國立臺東大學教育學系
教育行政碩士在職專班
碩士論文

指導教授：王前龍　博士
陳宜樫　博士

非營利組織在職教育訓練對組織承諾意圖影響之研究：社會認知生涯理論的觀點

研究生：翁任賞 撰

中華民國一一三年一月

國立臺東大學
National Taitung University

國立臺東大學教育學系
教育行政碩士在職專班
碩士論文

非營利組織在職教育訓練對組織承諾意圖影響之研究：社會認知生涯理論的觀點

研 究 生：翁任賞　撰
指導教授：王前龍　博士
陳宜檉　博士
中 華 民 國一一三年一月

國立臺東大學
學位論文考試委員審定書

系所班：教育學系教育行政碩士在職專班

本班 翁任賞 君

所提之論文非營利組織在職教育訓練對組織承諾意圖影響之研究：社會認知生涯理論的觀點

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：

（學位考試委員會召集人）

（指導教授）

（指導教授）

論文類別（請勾選）：
■學位論文
□代替學位論文：
（□藝術類 □應用科技類 □體育運動類）
1.□專業實務報告
2.□技術報告
3.□作品(連同「書面報告」)
4.□成就證明(連同「書面報告」)

論文學位考試日期： 112 年 01 月 11 日

國立臺東大學

附註：本表一式二份(正本)經學位考試委員會簽名後，分別送交系所辦公室及註冊組存查。

附件二

國立臺東大學
學位論文網路公開授權書

重要事項說明：依著作權法第十五條第二項第三款規定，「依學位授予法撰寫之碩士、博士論文，著作人已取得學位者，推定著作人同意公開發表其著作」。本校圖書資訊館就紙本學位論文之閱覽服務依前開規定，採公開閱覽為原則。如論文涉及專利事項、機密或依法不得提供，需延後公開紙本論文者，請另行填寫本校「學位論文延後公開申請書」。(申請書得自本館網站下載)

本授權書所授權之 ■**學位論文** □**書面報告** □**技術報告** □**專業實務報告** 為本人在

國立臺東大學 教育學 系(所) 教育行政碩士在職專班 組 112 學年度

第 1 學期取得 (■**碩士** □**博士**) 學位之論文。

論文名稱：非營利組織在職教育訓練對組織承諾意圖影響之研究：社會認知生涯理論的觀點

本人上列依學位授予法取得學位之論文電子全文(含書目、摘要、圖檔、影音資料、附件等，以下同)，依著作權法非專屬、無償授權予下列授權使用單位，得因教育、科學及研究等非營利用途，不限期間與次數重製，並得將電子全文收錄於數位資料庫，透過自有或委託代管之伺服器、網路系統或網際網路向授權使用單位圖書館館內及館外之使用者公開傳輸，提供該使用者為非營利目的之檢索、閱覽、下載及列印。

授權使用單位	電子全文於網路公開時程
國立臺東大學	(依據 108 學年度第一學期第 3 次行政會議決議：研究生畢業論文延後公開上網時程，至多以三年為原則) ■**立即公開** □一年後公開 □二年後公開 □三年後公開
國家圖書館	■**立即公開** □一年後公開 □二年後公開 □三年後公開
	□不同意公開 (僅能查閱論文書目、摘要、參考文獻等資料)

本授權書所定授權，均為非專屬且非獨家授權之約定，本人仍得自行或授權任何第三人利用本著作。上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。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勾選，本人同意視同同意授權。**

學　　號：1710917　　(務必填寫)

研 究 生簽名：翁任賞　　(親筆正楷)

指導教授簽名：　　(親筆簽名)

日　　期：中華民國 113 年 1 月 18 日

本授權書(得自本校圖書資訊館網站下載)，請勿自行變更本授權書內容及格式，並以黑色字體撰寫後複印裝訂於審定書之次頁；授權書正本於畢業離校時，連同紙本論文一併繳交至圖書資訊館。

授權書版本：2022/01/13

致謝辭

光陰似箭，時間過的真的好快，就這樣過去了，想當初自己想要利用下班時間進修碩士，就這樣選了和自己較相關的系所，對於自己所要研究的方向仍然懵懂，儘管如此，還是把握住了許多美好的時光，享受了清新的空氣、優美的環境。

而這本論文能夠順利的完成，需要感謝的就是我的指導教授王前龍教授及陳宜檉教授，感謝在我迷茫時，能適時給予我建議，並提供了一定的彈性，讓我們能盡情在論文中揮灑汗水與淚水。另外也要感謝夏則智教授，給予我的建議與指導，讓我發現自己的盲點，也讓我的論文更臻於完美

在讀碩士的期間，雖然工作忙碌也要利用時間讀書，也很開心有同事的協助及陪伴，無論是在工作上的協助、深夜的聊天時光，感謝有你們互相鼓勵與打氣，也謝謝你們對我的包容與照顧，也很感謝我的同學健廷及教育行政碩士班夜間部的同學給我許多鼓勵，讓我在求學期間過得充實且有趣。

最感謝的還是一路上支持我的家人，鼓勵我再次的進修，讓我繼續進修的路途上很開心。同時，我也要感謝我的女友，支持我繼續進修，每晚陪伴我聊天、紓解心情，並願意犧牲自己的時間，因為有你們的支持，我才能順利完成我的學業。

最後的最後，我要感謝我自己，感謝自己堅持了下來，順利完成了論文，在每一個下班後的夜晚，絞盡腦汁思考、尋覓自己所需的各種文獻，在教授的督促下，我成功做到了！莫忘初衷！

翁任賞謹誌

113.1

非營利組織在職教育訓練對組織承諾意圖影響之研究：社會認知生涯理論的觀點

作者：翁任賞

國立臺東大學教育行政碩士在職專班

摘要

本研究試著融入社會認知生涯理論，期望瞭解應用該理論於非營利組織內所提供之在職教育訓練與組織承諾意圖之相互影響之關係，同時探討其非營利組織在職教育訓練之重要性、影響自我效能期望、結果期望、學習與趣、滿意度及組織承諾意圖之相互之關係，進行相關之研究。運用社會認知生涯理論為基礎，整合相關研究文獻，並進一步彙整歸納出工作經驗、學習經驗二項子構念代表之個人專業經驗二階因素構面，結合社會認知生涯理論發展研究模式，以分析非營利組織在職教育訓練對組織承諾意圖之間影響關係，同時也深入探討了在職教育訓練的滿意度情況與組織承諾意圖之間的重要性。研究結果顯示，非營利組織單位員工對於所提供之在職教育訓練滿意度並影響對於組織承諾是具有顯著正向影響。此外，社會認知生涯理論的結果期望核心構念對於組織承諾意圖亦存在顯著正向的影響關係。而在自我效能期望對於現階段非營利組織所提供之在職教育訓練或相關教育訓練福利上，是呈現出無相關的影響關係。期冀本研究之相關研究成果，對非營利組織在職教育訓練，以及未來對於組織承諾發展，能提供務實的參考建議與具潛力的研究貢獻並提供給非營利組織相關意見，並給予下一位研究者進行修正及再計畫。

關鍵詞：社會認知生涯理論、非營利組織、教育訓練、組織承諾

Exploring the Impact of On-Job Education and Training towards Organizational Commitment Intention in Non-Profit Organizations: An Perspective of Social Cognitive Career Theory

Jen-Shang WENG

Abstract

This study attempts to integrate Social Cognitive Career Theory to understand the mutual influence between in-service education and training within non-profit organizations and the intent of organizational commitment. Simultaneously, it explores the interrelationships among the importance of in-service education and training in non-profit organizations, impacting self-efficacy expectations, outcome expectations, learning and interest, satisfaction, and intent of organizational commitment. Utilizing Social Cognitive Career Theory as a foundation and integrating relevant literature, this research further consolidates and summarizes two sub-concepts representing individual professional experiences as second-order factor facets—namely, work experience and learning experience. It employs a research model developed based on the Social Cognitive Career Theory to analyze the impact relationship between in-service education and training in non-profit organizations and intent of organizational commitment. Additionally, it delves into the significance of satisfaction with in-service education and training regarding the intent of organizational commitment. The research findings demonstrate that the satisfaction of in-service education and training provided by non-profit organizational units significantly and positively influences organizational commitment among employees. Furthermore, the core concept of outcome expectations in Social Cognitive Career Theory also exhibits a significant positive impact on intent of organizational commitment. However, there appears to be no correlated impact relationship between self-efficacy expectations and the in-service education and training or related educational welfare provided by non-profit organizations at the current stage. It is anticipated that the outcomes of this study will offer pragmatic

reference recommendations and potential research contributions for the development of in-service education and training in non-profit organizations, as well as future considerations for organizational commitment. These findings aim to provide practical suggestions for non-profit organizations and offer insights for subsequent researchers for revisions and further planning.

Keywords: social cognitive career theory, non-profit organization, education and training, organizational commitment

國立臺東大學
National Taitung University

目次

摘要 i
Abstract ii
目次 iv
表次 v
圖次 vi
第一章 緒論 1
第一節 研究背景與動機 1
第二節 研究目的與待答問題 6
第三節 名詞釋義 7
第四節 研究範圍與限制 8
第二章 文獻探討 11
第一節 非營利組織 11
第二節 教育訓練 13
第三節 社會認知生涯理論 22
第四節 教育訓練滿意度 30
第五節 組織承諾及訓練成效 33
第三章 研究設計 39
第一節 研究架構 39
第二節 研究假說 40
第三節 研究工具與對象 44
第四節 資料處理與分析 47
第五節 研究程序 47
第四章 研究結果與討論 49
第一節 受試者樣本描述 49
第二節 描述性統計分析 52
第三節 測量模型檢定分析 56
第四節 研究假說與模式驗證 59
第五章 結論與建議 63
第一節 結論 63
第二節 建議 65
參考文獻 68
一、中文部分 68
二、英文部分 74
附錄一、本研究正式問卷

表次

表 1 教育、訓練、發展三者的比較 14
表 2 教育訓練的定義 16
表 3 自我效能相關因素研究結果彙整 26
表 4 Kirkpatrick 教育訓練成效評估四層次 34
表 5 研究各變項的操作型定義 44
表 6 各變項的操作型衡量問項 45
表 7 各變項的操作型衡量問項(續) 46
表 8 填答者基本資料及各項目資料分析表(N=280) 51
表 9 工作及學習經驗敘述統計分析 52
表 10 學習興趣及滿意度敘述統計分析 53
表 11 社會認知生涯理論敘述統計分析 54
表 12 組織承諾敘述統計分析 55
表 13 本研究主要構面敘述統計分析彙整表 56
表 14 研究模式變數之信度、效度整理表 57
表 15 研究模式變數之信度、效度整理表(續) 58
表 16 構面之相關係數與鑑別效度 59

National Taitung University

圖次

圖 1 Nadler 進修訓練之概念架構 14
圖 2 工作中與非工作中訓練方式 20
圖 3 人類行為三元交互模式 27
圖 4 自我效能模式圖 28
圖 5 本研究架構圖 39
圖 6 研究程序 48
圖 7 本研究 Smart PLS 路徑分析檢定圖 58

國立臺東大學 National Taitung University

第一章　緒論

本研究旨在運用社會認知生涯理論進行非營利組織在職教育訓練與承諾意圖影響之研究為主題，並以非營利組織（ Non-Profit Organization ）單位內的工作人員為研究對象。本章共分四節，分別是第一節：研究背景與動機。第二節：研究目的與待答問題。第三節：名詞釋義。第四節：本研究範圍與限制。分述如下：

第一節　研究背景與動機

在現今知識經濟高漲的社會時代當下，創造優勢的資產不再是過去所強調的實體資本，而是以「人」為主要所創造出來的技術、知識無形資產。許嘉雯（2019）認為「人」是組織中最大且最重要的資產之一，倘若不能持續加以培育，「人」將成為組織發展的包袱。因此，當組織處於現今全球化的時代、人力被視為是一項「重要資本」的背景下，持續而有效的教育訓練除能使員工快速地獲得知識、技能、達成組織目標外，更是支持著組織面對外在競爭、提升優勢及永續生存的關鍵。且因政府在社會福利的功能上較不佳，無法給予全面性的支持的社會福利政策之下，社會上各類型的非營利組織近年來大量興起。吳惠珍（2012）指出，非營利組織單位之目的多與社會服務以及公眾福祉相關而設立，服務的重要性是需要借助人力方可推進及達成，「人」是非營利組織任務之推動者，若沒有足夠的人力之下，其任務及其目標就很難推展與完成。林怡娟（2012）亦指出，非營利組織單位等社會福利團體是屬於人群服務工作，因此「人」在這樣的組織之中扮演相當重要且關鍵的角色，其不如營利事業組織可依循標準作業流程使例行性業務運作模式達成效率標準，而在非營利組織單位如果沒有足夠的專業人力的話，工作及目標就不容易去推進，更會影響到該單位所提供的服務品質，難以達成組織交代之使命及目標。

而非營利組織單位其招募新進員工是人力資本的其中之一項方法，但除此之外藉由員工教育訓練的模式和教育訓練的相關福利，例：補助學費等方式，來提昇及增加員工素質及能力、工作投入及組織承諾，對員工與組織而言才是永續性及長久性的投資，組織藉由員工教育訓練制度來增進員工的專業知識和技能、知識和態度，透過員工教育訓練評估開發其員工自我之潛能，使員工能與組織共同成長，為組織增加及提升其服務品質與有效增加員工個人素質。而一個單位或組織乃由許多在第一線的員工執行該單位或組織所給的使命或目標所組成，如同一臺機器需要倚賴許多小小零組件的結合與連結才能夠順利的操作並實行組織其使命及目標。相對的在人力資源的發展更是非營利組織未來的發展更為重要的目標之一，而組織可以透過員工教育訓練的執行及培訓來提昇及增加員工的個人能力及在工作上的專業能力。人力資本發展是透過員工教育訓練制度的實行與評估之後將人才管理與組織成長的一種步驟，這樣的步驟所帶來的附加價值可以推廣至個人、團隊、甚至人力資源系統之革新。所以，在員工教育訓練及人力資源之發展乃是關係著組織或單位是否能夠永續長久的生存之關鍵與動力(吳啟瑜，2002)。

隨著環境快速變遷，社會問題複雜且困難之情境下，非營利組織員工面臨多元且繁瑣的工作與需求，其工作者承載的壓力、責任以及危機更是瞬息萬變，因此，非營利組織應正視員工的培育和教育訓練議題，提供能夠解決問題所需之資源與教育訓練，讓員工面對及處理各種困境與問題時，能夠有跡可循，降低其壓力來源。同時非營利組織多數缺乏財務資源且人力不穩定，唯有將有限之財力、物力與人力資源成效極大化，才能使服務產生最大效益。此外，（陸宛蘋，2009）認為，若非營利組織能夠策略地規劃人力資源架構並落實於招募、員工教育訓練等管理實務，除了能夠維持員工對組織使命認同，持續其服務的熱忱外，更可展現組織績效，達成組織之使命及目標。

綜合前述得知，「人」為非營利組織的核心資源，策略性的人力資源管理規劃與教育訓練更是提升組織價值與達成組織使命之關鍵方法。研究者擔任非營利組織財團法人人安社會福利慈善事業基金會之員工，根據多年觀察發現，非營利

組織之營運之經費與募款情況可能會影響組織人力資源架構之規劃，因此要如何在快速變遷的環境之下，有效的妥善運用現有的資源，使員工擁有相對應之專業能力來因應與承擔龐大壓力與責任外，降低無效之員工教育訓練成本更是刻不容緩的任務，此也彰顯了探討非營利組織教育訓練辦理情形及滿意度與組織承諾之間相互影響之重要性。

非營利組織從早期以互助、扶弱為形式（羅龍雲，2008），至今發展成慈善工作、生態保護、公民參與及倡議活動、國際事務、發展與資源供給、勞工組織、社會福利工作、文化娛樂、醫療保健、教育與研究、宗教（ Salamon & Anheier, 1997 ）等多彩多姿的類型。這些各式各樣的非營利組織，在社會各個不同的領域展現自己的專長，實踐自己組織重要的使命，而且數量上也有相當的成長（葉育秀，2007）。這些組織的發展，組織的使命之所以能夠被實踐，有賴於組織中專業有效率的專職員工及一群秉著熱忱投入服務的志工。透過兩者的同心協力互助，有效的使得組織能夠將有限資源善加使用到最大化，俾以服務更大的範圍，使得組織在特定的重要社會議題上能夠產生更大的影響力。

非營利組織在經營管理上，並無法提供足夠的經濟誘因去激勵所屬員工及志工（孫煒，2004），相形之下非營利組織的組織承諾就更加重要，藉由提昇組織承諾的各面向之下，將有助於增加成員的工作滿意（沈洸洋，2001；洪維宏，2004；陳國華，2007；劉姿宜，2004）並減少組織成員的離職傾向（洪維宏，2004）。國內目前有關非營利組織組織承諾的碩博士論文研究已有相當成果，但較缺少對此議題的整理及討論；另外，進行組織承諾之回顧，其結果亦可做為非營利組織主管往後推行相關措施及相關政策之參考。

基於前述背景因素，本研究擬以「非營利組織在職教育訓練對組織承諾意圖影響之研究：社會認知生涯理論的觀點」為題，研究動機主要有三：

一、非營利組織資源經費有限，人力資本的管理及控制與投注更加重要

員工在職教育訓練為累積組織人力資本的重要關鍵，其員工在職教育訓練之成效更將直接影響服務品質。非營利組織受限每年募款情況不一與營運經費有限的情況下，重點放在人力資本的管理及控制與投注、補強預期與現況人力資源之落差、擬定提升員工在職教育訓練的相關策略更顯重要，除能夠降低組織運用錯誤的介入方案造成教育訓練成本消耗外，更能在有限資源中做最佳的規劃。

二、非營利組織辦理教育訓練已普遍，但教育訓練影響工作投入此部份需強化

許嘉雯（2019）指出，目前國內組織對於教育訓練之投入相當踴躍，卻忽略了關注員工在職教育訓練成效之影響因素，這可能造成錯誤的員工在職教育訓練規劃與介入情形之產生。組織成功與發展，取決於員工在職教育訓練中所學於工作中的應用與程度，而員工在職教育訓練成效因素之探究，其目的在評估員工教育訓練是否可以滿足其員工自身之提升，藉此釐清如何設定員工教育訓練目標、內容，以及評估後續改善方案。由此可得知，即便組織對於員工教育訓練重視程度高，投入龐大的資源在員工教育訓練上並非重點，能順利、有效將員工教育訓練「移轉」到員工身上，進而實際提升員工工作效能及投入，才是組織能否永續經營的重要關鍵。因此，非營利組織單位欲達成其員工在職教育訓練預期目標，應聚焦於員工在職教育訓練之成效及滿意度，唯有掌握員工教育訓練之成效，透過計畫性診斷與介入方案來提升組織員工在職教育訓練程度、規劃後續相關訓練課程，才能發揮員工在職教育訓練的價值及提升其成效。

三、非營利組織教育訓練課程等設計仍待補強，以利組織建立回饋機制有效提高組織承諾

研究者於臺灣博碩士論文知識加值系統、華藝線上圖書館以關鍵字「非營利組織 and 教育訓練 and 社會認知生涯理論」搜尋相關文獻與期刊發現，有關於非營利組織在職教育訓練的相關研究篇章不多，非營利組織單位較多樣化因而在教育訓練這個相關議題較為封閉無公開去討論之，而在近幾年的相關研究資料，

顯示國內目前較缺乏非營利組織在職教育訓練之相關研究，對照非營利組織蓬勃發展的情形顯不相稱。

基於以上發想，本研究以社會服務及慈善為主的非營利組織單位內的工作人員，透過資料蒐集、問卷調查與分析，檢視非營利組織單位的在職教育訓練滿意度與教育訓練與組織承諾意圖之間影響關係現況，深入探究並給予具體回饋與建議，期待能透過本研究強化非營利組織單位對於員工在職教育訓練與組織承諾之影響關係因素之關注與掌握，其研究結果亦可提供做為往後非營利組織員工在職教育訓練規劃之借鏡與參考。

國立臺東大學 National Taitung University

第二節　研究目的與待答問題

基於前述研究動機，茲將本研究之研究目的與待答問題分述如下：

一、研究目的

（一）了解現今非營利組織所提供之教育訓練之現況之滿意度。

（二）了解非營利組織所提供之教育訓練與組織承諾之相互影響之關係。

（三）了解非營利組織所提供之教育訓練可否提升自我效能期望及結果期望。

（四）以社會認知生涯理論為理論基礎建構非營利組織在職教育訓練與組織承諾意圖之因果關係模式。

二、待答問題

（一）現今非營利組織所提供之員工在職教育訓練之現況之滿意度為何?

（二）非營利組織所提供之在職教育訓練與組織承諾之相互影響之關係?

（三）不同專業經驗變項因素透過在職教育訓練是否影響自我效能期望及結果期望?

（四）探討社會認知生活理論於非營利組織在職教育訓練與組織承諾意圖之因果影響關係為何?

第三節　名詞釋義

一、非營利組織

何謂非營利組織？非營利組織（ Non-Profit Organization, NPO ），不以盈利為目標，其本質上並非以營利為目的或核心，而是以公益為發展目標。非營利組織所涉及的範疇相當廣泛，包括教育、慈善、環保、政治、醫療、宗教、學術等領域。此外，非營利組織受到國家法律及道德規範的約束及保護，享有政府賦稅上的相關優惠措施，且不能將盈餘分配給擁有者或其股東（李慧敏，2023）。

總結而言，非營利組織其使命為助人、為正式合法的組織團體、接受相關法令規章的管理、不以營利為目的、享有政府稅賦上的優惠、國家法律及道德的約束及保護。對社會大眾而言，非營利組織扮演了一個彌補社會上的不足的重要角色，同時需要包容心與同理心，是不可或缺的存在。

二、教育訓練

所謂教育訓練，主要是企業為了加強員工或組織之績效，對員工所進行的訓練，其制度分為三大類：在職訓練（On the job training）、職外訓練（Off the job training）、自我啟發（Self development），而此三大類，又可細分出許多不同方法，企業須依需求選擇適用之訓練方式（雷凱鈞，2011）。而訓練以學習理論或是個人的角度出發，即是由有實務經驗、有專業背景的人，以某種方式將某種內涵傳授亦或是讓學習者學會應用此技巧，進而產生預期目標所要達成的行為改變。員工訓練的主要目的在於增進員工的知識、技術和核心能力，且從中改變員工的態度和信念進而提升員工與團隊組織的績效水準（郭俊佑，2021）。

三、組織承諾

組織承諾也翻譯為「組織歸屬感」、「組織忠誠」等。組織承諾一般是指個人認同並參與組織的強度。在組織承諾裡，個人確定了與組織連接的角度和程度，特別是對於法律規定之外且對於組織人員能夠有完整考量規劃，將是提高個人對於組織之依賴。完整且有章程之組織承諾將使員工對組織有非常強的認同感和歸屬感（吳奕興，2021）。

第四節　研究範圍與限制

茲就本研究之研究範圍與限制兩方面簡要分述如下：

一、研究範圍

茲就研究對象與內容兩方面，說明如後：

（一）　研究對象

研究對象以社會服務及慈善為主要的非營利組織單位其相關工作人員及萬華、三重、雙和、桃園、中壢、新竹、苗栗、臺中、豐原、彰化、南投、雲林、嘉義、民雄、臺南、善化、高雄、鳳山、楠梓、屏東、基隆、羅東、花蓮、臺東等服務據點之「組長/副組長」、「公關」、「秘書」、「社區服務員/站長」、「社工」及其它職務工作人員做為本研究之研究對象。

（二）　研究內容

本研究旨在探討非營利組織在職教育訓練對組織承諾意圖影響之研究：社會認知生涯理論的觀點，參酌相關文獻後以不同背景變項：性別、年齡、最高學歷、工作職位、服務年資為研究自變項；個人專業經驗、自我效能期望、結果期望、學習興趣、滿意度、組織承諾等影響因素為依變項，盼能瞭解非營利組織單位的在職教育訓練與組織承諾影響關係與不同背景及員工在職教育訓練課程等因素之差異情形。

二、研究限制

本研究在研究過程中雖力求完整，唯受限於主客觀因素之影響，仍有未盡周延之處，所受限制分述如下：

（一） 研究對象

本研究因限於人力、時間限制，僅聚焦社會服務及慈善為主的非營利組織單位之工作人員為研究對象。因此，在研究結果的解釋及推論會受到限制，無法推論至其他各種型態營利組織或企業等單位，此為本研究的研究限制。

（二） 研究內容

非營利組織在職教育訓練與組織承諾影響關係的層面廣泛，本研究的探討層面僅以工作經驗、學習經驗、自我效能期望、結果期望、學習興趣、滿意度、組織承諾等影響因素進行研究，此為本研究內容之限制。

（三） 研究方法

本研究採量化研究之問卷調查法，以統計方式分析處理問卷資料。因填答問卷時受限於填答者的理解能力、觀念、態度等因素，無法得知填答是否能反應真實情形。此外，研究並未進行訪談或觀察等質性相關研究，在研究結果的分析上有其限制。

National Taitung University

國立臺東大學
National Taitung University

第二章　文獻探討

第一節　非營利組織

一、非營利組織的意義

非營利組織單位必須要有具備公眾服務的使命，經政府立案並接受政府所訂定的相關法令及法規管轄及限制的合法組織，其組織排除自利營私的經營結構，不以營利為目的，且享有政府賦稅上的相關優惠措施，而捐贈給該組織的民眾達到一定的程度才可享受減稅相關福利（ Wolf, 1990 ）。江明修（1994）指出非營利組織是：它們被視為法律上的實體，其主要目標是提供公共服務，因此可以享受稅收優惠。它們並不以盈利為目標，這意味著它們不將盈餘分配給組織內部的成員，而且通常被視為獨立於政府的私人實體機構團體。（ Salamon, 1997 ）認為非營利組織是民間的法人組織，其構成包含下列六項特性：正式化組織、民間組織、不從事盈餘分配、自主管理、志願性團體、公益性團體。非營利組織之組織承諾研究（陳定銘，2000）非營利組織可以被視為是一個獨立的實體機構單位，不屬於政府或商業部門，其主要使命是提供符合公益性質的服務。它們強調了「公共性」的特點，這表示它們具有公共服務的使命，並積極致力於社會福祉的提升，而非以盈利為首要目標。這些組織通常被歸類為民間的公益機構。。參考以上對非營利組織的定義，研究者認為所謂的非營利組織，是以公共服務為使命（江明修，1994；江明修、陳定銘，2000；Wolf, 1990），目的是提供政府、企業或組織所無法完成之公眾服務，不以營利為目的（江明修、陳定銘，2000；Salamon, 1997;Wolf, 1990），其所接受社會所捐贈的物資或捐款可被保留運用於達成單位組織任務、使命或宗旨上，但不得將盈餘分配或相關物資分給單位組織內的相關成員（江明修，1994；江明修、陳定銘，2000；Salamon, 1997），是一個受法律規範（ Wolf, 1990 ）並享有政府免稅之優惠（江明修，1994；Wolf, 1990）的自願性民間團體（ Salamon, 1997 ）。

二、非營利組織的類型及特點

對於非營利組織的類型，國內外學者依不同標準，有不一樣的分類，有的依目的分成「公益類」、「互益類」（ Bitter & George, 1976 ）；有的依服務對象區分為「提供個別服務的組織」、「提供公共服務的組織」和「以會員為基礎的組織」（許士軍，1980）；有的依組織財源取得方式、組織控制為標準可分為四大類，分別是「會員控制但是財源來自於捐助」、「會員控制但財源來自於使用者收費」、「董事控制但財源來自於捐助」、「董事控制但財源來自於使用者收費」（ Hansmann, 1987 ）；根據國際非營利組織分類辦法（ The International Classification of Non-profit Organizations,ICNPO）對於第三部門和非營利組織的分類觀之，非營利組織主要可區分成 12 種類別，分別為教育與研究、健康、社會服務、文化與休閒、工商團體和專業組織、住宅與開發、國際事務、公民與倡導、環保、慈善、宗教、其他，足見非營利組織所涵蓋的服務範圍相當多元化且廣泛。而在這些類型之下的非營利組織所覆蓋的工作業務也常是多重而多元的，除了本身投入的社會服務範圍外，也涵蓋了內政事務、國際事務、社會福利、教育事務、文化藝術、工業建設、商業經濟、勞工問題、農業發展、新聞事業、環保議題等各個領域，反映出非營利組織的豐富性和複雜性（洪秋玉，2021）。

非營利組織又稱為非政府組織（ NGO ）或公益組織，是一種追求社會、環境或其他公共利益目標的組織形式。與盈利性企業不同，非營利組織的主要目標不是為了賺取利潤，而是為了服務社會、推動改變或實現特定的公共任務。而非營利組織有以下幾項特點（吳嘉振，2010）：

1.正式組織：該組織必須有某種程度的制度化。即使是對民眾生活重要的臨時性及非正式人民集會，亦不包括非營利組織之列。換言之，非營利組織成立須取得國家法律的合法認可。

2.無盈利性質：非營利組織的主要目的不是為了獲取利潤，而是將資源用於實現其使命和目標。任何盈餘通常會被重新投入到組織的運營或用於實現更多的公益任務。

3.依賴捐贈和資助：非營利組織通常依賴捐款、贊助和政府資助等外部資金來支持他們的運營和項目。這些資金通常用於支付員工薪酬、運作成本，以及實現組織的使命。

4.社會影響：非營利組織的成功通常是通過實現社會、環境或其他公共目標來衡量的。他們的工作可以影響社區、國家甚至全球層面的變化。

5.志願者參與：許多非營利組織依靠志願者的參與和貢獻來實現其目標。志願者可以提供專業知識、時間和資源，有助於組織的運作和項目的實現。

6.公開透明：作為追求公益目標的組織，非營利組織通常要求保持公開和透明。他們可能需要向捐助者、政府機構和大眾報告其財務和項目運作情況。

常見的非營利組織類型包括慈善機構、教育機構、文化藝術組織、環保團體、社會服務機構等。這些組織在追求公益目標的過程中扮演著重要角色，對社會的發展和進步有著積極的影響。

第二節　教育訓練

一、教育訓練的定義

在這個知識經濟、終身學習的現今社會下，世界各國運用人力資源追求競爭優勢的時代。管理學之父彼得 杜拉克 （ Peter Drucker ）曾說過一句名言：「人力資源是組織中最重要的資產」，而教育訓練則是人力資本投資最直接也是最需要的工具，無論從事何種產業，無論組織規模為何，員工的教育訓練都是必要存在的。

關於教育訓練的相關定義，學者們都抱持著不同的看法與見解，在教育訓練上都給予諸多的定義，其中最早的是 1969 年納德勒（ Leonard Nadler ）在美國邁阿密的 American Society for Training and Development 全國會議中，提出人力資源發展概念，並在隔年從人力資源發展的角度將教育訓練定義為「雇主所提供有組織的學習經驗，而員工需在一特定的時間內完成，以求對組織整體績效的提升」，

將教育訓練發展分為教育、訓練與發展三種概念，其中以訓練為主，教育為輔，最後才是發展；訓練、教育與發展三者的比較：如表 1

表 1 教育、訓練、發展三者的比較

項目	教育（Education）	訓練（Training）	發展（Development）
定義	學習獲得系統知識與觀念以處理新的資訊或情境。	引導個人行為改變的歷程，通常係以獲取有限而與特定工作相關之技術為主。	組織活動的擴充及其現代化之長期歷程。
目的	提供有系統的知識、技能與觀念，以因應環境的變遷。	提供特定的知識與技能，以有效執行工作。	確保組織經常擁有可運用之人力，以便順利達成組織目標。
導向	以長期目標為導向，將目前所學應用於未來。	以短期目標為導向，解決目前實際需要。	兼顧長短期目標，因應具體化的需要及配合組織及個人發展。

資料來源：（陳安川，2008）

陳安川（2008）指出教育、訓練、發展三個重點，彼此之間雖沒有任何階層或從屬之關係，但亦並非相互無關係。實事上，三者均在增進組織的員工能力，其主要差別在目標，功能或所想要強調的重點不同而已。李大偉（1993）認為教育、訓練、發展三者用 Nadler 所提的進修訓練之概念架構來說明，此三者正好構成一個由『點』而『面』至『體』的關係如圖 1 所示

圖 1 Nadler 進修訓練之概念架構

資料來源：（陳冠汝，2007）

教育的目的是因應外來工作能力的預先培養，讓員工為因擔任新工作或新任務而提前做好工作技能提升的準備，是屬於廣泛性的培養員工技能及專業知識的作法。訓練則是為強化目前的工作能力或增強新技能，以提升工作績效，用以適應新的工作任務、程序。發展的重點，就是在提升員工的視野，擴展觀點與組織同步，為了組織新的目標或新的目標或環境需要，因為人力是企業不可或缺的成功因素之一（古家羚，2021）；讓員工們更快適應工作環境並在工作上達到提高工作效率與生產力而舉辦的訓練活動（吳幸珍，2009）；然而教育訓練的定義非常的多，解釋與看法各有不同，茲整理各學者對於「教育訓練」其定義論述，詳列於表 2

國立臺東大學 National Taitung University

表 2 教育訓練的定義

年份	學者	定義
1970	Weick	組織設計了一個計劃，旨在使其成員在知識、技能、態度和行為方面實現永久性的改變。
1979	Gabel	一個持續而有計劃性的培訓方案，旨在提升員工的知識和技能，改進他們的工作態度，以此來提高工作效率和生產力。
1986	Clark	態度和行為的發展過程和方法中，是包含了富有價值、有實際需求、具備智慧的核心能力。
1992	Milton	一種學習過程，旨在協助員工在當前或未來的工作中，透過思考和行動，培養適當的習慣、技能、知識和態度，以實現目標和獲得成效。
1993	黃英忠	提升工作能力是指組織採取一系列措施，旨在增強員工在特定職務中所需的知識、技能、態度，以應對工作內容的變化和調整，並培養他們解決問題的能力。
2000	方昭明	訓練是指企業針對特定職務提供的活動，旨在提高員工必需的知識、技能、態度以及解決問題的能力。而教育則是指一般知識和能力的培養，包括專業知識、技能，以及適應不同生活環境的能力，通常是長期、廣泛和客觀能力的發展。
2001	李嵩賢	教育是廣泛知識和思考能力的學習，旨在提高一般性知識和未來發展。訓練則專注於提供特定工作所需的知識和技能。
2002	Noe	訓練是一種有計劃的企業活動，旨在協助員工學習和發展與其核心工作相關的技能和知識。其目的是讓員工通過參與訓練活動，獲得與工作相關的知識、技術和必要的行為，並將這些學習成果應用到日常工作中。
2005	黃啟漢	教育訓練會使員工遲緩技能衰退、活化工作的能力、熟知組織相關規定和做事的方法及充實新知。
2006	王瀅婷	教育訓練在於培養員工的知識、技能、態度、習慣與解決問題的能力，激發員工最大的潛能，以因應目前或未來在公司或職位上的需要等有計畫的訓練活動。

年份	學者	定義
2006	林坤盟	教育是一個長期的計畫，旨在培養個人的理念和潛能，並激發他們的內在資質。訓練則是短期的技能培訓，專注於提高生產質量和產量。教育訓練不僅旨在增強員工的工作技巧，還有助於提高他們對組織的歸屬感，增進內部凝聚力。
2006	蔡易霖	教育訓練是指組織採取一系列的教學和學習活動，以滿足工作需求，提高員工的知識、技能和工作態度，從而提高工作績效。這些活動旨在促進知識和經驗的傳授與學習，以滿足工作的要求。
2009	吳幸珍	教育訓練是公司有系統、有規劃的訓練計畫，是為了可以讓員工們更快適應不同的工作環境以及隨時將工作上的知識與技能應用在工作上達到提高工作效率與生產力而舉辦的訓練活動。
2009	戴琨修、張偉雄、林玉婷、林舜涓	教育訓練是組織為了提升工作績效、提升工作適應程度、增加員工工作能加與提升知識水準，為達到組織目標及提升競爭所發展之訓練活動。
2014	徐嘉駿	教育訓練是企業為了提升員工工作能力，有計畫、組織的增強員工對公司內部工作所需專業知識；且為了確保每位員工具備工作上處理事情的能力，是完整的、一致性的、長期進行讓公司的永續發展方案。
2015	劉育丞	教育訓練是提升員工在執行指定職能、其知識、技能、態度之培育解決問題能力的主要活動。
2017	蘇桓箴	教育訓練是企業實施教育訓練以彌補經營目標與現況人力資源的缺口，將員工能力不足的損失，管制至最小。
2018	王于慎	員工訓練為公、私部門，為組織中現職或新進員工規劃相關訓練內容，經過有系統式的指引與教導，使受訓的員工增進工作的認知技能、培訓其工作態度、提高效率，以達成組織指定目標的動態訓練過程。

資料來源：本研究整理

綜合以上學者們對於「教育訓練」的定義與論述，本研究歸納出教育訓練的意義:教育訓練原是企業為了讓所有新進員工可以更快融入公司文化與公司環境所舉辦的初階訓練課程，後來經過演化後成為企業為了提升員工工作能力，有計畫、有組織的增強員工對公司內部工作所需的專業知識；且為了確保每位員工都具備工作上處理事情的能力，企業必定要有一套完整的、一致性的、長期進行的教育訓練方案才可讓公司的永續發展。然而在實務上，許多企業及單位組織對於教育、訓練及發展較無明確劃分出來，而以「教育訓練」來統稱。綜合以上學者提供的教育訓練相關定義，教育訓練是指企業或組織有系統、有計畫的培訓計劃，旨在提高員工在工作中的知識和專業技能，使他們能夠在不同的工作環境中應用這些技能，進而有效提高工作效率。

二、教育訓練的方式

（一）工作中訓練（ On Job Training, O.J.T. ），也被稱為在職培訓或內部培訓，是一種教育方法，它在實際工作環境中提供學習和培訓機會。又稱在職訓練、職內研修或職內訓練：

根據民國 87 年我國行政院勞委會職訓局對工作中訓練（ On Job Training, O.J.T. ）的定義為：「透過工作對職務上必須的知識、技能、態度，進行有計劃性、目的性、組織性、持續性地訓練，意即在分配部屬工作時給予指導」。而在此訓練中方法包括了職務輪調、實習訓練、職前訓練、工作代理、特別的工作指派、派任專案工作小組、派任委員會工作等等。但在這樣的訓練之中也是有計畫性進行的困難及指導時間的限制的缺點存在。

（二）非工作中訓練（ Off Job Training, Off J.T. ），也被稱為工作之外的培訓、職外培訓或職外研修，指的是在工作場所以外的地方進行的培訓活動。

所謂「非工作中的訓練」（ Off Job Training, Off J.T. ）是指：「並非在工作現場實施的教育訓練」。工作中的訓練和在職訓練的主要區別在於前者需要特定的培訓場地和預定的培訓時間。這種將員工調派到特定地點接受培訓的方法被稱為「非工作中培訓」，目前在企業和組織中廣泛應用。不同的培訓方法適用於不

同領域，但由於學習者的條件和程度各不相同，因此教學方法也會有所不同。王瀅婷（2006）。在此訓練中方法有個案教學、演講法、多媒體教學法、管理競賽、討論法、電視教學、模擬訓練、角色扮演法、敏感性訓練等等。在非工作中的訓練之下，這樣的訓練方法也是有無法可以針對全體學習者的學習需求進行適時的指導及教育、無法進行反覆追蹤指導及監督學習、學習內容的實施由學習者自我選擇及決定。

（三）自我啟發（ Self Development ），也被稱為自我培養或個人成長，指的是個人主動努力，以提升自己的知識、技能和能力，通常不依賴外部訓練或指導。這是一種自我學習和成長的過程。

「自我啟發」是一種以員工自主學習為核心的培訓方式，也可稱為自我培養、自主發展、個人學習，或個別研修等名稱。這種方式以員工個人的工作需求和責任為出發點，同時考慮到組織整體人力資源發展的需求。舉例來說，這包括追求學士學位、攻讀研究所學位、參加碩士學分班、國外考察進修、語言學習以及參與閱讀會等自主學習的方式。

在有關人力資源的論述中也曾提及企業實施教育訓練的各種訓練方法，歸類如圖 2 所示。

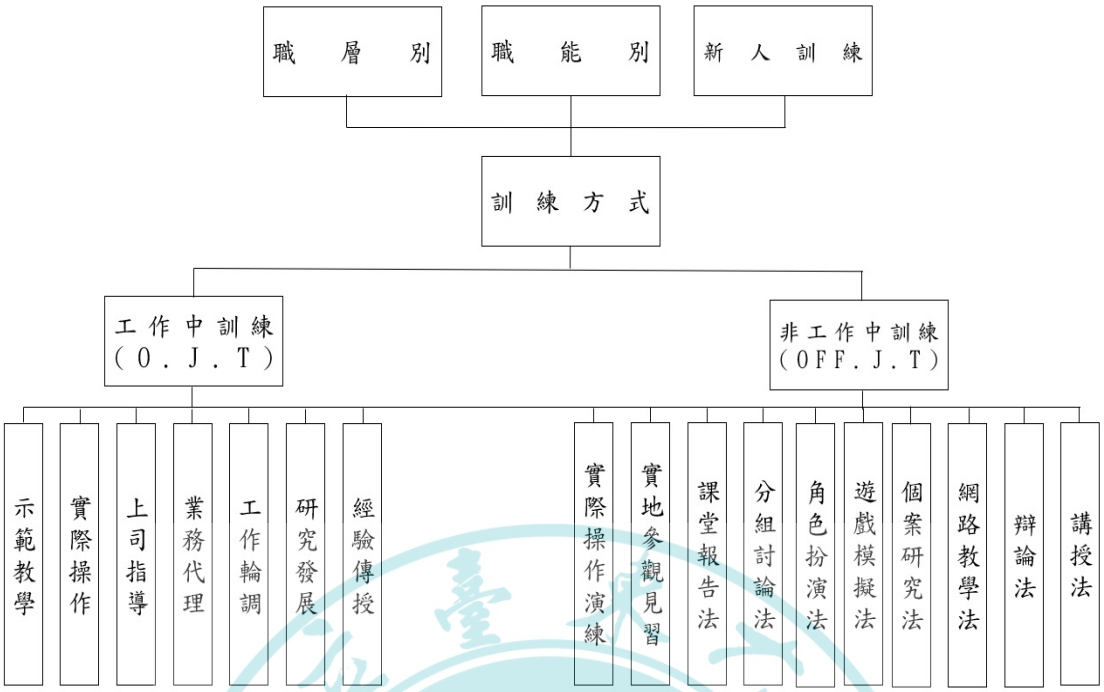

圖 2 工作中與非工作中訓練方式

資料來源：（ Raymond,1980 ）

三、教育訓練的功能及目標

通常而言，教育訓練有著短期和長期的功能區別。在短期內，它主要旨在培養員工的工作能力，以提高他們的工作績效。而在長期內，它則旨在提高員工的工作滿足度，促進他們的職業發展規劃，使員工的目標與組織的願景相契合，以使員工充分發揮潛力，提高組織的工作效率，實現個人和組織的共同成長。（林彥妘，2009）認為任何教育訓練係為了達成下述三種目標：

（一）提高個人自我意識水準：

幫助員工了解自己以及他們在企業組織中所扮演的角色和責任。

（二）增進個人的技術：

傳統上，這是教育訓練提供的功能，使員工能夠提高工作技能並提升工作績效。

（三）使個人有將工作做好之意願：

教育訓練通過課程的設計和安排，可以提高員工的工作意願和動機。

對於組織而言，教育訓練的功能包括提高整體員工素質、增加工作滿意度、

促進自我實現，並有助於實現組織的持續經營，以更有效地實現組織的使命。

四、教育訓練的影響（程德貞，1999）：

（一）對組織而言：教育訓練是人力資源管理中的一個關鍵部分，因此組織必須依賴內部的教育訓練體系來發展其人力資源。教育訓練對組織的影響可以有積極的和消極的兩種方面。積極的影響可能包括提升員工素質、提高組織士氣、改善內部人際關係，以及增強員工的適應力和專業知識等。

然而，教育訓練也存在一些負面的影響，包括投資報酬風險。這表示有時實施的教育訓練可能無法與組織的目標相符，導致未能達到預期的效果。此外，即使員工透過教育訓練提升了專業知識和能力，也有可能最終被其他組織挖走，造成人才流失的情況。有效的教育訓練有助於提高工作效率。當教育訓練與其他人力資源措施協同運作時，可以增加員工的安全感，減少員工的離職率。然而，如果組織的教育訓練不考慮個人的興趣和工作內容，可能會導致資源浪費，無法達到有效的利用。

（二）就個人而言：教育訓練主要影響了個人的能力、態度和自信心等方面。當個人獲得了這些提升後，不僅在工作表現和薪資方面會有所提高，而且在未來的工作機會中，也會擁有更多的競爭優勢和選擇權。

然而最後，教育訓練是組織為了提升員工專業能力、技能和知識而提供的有計劃的學習活動。這些教育訓練是一種有目的的學習過程及訓練活動，旨在幫助員工獲得新的知識、技能、態度或價值觀，以提升其個人和職業能力更好地應對工作挑戰、提高工作效率，同時也有助於提升組織的競爭力和效能。教育訓練可以包括各種形式，如工作坊、課程、培訓研討會、在職培訓等，並且通常基於組織和企業的需求和員工的職業發展目標。而教育訓練有助於員工提升在特定領域的專業能力和技能。可以使員工了解最新的趨勢、技術和知識，保持在變化迅速的環境中的競爭力。通過受訓的方式，員工可以學習更有效率的工作方法，提高工作效率，減少時間和資源的浪費。而在教育訓練有助於員工更好地適應組織文

化、政策和流程，從而更好地融入組織並可以提供員工發展職業的機會，幫助他們更好地理解自己的職業目標並制定相應的計劃。通過提供教育訓練的課程中，組織顯示了對員工成長的關心，這有助於提升員工的工作滿意度、忠誠度及向心力。而員工的專業能力和技能提升對於組織的整體效能具有積極影響，可以提升組織的業務運營和成果。最後在教育訓練是一個組織內部的重要策略，有助於提升員工的能力和組織的競爭力。通過訓練的方式，員工可以不斷成長和發展，同時也可以為組織的長期發展做出貢獻。

第三節　社會認知生涯理論

一、社會認知生涯理論（Social Cognitive Career Theory, SCCT ）

根據（Bandura, 1986）所提出的社會認知理論（Social Cognitive Theory, SCT）為基礎，經由後續的研究及假設（ Lent, Brown, 1996；Lent, Brown & Hackett, 1996 ），以及（Hackett & Betz, 1981）的生涯自我效能理論（Self-efficacy）等眾多學者的概念，我們可以將行為的形成視為一個三角關係，其中包括個人的歸因作用、環境的影響因素以及有意圖的行為。這三者之間存在著互相影響的關係。個人的歸因作用指的是個人內在的特質、信念、價值觀和動機，這些因素會影響一個人的行為。然而，這些個人特質並不是獨立於外部環境的，而是受到環境的影響而形成的一部分。其次，環境的影響因素包括了一個人所處的社會、文化、家庭、朋友、工作環境等外部條件。這些環境因素可以塑造一個人的行為，並在很大程度上影響他們的選擇和決策。最後，有意圖的行為是指一個人有目的地采取的行動，這些行動是基於他們的內在歸因作用和受到外部環境的影響。因此，行為不僅受個人內在的特質影響，還受到外部環境的塑造和激勵。總結來說，這個三角關係的交互作用架構強調了個人和環境之間的相互作用，以形成行為。有意圖的行為不僅影響一個人的內在思想和情感，還反映了他們的個人特質和所處的外部條件。這種理解有助於我們更全面地解釋和理解行為的歷程。加上強調自我效能、結果期望及選擇目標之間的關係，且擴增考慮及其背景因素對選擇行為

的相互影響。所以，和 Bandura 的 SCT 比較之下，SCCT 因為參酌考慮現有的職業相關理論，不但增加學習興趣、成就能力和選擇目標等變項，其中個人學習興趣與選擇目標，都和自我效能的信念和預期結果相關（Segal, Borgia, & Schoenfeld, 2002），亦強調個人會根據不同的自我效能信念以及預期結果，設定出個人所要完成的目標。

社會認知生涯理論由於是結合眾多學者的概念所提出的整合性生涯理論模式，其主要分成兩大部分，分別為第一部分的理論關注在個人和背景變項的差異性，如性別、種族以及父母支持等。這些個人特徵和背景變項被假定和社會認知變項及其生涯發展歷程相關；另外第二部分理論則是指在生涯發展與選擇過程中的三個重要認知概念，分別是自我效能（self-efficacy）、結果預期（outcome-expectation）及目標（goals）等重要認知概念。田秀蘭（2003）也認為社會認知取向的生涯理論主要包括三個構面，包括對自己個人是否有能力完成一項任務信念或看法的「自我效能」，主要偏重在個人能力問題上；再來是結果預期，指的是個體在表現某一特定行為後，會認為產生某種可能結果的個人看法，比較偏向個人覺察，正面的結果預期可以促使個體在此方面的行動，與自己的價值觀念有關；最後則是目標，引導個人日後選擇更多的活動與行動。

社會認知生涯理論強調個人的生涯規劃是一個持續的、動態的過程，受到個人認知、情感、社會文化環境等多種因素的影響。透過理解這些因素，個人可以更有效地做出職業選擇，達到職業目標並實現個人價值。該理論提供了一種深入瞭解個人職業生涯發展的框架，有助於教育、職業輔導和人才發展領域的應用。

（一）自我效能之意義

自我效能（Self-Efficacy）最早的概念來自於美國心理學家 Bandura 於 1977 年的社會學習的研究中出現，其認為自我效能會影響人的動機、行為與思維。自我效能之研究學者甚廣，並且各家學者所使用之名詞也不禁相同，但本義卻是相同的，因此本研究以自我效能作為主要名詞之稱法。Bandura（1982 認為自我效能

是指個人對本身完成工作任務或行為的控制信念能力，其所涉及的不只是本身的能力，其重點在於個人是否能夠透過本身所擁有的能力完成工作上的自信程度。

Bandura（1982）認為「自我效能」是當人們感覺自己能有效應對生活、做事情，且相信自己有能力成功時，就是所謂的「自我效能」。這種信念影響著我們的行為方式，因為它讓我們覺得能夠達成目標，進而影響我們接下來的行動。當我們相信自己能夠達到某個標準，自我效能就會提高；相反地，如果我們覺得自己無法達到某個標準，自我效能就會降低。這種信念對於個人的行為改變和未來行動方式有著非常重要的影響。

Goleman 認為自我效能，即對自己表現的正面評價，而在面對不同情境的困難度時，高自我效能的人樂於接受挑戰；而自我懷疑的人連嚐試都不願意。（Schunk, 1984）自我效能指的是個人對自己能夠達到自己期望的表現水平有信心，也就是相信自己能夠有效地實現所設定的目標。這意味著個人認為自己具備足夠的能力和能夠達到所期望的表現水平；張春興（1991）對於自我效能的看法與 Schunk 有相同的觀點，自我效能是指個人對於自己在特定工作或任務中成功的信心，這種信心是根據過去的經驗和能力評估而來的。換句話說，自我效能是個人對於自己能夠完成某項工作或達到特定目標的主觀信念。這種信念基於個人對自己能力的評價，反映了他們預期能否成功達成目標的程度。簡而言之，自我效能代表了一個人對自己能夠成功的信心水平。

因此，個體本身的信念強度會決定其是否努力應付艱難的情境，若自我效能的預期結果是高的，則行動將會更為積極；反之，則會趨於消極。並且，自我效能並不是一種客觀的評價，而是當個體處於不同情境之下，會產生出不同的效能信念（張中一，2009）。

（二）自我效能之構面

對於自我效之構面，國內外研究提出不同之分類：

1.Bandura（1977）分為兩構面

（1）效能預期（ efficacy expectation ）：個體對於是否達成某項預設目標的自我評斷，為影響行為改變的重要決定因素，會影響個體從事某項行為時的努力與維持程度，效能預期包含三個向度，即層級（ level ）、強度（ strength ）、與類化程度（ generality ）。

（2）結果預期（ outcome expectation ）：為個體對自身行為可達到預設結果的自我判斷，當個體對自我執行能力感到質疑時，此想法會影響行為的選擇，並導致不同的結果。結果預期包含生理（ physical ）、社會性（ social ）以及自我評估（ self-evaluation ）。

2.Rudolf & Jonannes（ 1998 ）分為三構面

（1）努力程度（effort）：個體為自己訂下目標後，會努力去達成的信念。

（2）持續程度（persistence）：個體在執行任務或學習中，遇到挫折或困難時，是否可堅持到底、持續嘗試，堅信自我可達成目標的信念。

（3）主動程度（initiative）：當個體於執行任務或學習的過程中，面對困難與問題時，是否會自己主動尋找答案來解決的程度。

3.蔣美惠（2003）分為二構面

（1）自我信念（ self-efficacy beliefs ）：個體對於自我可克服困難、解決問題的，努力堅持下去的自信。

（2）目標導向（ goal-oriented ）：為個體於執行任務或學習的過程中，面對困難與挫折時，仍可願意嘗試運用自身能力，朝自我預設的目標前進。

（三）、自我效能之相關研究

現就與本研究有關自我效能之變項因素，整理彙整如下如表 3 所示。

表 3 自我效能相關因素研究結果彙整

年代	學者	相關因素研究結果
2003	蔣美惠	主管的道德領導及賦權知覺皆對自我效能有正向顯著影響,高度自我監控特性下，主管的道德領導透過員工賦權知覺影響員工自我效能的中介效果越弱；反之，低度自我監控特性下，主管的道德領導透過員工賦權知覺影響員工自我效能的中介效果越強。
2014	葉佩蓉	尊重領導和部屬的工作自我效能具有正向關係,部屬的工作自我效能對於尊重領導和個人與工作適配之間的關係具有部分中介的效果。
2014	石立慈	自我效能會影響個人-組織適配與離職傾向間的關係，具部分中介效果，自我效能對個人-工作適配與離職傾向間不具中介效果。
2015	林昀妍	員工的自我效能對主動行為及對其知識分享意願具顯著正向影響。知識分享意願在自我效能與主動行為間具部份中介效果。
2016	施柏州	國中小教師整體教師自我效能與整體工作家庭衝突、職業倦怠呈現負相關，教師自我效能於工作家庭衝突與職業倦怠之關係具有顯著中介效果。
2016	邱家蓁	主管的領導特質與風格會影響其自我效能之認知,而主管的領導及成長經驗，亦與其自我效能認知的轉變與成形有密切的關係。

資料來源：本研究整理

（四）、自我效能模式

1、三元交互模式

Bandura（ 1977 ）提出了三元交互模式，分別為「個體-環境互動」、「個體-行為互動」以及「行為-環境互動」，圖形呈現於圖 3 。

（1）個體-環境互動：個體本身的情感、思考模式會產生對外部環境的知覺，而外部環境的變化則也會影響個體本身認知的方式。

（2）個體-行為互動：個體會根據本身的需求、認知來表現某項行為，然而個體本身的需求、認知的思考方式，會因個體本身行為的結果而調整。

（3）行為-環境互動：個體本身的外顯行為影響了外部環境，外部環境的特性同時也影響了個體本身的行為模式。

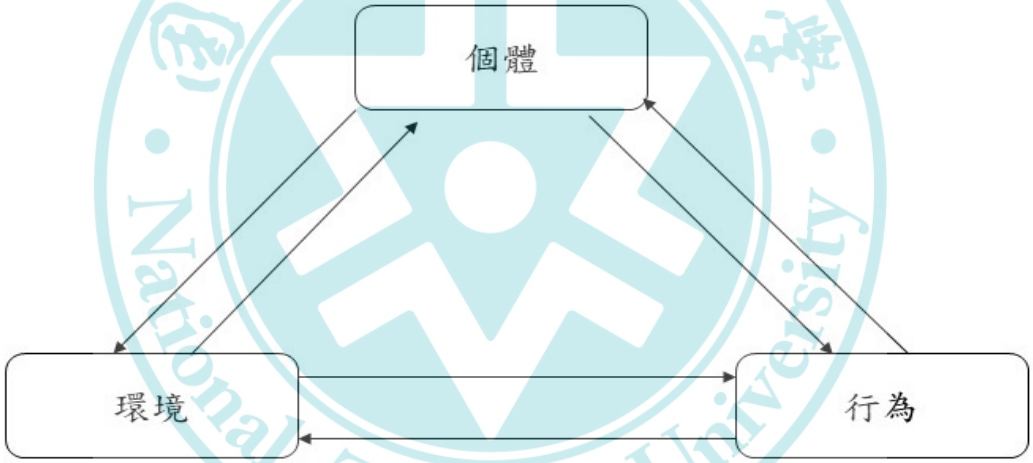

圖 3 人類行為三元交互模式

資料來源：(郭耿豪，2014)

而在三者交互作用的機制中，Bandura 特別重視由人的內在因素構成的自我系統，他也由止衍生出自我效能理論。自我效能指個體應對或處理內、外環境事件的有效性（郭耿豪，2014），影響個體行為關鍵因素在於自我效能，因此，個體之行為不單只受到環境影響，同時也受到各體本身的主觀認知影響，換言之，個體透過內在的動力驅使，經由自我內省、調節等心理歷程，與內心的感覺、想法以及行動而改變外在的環境（張中一，2009）。

2、自我效能模式

Bandura（ 1977 ）指出個體本身具被自我效能的來源來自於下列四種情況：「成就表現」、「替代經驗」、「說服」及「生理與情緒」之反應，其模式圖如圖 4，詳細的說明如下。

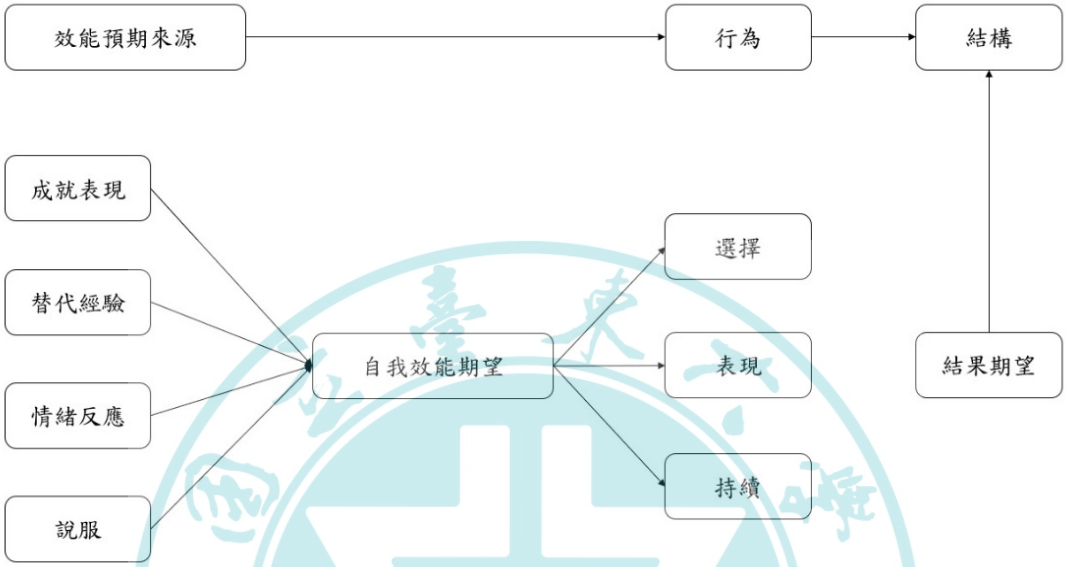

圖 4 自我效能模式圖

資料來源：（張中一，2009）。

（1）成就表現（ Performance Accomplishment ）：即為先前的成功經驗，透過過去經驗的累積，強化個體的自我效能，個體過去的成功表現是影響個體本身的自我效能來源；換言之，若是重複者過去失敗的經驗則會降低了自我效能，因此，個體若在某項情境中建立自我效能，將會把自我效能移轉至相同的情境之中（邱家蓁，2016）。

（2）替代經驗（ Vicarious Experience ）：當個體看見其他人類似的行為時，將會導致提升或減少自我效能。自我效能的行程不單只是個體本身的成就表現，個體會透過觀察、模仿與學習的方式習得他人的經驗，進而影響個體本身的自我效能。例如：看到他人在進行個體本身所懼怕之行為，並且順利地達成，將也會提高個體本身的自我效能預期（邱家蓁，2016）。

（3）情緒之反應（ Emotional Arousal ）：個體會因為內在壓力上的焦慮或脆弱，而產生心理上被激發，進而導致過度激動或困擾的狀態。而自我效能高低也會受到個體本身的生理、情緒的影響。若個體本身處於焦慮狀態，則會產生出壓力，並降低了表現水準，影響了自我效能的預期。換言之，個體會根據本身的生理、情緒反應來判斷個體能力，進而導致影響了自我效能的高低(簡君倫，2010)。

（4）說服（ Verbal Persuasion ）：指來自他人口頭上的鼓勵或說服，使個體相信自己也有能力完成生涯任務，也提高自己的生涯自我效能的程度。採用鼓勵他人的談話，使個體相信本身具有完成任務能力，此為最普遍用於改變人們的行為方法。但這樣的影響效果較為薄弱，其原因在於當個體透過他人的鼓勵完成事件，自我效能將會提升，反之，當個體執行任務失敗，則自我效能將會完全消失，因此，當個體本身處於長期困難或失敗的情況，再藉由說服提高自我效能可能會導致降低或是消失（簡君倫，2010）。

綜合以上論述，自我效能是一種內在的心理構念，無法由外在行為直接觀察到的，通常需要經由推論的過程才能得知其答案。而個人自我效能期望的程度高低，也會主觀且直接影響到個人對於事物的直覺判斷，以及其延伸的處理行為舉止。這就好像是在職場上，對於個人在面對工作時的態度及心態，所產生的積極或消極的評價，所以自我效能期望或許不是一種客觀的能力評估，卻往往直接影響個人對於工作的處理方式與學習成長，同時也是組織評估員工未來發展的重要依據之一。

第四節　教育訓練滿意度

一、教育訓練滿意度定義

學習滿意度是一種學習活動的感受或態度，此感覺因為學習者喜歡該學習活動或在學習過程中其願望及需求獲得滿足。因此，學習滿意度可以用來解釋學習者參與學習活動的動機和學習結果（黃佩玲，2021）。黃明玉（2004）指學習者參與學習活動之後的一種感覺與態度，或學習需求的滿足，這種感覺來自於學習者對整體學習活動的喜歡程度及滿足。

本研究教育訓練滿意度是主要是在衡量非營利組織單位員工對機構所提供之教育訓練本身產生的綜合反應結果，就是對整體教育訓練所呈現的滿意程度，包括對機構所提供教育訓練課程和對於教學條件（教學的相關教材、教學方式、地點）以及機構所提供之教育訓練之相關福利等滿意度。滿意和不滿意都是一種心理的狀態，當實際不如期望時，就會可能產生不滿意的心理反應及感受，而當實際符合期望甚而超過預期時，便會形成滿足感，對於事物而產生滿意的感覺，進而較容易促使人從事某些行為或舉止等。

二、教育訓練滿意度的意涵

教育訓練是學習和發展的一種途徑，是創造及營造出一種進步感和目標感，並導致組織承諾的重要因素（Armstrong, 2009）。Choo & Bowley（2007）根據相關研究指出，教育訓練能有效地影響生產力的結果，並從提高客戶和員工滿意度的過程，增加品牌價值。Michael & Combs（2008）則是在他們的研究中發現，教育訓練可以減少失敗的可能性，因為教育訓練影響了表現，擴大了技能基礎並發展了能力水準，還有助於建立學習氛圍與學習圈，這不僅有助於教育訓練蓬勃發展，同時也支持了自我管理的學習實踐（林宏昇，2020）。

而訓練活動不管是企業或非營利組織單位營運中不可缺少的活動，也因為企業或非營利組織單位在永續發展的歷程中，有著各種知識的匯整、技術的匯流，

以及各種人材的聚集，才能如此成功。而優秀人才的培育中，必須仰賴完整的教育訓練規劃。

訓練課程的設計原理、教材編排，以及訓練內容的適切性，都會大大地直接對學習者的學習記憶造成影響；因此，企業人力資源專業人員必須以學習者的情境與課程內容，加以規劃學習環境，而學習的原則則需要在制定課綱前，仔細審視訓練方案與教材的整合，並須充分讓學習者到的行為能順利移轉到自身工作業務上，以達到有效的訓練移轉成果與教育訓練滿意度（林宏昇，2020）。

三、教育訓練滿意度的層面

現況教育訓練滿意度已由諸多專家用來探究學員在訓練活動中的感受，然而，專家也依研究受訓對象的不同，提出各種不同的教育訓練滿意度。Mangano & Corrado （1979） 在研究成人教育的學習滿意度時，將成人學習者的學習滿意程度分成四個構面，包含「學習環境」、「人際關係」、「學業成就」及「個人適應情形」，認為合宜的訓練地點將有助提升學習者的滿意度，而良好的人際關係也可以讓學習者在學習的過程中，情感受到滿足，學業成就的進步則是讓學習者感受到自己的學習是有價值的，而個人的適應情形則可看出學習者是否適合課程的安排。國內研究學者陳容蕊（2000）在針對成人參與電腦為第二專長的教育訓練中，將教育訓練滿意度分為六個層面，分別為「教師教學」、「課程內容」、「學習成果」、「人際關係」、「學習環境」及「學校行政」。而曾美華（2005）在影響數位學習滿意度因素的研究中，將數位學習滿意度分為三個層面，分別為「教材設計」、「學習環境互動」、「學後回饋推廣」；余采芳（2004）則是針對國內金融保險服務業人員的數位學習滿意度研究與陳碩琳（2002）以目標導向探討學習滿意度與學習績效關係中的研究中，都將其教育訓練滿意度區分為「學習環境」、「行政品質」、「教師素養」、「課程安排」、「人際關係」等五個層面，其研究結果顯示「學習環境」越佳，學習滿意度就越好。

綜合學者上述研究，教育訓練滿意度相關的構面仍將其受限於其研究的範疇與欲得出想要改善的結果而論，但萬變不離其中，仍是主要指學習者對於學習活動中的知覺或想法，或在學習旅程中，其慾望、滿足被獲得的水準（林宏昇，2020）。

國立臺東大學 National Taitung University

第五節　組織承諾及訓練成效

一、組織承諾

（一）組織承諾的意義

吳劍雄（2013）認為組織承諾是自願為社會系統付出努力與忠誠的現象；（ Sheldon, 1971 ）認為組織承諾是使個人認同於組織的態度或傾向；（ William & Anderson, 1991 ）認為組織承諾是一種個人對組織的附屬感、聯繫和公民行為，並且為了增進組織的效果與效率，個人對於資源的轉換、創新和環境的適應等付出貢獻。參考以上學者對組織承諾的定義，研究者認為所謂的組織承諾，是個人在工作上的一種態度反應（ Sheldon, 1971 ），自願為組織付出努力與忠誠（ Kanter, 1968 ），對組織有歸屬感，並且為增進組織的效果與效率，對於資源的轉換、創新和環境的適應等提出貢獻（ William & Anderson, 1991 ）。

（二）組織承諾的構面

Porter、Steers、Mowday、Boulian（ 1974 ）認為組織成員對組織的認同及投入態度的相對強度包含三個構面，分別是價值承諾：深信並接受組織之目標與價值；努力承諾：願意為組織投注高度的努力；留職承諾：具有強烈的慾望，以維持組織成員的身份。Meyer、Allen（ 1991 ）認為組織承諾係由三構面組成，分別為情感性承諾：員工之所以忠誠於組織，主要是因為他們對這個組織有情感依賴和認同。這表示他們不僅僅是為了物質利益，而是因為他們對組織有一種特別的感情聯繫。他們也對組織表現出忠誠，願意為了組織的成功而付出努力。這種忠誠和努力工作的行為，源自員工對於組織的情感依賴，而不僅僅是出於利益考慮。此外，這種忠誠和承諾也包括持續性承諾和規範性承諾。持續性承諾表示員工明白如果他們離開組織，將失去他們多年來在組織中的投入所換來的待遇，因此他們決定繼續留在組織中，以保持這些投入的價值。規範性承諾則是員工感到有一種社會責任感，他們認為自己有責任為組織做出貢獻，這種感覺可能來自社會價值觀和長期的社會影響。

因此，員工之所以對組織忠誠，主要是因為他們對組織有情感聯繫，並且感受到了對組織的責任。這種忠誠和承諾超越了物質利益，是建立在情感和社會價值觀的基礎上的。

然而組織承諾是指員工對於所屬組織的忠誠度和投入程度，以及他們願意為組織的目標和價值努力的程度。它可以分為情感性承諾（對組織的情感依附）、持續性承諾（基於成本和投入的承諾）、和規範性承諾（基於個人價值觀和責任感的承諾）等方面。組織承諾對於員工的工作滿意度、工作表現和留任率都具有重要影響。

二、訓練成效

訓練成效及成效評估是指針對教育訓練計畫，有系統的收集資料，並分析歸納影響訓練的因素以及需改進之地方，來檢測達成目標的情況，以及建立未來訓練的指導方針（吳幸珍，2009）。Kirkpatrick（ 1979 ）將教育訓練成效評估分為四層次（如表 4 ），以檢視企業或組織所舉行的教育訓練是否具有實施的價值，透過訓練成效之評估結果，可得知訓練目標的達成率，以作為後續訓練調整與修訂的參考依據（ Kirkpatrick, 2006 ）。

表 4 Kirkpatrick 教育訓練成效評估四層次

層次	判斷準則	重點
1	反應（reaction level）	受訓人員的滿意度（課程、教材、講師、教學方法等）。
2	學習（learning level）	知識、技能、態度與行為的取得。
3	行為（behavior level）	在工作上，行為進步的情況。
4	結果（result level）	受訓人員達成之企業成果（成本減少、離職率降低、產量及品質提升等）。

資料來源：本研究整理自《Employee Training and Development》Raymond（2014）

（一）反應評估：意指衡量受訓者對於訓練課程的滿意和反應的程度。包含對課程內容、教材 準備、講師教授方式、環境設備等，通常以問卷調查、面談觀察等方式進行評估（蔡孟耿，2016）。反應評估主要是探討受訓者對整個訓練方案的反應如何，包含對訓練方案內容、師資程度、學習氣氛、課程安排、教材實用度、教學方式等項目的滿意度，通常是在訓練課程結束後施測，大多以問卷的方式進行評估（徐嘉駿，2014）。主要在於判斷學員對訓練課程的滿意程度，反應層面的評鑑重要且易執行，每次的教育訓練課程結束後會以問卷調查獲得學員的反應（劉靖香，2020）。反應評估係指員工對於整個訓練計劃的感受及看法，亦即衡量員工對於訓練實施的整體滿意度，包含對訓練內容、講師、課程安排、課程時間、教材、教學方法、各項設備等滿意度，員工對訓練計劃有較高的滿意度，不一定代表產生高學習成效，但滿意度不高的訓練計劃，難以對產生激勵的效果（湯珮筠，2012）。

這個評估層次的主要目的是瞭解受訓者對培訓計劃的反應，包括他們對培訓的滿意度、培訓是否達到預期的效果，以及是否對他們的工作或學習有所幫助。這種評估有助於提供改進培訓的建議，例如調整培訓內容、改進教學方法，或者調整培訓計劃的時間表。同時，它也可以作為綜合評估的一部分，以確定整體培訓計劃的有效性和價值。

（二）學習評估：意指衡量受訓者透過訓練獲得知識、技能、態度與其他面向的程度。主要了解受訓者在面授課程或實機操作活動結束後，對於知識、技能、態度與其他面向的吸收或增長狀況，通常藉由紙筆測驗、實作測試或面談觀察等方式來衡量（蔡孟耿，2016）。主要在測量受訓者對在教育訓練課程中對訓練內容的瞭解及吸收程度，並了解受訓者是否因為接受了教育訓練而獲得相關的知識與技能，一般常用在考試、面談、觀察課堂表現等方式來衡量學習層次（徐嘉駿，2014）這種評估方法非常常見，也是最廣泛應用的一種評估方式。通過學習評估，我們評估受訓者對培訓內容的理解程度以及他們是否掌握了所教授的知識和技能。

學習評估可以使用不同的方式來實施，例如筆試、實際操作測試和模擬工作場景等方法。通過這些方式，我們可以評估受訓者在不同領域的學習進度，並確定他們是否達到了培訓的預期目標。學習評估有助於確定受訓者是否成功地吸收和應用了所學內容，這對於評估培訓計劃的有效性至關重要。

（三）行為評估：指學員將經由課程訓練後，與以往的目標行為不同，將所學知識技能應用在工作行為的改善之程度（劉邦政，2017）。意指衡量受訓者將訓練所得知識與技能應用在工作上改變的程度。主要評估受訓者態度、知識、能力、行為是否因訓練而得到轉移，因而使工作績效提高，此層次可藉由績效評估量表或實際觀察受訓者回到工作崗位後衡量之（蔡孟耿，2016）。行為的評估指在受訓結束後的一段時間裡，由受訓者的上級、同事或下屬觀察他們的行為在訓練前後是否發生變化，是否在工作中運用了受訓中學的到知識。這個層次的評估可以包括受訓者的主觀感覺、同事對其受訓前後行為變化的對比，以及受訓者自評。這通常需要藉助於一系列的評估表來評估受訓者受訓後在實際工作中行為的變化，以判斷所學知識、技能對實際工作的影響。評估員工在接受訓練之後，是否將獲得的知識或技能移轉到職務執行上，而產生改變，亦即衡量受訓後內化所學習的知識及技能到工作中，並在工作上產生改變的程度（湯珮筠，2012）。行為層次是考查受訓效果最重要的指標。

（四）結果評估：意指衡量受訓者在訓練後回到工作崗位，因態度、知識、能力、行為的改變對組織產生貢獻和影響的程度。亦即受訓者參與訓練後實質對組織經營績效有何正面的貢獻（蔡孟耿，2016）。主要評鑑教育訓練可以達到或影響組織目標，如降低成本、降低產品不良率、降低人員流動率、提升生產力、提升產品或人員品質、提升業績、提升顧客滿意度、提升工作企圖心、提升員工歸屬感等（劉靖香，2020）。成果的評估即判斷受訓是否能給實際的工作單位運作帶來具體而直接的貢獻，成果評估可以通過一系列的指標來衡量，如達成率、員工離職率、員工士氣等。通過對這些指標的分析，管理層能夠瞭解受訓所帶來的收益。

這四個層次在評估訓練成效乃是息息相關、互相牽制的連續評估方式，而訓練成效則是指培訓活動對於參與者的學習和工作表現所產生的影響。每一個層次都非常重要，當評估一層次一層次往下評估時，評估的過程就愈顯困難與費時，但同時也愈增加訓練評估的價值。訓練成效可能包括知識和技能的提升、工作績效的改善、工作滿意度的提升等。有效的培訓可以幫助員工更好地適應工作需求，提升他們的職業素養和能力。

國立臺東大學 National Taitung University

國立臺東大學
National Taitung University

第三章　研究設計

第一節　研究架構

在本研究的研究架構主要是根據前面所提出的研究動機以及目的和文獻探討的部分所提及的相關理論基礎之下：以期望能真實探究以社會認知生涯理論探討非營利組織在職教育訓練與組織承諾影響關係之研究等相關文獻，進一步建構本研究的整體研究架構（如圖 3），藉此了解非營利組織所提供之員工在職教育訓練與組織承諾之間是否有相互影響。在研究設計部分，說明問卷設計與發放流程，在研究變數的測量部分，則說明了變數的定義與其支持的文獻並說明資料分析方法和工具。

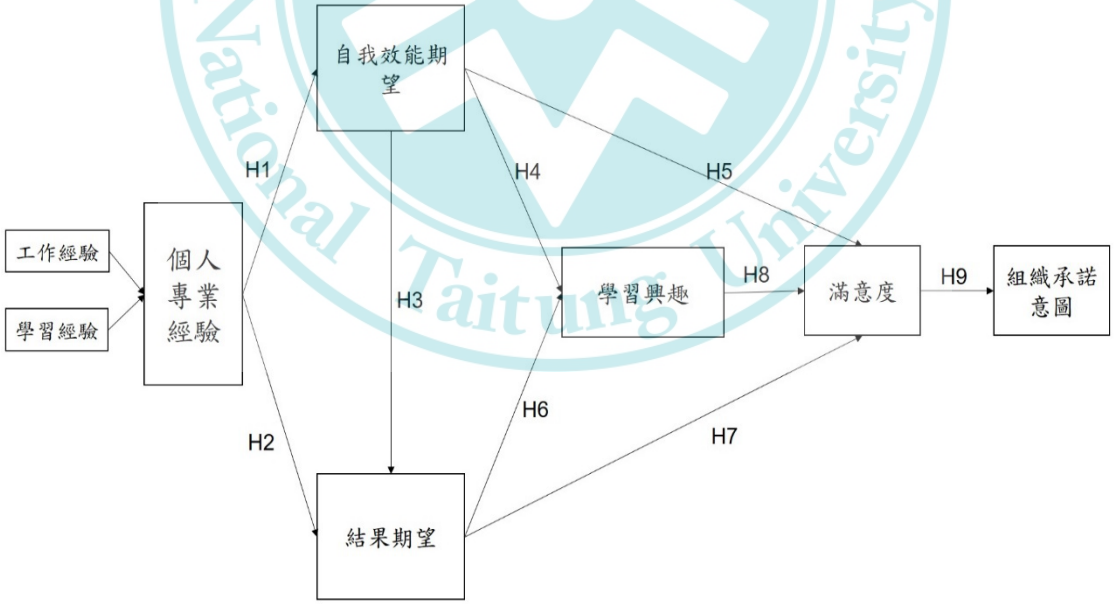

圖 5 本研究架構圖

第二節　研究假說

而本研究以以社會認知生涯理論探討非營利組織在職教育訓練與組織承諾影響關係並分析，提出相關假設如下。

一、個人專業經驗與自我效能期望：

人們的自我效能受到多個因素影響，但過去的經驗是其中最關鍵的。當一個人相信自己能成功且有能力時，他們更傾向於期待好的結果。這是因為他們認為自己有足夠的動機和技能去實現目標。相反地，自我效能低的人往往不太相信結果會是正向的，所以他們的動機較低、學習新技能時比較被動，也不太會利用資源或採取行動。這可能導致他們提早放棄或不願意再次嘗試。因此在教育和培訓中，提高工作人員的自我效能被視為一個重要的策略，因為這有助於滿足工作要求。因此在教育訓練所提供將有助於個體提高自我效能，願意投身追求正向的成就經驗。根據上述相關之文獻探討發現，本研究推論個人專業經驗與教育訓練自我效能期望有正向相關。

H1：個人專業經驗對教育訓練自我效能期望有顯著影響。

二、個人專業經驗與結果期望：

教育訓練屬於成人學習重要的一環，根據布謝爾（ Boshier ）早年的一致理論（ Congruence Model ）指出成人學習的動機分為成長動機與匱乏動機，屬成長動機者較是發自內心想要自我提升或充實，而屬於匱乏動機者則感受自己是受社會或環境壓力所迫而學習，而對於經由教育訓練所得知的知識或技能，都會與當初在心中所想要接受訓練所想要得到的結果成正比。因此本研究推論個人專業經驗與教育訓練結果期望會有正向相關。

H2：個人專業經驗對教育訓練結果期望有顯著影響。

三、自我效能與結果期望：

林志權（2009）的研究指出，自我效能與教育訓練成效有顯著的正相關。張雅棚（2008）的研究發現，員工的自我效能對訓練成效有顯著影響。陳盈潔（2004）的研究則顯示，自我效能對訓練遷移成效有顯著之正向影響。根據上述相關之文獻探討發現，教育訓練自我效能期望越高對於教育訓練結果期望也就越高，也就是希望透過教育訓練來提升自我能力的同時也能滿足組織的目標使命，故本研究推論教育訓練自我效能與教育訓練結果期望成效有正向相關。

H3：教育訓練自我效能期望對教育訓練結果期望有顯著影響。

四、自我效能期望與學習興趣：

陳素蓮（2006）認為成人學習者的學習動機是明確的，學習之後得以將所學運用於生活上，除了有成就感外，更能感受該課程的益處，進而對學習滿意，願意持續的學習。亦即學習活動達到預期的學習目標及學習效果時，會對該學習活動感到滿意。然而學習動機或興趣越高，也就會越認真學習，而學習的成效越高，也就越能肯定教育訓自我效能期望及教育訓練結果期望。根據上述相關之文獻探討發現，本研究推論教育自我效能與教育訓練結果與學習興趣有正向相關。

H4：教育訓練自我效能期望對學習興趣有顯著影響。

五、自我效能期望與滿意度：

透過教育訓練的自我期許能夠提升自我的專業技能或知識的情況之下，而在不管是接受機構的教育訓練或自我利用時間去學習自己所想學的技能或知識，而不管對於接受這樣的教育訓練課程或自我學習之後，在訓練的課程之中，在自我的內心中都是希望能夠滿足及提升自己的相關專業技能或知識，所以本研究對於教育訓練自我效能及滿意度會有正向的相關。

H5：教育訓練自我效能期望對教育訓練滿意度有顯著影響。

六、結果期望與學習興趣：

接受教育訓練之後所得到之結果，不管是在工作上或是生活上，如能滿意其要求，對於個人在未來的學習歷程之中會更讓自我有意願利用時間來做學習及參加教育訓練之安排，因此本研究推論教育訓練結果期望與學習興趣會有正向相關之相互影響。

H6：教育訓練結果期望對學習興趣有顯著影響。

七、結果期望與滿意度：

自我效能是指個人的認知態度，且態度能發揮個人的專長，追求個人喜歡的職業（游舒萍、郭俊良、李筱婷、朱財義，2013）。吳芝儀（2000）指出個人在學習情境中，獲得強烈的成就感和滿足感，除了肯定自己能力表現外，同時為興趣帶來快樂喜悅，還會用行動盡情的投入於工作，創造最有利的成功機會。田秀蘭（2003）之研究發現，在興趣發展模式中，高中生的自我效能不但可以影響興趣外，還可以直接影響結果預期。綜上相關研究可知，自我效能是個人的認知態度，其能引導個人進行選擇職業，追求個人喜歡的職業，發揮個人的專長。另外，個人的自我效能愈高時，其對自己未來行為的結果預期與興趣都會產生正向的影響。故本研究推論教育訓練結果期望與教育訓練之滿意度有正向相關。

H7：教育訓練結果期望對教育訓練滿意度有顯著影響。

八、學習興趣與滿意度：

黃玉湘（2002）對我國社區大學學員學習動機與學習滿意度之研究中發現，我國社區大學學員學習動機取向愈高則學習滿意度愈高。陳素蓮（2006）在對都市原住民參與成人學習的動機與滿意度之研究發現，都市原住民學習動機愈強則滿意度愈高，學習動機各層面對學習滿意度有預測力而且是正向的。許鴻志（2007）在屏東縣專校院在職進修學生學習動機與學習滿意度關係之研究中發現，學習動機與學習滿意度及其各層面均達顯著正相關。學習動機或與趣對學習滿意度的影

響是正向的。學習動機與興趣愈強之學習者，對學習滿意度之評價愈高，故本研究推論學習興趣對教育訓練之滿意度有正向相關。

H8：教育訓練學習興趣對教育訓練滿意度有顯著影響。

九、滿意度與組織承諾：

黃珍楹（2006）對員工之數位學習的知覺價值對其生涯發展與組織承諾間關係影響之研究發現，員工之數位學習知覺價值對個人生涯規劃與組織承諾間的干擾效果並不顯著。教育訓練滿意度對組織承諾的相關之研究亦極為少數，僅列出與本研究相近似與組織承諾有關之研究。本研究推論教育訓練之滿意度與組織承諾成正向相關。

H9：教育訓練滿意度對組織承諾有顯著影響。

National Taitung University

第三節　研究工具與對象

本研究目的為探討以非營利組織單位的工作人員為例，而以社會認知生涯理論探討非營利組織在職教育訓練與組織承諾影響關係之研究情形，依據研究目的與文獻探討之基礎，以問卷調查方式為研究工具。茲就研究工具說明、內容效度審查、問卷架構與計分方式等發展，分述如後。

一、研究工具

（一）研究變項之操作型定義：

本研究探討的構面包含工作經驗、學習經驗、自我效能期望、結果期望、學習興趣、滿意度、組織承諾等六大部份（如表 5）。

表 5 研究各變項的操作型定義

變項	操作型定義
工作經驗	工作經驗指的是個體在其工作場域中所體驗到所有人、事、物互動及執行經驗的總和。（劉心雅，2021）
學習經驗	學習經驗的要素包含人、事、物，也就是學習者、學習內容、學習環境，此三者之間交互作用所產生的效果，故不同個體會有不同的學習經驗。（林秀真，2022）
自我效能期望	自我效能受到外在環境，其他自我調適機制及和個人能力、經驗、成就表現產生交互作用的結果時，它會決定個體行為是否需改變，即是內在認知動機改變的歷程。（王東榮，2014）
結果期望	在其研究中，將訓練成效定義為員工在訓練課程中學習的專業知識、工作態度、技巧、工作習慣等，運用或表現在工作上的行為效果。（施儷穗，2020）與（陳泰維，2013）
學習興趣	學習興趣是個人對於一項任務或學習課業想要及願意要投入的態度與傾向。（張芳全，2009）
滿意度	滿意度是一種個人生理或心理的感受狀況，每個人對於滿意度的認定標準是一種主觀的態度表現。（王明順，2009）
組織承諾	組織承諾係指個體對於特定組織的一種情感上的忠誠，並盡心盡力投入工作的態度與表現。（吳清山與林天祐，2006）

（二）研究問卷設計：

本研究主要是以社會認知生涯理論為基礎，探討非營利組織單位的員工在職教育訓練及其組織承諾意圖之相互影響關係，其主要構面為組織承諾，以社會認知生涯理論之態度、自我效能期望、結果期望、學習興趣及滿意度之因素。且以其操作型定義擬定其衡量問項（如表 6）。

表 6 各變項的操作型衡量問項

變項	操作型衡量問項	參考來源
工作經驗	在我的專業領域中，擁有豐富的工作經驗。	劉心雅（2021）
	我的工作經驗使我能夠應對各種專業挑戰並找到解決方法。	
	我的工作經驗使我具備了在工作中取得卓越的能力。	
	我認為我的工作經驗可以有助於提昇組織發展。	
	我認為我的工作經驗可以讓我有效率的執行交代的任務及目標。	
學習經驗	在我的專業領域中，過去有豐富的學習經驗。	林秀真（2022）
	我的學習經驗使我能夠應對各種專業挑戰並找到解決方法。	
	我的學習經驗使我具備了在工作中取得卓越的能力。	
	我認為我的學習經驗可以有助於提昇組織發展。	
	我認為我的學習經驗可以讓我有效率的執行交代的任務及目標。	
自我效能期望	我覺得機構的教育訓練能幫助我提升工作能力。	王東榮（2014）
	我覺得機構的教育訓練能幫助我增進相關知識。	
	我覺得機構的教育訓練能幫助我改善工作態度。	
	我覺得機構的教育訓練能幫助我具備專業技能。	
	我覺得機構的教育訓練能能促進團隊合作。	

表 7 各變項的操作型衡量問項(續)

變項	操作型衡量問項	參考來源
結果期望	教育訓練的內容符合我的程度。	林世雄（2023）
	教育訓練的內容符合我的期待。	
	教育訓練所學到知識或技能應用於工作上。	
	接受機構教育訓練後，我能有效改善工作技巧。	
	接受機構教育訓練後，我能將相同的工作做得更好。	
學習興趣	教育訓練的課程安排讓我更有意願學習。	張芳全（2009）
	接受組織教育訓練後更讓我想充實自己。	
	多樣化的教育訓練內容能提高我對訓練學習的動機。	
	接受組織教育訓練後，我願意主動報名參加其他課程。	
	透過持續的教育訓練，能讓我養成良好的工作習慣與態度。	
滿意度	我對機構教育訓練的實施方式感到滿意。	張正賢（2009）
	我對機構教育訓練的課程內容感到滿意。	
	我對機構教育訓練後的回饋方式及流程感到滿意。	
	我對機構所提供的教育訓練制度感到滿意。	
	整體而言，我對機構所提供的教育訓練感到滿意。	
組織承諾	您非常願意在這個機構工作到退休。	顏忠漢（2009）；張書禎（2010）
	對於這個機構，您有感受到強烈的歸屬感。	
	我願意付出額外的努力，以協助機構獲得成功。	
	您對於這個機構，有患難或榮辱與共的感情。	
	為了要繼續留在機構做事，我都願意接受機構指派給我的任何工作。	

（三）問卷架構

本研究問卷可分為四大部份：第一部分為填答者之基本資料；第二份部分為填答者之個人專業經驗（工作經驗與學習經驗）之程度；第三部分調查非營利組織員工教育訓練自我效能期望感受之程度；調查非營利組織員工教育訓練結果期望感受之程度；非營利組織員工教育訓練之學習興趣意願程度；第四部分為非營利組織員工教育訓練滿意度;非營利組織員工教育訓練對於組織承諾之認同程度。

二、研究對象

本研究採特定對象普測方式，以社會服務及慈善為主要的非營利組織單位工作人員為研究對象，包含：社工部（含組長、副組長、社工督導、社工員）、公關社資部（含社區服務員、公關、秘書）及非營利組織單位之正式相關工作成員等全臺服務據點之服務人員。

第四節　資料處理與分析

本研究經由問卷回收與整理後，先進行編碼（ Coding ），剔除資料填答不完整之問卷，並採用 SmartPLS 4 統計套裝軟體系統，進行資料的分析與處理。此外，我們並進一步應用最小平方法（ partical least squares,PLS ）的元件式結構方程式模式分析法，對正式問卷之測量性質與研究假說進行驗証。並以結構方程模型的路徑分析法進行假說檢定，為一種驗證性因素分析（ Confirmatory Factor Analysis,CFA ），檢定之前，需使用信度分析、效度分析等方法來確定樣本是否有足夠的一致性、可靠性、準確性及真實性。

第五節　研究程序

本研究焦點在以社會認知生涯理論探討非營利組織在職教育訓練對組織承諾意圖影響之研究，分為四個階段，分別為準備階段、研究工具編制階段、實施階段、完成階段。研究程序如圖 6

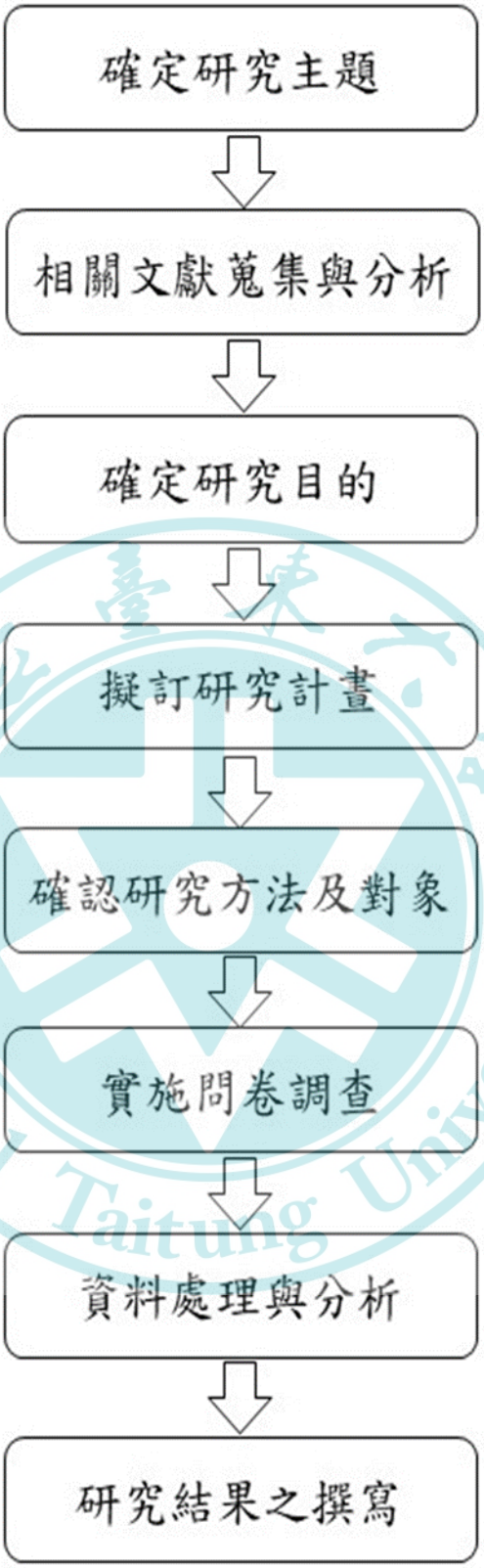
確定研究主題
相關文獻蒐集與分析
確定研究目的
擬訂研究計畫
確認研究方法及對象
實施問卷調查
資料處理與分析
研究結果之撰寫

圖 6 研究程序

第四章　研究結果與討論

本章節重點之說明在非營利組織在職教育訓練對組織承諾意圖影響之研究之實證研究，並以社會認知生涯理論（ SCCT ）其態度、主觀規範、認知等相關理論，探討非營利組織在職教育訓練對組織承諾意圖影響之意圖進行假說檢定，需使用信度、效度分析等的方式確定樣本是否夠之一致性、準確性、可靠性及真實性。除假說檢定外，用以了解樣本組成結構亦使用敘述性統計。本研究問卷分為四大個部份，分別為受試者個人基本資料、個人專業經驗（工作經驗與學習經驗）之程度、非營利組織員工教育訓練自我效能期望感受之程度與結果期望感受之程度及教育訓練之學習興趣意願程度、員工教育訓練滿意度與教育訓練對於組織承諾之認同程度。

第一節　受試者樣本描述

以在非營利組織單位的工作人員為本研究的樣本母體，經網路平臺及紙本問卷之發放，進行實證調查。本研究於填答的人口統計學基本資料與主要構面中，總計收到 283 份樣本，刪除填答不完全的無效問卷後，得有效問卷共為 280 份，可用率達 98.93 %，茲將本研究的受測者基本資料說明如下。

一、性別

依填答者的性別區分中，現階段在非營利組織單位工作的女性填答者多於男性，女性共 189 人，佔 67.7%；男性共 90 人，佔 32.3%。

二、年齡

而以在非營利組織單位工作年齡區分下有 30-34 歲的填答者有 61 人為最多，佔 21.8%；40-44 歲的填答者次之，有 56 人，佔 20%；25-29 歲的填答者再次之，計有 53 人，佔 18.9%；另外， 35-39 歲有 46 人，佔 16.4%，與 45-

49 歲則有 27 人，佔 6.1%；20-24 歲及 50-54 歲的填答者，各有 17 人，各佔 6.1%；55-59 歲以 上的填答者人數 3 人，佔 1.1%。

三、婚姻狀況

在以其婚姻狀況來區分已婚且在非營利組織單位工作之填答者居多，有 108 人，佔 38.6%；其次為未婚之填答者，有 91 人，佔 32.5%；而分居或離婚之填答者，有 61 人，佔 21.8%，而喪偶之填答者也有 20 人，佔 7.1%。

四、子女數

那以填答者的子女數別來區分為無生育子女的填答者為居多，有 111 人，佔了 39.6%，而在子女數有 1 人的填答者共有 86 人，佔了 30.7%，子女數 3 人（含）以上有 17 人，佔了 6.1%。

五、職稱（務）

而在非營利組織單位的職務上以社區服務員/站長為最多，有 80 人，佔 28.6%；其次之為組長/副組長，有 67 人，佔 23.9%；再其次職務上為公關之填答者，有 61 人，佔 21.8%；職務為社工之填答者，有 54 人，佔 19.3%，而職務上為秘書之填答者，有 15 人，佔 5.4%；填答者之職業區分無以上類別，分別為文書、出納和護理師，分別各 1 人，合計共有 3 人，佔 1.0%。

六、在機構服務年資

以任職非營利組織單位的服務年資來做分類，分別為 1-5 年的服務年資者居多，有 92 人，佔 32.9%； 6-10 年的服務年資為其次，有 85 人，佔 30.4%；而服務年資為 11-15 年，有 46 人，佔 16.4%；服務年資落於未滿 1 年者，有 26 人，佔 9.3%；其填答者服務年資為 20 年以上者，有 18 人，佔 6.4%，最後在服務年資為 16-20 年為最少，有 13 人，佔 4.6%。在以填答者的相關基本類別區分下，其結果分析如下表 8 所示。

表 8 填答者基本資料及各項目資料分析表(N=280)

填答者基本資料	項目	人數	百分比
（一）性別	男性	91	32.5%
	女性	189	67.5%
（二）年齡	20-24 歲	17	6.1%
	25-29 歲	53	18.9%
	30-34 歲	61	21.8%
	35-39 歲	46	16.4%
	40-44 歲	56	20.0%
	45-49 歲	27	9.6%
	50-54 歲	17	6.1%
	55-59 歲	3	1.1%
	60 歲（含）以上	0	0%
（三）婚姻狀況	未婚	91	32.5%
	已婚或同居	108	38.6%
	分居或離婚	61	21.8%
	喪偶	20	7.1%
（四）子女數	無	111	39.6%
	1 人	86	30.7%
	2 人	66	23.6%
	3 人（含）以上	17	6.1%
（五）職稱（務）	組長/副組長	67	23.9%
	社工	54	19.3%
	秘書	15	5.4%
	公關	61	21.8%
	社區服務員/站長	80	28.6%
	其它	3	1.0%
（六）在機構服務年資	未滿 1 年	26	9.3%
	1-5 年	92	32.9%
	6-10 年	85	30.4%
	11-15 年	46	16.4%
	16-20 年	13	4.6%
	20 年（含）以上	18	6.4%

第二節　描述性統計分析

一、個人專業經驗

本節根據影響個人專業經驗構面歸類之二個變項之因素影響分析結果，並以社會認知生涯理論（ SCCT ）為架構的基礎，探討個人工作經驗及過往的學習經驗，且以標準差、平均數等資料來瞭解，相關變項與構面，而其構面與變項的敘述性統計分析。關於工作經驗的構面上，相關問卷題目的得分平均數介於 3.44 至 3.54 分之間，達中等的同意程度，表示個人的工作經驗會影響組織承諾之意圖的高低度下，大部份的人認為個人的工作經驗具有相當的影響程度。在會影響組織承諾之意圖的高低度下分析方面，在學習經驗的構面之相關問卷題項，填答者的平均數介於 3.46 至 3.65 分之間，其得分平均皆高 3.40 ，表示著大多數的人認為，在會影響組織承諾的高低前提下，個人的學習經驗具備著有相當的影響力。而有關對於組織承諾高低的影響工作經驗及學習經驗的構面之分析結果如下表 9 所示。

表 9 工作及學習經驗敘述統計分析

構面	題項	平均數	標準差
工作經驗	在我的專業領域中，我擁有豐富的工作經驗。	3.52	1.012
	我的工作經驗使我能夠應對各種專業挑戰並找到解決方法。	3.44	1.010
	我的工作經驗使我具備了在工作中取得卓越的能力。	3.54	0.887
	我認為我的工作經驗可以有助於教育訓練成效。	3.50	0.825
	我認為我的工作經驗可以讓我有效率的執行交代的任務及目標。	3.49	0.829
學習經驗	在我的專業領域中，我過去有豐富的學習經驗。	3.65	0.924
	我的學習經驗使我能夠應對各種專業挑戰並找到解決方法。	3.56	0.886
	我的學習經驗使我具備了在工作中取得卓越的能力。	3.56	0.787
	我認為我的學習經驗有助於教育訓練成效。	3.53	0.723
	我認為我的學習經驗可以讓我有效率的執行交代的任務及目標。	3.46	0.756

二、學習興趣及滿意度

而在問卷受試的填答者在學習興趣之方面，分析的結果下顯示相關題項得分平均數介於 3.50 至 3.86 分之間，其得分平均皆高 3.50，在以五點量表的測試得分中皆於屬中上認同程度 3 ，意謂著在關於機構所提供的教育訓練方面的相關且具有與組織承諾的相關條件之中，關於組織承諾的相關回答具備更佔有多數的認同感。那在以受試者對於機構所提供之教育訓練滿意度相關方面，其構面相關題項的得分平均數介於 3.51 至 3.82 分，在李克特五等量表中是屬於中上認同度，表示著機構所提供之教育訓練對於員工所感受的滿意度來說具有組織承諾的高低中，受試者對於機構所提供的教育訓練及相關的福利措施下的方面，佔較多及相當的影響力。而有關對於教育訓練及滿意度高低的影響構面之分析結果如下表 10 所示。

表 10 學習興趣及滿意度敘述統計分析

構面	題項	平均數	標準差
學習興趣	機構的教育訓練課程安排讓我有意願學習、自我成長。	3.86	0.747
	接受機構的教育訓練能讓我有充實自己的動機。	3.69	0.713
	機構的教育訓練課程使工作夥伴間的互動、激勵能提昇我的學習興趣。	3.62	0.743
	接受機構的教育訓練後，我願意主動且積極的參加其它教育訓練課程。	3.54	0.751
	機構的多樣化教育訓練課程能讓我提高學習的動力及興趣。	3.50	0.728
滿意度	我對於機構的教育訓練實施方式感到滿意。	3.82	0.736
	我對於機構的教育訓練課程內容感到滿意。	3.66	0.740
	我對於機構的教育訓練相關制度感到滿意。	3.59	0.713
	我對於機構的教育訓練相關福利感到滿意。	3.51	0.733
	整體來說，機構的教育訓練是讓我感受到滿意。	3.51	0.655

三、社會認知生涯理論（自我效能期望及結果期望）

在關於社會認知生活理論中的自我效能及結果期望方面，其受試問卷的填答者中，在其構面題項的得分平均數介於 3.60 至 3.93 分之間，顯示填答者具備相當程度的對於自我能夠為機構所提供之效能方面是有信心的。而另一構面是對於機構所能提供之教育訓練之結果期望的受試填答者之題項的得分平均數介於 3.50 至 3.75 分之間，在本研究所使用之李克特五點量表中，其得分數是屬於中等的階段，也有著不錯的得分數，意謂著機構所提供之教育訓練對於員工自我的效能期望及結果期望的區分下，其對於機構組織承諾也有著相關的因素，而有關對於社會認知生涯理論影響構面之分析結果如下表 11 所示。

表 11 社會認知生涯理論敘述統計分析

構面	題項	平均數	標準差
自我效能期望	我期待機構的教育訓練能幫助我提升工作能力。	3.93	0.759
	我期待機構的教育訓練能幫助我增加相關知識。	3.84	0.724
	我期待機構的教育訓練能幫助我改善工作效能。	3.69	0.712
	我期待機構的教育訓練能幫助我具備專業技能。	3.57	0.763
	我期待機構的教育訓練能夠促進機構團隊合作。	3.60	0.736
結果期望	機構所提供的教育訓練的內容課程符合我的程度。	3.75	0.781
	機構所提供的教育訓練的內容課程符合我的期待。	3.60	0.721
	機構所提供的教育訓練能夠應用於工作上。	3.58	0.734
	接受機構所提供的教育訓練後，能夠有效提昇工作能力。	3.50	0.753
	總體而言，機構所提供的教育訓練對我在工作上有相當的幫助。	3.51	0.703

四、組織承諾意圖

而在最後組織承諾意圖方面的試題之中，在其構面題項的得分平均數介於 3.56 至 3.81 分之間，其得分是屬於中等階段也有不錯的得分數，顯示於填答者對於機構所提供之教育訓練上與組織承諾較具有相關性，而透過教育訓練的方式也讓填答者對於自身與組織的觀點很接近也較能接受機構所交辦之相關之任務，而有關對於組織承諾影響構面之分析結果如下表 12 所示。

表 12 組織承諾敘述統計分析

構面	題項	平均數	標準差
組織承諾	您有發現到自己的價值觀與組織觀點很接近。	3.81	0.790
	您願意與機構有共患難或榮辱與共的感情。	3.67	0.762
	您非常願意在此機構工作到退休。	3.56	0.853
	您不會輕言離職造成機構運作上的困難。	3.69	0.800
	您願意付出額外的努力，以利協助機構達成目標。	3.71	0.834

整體而言，本研究模式之主要構面中在個人專業經驗中的學習經驗的平均數為 3.55 最高，再者為工作經驗的平均數為 3.50 分，其次為運用的理論架構中之自我效能期望構面題項得分平均數為 3.73 分為最高，後續則分別為組織承諾構面意圖（3.67）、學習興趣（3.64）、滿意度（3.62）、結果期望構面（3.56），表示非營利組織單位員工對於自我效能期望構面題項有相當的認同程度，亦即代表著非營利組織單位所提供之教育訓練影響員工對於組織承諾意圖的相關因素皆有相關程度的同意性，本研究主要構面敘述統計分析結果如下表 13 所示。

表 13 本研究主要構面敘述統計分析彙整表

研究構面名稱		題數	樣本數	平均數	標準差
個人專業經驗	工作經驗	5	280	3.50	0.91
	學習經驗	5	280	3.55	0.82
自我效能期望		5	280	3.73	0.74
結果期望		5	280	3.56	0.74
學習興趣		5	280	3.64	0.74
滿意度		5	280	3.62	0.72
組織承諾意圖		5	280	3.67	0.81

第三節　測量模型檢定分析

本研究以偏最小平方法（partial least squares, PLS）的 SmartPLS 4 統計分析軟體對於研究模型相關假說的因果關係進行顯著性檢定。針對在現今非營利組織單位工作的民眾，以組織單位內教育訓練其影響組織承諾高低之重要因素的問卷，網路與紙本問卷共回收有效問卷 283 份，剔除填答不完全的問卷 3 份，可用率達 98.93 %。根據 Fornell and Larcker （1981）提出，收斂效度採用 PLS 最小偏

平方法之驗證性因素分析作為衡量依據，其中平均變異萃取量（average variance extracted; AVE）應大於 0.5 ，而個別構念之組合信度（ CR ）應大於 0.70 ，即達接受之統計檢測門檻值。此外，各相關問卷量測題項對於研究構念之因素荷負量（ loading ）應達>0.707 以符合收斂效度的要求（Straub, Marie & Gefen, 2022）。再者，研究者定對於研究模式之相關研究構念與相關面向的區辨效度（ discriminant validity ）進行檢核，並逐一檢定本研究模式中主要潛在變數間之構念效度。分析結果發現，所有研究模式的相關構念與面向的組成信度（composite reliability, CR）皆高於 0.70 的門檻值以上，因此各構念面向的內部一致性皆符合標準。測量性質統計分析結果如下表 14 所示。

表 14 研究模式變數之信度、效度整理表

構面名稱	題項	因素負荷量	平均數	標準差
個人專業經驗之工作經驗	工作經驗 01	0.862	3.521	1.01
	工作經驗 02	0.859	3.436	1.009
	工作經驗 03	0.872	3.536	0.886
	工作經驗 04	0.875	3.496	0.824
	工作經驗 05	0.863	3.489	0.828
個人專業經驗之學習經驗	學習經驗 01	0.850	3.646	0.922
	學習經驗 02	0.878	3.561	0.884
	學習經驗 03	0.851	3.564	0.786
	學習經驗 04	0.846	3.525	0.722
	學習經驗 05	0.843	3.457	0.755
自我效能期望	自我效能 01	0.840	3.929	0.757
	自我效能 02	0.856	3.836	0.723
	自我效能 03	0.859	3.693	0.711
	自我效能 04	0.860	3.571	0.762
	自我效能 05	0.881	3.600	0.735
結果期望	結果期望 01	0.810	3.754	0.779
	結果期望 02	0.829	3.604	0.72
	結果期望 03	0.846	3.575	0.733
	結果期望 04	0.876	3.504	0.751
	結果期望 05	0.869	3.507	0.702

表 15 研究模式變數之信度、效度整理表(續)

構面名稱	題項	因素負荷量	平均數	標準差
學習興趣	學習興趣 01	0.799	3.861	0.745
	學習興趣 02	0.812	3.689	0.712
	學習興趣 03	0.815	3.621	0.741
	學習興趣 04	0.874	3.543	0.75
	學習興趣 05	0.886	3.504	0.727
滿意度	滿意度 01	0.814	3.821	0.735
	滿意度 02	0.853	3.661	0.739
	滿意度 03	0.857	3.586	0.712
	滿意度 04	0.901	3.514	0.732
	滿意度 05	0.895	3.507	0.655
組織承諾意圖	組織承諾 01	0.758	3.814	0.789
	組織承諾 02	0.850	3.668	0.761
	組織承諾 03	0.889	3.557	0.852
	組織承諾 04	0.887	3.686	0.798
	組織承諾 05	0.899	3.707	0.832

本研究主要構念與面向的區辨效度（ discriminant validity ）檢定上，亦透過嚴謹驗證程序進行檢核，以有效建立本研究概念架構個別潛在變數之構念效度。構念區辨效度（ discriminant validity ）之之驗證主要在檢定測量之潛在變數對於不同的構念之間的區辨程度。Chin（1998）指出區辨效度（ discriminant validity ）應檢核個別構念之平均變異萃取量（average variance explained, AVE）的平方根是否分別大於該構念與模型中所有其他構念的相關係數，以確立個別研究構念間的區辨性。表 16 的結果顯示，本研究驗證性因素分析中，測量模型中各構念的變項確實彼此相異，因此各研究構念與面向間具有嚴謹程度的區別效度。

表 16 構面之相關係數與鑑別效度

構面	01 工作經驗	02 學習經驗	03 自我效能	04 結果期望	05 學習興趣	06 滿意度	07 組織承諾
01 工作經驗	0.87						
02 學習經驗	0.82	0.85					
03 自我效能	0.70	0.74	0.86				
04 結果期望	0.72	0.71	0.66	0.85			
05 學習興趣	0.73	0.73	0.69	0.83	0.84		
06 滿意度	0.65	0.66	0.59	0.79	0.81	0.87	
07 組織承諾	0.68	0.68	0.61	0.75	0.76	0.77	0.86
平均變異萃取量（AVE）	0.75	0.73	0.74	0.72	0.70	0.75	0.74
組合信度（CR）	0.92	0.91	0.91	0.90	0.89	0.92	0.91

*對角線數值為潛在構面的平均萃取變異量（ AVE ）之平方根。

第四節　研究假說與模式驗證

本研究之路徑係數分析採用 SmartPLS 4.0 版軟體，根據上兩章節，研究個別問項、構面之信效度做分析，由得到具體數據中即可確定各個構面間具有一定程度的信度與效度，因此便可再進一步對各個構面、變數間進行實質關係的檢測。SmartPLS 4 在結構模式的研究假說顯著的驗證上，研究者應用拔靴法（ BootStrapping ）計算研究構念間的因果影響路徑係數（Bollen and Stine, 1992）。在研究概念架構之結構模式與主要假說的驗證檢核部分，本研究所提出的主 要假設均獲得顯著性支持，相關結構模式路徑分析之結果，呈現如圖 7 之 SmartPLS 4 路徑分析所示，本研究歸結相關假說研究結果如下：

（一）H1：個人專業經驗對教育訓練自我效能期望的態度有正向影響，由圖 7 之 SmartPLS 路徑分析結果可知，個人專業經驗與自我效能期望之間的假說影響關係係數為 0.75 ，t 值為 27.089 大於 2.58 ，達到 p 小於 0.001 之強顯著性，所以支持假說 H1 成立。

（二）H2：個人專業經驗對教育訓練結果期望有顯著正向影響關係，由圖 7 之 Smart PLS 假說檢定結果可知，個人專業經驗與教育訓練結果期望之間的因果路徑係數為 0.58 ，t 值為 9.051 大於 2.58 ，達到 p 小於 0.001 之強顯著性，所以支持假說 H2 成立。

（三）H3：教育訓練自我效能期望對教育訓練結果期望有顯著影響關係，由圖 7 之 Smart PLS 假說檢定結果可知，教育訓練自我效能期望與教育訓練結果期望之間的因果路徑係數為 0.21 ，t 值為 2.415 ，達到 p 小於 0.001 之顯著性，所以支持假說 H3 成立。

（四）H4：教育訓練自我效能期望對學習興趣有顯著影響關係，由圖 7 之 Smart PLS 假說檢定結果可知，教育訓練自我效能期望與學習興趣之間的因果路徑係數為 0.26 ，t 值為 2.415 ，達到 p 小於 0.001 之顯著性，所以支持假說 H4 成立。

（五）H5：教育訓練自我效能期望對教育訓練滿意度未有顯著影響關係，由圖 7 之 Smart PLS 假說檢定結果可知，教育訓練自我效能期望與教育訓練滿意度之間的因果路徑係數為 -0.00 ，t 值為 0.007 ，未達到 p 小於 0.001 之強顯著性，所以不支持假說 H5 成立。

（六）H6：教育訓練結果期望對學習興趣有顯著影響關係，由圖 7 之 Smart PLS 假說檢定結果可知，教育訓練結果期望與學習興趣之間的因果路徑係數為 0.65 ，t 值為 11.920 大於 2.58 ，達到 p 小於 0.001 之強顯著性，所以支持假說 H6 成立。

（七）H7：教育訓練結果期望對教育訓練滿意度有顯著影響關係，由圖 7 之 Smart PLS 假說檢定結果可知，教育訓練結果期望與教育訓練滿意度之間的因果路徑係數為 0.40 ，t 值為 6.278 大於 2.58 ，達到 p 小於 0.001 之強顯著性，所以支持假說 H7 成立。

（八）H8：教育訓練學習興趣對教育訓練滿意度有顯著影響關係，由圖 7 之 Smart PLS 假說檢定結果可知，教育訓練學習興趣與教育訓練滿意度之間的因果

路徑係數為 0.47 ， t 值為 6.119 大於 2.58 ，達到 p 小 於 0.001 之強顯著性，所以支持假說 H8 成立。

（九）H9：教育訓練滿意度對組織承諾有顯著影響關係，由圖 7 之 Smart PLS 假說檢定結果可知，教育訓練滿意度與組織承諾之間的因果路徑係數為 0.76 ，t 值為 29.154 大於 2.58 ，達到 p 小 於 0.001 之強顯著性，所以支持假說 H9 成立。

綜上所述，個人專業經驗、自我效能、結果期望、學習與趣、滿意度，組織承諾皆具有相當顯著程度的因果影響關係，唯獨自我效能期望對教育訓練滿意度之部份，此假說是不成立。而在其它部份如透過非營利組織單位所提供完善且較貼近員工所想要及滿足的教育訓練會進而影響其組織承諾之相關意圖。

National Taitung University

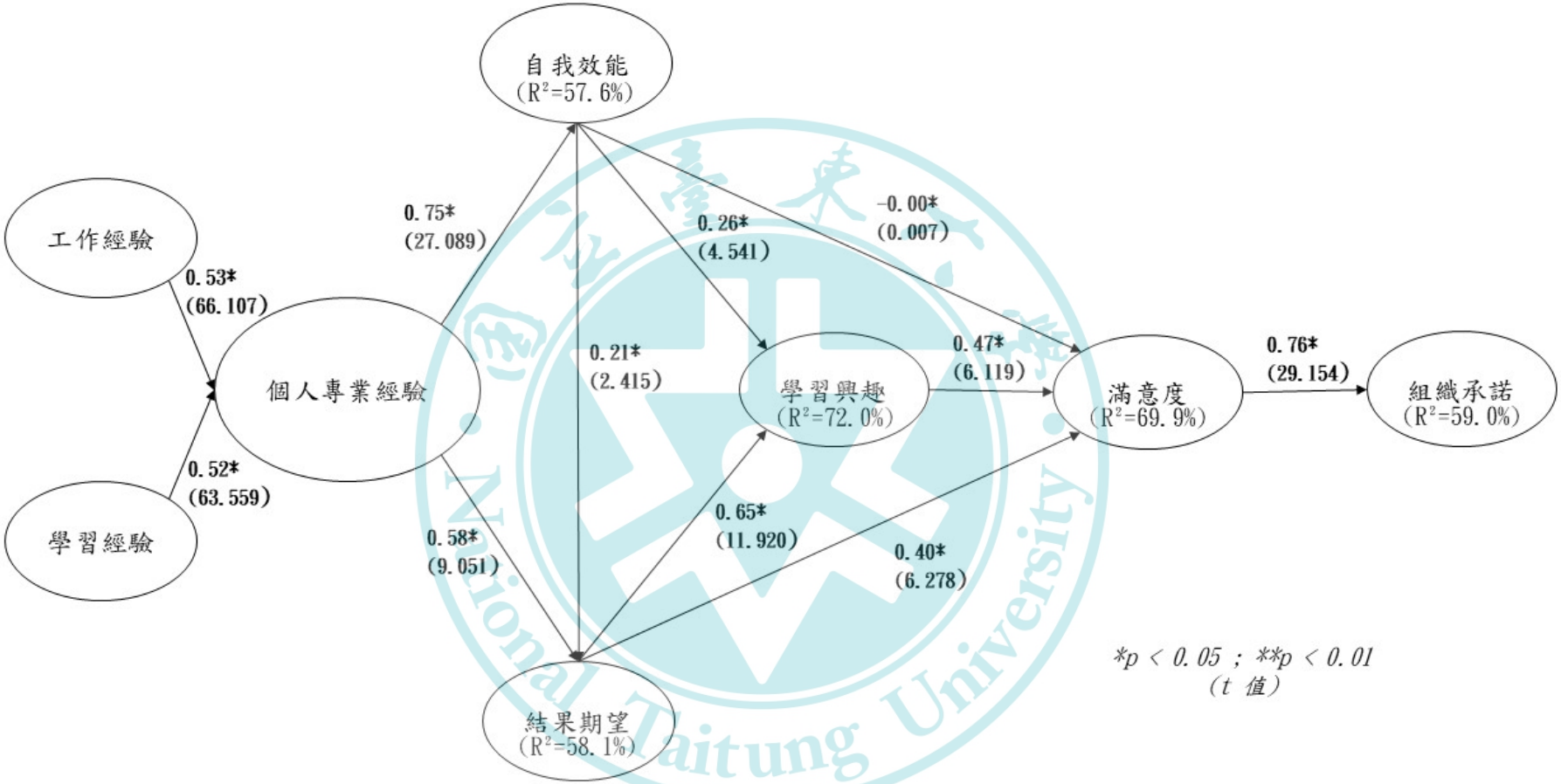

圖 7 本研究 Smart PLS 路徑分析檢定圖

第五章　結論與建議

第一節　　結論

本研究旨在探討以社會認知生涯理論探討非營利組織承諾意圖之研究。研究採取問卷調查法為研究工具，以社會服務及慈善為主的非營利組織單位的員工為研究對象進行普查；共發放問卷 283 份，有效回收 280 份，有效回收比例 98.93 %，調查結果以描述性統計、探索式因素分析、t 考驗、變異數分析等統計方法進行分析。

根據研究結果，本研究獲得以下五項結論：

一、個人專業經驗會顯著影響機構的教育訓練自我效能期望

本研究調查，個人專業經驗對於自我效能 R^2值為 57.6%，是為顯著的。因此發現對於以社會服務及慈善為主的非營利組織單位的工作同仁來說，個人的專業經驗對於自我效能的期望有影響，期待機構所提供的教育訓練能夠滿足自己在工作上的效能及知識的增加，己利於自我本身在專業的工作環境中能夠有效的提升機構所期待的目標及使命。

二、個人專業經驗及自我效能期望會顯著影響機構教育訓練的結果期望

本研究調查發現以社會服務及慈善為主的非營利組織單位的工作同仁，對於結果期望 R^2值為 58.1%也是相對為影響。研究表示教育訓練的結果期望是由個人專業經驗及自我效能期望而影響。工作同仁期待在組織的教育訓練上學習到自我本身想學習到的課程內容，來增加自己本身在專業領域上的成就，而課程的安排或組織所提供的教育訓練相關措施來說，也會很直接的影響到工作同仁的學習興趣近而影響到結果期望。

三、自我效能期望及結果期望會顯著影響自身的學習興趣

本研究調查發現工作同仁的學習興趣來自於自我效能及結果期望 R^2值為72%，有顯著之影響。由此可知對於機構所提供之教育訓練皆對於工作同仁是否有效提升自我在工作上的效能及教育訓練後所得到的不管是技能或相對應的知識都有影著影響。

四、自我效能、結果期望及學習興趣會顯著影響員工的教育訓練滿意度

研究結果發現，自我效能對於教育訓練滿意度無相關。結果期望及學習興趣對於教育訓練滿意度是有相關。在此 R^2值為 69.9%可視為有影響但不至於至高度影響。而在自我效能對於教育訓練滿度意 t 值為 0.007 這也代表著此研究之非營利組織單位員工對於現況之教育訓練較為不滿意且無法滿足之自我效能之期待。自我效能的部份取決於在個人自我的期望及預設值，而在現今非營利組織單位的教育訓練上的相關福利措施及課程上的安排較為制式化，較難貼切及滿足其員工自我心中所設想的相關課程及福利措施等。而在目前非營利組織的教育訓練上也較為封閉無法接受到員工內心所預期之期望，因此在員工自我效能期望對於教育訓練滿意度之間無法有正向之關係。

五、機構教育訓練滿意度會顯著影響組織承諾意圖

本研究調查發現，教育訓練滿意度對於該組織承諾是有影響，R^2值為 59%較接近中等顯著呈現。意指雖現今非營利組織單位有提供之員工教育訓練但對於員工是否只因為機構所提供之教育訓練就有所提升之該員工之組織承諾之提升在此研究發現是較無高度的影響。機構的員工教育訓練課程中，學員對於機構不管是課程上的安排、實施授課的方式或機構對於教育訓練的相關福利制度都會對於員工在機構中的認同感更加大大的提昇、更願意付出自己的時間及專業來達成機構的目標或使命。而在人力資源上的部份也更不輕易的離職，來造成機構單位的困擾及負擔等，這樣對於非營利組織單位來說人力的流動率也相對的降低，而人材

的流失如果可以減少，這樣整體的對於機構來說更能執行服務社會的使命。而相對的教育訓練的滿意度越高的話，對於非營利組織單位的員工來說，更能實現接受教育訓練之後的員工不管是在工作上或其它相關人、事、物上所呈現出來的成效來達成機構所想要達成的目標及使命。

第二節　建議

本研究調查發現，現今非營利組織單位的工作同仁對於組織所提供的在職教育訓練，能滿足『自我效能期望』、『結果期望』、『學習興趣』等，然而相對的對於『組織承諾』的相關也存在高度的正向相關。工作同仁也較能在自我的工作生涯中，認知自我所想要提昇的專業技能及知識等，來滿足現今的社福大環境的要求及需求。如非營利組織能夠針對專業能力不同的工作同仁提供專業的在職教育訓練課程、及機構對於教育訓練上不管是工作中的在職學習訓練或員工的自我提昇，能更有完整的相關福利措施等規定，對於現今的人才較難以留任的情況，相信能有所改善及大幅降低離職率。

對於現今眾多的非營利組織單位下，如何有效的持續提供完整的員工在職教育訓練課程是非常重要的一項因素，而是否有效的提昇員工個人專業能力及知識較看重於員工對於個人專業能力的想法。對於許多組織單位來說或許提供員工在職教育訓練的課程來說不外乎怕提高組織單位的相關成本，但無法提供有效的且滿意的教育訓練的話，在本研究的調查研究中也顯示出較容易會流失相關專業的人才。

調查發現對於組織承諾的部份，許多員工較能認同機構之理念與自己所待在非營利組織單位的初衷是較相同的，且許多員工都有意願為機構付出及努力達成機構的目標及使命。願意待在非營利組織單位工作的人，相信都是出自於想協助不管是弱勢族群或其它需要被社會大眾所看到的人、事、物來倡議及協助。

非營利組織單位之運作皆來自政府補助款項及社會大眾之捐贈，然而在有能力上所提供之員工在職教育訓練較無法與營利企業之相比較，因此現今較無人去

探討此因素，面對未來高齡化及少子化的社會模式，非營利組織單位的人才勢必非常缺乏，所以非營利組織單位如何在有能力的情況下且又能滿足其員工之在職教育訓練之相關規範及福利及其重要，如何利用有效的資源之下也能滿足其員工自我提升的訓練課程，在此也僅供非營利組織單位共同思考。

不同組織其員工在職教育訓練之內容是有所差異的。建議非營利組織可透過其量表對組織內部進行診斷，唯有重視員工教育訓練並深入探究影響教育訓練之相關因素，才能找出影響教育訓練對於組織承諾之相關關鍵因素，協助員工教育訓練單位設計出完善的在職教育訓練方案，促使員工將所學應用於實務工作中，達到專業服務品質的提升。而本研究已對非營利組織單位之員工在職教育訓練影響組織承諾之意圖相關因素進行探討，因此建議非營利組織單位需要去了解組織員工在職教育訓練其相關之因素後，能夠思考如何透過員工教育訓練來滿足其員工之自我效能及其滿意度，進而設計提升個人與組織承諾與服務品質之在職教育訓練方案。

而在社會認知生涯理論的基礎之下非營利組織單位的員工在職教育訓練皆與工作環境及氛圍較有關聯，顯示非營利組織單位員工普遍同意目前工作環境氛圍良好，因此建議組織應持續維持友善、互助且開放的工作環境，鼓勵並協助員工將教育訓練所學成功移轉到實務實際的工作上。然而現今許多非營利組織單位多以團隊模式來完成組織任務，必須透過資訊的交流，第一線直接服務的員工回饋與協調才能達成其工作目標，若能夠定期經驗分享與回饋，不僅能促進團隊成員互相交流，傳遞組織對員工之關懷與激勵，亦能使員工產生認同與歸屬感。

訂定員工在職教育訓練成效激勵辦法，激發員工教育訓練後在直接工作上的展現，且在工作績效考核中呈現，研究結果顯示，非營利組織單位員工運用教育訓練所學並不會獲得加薪或獎勵，即使不運用所學也不會被處罰或關注，因此訓練所學往往隨著時間而遺忘，顯示非營利組織單位對員工在職教育訓練後在工作上的關注不夠，員工無法感受到組織對在職教育訓練的支持與重視。

課程需求評估，設計訓練及工作為導向的在職教育訓練，建議非營利組織員工培育單位在教育訓練前，必須針對組織與個人進行教育訓練需求評估，採取適當的在職教育訓練方式，設計出完善的規劃。可依照不同工作職位、服務年資、單位位置、單位類型、單位規模等背景因素，設計相對應之員工在職教育訓練課程及評核制度，員工依據評核制度進行分級式教育訓練，以使員工能夠系統化學習並有助於核心專業能力之建構，進而提升教育訓練成效。同時，課程內容的設計應以實務工作、問題解決為導向，達成訓用合一導向的教育訓練模式。

最後，本研究設計與實施雖力求完善，但限於人力、時間等因素無法兼顧全面。提出下列建議供未來相關研究之參考。

一、非營利組織的相關研究宜持續探究

由於目前國內甚少對非營利組織教育訓練影響組織承諾意圖因素進行探討，大部分僅針對選定的某些因素進行研究，期盼於本研究完成後，能有更多研究者提升對非營利組織教育訓練影響因素的重視，進而投入並豐富相關研究，提供未來非營利組織與相關單位教育訓練規劃之借鏡與參考。

二、研究主題與內容的建議

本研究以「社會認知生涯理論」基礎下進行以社會服務及慈善為主要服務的非營利組織單位對於組織承諾意圖影響之探討，但尚有其他可能因素亦對組織承諾意圖產生影響，因此建議後續研究者，進一步深入探討非營利組織單位影響組織承諾的各種可能。

參考文獻

一、中文部分

1. 方昭明（2000）。淺談員工教育訓練。**就業與訓練，18（3）**，10-13。
2. 王本正、殷宏軒、林余任（2003）。企業自行開發與外購 ERP 系統關鍵成功因素之研究，**東海管理評論**，139-160。
3. 王明順（2009）。**自行車騎乘者動機、意象與滿意度之研究--以高雄市自行車道為例**（未出版碩士論文）。南臺科技大學，臺南市。
4. 王東榮（2014）。**國民小學學生學習歷程及其相關因素之研究**。國立臺南大學，臺南市。
5. 王瀅婷（2006）。**中小型製造業的訓練投入產出關聯性之研究**（未出版之博士論文）。國立臺北大學企業管理研究所，新北市。
6. 古家羚（2021）。**企業教育訓練設計與員工績效間關係之研究**。國立臺北科技大學，臺北市。
7. 田秀蘭（2003）。社會認知生涯理論之興趣模式驗證研究。**教育心理學報，34（2）**，247-266。
8. 石立慈（2014）。**個人-組織適配、個人-工作適配對離職傾向的影響：以工作特性、自我效能為中介**。國立交通大學，新竹市。
9. 江明修（1994）。**非營利組織領導行為之研究**。行政院國科會科資中心，臺北市。
10. 江明修、陳定銘（2000）。臺灣非營利組織政策遊說的途徑與策略。**政治大學公共行政學報，4**，153-192。
11. 余采芳（2005）。**在線上學習情境中－個人因素與學習動機對學習績效及學習滿意度影響之研究**（未出版碩士論文）。長榮大學，臺南市。
12. 吳幸珍（2009）。**中華電信員工教育訓練成效之研究-以新竹營運處為例**。中華大學，新竹市。
13. 吳芝儀（2000）。生涯輔導與諮商：**理論與實務**（初版）。嘉義：濤石文化。
14. 吳奕興（2021）。**探討主管德行領導、組織承諾及工作滿意對志願役留營意願之影響-以中部運輸兵群為例**。亞洲大學，臺中市。

15. 吳啟瑜（2002）。**員工教育訓練時數與其工作績效之相關研究－以某半導體封裝測試公司為例**（未出版碩士論文）。義守大學，高雄市。
16. 吳清山、林天祐（2006）。**教育 e 辭書**。臺北市：高等教育出版社。
17. 吳惠珍（2012）。**組織文化對社福型非營利組織專職人力管理之影響**（未出版碩士論文）。東海大學，臺中市。
18. 吳嘉振（2010）。**非營利組織社工員工作滿足與留任意願之研究**。中國文化大學，臺北市。
19. 吳劍雄（2013）。非營利組織工作人員社會支持，角色知覺，組織承諾和生涯承諾關係之研究，**非營利組織管理學刊，14**，84-110。
20. 李大偉（1993）。『如何建立企業內教育訓練體系』，**就業與訓練，11**，62-71。
21. 李嵩賢（2001）。**人力資源的訓練與發展**。臺北：商鼎文化出版。
22. 李慧敏（2023）。**非營利組織在越南的推展—以慈濟基金會為例**。慈濟大學，花蓮縣。
23. 沈洸洋（2001）。**非營利組織志工內部行銷之研究**（未出版碩士論文）。義守大學，高雄市。
24. 林世雄（2023）。**教育訓練對工作滿意度與員工績效關聯之研究**。修平科技大學，臺中市。
25. 林宏昇（2020）。**學習環境、學習動機與教育訓練滿意度之關聯性研究 -以工作壓力為干擾變數**。國立中山大學，高雄市。
26. 林志權（2009）。**壽險業務人員教育訓練與業務績效關聯性之研究–以 C 壽險公司為例**（未出版碩士論文）。淡江大學，新北市。
27. 林秀真（2022）。**高教學習經驗對大學畢業生工作滿意度的影響**。國立臺東大學，臺東縣。
28. 林坤盟（2006）。從人力資源管理淺談臺灣中小企業員工之教育與訓練。**網路社會學通訊，59**，8-9。
29. 林怡娟（2012）。**非營利組織管理控制系統與組織公民行為之關聯研究－以財團法人基金會為例**（未出版碩士論文）。國立中山大學，高雄市。
30. 林彥妘（2009）。**員工教育訓練與工作滿足關係之研究-以臺灣國際觀光旅館為例**。國立高雄餐旅大學，高雄市。

31. 林昀妍（2015）。**員工自我效能、知識分享意願與主動行為之關係研究**。國立中正大學，嘉義縣。
32. 邱家蓁（2016）。**自我效能期望之研究-以高科技產業中階主管的領導風格為例**，東海大學，臺中市。
33. 施柏州（2016）。**國中小教師工作家庭衝突、教師自我效能與職業倦怠關係之研究**。大葉大學，彰化縣。
34. 施儷穗（2020）。**傳統學習、數位學習、傳統與數位並行對員工教育訓練之影響：主管支持為干擾變數**（未出版碩士論文）。國立高雄科技大學，高雄市。
35. 洪秋玉（2021）。**非營利組織創新能力評估模式**－以臺中市婦女會為例。亞洲大學，臺中市。
36. 洪維宏（2004）。**個人與組織適配度對於員工工作滿意度、組織承諾及離職傾向之影響-以非營利組織為例**（未出版碩士論文）。國立中央大學，桃園市。
37. 孫煒（2004）。**非營利組織人力資源策略管理之體系建構**。中國行政評論
38. 徐嘉駿（2014）。**A 連鎖便利商店員工教育訓練關鍵成功因素之研究**。中國科技大學，臺北市。
39. 張中一（2009）。**領導風格、組織文化與自我效能對組織績效影響之研究－以傳統產業法人研究機構為例**，國立臺灣師範大學，臺北市。
40. 張芳全（2009）。家長教育程度與科學成就之關係：文化資本、補習時間與學習興趣為中介的分析。**教育研究與發展期刊，5（4）**，39-77。
41. 張春興（1991）。**張氏心理學**，臺北：東華書局。
42. 張春興（2007）。**教育心理學—三化取向的理論與實踐**。臺北：東華書局。
43. 張春興（2012）。**心理學概要重修版**。臺北：東華書局。
44. 張書禎（2010）。**社會工作者組織承諾與工作投入關聯性研究－以非營利組織在職訓練為中介變數**。國立高雄師範大學，高雄市。
45. 張書豪（2019）。**關務人員訓練遷移氣氛影響訓練遷移意圖之研究-以自我效能為中介變項**（未出版碩士論文）。國立臺北科技大學，臺北市。
46. 張雅棚（2008）。**員工人格特質、自我效能、學習動機與訓練成效之關聯研究**（未出版碩士論文）。國立成功大學，臺南市。
47. 許士軍（1980）。**管理學**。臺北：東華書局。

48. 許宏明（1995）。**高科技產業的教育訓練制度與組織績效之相關性研究**。國立中央大學，桃園市。
49. 許嘉雯（2019）。**非營利組織員工教育訓練移轉影響因素之研究:以博幼社會福利基金會為例**。國立臺北教育大學，臺北市。
50. 許鴻志（2007）。**屏東縣技專校院在職進修學生學習動機與學習滿意度關係之研究**。高雄師範大學，高雄市。
51. 郭俊佑（2021）。**多層次傳銷導入社群媒體教育訓練之研究—以康霖公司為例**。明道大學，彰化縣。
52. 郭耿豪（2014）。**自我效能、主觀規範、創業技能與創業行為關係之研究—以環境變動因素為干擾變項**。實踐大學，高雄市。
53. 陳安川（2008）。**社教志工人員參與志工教育訓練動機與工作投入之研究-以國立臺東生活美學館所屬社教站為例**。國立臺東大學，臺東縣。
54. 陳冠汝（2007）。**WJ 美髮教育機構訓練成效評估之研究**。樹德科技大學，高雄市。
55. 陳盈潔（2004）。**客服員工之自我效能，組織文化與訓練遷移成效關係之研究-以金融業為例**（未出版碩士論文）。大葉大學，彰化縣。
56. 陳容芯（2000）。**成人參與電腦第二專長教育學習滿意度之研究**（未出版碩士論文）。國立高雄師範大學，高雄市。
57. 陳泰維（2013）。**壽險業數位學習成效之研究**（未出版碩士論文）。朝陽科技大學，臺中市。
58. 陳素蓮（2006）。**都市原住民參與成人學習的動機與滿意度之研究-以高雄市為例**。國立高雄師範大學，高雄市。
59. 陳國華（2007）。**工作壓力、組織承諾、工作滿足與對組織變革態度之間關係之研究—以亞洲華人地區非營利組織為例**（未出版碩士論文）。大葉大學，彰化縣。
60. 陳碩琳（2003）。**目標導向、學習滿意度與學習績效關係之研究-以國立空中大學高雄學習指導中心為例**（未出版碩士論文）。國立中山大學，高雄市。
61. 陸宛蘋（2009）。非營利組織管理。載於蕭新煌、官有垣、陸宛蘋（編），**非營利部門：組織與運作（修訂二版）**，臺北：巨流。

62. 曾美華(2006)。**影響數位化網路學習滿意度因素之研究**(未出版碩士論文)。中原大學，桃園縣。

63. 游舒萍、郭俊良、李筱婷、朱財義（2013）。海勤高職生上船工作意願之探究。**航運季刊，22（1）**，21-41。

64. 湯珮筠(2012)。**薪資福利及教育訓練滿意度對員工工作滿意度之影響程度**。中原大學，桃園市。

65. 程德貞（1999）。**訓練模式與其成效之關係探討—以高科技產業為例**。實踐大學，高雄市。

66. 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**（未出版碩士論文）。國立中正大學，嘉義縣。

67. 黃佩玲(2021)。**藥師繼續教育滿意度之調查分析**。大仁科技大學，屏東縣。

68. 黃珍楹（2006）。**員工之數位學習的知覺價值對其生涯發展與組織承諾間關係影響之研究**。淡江大學，臺北市。

69. 黃英忠（1993）。**產業訓練論**。臺北：三民書局。

70. 黃啟漢（2005）。**臺灣地區國際觀光旅館業教育訓練之實施及其滿意度之研究**。輔仁大學，新北市。

71. 黃富順(1996)。增強成人學習者的學習動機。**成人教育雙月刊，34**，2-8。

72. 葉育秀（2008）。**非營利組織員工人格特質、組織承諾與工作投入之相關研究**。國立中山大學，高雄市。

73. 葉佩蓉（2014）。**以尊重領導為核心探討個人與主管適配、個人與工作適配以及職場偏差行為：以信任和工作自我效能為中介變數**。國立彰化師範大學，彰化縣。

74. 雷凱鈞(2011)。**教育訓練與訓練評估模式對員工個人能力與企業績效影響**。明道大學，彰化縣。

75. 劉心雅（2021）。**臺中市國小專任輔導教師工作經驗之研究**。國立臺中教育大學，臺中市。

76. 劉邦政(2017)。**員工教育訓練滿意度與工作績效關連性之探討--以臺灣某速食餐廳為例**。實踐大學，高雄市。

77. 劉姿宜（2004）。**非營利組織從事企業化營業活動對員工工作滿意、組織承諾與工作績效影響之研究—以社會福利慈善基金會為例**(未出版碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化縣。

78. 劉靖香（2020）。**觀光工廠員工教育訓練成效評鑑指標建構之研究**。國立臺南大學，臺南市。

79. 蔡孟耿(2016)。**新進人員教育訓練成效與工作敬業對工作績效影響之檢視**。國立陽明交通大學，新竹市。

80. 蔡易霖（2006）。**客服人員教育訓練對員工績效與組織績效的影響－以金控公司銀行為例**。崑山科技大學，臺南市。

81. 蔣美惠(2003)。**探討保全人員生涯管理、人格特質及組織氣候對工作滿足、自我效能與工作績效之關聯性研究**。南華大學，嘉義縣。

82. 簡君倫（2010）。**大學生性格類型、生涯自我效能與生涯決定之相關研究**。國立新竹教育大學，新竹市。

83. 顏忠漢（2009）。**員工組織承諾、工作滿意度與離職傾向之關聯性研究-以臺北市健康服務中心為例**。國立臺灣大學，臺北市。

84. 羅龍雲（2008）。**非營利組織志工的溝通滿意度與組織承諾關係之研究**。南華大學，嘉義縣。

二、英文部分

1. Armstrong,T. (2000). *Multiple Intelligences in the Classroom.* (2nd ed.). Alexandria, Virginia USA: Association for Supervision and Curriculum Development.
2. Bandura, A., & Walters, R. H. (1977). *Social learning theory* (Vol. 1). Prentice Hall: Englewood cliffs.
3. Baldwin, T T, & Ford, J K (1988) Transfer of training: A review and directions for future research *Personnel psychology*, 41(1), 63-105
4. Bittker, B. I., & Rahdert, G. K. (1976). The exemption of nonprofit organizations from federal income taxation. *The Yale Law Journal*, *85*(3), 299-358.
5. Choo, S., & Bowley, C. (2007). Using training and development to affect job satisfaction within franchising. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 14(2), 339-352.
6. Clark, R. C. (1986). Defining the "D" in ISD. Part 1: Task-General Instructional Methods. *Performance and Instruction*, *25*(1), 17-21.
7. Gregoire, F M, Smas, C M, & Sul, H S (1998) Understanding adipocyte differentiation *Physiological Reviews, 78*(3), 783-809
8. Goleman, D. (2020). *Emotional intelligence*. Bloomsbury Publishing.
9. Hansmann, H. (1987). Economic theories of nonprofit organizations. *The nonprofit sector: Research handbook*, 27-42.
10. Hitt Gabel (1979). A Simultaneous Equation Analysis of the Structure and Performance of the Unite States Petroleum Refining Industry. *Journal of Industrial Economics, 28* (2), 33-49.
11. Kirkpatrick, J., & Kirkpatrick, W. (2010). ROE's Rising Star: Why return on expectations is getting so much attention. *T+ D Magazine*.
12. Kirkpartick, J. &. Kirkpartick, W (2010). Three Steps to Effectiveness. p.42-45. Chief Learning Officer. Retrieved from clomedia: http://www.clomedia.com
13. Kirkpatrick, D., & Kirkpatrick, J. (2006). *Evaluating training programs: The four levels*. Berrett-Koehler Publishers.
14. Kirkpatrick, D. L. (1979). Techniques for evaluating training programs. *Training and development journal*.
15. Mangano, J A, & Corrado, T J (1979) Adult Students' Satisfaction at Six Two-Year Colleges.
16. Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, *1*(1), 61-89.

17. Michael, S C, & Combs, J G (2008) Entrepreneurial failure: The case of franchisees *Journal of Small Business Management*, 46(1), 73-90
18. Milton Keynes (1992). *Action Research for Educational Change*. Open University: Gay, L. R
19. Noe, R. A. (2002). *Employee training and development*. New York: McGraw-Hill.
20. OPM (2011). *Training Evaluation Field Guide: Demonstrating the Value of Training at Every Level*. Washington DC: United Stateds Office of Personnel
21. Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, *59*(5), 603.
22. Raymond A. Noe. (2014). *Employee Training and Development.*
23. Raymond A. (1980). Employee training and development. *Journal of Personnel Training*,129-159.
24. Rudolf, J. B., & Johannes H. S. (1998). Confirmatory factor analysis of the general self-efficacy scale. *Behavior Research and Therapy, 36,* 339-343.
25. Salamon, L. M., & Anheier, H. K. (1997). *Defining the Non-profit Sector: A Cross-National Analysis*. Manchester University Press.
26. Schunk, D. H. (1984). Self-efficacy perspective on achievement behavior. *Educational psychologist*, *19*(1), 48-58.
27. Sheldon, M. E. (1971). Investments and involvements as mechanisms producing commitment to the organization. *Administrative Science Quarterly*, 143-150.
28. Wexley, K. N. & Latham, G. P. (1981). *Development and Training Human Resource in Organization*, Scott, Foreman and Company
29. Weick, K. E. (1970). *Managerial Behavior, Performance, and Effectiveness*. New York: McGraw.
30. Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, *17*(3), 601-617.
31. Wolf, T. (1990). *Managing a Nonprofit Organization*. New York: Fireside Management. *Organization*.

附錄一 本研究正式問卷

各位親愛的同仁，您好：

這是一份用來探討非營利組織教育訓練滿意度與組織承諾影響關係的問卷，目的可供非營利組織單位在員工教育訓練上研究及參考，煩請您撥冗回答下列問題；本研究之各項題目沒有是非之分，請您就個人感覺回答，研究結果純為學術上之討論，敬請您安心填答。

謝謝您的協助，並祝您工作順心愉快！

國立臺東大學資訊管理學系　　陳宜檉 博士
碩士班研究生　　翁任賞 敬上
聯絡人：翁任賞 電話：(089) 349297

※問卷填答注意事項：

本問卷共 3 頁，內容分為 7 個部分，分別是「個人基本資料」、「個人專業經驗」、「自我效能期望」、「結果期望」、「學習興趣」、「滿意度」及「組織承諾」，請就個人感覺選擇一個您認為最適當的答案。

第一部份、個人基本資料

1. 性別：□ 女 □ 男。
2. 年齡：□ 20-24 歲 □ 25-29 歲 □ 30-34 歲 □ 35-39 歲 □ 40-44 歲
   □ 45-49 歲 □ 50-54 歲 □ 55-59 歲□ 60 歲（含）以上。
3. 婚姻狀況：□ 未婚 □ 已婚或同居 □ 分居或離婚 □ 喪偶。
4. 子女數：□ 無 □ 1 人 □ 2 人 □ 3 人（含）以上。
5. 教育程度：□ 高中、職（含以下） □ 專科 □ 大學（含四技、二專）
   □ 研究所及以上。
6. 職稱（務）：□ 組長/副組長 □ 社工 □ 秘書 □ 社區服務員
   □ 其他（請說明）_____。
7. 在機構服務年資：□未滿 1 年 □1-5 年 □6-10 年 □11-15 年
   □16-20 年 □20 年以上
8. 目前是否在職進修：□ 是 □ 否。

第二部份：個人專業經驗	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
在我的專業領域中，我擁有豐富的工作經驗?	5	4	3	2	1
在我的專業領域中，我過去有豐富的學習經驗?	5	4	3	2	1
我的學習經驗使我能夠應對各種專業挑戰並找到解決方案?	5	4	3	2	1
我的工作經驗使我能夠應對各種專業挑戰並找到解決方案?	5	4	3	2	1
我在專業領域中，能夠持續累積工作及學習經驗?	5	4	3	2	1
第三部份:自我效能期望	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
我期待機構的教育訓練能幫助我提升工作能力?	5	4	3	2	1
我期待機構的教育訓練能幫助我增加相關知識?	5	4	3	2	1
我期待機構的教育訓練能幫助我改善工作效能?	5	4	3	2	1
我期待機構的教育訓練能幫助我具備專業技能?	5	4	3	2	1
我期待機構的教育訓練能夠促進機構團隊合作?	5	4	3	2	1
第四部份:結果期望	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
機構所提供的教育訓練的內容課程符合我的程度?	5	4	3	2	1
機構所提供的教育訓練的內容課程符合我的期待?	5	4	3	2	1
機構所提供的教育訓練能夠應用於工作上?	5	4	3	2	1
接受機構所提供的教育訓練後，能夠有效提昇工作能力?	5	4	3	2	1
目前為止，所受的訓練對我在工作上有相當的幫助?	5	4	3	2	1

第五部份:學習興趣	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
機構的教育訓練課程安排讓我更有意願學習?	5	4	3	2	1
同事夥伴之間的互相激勵會提昇我的學習動力?	5	4	3	2	1
接受機構的教育訓練後更讓我想充實自己?	5	4	3	2	1
接受機構的教育訓練後，我願意主動且積極的參加其它教育訓練課程?	5	4	3	2	1
機構的多樣化教育訓練課程能讓我提高學習的動力?	5	4	3	2	1
第六部份:滿意度	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
我對機構的教育訓練實施方式感到滿意?	5	4	3	2	1
我對機構的教育訓練課程內容感到滿意?	5	4	3	2	1
我對機構的教育訓練相關制度感到滿意?	5	4	3	2	1
我對機構的教育訓練相關福利感到滿意?	5	4	3	2	1
機構的教育訓練整體來說是讓我感受到滿意	5	4	3	2	1
第七部份、組織承諾	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
對於機構，有感受到強烈的歸屬感?	5	4	3	2	1
對於機構，您有患難或榮辱與共的感情?	5	4	3	2	1
對於機構，非常願意工作到退休?	5	4	3	2	1
對於機構，不會輕言離職造成機構運作上的困難?	5	4	3	2	1
我願意付出額外的努力，以利協助機構達成目標?	5	4	3	2	1

問卷到此結束，衷心感謝您的填答

並懇請您再次檢查是否遺漏，以確保問卷的完整性。