩(1997)對空大學生作研究，將學習滿意度分為教學方法、課程內容、學習成果、師生互動、同儕關係、支持助力等六個層面。

- (十一) 蕭安成 (1997) 針對隔空學習者的學習滿意度作探討，將其分為學力提升、教材內容、人際關係、教學者、機構行政等五個層面。
- (十二) 許錫銘 (1998) 針對高中學生所做的調查研究，將學習滿意度分為學校行政、課程教材、教師教學、環境設備等四個層面。
- (十三) 林美智 (2000) 在研究空中大學師生互動與學生學習滿意度時，將學習滿意度分為學力提升、機構行政、課程教材、同儕關係等四個層面。
- (十四) 黃玉湘 (2001) 研究我國社區大學學員學習動機與學習滿意度，將學習滿意度分為學習環境、學校行政、教師教學、課程內容、學習成果及人際關係等六個層面。
- (十五) 魏銀河 (2003) 研究台南市社區大學學員學習滿意度及其相關因素，將學習滿意度內容分五個層面：教師教學、課程內容、學習環境、諮商服務、行政措施。
- (十六) 廖志昇 (2004) 研究師院在職進修碩士班之研究生學習動機與學習滿意度，將學習滿意度分為學習環境、行政支援、教師教學、課程內容、學習成果及人際關係等六個層面。
- (十七) 紀紋薇 (2005) 研究雲林縣社區大學學員參與程度、學習滿意度對其繼續學習意願影響，將學習滿意度分為學習環境、行政支援、教師教學、課程內容、學習成果及人際關係等六個層面。

三、綜合討論

整理前述國內外對學習滿意度研究，發現發現不同的研究對象，對於學習滿意度分析的層面也不盡相同，可說林林總總，包括課程教材、行政與課程管理、社交生活、工作能力的發展、教師教學、學習環境、師生關係、同儕關係、人際互動關係、生活樂趣、自我實現、學習成效、學習收益、教職員、支持系統、學習態度等等。參考上述的相關研究，可以發現不同的研究對象，對於學習滿意度分析的層面也不盡相同。

但仔細探討，其內容不外乎教師教學、課程內容、人際關係、學習成果、行政支援、學習環境六個研究層面。以此六個層面，重新將國內各家對學習滿意度研究層面歸類如表 2-9：

表 2-9 國內各家對學習滿意度研究層面歸類整理

研究者 \ 層面	行政管理	教師教學	課程內容教材	學習成果	人際關係	學習環境
林義男 (1981)		✓	✓		✓	
陳李綢 (1983)		✓	✓	✓	✓	
白秀雄 (1984)	✓	✓	✓			
馬芳婷 (1988)		✓	✓	✓	✓	
蔡銘珩 (1991)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
吳婉如 (1992)		✓	✓		✓	
鄭田 (1995)		✓	✓		✓	✓
吳淑鶯 (1996)	✓		✓	✓	✓	✓
高員先 (1997)		✓	✓	✓		✓
陳國恩 (1997)		✓	✓	✓	✓	
蕭安成 (1997)	✓	✓	✓		✓	
許錫銘 (1998)	✓	✓	✓			✓
林美智 (2000)	✓		✓	✓	✓	
黃玉湘 (2001)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
魏銀河 (2003)	✓	✓	✓			✓
廖志昇 (2004)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
紀紋薇 (2005)	✓	✓	✓	✓	✓	✓

資料來源：研究者自行整理

四、小結

綜合前述論析，本研究歸納國內外之相關研究，將學習滿意度分為六個層面：教師教學、課程內容、人際關係、學習成果、行政支援、學習環境，以此六個層面來探討公務人員參加英語研習班學習滿意度。分析表 2-2-4 可發現：教師教學、課程內容、人際關係三個層面影響學習滿意度占最大多數，學習成果次之，行政支援及學習環境則較少。以學習的觀點而言，教師教學、課程內容、人際關係、學習成果、行政支援、學習環境等都是學校提供給學生必須的服務，而學生在進修學習中對此服務是否滿意，都是影響學校永續經營的關鍵。

歸納前述國內外專家學者學習滿意度為六個層面：教師教學、課程內容、人際關係、學習成果、行政支援、學習環境，說明如表 2-10：

表 2-10 學習滿意度六層面

滿意度層面	說明
教師教學	教師的專業知識、解決學習者問題能力、預先準備課程、教學方式、上課態度、對學員的關懷及啟發學生思考等，都有助於學員學習滿意度的增加。
課程內容	課程內容的難易度，若符合學員的程度與需求，方能達成有效的教學目標，學員才能有較高的學習滿意度。課程教材透過教育活動的實施，若能有效的達成教學目標，則學員學習滿意度亦必提高。
人際關係	藉由人際之間交流與互動以尋求認同，可使學習者建立正確的自我，積極促進學習者的自我成長與實現，而人際關係處理圓融，則學習上分享資訊、共享資源更能如意。所以人際關係良好與否，可以影響學習滿意度的高低。
學習成果	學習者就學習內容衡量對其個人工作技能與發展、或對個人智能與發展是否有達成其學習的目的，若達成其需求則滿意度高，否則就低。
行政支援	辦理研習之行政人員的服務態度、對問題的溝通協調、各項行政決策的參考與配合措施，處理學員申請案件的流程等，機關行政支援的積極態度與否，對學習滿意度也有影響。
學習環境	教室是提供學生進修學習的主要場所，環境硬體設施、燈光、影音設備、桌椅布置等，如何供給學員最好的學習環境和資源是影響學生進修學習品質的重要因素之一。

資料來源：研究者自行整理。

肆、影響學習滿意度之個人背景因素研究

由前面學習滿意度的影響因素研究中，發現學生個人因素如學生之背景（如性別、年齡、學歷等）、心理特質、學習動機等對學習滿意度有影響；且學習滿意度之研究取向中，人際關係、學習成果的認知與感受等也與個人因素有關。了解學員的個人背景變項將有助於了解其對參訓成效及學習滿意度之影響（林麗惠，1997）。對個人特質變項有所了解之後，將有助於了解如何增進參與者的行為改變及其可能性，並有助於了解參與後可以提昇多少績效，增強多少滿意度。因此，探討個人特質變項對學習滿意度的影響是相當重要。

一、國內相關研究

茲就個人背景變項及學習滿意度之相關研究，整理如下：

(一) 性別

1. 林麗惠（1997）的研究結果指出：自評訓練成效及學習滿意度並不因學員性別之不同而有所差異。
2. 劉信吾（1987）的研究也發現男性比女性更感到對學習之滿意。
3. 馬芳婷（1988）的研究發現社教機構短期研習班的學生在性別上沒有顯著差異。
4. 陳靖治（1988）的研究發現學員對參加補校第二專長教育的學習滿意度在在性別上無顯著差異。
5. 葉鈴鮮（1990）的研究結果也指出：參與訓練對實質工作的影響不因學員性別之不同而有顯著的差異。
6. 陳國恩（1997）的研究指出空中大學學生的學習滿意度男性顯著高於女性。
7. 李基常（1998）的研究發現參與補校第二專長教育班的學員在性別上無顯著差異。
8. 余嬪（1998）的研究發現二年制技術系在職進修班的男性學生學習滿意度顯著高於女性。

從前面文獻中可以發現，性別對學習滿意度的影響在不同的研究中有不同的研究結果（有的顯著，有的不顯著），這也與本章第二節探討性別對學習動機的影響相符應。因此，將性別納入本研究的個人背景之一，以探討其對參與英語研習之公務人員學習滿意度之影響。

(二) 年齡

1. 劉信吾（1987）的研究發現 30 歲以上之學生較 30 歲以下之學生滿意。
2. 馬芳婷（1988）的研究指出社教機構短期研習班的學生在年齡方面，以 30 歲以上者較 30 歲以下者滿意。
4. 葉鈴鮮（1990）的研究結果指出，參與訓練對實質工作的影響並不因學員的年齡不同而有顯著的差異。
5. 黃臺生（1994）的研究結果指出：41 歲至 50 歲之公務人員對訓練的機會與成效均高於 31 歲至 40 歲之公務人員；因此，年齡會對學習滿意度造成顯著的影響，且 41 歲至 50 歲之公務人員的學習滿意度高於 31 歲至 40 歲之公務人員。

6. 陳國恩(1997)的研究發現空中大學學生 41 歲以上者較 30 歲以下者在課程內容、學習成果方面滿意，30 歲以下者較 31-40 歲者在同儕關係方面滿意。
7. 林麗惠(1997)的研究結果指出：不同年齡學員的學習滿意度未達到顯著差異。
8. 李基常(1998)的研究指出參與補校第二專長教育班的學員在年齡上則有顯著差異，30-59 歲者顯著高於20-29 歲者。
9. 余嬪(1998)的研究發現二年制技術系在職進修班的學生學習滿意度年齡愈高者顯著大於年齡較低者，且 36 歲以上者顯著高於 29 歲以下者。
10. 陳靖治(1998)的研究指出學員對參加補校第二專長教育的學習滿意度以 41-50 歲者的滿意度顯著高於其他年齡者。

由於年齡對學習滿意度的影響在不同的研究中有不同的研究結果(有的顯著，有的不顯著)，因此，將年齡納入將性別納入本研究的個人背景之一，以探討其對參與英語研習之公務人員學習滿意度之影響。

(三) 婚姻狀況

1. 余嬪(1998)的研究指出二年制技術系在職進修班的學生已婚者的學習滿意度較未婚者高。
2. 林麗惠(1997)的研究結果指出：已婚的學員因已成家，各方面較安定，因此其學習滿意度較未婚者為高。
3. 馬芳婷(1988)的研究發現社教機構短期研習班的學生在婚姻狀況方面，已婚者較未婚者滿意。
4. 陳靖治(1998)的研究指出參加補校第二專長教育的已婚者滿意度顯著高於未婚者。
5. 黃佑安(1992) 的研究結果指出：不同婚姻狀況的學員對其參訓成效及滿意度不會產生顯著差異。
6. 葉鈴鮮(1990)的研究結果指出：學員的婚姻狀況不同並不會造成參訓對實質工作的影響。

由於婚姻狀況對學習滿意度的影響在不同的研究中有不同的研究結果(有的顯著，有的不顯著)，因此，將婚姻狀況納入本研究的個人背景變項之一，以探討其對參與英語研習之公務人員學習滿意度之影響。

(四) 教育程度

1. 劉信吾（1987）的研究發現國中或以下學歷者之滿意度較高中（職）及大專學歷者高。
2. 馬芳婷（1988）的研究發現社教機構短期研習班的學生在教育程度方面，國中或以下學歷者較高中職或專科以上者滿意。
3. 葉鈴鮮（1990）的研究結果指出：學員教育程度之不同並不會造成參與訓練對實質工作的影響。
4. 黃臺生（1994）的研究結果指出：研究所程度的公務人員對訓練成效之評價及滿意度高於專科以下之公務人員。
5. 林麗惠（1997）的研究結果指出：學員的學習滿意度會因其教育程度之不同而有所差異，大學教育程度較國小或以下教育程度者的學習滿意度高。
6. 陳國恩（1997）的研究指出空中大學學生的學習滿意度在教育程度方面，以高中職以下者較專科以上者滿意。
7. 李基常（1998）的研究發現參與補校第二專長教育班的學員在學歷上無顯著差異。
8. 陳靖治（1998）的研究指出學員對參加補校第二專長教育的學習滿意度在教育程度上無顯著差異。

由於教育程度對學習滿意度的影響在不同的研究中有不同的研究結果（有的顯著，有的不顯著），因此，將教育程度納入本研究的個人特質之一，以探討其對參與英語研習之公務人員學習滿意度之影響。

(五) 服務地區

台灣雖只蕞爾小島，但其實存在許多地區差異，這種差異經常在我們週遭上被討論，例如偏遠地區的資源就比一般地區來得缺乏，使得偏遠地區在社會、經濟及文化等方面地位低落且困乏。為追求全面性公務人員英語能力提升，所以需要瞭解因地區差異所引起公務人員英語學習不同，進而能提出及利用適當的方式來進行改善，達成政府目標。

根據中華民國統計資訊網（2006）以人口數、地理位置為區分標準所提出的「都會區分類定義」，是將「都會區」定義為：「在同一區域內，由一個或一個以

上之中心都市為核心，連結與此中心都市在社會、經濟上合為一體之市、鎮、鄉(稱為衛星市鎮)所共同組成之地區，且其區內人口總數達三十萬人以上，稱為都會區。」，例如本研究之台北市及高雄市。

根據陳惠珍(2003)所提，偏遠地區的定義目前並無明確界定，而且各國也因地理環境及民風不同而有不同界定方式。而我們可從下列學者提出的偏遠地區特性中進行探究，並加以定義。許興讓(1997)提出偏遠地區係指文化面而言，指文化傳播的管道較少與人民進修的意願較低，而文化偏遠地區，也往往相對的是經濟貧困、社會落後的地區，例如本研究的另一對照台東縣及花蓮縣。

都會地區擁有較多社會資源，教師較易得到，但相對的因人口多，資源分配的競爭也多；偏遠地區社會資源少，不容易聘請優良師資，但因競爭少，獲得資源的機會可能大於都會區。本研究將「服務地區」納入個人背景變項，將可觀察都會與偏遠地區得差異與對照。

(六) 參加班別

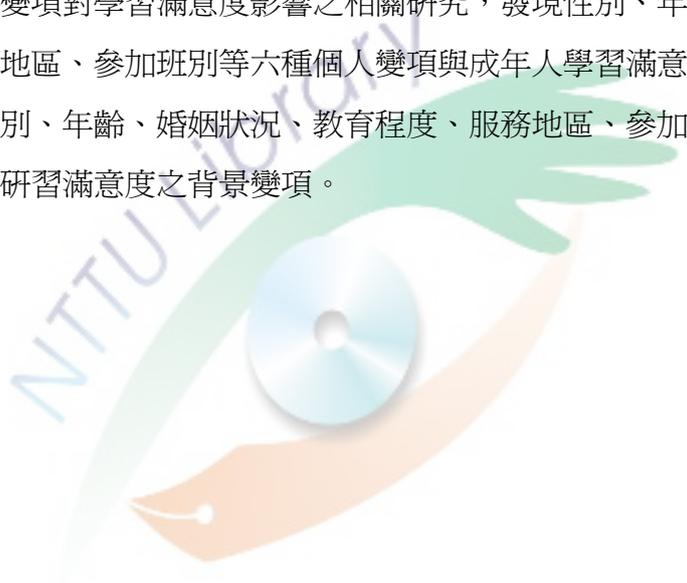
王全得(2003)研究國立高雄餐旅學院推廣教育技藝班學員之學習滿意度，將參加班別列入個人背景變項，其班別有中餐烹調、烘焙食品(蛋糕)、烘焙食品(麵包)、飲料調酒等四班，研究結果發現參加班別之不同對學習滿意度差異未達顯著標準。

本研究將參加班別列入個人背景變項，主要是各機關辦理英語研習的課程種類很多，有依英語實用類別區分者，例如公務英語、觀光英語、英語會話、英語寫作等等；亦有以參加者英語程度區分者，例如初級班、進階班、中級班等等；亦有專門輔導公務人員通過英語能力檢定的「全民英檢班」、「多益班」等等。不同班別參加人員目的可能不同、期望達到目標也可能互異，其學習滿意度有必要加以探討。

伍、本節綜合結論：

綜合各學者見解，學習滿意度源於學習者個人的特質、需求、期望，與外在學習環境之不同而交互作用，因此學習者個人對學習滿意度的高低，唯有學習者期望與實際所得結果是否相符合來決定；而學習滿意度並非由單一要素行成，影響學生滿意度因素是綜合性的，除學生個人投入因素外，家庭環境背景、學校情境因素等都會對學生學習滿意度產生影響作用。歸納前述國內外專家學者學習滿意度為六個層面：教師教學、課程內容、人際係、學習成果、行政支援、學習環境，作為本研究調查公務人員參與英語研習滿意度度的六個指標。

而個人背景變項對學習滿意度影響之相關研究，發現性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、服務地區、參加班別等六種個人變項與成年人學習滿意度存在關係。因此，本研究將性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、服務地區、參加班別列為探討公務人員參與英語研習滿意度之背景變項。



第三節 學習動機與學習滿意度關係研究

壹、動機與滿意度的關係

國內外針對動機與滿意度關係之研究，往昔多偏重在市場消費行為及職場工作參與方面，在管理學上甚多之理論都從工業管理演繹而來，工作動機與工作滿意度之關係上頗多研究討論。

一、國內外相關研究：

茲就國內學者有關工作動機與工作滿意度關係之相關研究彙整討論如下：

- (一) 施嬭娟 (1984) 以義務張老師為樣本，研究結果發現工作動機越強，工作滿意程度愈高。
- (二) 邱德懿 (1987) 針對托兒所教保人員所進行的研究發現，工作的自主性，教保人員的工作動機、內外控取向、所長的專業知識、人際關係、決定能力，可有效預測工作滿意。
- (三) Luo Lu (1999) 針對台灣地區員工所進行的研究也發現，內在工作動機與有助於提升整體的工作滿意。

二、綜合討論：

綜合上述工作動機與工作滿意度關係之研究，可發現動機越強或有顯著的動機表現，都與工作滿意有顯著的正相關，所以顯示動機和滿意度間有相關性，此種相關性對學習動機與學習滿意度之關係的探討是有價值的。

貳、學習動機與學習滿意度的關係

張春興 (1991) 認為，如果能引發學習者的興趣，可增進其學習動機，而參與動機甚強之學習者，會較滿意其學習活動。無論在理論或是實證研究上都發現學習動機與需求有關，其關係為在學習過程中需求被滿足時，學習動機也就提高，故可說學習動機與滿意度有關。但學習過程中所能獲得的滿意度包含各種層面，是何種滿意度來源與學習動機有關則需進一步的探討。

國內針對動機與滿意度關係之研究，往昔多偏重在市場消費行為及職場工作參與方面，聚焦「學習動機」與「學習滿意度」之研究則最近幾年才有。以下列舉研究成果如下：

- 一、黃益松（2001）對在職進修部學生學習動機、學習滿意度與學習後行為關係研究中發現，學生之學習動機強度將影響其對滿意度的判斷。經統計分析發現，學習動機各因素與學習滿意度的滿意程度各構面均達顯著相關，動機愈強，對學習滿意度的滿意程度評價就愈高。個人受到學習動機的驅使時，會對自己所具有的學習判斷力有正面影響，因此完成學習目標時會增加其成就感，而能更提高其學習滿意度，所以學習者學習動機取向愈高則學習滿意度也會愈高
- 二、黃玉湘（2002）我國社區大學學員學習動機與學習滿意度之研究，發現就學習動機的六個取向而言，各取向與學習滿意度的六個層面及整體性除了「外界期望」對「行政支援」與「教師教學」；「職業進展」對「行政支援」、「課程內容」、「人際關係」、「學習環境」等未達顯著相關外，其餘皆呈顯著相關。若以學習動機六個取向互相比較，則可看出其均與學習滿意度整體之係數，達到顯著相關，但「職業進展」對「學習滿意度」則未達顯著相關。
- 三、王全得（2003）成人教育的學習型態、動機和滿意度相關性研究—以國立高雄餐旅學院推廣教育技藝班為例，發現：就學習動機的六個構面對學習滿意度的四個構面而言，除「社交接觸」、「職業晉升」與「逃避／刺激」對「學習環境」；「職業晉升」對「教師教學」；「逃避／刺激」對「學習課程」等未達顯著相關外，其餘皆呈顯著相關。
- 四、廖志昇（2004）研究師院在職進修碩士班之研究生學習動機與學習滿意度，以學習動機的求知興趣、職業進展、自我發展、社交關係、逃避或刺激、外界期望六個向度及動機整體性，對學習滿意度的教師教學、課程內容、人際關係、學習成果、行政支援、學習環境六個層面及滿意度整體作 Pearson 相關分析比較，可看出其與學習動機對學習滿意度之相關係數，不論各向度或整體都達到顯著相關。

- 五、涂山華（2004）中華民國紳士協會男性學員學習動機暨學習滿意度調查研究，發現學習動機的五個向度和學習滿意度的五個向度呈高度正相關，顯示學習動機愈高，則學習滿意度愈高。
- 六、陳秋麗（2005）研究國中生英語學習動機、學習滿意度與學習成就之相關研究—以雲林縣為例，發現1.「英語學習動機整體」與「學習滿意度整體」之相關有顯著相關，2.「英語學習動機整體」與「學習滿意度各層面」之課程設計、教師教學、學習環境、學習成果之間有顯著相關，3.「英語學習動機各層面」與「學習滿意度各層面」之間有顯著相關。
- 七、祖敬萍（2005）台北市松年大學學員學習動機與學習滿意度之研究，發現：1. 學習動機的各層面和整體，與學習滿意度各層面和整體之關係，呈顯著相關。2. 整體滿意度和學習動機中的「求知興趣」因素相關最高。3.學員具備求知興趣的學習動機愈高，則其整體學習滿意度也愈高。



參、本節綜合討論

綜合上述各學者之研究，整理成表 2-11。

表 2-11 學習動機與學習滿意度關係之研究摘要表

研究者	研究對象	研究結果
黃益松 (2001)	在職進修部 學生	1.學習動機各因素與學習滿意度的滿意程度各構面均達顯著相關。 2.動機愈強，對學習滿意度的滿意程度評價就愈高。
黃玉湘 (2002)	社區大學學 員	1.學習動機取向愈高則學習滿意度愈高。 2.學習動機對學習滿意度有預測力。
王全得 (2003)	國立高雄餐 旅學院推廣 教育技藝班	就學習動機的六個構面對學習滿意度的四個構面而言，除「社交接觸」、「職業晉升」與「逃避／刺激」對「學習環境」；「職業晉升」對「教師教學」；「逃避／刺激」對「學習課程」等未達顯著相關外，其餘皆呈顯著相關。
廖志昇 (2004)	師院在職進 修碩士班之 研究生	學習動機對學習滿意度之相關係數，不論各向度或整體都達到顯著相關。
涂山華 (2004)	中華民國紳 士協會男性 學員	學習動機的五個向度和學習滿意度的五個向度呈高度正相關，顯示學習動機愈高，則學習滿意度愈高。
陳秋麗 (2005)	國中生	1.「英語學習動機整體」與「學習滿意度整體」之相關有顯著相關 2.「英語學習動機整體」與「學習滿意度各層面」之課程設計、教師教學、學習環境、學習成果之間有顯著相關 3.「英語學習動機各層面」與「學習滿意度各層面」之間有顯著相關。
祖敬萍 (2005)	台北市松年 大學學員	1.學習動機各層面和整體，與學習滿意度各層面和整體之關係，呈顯著相關 2.整體滿意度和學習動機中「求知興趣」因素相關最高 3.學員具備求知興趣的學習動機愈高，則其整體學習滿意度也愈高。

資料來源：研究者自行整理

由表 2-11 可發現學習動機的強度可影響其對學習滿意度的判斷，學習滿意度可影響學習者是否持續學習，而學習動機則是提供學習的能量。

第三章 研究設計與實施

本研究除經由前述相關文獻的分析與歸納，對國內目前社會狀況、國外相關理論及研究先獲致相當的瞭解，釐清相關研究變項後，以量化研究方法設計問卷，對花東及北高兩地區共四個縣（市）政府，參加英語研習之公務人員施與調查，蒐集問卷資料後進一步探討，以驗證問題假。

本章分爲第一節研究架構、第二節研究對象、第三節研究設計、第四節調查研究的實施過程、第五節調查資料的處理，分別敘述如後。

第一節 研究架構

本研究主要在探討公務人員參與英語研習之動機取向、學習滿意度層面、個人背景變項分別對學習動機、學習滿意度的影響，及學習動機與學習滿意度之間的關係。研究的變項包括：一、自變項（背景變項）：性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、服務地區及參加班別。二、依變項包括：（一）學習動機取向：求知興趣、自我成長、社交關係、外界期望、逃避／刺激、職業進展。（二）學習滿意度層面：教師教學、課程內容、人際關係、學習成果、行政支援、學習環境。其間的關係即本研究的研究架構畫如圖 3-1-1所示。

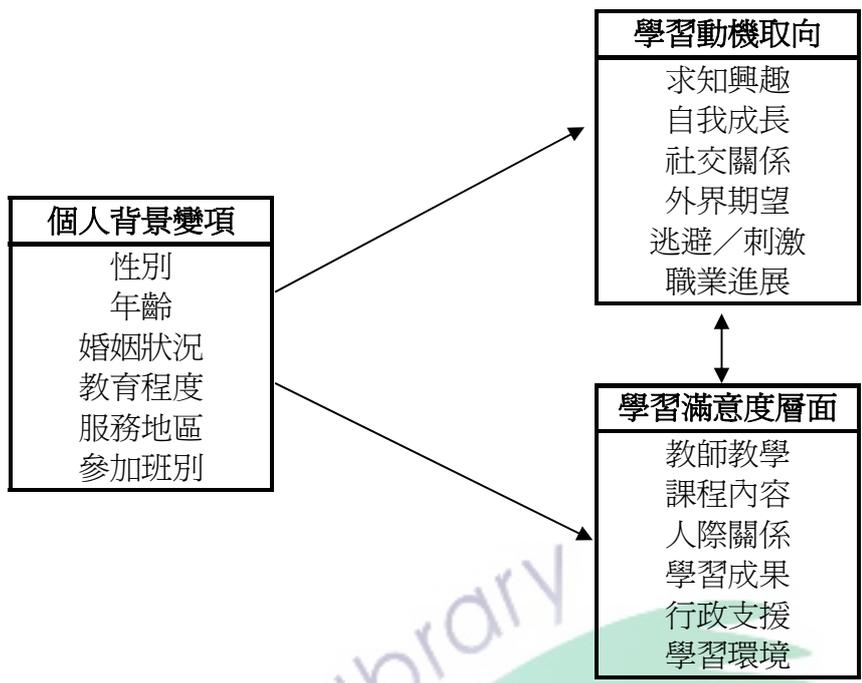


圖 3-1 研究架構圖

第二節 研究對象與樣本

本研究調查對象，以公務人員為母群，立意取樣花東偏遠地區（台東縣、花蓮縣）及北高都會地區（台北市、高雄市）縣（市）政府，96 年度 2 月至 5 月期間，所舉辦員工英語相關研習班之參加公務人員為抽樣對象，人數預估約 400 人。研究方法採用問卷調查法，由研究者親自前往或委託該機關訓練業務主辦人員，依所辦理英語研習班別，於課程即將結束前最後一堂課，向全體學員請託、解釋後發出問卷，並於課後回收問卷。各地區施測發放問卷數與實際回收有效問卷比例對照表如表 3-1：

表 3-1 各地區施測發放問卷數與實際回收有效問卷比例對照表

發放地區	發放問卷數	回收問卷數	無效問卷數	有效問卷數	有效問卷回收率
台東地區	158	154	2	152	96%
花蓮地區	48	40	2	38	79%
高雄地區	105	75	23	52	50%
台北地區	96	84	2	82	85%
合計	407	353	29	324	80%

第三節 研究工具

本研究在參酌相關文獻與問卷之後，研究工具規劃如下：

壹、背景變項

- (一) 性別：分爲①男性②女性兩類。
- (二) 年齡：分爲①25歲以下②26-35歲③36-45歲④46-55歲⑤56歲以上等組。
- (三) 婚姻狀況：分爲①已婚②未婚兩類。
- (四) 教育程度：分爲①高中職畢業②專科畢業③大學畢業(學院)④研究所以上畢業(含40學分班結業)⑤其他等五組。
- (五) 服務地區：分爲①台東②花蓮③高雄④台北四地區。
- (六) 今年參加本機關舉辦英語相關研習班別：①英檢班(初級)②英檢班(中級)③英語會話班④英文寫作班⑤其他。

貳、英語學習動機變項

- (一) 求知興趣：學員主要基於求知慾望與興趣而參與學習，以滿足求知慾、獲取新知、增進知能、充實自己、彌補專業不足。
- (二) 自我成長：希望提升社會地位、提高專業形象、自我超越、自我挑戰等基於自發性的成長而參與。
- (三) 社交關係：基於改善或擴大其社交生活，如滿足歸屬感、擴展社交圈、希望被接納等等。
- (四) 外界期望：基於外在力量之影響而參加學習。如家人鼓勵、上司或師長的期望、服務單位鼓勵、週遭他人進修學習影響等等，其理由爲順應他人要求。
- (五) 逃避／刺激：係爲逃避厭煩、生活上挫折，或追求生活上的新刺激而參與學習。其理由可能爲紓解煩悶生活、無變化的生活方式、逃避應酬困擾、逃避家務事、打發空閒時間、改變單調生活等等。
- (六) 職業進展：因爲工作需要取得學歷或資格證明，對其職位的升遷或加薪、獲取資格、避免落伍，以求得職業發展而參與學習。

參、英語學習滿意度變項

- (一) 教師教學：教師的專業知識、解決學習者問題能力、預先準備課程、教學方式、上課態度、對學員的關懷及啟發學生思考等，都有助於學員學習滿意度的增加。
- (二) 課程內容：課程內容的難易度，若符合學員的程度與需求，方能達成有效的教學目標，學員才能有較高的學習滿意度。課程教材透過教育活動的實施，若能有效的達成教學目標，則學員學習滿意度亦必提高。
- (三) 人際關係：藉由人際之間交流與互動以尋求認同，可使學習者建立正確的自我，積極促進學習者的自我成長與實現，而人際關係處理圓融，則學習上分享資訊、共享資源更能如意。所以人際關係良好與否，可以影響學習滿意度的高低。
- (四) 學習成果：學習者就學習內容衡量對其個人工作技能與發展、或對個人智能與發展是否有達成其學習的目的，若達成其需求則滿意度高，否則就低。
- (五) 行政支援：辦理研習之行政人員的服務態度、對問題的溝通協調、各項行政決策的參考與配合措施，處理學員申請案件的流程等，機關行政支援的積極態度與否，對學習滿意度也有影響。
- (六) 學習環境：教室是提供學生進修學習的主要場所，環境硬體設施、燈光、影音設備、桌椅布置等，如何供給學員最好的學習環境和資源是影響學生進修學習品質的重要因素之一。

肆、問卷設計

(一) 個人基本資料

共有六題，分別是性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、服務地區和參加班別。

(二) 英語學習動機問卷

本問卷之編製過程係依據「學習動機的意涵」、「學習動機的理論」、「成人學習行為與動機」及「英語學習動機相關研究」等相關文獻，並參考 Sheffield (1964) 的「繼續學習取向指數」、黃富順 (1985) 「成人參與繼續教育動機量表」、England (1984) 所編製之「動機與語言價值量表」及謝耀宗 (2002) 所編製之「成人參與英語學習動機調查

問卷」加以編修綜合歸納整理而得，合計 34 題，問卷各題號分配如表 3-2：

表 3-2 公務人員參與英語研習動機量表題號分配表

因素	因素說明	題號	題數
認知興趣	基於求取知識而參與	1~8	8
自我成長	基於自發性的成長而參與	9~13	5
社交關係	基於擴展社交圈、結交新朋友而參與	14~15	2
外界期望	基於迎合他人期望而參與	16~22	7
逃避／刺激	基於轉變例行固定與刻板生活狀態而參與	23~27	5
職業進展	基於工作需要或為取得學歷、文憑、資格而參與	28~34	7

資料來源：研究者自行整理

(三) 英語學習滿意度量表

本問卷的編製係依據「學習滿意度意涵」、「學習滿意度理論」、「影響學習滿意度因素」、「學習滿意度相關研究」等文獻，並參考王全得（2003）、廖志昇（2004）、涂山華（2004）、陳秋麗（2005）等相關研究量表之層面，以作為量表發展之基礎，再據以研擬量表合計 34 題，問卷各題號分配如表 3-3：

表 3-3 公務人員參與英語研習滿意度量表題號分配表

因素	因素說明	題號	題數
教師教學	教師的專業知識、解決學習者問題能力、預先準備課程、教學方式、上課態度、對學員的關懷及啟發學生思考等。	1~7	7
課程內容	課程內容的難易度，符合學員的程度與需求。	8~12	5
人際關係	藉由人際之間交流與互動以尋求認同，建立正確的自我，積極促進自我成長與實現。	13~16	4
學習成果	對其個人工作技能與發展，或對個人智能與發展達成其學習的目的。	17~24	8
行政支援	辦理研習之行政人員的服務態度、對問題的溝通協調、各項行政決策的參考與配合措施，處理學員申請案件的流程等，機關行政支援的積極態度與否。	25~29	5
學習環境	環境硬體設施、燈光、影音設備、桌椅布置等，供給學員的學習環境和資源。	30~34	5

資料來源：研究者自行整理

伍、問卷填答與計分方式

茲將本研究在填答與計分方式的情形說明如下。

(一) 問卷填答方式

問卷中每一題目均附有李克特式 (Likert type) 的五點量尺，量尺上有 5、4、3、2、1，四個選項。以「5」表示動機量表「非常符合」及滿意度量表「非常滿意」、以「4」表示動機量表「符合」滿意度量表「滿意」、以「3」表示動機量表及滿意度量表「無意見」、以「2」表示動機量表「不符合」及滿意度量表「不滿意」、以「1」表示動機量表「非常不符合」及滿意度量表「非常不滿意」，由受試者依據其參與英語學習的實際狀況來圈選適當選項。

(二) 計分方式

就參與英語學習動機量表與英語學習滿意度量表而言，將各因素的得分加總後平均，得分越高者，代表受該層面影響程度越高。本問卷無反向題，故沒有反向計分。

七、預試的實施與分析及正式問卷的編製

為瞭解本研究之研究工具「公務人員參與英語研習動機與學習滿意度之調查問卷」的可行性，並建立其信度與效度，有必要進行預試，並根據預試結果進行分析，主要的過程有下列幾項：

- (一) 擬定問卷初稿。
- (二) 將問卷初稿送請學者專家審核，以建立問卷本身的專家效度。
- (三) 根據學者專家所提供的相關意見，修正問卷初稿，並擬妥預試問卷。
- (四) 選取適當預試樣本，進行預試。
- (五) 回收預試問卷，進行問卷本身的項目分析、信度分析。
- (六) 根據分析結果，篩選適當的題目並編製成正式問卷。

第四節 問卷效度與信度

壹、建立問卷之專家效度

一、專家效度問卷：

本研究問卷的編製係依據相關文獻的探討，以及與指導教授、同學、長官、同事討論之後，逐步確認問卷的架構與內容。其次，研究者多年來任職於臺東縣各鄉鎮市公所及臺東縣政府之人事室，對於公務人員訓練進修及提升英語能力業務，乃業務職掌範圍，得以了解公務人員參與英語研習之原因或理由訊息。經由研究者與指導教授討論之後，確定問卷的初步內容，爲了確定本問卷的代表性及適當性，於民國 95 年 12 月 18 日送請台東大學從事相關研究與教學的學者專家及台東縣政府負責員工教育訓練之主管官員共 6 位，名單如表 3-4，針對問卷內容加以鑑定，包括問卷架構、用字遣詞、重要概念，及題目的適切性等加以審查，以形成專家效度，作爲預式問卷編製的重要參考。

表 3-4 審查預試問卷專家資料表（依姓氏筆劃）

姓名	服務學校機關／職稱	備考
林聰男	台東縣政府人事室主任	
何俊青	國立台東大學進修暨推廣部教授	
連廷嘉	國立台東大學教育學系教授	
溫宏悅	國立台東大學英美語文學系系主任	
廖本裕	國立台東大學教育學系教授	
蔡東鐘	國立台東大學教育學系系主任	指導教授意見指導

資料來源：研究者自行整理

二、效度分析

專家效度問卷「公務人員參與英語研習動機與學習滿意度之調查問卷【建立專家效度用卷】」共回收 6 份，回收率 100%。茲分別以表 3-5 列出英語學習動機預試問卷專家效度摘要表、表 3-6 英語學習滿意度預試問卷專家效度摘要表如下，由此可看出，問卷專家效度良好。

表 3-5 英語學習動機預試問卷專家效度摘要表

因素	題號	適合		修正後適合		不適合		保留	結果 保留 並修正	刪除
		人數	%	人數	%	人數	%			
認知興趣	1	3	50	3	50	0	0		✓	
	2	6	100	0	0	0	0	✓		
	3	6	100	0	0	0	0	✓		
	4	6	100	0	0	0	0	✓		
	5	4	67	2	33	0	0		✓	
	6	6	100	0	0	0	0	✓		
	7	4	67	2	33	0	0		✓	
	8	6	100	0	0	0	0	✓		
自我成長	9	4	67	2	33	0	0		✓	
	10	6	100	0	0	0	0	✓		
	11	6	100	0	0	0	0	✓		
	12	6	100	0	0	0	0	✓		
	13	6	100	0	0	0	0	✓		
	14	6	100	0	0	0	0	✓		
	15	6	100	0	0	0	0	✓		
外界期望	16	6	100	0	0	0	0	✓		
	17	6	100	0	0	0	0	✓		
	18	6	100	0	0	0	0	✓		
	19	6	100	0	0	0	0	✓		
	20	6	100	0	0	0	0	✓		
	21	6	100	0	0	0	0	✓		
	22	6	100	0	0	0	0	✓		
	23	4	67	2	33	0	0		✓	
逃避／刺激	24	6	100	0	0	0	0	✓		
	25	6	100	0	0	0	0	✓		
	26	6	100	0	0	0	0	✓		
	27	5	83	1	17	0	0		✓	
	28	4	67	1	17	1	17		✓	

3-5 英語學習動機預試問卷專家效度摘要表 (續)

	29	6	100	0	0	0	0	✓	
	30	6	100	0	0	0	0	✓	
職業進展	31	4	67	2	33	0	0		✓
	32	6	100	0	0	0	0	✓	
	33	6	100	0	0	0	0	✓	
	34	6	100	0	0	0	0	✓	
總計	34	188	92.2	15	7.2	1	0.5		除部分修正外 全部保留
備考	適合+修正後適合=203 (99.4%)								

表 3-6 英語學習滿意度預試問卷專家效度摘要表

因素	題號	適合		修正後適合		不適合		保留	結果 保留 並修正	刪除
		人數	%	人數	%	人數	%			
教師教學	1	3	50	3	50	0	0	✓		
	2	6	100	0	0	0	0	✓		
	3	6	100	0	0	0	0	✓		
	4	6	100	2	33	0	0		✓	
	5	4	67	0	0	0	0	✓		
	6	6	100	0	0	0	0	✓		
	7	4	67	2	33	0	0		✓	
課程內容	8	6	100	0	0	0	0	✓		
	9	4	67	2	33	0	0		✓	
	10	6	100	0	0	0	0	✓		
	11	6	100	0	0	0	0	✓		
	12	6	100	0	0	0	0	✓		
人際關係	13	6	100	0	0	0	0	✓		
	14	6	100	0	0	0	0	✓		
	15	6	100	0	0	0	0	✓		
	16	6	100	1	5	17	0		✓	

表 3-6 英語學習滿意度預試問卷專家效度摘要表（續）

學習成果	17	6	100	0	0	0	0	✓	
	18	6	100	0	0	0	0	✓	
	19	6	100	0	0	0	0	✓	
	20	6	100	0	0	0	0	✓	
	21	6	100	0	0	0	0	✓	
	22	6	100	0	0	0	0	✓	
	23	4	67	2	33	0	0		✓
	24	6	100	0	0	0	0	✓	
行政支援	25	6	100	0	0	0	0	✓	
	26	6	100	0	0	0	0	✓	
	27	5	83	1	17	0	0	✓	
	28	4	67	1	17	0	0		✓
	29	6	100	0	0	0	0	✓	
學習環境	30	6	100	0	0	0	0	✓	
	31	4	67	1	17	0	0		✓
	32	6	100	0	0	0	0	✓	
	33	6	100	0	0	0	0	✓	
	34	6	100	0	0	0	0	✓	
總計	34	189	92.7	15	7.3	0	0		除部分修正外 全部保留
備考	適合+修正後適合=204（100%）								

貳、預試問卷的實施與分析

問卷初稿在經過學者專家審核，並與指導教授討論之後，乃根據討論結果擬定預試問卷（附錄四），並進行預試。以下將預試問卷的實施及分析情形與結果說明之。

一、預試對象、時間、樣本分配

本研究完成預試問卷編製已屆 95 年末，台東縣政府、花蓮縣政府、台北市政府及高雄市政府 95 年度各項英語研習班皆已結束。96 年度各機關大多計劃 1 月中旬開始辦理招生，2 月中旬開始上課。因此，決定以 95 年度參加英語研習之公務人員為預試

對象。預試實施的對象、時間與樣本分配數詳列如表 3-7：

表 3-7 預試樣本發出數及回收可用數統計表

發出日期	機關別	發出數	回收數	可用數	可用回收率
95年12月22日	台東縣政府	45	43	39	87%
95年12月22日	花蓮縣政府	30	26	24	80%
95年12月22日	台北市政府	30	24	24	80%
95年12月22日	高雄市政府	30	30	30	100%
合計		135	123	117	86.7%

資料來源：研究者自行整理

二、項目分析

透過項目分析可以提高問卷的信度與效度（郭生玉，1995）。本問卷之項目分析，主要是針對決斷值（critical ration，以 t 值呈現）及相關係數（correlation）二項來進行分析。

（一）決斷值

決斷值越高，代表個別題目的得分與測驗總分的關聯性越密切，亦即各題目的反應情形與整個測驗得分的一致性越高（周文欽等，1995）。決斷值的計算方法，是將可用問卷選取得分較高者與較低者各 25%，作為高分組與低分組，再將兩組在各題的得分作 t 考驗，求得 t 值作為決斷值（CR 值）以為問卷題目取捨之依據。根據行為科學辭典（Dictionary of Behavior Science）的建議，凡決斷值在 3.0 以下，表示該題深受機率的影響，意義不大（王如哲，1988）。由附件 t -test 之 Independent Samples Test 中發現，各題 t 值均介於 4.772 ~ 8.324 之間。

（二）相關係數

相關係數（ r ）的功能即是用以衡量兩變數間的關係（陳景堂，1997）。本研究利用皮爾森（Pearson）相關係數求問卷各題與總分之間的相關程度，用以表示內部一致性的高低。

一般而言，判斷相關程度的高低是以相關係數的絕對值來判斷，.8 以上稱為高度相關；介於 .3 到 .7 之間者，稱為中度相關；.3 以下稱為低相關（江建良，1996）。但是，林清山（1995）認為只看相關係數的大小，並不能說這兩變數之間有高或低相關，還需考慮統計時的個數。而使用 SPSS 統計軟體求相關係數，若選取「Display actual significance level」，則會顯示一般的水準，也就是 p 值。若不選擇，則鑑定顯著相關以星號（*）表示，顯著相關達.05時，以一個*表示；顯著相關達 .01 時，以二個*表示（陳景堂，1997）。因此，本研究在判斷內部一致性時，不以相關係數數字為主要依據，相關與否以是否呈現星號為主。由附件 t-test 之 Independent Samples Test 中發現，所有題目 p 值均小於 .01，均達顯著相關。

本研究綜合上述專家意見、預試之後項目分析與相關係數等統計結果，除將問卷之題目作刪除或修改、修正之外，本研究「公務人員參與英語研習動機調查問卷」的各向度仍維持「認知興趣」、「自我成長」、「社交關係」、「外界影響」、「轉變單調生活」、「職業進展」等六項；「公務人員參與英語研習滿意度調查問卷」的各向度仍維持「教師教學」、「課程內容」、「人際關係」、「學習成果」、「行政支援」、「學習環境」等六項。

三、信度分析

為了瞭解各因素題目之內部一致性是否良好，故需進行信度考驗，以確保問卷的可信度。本研究問卷之信度，係根據上述專家效度、項目分析與相關分析的結果，利用 SPSS/PC 之 Reliability 考驗，求得每一因素的 Cronbach α 值係數，若 α 係數愈高表示各因素的內部一致性也愈高，由表 3-8、表 3-9 得知本問卷各因素的 α 值介於 .768 ~ .802 之間。另外整份問卷之 Cronbach α 值為 0.9473，顯示本問卷的信度尚佳。

表 3-8 英語學習動機預試問卷信度係數摘要表

	向度	Cronbach α 值	題數
1	認知興趣	.789	8
2	自我成長	.788	5
3	社交關係	.791	2
4	外界期望	.797	7
5	逃避／刺激	.784	5
6	職業進展	.802	7

表 3-9 英語學習滿意度預試問卷信度係數摘要表

	向度	Cronbach α 值	題數
1	認知興趣	.796	7
2	自我成長	.782	5
3	社交關係	.788	4
4	外界期望	.787	8
5	逃避／刺激	.773	5
6	職業進展	.768	5

第五節 調查資料處理

問卷調查收集的資料，經由 SPSS 統計套裝軟體來進行分析，採用的統計分析包括：描述統計、因素分析、相關分析、回歸分析、變異數分析、事後多重比較法簡述如下：

壹、描述統計：

為了解問卷調查資料分佈情形、問卷回收情況及樣本特性利用描述統計分析，次數分配、百分比等、假設檢定之摘要表（平均數、標準差等）。

貳、因素分析：

將 41 題學習動機取向與 33 題學習滿意度層面加以萃取分類歸納，本研究以主成分方法粹取出共同因素，以特徵值(eigenvalue)大於 1，根據因素分析的結果，以保留最少的因素，以解釋最大變異量為原則，而題目選擇標準是以因素負荷量（factor loading）大於 0.30 者以及屬於原設計歸屬因素兩項原則來進行，並經由最大變異數方法對共同因素進行轉軸，利用轉軸後的因素負荷量進行因素命名，利用因素分析所粹取的幾項因素，進行後續的分析。而因素分析結果則以 Cronbachs α ，分析每個因素所包含的主要變數之內部一致性。

參、相關分析：

為分析兩個數值型變數的相關性。本研究將用 Pearson Correlation Analysis 分析學習動機和學習滿意度等取向間的關聯程度，以得知何種學習動機而來的學員，學習滿意度的差異如何。

肆、回歸分析：

以逐步多元迴歸分析考驗將學習動機預測學習滿意度的相關程度，以分析受測樣本在問卷上所得層面學習滿意度的分數水準，及整體學習滿意度水準的預測力大小。

伍、變異數分析：

分別用以檢定學員背景變項（性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、服務地區、參加班別）為自變項，學員學習動機與學習滿意度各構面為依變項，進行 t 檢定（如性別）或單因子變異數分析（ANOVA）（性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、

服務地區、參加班別)，對學習型態和學習動機及學習滿意度是否影響和學習後在各學習滿意度評估層面的水準有無顯著差異。

陸、事後多重比較法：

在變異數分析達顯著差異後，進行 Scheffe 事後多重比較，以比較各組別的特性中，平均水準是否有所差異。



第四章 研究結果與討論

本章主旨在根據問卷調查所得資料進行統計，並對統計結果加以分析和討論。本章共分六節，第一節為參與英語研習之公務人員背景資料分析；第二節為公務人員參與英語研習之動機分析；第三節為公務人員參與英語研習之滿意度分析；第四節為公務人員參與英語研習動機與學習滿意度之相關分析；第五節為綜合討論。

第一節 公務人員參與英語研習動機、滿意度之結果分析

壹、參與英語研習公務人員背景資料統計

不同背景變項之人數統計表如表 4-1：

表 4-1 不同背景變項人數統計表

背景變項	組別	人數	百分比
性別	男	108	33.4
	女	216	66.6
年齡	25歲以下	11	3.4
	26-35歲	107	33.1
	36-45歲	141	43.7
	46-55歲	57	17.3
	56歲以上	8	2.5
婚姻狀況	已婚	233	71.8
	未婚	91	28.2
最高學歷	高中職畢業	17	5.3
	專科畢業	116	35.6
	大學畢業（學院）	138	42.7
	研究所以上畢業	53	16.4
服務地區	台東	154	47.4
	花蓮	37	11.5
	高雄	51	15.8
	台北	82	25.4
參加班別	英檢班（初級）	188	58.2
	英檢班（中級）	35	10.8
	英語會話班（基礎）	41	12.7
	英語會話班（進階）	56	17.0

一、統計結果，由表 4-1 可知：

- (一) 在性別方面：參與英語研習之公務人員以女性居多，在 324 位受訪學員中佔有 215 位，達 66.6%，約略為男性學員之 2 倍。
- (二) 在年齡方面：參與英語研習之公務人員以 26 歲～45 歲最多，在 323 名受測學員中佔有 248 位，合計達 76.8%。反觀 56 歲以上者只有 8 位，只佔 2.5%。
- (三) 在婚姻狀況方面：參與英語研習之公務人員以已婚者居多在 323 位受測學員中佔有 232 位，達 71.8%，已婚、未婚比例約 5 比 2。
- (四) 在最高學歷方面：參與英語研習之公務人員最高學歷以大專、大學最多，合計達 253 位，佔全體 88.3%。

二、結果分析：

- (一) 受訪者以大專以上畢業 26 歲～45 歲已婚女性居多。
- (二) 因本研究採四地區 96 年 2～5 月所開英語研習班全面訪查，因此可推知公務人員參與英語研習者，以大專以上畢業 26 歲～45 歲已婚女性居多。

貳、公務人員參與英語研習動機整體得分情形統計

本研究旨在瞭解不同背景變項公務人員，參與英語研習動機之得分情形，以利後續之分析討論。經由統計分析，其結果如表 4-2：

表 4-2 不同背景變項公務人員參與英語研習動機整體得分摘要表

項目	背景資料	人數	平均數	標準差
性別	男	108	119.83	19.77
	女	216	119.12	16.87
	合計	324	119.36	17.86
年齡	25歲以下	11	120.00	23.13
	26-35歲	107	118.34	18.70
	36-45歲	141	120.12	17.81
	46-55歲	57	118.26	15.26
	56歲以上	8	126.50	18.81
	合計	324	119.36	17.86
婚姻狀況	已婚	233	119.65	17.87
	未婚	91	118.60	17.90
	合計	324	119.36	17.86
最高學歷	高中職畢業	17	107.17	21.22
	專科畢業	116	118.44	17.24
	大學畢業(學院)	138	120.20	18.05
	研究所以上畢業	53	123.07	16.14
	合計	324	119.36	17.86
服務地區	台東	154	120.09	18.32
	花蓮	37	106.02	19.15
	高雄	51	123.29	17.02
	台北	82	121.54	14.11
	合計	324	119.36	17.86
參加班別	英檢班(初級)	188	116.57	19.19
	英檢班(中級)	35	123.71	13.81
	英語會話班(基礎)	41	117.14	17.30
	英語會話班(進階)	56	127.80	12.63
	其它	4	116.75	13.69
	合計	324	119.36	17.86

一、統計結果，由表 4-2 可知：

- (一) 在性別方面：整體動機雖然男性略高於女性，但差異不大。此結果與 Lai (1984)、陳秀惠 (1984)、唐璽惠 (1988) 等之研究，發現女性高於男性不符。
- (二) 在年齡方面：整體動機以 56 歲以上最高，46-55 歲最低。
- (三) 在婚姻狀況方面：整體動機雖然已婚高於未婚，但差異不大。
- (四) 在最高學歷方面：整體動機以研究所以上畢業最高，高中職畢業最低。
- (五) 在服務地區方面：整體動機以高雄地區最高，花蓮最低。此結果與 Lai (1984) 研究相符。
- (六) 在參加班別方面：整體動機以英語會話班 (進階) 最高，英檢班 (初級) 最低。

二、結果分析：

- (一) 由統計結果可看出，受訪者以服務於高雄地區，參加進階英語會話班，研究所以上畢業者，整體動機最高。
- (二) 分析原因可能因公務人員皆為成年人，可能與成人學習特性、企圖心有關。

參、公務人員參與英語研習滿意度整體得分情形統計

經由統計分析，其結果如表 4-3：

表 4-3 不同背景變項公務人員參與英語研習滿意度整體得分摘要表

項目	背景資料	人數	平均數	標準差
性別	男	108	135.24	16.37
	女	216	135.30	16.81
	合計	324	135.28	16.64
年齡	25歲以下	11	138.09	18.73
	26-35歲	107	134.10	17.53
	36-45歲	141	135.34	16.39
	46-55歲	57	136.28	15.88
	56歲以上	8	139.00	13.24
	合計	324	135.28	16.64
婚姻狀況	已婚	233	135.84	16.90
	未婚	91	133.84	15.94
	合計	324	135.28	16.64
最高學歷	高中職畢業	17	130.23	15.29
	專科畢業	116	132.87	18.09

項目	背景資料	人數	平均數	標準差
	大學畢業(學院)	138	137.39	15.18
	研究所以上畢業	53	136.67	16.79
	合計	324	135.28	16.64
服務地區	台東	154	132.44	18.59
	花蓮	37	134.62	16.46
	高雄	51	142.94	13.94
	台北	82	136.14	12.55
	合計	324	135.28	16.64
參加班別	英檢班(初級)	188	134.40	17.79
	英檢班(中級)	35	130.82	11.67
	英語會話班(基礎)	41	133.00	15.89
	英語會話班(進階)	56	142.76	13.47
	其它	4	134.25	21.04

一、統計結果，由表 4-1-3 可知：

- (一) 在性別方面：整體滿意度雖然女性高於男性，但差異不大。此結果與林麗惠(1997)、馬芳婷(1988)、陳靖治(1988)、葉鈴鮮(1990)、李基常(1998)之研究相符。
- (二) 在年齡方面：整體滿意度以 56 歲以上最高，26-35 歲最低，此結果與黃臺生(1994)、陳靖治(1988)、李基常(1998)之研究相符。
- (三) 在婚姻狀況方面：整體滿意度雖然已婚高於未婚，但差異不大。此結果與黃佑安(1992)、葉鈴鮮(1990)之研究相符。
- (四) 在最高學歷方面：整體滿意度以大學畢業(學院)畢業最高，高中職畢業最低。此結果與黃臺生(1994)、林麗惠(1997)之研究相符。
- (五) 在服務地區方面：整體滿意度以高雄地區最高，台東最低，將於次章節深入探討。
- (六) 在參加班別方面：整體滿意度以英語會話班(進階)最高，英檢班(中級)最低，將於次章節深入探討。

二、結果分析：

- (一) 由統計結果可看出，受訪者以服務於高雄地區，參加進階英語會話班，大學以上畢業者，整體動機最高。
- (二) 分析原因可能因公務人員皆為成年人，而成人學習特性、企圖心，不同於前述研究者以青年學子為對象。

肆、公務人員參與英語研習動機各層面得分情形統計

本研究旨在進一步瞭解公務人員參與英語研習動機各層面之得分情形，以利後續之分析與討論，平均數與標準差之得分結果整理如表 4-4：

表 4-4 公務人員參與英語研習動機各層面得分情形摘要表

動機層面	人數	最小值	最大值	平均數	標準差	排序
認知興趣	324	1.25	5.00	3.57	.6588	2
自我成長	324	2	5	3.80	.5855	1
社交關係	324	1.00	5.00	3.42	.9668	5
外界期望	324	1.00	5.00	3.32	.6691	6
逃避／刺激	324	1.80	5.00	3.42	.6609	4
職業進展	324	1.57	5.00	3.49	.6981	3
合計	324	1.97	5.00	3.51	.5254	

由表 4-4 可知：各動機層面以「自我成長」平均分數最高，「外界期望」最低。此結果與 Maslow (1970) 之「個人自由、決擇，自我決定及自我成長」人本學派理論，個體因「自尊、自我實現、自我抉擇」需求，產生學習動機相符。而「自我成長」平均分數最高與洪淑媛 (2006) 公務人員參加英語研習動機以「自我成長為主」為主相符。

伍、公務人員參與英語研習滿意度各層面得分情形統計

本研究旨在進一步瞭解公務人員參與英語研習滿意度各層面之得分情形，以利後續之分析與討論，平均數與標準差之得分結果整理如表 4-5：

表 4-5 公務人員參與英語研習滿意度各層面得分情形摘要表

動機層面	人數	最小值	最大值	平均數	標準差	排序
教師教學	324	2.43	5.00	4.14	.5710	1
課程內容	324	2	5	4.05	.6246	2
人際關係	324	2.00	5.00	3.75	.6037	6
學習成果	324	1.88	5.00	3.88	.6185	5
行政支援	324	2.20	5.00	3.94	.5826	4

學習環境	324	1.20	5.00	4.03	.6528	3
合計	324	2.38	5.00	3.97	.4895	

由表 4-5 可知：各滿意度層面以「教師教學」平均分數最高，「人際關係」最低。此結果與 蓋浙生（1979）之「投入－產出」理論、Brookover（1979）「中介模式」理論，對「教師因素」見解相符。



第二節 不同背景變項公務人員參與英語研習動機之差異分析

本節旨在探討不同背景變項之公務人員參與英語研習動機各層面上之差異情形。首先以不同背景變項對參與英語學習動機因素進行獨立樣本 t 考驗（指性別、婚姻狀況）或進行單因子變異數分析（ANOVA）（指年齡、最高學歷、服務地區、參加班別）。若 t 考驗、單因子變異數分析達顯著差異（ $P < .05$ ）則再進一步以雪費法（Scheffe）法進行事後比較。

壹、不同性別公務人員參與英語研習動機之差異情形

根據表 4-6 得知，不同性別公務人員參與英語研習，在學習動機六個層面上並無顯著差異。

表 4-6 不同性別公務人員參與英語研習動機 t 考驗摘要表

動機層面	性別	個數	平均數	標準差	t 值	顯著性（雙尾）P值
認知興趣	男	108	3.6331	.7412	.966	.335
	女	216	3.5532	.6136		
自我成長	男	108	3.7815	.6351	-.402	.688
	女	216	3.8093	.5603		
社交關係	男	108	3.5278	.9996	1.363	.174
	女	216	3.3727	.9481		
外界期望	男	108	3.3135	.7631	-.258	.797
	女	216	3.3353	.6186		
逃避/刺激	男	108	3.4167	.6842	-.190	.849
	女	216	3.4315	.6505		
職業進展	男	108	3.5040	.6934	.217	.829
	女	216	3.4861	.7020		
整體性	男	108	3.5245	.5816	.319	.750
	女	216	3.5037	.4962		

貳、不同年齡公務人員參與英語研習動機之差異情形

本研究經單因子變異數分析結果發現，不同年齡公務人員參與英語研習在「外界期望」、「職業進展」兩層面，達到顯著差異，呈現差異存在，如表 4-7：

表 4-7 不同年齡公務人員參與英語研習動機單因子變異數分析摘要表

變異來源		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性 P值
認知興趣	組間	1.437	4	.359	.826	.509
	組內	138.762	319	.435		
自我成長	組間	2.678	4	.670	1.977	.098
	組內	108.042	319	.339		
社交關係	組間	2.686	4	.672	.716	.582
	組內	299.211	319	.938		
外界期望	組間	4.997	4	1.249	2.854*	.024
	組內	139.606	319	.438		
逃避/刺激	組間	1.530	4	.382	.874	.480
	組內	139.562	319	.437		
職業進展	組間	10.159	4	2.540	5.501***	.000
	組內	147.269	319	.462		
整體性	組間	.582	4	.145	.524	.718
	組內	88.587	319	.278		

*P<.05； **P<.01； ***P<.001

因此，須進一步事後比較，本研究採雪費法（Scheffe）進行事後考驗比較，發現在「職業進展（F=5.501, P<.01）」層面有顯著差異存在，但在「外界期望」層面則無顯著差異。比較結果如表 4-8：

表 4-8 不同年齡公務人員參與英語研習動機事後比較摘要表

依變項	組別	年齡	人數	平均數	標準差	F值	事後 Scheffe 法
認知興趣	A	25歲以下	11	3.65	.4149	.826	
	B	26-35歲	107	3.52	.6958		
	C	36-45歲	141	3.55	.6909		
	D	46-55歲	57	3.69	.5175		
	E	56歲以上	8	3.76	.7453		
自我成長	A	25歲以下	11	3.80	.7099	1.977	
	B	26-35歲	107	3.68	.6349		
	C	36-45歲	141	3.83	.5371		
	D	46-55歲	57	3.87	.5713		
	E	56歲以上	8	4.12	.4773		
社交關係	A	25歲以下	11	3.59	1.1361	.716	
	B	26-35歲	107	3.36	1.0468		
	C	36-45歲	141	3.39	.9364		
	D	46-55歲	57	3.50	.8556		
	E	56歲以上	8	3.87	.9543		
外界期望	A	25歲以下	11	2.96	1.1519	2.854	
	B	26-35歲	107	3.21	.6824		
	C	36-45歲	141	3.42	.5740		
	D	46-55歲	57	3.33	.6938		
	E	56歲以上	8	3.64	.7442		
逃避/刺激	A	25歲以下	11	3.63	.6622	.874	
	B	26-35歲	107	3.37	.7072		
	C	36-45歲	141	3.44	.6645		
	D	46-55歲	57	3.40	.5707		
	E	56歲以上	8	3.70	.5451		
職業進展	A	25歲以下	11	3.66	.9351	5.501**	B > D C > D
	B	26-35歲	107	3.65	.6409		
	C	36-45歲	141	3.49	.7123		
	D	46-55歲	57	3.14	.6033		
	E	56歲以上	8	3.42	.7122		
整體動機	A	25歲以下	11	3.52	.6804	.524	
	B	26-35歲	107	3.48	.5502		
	C	36-45歲	141	3.53	.5239		
	D	46-55歲	57	3.47	.4491		
	E	56歲以上	8	3.72	.5533		

由表4-8得知，在「職業進展」動機層面方面，26~35 歲組高於 56 歲以上組；36~45 歲組高於 56 歲以上組。

參、不同婚姻狀況公務人員參與英語研習動機之差異情形

根據表 4-9 得知，不同婚姻狀況公務人員參與英語研習，在「自我成長」學習動機上已婚者顯著高於未婚者 ($P < .05$)；在「外界期望」學習動機上已婚者顯著高於未婚者 ($P < .01$)；但在「職業進展」學習動機上未婚者顯著高於已婚者 ($P < .05$)。其餘動機層面則無顯著差異。

表 4-9 不同婚姻狀況公務人員參與英語研習動機 t 考驗摘要表

動機層面	婚姻狀況	個數	平均數	標準差	t 值	顯著性 (雙尾) P值
認知興趣	已婚	233	3.5740	.6826	-.254	.799
	未婚	91	3.5948	.5969		
自我成長	已婚	233	3.8506	.5798	2.512	.013*
	未婚	91	3.6703	.5830		
社交關係	已婚	233	3.4120	.9501	-.368	.713
	未婚	91	3.4560	1.0128		
外界期望	已婚	233	3.4255	.6310	4.308	.000***
	未婚	91	3.0785	.7018		
逃避/刺激	已婚	233	3.3957	.6492	-1.345	.179
	未婚	91	3.5055	.6872		
職業進展	已婚	233	3.4329	.6986	-2.461	.014*
	未婚	91	3.6436	.6772		
整體性	已婚	233	3.5193	.5257	.476	.634
	未婚	91	3.4884	.5267		

* $P < .05$ ； ** $P < .01$ ； *** $P < .001$

肆、不同教育程度公務人員參與英語研習動機之差異情形

本研究經單因子變異數分析結果發現，不同教育程度公務人員參與英語研習在「自我成長」、「社交關係」、「職業進展」三層面及「動機整體性」，達到顯著差異，呈現差異存在，如表 4-10：

表 4-10 不同教育程度公務人員研習動機單因子變異數分析摘要表

動機層面		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性 P值
認知興趣	組間	1.489	3	.496	1.145	.331
	組內	138.711	320	.433		
自我成長	組間	3.163	3	1.054	3.137*	.026
	組內	107.557	320	.336		
社交關係	組間	8.889	3	2.963	3.236*	.023
	組內	293.008	320	.916		
外界期望	組間	3.289	3	1.096	2.482	.061
	組內	141.315	320	.442		
逃避/刺激	組間	2.571	3	.857	1.980	.117
	組內	138.521	320	.433		
職業進展	組間	9.916	3	3.305	7.171***	.000
	組內	147.512	320	.461		
整體性	組間	2.984	3	.995	3.693*	.012
	組內	86.184	320	.269		

*P<.05； **P<.01； ***P<.001

因此，須進一步事後比較，本研究採雪費法 (Scheffe) 進行事後考驗比較，發現在「自我成長 (F=3.137, P<.05)」、「社交關係 (F=3.236, P<.05)」、「職業進展 (F=7.171, P<.01)」、「整體性 (F=3.693, P<.05)」等層面均有顯著差異存在。比較結果如表 4-11：

表 4-11 不同教育程度公務人員參與英語研習動機事後比較摘要表

依變項	組別	教育程度	人數	平均數	標準差	F值	事後 Scheffe 法
認知興趣	A	高中職畢業	17	3.3676	.9565	1.145	
	B	專科畢業	116	3.5323	.6122		
	C	大學畢業（學院）	138	3.6205	.6421		
	D	研究所以上畢業	53	3.6462	.6863		
自我成長	A	高中職畢業	17	3.5176	.7282	3.137	
	B	專科畢業	116	3.8207	.5369		
	C	大學畢業（學院）	138	3.7536	.6162		
	D	研究所以上畢業	53	3.9660	.5170		
社交關係	A	高中職畢業	17	2.8824	1.1254	3.236*	A<D
	B	專科畢業	116	3.3836	.9121		
	C	大學畢業（學院）	138	3.4239	.9683		
	D	研究所以上畢業	53	3.6887	.9669		
外界期望	A	高中職畢業	17	2.9328	.5536	2.482	
	B	專科畢業	116	3.3941	.6418		
	C	大學畢業（學院）	138	3.3075	.6694		
	D	研究所以上畢業	53	3.3639	.7293		
逃避/刺激	A	高中職畢業	17	3.0824	.6126	1.980	
	B	專科畢業	116	3.4224	.6486		
	C	大學畢業（學院）	138	3.4333	.6803		
	D	研究所以上畢業	53	3.5283	.6314		
職業進展	A	高中職畢業	17	2.9916	.6477	7.171**	A<C
	B	專科畢業	116	3.3498	.6725		A<D
	C	大學畢業（學院）	138	3.6149	.6788		B<C
	D	研究所以上畢業	53	3.6442	.7024		
整體動機	A	高中職畢業	17	3.1522	.6242	3.693*	A<C
	B	專科畢業	116	3.4838	.5072		A<D
	C	大學畢業（學院）	138	3.5354	.5310		
	D	研究所以上畢業	53	3.6199	.4750		

*P<.05 **P<.01

由表4-11得知：

1. 在「社交關係」動機層面，研究所以上畢業組高於高中職畢業組。
2. 在「職業進展」動機層面，大學畢業（學院）組及研究所以上畢業組高於高中職畢業，且大學畢業（學院）組高於專科畢業組，呈現教育程度越高，「自我成長」層面動機越強狀態。
3. 在「整體動機」方面，大學畢業（學院）組及研究所以上畢業組高於高中職畢業。

伍、不同服務地區公務人員參與英語研習動機之差異情形

本研究經單因子變異數分析結果發現，不同服務地區公務人員參與英語研習在動機各個層面及「動機整體性」，達到顯著差異水準，如表 4-12：

表 4-12 不同服務地區公務人員研習動機單因子變異數分析摘要表

動機層面		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性 P值
認知興趣	組間	4.605	3	1.535	3.623*	.013
	組內	135.594	320	.424		
自我成長	組間	6.124	3	2.041	6.246***	.000
	組內	104.596	320	.327		
社交關係	組間	17.286	3	5.762	6.478***	.000
	組內	284.612	320	.889		
外界期望	組間	7.256	3	2.419	5.635**	.001
	組內	137.348	320	.429		
逃避/刺激	組間	5.169	3	1.723	4.057**	.008
	組內	135.923	320	.425		
職業進展	組間	14.349	3	4.783	10.698***	.000
	組內	143.079	320	.447		
整體性	組間	6.785	3	2.262	8.785***	.000
	組內	82.384	320	.257		

*P<.05； **P<.01； ***P<.001

因此，必須進一步事後比較，本研究採雪費法（Scheffe）進行事後考驗比較，發現在「認知興趣（F=3.623, P<.05）」、「自我成長（F=6.246, P<.01）」、「社交關係（F=6.478,

P<.01)」、「外界期望 (F=5.635, P<.01)」、「逃避/刺激 (F=4.057, P<.01)」、「職業進展 (F=10.698, P<.01)」及「整體性 (F=8.785, P<.01)」各層面均有顯著差異存在。比較結果如表 4-13：

表 4-13 不同服務地區公務人員參與英語研習動機事後比較摘要表

依變項	組別	服務地區	人數	平均數	標準差	F值	事後 Scheffe 法
認知興趣	A	台東	154	3.6339	.64930	3.623*	B<A B<C
	B	花蓮	37	3.2703	.72079		
	C	高雄	51	3.6838	.72343		
	D	台北	82	3.5534	.56895		
自我成長	A	台東	154	3.8571	.58330	6.246**	B<A B<C B<D
	B	花蓮	37	3.4324	.67744		
	C	高雄	51	3.9098	.59775		
	D	台北	82	3.7902	.47339		
社交關係	A	台東	154	3.4675	.96791	6.478**	B<A B<C B<D
	B	花蓮	37	2.7973	1.08307		
	C	高雄	51	3.4804	.99479		
	D	台北	82	3.5915	.78224		
外界期望	A	台東	154	3.3312	.64732	5.635**	B<A B<C B<D
	B	花蓮	37	2.9575	.67584		
	C	高雄	51	3.5294	.69417		
	D	台北	82	3.3641	.63538		
逃避/刺激	A	台東	154	3.4662	.68640	4.057**	B<A B<D
	B	花蓮	37	3.0973	.61395		
	C	高雄	51	3.3843	.74280		
	D	台北	82	3.5268	.52916		
職業進展	A	台東	154	3.4508	.68368	10.698*	B<A B<C B<D
	B	花蓮	37	2.9884	.64451		
	C	高雄	51	3.6695	.74860		
	D	台北	82	3.6864	.59410		
整體動機	A	台東	154	.53907	.04344	8.785**	B<A B<C B<D
	B	花蓮	37	.56347	.09263		
	C	高雄	51	.50067	.07011		
	D	台北	82	.41513	.04584		

*P<.05 **P<.01

由表 4-13 得知：

1. 服務花蓮地區公務人員參與英語研習者在「認知興趣」動機層面，低於台東、高雄地區公務人員。服務台東、高雄、台北地區公務人員在「認知興趣」動機層面則無顯著差異。
2. 服務花蓮地區公務人員參與英語研習者在「自我成長」動機層面，低於台東、高雄、台北地區公務人員。服務台東、高雄、台北地區公務人員在「認知興趣」動機層面則無顯著差異。
3. 服務花蓮地區公務人員參與英語研習者在「社交關係」動機層面，低於台東、高雄、台北地區公務人員。服務台東、高雄、台北地區公務人員在「認知興趣」動機層面則無顯著差異。
4. 服務花蓮地區公務人員參與英語研習者在「外界期望」動機層面，低於台東、高雄、台北地區公務人員。服務台東、高雄、台北地區公務人員在「認知興趣」動機層面則無顯著差異。
5. 服務花蓮地區公務人員參與英語研習者在「逃避/刺激」動機層面，低於台東、台北地區公務人員。服務台東、高雄、台北地區公務人員在「認知興趣」動機層面則無顯著差異。
6. 服務花蓮地區公務人員參與英語研習者在「職業進展」動機層面，低於台東、高雄、台北地區公務人員。服務台東、高雄、台北地區公務人員在「認知興趣」動機層面則無顯著差異。
7. 服務花蓮地區公務人員參與英語研習者在「整體動機」動機層面，低於台東、高雄、台北地區公務人員。服務台東、高雄、台北地區公務人員在「認知興趣」動機層面則無顯著差異。

陸、參加班別不同公務人員參與英語研習動機之差異情形

本研究經單因子變異數分析結果發現，參加班別不同公務人員參與英語研習，在「認知興趣」、「自我成長」、「社交關係」、「職業進展」各層面及「動機整體性」，達到顯著差異，呈現差異存在，如表 4-14：

表 4-14 參加班別不同公務人員研習動機單因子變異數分析摘要表

動機層面		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性 P值
認知興趣	組間	7.463	4	1.866	4.484**	.002
	組內	132.737	319	.416		
自我成長	組間	3.555	4	.889	2.646*	.034
	組內	107.165	319	.336		
社交關係	組間	13.743	4	3.436	3.803**	.005
	組內	288.155	319	.903		
外界期望	組間	2.803	4	.701	1.576	.180
	組內	141.800	319	.445		
逃避/刺激	組間	3.960	4	.990	2.303	.058
	組內	137.132	319	.430		
職業進展	組間	13.166	4	3.292	7.278***	.000
	組內	144.262	319	.452		
動機總	組間	5.487	4	1.372	5.229***	.000
	組內	83.681	319	.262		

*P<.05； **P<.01； ***P<.001

因此，必須進一步事後比較，本研究採雪費法（Scheffe）進行事後考驗比較，發現在「認知興趣（F=4.484*, P<.01）」、「自我成長（F=2.646*, P<.05）」、「社交關係（F=6.478, P<.01）」、「職業進展（F=7.278**, P<.01）」、「整體性（F=5.229**, P<.01）」各層面均有顯著差異存在。比較結果如表 4-15：

表 4-15 參加班別不同公務人員參與英語研習動機事後比較摘要表

依變數	組別	教育程度	人數	平均數	標準差	F值	事後 Scheffe 法
認知興趣	A	英檢班（初級）	188	3.4927	.70618	4.484*	A < D
	B	英檢班（中級）	35	3.6143	.58502		
	C	英語會話班（基礎）	41	3.5122	.60969		
	D	英語會話班（進階）	56	3.9018	.48249		
	E	其它	4	3.5625	.23936		
自我成長	A	英檢班（初級）	188	3.7362	.63429	2.646*	A < D
	B	英檢班（中級）	35	3.8514	.46105		
	C	英語會話班（基礎）	41	3.7707	.43258		
	D	英語會話班（進階）	56	4.0143	.54186		
	E	其它	4	3.6500	.59722		
社交關係	A	英檢班（初級）	188	3.2686	1.01245	3.803**	A < D
	B	英檢班（中級）	35	3.6857	.81426		
	C	英語會話班（基礎）	41	3.4878	.84770		
	D	英語會話班（進階）	56	3.7589	.88416		
	E	其它	4	3.1250	.85391		
外界期望	A	英檢班（初級）	188	3.2766	.68466	1.576	
	B	英檢班（中級）	35	3.3469	.63632		
	C	英語會話班（基礎）	41	3.3693	.69324		
	D	英語會話班（進階）	56	3.4898	.57263		
	E	其它	4	2.8929	1.01937		
逃避/刺激	A	英檢班（初級）	188	3.3660	.67571	2.303	
	B	英檢班（中級）	35	3.6057	.55197		
	C	英語會話班（基礎）	41	3.3122	.59506		
	D	英語會話班（進階）	56	3.5929	.69697		
	E	其它	4	3.5500	.41231		
職業進展	A	英檢班（初級）	188	3.3784	.70412	7.278**	A < B C < B A < D C < D
	B	英檢班（中級）	35	3.8163	.54846		
	C	英語會話班（基礎）	41	3.2962	.72940		
	D	英語會話班（進階）	56	3.8010	.59664		
	E	其它	4	3.6786	.39340		
整體動機	A	英檢班（初級）	188	3.4287	.56467	5.229**	A < D
	B	英檢班（中級）	35	3.6387	.40645		
	C	英語會話班（基礎）	41	3.4455	.50890		
	D	英語會話班（進階）	56	3.7589	.37159		
	E	其它	4	3.4338	.40283		

由表 4-15 得知：

1. 公務人員參加「英檢班（初級）」者，在「認知興趣」動機層面，低於「英語會話班（進階）」。參加其他班別者在「認知興趣」動機層面則無顯著差異。
2. 公務人員參加「英檢班（初級）」者，在「自我成長」動機層面，低於「英語會話班（進階）」。參加其他班別者在「自我成長」動機層面則無顯著差異。
3. 公務人員參加「英檢班（初級）」者，在「社交關係」動機層面，低於「英語會話班（進階）」。參加其他班別者在「自我成長」動機層面則無顯著差異。
4. 公務人員參加「英檢班（初級）」、「英檢班（初級）」者，在「職業進展」動機層面，均低於低於「英檢班（中級）」、「英語會話班（進階）」。而參加「英檢班（初級）」、「英檢班（初級）」者之間，在「自我成長」動機層面則無顯著差異。且參加「英檢班（中級）」、「英語會話班（進階）」者之間，在「自我成長」動機層面則無顯著差異。
5. 公務人員參加「英檢班（初級）」者，在「整體性」動機，低於「英語會話班（進階）」。參加其他班別者在「整體性」動機則無顯著差異。

柒、本節綜合討論

依據表 4-4 得知，公務人員參與英語研習動機各層面之得分，「自我成長」最高，其次依序為「職業進展」、「認知興趣」、「逃避／刺激」、「社交關係」，「外界期望」的平均數最低，且各層面平均數約在 3.32 至 3.80 之間，均達中數 3.0 以上，顯示參與英語研習的公務人員，對學習動機的六個層面，在認同程度偏高。換言之，公務人員「基於自發性的成長」而參與英語研習的動機層面是最強，相對而言「基於迎合他人期望」的動機取向最弱。研究者推論認為，處於資訊瞬息萬變的現代，公務人員多能體認到這種不進則退的危機感，因此追求自我成長的強烈動機便明顯呈現，此結果與黃富順（1992）、吳婉如（1992）、黃玉幸（1995）之研究結果相符；而「外界期望」這向度的動機明顯呈弱，應與公務人員屬社會知識菁英之成人，其學習動機較獨立不受外界影響有關。

其次綜合表 4-6、表 4-7、表 4-8、表 4-9、表 4-10、表 4-11、表 4-12、表 4-13、表 4-14、表 4-15，獲得不同背景變項公務人員參與英語研習動機之差異情形表 4-16：

表 4-16 不同背景變項公務人員參與英語研習動機差異情形歸納表

	性別	年齡	婚姻狀況	教育程度	服務地區	參加班別
認知興趣	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	台東>花蓮 高雄>花蓮	會話班(進階)>英檢班(初)
自我成長	n.s.	n.s.	已婚>未婚	n.s.	台東>花蓮 高雄>花蓮 台北>花蓮	會話班(進階)>英檢班(初)
社交關係	n.s.	n.s.	n.s.	研究所以上> 高中	台東>花蓮 高雄>花蓮 台北>花蓮	會話班(進階)>英檢班(初)
外界期望	n.s.	n.s.	已婚>未婚	n.s.	台東>花蓮 高雄>花蓮 台北>花蓮	n.s.
逃避 ／ 刺激	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	台東>花蓮 台北>花蓮	n.s.
職業進展	n.s.	26-35 歲、 36-45 歲> 56歲 以上	未婚>已婚	大學>高中 研究所>高中 大學>大專	台東>花蓮 高雄>花蓮 台北>花蓮	英檢班(中級)>英檢班(初) 英檢班(中級)>會話班(基) 會話班(進階)>英檢班(初) 會話班(進階)>會話班(基)
整體動機	n.s.	n.s.	n.s.	大學>高中 研究所>高中	台東>花蓮 高雄>花蓮 台北>花蓮	會話班(進階)>英檢班(初)

n.s. 表示無顯著差異

一、在性別上

- (一) 不同性別成員在學習動機各層面及整體學習動機方面，未達到顯著差異。由此可知，不論男女，只要參與英語研習，對於學習動機中每一面向認同度均高。
- (二) 然而從問卷調查表中的男女學員人數比較上發現女性學員明顯高於男性的比例，這與江綺雯（1993）以高雄市市民學苑基本教育研習班的成人學生 4,784 人為樣本，作學習動機的研究，樣本中女性占了四分之三，指出成人繼續教育參與者女性多於男性頗為吻合，且有逐年增加的趨勢，顯見女性參與英語學習動機強烈。
- (三) 若究其原因應該和女性較偏愛學習文史類科，及家庭結構改變有極大的關係。

二、在年齡上

- (一) 不同年齡層學員除「職業進展」認同程度方面，呈現有顯著差異存在外，其他層面及整體動機並無明顯差異。

(二) 26~35 歲組及 36~45 歲組高於 56 歲以上組。

(三) 若究其原因，應該和此年齡層公務人員正值壯年，是開創事業企圖心最旺盛的年紀，其學習英語的動機，與爲了有助職業上進展有極大的關係。

三、在婚姻狀況上

(一) 本研究發現在「自我成長」動機因素因素，「已婚」之公務人員學習者顯著高於「未婚」者。顯示「已婚」者愈傾向爲自發性的成長而參與英語學習，這可能是因爲「已婚」之公務人員，在生活比較穩定後，能尋求「自我成長」。

(二) 另外，在「外界期望」動機因素因素上，「已婚」之公務人員學習者顯著高於「未婚」者。顯示「已婚」者偏向「基於迎合他人期望」而學習英語。究其原因，「已婚」者因有配偶，親友圈擴大，承受外界期待的壓力自然增加。

(三) 在「職業進展」動機因素，「未婚」之成人學生顯著高於「已婚」者。顯示「未婚」者愈傾向基於工作需要或爲取得學歷、文憑、資格而參與英語進修，此與謝耀宗（2002）研究結果相符。

四、在教育程度上

(一) 「社交關係」方面，研究所以上高於高中組；「職業進展」方面，研究所、大學組高於高中職，大學組高於專科組；整體性方面，研究所、大學組高於高中職。

(二) 由以上數據分析，發現學歷愈高者，在學習英語動機任何一個層面均有較學歷低者來得強之趨勢。顯示教育程度較高者愈傾向基於工作需要或爲取得學歷、文憑、資格而參與英語進修。

(三) 此與王誌鴻（2000）之研究相符，而與國內相關研究並不相符（黃富順，1985），這可能是因爲研究對象的不同或當前職場生態變遷所產生的差異，若能對此現象作更進一步地深究，應有更多發現。

五、在服務地區上

(一) 台東及高雄地區參與英語研習之公務人員，在所有動機層面及整體動機均明顯高於花蓮地區。

(二) 另外，除「認知興趣」以外，台北地區亦明顯高於花蓮。

(三) 這可能與爲花蓮地區文化生活差異、開辦英語課程差異所造成，若能對此現象作更進一步地深究，應有更多發現。

六、在參加班別上

- (一) 參加「會話班（進階）」、「英檢班（中級）」幾乎均高於「會話班（基礎）」、「英檢班（初級）」。顯示英語程度越高之公務人員，英語學習動機在各層面均較英語能力差者強。
- (二) 這可能與英語能力強者，學習英語較有信心，其繼續學習的動機與意願也會較高有關。



第三節 不同背景變項公務人員參與英語研習滿意度之差異分析

本節旨在探討不同背景變項之公務人員參與英語研習滿意度各層面上之差異情形。首先以不同背景變項對參與英語學習滿意度因素進行獨立樣本 t 考驗（指性別、婚姻狀況）或進行單因子變異數分析（ANOVA）（指年齡、最高學歷、服務地區、參加班別）。若 t 考驗、單因子變異數分析達顯著差異（ $P < .05$ ）則再進一步以雪費法（Scheffe）法進行事後比較。

壹、不同性別公務人員參與英語研習滿意度之差異情形

本研究經獨立樣本 t 考驗分析結果發現，不同性別公務人員參與英語研習，在學習滿意度六個層面上並無顯著差異，如表 4-17：

表 4-17 不同性別公務人員參與英語研習滿意度 t 考驗摘要表

滿意度層面	性別	個數	平均數	標準差	t 值	顯著性 (雙尾) P值
教師教學	男	108	4.1151	.50307	-.709	.475
	女	216	4.1601	.60270		
課程內容	男	108	4.0463	.53833	-.081	.936
	女	216	4.0519	.66479		
人際關係	男	108	3.8380	.58437	1.730	.085
	女	216	3.7153	.61043		
學習成果	男	108	3.8461	.63614	-.746	.456
	女	216	3.9005	.61029		
行政支援	男	108	3.9778	.57508	.620	.536
	女	216	3.9352	.58720		
學習環境	男	108	4.0389	.67448	.024	.981
	女	216	4.0370	.64333		
整體滿意度	男	108	3.9777	.48151	-.033	.974
	女	216	3.9796	.49458		

貳、不同年齡公務人員參與英語研習滿意度之差異情形

本研究經單因子變異數分析結果發現，不同年齡公務人員參與英語研習，在滿意度各層面，其差異均未達到顯著差異，如表 4-18：

表 4-18 不同年齡公務人員參與英語研習滿意度單因子變異數分析摘要表

滿意度層面		平方和	自由度	平均平方和	F值	顯著性P值
教師教學	組間	.508	4	.127	.386	.818
	組內	104.817	319	.329		
課程內容	組間	.063	4	.016	.040	.997
	組內	125.967	319	.395		
人際關係	組間	.987	4	.247	.674	.610
	組內	116.750	319	.366		
學習成果	組間	.482	4	.121	.312	.870
	組內	123.110	319	.386		
行政支援	組間	1.199	4	.300	.882	.475
	組內	108.451	319	.340		
學習環境	組間	.943	4	.236	.550	.699
	組內	136.718	319	.429		
整體滿意度	組間	.349	4	.087	.361	.836
	組內	77.050	319	.242		

參、不同婚姻狀況公務人員參與英語研習滿意度之差異情形

本研究經獨立樣本 t 考驗分析結果發現，不同婚姻狀況公務人員參與英語研習，在學習滿意度各層面上並無顯著差異，如表 4-19：

表 4-19 不同婚姻狀況公務人員參與英語研習滿意度 t 考驗摘要表

滿意度層面	婚姻狀況	個數	平均數	標準差	t 值	顯著性 (雙尾) P值
教師教學	已婚	233	4.1557	.55844	.538	.591
	未婚	91	4.1177	.60444		
課程內容	已婚	233	4.0773	.61633	1.258	.209
	未婚	91	3.9802	.64364		
人際關係	已婚	233	3.7929	.59793	1.759	.080
	未婚	91	3.6621	.61166		
學習成果	已婚	233	3.8975	.62254	.707	.480
	未婚	91	3.8434	.60998		
行政支援	已婚	233	3.9820	.58562	1.615	.107
	未婚	91	3.8659	.56964		
學習環境	已婚	233	4.0215	.68182	-.714	.476
	未婚	91	4.0791	.57339		
整體滿意度	已婚	233	3.9955	.49732	.972	.332
	未婚	91	3.9367	.46897		

肆、不同教育程度公務人員參與英語研習滿意度之差異情形

本研究經單因子變異數分析結果發現，不同教育程度公務人員參與英語研習，除「課程內容」層面滿意度達到顯著差異外，其他層面無顯著差異，如表 4-20：

表 4-20 不同教育程度公務人員研習滿意度單因子變異數分析摘要表

滿意度層面		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性 P值
教師教學	組間	1.700	3	.567	1.750	.157
	組內	103.625	320	.324		
課程內容	組間	3.133	3	1.044	2.719*	.045
	組內	122.897	320	.384		
人際關係	組間	2.091	3	.697	1.929	.125
	組內	115.646	320	.361		
學習成果	組間	2.206	3	.735	1.939	.123
	組內	121.386	320	.379		
行政支援	組間	2.143	3	.714	2.126	.097
	組內	107.507	320	.336		
學習環境	組間	1.489	3	.496	1.166	.323
	組內	136.172	320	.426		
整體滿意度	組間	1.574	3	.525	2.215	.086
	組內	75.825	320	.237		

*P<.05

因此，須進一步事後比較，本研究採雪費法（Scheffe）進行事後考驗比較，發現在學習滿意度各層面均無顯著差異存在。

伍、不同服務地區公務人員參與英語研習滿意度之差異情形

本研究經單因子變異數分析結果發現，不同服務地區公務人員參與英語研習，在滿意度各個層面及「滿意度整體性」，均達到顯著差異水準，如表 4-21：

表 4-21 不同服務地區公務人員研習滿意度單因子變異數分析摘要表

滿意度層面		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性 P值
教師教學	組間	3.767	3	1.256	3.956**	.009
	組內	101.558	320	.317		
課程內容	組間	5.707	3	1.902	5.059**	.002
	組內	120.323	320	.376		
人際關係	組間	3.307	3	1.102	3.083*	.028
	組內	114.431	320	.358		
學習成果	組間	6.464	3	2.155	5.887**	.001
	組內	117.128	320	.366		
行政支援	組間	6.201	3	2.067	6.394***	.000
	組內	103.449	320	.323		
學習環境	組間	12.781	3	4.260	10.917***	.000
	組內	124.880	320	.390		
整體滿意度	組間	3.725	3	1.242	5.393**	.001
	組內	73.675	320	.230		

*P<.05； **P<.01； ***P<.001

因此，必須進一步事後比較，本研究採雪費法（Scheffe）進行事後考驗比較，發現在「教師教學（F=3.956**，P<.01）」、「課程內容（F=5.059**，P<.01）」、「人際關係（F=3.083*，P<.05）」、「學習成果（F=5.887**，P<.01）」、「行政支援（F=6.394**，P<.01）」、「學習環境（F=10.917**，P<.01）」及「整體滿意度（F=5.393**，P<.01）」各層面均有顯著差異存在。比較結果如表 4-22：

表 4-22 不同服務地區公務人員參與英語研習滿意度事後比較摘要表

依變項	組別	服務地區	人數	平均數	標準差	F值	事後 Scheffe 法
教師教學	A	台東	154	4.0427	.61203	3.956**	A < C
	B	花蓮	37	4.2510	.50441		
	C	高雄	51	4.3249	.52378		
	D	台北	82	4.1777	.51364		
課程內容	A	台東	154	3.9506	.68382	5.059**	A < C
	B	花蓮	37	4.0973	.62115		
	C	高雄	51	4.3333	.49907		
	D	台北	82	4.0390	.52629		
人際關係	A	台東	154	3.6786	.63188	3.083*	
	B	花蓮	37	3.8784	.59983		
	C	高雄	51	3.6814	.58540		
	D	台北	82	3.8933	.53580		
學習成果	A	台東	154	3.8669	.65440	5.887**	B < A
	B	花蓮	37	3.5541	.72800		B < C
	C	高雄	51	4.0931	.52847		B < D
	D	台北	82	3.9284	.47873		
行政支援	A	台東	154	3.8753	.59938	6.394**	A < C D < C
	B	花蓮	37	3.9676	.62452		
	C	高雄	51	4.2627	.58033		
	D	台北	82	3.8854	.46617		
學習環境	A	台東	154	3.8740	.72705	10.917**	A < C D < C
	B	花蓮	37	4.1189	.58776		
	C	高雄	51	4.4431	.56613		
	D	台北	82	4.0561	.43804		
整體滿意度	A	台東	154	3.8955	.54694	5.393**	A < C
	B	花蓮	37	3.9595	.48430		
	C	高雄	51	4.2042	.41022		
	D	台北	82	4.0043	.36933		

*P < .05 **P < .01

由表 4-22 得知：

1. 服務台東地區公務人員參與英語研習者在「教師教學」滿意度層面，低於高雄地區公務人員。服務花蓮、台北地區公務人員在「教師教學」滿意度層面則無顯著差異。
2. 服務台東地區公務人員參與英語研習者在「課程內容」滿意度層面，低於高雄

地區公務人員。服務花蓮、台北地區公務人員在「教師教學」滿意度層面則無顯著差異。

3. 四個地區公務人員參與英語研習者在「人際關係」滿意度層面，無顯著差異。
4. 公務人員參與英語研習者在「學習成果」滿意度層面，花蓮地區分別低於台東、高雄、台北地區公務人員，且達顯著差異。台東、高雄、台北地區之間則無顯著差異。
5. 公務人員參與英語研習者在「行政支援」滿意度層面，台東地區低於高雄地區、台北地區低於高雄地區，其情況分別達顯著差異。
6. 公務人員參與英語研習者在「學習環境」滿意度層面，台東地區低於高雄地區、台北地區低於高雄地區，其情況分別達顯著差異。
7. 服務台東地區公務人員參與英語研習者在「整體滿意度」，低於高雄地區公務人員。服務花蓮、台北地區公務人員在「教師教學」滿意度層面則無顯著差異。

陸、參加班別不同公務人員參與英語研習滿意度之差異情形

本研究經單因子變異數分析結果發現，參加班別不同公務人員參與英語研習，在「認知興趣」、「自我成長」、「社交關係」、「職業進展」各層面及「滿意度整體性」，達到顯著差異，如表 4-23：

表 4-23 參加班別不同公務人員研習滿意度單因子變異數分析摘要表

滿意度層面		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性P值
教師教學	組間	2.607	4	.652	2.024	.091
	組內	102.718	319	.322		
課程內容	組間	2.474	4	.619	1.597	.175
	組內	123.556	319	.387		
人際關係	組間	7.682	4	1.920	5.566***	.000
	組內	110.056	319	.345		
學習成果	組間	6.429	4	1.607	4.376**	.002
	組內	117.163	319	.367		
行政支援	組間	6.171	4	1.543	4.756**	.001
	組內	103.479	319	.324		
學習環境	組間	8.899	4	2.225	5.511***	.000
	組內	128.762	319	.404		
整體滿意度	組間	3.629	4	.907	3.923**	.004
	組內	73.771	319	.231		

*P<.05； **P<.01； ***P<.001

因此，必須進一步事後比較，本研究採雪費法（Scheffe）進行事後考驗比較，發現在「人際關係（F=5.566**，P<.01）」、「學習成果（F=4.376**，P<.01）」、「行政支援（F=

4.756**, $P < .01$)」、「學習環境 ($F = 5.511^{**}$, $P < .01$)」及「整體滿意度 ($F = 3.923^{**}$, $P < .01$)」

各層面均有顯著差異存在。比較結果如表 4-24：

表 4-24 參加班別不同公務人員參與英語研習滿意度事後比較摘要表

依變數	組別	參加班別	人數	平均數	標準差	F值	事後比較
教師教學	A	英檢班（初級）	188	4.1801	.59923	2.024	
	B	英檢班（中級）	35	3.9143	.42037		
	C	英語會話班（基礎）	41	4.1080	.57034		
	D	英語會話班（進階）	56	4.2143	.52330		
	E	其它	4	3.9286	.70470		
課程內容	A	英檢班（初級）	188	4.0851	.67909	1.597	
	B	英檢班（中級）	35	3.8286	.46309		
	C	英語會話班（基礎）	41	3.9854	.59731		
	D	英語會話班（進階）	56	4.1250	.49955		
	E	其它	4	3.9500	.82260		
人際關係	A	英檢班（初級）	188	3.6582	.62685	5.566**	A < D
	B	英檢班（中級）	35	3.6786	.50574		
	C	英語會話班（基礎）	41	3.9146	.54661		
	D	英語會話班（進階）	56	4.0357	.52749		
	E	其它	4	3.5000	.45644		
學習成果	A	英檢班（初級）	188	3.8172	.65870	4.376**	A < D C < D
	B	英檢班（中級）	35	3.8536	.48553		
	C	英語會話班（基礎）	41	3.7774	.57927		
	D	英語會話班（進階）	56	4.1786	.49992		
	E	其它	4	4.1250	.53033		
行政支援	A	英檢班（初級）	188	3.9362	.60741	4.756**	A < D B < D C < D
	B	英檢班（中級）	35	3.8229	.45445		
	C	英語會話班（基礎）	41	3.7561	.56835		
	D	英語會話班（進階）	56	4.2179	.47524		
	E	其它	4	3.9000	.84063		
學習環境	A	英檢班（初級）	188	3.9734	.69277	5.511**	A < D B < D C < D
	B	英檢班（中級）	35	3.9257	.48528		
	C	英語會話班（基礎）	41	3.9317	.57725		
	D	英語會話班（進階）	56	4.3964	.53188		
	E	其它	4	4.1000	.84063		
整體滿意度	A	英檢班（初級）	188	3.9531	.52340	3.923**	A < D B < D
	B	英檢班（中級）	35	3.8479	.34340		
	C	英語會話班（基礎）	41	3.9118	.46755		
	D	英語會話班（進階）	56	4.1991	.39635		
	E	其它	4	3.9485	.61899		

由表 4-24得知：

1. 參加英語會話班（進階）學習者在「人際關係」滿意度層面，高於英檢班（初級）學習者，其情況達顯著差異。英檢班（中級）、英語會話班（基礎）、英語會話班（進階）之間則無顯著差異。
2. 參加英語會話班（進階）學習者在「學習成果」滿意度層面，分別高於英檢班（初級）及英語會話班（基礎），且達顯著差異。
3. 參加英語會話班（進階）學習者在「行政支援」滿意度層面，分別高於英檢班（初級）、英檢班（中級）及英語會話班（基礎），且達顯著差異。但英檢班（初級）、英檢班（中級）及英語會話班（基礎）之間，對「行政支援」滿意度則無顯著差異。
4. 參加英語會話班（進階）學習者在「學習環境」滿意度層面，分別高於英檢班（初級）、英檢班（中級）及英語會話班（基礎），且達顯著差異。但英檢班（初級）、英檢班（中級）及英語會話班（基礎）之間，對「行政支援」滿意度則無顯著差異。
5. 參加英語會話班（進階）學習者在「整體滿意度」，分別高於英檢班（初級）及英檢班（中級），且達顯著差異。

柒、本節綜合討論

依據表 4-5 得知，公務人員參與英語研習滿意度各層面之得分，「教師教學」最高，其次依序是「課程內容」、「學習環境」、「行政支援」、「學習成果」，「人際關係」的平均數最低，且平均數界於 3.75 至 4.14 之間，明顯高於中數 3.0 以上，顯示參與英語研習的公務人員，對學習滿意度的六個層面，認同程度都非常高。換言之，公務人員參與英語研習者，對「教師教學」滿意最強，相對而言「人際關係」滿意度取向較弱。研究者推論認為，能被政府機延聘擔任公務人員英語教師者，其英語教學能力必然須達一定水準有關。此結果與吳婉如（1992）、黃玉湘（2002）之研究結果相符；而「人際關係」這向度的滿意度明顯呈弱，應與各機關所辦理各類英語班，多屬約 2 個月一期之短期研習，每週上課時數約 2 小時，在學員之間相處時間有限情況下，普遍互動不熱絡有關。

其次綜合表 4-17、表 4-18、表 4-19、表 4-20、表 4-21、表 4-22、表 4-23、表 4-24，獲得歸納表 4-25：

表 4-25 不同背景變項公務人員參與英語研習滿意度差異情形歸納表

	性別	年齡	婚姻 狀況	教育 程度	服務地區	參加班別
教師 教學	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	高雄>台東	n.s.
課程 內容	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	高雄>台東	n.s.
人際 關係	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	會話班(進階)>英檢班(初)
學習 成果	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	台東>花蓮 高雄>花蓮 台北>花蓮	英檢班(中)>英檢班(初) 英檢班(中)>會話班(基礎)
行政 支援	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	高雄>台北 高雄>台東	會話班(進階)>英檢班(中) 會話班(進階)>英檢班(初) 會話班(進階)>會話班(基)
學習 環境	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	台東>花蓮 高雄>花蓮 台北>花蓮	會話班(進階)>英檢班(中) 會話班(進階)>英檢班(初) 會話班(進階)>會話班(基)
整體 滿意 度	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	高雄>台東	會話班(進階)>英檢班(中) 會話班(進階)>英檢班(初)

n.s. 表示無顯著差異

一、在性別上

- (一) 不同性別成員在學習滿意度各層面及整體學習滿意度方面，未達到顯著差異。
- (二) 由此可知，不論男女，只要參與英語研習，對於學習滿意度中每一面向認同度均高，這與余嬪（1998）、黃玉湘（2002）之研究結果相符。

二、在年齡上

- (一) 不同年齡層學員在學習滿意度各層面及整體學習滿意度方面，未達到顯著差異。
- (二) 由此可知，公務人員不論年輕或年老，只要參與英語研習，對於學習滿意度中每一面向認同度均高。
- (三) 若究其原因，應該各機關所辦理英語研習課程，大部分為免費或只象徵收少部分費用，更有機關是利用辦公時間上課，且參加者本身對英語有一定的喜好，因此不分年齡對滿意度無甚差異有極大的關係。雖然此結果與余嬪（1998）、黃玉湘（2002）之研究結果稍有差異，但若從表 4-1-3 平均數來看，56 歲組（139.00）仍高於其他年齡組（26~35歲：134.10），（36~45歲：135.34），（46~55歲：136.28），（25

歲以下：138.09），此年歲越大滿意度越高之現象符合余嬪（1998）、黃玉湘（2002）之研究結果。

三、在婚姻狀況上

- （一）不同年齡層學員在學習滿意度各層面及整體學習滿意度方面，雖未達到顯著差異，但若從表 4-1-3 平均數來看，已婚者略高於未婚者。
- （二）此結果與余嬪（1998）、黃玉湘（2002）之研究結果稍有差異。究其原因，應與前述各機關舉辦英語課程之種種優惠及參加者本身對英語的喜好有極大關係。

四、在教育程度上

- （一）不同教育程度學員在學習滿意度各層面及整體學習滿意度方面，雖未達到顯著差異，但若從表 4-1-3 平均數來看，學歷越高滿意平均數越高，依序大學畢業最高、研究所以上次之、專科更次之、高中最低。
- （二）此結果與余嬪（1998）、黃玉湘（2002）之研究結果稍有差異，值得更深入研究。

五、在服務地區上

- （一）高雄地區參與英語研習之公務人員，在「教師教學」、「課程內容」、「行政支援」及「整體滿意度」，均明顯高於台東地區。究其原因，與高雄縣政府除人事室辦理提升公務人員英語業務外，另有「公教人力發展局」專辦英語教育訓練，其教務、師資、行政等資源非台東地區可比擬有很大關係。
- （二）在「學習成果」與「學習環境」上，台北、高雄、台東地區明顯高於花蓮。「學習環境」現象和花蓮縣政府所辦課程多借用縣府會議室，其桌椅無法隨課程需要調整，加上因每班人數約 15 人，對可容納 60 人開會之場所而言，確實太空曠。「學習成果」現象則值得更深入研究。
- （三）另外，在「行政支援」，高雄亦高於台北地區達顯著差異。雖然台北市政府亦另有「公務人員訓練中心」專責員工教育訓練，但英語課程則由市政府人事室辦理，其「行政支援」力不若高雄「公教人力發展局」之專責有關。

六、在參加班別上

- （一）參加「會話班（進階）」、「英檢班（中級）」學員，除「教師教學」及「課程內容」二層面差異不顯著外，其他滿意度層面及整體滿意度，均高於「會話班（基

礎)」與「英檢班（初級）」。顯示英語程度越高之公務人員，英語學習滿意度較英語能力差者高。

(二) 這可能與「會話班（進階）」、「英檢班（中級）」多聘請外國籍教師，上課方式較活潑，學員之間互動較頻繁有關。



第四節 公務人員參與英語研習動機與學習滿意度之相關分析

本研究以 pearson's 積差相關分析法，剖析公務人員參與英語研習，在學習動機整體與學習動機各層面，對學習滿意度整體與學習滿意度各層面之相關，以瞭解二者之相關性，結果如表 4-26：

4-26 公務人員參與英語研習動機與學習滿意度相關摘要表

		認知 興趣	自我 成長	社交 關係	外界 期望	逃避/ 刺激	職業 進展	整體 動機
教師 教學	Pearson 相關	.209(**)	.316(**)	.224(**)	.246(**)	.222(**)	.128(*)	.278(**)
課程 內容	Pearson 相關	.257(**)	.356(**)	.224(**)	.250(**)	.214(**)	.142(*)	.302(**)
人際 關係	Pearson 相關	.330(**)	.369(**)	.280(**)	.324(**)	.310(**)	.217(**)	.390(**)
學習 成果	Pearson 相關	.559(**)	.570(**)	.481(**)	.415(**)	.486(**)	.336(**)	.601(**)
行政 支援	Pearson 相關	.346(**)	.346(**)	.209(**)	.302(**)	.231(**)	.169(**)	.350(**)
學習 環境	Pearson 相關	.251(**)	.269(**)	.149(**)	.209(**)	.190(**)	.154(**)	.266(**)
整體 滿意度	Pearson 相關	.422(**)	.479(**)	.345(**)	.370(**)	.360(**)	.249(**)	.472(**)

*P<.05； **P<.01

由表 4-26 發現，公務人員參與英語研習，在學習動機整體與學習動機各層面，對學習滿意度整體與學習滿意度各層面，二者呈現正相關（ $r = .601 \sim .128$ ）。也就是說公務人員學習英語者，若學習動機得分越高，學習滿意度也相對提高。此與黃益松（2001）對在職進修部學生學習動機、學習滿意度與學習後行為關係研究相符，即學習動機各因素與學習滿意度的各構面均達顯著相關，動機愈強，對學習滿意度的滿意程度評價就愈高。

第五節 公務人員參與英語研習動機對學習滿意度之多元迴歸分析

由第四節 pearson's 積差相關分析結論，得知公務人員參與英語研習，其學習動機與學習滿意度具正相關，且達到顯著相關。為進一步瞭解公務人員參與英語研習動機各層面，對於學習滿意度之預測力，乃進行多元迴歸分析研究。

本研究以英語學習動機之「認知興趣」、「自我成長」、「社交關係」、「外界期望」、「逃避／刺激」、「職業進展」各面向及「整體動機」等七個層面為預測變項，並以英語學習滿意度之「教師教學」、「課程內容」、「人際關係」、「學習成果」、「行政支援」、「學習環境」各面向及「整體滿意度」等七個層面為效標變項，進行多元逐步迴歸分析。其詳細結果分別說明討論如下。

壹、公務人員參與英語研習動機各層面對「教師教學」滿意度之迴歸分析

表 4-27 是以公務人員參與英語研習動機各層面為預測變項，學習滿意度之「教師教學」為效標變項，進行多元逐步迴歸分析之結果。

表 4-27 研習動機各層面對「教師教學」滿意度多元迴歸分析摘要表

效標變項	預測變項	R	R平方	R2改變量	標準β係數	t 值	F 值
教師教學	自我成長	.316	.100	.097	.432	5.980***	35.763***

由表 4-27 可發現：

- 一、投入的七個預測變項中，僅在「自我成長」層面達到顯著。
- 二、上述「自我成長」預測變項能使迴歸模式達非常顯著（ $F=35.763, P<.001$ ），其解釋「教師教學」變異量之10%，具有預測力。
- 三、再從標準迴歸係數β值作分析，可以看出「自我成長」係數正值，顯示「自我成長」動機與「教師教學」滿意度有正相關。

貳、公務人員參與英語研習動機各層面對「課程內容」滿意度之迴歸分析

表 4-28 是以公務人員參與英語研習動機各層面為預測變項，學習滿意度之「課程內容」為效標變項，進行多元逐步迴歸分析之結果。

表 4-28 研習動機各層面對「課程內容」滿意度多元迴歸分析摘要表

效標變項	預測變項	R	R平方	R2改變量	標準β係數	t 值	F 值
課程內容	自我成長	.356	.126	.124	.356	6.826***	46.596***

由表 4-28 可發現：

- 一、投入的七個預測變項中，僅在「自我成長」層面達到顯著。
- 二、上述「自我成長」預測變項能使迴歸模式達非常顯著（ $F=46.596, P<.001$ ），其解釋「課程內容」變異量之12.6%，具有預測力。
- 三、再從標準迴歸係數 β 值作分析，「自我成長」係數正值，顯示「自我成長」動機與「課程內容」滿意度有正相關。

參、公務人員參與英語研習動機各層面對「人際關係」滿意度之迴歸分析

表 4-29 是以公務人員參與英語研習動機各層面為預測變項，學習滿意度之「人際關係」為效標變項，進行多元逐步迴歸分析之結果。

表 4-29 研習動機各層面對「人際關係」滿意度多元迴歸分析摘要表

效標變項	預測變項	R	R平方	R2改變量	標準β係數	t 值	F 值
人際關係	自我成長	.390	.152	.149	.390	7.591***	57.625***

由表 4-29 可發現：

- 一、投入的七個預測變項中，僅在「整體動機」層面達到顯著。
- 二、上述「整體動機」預測變項能使迴歸模式達非常顯著（ $F=57.625, P<.001$ ），其解釋「人際關係」變異量之 15.2%，具有預測力。
- 三、再從標準迴歸係數 β 值作分析，「自我成長」係數正值，顯示「整體動機」動機與「人際關係」滿意度有正相關。

肆、公務人員參與英語研習動機各層面對「學習成果」滿意度之迴歸分析

表 4-30 是以公務人員參與英語研習動機各層面為預測變項，學習滿意度之「學習成果」為效標變項，進行多元逐步迴歸分析之結果。

表 4-30 研習動機各層面對「學習成果」滿意度多元迴歸分析摘要表

效標變項	預測變項	R	R平方	R2改變量	標準β係數	t 值	F 值
	整體動機	.601	.361	.361	.280	3.190**	181.941**
學習成果	自我成長	.618	.382	.021	.213	2.863**	10.793**
	認知興趣	.628	.394	.013	.188	2.584*	6.676*

由表 4-30 可發現：

- 一、投入的七個預測變項中，在「整體動機」、「自我成長」、「認知興趣」三層面達到顯著。
- 二、上述「整體動機」預測變項能使迴歸模式達非常顯著（ $F=181.941, P<.001$ ），其解釋「學習成果」變異量之 36.1%；其次「自我成長」增加「學習成果」解釋變異量 2.1%；最後是「認知興趣」增加「學習成果」解釋變異量 1.3%。三者聯合可解釋「學習成果」總變異量之 39.4%，其中以「整體動機」最具預測力。
- 三、再從標準迴歸係數 β 值作分析，可以看出「整體動機」變項的解釋變異量最高，其次是「自我成長」變項，最後則是「認知興趣」，這和上述「R平方改變量」所呈現結果完全相同。且三者係數均為正值，顯示三者與「學習成果」滿意度有正相關。

伍、公務人員參與英語研習動機各層面對「行政支援」滿意度之迴歸分析

表 4-31 是以公務人員參與英語研習動機各層面為預測變項，學習滿意度之「行政支援」為效標變項，進行多元逐步迴歸分析之結果。

表 4-31 研習動機層面對「行政支援」滿意度多元迴歸分析摘要表

效標變項	預測變項	R	R平方	R2改變量	標準β係數	t 值	F 值
行政支援	整體動機	.350	.122	.122	.829	6.280***	44.869***
	職業進展	.369	.136	.014	-.231	-3.038**	5.182**
	社交關係	.393	.154	.018	-.219	-2.592*	6.739*
	逃避／刺激	.406	.165	.010	-.175	-1.997*	3.989*

由表 4-31 可發現：

- 一、投入的七個預測變項中，在「整體動機」、「職業進展」、「社交關係」、「逃避／刺激」四層面達到顯著。
- 二、上述「整體動機」預測變項能使迴歸模式達非常顯著（ $F=44.869, P<.001$ ），其解釋「行政支援」變異量之 12.2%；其次「職業進展」增加「學習成果」解釋變異量 1.4%，「社交關係」增加「學習成果」解釋變異量 1.8%；最後是「逃避／刺激」增加「學習成果」解釋變異量 1.0%。合計三個變項可解釋「行政支援」總變異量之 16.5%，其中「整體動機」具較大預測力。
- 三、再從標準迴歸係數β值作分析，可以看出「整體動機」變項的解釋變異量最高，其次是「職業進展」變項，再其次是「社交關係」最後則是「逃避／刺激」，這和上述「R平方改變量」所呈現結果完全相同。且其中只有「整體動機」β值為正值，顯示其與「學習成果」滿意度有正相關，「職業進展」、「社交關係」、「逃避／刺激」均為負值，顯示三者與「學習成果」滿意度有負相關。

陸、公務人員參與英語研習動機各層面對「學習環境」滿意度之迴歸分析

表 4-32 是以公務人員參與英語研習動機各層面為預測變項，學習滿意度之「學習環境」為效標變項，進行多元逐步迴歸分析之結果。

表 4-32 研習動機各層面對「學習環境」滿意度多元迴歸分析摘要表

效標變項	預測變項	R	R平方	R2改變量	標準β係數	t 值	F 值
學習環境	自我成長	.269	.072	.069	.269	5.0046***	25.036***

由表 4-32 可發現：

- 一、投入的七個預測變項中，僅在「自我成長」層面達到顯著。
- 二、上述「自我成長」預測變項能使迴歸模式達非常顯著（ $F=25.036, P<.001$ ），其解釋「學習環境」變異量之 7.2%，具有預測力。
- 三、再從標準迴歸係數 β 值作分析，「自我成長」係數正值，顯示「自我成長」動機與「學習環境」滿意度有正相關。

柒、公務人員參與英語研習動機各層面對「整體滿意度」之迴歸分析

表 4-33 是以公務人員參與英語研習動機各層面為預測變項，學習滿意度之「整體滿意度」為效標變項，進行多元逐步迴歸分析之結果。

表 4-33 研習動機各層面對「整體滿意度」滿意度多元迴歸分析摘要表

效標變項	預測變項	R	R平方	R2改變量	標準 β 係數	t 值	F 值
整體滿意度	自我成長	.479	.229	.229	.281	3.439**	95.773**
	整體動機	.500	.250	.021	.246	3.015*	9.089**

由表 4-33 可發現：

- 一、投入的七個預測變項中，在「自我成長」、「整體動機」二層面達到顯著。
- 二、上述「自我成長」預測變項能使迴歸模式達非常顯著（ $F=95.773, P<.01$ ），其解釋「整體滿意度」變異量之 22.9%；其次「整體動機」增加「整體滿意度」解釋變異量 2.1%。二者聯合可解釋「整體滿意度」總變異量之 25.0%，其中以「自我成長」最具預測力。
- 三、再從標準迴歸係數 β 值作分析，可以看出「自我成長」變項的解釋變異量最高，其次是「整體動機」變項，這和上述「R平方改變量」所呈現結果完全相同。且二者係數均為正值，顯示二者與「整體滿意度」滿意度有正相關。

捌、本節綜合討論

一、從各預測變項對效標變項得分及總分的迴歸預測中，可以歸納出公務人員參與英語研習動機對滿意度之多元迴歸分析綜合表，如表 4-34：

表 4-34 公務人員參與英語研習動機對滿意度多元迴歸分析綜合表

效標變項 預測變項	英語學習滿意度						
	教師 教學	課程 內容	人際 關係	學習 成果	行政 支援	學習 環境	整體 滿意度
認知 興趣				3			
自我 成長	1	1	1	2		1	1
社交 關係					3		
外界 期望							
逃避/ 刺激					4		
職業 進展					2		
整體 動機				1	1		2

1 代表預測力最大； 2 次之，依此類推。

二、由表 4-34 可知，公務人員參與英語研習動機各層面及整體動機，對學習滿意度之預測作用，隨著不同學習滿意度效標變項而有不同預測力。英語學習動機中「自我成長」層面，對學習滿意度之「教師教學」、「課程內容」、「人際關係」、「學習環境」及「整體滿意度」等五層面具有主要預測力。另外，英語學習動機中「整體動機」，對學習滿意度之「學習成果」及「行政支援」等二層面具有主要預測力。

三、此結果與黃益松（2001）、黃玉湘（2002）、廖志昇（2004）、涂山華（2004）、陳秋麗（2005）、祖敬萍（2005）等人研究結果相符，學習動機越強學習滿意度越高。

第六節 研究發現

壹、公務人員參與英語研習動機情形

根據以上統計資料，發現公務人員參與英語研習，其動機整體得分平均數為 3.51 分，各動機層面得分介於 3.32 至 3.80 之間。顯示公務人員參與英語研習動機各層面均偏高。其中以「自我成長」認同度最高，而「外界期望」的認同度相對較低。公務人員參與英語研習動機各層面得分排序如表 4-35：

表 4-35 公務人員參與英語研習動機各層面得分排序表

動機層面	人數	最小值	最大值	平均數	排序
認知興趣	324	1.25	5.00	3.57	2
自我成長	324	2	5	3.80	1
社交關係	324	1.00	5.00	3.42	5
外界期望	324	1.00	5.00	3.32	6
逃避／刺激	324	1.80	5.00	3.42	4
職業進展	324	1.57	5.00	3.49	3
合計	324	1.97	5.00	3.51	

而問卷各子題以第 11 題「我想擴展視野，跟上時代的腳步，所以想學英語」，認同度最強達 4.02 最高，而第 18 題「親朋好友期望我是英語流利的一份子，所以想學英語」，認同度最弱僅 2.94。

貳、公務人員參與英語研習滿意度情形

根據本研究結果，發現公務人員參與英語研習滿意度整體得分為 3.97，各層面得分介於 3.94 ~ 4.14 之間，表示公務人員參與英語研習滿意度均頗高。其中以「教師教學」層面的認同度最高，而「人際關係」層面的認同度最低。公務人員參與英語研習滿意度各層面得分排序如表 4-36：

表 4-36 公務人員參與英語研習滿意度各層面得分排序表

動機層面	人數	最小值	最大值	平均數	排序
教師教學	324	2.43	5.00	4.14	1
課程內容	324	2	5	4.05	2
人際關係	324	2.00	5.00	3.75	6
學習成果	324	1.88	5.00	3.88	5
行政支援	324	2.20	5.00	3.94	4
學習環境	324	1.20	5.00	4.03	3
合計	324	2.38	5.00	3.97	

而問卷各子題以第 4 題「教師的表達能力良好」得分最高達 4.23；而第 18 題「我認識其他喜愛英語的朋友，擴展了我的人際關係」之得分最低僅 3.62。

參、背景變項不同公務人員參與英語研習動機差異情形

- 一、在**性別**上，不同性別成員在學習動機各層面及整體學習動機方面，未達到顯著差異。但從問卷調查表中的男女學員人數比較上發現女性學員明顯高於男性的比例。
- 二、在**年齡**上，不同年齡層學員除「職業進展」認同程度方面，呈現有顯著差異存在外，其他層面及整體動機並無明顯差異。26 ~ 35 歲組及 36 ~ 45 歲組高於 56 歲以上組。
- 三、在**婚姻狀況**上，在「自我成長」及「外界期望」二因素，「已婚」之公務人員學習者均顯著高於「未婚」者。但在「職業進展」動機因素，「未婚」之成人學生顯著高於「已婚」者。
- 四、在**教育程度**上，「社交關係」方面，研究所以上高於高中組；「職業進展」方面，研究所、大學組高於高中職，大學組高於專科組；整體性方面，研究所、大學組高於高中職。由以上數據分析，發現學歷愈高者，在學習英語動機任何一個層面均有較學歷低者來得強之趨勢。

- 五、在**服務地區**上，台東及高雄地區參與英語研習之公務人員，在所有動機層面及整體動機均明顯高於花蓮地區。另外，除「認知興趣」以外，台北地區亦明顯高於花蓮。
- 六、在**參加班別**上，參加「會話班（進階）」、「英檢班（中級）」幾乎均高於「會話班（基礎）」、「英檢班（初級）」。顯示英語程度越高之公務人員，英語學習動機在各層面均較英語能力差者強。

肆、背景變項不同公務人員參與英語研習滿意度差異情形

- 一、在性別上，不同性別成員在學習滿意度各層面及整體學習滿意度方面，未達到顯著差異。
- 二、在年齡上，不同年齡層學員在學習滿意度各層面及整體學習滿意度方面，未達到顯著差異。
- 三、在婚姻狀況上，不同年齡層學員在學習滿意度各層面及整體學習滿意度方面，未達到顯著差異。
- 四、在教育程度上，不同教育程度學員在學習滿意度各層面及整體學習滿意度方面，未達到顯著差異。
- 五、在服務地區上，高雄地區參與英語研習之公務人員，在「教師教學」、「課程內容」、「行政支援」及整體動機，均明顯高於台東地區。而在「學習成果」與「學習環境」上，台北、高雄、台東地區明顯高於花蓮，。另外，在「行政支援」，高雄亦高於台北地區達顯著差異。
- 六、在**參加班別**上，除「教師教學」及「課程內容」二層面差異不顯著外，參加「會話班（進階）」、「英檢班（中級）」學員，在其他滿意度層面及整體滿意度，幾乎均高於「會話班（基礎）」與「英檢班（初級）」。顯示英語程度越高之公務人員，英語學習滿意度較英語能力差者高。

伍、公務人員參與英語研習動機與學習滿意度之相關情形

公務人員參與英語研習，在學習動機整體與學習動機各層面，對學習滿意度整體與學習滿意度各層面，二者呈現正相關（ $r = .601 \sim .128$ ）。也就是說公務人員學習英語者，若學習動機得分越高，學習滿意度也相對提高。即學習動機各因素與學習滿意度的各構面均達顯著相關，動機愈強，對學習滿意度的滿意程度評價就愈高。

陸、公務人員參與英語研習動機對學習滿意度之預測力情形

公務人員參與英語研習動機各層面及整體動機，對學習滿意度之預測作用，隨著不同學習滿意度效標變項而有不同預測力。英語學習動機中「自我成長」層面，對學習滿意度之「教師教學」、「課程內容」、「人際關係」、「學習環境」及「整體滿意度」等五層面具有主要預測力。另外，英語學習動機中「整體動機」，對學習滿意度之「學習成果」及「行政支援」等二層面具有主要預測力。

第五章 結論與建議

本研究以「公務人員參與英語研習動機與學習滿意度之研究」為題，旨在探討公務人員參與英語研習動機及滿意度之現況，同時針對不同背景變項之公務人員參與英語研習動機及滿意度差異情形加以研究，再探討學習動機與學習滿意度之關係，以瞭解參與英語研習動機對學習滿意度之預測力。本研究之結果希望能提供建議，作為提升公務人員英語能力之決策機關、全國各推動機關、英語研習班教師及廣大公務人員之參考。本章共分成二節，第一節：研究結論；第二節：研究建議。

第一節 研究結論

綜合研究結果與研究發現，本研究提出下列結論：

壹、參與英語者以 26 ~ 45 歲女性，已婚且具大學以上學歷者為主

參與英語研習之公務人員以女性居多，佔全部學員 66.6%，約略為男性學員之 2 倍。在年齡方面，參與英語研習之公務人員以 26 ~ 45 歲最多，佔全部學員 76.8%，反觀 56 歲以上者只佔 8%。參與英語研習之公務人員已婚者佔全部學員 71.8%，已婚、未婚比例約 5 比 2。在最高學歷方面，參與英語研習之公務人員最高學歷以大專、大學最多，合計佔全體 88.3%。由此可知，參加公務人員英語學習者具有同質性且集中現象，以 26 ~ 45 歲女性，已婚且具大學以上學歷者為主。

貳、參與英語研習者普遍具高度學習動機，且動機因背景不同而呈現差異

參與英語研習之公務人員普遍具有高度學習動機，且各動機層面會因背景變項不同，呈現差異情形如下：不同性別成員在學習動機各層面及整體學習動機方面，未達到顯著差異；在年齡上，26 ~ 35 歲組及 36 ~ 45 歲組在「職業進展」高於 56 歲以上組；在婚姻狀況上，「已婚」之公務人員學習者在「自我成長」及「外界期望」二因素，均顯著高於「未婚」者；在「職業進展」動機因素，「未婚」之成人學生顯著高於「已婚」者；在教育程度上，學歷愈高者，在學習英語動機任何

一個層面均有較學歷低者來得強之趨勢；在服務地區上，台東及高雄地區參與英語研習之公務人員，在所有動機層面及整體動機均明顯高於花蓮地區；另外，除「認知興趣」以外，台北地區亦明顯高於花蓮；在參加班別上，英語程度越高之公務人員，英語學習動機在各層面均較英語能力差者強。

參、參與英語研習者普遍具高度學習滿意度，且因背景不同而呈現差異

參與英語研習之公務人員普遍具有高度學習動機，且各動機層面會因背景變項不同，呈現差異情形如下：在性別、年齡、婚姻狀況、教育程度上，不同背景成員在學習滿意度各層面及整體學習滿意度方面，均未達到顯著差異；在服務地區上，高雄地區參與英語研習之公務人員，在「教師教學」、「課程內容」、「行政支援」及整體動機，均明顯高於台東地區；在「學習成果」與「學習環境」上，台北、高雄、台東地區明顯高於花蓮；另外，在「行政支援」，高雄亦高於台北地區達顯著差異；在參加班別上，參加「會話班（進階）」、「英檢班（中級）」學員，在其他滿意度層面及整體滿意度，幾乎均高於「會話班（基礎）」與「英檢班（初級）」。

肆、參與英語研習動機對學習滿意度具高度相關性

公務人員參與學習英語者，在學習動機各層面及動機整體，與學習滿意度各層面及滿意度整體之間，具有高度相關性。也就是說，英語學習動機得分越高，學習滿意度也相對提高。即學習動機各因素與學習滿意度的各構面均達顯著相關。動機愈強，對學習滿意度的滿意程度評價就愈高。

伍、「自我成長」及「整體學習動機」對學習滿意度具影響力

英語學習動機中「自我成長」層面，對學習滿意度之「教師教學」、「課程內容」、「人際關係」、「學習環境」及「整體滿意度」等五層面具有顯著影響力。另外，英語學習動機中「整體動機」，對學習滿意度之「學習成果」及「行政支援」等二層面具有具有顯著影響力。

第二節 研究建議

根據上述的研究發現與結論，本節將針對政策主管機關、規劃英語課程主管機關、英語老師、參與英語研習公務人員分別提出具體建議，並對未來有志研究者提供建言作參考。

壹、對政策主管機關的建議

由研究者對四個縣（市）政府 96 年 2 月～5 月所開英與研習班，全面性調查所得人數（發出 407 份）推算，各機關參與英語研習者仍是少數。因此，建議：

一、確實檢討「提升公務人員英語能力相關措施」成效

- (一) 由本研究發現，各機關學習英語的人口仍屬少數，無法形成一股風潮，在此情形下，雖經數年推動，成效難有起色。
- (二) 自從民國 91 年推動「提升公務人員英語能力」至今，政府雖然在法規、組織、管理方面多管齊下，塑造公務人員應該學習英語的形勢，但實際成效卻未如計畫所定，各機關通過全民英檢人數：94 年達 10%、95 年達 30%、96 年達 50%。但依據人事行政局統計，94 年地方機關僅佔地方機關總人數 4%，全國平均為 6%（行政院人事行政局，2006）。
- (三) 雖然人事行政局在民國 95 年修正目標，將各機關通過全民英檢人數，向下修正為 94 年達 8%、95 年達 12%、96 年達 18%但各機關仍有相當困難。因此，若相關措施沒有改變，只向下修正目標，恐落人「自圓其說」口實。
- (四) 建議行政院人事行政局、行政院研究考核委員會，啟動調查研究工作，包括各機關實施提升員工英語能力的現況、已通過英語能力檢定者、參加考試未能通過者、尚未參加考試者的個人背景等等，都是調查研究的好主題。彙整資料後加以分析，必然能獲得各機關執行的困難、公務人員對提升英語能力的看法、不同背景公務人員對學習英語因應的策略等等。
- (五) 經過深入調查研究分希後，行政院人事行政局及行政院研究考核委員會再行提出通盤具體方案，作為往後推動的依據，將能事半功倍、水到渠成。

(六) 本研究希望能開啓「公務人員學習英語」調查研究風氣，發揮拋磚引玉之效。

二、修訂「提升公務人員英語能力相關措施」

(一) 古有明訓「信賞必罰」是推動政策的不二法寶。該罰不罰，組織紀律蕩然無存；該賞不賞，團隊士氣消沈不振。因此，在法規、組織層面：如何讓通過英語能力檢定者在考核、升遷、福利上，真正得到益處；在管理層面：讓不參與英語研習的公務人員，感受到危機。以上種種，是政策制定者未來應深思之處。

(二) 建議行政院人事行政局修訂相關考核、升遷、職務規定，將「具英語能力」條款，由現行賦與機關首長裁量之「得加分」、「得列入」，改為「應加分」、「應列入」，發揮推動政策「信賞必罰」之功效。

(三) 建議銓敘部修訂「公務人員任用法」、「公務人員任用法施行細則」、「公務人員考績法」、「公務人員考績法施行細則」、「公務人員陞遷法」等法規，明訂公務人員升任各官等、陞任各級主管，均應具備相對應之英語能力。

三、建立各主管機關課責機制

各機關通過英檢人數比例，訂定年度「最低成長目標值」，年度若達目標值者，相關人員予以獎勵，若未達目標值則加以懲處，並列入年度相關人員敘獎及年終考核之重要參考。

貳、對負責規劃英語課程各機關之建議

一、各機關確實檢討改進英語研習計畫

(一) 由研究發現得知，台北、高雄市政府另有訓練專責機構，造成滿意度高於花蓮、台東地區，而且側重「教師教學」、「課程內容」與「行政支援」三層面。建議台東、花蓮縣政府，於規劃新年度英語課程時，能參考該二機構作法，借鏡「他山之石」以檢討改進。

(二) 由本研究發現得知，公務人員學習英語滿意度以「人際關係」認同度最低，因此，辦理機關如何運用聯誼、觀摩或競賽等方法，讓機關內部學習英語、喜歡英語的同好，有互動、交換資訊並建立友誼的機會。例如，推動機關內部「英語讀書會」、邀請外國朋友座談、舉辦英語話劇競賽……，增加英語學習者

「人際關係」附加價值。

二、拓展男性、年長、低學歷公務人員學習英語市場

由本研究結果得知，參加公務人員英語學習者具有同質性且集中現象，以 26 ~ 45 歲女性，已婚且具大學以上學歷者為主。因此，如何拓展男性公務人員參加學習英語，如何鼓勵較年長公務人員接受學習英語，如何針對低學歷公務人員開班，是各機關應努力的方向。建議讓英語課程活潑化、趣味化、普遍化、生活化及實用化，跳脫學校填鴨式英語教學，讓學英語沒有壓力，相信能在開拓學習英語人口上獲得成效。

三、營造機關優良英語整體學習情境

英語學習是語文學習一種，個機關應積極建立英語學習情境，佈置合宜的學習環境，引發公務人員英語學習動機。各機關可以設置一間語言視聽教室，購買相關硬體與軟體設備，讓員工可以在公務繁忙中，抽空浸淫無干擾之英語學習環境。另外，可加強辦公環境佈置，營造辦公室英語學習氣氛，帶動員工學習英語風氣。

參、對負責教授公務人員英語之老師建議

一、教師應善用增強原理，激發學習動機

由本研究發現，公務人員學習英語的動機因年齡層不同、學歷不同、服務地區不同、參加班別不同，而有明顯差異。因此，英語教師應善用增強原理以激發不同背景學員的英語學習動機，多鼓勵學習者在聽、說、讀、寫方面的練習，加以應用發揮把教材活潑化並融入生活中，激發學公務人員的學習動機。

二、瞭解學員的學習情形，了解學習過程的優勢與障礙，以提高學習成就

由本研究發現，公務人員對學習英語之滿意度，男性略高於女性、高年齡者明顯高於低年齡者、已婚略高於未婚、高學歷明顯高於低學歷、高階班高於低階班及服務地區不同高低不等之情況。因此，英語教師應深入了解學員背景差異、學員的學習情形，了解其學習過程的優勢與障礙，以提高學習成就。

三、適時引導男學員，對於男學員在英文上的學習困擾，要有更多的耐心指導

由本研究發現，各機關男性公務人員較不熱衷學習英語，顯然男性公務人員在學習英語上，有不如女性之處。因此，適時引導男學員，對其英文上的學習困擾，要有更多的耐心指導，是提升男性公務人員學習英語意願好方法。

四、提供學習經驗，製造成功機會，使學員快樂學習

由本研究發現，公務人員學習英語，滿意度在「人際關係」層面偏低。因此，加強班級氣氛營造，引導學生以簡單有用的英語溝通方式，帶起全部學員互動，加強學員間人際關係，對學習英語必然有正面的效益影響。

五、適時協助低成就學員

學習落後的公務人員，學習對他們而言已成問題，更遑論在學習成就的表現。所以教師應予以協助，給予適當的補救教學或施以個別輔導，以便有效提高教學成效。

六、幫助公務人員克服英檢考試焦慮

教師應多激發學員的成就動機，協助公務人員克服害怕英檢考試的焦慮感，並鼓勵學員生多用心研讀英文，建立積極的英文學習態度。

肆、對參與英語研習之公務人員建議

一、提昇對英語學習「自我成長」的動機

由本研究結果可發現，「自我成長」動機，對學習滿意度之「教師教學」、「課程內容」、「人際關係」、「學習環境」及「整體滿意度」等五層面具有主要預測力。因此，曾參與英語研習之公務人員，強化自發性的成長動機，將可讓自己英語學習更持久，也能獲得更高學習成就與滿意度。

二、公務人員學習英語，要對自己學習英語的能力自我肯定

確信對英語多做瞭解，學會了英語，對自己有很大幫助，而增加自己對英語的認同度，有信心可以學會並精熟英語、有信心能在英語課都表現優良等等。

三、培養積極進取的學習態度

公務人員應該把握機會並培養積極的企圖心，包含對英語學習的態度。有任何英語學習上的困難，應立即尋求解決方法，以克服英語學習的障礙，並向教師

或同儕請教有關激勵英語學習動機的方式、最佳學習英語的方法，來改變學習的態度與學習的方法，而提昇英語學習成就。

伍、對未來研究的建議

一、研究主題

「公務人員學習英語」所要深入探討者經緯萬端，本研究只針對其學習動機與滿意度之現況加以調查，實為拋磚引玉。未來針對各機關實施提升員工英語能力的現況、已通過英語能力檢定者、參加考試未能通過者、尚未參加考試者的個人背景等等，甚至以質性研究比較台灣與亞洲其他國家推動公務人員學習英語的作法等，都是調查研究的好主題。

二、研究變項

本研究針對公務人員性別、年齡、婚姻狀況、最歷、服務地區、參加班別來探討他們的英語學習動機、學習滿意度的差異與相關性，在未來的研究中可探討不同職務、職位者，英語學習動機、學習滿意度差異情形，如此研究可更加周延。

三、研究對象

本研究以台東、花蓮、高雄、台北四個地區參加學習英語公務人員為研究對象，因此，其代表性有其掙紮。未來若能增加全國各縣市公務人員，將能更有代表性。

四、研究方法

本研究僅以問卷調查法來了解公務人員參與英語研習動機及學習滿意度。日後可考慮增加訪談的方式，以受訪者的主觀經驗敘述英語學習動機，或訪問專家學者的實際教學經驗，可更使本研究深入、更周延，也將使研究更具豐富性與實用性。



參考文獻

一、中文部分

- 王全得 (2003)。成人教育的學習型態、動機和滿意度相關性研究。義守大學管理科學研究所碩士論文，未出版，高雄縣。
- 王文科 (1991)。認知發展理論與教育。臺北：五南。
- 王保進 (1999)。視窗板 SPSS 與行為科學研究。台北：心理出版社。
- 王素琴 (1995)。成人學生學習參與滿意度與教育產品利益知覺之相關性研究。國立台灣師範大學社會教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 王志鴻 (2000)。國民小學教師參與在職進修滿意度與其創新接受度相關之研究。國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文，未出版，嘉義市。
- 王如哲 (1988)。國民中學校長領導方式與教師疏離關係之研究－融合管理方格理論之應用。國立台灣師範大學教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 王彩鈴 (2005)。學習動機提昇教學方案融入英語科教學對國中生學習動機與學習成就之影響。慈濟大學教育研究所碩士論文，未出版，花蓮市。
- 王淑儀 (2005)。透視「世界英語」的分類法。敦煌英語教學電子雜誌。2006 年 4 月 16 日。
取自：<http://www.cavesbooks.com.tw/CET/htm/mitem05.htm>
- 甘惠華 (2004)。臺灣地區三年級至九年級學生英語學習動機之研究。國立臺灣師範大學英語研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 白秀雄 (1984)。高雄市長青學苑意見調查表。高雄：復文。
- 行政院 (2002)。挑戰 2008 國家發展重點計畫。台北：行政院。
- 行政院人事行政局 (2003)。提高公務人員英語能力計畫。台北：行政院人事行政局。
- 行政院人事行政局 (2004)。提升公務人員英語能力改進措施。台北：行政院人事行政局。
- 行政院人事行政局 (2004)。各機關鼓勵公務人員積極學習英語具體措施。台北：行政院人事行政局。
- 行政院人事行政局 (2006)。研商行政院及所屬各機關推動「提升公務人員英語能力改進措施」對策會議研商資料。2006 年 5 月 12 日。取自：
<http://www.cpa.gov.tw/cpa2004/mpappoint/MPOF7111P.html>

- 行政院研究考核委員會 (2004)。營造英語生活環境行動方案。2006年5月27日。取自：
<http://www.bless.nat.gov.tw/v2/home.htm>
- 行政院教育改革審議委員會 (1996)。諮議報告書。2006年4月19日。取自：
<http://www.sinica.edu.tw/info/edu-reform/>
- 余嬪 (1998)。二年制技術系在職進修班學生滿意度調查。國立中山大學碩士論文，未出版，
高雄市。
- 余龍豪 (2003)。國小五年級學童英語學習滿意度之探討-以高雄市和台東縣國小學童為例。
國立臺東師範學院教育研究所碩士論文，未出版，台東市。
- 朱敬先 (1997)。教育心理學 — 教學取向。台北：五南。
- 江建良 (1996)。統計學。台北：李堂文化公司。
- 阮美蘭 (1979)。影響師專學生英文學業成就之心理因素。中國測驗學會測驗年刊，26，4-11。
- 李文瑞 (1990)。介紹激發學習滿意度的模型教學策略。台灣教育，479，22-24。
- 李永吟、邱上真與科華崑 (1995)。學習輔導。台北：心理出版社。
- 李弘輝 (2002)。全球化挑戰，領導者課程。經濟日報，91年2月15日，第三版。
- 李鴻儀 (1998)。影響成人外語學習的因素及其在教學上的運用。華文世界，88，50-61。
- 許錫銘 (1998)。我國試辦綜合高中學生學習滿意度之研究。國立立彰化師範大學工業教育
研究所碩士論文，未出版，彰化市。
- 曾美華 (2004)。我國高職生英語學習動機與學習策略之研究。國立台北科技大學技術及職
業教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 吳明烈 (2002)。WTO 體系中的教育變革與發展全民終身學習的觀點。成人教育，66，23-30。
- 吳婉如 (1992)。台灣地區長青學苑教師教學型態與學員學習滿意度之研究。國立台
灣師範大學社會教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 吳雅慧 (2001)。國小英語教學活動與學童學習動機之研究—以仁仁國小四年甲班為例。國
立花蓮師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，花蓮市。
- 吳雅玲 (1998)。國中學生制握信念、英語學習滿意度與英語焦慮相關之研究。教育資料文
摘，41，93-106。
- 吳淑鶯 (1996)。二年制商專學生對教學與學習之相關意見探討。商業職業教育季刊，
46，24-35。

- 高員仙、蔡延治、廖信達、李慧娟、許瑛真（1997）。德育醫護管理專科學校幼保科學習滿意度之研究。**德育學報**，13，65-78。
- 許杏如（2005）。**臺北市國小五、六年級學童英語學習動機、英語焦慮與英語成就之相關研究**。台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 許興讓（1997）。偏遠地區圖書館的經營之道－以澎湖縣湖西鄉為例。**書苑**，32，84-95。
- 邱淑芬（1998）。國小英語學習環境之營造及其論析－由『邁向學習社會』白皮書談起。**國教天地**，127，76-81。
- 林如萍（1991）。**中等學校教師參與在職進修滿意度之研究**。台灣師範大學教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 林美智（2000）。**空中大學師生互動與學生學習滿意度之研究**。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 林義男（1981）。大學學生教育態度之研究－社經地位學業成就教育與學習滿意度之比較。**國立臺灣教育學院輔導學系輔導學報**，4，195-219。
- 林清江（1995）。**心理與教育統計學**。台北：東華。
- 林麗惠（1997）。**成人參與在職進修訓練的自評成效及其相關因素之研究**。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 林敏華（1999）。**國中生英語字彙記憶策略訓練成效之研究**。國立高雄師範大學教育學系碩士論文，未出版，高雄市。
- 林寶山（1998）。**教學原理與技巧**。台北：五南。
- 李咏吟、單文經（1997）。**教學原理**。臺北：三民。
- 李基常（1998）。**台灣省高級進修補校辦理第二專長教育班成效及發展策略研究**。國立台灣師範大學社會教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 洪有義（1974）。社會文化環境與內外制握的關係。**中華心理學刊**，16，187-198。
- 洪淑媛（2006）。**提升英語能力政策之研究-以內政部兒童局公務人員為例**。東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文，未出版，台中市。
- 涂山華（2004）。**中華民國紳士協會男性學員學習動機暨學習滿意度調查研究**。國立臺灣師範大學社會教育學系碩士論文，未出版，臺北市。

- 沈珮文(2001)。**宜蘭縣國中生父母管教態度、英語焦慮與英語學習動機之關係研究**。國立高雄師範大學教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 周文欽、歐滄和、許擇基、盧欽銘、金樹人、范德鑫(1995)。**心理與教育測驗**。台北：心理。
- 周淑儀(2000)。**國小教師性別角色刻板印象與兩性平等教育進修需求之研究**。國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 周若男(1993)。**參加第二專長訓練學員滿意度之研究**。國立台灣大學農業推廣學研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 馬芳婷(1988)。**社教機構短期研習班教師教學行為與學生學習滿意度之研究**。國立台灣師範大學社會教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 杜紹萍(1998)。**合作學習對成人英語學習成就、行為、及滿意度影響之實驗研究**。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 信世昌(2000)。**建立多元開放的外國語教育制度**。**社教雙月刊**，97，28-30。
- 紀紋薇(2005)。**雲林縣社區大學學員參與程度、學習滿意度對其繼續學習意願影響之研究**。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，未出版，嘉義市。
- 邱德懿(1987)。**兒童福利人員工作滿足及其相關因素之探討—以台北市托兒所教保人員為例**。中國文化大學兒童福利研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 陳向明(2004)。**教師如何作質的研究**。台北：洪葉。
- 陳怡華(1999)。**我國國民中學補習學校學生學習參與障礙及其因應策略之研究—以台北縣為例**。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 陳志鵬(2001)。**推行全民學英語**。**社教資料雜誌**，273，6-10。
- 陳靖治(1988)。**台灣省高級補校辦理第二專長教育自評成效之研究**。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 陳李綢(1983)。**大專男女生自我統整程度與職業選擇**。**教育心裡學報**，16，89-98。
- 陳惠珍(2003)。**潛藏的危機~兒童遊戲場所的安全性**。**教師之友**，44，52-59。
- 陳秀慧(1984)。**高中學生英文學習態度與方法之研究**。台灣師範大學教育研究所碩士論文，未出版，台北市。

- 陳國恩 (1997)。空中大學學生學習風格與學習滿意、學習成就關係之研究。國立台灣師範大學社會教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 陳秋麗 (2005)。國中生英語學習動機、學習滿意度與學習成就之相關研究—以雲林縣為例。雲林科技大學技術及職業教育研究所碩士班碩士論文，未出版，雲林縣。
- 陳景堂 (1997)。統計分析：SPSS for Windows 入門與應用。台北：儒林。
- 蔡良文 (2003)。人事行政學—論現行考銓制度。台北：五南。
- 蔡明鈺 (1991)。老人教育學員學習滿意度及相關因素之研究。東吳大學社會研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 徐玉婷 (2004)。國中生英語焦慮、英語學習滿意度與英語學習策略之相關研究。國立成功大學教育研究所碩士論文，未出版，台南市。
- 徐秀珍 (1998)。遷台後最大的教育改革工程登場。今日週刊，104，46-49。
- 唐璽惠 (1988)。高中英語學習滿意度態度、師生互動、親子關係與英語科成就之相關研究。高雄師院教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 郭生玉 (1995)。心理與教育測驗。台北：精華。
- 郭靜晃 (1994)。心理學。台北：揚智。
- 施嬭娟 (1984)。志願服務人員工作動機與工作滿足之研究。東海大學社會學研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 溫世頌 (1992)。教育心理學。台北：三民。
- 賈馥茗、梁志宏、陳如山、林月琴、黃恆、侯志欽、簡仁育 (1995)。教育心理學。台北：國立空中大學。
- 張子樟 (2002)。大學生英語能力衰退關鍵在於學習意願和努力程度。國語日報，91年3月11日，第十三版。
- 張玉茹 (1997)。國民中學學生英語學習滿意度、英語學習策略與英語學習成就相關之研究。國立高雄師範大學教育學系碩士論文，未出版，高雄市。
- 張明麗 (1996)。幼教人員參加在職進修學習滿意度之研究。花蓮師院學報，6，273-319。
- 張春興、林清山 (1987)。教育心理學。台北：文景。
- 張春興、林春山 (1989)。教育心理學。台北：張老師出版社。
- 張春興 (1991)。教育心理學—三化取向的理論與實踐。台北：東華。

- 張春興（1992）。**教育心理學**。台北：東華。
- 張春興（1994）。**現代心理學**。台北：東華。
- 張春興（1997）。**張氏心理學辭典**。台北：東華。
- 張梅雨（1985）。**成人學習外語之探討**。政治作戰學院外國語言研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 張嘉文（1993）。**鄉村地區老人學習滿意度及其相關因素之研究**。國立台灣大學農業推廣學研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 張瓊瑩（1994）。**成人學習活動參與者、非參與者在參與障礙、教育態度之比較研究：以國立空中大學為例**。國立政治大學教育研究所博士論文，未出版，台北市。
- 黃臺生（1994）。**台灣省縣轄市公所公務人員工作滿足之研究**。國立政治大學公共行政研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 黃玉湘（2001）。**我國社區大學學員學習動機與學習滿意度之研究**。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，未出版，嘉義市。
- 黃富順（1985）。**成人的學習滿意度-成人參與繼續教育動取向之探討**。高雄：復文。
- 黃富順（1989）。**成人心理與學習**。台北：師大書苑。
- 黃富順（1992）。**成人的學習滿意度**。高雄市：復文。
- 黃富順（1996）。增強成人學習者的學習滿意度。**成人教育**，34，7。
- 黃富順（1997a）。增進成人學習者的學習滿意度。**成人教育雙月刊**，34，2-8。
- 黃富順（1997b）。**成人心理與學習**。台北：師大書苑。
- 黃富順（1998）。**學習社會理念的發展、意義、特性與實施**。台北：師大書苑。
- 黃富順（1999）。**成人教學中的師生互動及教學原則**。載於中華民國成人教育學會主編，**有效的成人教學**，台北：師大書苑。
- 黃富順（2002）。**成人學習**。台北：五南。
- 黃自來（1987）。**滿意度、教材、教法與管理—從教育心理學談英語教學**。台北：文鶴。
- 黃自來（1993）。**英語教學拓新與深化**。台北：文鶴。
- 黃玉幸（1995）。**家庭主婦參與非正規成人教育的滿意度與成效之研究**。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。

- 黃明月 (1985)。成人參與教育活動滿意度之研究。國立台灣師範大學社會教育學系社會教育學刊，14，165-179。
- 黃益松 (2001)。在職進修部學生學習動機、學習滿意度與學習後行為關係之研究。中華大學工業工程與管理研究所碩士論文，未出版，新竹市。
- 教育部 (1998a)。邁向學習社會白皮書。台北：教育部。
- 教育部 (1998b)。教育改革行動方案。台北：教育部。
- 教育部中教司 (1992)。我國中小學教師在職進修意願研究。台北：教育部。
- 教育部高等教育司 (2000)。八十九學年度大學校院一覽表。台北：教育部。
- 楊淑晴 (1991)。高中學生學習策略、學習類型與英文性向之相關研究。台灣師範大學教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 鄭田 (1995)。交通部電信訓練所學員覺察之學習滿意度調查研究。國立交通大學管理科學研究所碩士論文，未出版，新竹市。
- 謝中能 (1999)。由「節日之旅」看學習滿意度與教學活動之設計。英語教學，23，4，36-42。
- 鍾思嘉、汪敏慧 (1999)。談英文科學習輔導之策略—以專科學生為例。學生輔導雙月刊，64，5-13。
- 財團法人語言訓練測驗中心 (2002)。財團法人語言訓練測驗中心沿革。2006年4月16日。取自：<http://www.lttc.edu.tw>
- 教育部 (2003)。國民中小學九年一貫課程綱要。2006年4月19日。取自：http://www.edu.tw/EDU_WEB/EDU_MGT/EJE/EDU5147002/9CC/9CC.html
- 考試院 (2006)。統計資訊，銓敘統計，序號 b017。日期：2006年5月12日。取自：<http://www.exam.gov.tw/stadoc/53.xls>
- 謝耀宗 (2002)。成人參與英語學習滿意度之研究。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 魏銀河 (2003)。台南市社區大學學員學習滿意度及其相關因素之研究。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，未出版，嘉義市。
- 葉鈴鮮 (1990)。民營機構員工參加教育訓練之動機，滿意程度及受訓後自我評估之研究。東海大學企業管理研究所碩士論文，未出版，台中市。

- 廖志昇（2004）。**研究生學習動機與學習滿意度關係之研究—以師院在職進修碩士班為例**。
國立屏東師範大學國民教育研究所碩士論文，未出版，屏東市。
- 熊鈍生（1995）。**辭海續編**。台北：台灣中華。
- 簡君怡（2004）。**學生之英語學習動機及其對英文老師特質觀感之研究**。淡江大學英文學系
碩士論文，未出版，台北市。
- 黎瓊麗（2004）。**國小學童英語學習動機、學習策略與學習成就之相關性研究：以屏東地區
國小為例**。國立屏東師範學院教育行政研究所碩士論文，未出版，屏東市。
- 蓋浙生（1979）。**教育經濟學研究**，台北：教育部計畫小組。



二、外文部分

- Aclan, Z., & Lindholm, K. J. (1993). *Relationships among psycho-social Factors and academic achievement in bilingual Hispanic and Anglo students*. The annual meeting of the American Educational Research Association. (ERIC Document Reproduction Service No. ED360845)
- Alderfer, C. P. (1972). *Existence, Relatedness, and Growth*. New York: Free Press.
- Atkison, J. W. (1964). *An introduction to motivation*. Princeton, N. J. : Van Nostrand.
- Bandura, A. (1977). Self-Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Bandura, A. (1991). *Self-regulation of motivation through anticipatory and self-reactive mechanisms*. Lincoln, University of Nebraska Press.
- Boshier, R. (1971). Education participation and dropout: A theory model. *Adult Education*, 23(4), 255-282.
- Brookover, W. B., & Lezotte, L. W. (1979). *Change in school characteristics with change in student achievement*. MA: East Lansin.
- Brown, H. D. (1994). *Teaching by principles: An interactive approach to language pedagogy*. London: Prentice-Hall Inc.
- Burgess, P. (1971). Research for adult participation in group educational activities. *Adult Education*, 22(1), 3-29.
- Dickinson, L. (1995). Autonomy and motivation: A literature review. *System*, 23, 165-174.
- Domer, D. E., Carswell, J. W., & Spreckelmeyer, K. F. (1983). *Understanding Educational Satisfaction*. Unpublished doctoral dissertation, State University of Kansas, Architecture, Kansas.
- Earl, S. W., & Denis, Childs. (1986). *Images and Options in the Language Classroom*, Cambridge University Press.
- England, L. T. (1984). *The role of motivation and language use in learning English as a second language in adult learners*. London: Crime Research Centre.
- Gruneberg, M. & Sykes, R. (1984). Students' attitudes to their experience of school language teaching. *Language Learning Journal*, 9, 12-13.
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York: Wiley.

- Herzberg, F., Mausner, B., Peterson, R. O., & Capwell, D. F. (1959). *Job attitudes: Review of research and opinion*. Pittsburgh Penn: Psychological Services.
- Houle, C. O. (1961). *The inquiring mind*. Madison: University of Wisconsin Press.
- Huerta, T. (1979). Motivation in secondary school. *English Teaching Forum*, 17(3), 13-15.
- Lai, Po-Yung. (1984). *Motivation factors in teaching English as a Foreign language: Principles of motivation, and its application to classroom*. Taiwan: Author.
- Locke, E. A. (1969). "What is job satisfaction ?". *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 4, 309-336.
- Luo, Lu. (1999) . "Work Motivation, Job Stress and Employees' Well - being". *Journal of Applied Management Studie* , 8(1), 61-72.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.
- McClelland, D. C. (1955). *Some social consequences of achievement motivation*. In M. R. Jones (ed.)(PP. 41-64). Nebraska symposium on motivation. Liscoln: University of Nebraska Press.
- Moos, R. H. (1976). *The human context: Environmental determinants of behavior*. New York: Wiley.
- Murry, H. A. (1938). *Explorations in Personality*. New York: Oxford University Press.
- Pavlov, I. P. (1927). *Conditioned reflexes* (G. V. Anrep, Trans.). London: Oxford Univ. Press.
- Sheffield, S. B. (1964). *The orientations of adult continuing learners*. In Soloman D. (ed.) (PP. 1-22) *The continuing learner*, Chicago: Center for the Study of Liberal Education for Adult.
- Skinner, B. F. (1953). "*Science and human behavior*". New York: The Free Press.
- Thorndike, E. (1917). Reading as reasoning: A study of mistakes in paragraph reading. *Reading Research Quarterly*, 6(4), 425-434.
- Walberg, H. J. (1968). Structural and affective aspects of classroom climate. *Psychology in the Schools*, 5(3), 247-253.
- Weiner, B. A. (1979). Theory of motivation for some classroom experiences. *Journal of Education Psychology*, 17, 3-25.
- Wilhelm, K. H. (1995). *Identification of LL (language learning) background variables Associated with university IEP success*. Paper presented at the meeting of the annual conference of the American association for applied linguistics, San Diego, CA.

附錄

附錄一 專家效度請託信函

附錄一~01

何教授俊青道鑒：

本人指導之研究生朱永照君，目前進修於國立台東大學在職進修專班教育研究所，擬以「參與英語研習公務人員學習動機與滿意度之相關因素研究」為題，撰寫碩士論文。

素仰先生學驗俱佳，尤富教育熱忱，是以特奉上「參與英語研習公務人員學習動機與滿意度之相關因素研究」問卷乙份，懇請就該問卷內容惠賜卓見，俾供建立專家效度之參考。

您的協助將有助於我國提升公務人員英語能力之有意義研究。煩勞之處，至深感紉。此奉懇，並頌時祺

國立台東大學教育學系

指導教授：蔡東鐘博士

敬啟

95年 12月19日

附錄一~02

溫教授宏悅道鑒：

本人指導之研究生朱永照君，目前進修於國立台東大學在職進修專班教育研究所，擬以「參與英語研習公務人員學習動機與滿意度之相關因素研究」為題，撰寫碩士論文。

素仰先生學驗俱佳，尤富教育熱忱，是以特奉上「參與英語研習公務人員學習動機與滿意度之相關因素研究」問卷乙份，懇請就該問卷內容惠賜卓見，俾供建立專家效度之參考。

您的協助將有助於我國提升公務人員英語能力之有意義研究。煩勞之處，至深感紓。崙此奉懇，並頌時祺

國立台東大學教育學系

指導教授：蔡東鐘博士

敬啟

95年 12月19日

附錄一~03

蔡教授東鐘道鑒：

本人指導之研究生朱永照君，目前進修於國立台東大學在職進修專班教育研究所，擬以「參與英語研習公務人員學習動機與滿意度之相關因素研究」為題，撰寫碩士論文。

素仰先生學驗俱佳，尤富教育熱忱，是以特奉上「參與英語研習公務人員學習動機與滿意度之相關因素研究」問卷乙份，懇請就該問卷內容惠賜卓見，俾供建立專家效度之參考。

您的協助將有助於我國提升公務人員英語能力之有意義研究。煩勞之處，至深感紉。崙此奉懇，並頌時祺

國立台東大學教育學系

指導教授：蔡東鐘博士

敬啟

95年 12月19日

附錄一~04

廖教授本裕道鑒：

本人指導之研究生朱永照君，目前進修於國立台東大學在職進修專班教育研究所，擬以「參與英語研習公務人員學習動機與滿意度之相關因素研究」為題，撰寫碩士論文。

素仰先生學驗俱佳，尤富教育熱忱，是以特奉上「參與英語研習公務人員學習動機與滿意度之相關因素研究」問卷乙份，懇請就該問卷內容惠賜卓見，俾供建立專家效度之參考。

您的協助將有助於我國提升公務人員英語能力之有意義研究。煩勞之處，至深感紓。崙此奉懇，並頌時祺

國立台東大學教育學系

指導教授：蔡東鐘博士

敬啟

95年 12月19日

附錄一~05

林主任聰男道鑒：

本人指導之研究生朱永照君，目前進修於國立台東大學在職進修專班教育研究所，擬以「參與英語研習公務人員學習動機與滿意度之相關因素研究」為題，撰寫碩士論文。

素仰先生學驗俱佳，尤富教育熱忱，是以特奉上「參與英語研習公務人員學習動機與滿意度之相關因素研究」問卷乙份，懇請就該問卷內容惠賜卓見，俾供建立專家效度之參考。

您的協助將有助於我國提升公務人員英語能力之有意義研究。煩勞之處，至深感紉。崙此奉懇，並頌時祺

國立台東大學教育學系

指導教授：蔡東鐘博士

敬啟

95年 12月19日

附錄二 專家效度用問卷

敬愛的教育、管理先進您好：

這是一份探討參與英語研習公務人員學習動機與滿意度之相關因素研究問卷，施測對象為北高及花東四縣（市）政府參加英語研習班之公務人員。為建立研究之專家效度，請您就問卷內容中動機六層面向與學習滿意度六層面之問題，惠示卓見。謝謝您的指導與協助。

此 順頌

佳祺

國立台東大學教育學系
指導教授：蔡東鐘博士
研究生：朱永照敬啟

【填寫說明】

- 一、本調查量表旨在瞭解公務人員參加英語學習動機與學習滿意度情形，其資料來源係取自England L. T. (1984)所編製之「動機與語言價值量表」、張玉茹(1997)所編製之「國中學生英語學習動機與滿意度量表」及謝耀宗(2002)所編製之「成人參與英語學習動機與滿意度調查問卷」加以編修綜合歸納整理而得。
- 二、評定時敬請按下述方式惠予填註：
 - (一) 請逐一評判每一進修理由是否適合放置於所分配的大項中。如您認為適合放在該類別中請在「適合」欄下劃「✓」；如不適合則在「不適合」欄下劃「✓」；如認為應移至其他大項，則請指示應移至哪一類別，並請填出該類別號碼。
 - (二) 如某項理由文句不順或語意不清，或須另作修正，懇請費神惠予斧正。
 - (三) 如您認為在每一大項中，尚須增加其它敘述句，敦請惠予提示。

第一部分：您的基本資料

填答說明：請在適當答案前的「」內打「✓」。

一、性別：①男 ②女

二、年齡：①25歲以下 ②26-35歲 ③36-45歲 ④46-55歲
⑤56歲以上

三、婚姻狀況：①已婚 ②未婚

四、最高學歷：①高中職畢業 ②專科畢業 ③大學畢業(學院)
④研究所以上畢業(含40學分班結業) ⑤其他 _____

五、服務地區：①台東 ②花蓮 ③高雄 ④台北

六、今年參加機關舉辦英語相關研習班，屬於：

①英檢班(初級) ②英檢班(中級) ③英語會話班
(基礎) ④英語會話班(進階) ⑤其他 _____

第二部分：參與英語研習公務人員學習動機取向量表

下列問題是請您回答參加英語研習的動機、原因或理由，

請您依您實際狀況✓選各題的符合程度，每一題都要作答。

此題合適性及位置適切

請直接符合之數字上打✓，謝謝您！

合 不適 應第
適 適 移至
幾
類
？

- | | | | |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 我對英語系國家的文化有興趣，所以想學英語。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 我覺得英語是世界上重要的語言，所以想學英語。---- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 我想能說更多種的語言，所以想學英語。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 英語是我的興趣，所以想學英語。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 我愛看英語電影，希望聽懂其語言，所以想學英語。-- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 我喜歡英語歌曲，想要了解歌詞意義，所以想學英語。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 我喜歡聽英語廣播，希望多聽懂一些，所以想學英語。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 我喜歡閱讀英語刊物，希望多看懂一些，所以想學英語。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 我想自我挑戰和自我學習，所以想學英語。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 英語是獲取其他資訊或知識的工具，所以想學英語。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 我想擴展視野，跟上時代的腳步，所以想學英語。--- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 我想與家人同步成長，所以想學英語。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 我想活到老學到老，終身學習，所以想學英語。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14 我想以英語與外國人互動，所以想學英語。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15 我想多交一些外國朋友，所以想學英語。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

	合 適	不 合 適	第 幾 類 應 移 至 ? ?
16 具英語溝通能力，容易取得社會認同，所以想學英語。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17 能流利使用英語，社會地位會提高，所以想學英語。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18 親朋好友期望我是英語流利的一份子，所以想學英語。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19 我想作為小孩學習英語的榜樣，所以想學英語。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20 我想增進親子關係，和子女一起學英語。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21 周遭的人英語能力很好，自己不學不行。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22 周遭的人都在學英語，自己不學不行。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23 我想再次體驗當學生的樂趣，所以想學英語。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24 我想有效利用閒暇，充實休閒生活。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25 出國旅行時，可以派上用場，所以想學英語。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26 我想前往國外繼續進修，需要先學會英語。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27 將來有機會移居國外時，英語是生活上基本能力。---	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28 我想增加個人在職場上的競爭優勢，所以想學英語。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29 我希望在工作上能有更傑出的表現，所以想學英語。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30 我想轉換工作，必需培養第二專長，所以想學英語。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31 我想爭取一個必須具備英語能力資格的職位。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32 學習英語有助於我未來的職業發展。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33 學好英語可以使我提高陞遷資格條件。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34 我目前服務的機關，希望我們通過英語能力檢定考試。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部分：參與英語研習公務人員學習滿意度取向量表

下列問題是請您回答參與英語研習的學習滿意度感受，請

您依您實際狀況✓選各題的符合程度，每一題都要作答。

**此題合適性及位
置適切**

請直接符合之數字上打✓，謝謝您！

合 不適 應第
適 適 移幾
 至 類
 ?

- | | | | |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 教師的英語專業非常好。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 教師的教學態度積極。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 教師能預先準備，講解清晰。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 教師的表達能力良好。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 教師的上課方式適合我。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 教師的教學進度快慢適中。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 整體而言，我對教師教學感到滿意。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 課程內容適合我的程度。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 課程內容很實用。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 課程內容豐富、充實。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 課程內容清晰易懂。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 整體而言，我對進修課程內容感到滿意。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 我認識其他喜愛英語的朋友，擴展了我的人際關係。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14 我和其他學員相處融洽。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15 班上同學能相互切磋研討。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16 整體而言，我滿意學習時的人際關係。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

	合 適	不 合 適	應 移 至 第 幾 類 ？
17 英語課能帶給我樂趣。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18 英語課能提高我的英語興趣。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19 英語課能提高我對英語的自信心。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20 英語課能滿足我的求知慾望。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21 英語課能滿足我的自我成長慾望。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22 英語課能滿足我年輕時想學好英語的夢想。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23 英語課的學習對我很實用。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24 整體而言，我滿意學習成果。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25 我對上課時間的安排感到滿意。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26 舉辦單位對上課時數的安排，我很滿意。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27 舉辦單位的人員能提供我所需的相關諮詢。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28 舉辦單位的人員態度親切、誠懇。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29 整體而言，我對舉辦單位行政服務感到滿意。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30 我對上課地點安排感到滿意。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31 我對教室空間大小感到滿意。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32 我對教室舒適情形感到滿意。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33 我對教學設備感到滿意。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34 整體而言，我對學習環境感到滿意。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問卷結束

綜合意見【草稿】

您的綜合意見：



請簽名

謝謝您的指導！

附錄三 預試問卷

參與英語研習公務人員學習動機與滿意度之相關因素研究（預試）調查問卷

敬愛的公務先進，您好：

這是一份探討參與英語研習公務人員學習動機與滿意度之相關因素研究（預試）問卷，施測對象為台北、高雄及花蓮、台東四縣（市）地區參加英語研習班之公務人員。這幾年政府大力推動提升公務人員英語能力，但公務人員參與英語學習者動機與學習滿意度情形缺乏相關研究，希望藉由您的卓見，能讓本研究在信度與效度上達到水準。

本（預試）問卷採不記名方式填答，您所惠示的資料絕對保密，且只供本學術研究之用，請您放心真實作答。非常感謝您的協助與寶貴意見。謝謝！

肅此 敬頌

佳祺

國立台東大學教育學系

指導教授：蔡東鐘博士

研究生：朱永照敬啟

民國 95 年 10 月 26 日

第一部分：您的基本資料

填答說明：請在適當答案前的「」內打「」。

一、性別：①男 ②女

二、年齡：①25歲以下 ②26-35歲 ③36-45歲 ④46-55歲
⑤56歲以上

三、婚姻狀況：①已婚 ②未婚

四、最高學歷：①高中職畢業 ②專科畢業 ③大學畢業(學院)
④研究所以上畢業(含40學分班結業) ⑤其他 _____

五、服務地區：①台東 ②花蓮 ③高雄 ④台北

六、今年參加機關舉辦英語相關研習班，屬於：

①英檢班(初級) ②英檢班(中級) ③英語會話班
(基礎) ④英語會話班(進階) ⑤其他 _____

第二部分：參與英語研習公務人員學習動機量表（預試）

下列問題是請您回答參加英語研習的動機、原因或理由，

請您依您實際狀況✓選各題的符合程度，每一題都要作答。

您的感受程度

請直接符合之數字上打✓，謝謝您！

	非常 符合	符合	無 意見	不 符合	非常 不符合
1 我對英語系國家的文化有興趣，所以想學英語。-----	<input type="checkbox"/>				
2 我覺得英語是世界上重要的語言，所以想學英語。----	<input type="checkbox"/>				
3 我想能說更多種的語言，所以想學英語。-----	<input type="checkbox"/>				
4 英語是我的興趣，所以想學英語。-----	<input type="checkbox"/>				
5 我愛看英語電影，希望聽懂其語言，所以想學英語。--	<input type="checkbox"/>				
6 我喜歡英語歌曲，想要了解歌詞意義，所以想學英語。	<input type="checkbox"/>				
7 我喜歡聽英語廣播，希望多聽懂一些，所以想學英語。	<input type="checkbox"/>				
8 我喜歡閱讀英語刊物，希望多看懂一些，所以想學英語。	<input type="checkbox"/>				
9 我想自我挑戰和自我學習，所以想學英語。-----	<input type="checkbox"/>				
10. 英語是獲取其他資訊或知識的工具，所以想學英語。	<input type="checkbox"/>				
11. 我想擴展視野，跟上時代的腳步，所以想學英語。---	<input type="checkbox"/>				
12 我想與家人同步成長，所以想學英語。-----	<input type="checkbox"/>				
13 我想活到老學到老，終身學習，所以想學英語。-----	<input type="checkbox"/>				
14 我想以英語與外國人互動，所以想學英語。-----	<input type="checkbox"/>				
15 我想多交一些外國朋友，所以想學英語。-----	<input type="checkbox"/>				

	非常 符合	符合	無 意見	不 符合	非常 不 符合
16 具英語溝通能力，容易取得社會認同，所以想學英語。	<input type="checkbox"/>				
17 能流利使用英語，社會地位會提高，所以想學英語。	<input type="checkbox"/>				
18 親朋好友期望我是英語流利的一份子，所以想學英語。	<input type="checkbox"/>				
19 我想作為小孩學習英語的榜樣，所以想學英語。-----	<input type="checkbox"/>				
20 我想增進親子關係，和子女一起學英語。-----	<input type="checkbox"/>				
21 周遭的人英語能力很好，自己不學不行。-----	<input type="checkbox"/>				
22 周遭的人都在學英語，自己不學不行。-----	<input type="checkbox"/>				
23 我想再次體驗當學生的樂趣，所以想學英語。-----	<input type="checkbox"/>				
24 我想有效利用閒暇，充實休閒生活。-----	<input type="checkbox"/>				
25 出國旅行時，可以派上用場，所以想學英語。-----	<input type="checkbox"/>				
26 我想前往國外繼續進修，需要先學會英語。-----	<input type="checkbox"/>				
27 將來有機會移居國外時，英語是生活上基本能力。---	<input type="checkbox"/>				
28 我想增加個人在職場上的競爭優勢，所以想學英語。	<input type="checkbox"/>				
29 我希望在工作上能有更傑出的表現，所以想學英語。	<input type="checkbox"/>				
30 我想轉換工作，必需培養第二專長，所以想學英語。	<input type="checkbox"/>				
31 我想爭取一個必須具備英語能力資格的職位。-----	<input type="checkbox"/>				
32 學習英語有助於我未來的職業發展。-----	<input type="checkbox"/>				
33 學好英語可以使我提高陞遷資格條件。-----	<input type="checkbox"/>				
34 我目前服務的機關，希望我們通過英語能力檢定考試。	<input type="checkbox"/>				

第三部分：參與英語研習公務人員學習滿意度取向量表（預試）

下列問題是請您回答參加英語研習的學習滿意度感受，請

您依您實際狀況✓選各題的符合程度，每一題都要作答。

	您的感受程度				
	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
1 教師的英語專業非常好。-----	<input type="checkbox"/>				
2. 教師的教學態度積極。-----	<input type="checkbox"/>				
3 教師能預先準備，講解清晰。-----	<input type="checkbox"/>				
4 教師的表達能力良好。-----	<input type="checkbox"/>				
5 教師的上課方式適合我。-----	<input type="checkbox"/>				
6 教師的教學進度快慢適中。-----	<input type="checkbox"/>				
7 整體而言，我對教師教學感到滿意。-----	<input type="checkbox"/>				
8 課程內容適合我的程度。-----	<input type="checkbox"/>				
9 課程內容很實用。-----	<input type="checkbox"/>				
10 課程內容豐富、充實。-----	<input type="checkbox"/>				
11 課程內容清晰易懂。-----	<input type="checkbox"/>				
12 整體而言，我對進修課程內容感到滿意。-----	<input type="checkbox"/>				
13 我認識其他喜愛英語的朋友，擴展了我的人際關係。	<input type="checkbox"/>				
14 我和其他學員相處融洽。-----	<input type="checkbox"/>				
15 班上同學能相互切磋研討。-----	<input type="checkbox"/>				
16 整體而言，我滿意學習時的人際關係。-----	<input type="checkbox"/>				

請直接符合之數字上打✓，謝謝您！

	非常 滿意	滿意	無意見	不滿意	非常 不滿意
17 英語課能帶給我樂趣。-----	<input type="checkbox"/>				
18 英語課能提高我的英語興趣。-----	<input type="checkbox"/>				
19 英語課能提高我對英語的自信心。-----	<input type="checkbox"/>				
20 英語課能滿足我的求知慾望。-----	<input type="checkbox"/>				
21 英語課能滿足我的自我成長慾望。-----	<input type="checkbox"/>				
22 英語課能滿足我年輕時想學好英語的夢想。-----	<input type="checkbox"/>				
23 英語課的學習對我很實用。-----	<input type="checkbox"/>				
24 整體而言，我滿意學習成果。-----	<input type="checkbox"/>				
25 我對上課時間的安排感到滿意。-----	<input type="checkbox"/>				
26 舉辦單位對上課時數的安排，我很滿意。-----	<input type="checkbox"/>				
27 舉辦單位的人員能提供我所需的相關諮詢。-----	<input type="checkbox"/>				
28 舉辦單位的人員態度親切、誠懇。-----	<input type="checkbox"/>				
29 整體而言，我對舉辦單位行政服務感到滿意。-----	<input type="checkbox"/>				
30 我對上課地點安排感到滿意。-----	<input type="checkbox"/>				
31 我對教室空間大小感到滿意。-----	<input type="checkbox"/>				
32 我對教室舒適情形感到滿意。-----	<input type="checkbox"/>				
33 我對教學設備感到滿意。-----	<input type="checkbox"/>				
34 整體而言，我對學習環境感到滿意。-----	<input type="checkbox"/>				

問卷結束！謝謝您的填答！

附錄四 正式問卷

參與英語研習公務人員學習動機與滿意度之相關因素研究調查問卷

敬愛的公務先進，您好：

這是一份探討參與英語研習公務人員學習動機與滿意度之相關因素研究（預試）問卷，施測對象為台北、高雄及花蓮、台東四縣（市）地區參加英語研習班之公務人員。這幾年政府大力推動提升公務人員英語能力，但公務人員參與英語學習者動機與學習滿意度情形缺乏相關研究，希望藉由您的卓見，能讓本研究在信度與效度上達到水準。

本（預試）問卷採不記名方式填答，您所惠示的資料絕對保密，且只供本學術研究之用，請您放心真實作答。非常感謝您的協助與寶貴意見。謝謝！

肅此 敬頌

佳祺

國立台東大學教育學系

指導教授：蔡東鐘博士

研究生：朱永照敬啟

民國 96 年 1 月 26 日

第一部分：您的基本資料

填答說明：請在適當答案前的「」內打「」。

一、性別：①男 ②女

二、年齡：①25歲以下 ②26-35歲 ③36-45歲 ④46-55歲
⑤56歲以上

三、婚姻狀況：①已婚 ②未婚

四、最高學歷：①高中職畢業 ②專科畢業 ③大學畢業(學院)
④研究所以上畢業(含40學分班結業) ⑤其他 _____

五、服務地區：①台東 ②花蓮 ③高雄 ④台北

六、今年參加機關舉辦英語相關研習班，屬於：

①英檢班(初級) ②英檢班(中級) ③英語會話班
(基礎) ④英語會話班(進階) ⑤其他 _____

第二部分：公務人員參加英語學習之動機取向量表

下列問題是請您回答參加英語學習的動機、原因或理由，

請您依您實際狀況✓選各題的符合程度，每一題都要作答。

您的感受程度

請直接符合之數字上打✓，謝謝您！

	非常 符合	符合	無 意見	不 符合	非常 不符合
1 我對英語系國家的文化有興趣，所以想學英語。-----	<input type="checkbox"/>				
2 我覺得英語是世界上重要的語言，所以想學英語。----	<input type="checkbox"/>				
3 我想能說更多種的語言，所以想學英語。-----	<input type="checkbox"/>				
4 英語是我的興趣，所以想學英語。-----	<input type="checkbox"/>				
5 我愛看英語電影，希望聽懂其語言，所以想學英語。--	<input type="checkbox"/>				
6 我喜歡英語歌曲，想要了解歌詞意義，所以想學英語。	<input type="checkbox"/>				
7 我喜歡聽英語廣播，希望多聽懂一些，所以想學英語。	<input type="checkbox"/>				
8 我喜歡閱讀英語刊物，希望多看懂一些，所以想學英語。	<input type="checkbox"/>				
9 我想自我挑戰和自我學習，所以想學英語。-----	<input type="checkbox"/>				
10. 英語是獲取其他資訊或知識的工具，所以想學英語。	<input type="checkbox"/>				
11. 我想擴展視野，跟上時代的腳步，所以想學英語。---	<input type="checkbox"/>				
12 我想與家人同步成長，所以想學英語。-----	<input type="checkbox"/>				
13 我想活到老學到老，終身學習，所以想學英語。-----	<input type="checkbox"/>				
14 我想以英語與外國人互動，所以想學英語。-----	<input type="checkbox"/>				
15 我想多交一些外國朋友，所以想學英語。-----	<input type="checkbox"/>				

	非常 符合	符合	無 意見	不 符合	非常 不符合
16 具英語溝通能力，容易取得社會認同，所以想學英語。	<input type="checkbox"/>				
17 能流利使用英語，社會地位會提高，所以想學英語。	<input type="checkbox"/>				
18 親朋好友期望我是英語流利的一份子，所以想學英語。	<input type="checkbox"/>				
19 我想作為小孩學習英語的榜樣，所以想學英語。-----	<input type="checkbox"/>				
20 我想增進親子關係，和子女一起學英語。-----	<input type="checkbox"/>				
21 周遭的人英語能力很好，自己不學不行。-----	<input type="checkbox"/>				
22 周遭的人都在學英語，自己不學不行。-----	<input type="checkbox"/>				
23 我想再次體驗當學生的樂趣，所以想學英語。-----	<input type="checkbox"/>				
24 我想有效利用閒暇，充實休閒生活。-----	<input type="checkbox"/>				
25 出國旅行時，可以派上用場，所以想學英語。-----	<input type="checkbox"/>				
26 我想前往國外繼續進修，需要先學會英語。-----	<input type="checkbox"/>				
27 將來有機會移居國外時，英語是生活上基本能力。---	<input type="checkbox"/>				
28 我想增加個人在職場上的競爭優勢，所以想學英語。	<input type="checkbox"/>				
29 我希望在工作上能有更傑出的表現，所以想學英語。	<input type="checkbox"/>				
30 我想轉換工作，必需培養第二專長，所以想學英語。	<input type="checkbox"/>				
31 我想爭取一個必須具備英語能力資格的職位。-----	<input type="checkbox"/>				
32 學習英語有助於我未來的職業發展。-----	<input type="checkbox"/>				
33 學好英語可以使我提高陞遷資格條件。-----	<input type="checkbox"/>				
34 我目前服務的機關，希望我們通過英語能力檢定考試。	<input type="checkbox"/>				

第三部分：公務人員參加英語學習之滿意度取向量表

下列問題是請您回答參加英語研習的學習滿意度感受，請

您依您實際狀況✓選各題的符合程度，每一題都要作答。

	您的感受程度				
	非常 滿意	滿意	無意見	不滿意	非常 不滿意
1 教師的英語專業非常好。-----	<input type="checkbox"/>				
2. 教師的教學態度積極。-----	<input type="checkbox"/>				
3 教師能預先準備，講解清晰。-----	<input type="checkbox"/>				
4 教師的表達能力良好。-----	<input type="checkbox"/>				
5 教師的上課方式適合我。-----	<input type="checkbox"/>				
6 教師的教學進度快慢適中。-----	<input type="checkbox"/>				
7 整體而言，我對教師教學感到滿意。-----	<input type="checkbox"/>				
8 課程內容適合我的程度。-----	<input type="checkbox"/>				
9 課程內容很實用。-----	<input type="checkbox"/>				
10 課程內容豐富、充實。-----	<input type="checkbox"/>				
11 課程內容清晰易懂。-----	<input type="checkbox"/>				
12 整體而言，我對進修課程內容感到滿意。-----	<input type="checkbox"/>				
13 我認識其他喜愛英語的朋友，擴展了我的人際關係。	<input type="checkbox"/>				
14 我和其他學員相處融洽。-----	<input type="checkbox"/>				
15 班上同學能相互切磋研討。-----	<input type="checkbox"/>				
16 整體而言，我滿意學習時的人際關係。-----	<input type="checkbox"/>				

請直接符合之數字上打✓，謝謝您！

	非常 滿意	滿意	無 意 目	不 滿 意	非常 不 滿 意
17 英語課能帶給我樂趣。-----	<input type="checkbox"/>				
18 英語課能提高我的英語興趣。-----	<input type="checkbox"/>				
19 英語課能提高我對英語的自信心。-----	<input type="checkbox"/>				
20 英語課能滿足我的求知慾望。-----	<input type="checkbox"/>				
21 英語課能滿足我的自我成長慾望。-----	<input type="checkbox"/>				
22 英語課能滿足我年輕時想學好英語的夢想。-----	<input type="checkbox"/>				
23 英語課的學習對我很實用。-----	<input type="checkbox"/>				
24 整體而言，我滿意學習成果。-----	<input type="checkbox"/>				
25 我對上課時間的安排感到滿意。-----	<input type="checkbox"/>				
26 舉辦單位對上課時數的安排，我很滿意。-----	<input type="checkbox"/>				
27 舉辦單位的人員能提供我所需的相關諮詢。-----	<input type="checkbox"/>				
28 舉辦單位的人員態度親切、誠懇。-----	<input type="checkbox"/>				
29 整體而言，我對舉辦單位行政服務感到滿意。-----	<input type="checkbox"/>				
30 我對上課地點安排感到滿意。-----	<input type="checkbox"/>				
31 我對教室空間大小感到滿意。-----	<input type="checkbox"/>				
32 我對教室舒適情形感到滿意。-----	<input type="checkbox"/>				
33 我對教學設備感到滿意。-----	<input type="checkbox"/>				
34 整體而言，我對學習環境感到滿意。-----	<input type="checkbox"/>				

問卷結束！謝謝您的填答！