理論研究

「跨領域職場實務」培訓課程對大學生校內工讀職能影響之探究：以文藻外語大學為例

陳僅麗[1]　**孫素靜**[2,*]　**張淑芬**[3]

[1] 文藻外語大學學生事務處生活輔導組組長

[2] 文藻外語大學學生事務處副學生事務長

[3] 文藻外語大學學生事務處學生事務長

摘　要

就大學校園觀之，擔任工讀者為數可觀，校園職場可作為學生正式就業前最佳的職能發展場域，值得將校內工讀機會昇華為職能培育機制。本研究以文藻外語大學為例，針對校內擔任行政助理、教學助理之工讀學生，實施「工其有備計畫」，設計「跨領域職場實務」18 小時之學分課程，協助學生習得重要職能，並提供校內職場實務操作機會，以試驗職能之發展。研究方法為調查法，以自編之「工其有備計畫評量問卷」為研究工具，修課學生為研究對象，於課程前進行前測、課程結束後進行中測，並於校內職場操作實務一學期後進行後測。剔除棄修、未實際從事校內工讀之樣本後，單次調查之有效樣本為 106 份，三次共計 318 份。統計方法包括相依樣本單因子變異數分析、描述性統計等。研究結果為：一、完成「跨領域職場實務」培訓課程、校內職場實作後，學生的職能發展有顯著差異；二、在「表達溝通」職能向度之「溝通態度」、「衝突解決」上，不同工作類型者有顯著差異；三、在職能三向度發展上，不同學制者未達顯著差異；四、在職能三向度發展上，不同工作經驗者未達顯著差異。本研究針對大學生校內工作職能培育機制、未來研究等提出建議。

關鍵詞：大學生、工讀、生涯、職能

壹、前言

青年於大學階段的生涯發展重點，在於培育與試驗職場所需重要職能，本國教育主管單位向來對此極為重視。教育部青年發展署提出「大專校院推動職涯輔導補助計畫」，其目標即在鼓勵大學規劃多元職涯輔導及發展方案，以協助學生畢業後順利接軌職場，例如幫助學生修習校內課程後，對接多元實習場域。然學生進入

* 通訊作者：孫素靜
E-mail: 80002@mail.wzu.edu.tw

Ainosco Press

實習前，常有機會從事工讀，滿足經濟需求與累積工作經驗，工讀儼然成為職能發展的重要管道。根據1111人力銀行實施的「2019學生暑期工讀現況調查」結果，暑假期間約有八成多的大學生規劃工讀，其中平日課餘就有打工的比例占47.5%，只有暑假才打工的占40.0%（1111NEWS產經新聞網，2019）。無論時間區間為何，工讀經驗確實相當普遍。除校外職場的工作機會外，大學亦提供校內工讀機會，尤其是針對經濟不利學生。校內工讀因環境單純安全、勞動權益保障優良等特性，常成為學生工讀首選，同時，成為校外實習以外，另一個就業前最佳的職能發展場域。

學生工讀議題有諸多研究，但多著重於工讀對學生的學習、生活、動機、職場問題、勞資關係等之影響，有關校內工讀之職能培育規劃、職能發展歷程的研究相當缺乏。鑑此，培訓課程與校內工讀職能之相關性，值得探究，故選取文藻外語大學開設之共同職能培訓課程「跨領域職場實務」為研究焦點，針對擔任行政助理、教學助理之工讀學生，在修畢「跨領域職場實務」課程、投入校園職場實作一學期後，探討其職能發展狀況，以作為未來工讀職能培育機制、學生職涯輔導之參考。具體的研究假設如下：一、完成「跨領域職場實務」培訓課程、校內職場實作後，學生的職能發展有顯著差異；二、不同工作類型的學生完成「跨領域職場實務」培訓課程、校內職場實作後，職能發展有顯著差異；三、不同學制的學生完成「跨領域職場實務」培訓課程、校內職場實作後，職能發展有顯著差異；四、不同工作經驗的學生完成「跨領域職場實務」培訓課程、校內職場實作後，職能發展有顯著差異。

貳、文獻探討

為探究大學生工讀的現況，首先對於工讀的目的、工讀對學生的影響、校內工讀的類型等議題進行說明，其次，探討現今就業市場對就業新鮮人職能之需求，藉以奠基本研究理論之基礎。

一、大學生工讀現況與調查

根據1111人力銀行實施「2019學生暑期打工現況調查」發現，打工的主要目的有賺取零用錢（68.3%），其次為賺學費／生活費（59.6%）、累積職場實務經驗（46.4%）與分擔家計／孝親費（28.3%）（1111NEWS產經新聞網，2019）。此與黃瓊瑢與劉玲君（1995）的研究發現近似，工讀主要原因為賺零用錢、付學費及幫忙家庭開銷。另根據金融聯合徵信中心統計，截至2019年4月，全臺有84萬人背負學生就學貸款（以下簡稱學貸），總金額超過1,760億元，平均每個背負學貸的人要償還20.9萬元，龐大學貸壓力讓學生族群不得不趁著暑假空檔打工，賺取生活費與學費，減輕就學期間的經濟壓力（1111NEWS產經新聞網，2019）。王妙伶與潘麗莉（2013）研究指出，社會經濟地位優勢家庭的子女較易進入低學費的公立大學，社會經濟地位相對弱勢的子女普遍就讀高學費的私立大學，促使大量學生投入工讀。可推知學生工讀是普遍行為，尤以私立大專校院學生為甚。就工讀動機而言，周佳君（2000）的研究認為青少年工讀動機為追求經濟與生活的獨立、提升技術專精，

Ainosco Press

以及持續朝目標努力。綜整上述研究結果發現，學生工讀主要原因為經濟因素，累積職場經驗與提升能力亦為重要原因。

就工讀對學生的影響而言，Hotz、Xu、Tienda與Ahituv（2002）指出，在學打工有助於學生從學校進入就業市場。Dale等人（2006）指出青少年打工可學習工作技能及時間管理。Healy、O'Shea與Crook（1985）的研究指出，大學生在高品質的工讀環境中工作，有較佳的職涯成熟度。郭依雯（2015）的研究指出青少年工讀可發展正向工作態度，工讀經驗可影響人際互動幅度。宋廣英（2009）的研究結果發現，優質的工讀體驗能協助個人學習成長、培養敬業樂業及團隊合作精神，對提升就業力有幫助。一零四科技學習股份有限公司（2009）的調查指出，工讀或實／見習經驗對就業力的幫助主要為「良好工作態度」、「穩定度及抗壓性」、「表達溝通能力」，亦讓大專在校生提前體驗職場，實地學習就業能力。馮詒珊（2016）的文獻研究發現，大學生打工不僅為眼前利益，更是為了培養未來的就業能力。曾惠珠（2003）的研究提出青少年對工作的態度、價值及對選擇歷程的看法，反映其職業成熟的發展，教育單位如在此時協助工讀生從工作中學習成長、培養敬業樂業的精神，並輔導學生正確就業觀念，對於其工作具有輔導作用。綜整相關研究得知，學生工讀有助於學習成長與職能發展，從態度、價值、人際關係、溝通表達等面向，實為就業前之重要經驗。

葉兆恩（2012）指出，大專校院校內工讀可分為一般行政處室工讀、兼任研究助理與兼任行政助理等三大類型。比較三大類型之工作職務內容、勞動條件及受管理之情形後，發現一般行政處室工讀與兼任行政助理者在勞動實踐上，與學校間具有人格與經濟從屬性。其次，兼任研究助理為研究性質，而其他兩類皆屬勞雇性質，並受勞動基準法之保障。本研究所選取之行政助理、教學助理涵蓋行政處室工讀及兼任行政助理性質，這二類與學校間皆屬勞雇性質，更接近真實之就業職場。

以就業市場職能需求概況而言，依據《Cheers》雜誌2021年企業最愛大學生調查，關於大學生在校期間最應該養成的能力，將近80%企業認為前六項為：解決問題的應變力、人際溝通能力、獨立思考能力、外語能力、多元學習能力，以及數據分析能力。招募企業新鮮人時，除了面試表現（71.9%），越來越多企業看重實習經驗（71.8%）與是否具有跨領域專長（60.7%）。這結果顯示企業職場重視新鮮人需具工作務實理解，並對不同領域能夠觸類旁通（郭芳彣，2022）。

二、大學生生涯發展意涵與相關理論

本研究探討培訓課程對大學生職能發展之影響，以下就以學生生涯發展階段、職能的意涵與職能發展構面進行說明。

（一）大學生心理社會發展意涵

1950年代Super（引自陳僅麗，2013）提出生涯發展階段論，包括成長階段（出生到14歲）、探索階段（15 ~ 24歲）、建立階段（25 ~ 44歲）、維持階段（45 ~ 64歲）和衰退階段（65歲以上）。大學生主要年齡層分布在探索階段，重要發展任務包含接受各種教育和訓練、發展工作技能。Chickering（引自黃玉，2002）提出大

Ainosco Press

專生（18 ~ 24歲）心理社會發展層面七向度，包括：能力感的發展、情緒管理的發展、從自主走向互賴的發展、成熟人際關係的發展、建立自我認定、目標的發展、整合的發展等。Chickering也指出，影響學生發展的環境因素包含學校目標、課程、教學、學校提供的學生發展方案與服務等。綜合上述理論，大學生的生涯發展階段首重探索，包括對教育、環境、自我、人際等重要向度的探索。吳佳蓁（2015）指出，大學屬青年生涯發展階段週期中的過渡階段，除大學校園活動外，工讀所帶來的職業探索與就讀科系間的驗證、激盪，能促進個人於畢業前做好充足及完善的準備，讓往後生涯發展成熟度越高。因此，大學不能扮演被動且單向給予的角色，必須是學習環境的積極創造者，幫助學生畢業前具備成熟之心理社會發展。

（二）職能意涵與相關理論

Parry（引自蔡松純，2016，頁2）指出，職能的特性為：1. 包含知識、態度及技能，是影響一個人工作最主要的因素；2. 與工作績效密切相關，並能以可接受的標準來衡量；3. 可透過訓練和發展增強。Spencer與Spencer（引自蔡松純，2016，頁2）提出「冰山模型」（the iceberg model），指出職能構面包含知識（一個人在特定領域中所擁有的知識或資訊）、技能（執行有形或無形任務的能力、心理或認知技巧的才能）、自我概念（一個人的態度、價值及自我印象）、動機（一個人的信念或自我期許）、特質（一個人心理特質以及對情境所產生的情緒反應）等。職能的冰山模型圖如圖1。

職能的冰山模型顯示，冰山之上的知識與技能屬外顯性質，容易從履歷中發現，比較容易訓練及發展。冰山之下的自我概念、動機、特質則屬於內隱特質，是與生俱來或是不斷學習而累積出的特質，不易透過履歷被發現，卻是決定未來成就的關鍵。現代企業已將職能的冰山模型運用於人才招募，希望找到個人潛在特質與

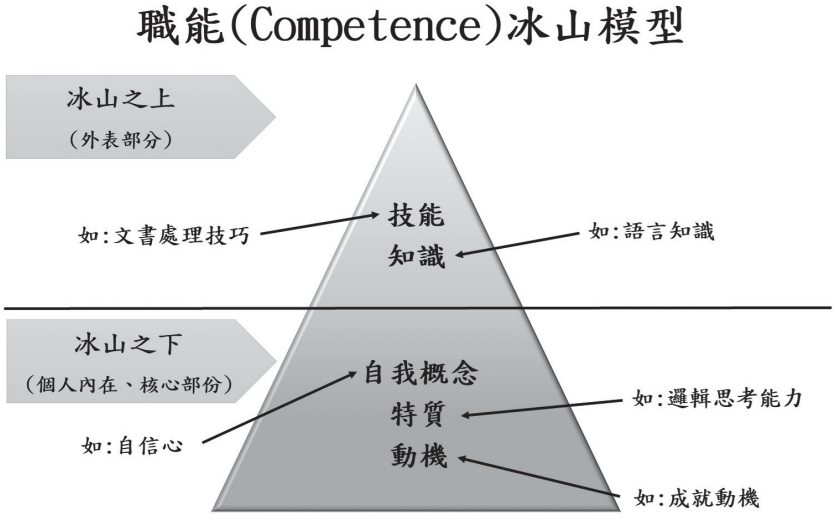

圖1　職能的冰山模型圖

資料來源：Spencer與Spencer（1993，頁11）。經作者修改及翻譯。

Ainosco Press

公司契合者，到職時再透過培訓，加強知識與技能。因此，求職的決勝點在於冰山之下的內隱特質，而非在冰山之上的技能與知識，若能透過課程、實務操作等機制，提升學生技能與知識，同時，強化學生在自我概念、特質、動機等冰山之下之特質，應有助於學生之求職。

參、研究設計與實施

以下將以研究架構、研究對象、個案學校培訓課程說明、研究工具及資料處理與分析工具進行論述，以說明本研究之研究設計與實施方式。

一、研究架構

本研究為確認「工其有備計畫」所發展之「跨領域職場實務」課程及校內職場實務操作對學生職能發展之成效，分三階段進行職能檢測，以瞭解課程與實務操作對職能發展的影響，也分析出不同背景學生職能發展之差異性。研究架構如圖2。

二、研究對象

本研究對象為文藻外語大學選修「跨領域職場實務」課程之學生，學制包含研究所、四技及五專。本研究從「跨領域職場實務」課程2021年9月27日上課開始，至2022年1月底工讀學期結束。針對修課學生以自我評核的方式，於上課前針對自己工作職能進行檢測（前測），於培訓課程結束後進行第二次檢測（中測），最後，在校內職場進行實務操作一學期後，再進行工作職能的第三次檢測（後測），三次檢測後，剔除棄修、未實際從事校內工讀之樣本後，單次調查之有效樣本為106份，每次檢測為106人，前、中、後測之學生皆相同，三次檢測之有效樣本合計318份。

依據本次研究人數106人以次數分配及百分比方式統計，統計分析結果如下：（一）性別：男性為32人，女性為74人，乃因文藻外語大學女性學生與男性學生比例約為8：2；（二）學制：研究所學生占6.6%（7人），四技部學生（包含進修部）占83.0%（88人），專科部學生占10.4%（11人），以四技學生人數最多；（三）組別：共三組，含週間白天組占17.0%（18人），週末組占42.4%（45人）、夜間組占40.6%（43人），以週末組人數較多；（四）參加課程目的：擔任校內行政助理占23.6%（25人）、擔任教學助理占50.9%（54人）、兩者兼具者占25.5%（27人），以教學助理人數居多；（五）工作經驗：有工作經驗者占52.8%（56人）、沒有工作經驗者占47.2%（50人），兩著差距不大。

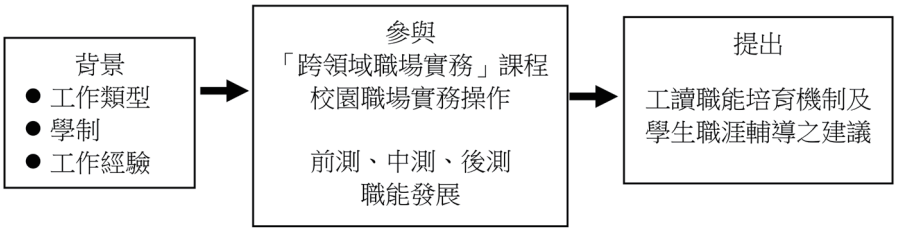

圖2　研究架構圖

資料來源: 研究者自繪。

Ainosco Press

三、個案學校「工其有備計畫」與「跨領域職場實務」課程介紹

文藻外語大學以落實校訓「敬天愛人」為核心價值，於全人教育的架構下，關照學生的身、心、靈之平衡發展。在培育具有「3L」（熱愛生命〔life〕、樂於溝通〔language〕、有基督服務領導的精神〔leadership〕）特質之文藻人的基礎下，安排學習與輔導活動，自2021年起擴展工讀業務之意涵，不僅著重於對經濟不利學生之助學措施，更結合課程教學創新，以及人力資源運用，將校園職場作為學生發展職能之重要場域，由學生事務處規劃、實施「工其有備計畫」，針對校內擔任行政助理、教學助理之學生，安排系統化課程以及校內職場實務操作以完備學生畢業就業之準備。「工其有備計畫」流程圖如圖3，具體方法包含：（一）針對校內工讀學生開設「一般／專業課程」，學生修習通過取得學分，在校內單位工作中進行實務操作，並領取工讀金，打造「課程、實作、工讀」一條龍之培育機制；（二）運用共享經濟概念，透過人力派遣，擴大學生校內職場實作類別及場域，提供學生不同工作場域之歷練。友達光電總經理陳炫彬指出，機動性是新鮮人必備的重要特質之一，新鮮人應培養自己的機動性，能夠適應與各種不同文化的人一起工作，才能面對職場上的挑戰（引自郭士榛，2004）。

「工其有備計畫」預計達成之目標包含：（一）學習實務化：強調實務導向之學習方式，提供學生多元且實用之職場知能學習；（二）就業能力深化：將校內工讀作為校外實習之預備訓練；（三）職能發展操作化：藉由校內職場演練與實作，提供學生將理論與實務相互印證的學習機會，協助學生順利完成學職涯轉銜。

此計畫於110學年度第一學期開設「跨領域職場實務」課程，其課程規劃以

工其有備計畫流程圖

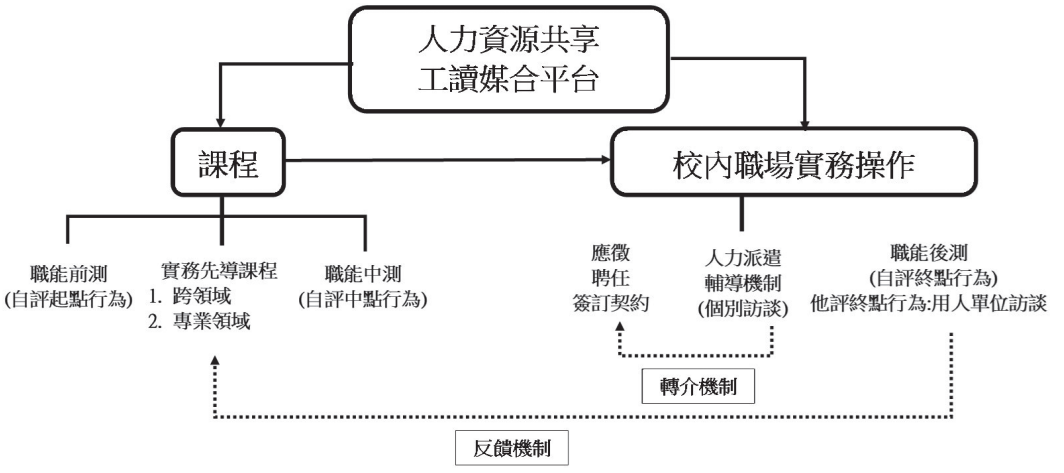

圖3　文藻外語大學「工其有備計畫」流程圖

資料來源: 研究者自繪。

Ainosco Press

發展校園職場所需職能為主，課程目標為協助學生瞭解並自我探索校園職場應有的工作態度與能力，以實際工作任務培育學生工作潛力與未來學習模式。課程單元包含「校園職場禮儀與態度」、「行政助理實務」、「溝通技巧」、「電腦文書操作」、「知識管理與大數據運用」、「職場倫理」等六個單元，每單元3小時，共計18小時，屬於一學分之微型課程。課程中，採用講授（lecture）、實作（hands-on）、體驗（experience）、服務學習（service learning）、問題導向（problem-based）、個案研究（case study）等教學策略，透過案例分析、情境演練、小組討論、實例操作等方式進行，並以課程參與、小組報告、課後作業及書面報告等作為教學檢核機制。此外，為貼近文藻校園職場文化與需求，本課程由三位文藻專任教師擔任職場業師，其專長領域涵蓋善意溝通、學術倫理、校務研究等方面，另外導入三位校內專業職場資深工作者為協同業師，一位具電腦文書處理專長，另兩位為資深秘書，對於校內工讀招募、聘任、培訓、管理、輔導具豐富實務經驗。

過去針對工讀學生之職前培訓，多以工讀單位所需之知識與技巧為主，職能屬外顯性質。而「跨領域職場實務」課程除發展外顯性職能外，亦發展冰山模型下方之內隱性職能，屬較難養成之就業職能。課程單元與職能冰山模型架構關聯如表1。

楊玉惠（2013）指出，教師透過教學傳遞學科訊息與內容後，不會自行轉換為知識，需透過學習者個人體驗、累積學習經驗、內化之過程才能變成學生的知能。因此，課程結束後，學生立即投入校園職場，給予持續性之強化訓練，提供學生體驗、累積經驗及內化過程，穩定及提升職能發展成效。

四、研究工具

本研究採量化研究，以自編之「工其有備計畫評量問卷」作為調查工具。問卷設計理念乃透過文獻探討，選取職能重要構念為三向度，包括倫理思辯、問題分析、表達溝通等，藉此設計課程主題及問

表一　「跨領域職場實務」課程單元與職能冰山模型架構關聯表

	外顯性職能		內隱性職能		
課程單元名稱	知識	技能	動機	特質	自我概念
校園職場禮儀與態度	禮儀規範合宜服儀	—	學習動機、成就動機、自我激勵	正向思考	工作價值與態度、重視形象
行政助理實務	校園文化	行政實務、問題分析、問題應變	工讀動機、任務參與	主動積極	角色定位、職責認知
溝通技巧	溝通理論	臨櫃接待、通訊應對、衝突解決	溝通動機	情緒管理、抗壓處理	同理需求、真誠表達
電腦文書操作	電腦資訊	文書處理	追求效率	—	—
知識管理與大數據運用	知識管理、數據分析	問卷設計	問題探究	邏輯思考	—
職場倫理	法律常識	—	決策動機	誠實自律	倫理道德

資料來源：研究者自行整理。

Ainosco Press

卷題項。第一階段依據研究團隊意見（文藻外語大學學生事務處人員）擬定初稿，第二階段進行專家審查（文藻外語大學研究發展處問卷編制專家一位、學生事務處職涯輔導專家一位），就題項適當性、題意表達、文字敘述完整性及明確性等，加以修正，建立專家效度。第三階段進行預試，預試之有效樣本計71份，以內部一致性考驗本問卷信度，結果為Cronbach's α係數為 .92，吳明隆與張毓仁（2018）指出Cronbach's α係數 .90以上者屬信度良好。

本問卷設計以李克特氏（Likert）五點量尺計分，由受試者勾選對工作職能自評程度，5分為「優秀能力」、4分為「足夠能力」、3分為「普通能力」、2分為「甚少能力」、1分為「完全無能力」，分數越高表示越具備該項職能，反之則表示越不具備該項職能。問卷內容分為兩大部分，第一部分是基本資料，包括學制、系所、上課的主要目的、是否有工作經驗等；第二部分問卷內容為工作職能領域，職能構念三向度各編制三題，共計九題，包括倫理思辨（職場禮儀行為表現、職場倫理價值觀選擇、職場倫理行為表現）、問題分析（助理職責認知、數據分析判讀、電腦資訊與文書）、表達溝通（溝通技巧、溝通態度、衝突解決）等。

五、資料處理與分析

本研究問卷資料以SPSS 26.0 for Windows套裝軟體進行初步整體與預試問卷之信、效度分析，作為問卷修正的依據，之後用次數分配表分析來檢查資料，再對資料數據做相依樣本單因子變異數分析（repeated measure analysis of variance, repeated measure ANOVA）、描述性統計分析等，最後依統計分析結果提出各項結論與建議。

肆、研究結果分析與討論

本研究依據前、中、後測318份有效樣本進行資料統計分析，結果如下。

一、大學生參與「跨領域職場實務」課程職能發展現況分析

依據描述性統計量表顯示（如表2），學生在接受培訓課程前，前測問卷各題項平均數落在3.44 ~ 4.08之間，接受18小時「跨領域職場實務」課程後，中測各題項平均數落在4.08 ~ 4.43之間，上完課程後，經過三至四個月的職場實作，後測各題項平均數落在4.20 ~ 4.49之間。在所有題項之總平均數，前測為3.75，中測為4.27，後測為4.37，前、中、後測總平均為4.13。就各題項平均數值高低排序顯示，培訓課程後（前測至中測），平均數增加最多之前三項依序為「瞭解學校行政助理的主要職責」、「有問卷設計及數據分析的知能」、「選擇與判斷職場倫理的價值」，最少的項目為「操作電腦與文書軟體的功能」；職場實作後（中測至後測），平均數增加最多之前三項為「操作電腦與文書軟體的功能」、「瞭解職場禮儀的言語與行為規範」、「有問卷設計及數據分析的知能」，最少的項目為「瞭解善意溝通的技巧與方法」；完成培訓及職場實作歷程（前測至後測）後，平均數增加最多之前三項為「瞭解學校行政助理的主要職責」、「有問卷設計及數據分析的

Ainosco Press

表2　大學生參與「跨領域職場實務」課程職能發展現況分析

問卷題項	前測		中測		後測		前中後測
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	總平均
我能瞭解職場禮儀的言語與行為規範	3.69	0.76	4.27	0.61	4.40	0.61	4.12
我能選擇與判斷職場倫理的價值	3.78	0.74	4.40	0.61	4.45	0.65	4.21
我能瞭解與落實符合職場倫理的行為表現	3.85	0.79	4.38	0.54	4.45	0.63	4.23
我能瞭解學校行政助理的主要職責	3.44	0.90	4.21	0.66	4.26	0.73	3.97
我能有問卷設計及數據分析的知能	3.45	0.86	4.08	0.71	4.20	0.74	3.91
我能操作電腦與文書軟體的功能	3.76	0.78	4.08	0.81	4.28	0.73	4.04
我能瞭解善意溝通的技巧與方法	3.93	0.72	4.36	0.64	4.38	0.67	4.22
我能具備樂於溝通的態度	4.08	0.71	4.43	0.62	4.49	0.67	4.34
我能解決溝通中的困境與衝突	3.78	0.69	4.25	0.65	4.35	0.66	4.13
題項總平均	3.75		4.27		4.37		4.13

資料來源：研究者自行整理。

知能」、「瞭解職場禮儀的言語與行為規範」，最少的項目為「能具備樂於溝通的態度」。

由描述性統計量表得知，學生在接受培訓課程前，對自身具備之工作職能認知是不太清楚或不具信心，所以前測問卷各題項總平均數落在3.75，課程培訓後，提高到4.27，增加0.52，然上完課程後經過三至四個月的職場實作，總平均數為4.37，增加0.10，儘管上升幅度不顯著，但此結果是令人滿意的，因已接近量尺最高級數5.00分（表2）。此外，從前、中、後測平均數差異及次序變化得知，課程培訓及校園職場實作後（前測到後測），在「問題分析」（助理職責認知、數據分析判讀、電腦資訊與文書）、「倫理思辨」（職場禮儀行為表現、職場倫理價值觀選擇、職場倫理行為表現）兩個向度成長最多，「表達溝通」（溝通技巧、溝通態度、衝突解決）向度最少。針對電腦文書之職能發展，課程結束後成長少，惟接續之職場實作後，此項職能大幅提升。

二、大學生參與「跨領域職場實務」課程職能發展之前、中、後測比較分析

問卷中的九個題項在前、中、後測皆有顯著差異，也就是說學生在課程前、課程後、職場實作後，對題項範圍之工作職能自評有顯著差異，因此，進行Pearson卡方檢定及post hoc事後多重比較分析得知：前測和中測（課程前、課程後）、前測和後測（課程前、職場實作後）皆有顯著差異，亦即工作職能自評分數是提高的，惟中測和後測（課程後、職場實作後）未達顯著差異，即經過培訓課程，受試者工作職能有顯著的提升進步，惟投入職場實作一學期後，雖職能自評分數持續上升，但不顯著。統計分析詳見表3。

綜合上述分析，完成「跨領域職場實務」培訓課程、校內職場實作後，職能

Ainosco Press

表3　大學生參與「跨領域職場實務」課程職能發展之前、中、後測比較分析

問卷題項	平均數	標準差	標準誤	*F*	顯著性	事後多重比較
我能瞭解職場禮儀的言語與行為規範				34.31	< .001	中測 > 前測 後測 > 前測
前測	3.69	0.76	0.07			
中測	4.27	0.61	0.06			
後測	4.40	0.61	0.06			
我能選擇與判斷職場倫理的價值				32.53	< .001	中測 > 前測 後測 > 前測
前測	3.78	0.74	0.07			
中測	4.40	0.61	0.06			
後測	4.45	0.65	0.06			
我能瞭解與落實符合職場倫理的行為表現				26.04	< .001	中測 > 前測 後測 > 前測
前測	3.85	0.79	0.08			
中測	4.38	0.54	0.05			
後測	4.45	0.63	0.06			
我能瞭解學校行政助理的主要職責				37.68	< .001	中測 > 前測 後測 > 前測
前測	3.44	0.90	0.09			
中測	4.21	0.66	0.06			
後測	4.26	0.73	0.07			
我能有問卷設計及數據分析的知能				28.75	< .001	中測 > 前測 後測 > 前測
前測	3.45	0.86	0.08			
中測	4.08	0.71	0.07			
後測	4.20	0.74	0.07			
我能操作電腦與文書軟體的功能				12.25	< .001	中測 > 前測 後測 > 前測
前測	3.76	0.78	0.08			
中測	4.08	0.81	0.08			
後測	4.28	0.73	0.07			
我能瞭解善意溝通的技巧與方法				14.60	< .001	中測 > 前測 後測 > 前測
前測	3.93	0.72	0.07			
中測	4.36	0.64	0.06			
後測	4.38	0.67	0.07			
我能具備樂於溝通的態度				11.61	< .001	中測 > 前測 後測 > 前測
前測	4.08	0.71	0.07			
中測	4.43	0.62	0.06			
後測	4.49	0.67	0.07			
我能解決溝通中的困境與衝突				21.90	< .001	中測 > 前測 後測 > 前測
前測	3.78	0.69	0.07			
中測	4.25	0.65	0.06			
後測	4.35	0.66	0.06			

資料來源:研究者自行整理。
註：前測、中測及後測之樣本數皆為106。

Ainosco Press

發展有顯著差異。一般校內工讀培訓多著重於用人單位所需之專業技能及工作流程，偏向知識與技能之訓練，且時數僅約2 ~ 6小時。本研究學生職前透過18小時課程，強化知識、技能、個人之動機、特質、自我概念等，課程結束後進入職場實作，可持續透過職場之操作與運用，將動機、特質、自我概念等之職能內化，再輔以知識與技巧性職能之實務操作，對於學生職能發展具顯著效果。劉廷揚與鍾佩璇（2011）研究指出教育訓練對職能與工作績效之間具有正向調解效果，實施員工教育訓練，可加強相關職能，進而提升工作績效，經由本研究也有相同結果。另就課程設計而言，一般職場實務課程或講座，授課中多以校外職場之現況與案例為主，然「跨領域職場實務」課程中所作議題討論、案例分析、實際演練等，均以校內行政助理、教學助理在校內職場會遇到的情境進行解析，修課學生對於教學內容更易理解、認同，對於工讀職能的養成效果更為顯著。

三、不同背景大學生參與「跨領域職場實務」課程職能發展之比較分析（含工作類型、學制、工作經驗）

（一）依據工作類型之比較分析

本研究將擔任校內工作分為三類：行政助理（25人）、教學助理（54人）、兩者兼具者（27人）。因不同工作的類型，學生在完成培訓課程、校內職場實作後，在職能發展上有不同的成效。由ANOVA可發現，問卷中的第八題項（我能具備樂於溝通的態度）$F = 6.03$，$p = .015 < .05$；第九題項（我能解決溝通中的困境與衝突）$F = 4.03$， $p = .046 < .05$，具有顯著的差異，其他七個題項 $p > .05$，未達 .05的顯著水準，以上詳見表4。進而針對第八、九題項進行post hoc事後多重比較分析得知，第九題項$p = .094 > .05$，故無顯著的差異；第八題項分析如下：教學助理在樂於溝通的態度大於行政助理的學生，平均數差為-0.24，$p = .012 < .05$，已達顯著性差異；其次，同時擔任行政助理及教學助理兩項

表4　「工其有備計畫評量問卷」各題在不同工作類型組間分析一覽表

問卷題項	平方和	平均平方和	*F*	*p*
我能瞭解職場禮儀的言語與行為規範	0.69	0.69	1.30	.255
我能選擇與判斷職場倫理的價值	0.17	0.17	0.29	.589
我能瞭解與落實符合職場倫理的行為表現	0.05	0.05	0.10	.759
我能瞭解學校行政助理的主要職責	0.23	0.23	0.31	.581
我能有問卷設計及數據分析的知能	0.99	0.99	1.38	.242
我能操作電腦與文書軟體的功能	0.11	0.11	0.16	.691
我能瞭解善意溝通的技巧與方法	0.83	0.83	1.67	.197
我能具備樂於溝通的態度	2.91	2.91	6.03	.015
我能解決溝通中的困境與衝突	2.04	2.04	4.03	.046

資料來源：研究者自行整理。
註：自由度為1。

Ainosco Press

工作者，樂於溝通的態度亦大於僅擔任行政助理的學生，平均數差為 -0.37，$p = .001 < .05$，以上詳見表5。

依據上述分析，不同工作類型的學生完成「跨領域職場實務」課程、校內職場實作後，職能發展有顯著的差異。其中擔任教學助理之學生在「表達溝通」職能向度之「溝通態度」、「衝突解決」之職能發展成效高於僅擔任行政助理之學生，其主要的原因與兩者之工作屬性不同有關。郭依雯（2015）指出，工讀過程會增加與人的接觸，在互動中觀察、模仿或他人引導而習得人際技巧，甚至在不斷互動的過程，改變人的性格與觀念。因行政助理工作場域接觸之人員少於教學助理，且多執行文書等事務性工作，而教學助理需常面對課程中多樣學生，執行業務時亦需與校內不同單位聯繫溝通，兩者實務操作的機會不同，因此在表達溝通方面的職能發展有落差。為此，若行政助理聘用單位多安排促進學生與人互動或溝通之機會，應可促進表達溝通職能。具體做法可循本研究之「工其有備計畫」培育機制，以人力派遣方式，安排工讀生於不同單位工作，增加接觸的人員範圍、並可面對多元的溝通協調機會，應可增進表達溝通技巧。此外，郭依雯的研究也指出職場透過老闆給予示範與指導，有助於青少年溝通應對技巧的學習。因此，校內單位師長的身教、言教亦可發揮典範學習之功效。

（二）依據學制之比較分析

參與本課程的106位學生中，計研究所7人、大學部88人、專科部11人，以大學部學生最多。文藻外語大學學生人數分布乃以大學部人數最多、其次為專科部，而研究所學生人數最少。透過ANOVA可以發現，完成培訓課程及校內職場實作後，不同學制學生在職能發展上沒有顯著差異。即大學部、專科部、研究所學生在職能發展上，雖經過課程培訓及職場實作，三者之間的職能發展沒有顯著不同，以上詳見表6。

依據上述分析，不同學制的學生在完成「跨領域職場實務」課程、校內職場實作後，職能發展無顯著差異。未達顯著差異之主要原因，推論為雖修習「跨領域職場實務」課程無學制之限制，然因專科部一年級至三年級課程安排滿、學分數亦高，週間空堂時間少，投入校園職場之人數極少。因此，本研究之專科部學生以專四、專五學生為主，其年齡、生活樣態、時間安排、職涯發展階段、校內職場場域等，皆與大學部或研究所學生相近，故不易顯出不同學制在職能發展上之差異。

（三）依據工作經驗之比較分析

依據工作經驗，本研究具校內外工讀經驗者56人、無工讀經驗者50人。由ANOVA發現，完成培訓課程、校內職場實作後，兩者之間在職能發展上沒有顯著差異，以上詳見表7。進而由各項平均數分析，以上兩者在問卷的九個題項都差異不大，但有一些題目，有工讀經驗的同學的平均數反而低於沒有工讀經驗的同學，尤其是第六題（我能操作電腦與文書軟體功能），無工讀經驗者平均數4.13，高於有工讀經驗者3.96，差距比較多。可能因本問卷未調查既有工作經驗者，其工作類型為何，無以判斷其職場所需之職能向度或種類，可合理推測有工讀經驗者未必具備操作電腦與文書軟體之機會，故本項能力起

Ainosco Press

表5 「工其有備計畫評量問卷」在不同工作類型之事後多重比較分析摘要表

問卷題項	平均數	標準差	標準誤	*F*	*p*
我能瞭解職場禮儀的言語與行為規範				1.27	.282
行政助理	4.01	0.67	0.08		
教學助理	4.13	0.76	0.06		
兩者兼具	4.20	0.73	0.08		
我能選擇與判斷職場倫理的價值				0.69	.500
行政助理	4.15	0.71	0.08		
教學助理	4.20	0.77	0.06		
兩者兼具	4.28	0.68	0.08		
我能瞭解與落實符合職場倫理的行為表現				1.91	.150
行政助理	4.16	0.75	0.09		
教學助理	4.19	0.72	0.06		
兩者兼具	4.36	0.66	0.07		
我能瞭解學校行政助理的主要職責				0.76	.468
行政助理	3.99	0.83	0.10		
教學助理	3.92	0.89	0.07		
兩者兼具	4.06	0.81	0.09		
我能有問卷設計及數據分析的知能				1.32	.269
行政助理	3.79	0.86	0.10		
教學助理	3.93	0.85	0.07		
兩者兼具	4.00	0.79	0.09		
我能操作電腦與文書軟體的功能				1.80	.168
行政助理	4.03	0.75	0.09		
教學助理	3.98	0.84	0.07		
兩者兼具	4.19	0.74	0.08		
我能瞭解善意溝通的技巧與方法				1.09	.338
行政助理	4.12	0.70	0.08		
教學助理	4.25	0.71	0.06		
兩者兼具	4.27	0.71	0.08		
我能具備樂於溝通的態度[a]				6.15	.002
行政助理	4.12	0.75	0.09		
教學助理	4.36	0.67	0.05		
兩者兼具	4.49	0.62	0.07		
我能解決溝通中的困境與衝突				2.39	.094
行政助理	3.97	0.72	0.08		
教學助理	4.17	0.71	0.06		
兩者兼具	4.19	0.69	0.08		

資料來源：研究者自行整理。
註：樣本數：行政助理 = 75；教學助理 = 162；兩者兼具 = 81。
[a] 事後多重比較結果：行政助理 < 教學助理，平均數差異值 = -0.24，$p = .012 < .05$；
行政助理 < 兩者兼具，平均數差異值 = -0.37，$p = .001 < .05$。

Ainosco Press

表6 「工其有備計畫評量問卷」各題在不同學制之變異數分析摘要表

問卷題項	平均數	標準差	標準誤	*F*	*p*
我能瞭解職場禮儀的言語與行為規範				1.84	.161
研究所	3.86	1.01	0.22		
大學部	4.13	0.72	0.04		
專科部	4.24	0.61	0.11		
我能選擇與判斷職場倫理的價值				0.30	.744
研究所	4.10	0.83	0.18		
大學部	4.22	0.72	0.04		
專科部	4.24	0.79	0.14		
我能瞭解與落實符合職場倫理的行為表現				0.64	.530
研究所	4.10	0.77	0.17		
大學部	4.25	0.70	0.04		
專科部	4.15	0.83	0.15		
我能瞭解學校行政助理的主要職責				1.69	.187
研究所	3.67	1.16	0.25		
大學部	3.98	0.83	0.05		
專科部	4.09	0.77	0.13		
我能有問卷設計及數據分析的知能				0.60	.547
研究所	3.86	1.06	0.23		
大學部	3.90	0.84	0.05		
專科部	4.06	0.66	0.12		
我能操作電腦與文書軟體的功能				0.35	.704
研究所	4.00	1.10	0.24		
大學部	4.03	0.79	0.05		
專科部	4.15	0.67	0.12		
我能瞭解善意溝通的技巧與方法				0.87	.420
研究所	4.05	0.67	0.15		
大學部	4.23	0.72	0.04		
專科部	4.30	0.64	0.11		
我能具備樂於溝通的態度				0.95	.386
研究所	4.38	0.67	0.15		
大學部	4.31	0.70	0.04		
專科部	4.48	0.62	0.11		
我能解決溝通中的困境與衝突				0.04	.961
研究所	4.10	0.77	0.17		
大學部	4.13	0.73	0.05		
專科部	4.15	0.51	0.09		

資料來源:研究者自行整理。
註：樣本數：研究所 = 21；大學部 = 264；專科部 = 33。

Ainosco Press

表7 「工其有備計畫評量問卷」各題項在不同工作經驗之變異數分析摘要表

問卷題項	平均數	標準差	標準誤	*F*	*p*
我能瞭解職場禮儀的言語與行為規範				0.02	.887
沒有工讀過	4.11	0.75	0.06		
曾有工讀過	4.13	0.72	0.06		
我能選擇與判斷職場倫理的價值				0.06	.807
沒有工讀過	4.20	0.73	0.06		
曾有工讀過	4.22	0.74	0.06		
我能瞭解與落實符合職場倫理的行為表現				0.00	.995
沒有工讀過	4.23	0.73	0.06		
曾有工讀過	4.23	0.70	0.05		
我能瞭解學校行政助理的主要職責				0.24	.622
沒有工讀過	3.95	0.84	0.07		
曾有工讀過	3.99	0.87	0.07		
我能有問卷設計及數據分析的知能				0.49	.485
沒有工讀過	3.95	0.78	0.06		
曾有工讀過	3.88	0.88	0.07		
我能操作電腦與文書軟體的功能				3.59	.059
沒有工讀過	4.13	0.76	0.06		
曾有工讀過	3.96	0.83	0.06		
我能瞭解善意溝通的技巧與方法				0.01	.935
沒有工讀過	4.23	0.71	0.06		
曾有工讀過	4.22	0.70	0.05		
我能具備樂於溝通的態度				0.33	.564
沒有工讀過	4.36	0.67	0.06		
曾有工讀過	4.32	0.70	0.05		
我能解決溝通中的困境與衝突				0.34	.563
沒有工讀過	4.15	0.70	0.06		
曾有工讀過	4.11	0.72	0.06		

資料來源:研究者自行整理。
註：樣本數：沒有工讀過 = 150；曾有工讀過 = 168。

點行為較低，亦可能存在其他原因，需未來研究進一步探討。

依據上述分析，不同工作經驗的學生在完成「跨領域職場實務」課程、校內職場實作後，職能發展無顯著差異。未達顯著差異之原因，推論為可能曾有工讀經驗者，在未接受課程培育的情形下，缺乏綜整各項職能之後設認知[1]、未能深入瞭解自己的職能狀態，也不易評估職能進步情形。因此，雖已具備工作經驗，卻不易

[1] 「後設認知」是指個人對自己的認知歷程能夠掌握、控制、支配、監督與評鑑的一種知識，是在已有知識之後為了指揮、運用、監督既有知識而衍生的（引自陳李綢，2000）。

Ainosco Press

自陳其職能程度。換言之，其進入課程之起點行為，無法清晰呈現於問卷題項反應中，因此，就問卷題項反應觀之，可能與無工作經驗者相差無幾，無法達成統計上的顯著差異。

伍、結論、建議與反思

本研究主要目的為探討「跨領域職場實務」培訓課程對大學生校內工讀職能影響，依據研究目的與結果分析討論，本研究歸納之結論、建議與反思如下。

一、結論

完成「跨領域職場實務」培訓課程，職能發展顯著提升，課程後投入校內職場實作，職能發展仍持續上升，但不顯著；不同工作類型的學生完成「跨領域職場實務」培訓課程、校內職場實作後，職能發展有顯著差異。研究顯示，擔任教學助理之學生在「表達溝通」職能向度之「溝通態度」、「衝突解決」之職能發展成效高於僅擔任行政助理之學生；專科部、大學部、研究所的學生完成「跨領域職場實務」培訓課程、校內職場實作後，三者在職能發展沒有顯著差異；不同工作經驗的學生完成「跨領域職場實務」培訓課程、校內職場實作後，職能發展沒有顯著差異，培訓過程中，是否具有工讀經驗並不影響其職能發展。

二、建議

（一）針對校內工讀學生，安排培訓課程，以促進學生職能發展，並鼓勵學生課後參與校內工讀，於職場落實知識與技巧性職能之操作，輔以動機、特質、自我概念等職能之內化，對於學生職能發展具顯著效果。

（二）本研究發現職能三向度之「表達溝通」向度，因不同工作類型而有差異，因此若要提升表達溝通能力，需設計職務內容使其能接觸多樣人群、操練各式人際情境，進而引導工讀生反思、練習應對方式等，以強化職能發展。

（三）本研究計畫採量化分析，未來研究可加入質性分析，以個人或焦點團體訪談收集資料，以瞭解達顯著差異或未達顯著差異之原因內涵；亦可增列未參與課程培訓學生為對照組，比較兩組之成效差異，以提高研究成果。其次，本研究期程為一學期18週之校內職場實作，未來此方面之研究可延長期程，為一年期、兩年期之追蹤研究，以瞭解學生職能長期發展狀態。

三、反思

（一）大學若僅提供學生工讀機會，缺乏完整之培育過程，可能僅滿足其經濟需求，未能擴展其學習效益，使得工讀經驗淺薄化，對於職涯發展助益性低。若能規劃完善之工讀生培育機制，從課程面、實務面加以引導，能使工讀效益加乘，在倫理思辨、問題分析、表達溝通等職能向度上提升。

（二）發揮校內職場貼近學生學習及生活經驗之特性，透過課程、校內工讀實作，使學生之各項職能可透過學習、實作，並轉化成正確的工作習慣與態度，對於職能提升具事半功倍的效

Ainosco Press

果。同時，校內教職員在工作場域對學生的教導是學生職能發展的關鍵，校內職場提供學生之教育及輔導功能，皆有助於學生職能之養成。

參考文獻

1111NEWS產經新聞網（2019年7月17日）。**2019學生暑期打工現況調查**。2022年2月19日，擷取自https://www.1111.com.tw/news/jobns/124947

一零四科技學習股份有限公司（2009）。**98年大專青年就業力現況調查報告**，行政院青年輔導委員會委託之研究報告。臺北市：行政院青年輔導委員會。

王妙伶、潘麗莉（2013）。工讀職前教育訓練與工作績效關係之研究。**明新學報，39**（2），207-217。

吳明隆、張毓仁（2018）。**SPSS問卷統計分析快速上手秘笈**。臺北市：五南。

吳佳蓁（2015）。**我國大學生校外打工問題與對策之研究**（未出版之碩士論文）。國立政治大學勞工研究所，臺北市。

宋廣英（2009）。**大專生工讀參與動機及工作表現對就業力影響之研究——以暑期社區產業工讀為例**（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學工業教育學系，臺北市。

周佳君（2000）。學生工讀／打工分析。**人本教育札記，134**，22-23。

郭士榛（2004年3月17日）。CHEERS雜誌問卷　企業最愛成大人　新鮮人量多質降。**中央日報**。2022年2月17日，擷取自https://www.nsysu.edu.tw/p/404-1000-56541.php?Lang=zh-tw

郭芳彣（2022年2月24日）。企業最愛大學生調查：臺大二度奪冠，軟實力是突圍關鍵。**Cheers快樂工作人**。2022年3月2日，擷取自https://www.cheers.com.tw/article/article.action?id=5100607&utm_source=cjweb&utm_medium=index&utm_campaign=cjweb-index-cjeditor

郭依雯（2015）。**青少年工讀經驗之影響探究**（未出版之碩士論文）。國立臺東大學教育學系，臺東縣。

陳李綢（2000）。後設認知。**雙語詞彙、學術名詞暨辭書資訊網**。2022年6月10日，擷取自https://terms.naer.edu.tw/detail/1307383/

陳僅麗（2013）。**社團參與經驗對就業力影響之研究——以南區大專校院應屆畢業生為例**（未出版之碩士論文）。義守大學管理學院管理碩士在職專班，高雄市。

黃玉（2002）。大專生發展理論與應用再探。載於林至善（主編），**學生事務與社團輔導**（第2輯，頁4-18）。臺北市：東吳大學課外活動組。

黃瓊瑢、劉玲君（1995）。青少年打工態度調查報告。**學生輔導雙月刊，40**，126-131。

馮詒珊（2016）。**大學生對打工的期許及戀愛對課業及打工方面之影響**（未出版之碩士論文）。國立暨南大學教育政策與行政學系，南投縣。

曾惠珠（2003）。**加油站工讀生特質及工作選擇要素**（未出版之碩士論文）。國立中正大學勞工研究所，嘉義縣。

楊玉惠（2013）。大專校院學生核心能力發展之探析。**績效與策略研究，10**（2），1-36。doi:10.6736/JPSR.20130

Ainosco Press

9_10(2).0001

葉兆恩（2012）。**雲嘉地區公立大專院校校內工讀生適用勞基法疑義之研究**（未出版之碩士論文）。國立中正大學勞工關係學系暨研究所，嘉義縣。

劉廷揚、鍾佩璇（2011年6月）。職能與績效關係之研究——以教育訓練為調節變項。**「第14屆科際整合管理研討會」發表之論文**，臺北市東吳大學企業管理學系。

蔡松純（2016）。企業選才的關鍵：職能的理論與應用。**生涯電子報，21**，1-4。

Dale, L., Boenker, J., Easter, D., Niederhaus, S., Stach, A., & Szuter, K. (2006). The meaning of work for two high school seniors. *Work*, *27*(1), 13-20.

Healy, C. C., O'Shea, D., & Crook, R. H. (1985). Relation of career attitudes to age and career progress during college, *Journal of Counseling Psychology*, *32*(2), 239-244. doi:10.1037/0022-0167.32.2.239

Hotz, V. J., Xu, L. C., Tienda, M. & Ahituv, A. (2002). Are there returns to the wages of young men from working while in school? *Review of Economic Statistics*, *84*(2), 221-236. doi:10.1162/003465302317411497

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. New York: Wiley.

Ainosco Press

理論研究

How the Training Curriculum of "Cross-Disciplinary Workplace Practice" Affects the Competency of Work-Study Students: A Case Study of Wenzao Ursuline University of Languages

Chin-Lee Chen[1] Su-Ching Sun[2,*] Shu-Fen Chang[3]

[1] Chief of Student Assistance Section, Wenzao Ursuline University of Languages
[2] Vice-Dean of Student Affairs, Wenzao Ursuline University of Languages
[3] Dean of Student Affairs, Wenzao Ursuline University of Languages

Abstract

In Taiwan's colleges, the number of work-study students each year is considerable. It is said that university campuses are the best places for students to develop their competency before they are formally employed, and it is worthwhile to upgrade the work-study opportunities on campuses into a competency cultivation mechanism. In this context, this study takes "Be Prepared to Perform" program in Wenzao Ursuline University of Language as an exploratory case study. Here, work-study students who work as administrative assistants and teaching assistants on campus take an 18-hour credit curriculum on "Cross-Disciplinary Workplace Practice," which helps students acquire important competency after their study and provides opportunities for practical work in university to test the development of their proficiency. The research method was survey method, using a self-edit "'Be Prepared to Perform': An Exploratory Case Study Evaluation Questionnaire" as the research instrument. The first survey (pre-test) was conducted before the curriculum, the second survey (mid-test) was conducted after the curriculum, and the third survey (post-test) was conducted after one semester of on-campus workplace practice. After excluding those who had abandoned their studies and who were not actually engaged in campus work-study, the valid sample size of the single survey was 106, and the total number of samples for the three surveys was 318. Statistical methods included one-way analysis of variance, descriptive statistics, cross-tabulation analysis, and chi-square test. The results of the study were the following: A. There was a positive relationship between the "Cross-Disciplinary Workplace Practice" curriculum and the development of the three functional dimensions; B. There were significant differences in "communication attitudes" and "conflict resolution" in the "expressive communication" competency by job nature; C. There is no significant difference in the development of the three dimensions of function among those who have different academic systems; D. There is no significant difference in the development of the three dimensions of functions among those with different working experiences. Finally, the research proposes suggestions for the work competency mechanism that cultivates college students and for future research.

Keywords: college students, work-study, career, competency

* Corresponding Author: Su-Ching Sun
E-mail: 80002@mail.wzu.edu.tw