

兒童及少年福利機構主管人員訓練班學習滿意度與訓練遷移研究

楊清貴*

摘 要

教保服務人員的培訓有助專業知能的成長，我國《兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法》針對各類機構人員的資格和訓練有具體明確的規範，成為一位托嬰中心主管人員，需具備教保職場一定年資，並接受訓練課程，本研究目的在探討桃園市某機構辦理兒童及少年福利機構主管人員訓練班，學員對於訓練課程的學習滿意度，以及訓練遷移的成效。本研究以桃園市某一兒童及少年福利機構主管人員訓練班全部 49 位學員為研究對象，以曾玉孟（2018）編制的訓練模式及成效問卷進行施測，問卷有學習滿意度和訓練遷移等兩大部分共 20 題，相關分析結果部分，學習滿意度平均數為 4.574，標準差平均數為 0.583，學習滿意度分數最高項目為「訓練班的教師具備專業知能」，分數為 4.740，訓練遷移平均數為 4.580，標準差平均數為 0.610，訓練遷移分數最高項目為「我能運用訓練所學知能完成團隊任務」，分數為 4.720，可見學員對課程的學習滿意度高，且同意訓練遷移的成效，學習滿意度與訓練遷移的相關係數為 0.817，課程與訓練遷移呈現高度正向關聯性。建議未來兒童及少年福利機構主管人員訓練班的訓練期間可再調整，課程設計部分可再強化績效及融入團隊等內容。

關鍵字：兒童及少年福利機構、主管人員訓練、學習滿意度、訓練遷移

*康寧大學 嬰幼兒保育學系 助理教授

電子郵件: chinguei@gmail.com

收稿日期: 2022.10.19

修改日期: 2023.03.22

接受日期: 2023.03.31

Research on Satisfaction and Training Transfer of Training Courses for Supervisors of Children and Youth Welfare Institutions

Ching-Guei Yang*

Abstract

The training of early childhood care and education is helpful for the growth of professional knowledge and competence. "Regulations for Governing Qualifications and Trainings of Professionals of Children and Youth Welfare Institutes" has concrete and precise specifications for the qualifications and training of professionals in various institutions. To be a supervisor should have a certain number of years in the workplace and accept training courses. The purpose of this research is to explore the training courses for supervisors of child and youth welfare institutions held by an institution in Taoyuan City, the satisfaction of trainees with the training courses, and the effectiveness of training transfer. In this study, a total of 49 trainees in the training courses for supervisors of a child and youth welfare institution in Taoyuan City were used as the research objects. The training mode and effectiveness questionnaire compiled by Zeng (2018) was used for testing. The questionnaire consisted of two parts with a total of 20 questions including satisfaction and training transfer. There was a correlation between the course satisfaction and the training transfer. The coefficient was that the courses and training transfer showed a high positive correlation. It is suggested that the training period of the training course for executives of child and youth welfare institutions can be adjusted, and the courses design can be further strengthened in terms of performance and integration into the team in the future.

Key words: Children and youth welfare institutions, Training courses for supervisors, Study satisfaction, Training transfer.

* Assistant professor, Department of Early Childhood Care & Education, University of Kang Ning

壹、前言

兒童及少年福利為我國社會福利重視的項目之一，為了促進兒童及少年身心健全發展，因應兒童及少年多元的福利需求，衛生福利部提供各種服務措施與津貼補助，《兒童及少年福利與權益保障法》對於兒童及少年的各項福利和權益有明確規範則，其中兒童及少年福利機構提供各式服務，例如托嬰、安置、諮詢等，兒童及少年福利機構分為五類：托嬰中心、早期療育機構、安置及教養機構、心理輔導或家庭諮詢機構、其他兒童及少年福利機構（兒童及少年福利與權益保障法，2021），上列機構的專業人員及主管皆有《兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法》作為資格訓練與認定的規範。

學習滿意度可說明學員在參與學習過程中，對學習活動、學習安排及學習結果等項目的感受等（曾玉孟，2018），辦理專業人員訓練或培育研習等相關活動時，給予滿意度調查能了解學員對於該活動的滿意程度，其結果可作為該活動的檢討及改進參考。訓練遷移是指學員在訓練時學得的經驗、技能與行為，由訓練情境轉移到實際工作情境時，能表現良好的現象（丁振豐，2000），透過訓練遷移的探究，可以了解學員在訓練期間所學專業知能是否實用或適用，亦可作為檢視訓練或培育研習的狀況。

兒童及少年福利機構主管人員訓練班課程可培育托嬰中心、早期療育機構、安置及教養機構、心理輔導或家庭諮詢機構等機構主任，其中與幼兒教保領域最密切的是托嬰中心主任，具備良好訓練成果的托嬰中心主任，可領導中心托育人員專業成長，進而使嬰兒獲得妥善照顧，是整個托嬰中心的發展核心，至為重要，然而目前無托嬰中心主任訓練相關文獻，本研究希望以此為研究出發點，帶動後續研究。

本研究以桃園市某一大專校院辦理為期三個月的兒童及少年福利機構主管人員訓練班的 49 位學員為研究對象，了解 49 位學員在兒童及少年福利機構主管人員訓練班的各項學習滿意度，以及對於所學專業知能在工作職場的運用情形，並了解不同背景的學員對於學習滿意度和訓練遷移的異同，研究結果作為日後機構辦理兒童及少年福利機構主管人員訓練班的參考。該大專校院主管人員訓練班的報名資格為以下三類之一：第一，從事機構式托育服務 1 年以上有兒童教育、保育及照護經驗者，優先錄取本市兒少機構任職之托育人員；第二，從事居家式托育服務 1 年以上有兒童教育、保育及照護經驗者，優先錄取登記於本市居家托育服務中心之托育人員；第三，其他具 1 年以上有兒童教育、保育及照護經驗，並取得托育人員技術士證者，有 15 門共 276 小時課程，課程名稱包括有兒童及少年福利政策及法規、兒童及少年身心發展、親職教育方案及家庭支援的規劃及管理、督導及專業倫理、安全管理、健康照護、人力資源管理、行政組織管理、財務管理、公共關係及危機處理、行銷及經營、方案規劃及評估、兒童與少年問題及處置、特殊兒童教保服務等，師資由該大專校院聘請符合課程專長的講師，依照新冠肺炎疫情採實體或線上授課。受訓學員完成課程後，可取得證書，作為日後應聘托嬰中心主任的證明文件。

問題如下：

一、主管人員訓練班學員對各項學習滿意度的分布情形為何？

(一)學員對訓練時間、場地、設備、教師、教學的滿意度分布情形為何？

(二)學員對同儕相處融洽度的分布情形為何？

(三)不同性別、年齡、教育程度、服務年資、職級的學員在各項學習滿意度的分布情形異同為

何？

二、主管人員訓練班學員對各項訓練遷移的分布情形為何？

(一)學員能運用所學專業知能減少或解決工作錯誤或問題的同意程度為何？

(二)學員能運用所學專業知能完成個人和團隊任務的同意程度為何？

(三)學員能運用所學專業知能在團隊中增進效能的同意程度為何？

(四)不同性別、年齡、教育程度、服務年資、職級的學員在各項訓練遷移的同意程度異同為何？

貳、文獻探討

兒童及少年福利機構主管人員訓練課程為機構人員專業成長的途徑，訓練方式的選擇和內容，可成為訓練遷移的成效。本研究之某大專校院辦理兒童及少年福利機構主管人員訓練主要對象為托嬰中心主任資格，目前無托嬰中心主任訓練相關研究，因此透過更大面向的主管人員訓練相關文獻進行探討，為本研究的方向進行定位。

訓練為有規劃、有系統的活動，目的是增進人員的知識與技能，改善工作績效，進而強化人員與機構的競爭力（蔡維奇，2000；趙惠文，2002），針對機構的人員訓練方式，曾玉孟（2018）透過機構的訓練模式探討訓練遷移，發現受訓者在新展店的訓練應用較有顯著相關，而 Kiley（2011）認為主管培訓課程最常見的主題是主管與部屬的關係、未來工作的進度規劃與澄清、工作職掌，因此受訓者若有未來應用在主管職位的需求，培訓課程的內容符合未來工作，則是一套理想的培訓課程。

為了解受訓者在培訓課程的學習狀況，學習滿意度的調查可說明受訓者在參與培訓過程時，對於學習活動、安排及結果等培訓的任何項目進行評估，包括教學方式、教材內容、教學安排及環境設備等滿意狀況（林文政等，2010），學習滿意度是一種對學習活動的感受或態度，此感覺或態度的形成是因為學生喜歡該學習活動，或在學習過程中其願望及需求獲得滿足，可用來解釋學生參與學習活動的動機和參與學習的結果（李建霖，2013）。

受訓者接受培訓課程之後，學習的成效能否運用在自身的工作上，是培訓課程最重要的目的之一，由訓練學得的知識、技能和態度，由訓練情境轉移到實際工作情境並維持一段時間，減少或解決工作錯誤或問題、完成個人和團隊任務、在團隊中增進效能，為訓練遷移（丁振豐，2000；曾玉孟，2018），因此學習記憶與內化維持是訓練遷移的兩大重要階段，重點在於讓受訓者能將訓練所學實際運用，才能達到訓練遷移的效果，如何維持效果亦為後續值得探討的面向（曾玉孟，2018）。

有關培訓的影響因素部分，期望、公平和目標設定會影響個人遷移動機，而學習和遷移的高動機可能會影響遷移的期望和目標設定，受訓者因透過參加培訓以獲得報酬或獎勵，訓練遷移到工作中的機會更大（Lim & Morris, 2006），具體而言，機構的支持與獎勵，有助於受訓者的訓練轉移（Dermol & Čater, 2013）。Lim 與 Morris（2006）發現，受訓者特徵（工作職能、相關工作經驗年限和即時培訓需求）、教學因素（整體滿意度、對工作的幫助、內容滿意度、對教師的滿意度和教學豐富性）和組織氛圍（對變化的響應能力、教育支持、轉移機會以及主管夥伴的回饋）密切相關或影響受訓者訓練和訓練遷移的效果。Bhatti 等人（2013）發現，主管和工作同伴的支持可提高受訓者轉移所學技能，受訓者的學習準備程度也影響訓練遷移，並發現機構內部獎勵的重要性。受訓者自身部分，Giangreco 等人（2009）分析了受訓

者對培訓的整體滿意度，發現受訓者重視培訓師資，以及培訓帶來的效率與應用性，也發現培訓分析和評估很容易忽視受訓者對培訓的反應（Giangreco et al., 2009），因此可評估不同受訓者的需求，進而設計培訓內容，以提升訓練遷移的成效。

綜上所述，兒童及少年福利機構主管人員訓練課程的內容應考量受訓者的培訓與工作需求，教學內容形式豐富化，提供支持和機會，且可加強訓練遷移的概念，設定期望、公平與目標原則之下的報酬或獎勵設定，強化培訓課程的效果。

參、方法與工具

為了解兒童及少年福利機構主管人員訓練班學員對課程滿意度和訓練遷移的情形，本研究採取問卷調查方式，對象為研究者於桃園市某大專校院辦理兒童及少年福利機構主管人員訓練課程，以全體 49 位學員性別、年齡、教育程度、服務年資、服務機構類型、職級等不同背景在接受訓練課程後，對訓練課程的學習滿意度及訓練遷移兩大面向進行分析。由於受訓學員皆為在職機構的工作人員，有 85% 的學員為高階人員與中階人員，包含負責人、代理主管或組長，因此在訓練課程中，學員可連結自身工作場域進行學習，在訓練課程結束的問卷進行學習滿意度及訓練遷移的回顧。

工具選擇訓練學習滿意度與訓練遷移為主題的問卷，參考目前與主題最為相關的曾玉孟（2018）編制的訓練成效問卷，針對問卷題目的主詞進行修改，如訓練員調整為教師，工作站調整為訓練課程，原始問卷連結的訓練課程與本研究訓練課程相同之處，在於訓練原機構的工作人員成為主管人員。問卷共 20 題，分為兩部分：學習滿意度和訓練遷移。學習滿意度主要了解學員對訓練時間、場地、設備、教師、教學，以及對同儕相處融洽度，訓練遷移主要了解學員能運用所學知能減少或解決工作錯誤或問題、完成個人和團隊任務、在團隊中增進效能等項目。信度部分，學習滿意度的 Cronbach's α 值為 0.942，訓練遷移的 Cronbach's α 值為 0.958，Cronbach's α 值係數 $0.7 < \alpha \leq 0.9$ 屬極可信， $0.9 < \alpha$ 屬十分可信（Nunnally & Bernstein, 1994），效度經由六位專家學者的審定確認。效度部分，以六位各界專家逐一審定問卷並提供維持原題目、修改題目或刪除題目，形成最終版本問卷。本研究之 KMO 與 Bartlett 球型檢定之近似卡方值為 0.870，值越大則表示變項之共通性越高，值若為 0.7 以上為中度，0.8 以上為良好，0.9 以上為極佳（邱皓政，2003），本研究之值為 0.870，代表良好。

本研究使用 SPSS for Window23 版統計軟體分析課程滿意度和訓練遷移的平均數和標準差分布情形，以了解各項目的同意程度，接續使用 Pearson 積差相關分析檢驗學習滿意度與訓練遷移的相關程度，探討兩連續變數之間的線性相關，若兩變數之間的相關係數絕對值較大，則表示彼此相互共變的程度較大。若兩變數之間為正相關，則當一變數提升時，另一變數也會提升，反之若兩變數之間為負相關，則當一變數提升時，另一變數也會下降。相關係數數值在取絕對值後，若 $\gamma=1$ 則表示完全相關，若 γ 係數 $0.7 < \gamma \leq 0.9$ 為極高度相關，若 γ 係數 $0.5 < \gamma \leq 0.7$ 為高度相關，若 γ 係數 $0.3 < \gamma \leq 0.5$ 為中度相關，若 γ 係數 $0.1 < \gamma \leq 0.3$ 為低度相關，若 γ 係數 $\gamma \leq 0.1$ 則可忽略（曾玉孟，2018）。

肆、結果

一、主管人員訓練班學員各背景對學習滿意度暨訓練遷移之分析

主管人員訓練班學員在性別、年齡、教育程度、服務年資、服務機構類型、職級等背景變項分別進行分析。在性別分布方面，女性學員人數佔98%，較男性多；在年齡分布方面，最多為41至45歲的學員人數，佔31%，次多為36至40歲的學員，佔22%，最少為25歲以下及50歲以上，各佔26%；在教育程度方面，最多為大學程度，佔84%，次多為專科程度，佔10%，最少為碩士班程度，佔8%；在服務年資方面，最多為5至10年的工作年資，佔33%，次多為2年和5年，各佔20%，最少為1年，佔6%；在服務機構類型方面，最多為幼兒園，佔51%，次多為托嬰中心，佔41%，最少為早期療育機構，佔2%；在職級分布方面，最多為高階人員，包含負責人或代理主任，佔69%，次多為中階人員包含組長，以及基層人員，各佔16%。

研究結果顯示，達到顯著差異的是主管人員訓練班學員的服務年資與學習滿意度，其中以服務年資3年的學員對學習滿意度的分數最高，平均為4.923，其餘各變項皆無達到顯著差異。就各變項的結果分別說明，女性學員的學習滿意度及訓練遷移同意程度高於男性學員，36到40歲學員的學習滿意度及訓練遷移同意程度比其他年齡層更高，專科教育程度學員的學習滿意度及訓練遷移同意程度比大學、碩士班教育程度的學員高，服務年資3年學員的學習滿意度及訓練遷移同意程度比其他年資的學員高，服務機構類型以居家保母及早期療育機構學員的學習滿意度及訓練遷移同意程度比托嬰中心、幼兒園等機構的學員高。

主管人員訓練班學員各背景變項與學習滿意度暨訓練遷移分析表如下所示：

表1 主管人員性別與學習滿意度暨訓練遷移之分析

向度	變項	個數	平均數	標準差	平方和	df	平均值平方	F	顯著性
學習滿意度	女性	49	4.611	.451	組間 .366	1	.366	1.793	.187
	男性	1	4.000	.000	組內 9.797	48	.204		
訓練遷移	女性	49	4.628	.507	組間 .386	1	.386	1.503	.226
	男性	1	4.000	.000	組內 12.328	48	.257		

表2 主管人員年齡與學習滿意度暨訓練遷移之分析

向度	變項	個數	平均數	標準差	平方和	df	平均值平方	F	顯著性			
學習滿意度	25歲以下	5	4.373	.405	組間 1.124	5	.225	1.094	.377			
	26-30歲	7	4.511	.479								
	31-35歲	7	4.650	.479								
	36-40歲	11	4.725	.398						組內 9.039	44	.205
	41-45歲	15	4.701	.520								
	50歲以上	5	4.294	.259								
訓練遷移	25歲以下	5	4.325	.288	組間 1.742	5	.348	1.397	.244			
26-30歲	7	4.357	.430									
31-35歲	7	4.500	.692									
36-40歲	11	4.780	.396	組內 10.972						44	.249	
41-45歲	15	4.775	.522									
50歲以上	5	4.550	.563									

表3 主管人員教育程度與學習滿意度暨訓練遷移之分析

向度	變項	個數	平均數	標準差		平方和	df	平均值平方	F	顯著性
學習 滿意度	專科	5	4.741	.371	組間	.161	2	.081	.379	.687
	大學	41	4.594	.427						
	碩士班	4	4.477	.848	組內	10.002	47	.213		
訓練 遷移	專科	5	4.900	.163	組間	.589	2	.294	1.141	.328
	大學	41	4.601	.483						
	碩士班	4	4.406	.943	組內	12.125	47	.258		

表4 主管人員服務年資與學習滿意度暨訓練遷移之分析

向度	變項	個數	平均數	標準差		平方和	df	平均值平方	F	顯著性
學習滿 意度	1年	3	4.563	.490	組間	2.244	5	.449	2.494	.045
	2年	10	4.467	.404						
	3年	8	4.923	.176						
	4年	3	4.065	.205	組內	7.919	44	.180		
	5年	10	4.765	.345						
	5-10年	16	4.522	.554						
訓練 遷移	1年	3	4.583	.520	組間	.994	5	.199	.747	.593
	2年	10	4.500	.482						
	3年	8	4.922	.148						
	4年	3	4.458	.505	組內	11.719	44	.266		
	5年	10	4.613	.570						
	5-10年	16	4.570	.605						

表5 主管人員服務機構類型與學習滿意度暨訓練遷移之分析

向度	變項	個數	平均數	標準差		平方和	df	平均值平方	F	顯著性
學習 滿意度	托嬰中心	20	4.692	.379	組間	1.453	3	.484	2.558	.067
	幼兒園	25	4.449	.498						
	居家保母	4	4.974	.053	組內	8.710	46	.189		
	早期療育機構	1	4.992	.000						
訓練 遷移	托嬰中心	20	4.688	.428	組間	1.302	3	.434	1.749	.170
	幼兒園	25	4.480	.574						
	居家保母	4	5.000	.000	組內	11.412	46	.248		
	早期療育機構	1	5.000	.000						

表6 主管人員職級與學習滿意度暨訓練遷移之分析

向度	變項	個數	平均數	標準差		平方和	df	平均值平方	F	顯著性
學習滿意度	高階人員(負責人、代理主任)	34	4.590	.440	組間	.010	2	.005	.023	.977
	中階人員(組長)	8	4.612	.306	組內	10.153	47	.216		
	基層人員	8	4.626	.665						
訓練遷移	高階人員(負責人、代理主任)	34	4.559	.482	組間	.585	2	.293	1.134	.330
	中階人員(組長)	8	4.860	.302	組內	12.128	47	.258		
	基層人員	8	4.609	.736						

綜合學習滿意度與訓練遷移兩大面向進行相關性分析，相關係數為 0.817，屬極高度相關。以學員的年齡、教育程度、服務年資、服務機構與職級等不同變項進行學習滿意度與訓練遷移的相關性分析，年齡與學習滿意度的相關係數為 0.082，年齡與訓練遷移的相關係數為 0.278，顯示年齡變項為可忽略及低度相關；教育程度與學習滿意度的相關係數為 -0.125，教育程度與訓練遷移的相關係數為 -0.212，顯示教育程度變項為可忽略及低度相關；服務年資與學習滿意度的相關係數為 -0.011，服務年資與訓練遷移的相關係數為 -0.030，顯示服務年資變項為可忽略；服務機構與學習滿意度的相關係數為 0.027，服務機構與訓練遷移的相關係數為 0.049，顯示服務機構變項為可忽略；職級與學習滿意度的相關係數為 0.031，職級與訓練遷移的相關係數為 0.098，顯示職級變項為可忽略。

就主管人員訓練班學員的學習滿意度與訓練遷移綜合比較，可見整體而言，學習滿意度與訓練遷移為極高度相關，學習滿意度高的學員，訓練遷移的同意程度亦較高，然而在學員的年齡、教育程度、服務年資、服務機構與職級等不同變項的相關分析，大部分皆顯示低度相關及可忽略，顯示不同學員的背景與學習滿意度和訓練遷移較無相關。

表7 主管人員訓練班學員學習滿意度與訓練遷移相關分析

	學習滿意度	訓練遷移
學習滿意度	1	
訓練遷移	.817**	1

**：相關性在 0.01 層級上顯著（雙尾）。

表8 主管人員訓練班學員年齡變項學習滿意度與訓練遷移相關分析

	年齡	學習滿意度	訓練遷移
年齡	1		
學習滿意度	.081	1	
訓練遷移	.278	.817**	1

**：相關性在 0.01 層級上顯著（雙尾）。

表9 主管人員訓練班學員教育程度變項學習滿意度與訓練遷移相關分析

	教育程度	學習滿意度	訓練遷移
教育程度	1		
學習滿意度	-.125	1	
訓練遷移	-.212	.817**	1

**：相關性在 0.01 層級上顯著（雙尾）。

表10 主管人員訓練班學員服務年資變項學習滿意度與訓練遷移相關分析

	服務年資	學習滿意度	訓練遷移
服務年資	1		
學習滿意度	-.011	1	
訓練遷移	-.030	.817**	1

**：相關性在 0.01 層級上顯著（雙尾）。

表11 主管人員訓練班學員服務機構變項學習滿意度與訓練遷移相關分析

	服務機構	學習滿意度	訓練遷移
服務機構	1		
學習滿意度	.027	1	
訓練遷移	.049	.817**	1

**：相關性在 0.01 層級上顯著（雙尾）。

表12 主管人員訓練班學員服務機構所屬職級變項學習滿意度與訓練遷移相關分析

	目前在服務機構所屬的職級	學習滿意度	訓練遷移
目前在服務機構所屬的職級	1		
學習滿意度	.031	1	
訓練遷移	.098	.817**	1

**：相關性在 0.01 層級上顯著（雙尾）。

二、主管人員訓練班學員對學習滿意度及訓練遷移的分布情形

主管人員訓練班學員在 12 項學習滿意度方面，皆呈現滿意到非常滿意的情形，平均數為 4.574，其中滿意度最高分為「訓練班的教師具備專業知能」，平均數為 4.740，次高為「我與訓練班的學員相處融洽」，平均數為 4.680，再次為「訓練班的教師對於教學內容有充分的準備」，平均數為 4.660，滿意度最低分為「我對訓練時間安排感到滿意」，平均數為 4.440。

表 13 主管人員訓練班學員學習滿意度分布情形

項目	平均數	標準差
1-1我對訓練時間安排感到滿意	4.440	.644
1-2我對訓練場地與教學安排感到滿意	4.460	.579
1-3我對訓練設備與教學內容感到滿意	4.640	.598
1-4我與訓練班的學員相處融洽	4.680	.513
1-5訓練班的教師具備專業知能	4.740	.487
1-6訓練班的教師具有教學熱忱	4.600	.535
1-7訓練班的教師對於教學內容有充分的準備	4.660	.519
1-8訓練班的教師對於我提出的問題都能有正確的回應	4.560	.541
1-9訓練班的教師有針對授課主題進行解說	4.540	.676
1-10訓練班的教師有針對授課主題進行示範	4.580	.609
1-11訓練班的教師有提供我實務練習的機會	4.560	.577
1-12訓練班的教師對我的實務表現有給予回饋	4.640	.525
平均	4.574	.583

主管人員訓練班學員在 8 項訓練遷移的同意程度方面，皆為同意到非常同意的情形，平均數為 4.580，訓練遷移的滿意度高於課程滿意度的平均數 4.574，其中同意程度最高分為「2-4 我能運用訓練所學知能完成團隊任務」，平均數為 4.720，次高為「2-3 我能運用訓練所學知能完成個人任務」，平均數為 4.640，再次為「2-1 我能運用訓練所學知能減少工作上的錯誤」及「2-2 我能運用訓練所學知能解決工作上所遇到的問題」，平均數皆為 4.620，同意程度最低分為「2-8 整體而言，我能融入團隊提升績效」，平均數為 4.360。

表 14 主管人員訓練班學員訓練遷移同意程度分布情形

項目	平均數	標準差
2-1我能運用訓練所學知能減少工作上的錯誤	4.620	.568
2-2我能運用訓練所學知能解決工作上所遇到的問題	4.620	.568
2-3我能運用訓練所學知能完成個人任務	4.640	.598
2-4我能運用訓練所學知能完成團隊任務	4.720	.536
2-5我能與團隊成員相處融洽	4.580	.642
2-6我能主動協助團隊運作順暢	4.540	.613
2-7我能主動協助團隊以達到顧客滿意	4.560	.577
2-8整體而言，我能融入團隊提升績效	4.360	.776
平均	4.580	.610

三、主管人員訓練班學員對學習滿意度及訓練遷移的相關情形

主管人員訓練班學員在12項學習滿意度相關性方面，皆為中度相關以上，大部分屬於高度相關，顯示各項學習滿意度與訓練遷移有較高的相關性。相關係數最高的項目是「1-2我對

訓練場地與教學安排感到滿意」與「1-3我對訓練設備與教學內容感到滿意」，相關係數為0.869，次高為「1-11訓練班的教師有提供我實務練習的機會」與「1-12訓練班的教師對我的實務表現有給予回饋」，相關係數為0.857，再次為「1-1我對訓練時間安排感到滿意」與「1-3我對訓練設備與教學內容感到滿意」，相關係數為0.805，三者皆屬極高度相關。相關係數最低項目為「1-1我對訓練時間安排感到滿意」與「1-6訓練班的教師具有教學熱忱」，相關係數為0.307，屬中度相關，訓練時間安排與教師的教學熱忱可再探討其關聯性，因兩者關聯性可能較低，進而影響相關係數的分數。

主管人員訓練班學員在8項訓練遷移相關性方面，皆呈現高度相關以上，相關係數最高的項目是「2-6我能主動協助團隊運作順暢」與「2-8整體而言，我能融入團隊提升績效」，相關係數為0.868，次高為「2-3我能運用訓練所學知能完成個人任務」與「2-4我能運用訓練所學知能完成團隊任務」，相關係數為0.852，再次為「2-6我能主動協助團隊運作順暢」與「2-7我能主動協助團隊以達到顧客滿意」，相關係數為0.848，三者皆屬極高度相關。相關係數最低項目為「2-1我能運用訓練所學知能減少工作上的錯誤」與「2-7我能主動協助團隊以達到顧客滿意」，相關係數為0.553，仍屬高度相關。

表15 主管人員訓練班學員學習滿意度相關分析

	1-1 我對訓練時間安排感到滿意	1-2 我對訓練場地與教學安排感到滿意	1-3 我對訓練設備與教學內容感到滿意	1-4 我與訓練班的學員相處融洽	1-5 訓練班的教師具備專業知能	1-6 訓練班的教師具有教學熱忱	1-7 訓練班的教師對於教學內容有充分的準備	1-8 訓練班的教師對於我提出的問題都能有正確的回應	1-9 訓練班的教師有針對授課主題進行解說	1-10 訓練班的教師有針對授課主題進行示範	1-11 訓練班的教師有提供我的實務練習的機會	1-12 訓練班的教師對我的實務表現有給予回饋
1-1我對訓練時間安排感到滿意	1											
1-2我對訓練場地與教學安排感到滿意	.616**	1										
1-3我對訓練設備與教學內容感到滿意	.805**	.869**	1									
1-4我與訓練班的學員相處融洽	.461**	.579**	.547**	1								
1-5訓練班的教師具備專業知能	.449**	.621**	.644**	.482**	1							
1-6訓練班的教師具有教學熱忱	.307*	.372**	.433**	.513**	.723**	1						
1-7訓練班的教師對於教學內容有充分的準備	.502**	.462**	.541**	.370**	.715**	.612**	1					
1-8訓練班的教師對於我提出的問題都能有正確的回應	.462**	.517**	.531**	.649**	.656**	.773**	.603**	1				

表 15 主管人員訓練班學員學習滿意度相關分析(續)

	1-1我 對訓練 時間安 排感到 滿意	1-2我 對訓練 場地與 教學安 排感到 滿意	1-3我 對訓練 設備與 教學內 容感到 滿意	1-4我 與訓練 班的學 員相處 融洽	1-5訓 練班的 教師具 備專業 知能	1-6訓 練班的 教師具 有教學 熱忱	1-7訓 練班的 教師對 於教學 內容有 充分的 準備	1-8訓 練班的 教師對 於我提 出的問 題都能 有正確 的回應	1-9訓 練班的 教師有 針對授 課主題 進行解 說	1-10訓 練班的 教師有 針對授 課主題 進行示 範	1-11訓 練班的 教師有 提供我 實務練 習的機 會	1-12 訓練 班的 教師 對我 的實 務表 現有 給予 回饋
1-9訓練班的教師有針對授課主題進行解說	.628**	.450**	.595**	.636**	.660**	.719**	.650**	.837**	1			
1-10訓練班的教師有針對授課主題進行示範	.594**	.474**	.604**	.490**	.685**	.621**	.553**	.707**	.719**	1		
1-11訓練班的教師有提供我實務練習的機會	.499**	.585**	.559**	.529**	.606**	.519**	.602**	.636**	.605**	.611**	1	
1-12訓練班的教師對我的實務表現有給予回饋	.543**	.477**	.557**	.478**	.549**	.674**	.675**	.716**	.675**	.621**	.857**	1

**：相關性在 0.01 層上顯著（雙尾）。

*：相關性在 0.05 層上顯著（雙尾）。

表16 主管人員訓練班學員學訓練遷移相關分析

	2-1我能 運用訓 練所學 知能減 少工作 上的錯 誤	2-2我能 運用訓 練所學 知能解 決工作 上所遇 到的問 題	2-3我能 運用訓 練所學 知能完 成個人 任務	2-4我能 運用訓 練所學 知能完 成團隊 任務	2-5我能 與團隊 成員相 處融洽	2-6我能 主動協 助團隊 運作順 暢	2-7我能 主動協 助團隊 以達到 顧客滿 意	2-8整體 而言， 我能融 入團隊 提升績 效
2-1我能運用訓練所學知能減少工作上的錯誤	1							
2-2我能運用訓練所學知能解決工作上所遇到的問題	.764**	1						
2-3我能運用訓練所學知能完成個人任務	.833**	.747**	1					

表 16 主管人員訓練班學員學訓練遷移相關分析(續)

	2-1我能 運用訓 練所學 知能減 少工作 上的錯 誤	2-2我能 運用訓 練所學 知能解 決工作 上所遇 到的問 題	2-3我能 運用訓 練所學 知能完 成個人 任務	2-4我能 運用訓 練所學 知能完 成團隊 任務	2-5我能 與團隊 成員相 處融洽	2-6我能 主動協 助團隊 運作順 暢	2-7我能 主動協 助團隊 以達到 顧客滿 意	2-8整體 而言， 我能融 入團隊 提升績 效
2-4我能運用訓練所學知能完 成團隊任務	.813**	.791**	.852**	1				
2-5我能與團隊成員相處融洽	.649**	.649**	.649**	.698**	1			
2-6我能主動協助團隊運作順 暢	.693**	.618**	.786**	.821**	.778**	1		
2-7我能主動協助團隊以達到 顧客滿意	.553**	.602**	.719**	.764**	.656**	.848**	1	
2-8整體而言，我能融入團隊 提升績效	.746**	.663**	.788**	.833**	.781**	.868**	.801**	1

**. 相關性在 0.01 層上顯著 (雙尾)。

*. 相關性在 0.05 層上顯著 (雙尾)。

伍、討論

本節針對兒童及少年福利機構主管人員訓練班課程的研究變項、學習滿意度與訓練遷移三部分進行討論。

研究變項部分，本研究使用的變項為性別、年齡、教育程度、服務年資、服務機構類型、職級、學習滿意度、訓練遷移等，與 Lim 與 Morris (2006) 的研究相較，缺少即時培訓需求、教育支持、以及主管夥伴的回饋等變項，其中即時培訓需求為研究者漏列，教育支持與夥伴回饋兩變項受限於使用現有研究工具而未列入，三者皆為探討研究原因的重要變項，為本研究的限制。

在課程的學習滿意度方面，本研究主管人員訓練班學員對訓練時間、場地、設備、教師、教學、對同儕相處融洽度等項目的滿意度皆為滿意到非常滿意，其中學員最認同主管人員訓練班教師的專業知能，以及教師對教學內容有充分準備，顯示該次主管人員訓練班的教師安排是最受學員重視的，學員另高度認同與學員們的相處融洽狀況，亦為學員重視之處，可見兒童及少年福利機構主管人員訓練班課程安排時，首要考量的是授課師資及上課氣氛營造，與 Giangreco 等人 (2009)、Lim 與 Morris (2006) 等提出培訓課程重視師資的觀點一致，但不同性別、年齡、教育程度、服務年資、職級等背景的學員在各項學習滿意度則無顯著差異，表示兒童及少年福利機構的學員較無背景變項的影響。

學員的學習滿意程度相對較低的部分為課程時間的安排，推測可能原因為受到新冠肺炎

的影響，導致開課日期較原訂延後兩週，加上主辦單位因顧及學員的工作，採密集於週六日全天上課，每一個全天安排同一門課九個小時的課程，可能導致學員的學習效果較低。雖然該項目的滿意度仍為滿意以上，日後應按照招生簡章如期開課，若遇疫情影響，則調整為遠距教學形式上課，或可安排每一個全天進行兩門課程，上午安排一門課，下午安排另外一門課，或可適度解決學員的需求，呼應文獻探討 Giangreco 等人（2009）的建議，培訓單位需要適度考量學員的需求，則能提升學員的學習滿意度，進而連結到良好的訓練遷移。

在訓練遷移的同意程度方面，該次主管人員訓練班學員對於課程的訓練遷移各項目的同意程度皆為同意以上，學員都同意可減少或解決工作錯誤或問題、可完成個人和團隊任務，以及可在團隊中增進效能，其中學員最同意自己能運用訓練所學知能完成團隊任務、減少工作上的錯誤、解決工作上遇到的問題，顯示主管人員訓練班課程的內容安排，能符合學員在機構工作所面臨的任務及問題，課程內容偏向現場實務，學員即學即用，與 Giangreco 等人（2009）提出培訓課程訓練遷移有關。然而不同性別、年齡、教育程度、服務年資、職級的學員在各項訓練遷移的同意程度皆無明顯的關聯性。

學員的訓練遷移同意度相對較低的是認為自己能融入團隊提升績效，推測可能原因為受訓者特徵、組織氛圍或主管和工作同伴的支持等因素（Bhatti et al., 2013; Lim & Morris, 2006），雖然該項目的同意度為滿意以上，日後或可在部分課程科目的內容安排上，安排團隊合作或組織績效等相關內容，協助學員在未來擔任兒童及少年福利機構主管人員職務時，能作為參考與實務練習。此外，本研究使用的研究工具未能深入探討兒童及少年福利機構主管人員訓練課程之詳細內容，例如學員對於每一門課程的評價、對於實作內容於職場的應用程度、對於考評的標準及作法，以及對於行政主管機關對於該訓練課程的規範要求等項目，為本研究的限制，亦待後續研究持續關注。

陸、結語

本研究之某大專校院辦理兒童及少年福利機構主管人員訓練班課程，目的為培育未來的托嬰中心主任，受過良好訓練的托嬰中心主任，可帶領托育人員進行專業成長，使托育人員照護嬰兒時有更完善的知識及技術，對嬰兒的成長發展有密切關聯。該機構進行兒童及少年福利機構主管人員訓練班課程達到良好的滿意度，以及高度的訓練遷移相關性，未來可多關注學員的背景、動機及需求，此外，相關分析顯示幼兒園、托嬰中心或居家托育等不同機構就職的學員，對於學習滿意度及訓練遷移有相關性，未來課程安排時，可根據不同類型的機構安排適切的實務學習內容，讓學員可接觸不同類型的問題。

感謝曾玉孟小姐提供訓練成效問卷作為使用。

柒、參考文獻

中文部分

- 丁振豐（2000）。**訓練遷移**。教育大辭書。取自：<https://ppt.cc/f4rMox>。
- 李建霖（2013）。學習滿意度之定義及相關理論研究。**屏東教大體育**，13，101-107。
- 兒童及少年福利與權益保障法（2021年12月29日）。
- 林文政、王湧水、許智翔（2010）。不同訓練方法成效評估之研究：一項室內講授式與戶外

體驗式團隊訓練的比較。《管理與系統》，17（2），229-254。

邱皓政（2003）。《量化研究與統計分析》。臺北市：五南。

曾玉孟（2018）。《連鎖餐飲業訓練店訓練成效之研究》（未出版碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。

趙惠文（2002）。《團隊建立訓練成效之評估》（未出版碩士論文）。國立中央大學，桃園市。

蔡維奇（2000）。招募策略。載於李誠等（主編），《人力資源管理的12堂課》，55-73。臺北市：天下遠見。

英文部分

Bhatti, M. A., Battour, M. M., Sundram, V. P. K., & Othman, A. A. (2013). Transfer of training: does it truly happen? An examination of support, instrumentality, retention and learner readiness on the transfer motivation and transfer of training. *European Journal of Training and Development*, 37(3), 273-297.

Dermol, V., & Čater, T. (2013). The influence of training and training transfer factors on organizational learning and performance. *Personnel Review*, 42(3), 324-348.

Giangreco, A., Sebastiano, A., & Peccei, R. (2009). Trainees' reactions to training: an analysis of the factors affecting overall satisfaction with training. *The International Journal of Human Resource Management*, 20(1), 96-111.

Kiley, M. (2011). Developments in research supervisor training: causes and responses. *Studies in Higher Education*, 36(5), 585-599.

Lim, D. H., & Morris, M. L. (2006). Influence of trainee characteristics, instructional satisfaction, and organizational climate on perceived learning and training transfer. *Human Resource Development Quarterly*, 17(1), 85-115.

Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). The Assessment of Reliability. *Psychometric Theory*, 3, 248-292.

