

# 財政部台中關稅局95年度自行研究報告提要表

(研究報告總字數：39,630字)

研究報告名稱：影響關務人員數位學習使用意向關鍵因素之研究

研究單位：台中關稅局

研究人員：張榮芳

研究期間：95年1月1日至95年12月31日

## 報告內容提要

### 一、研究緣起與目的

近年來我國政府大力推動處理公務電子化，公務人力之素質能否持續提升，被視為公務電子化是否成功的重要因素之一，因此如何營造高品質、高效率的公務人員進修學習機制受到各方的重視；然而行政機關傳統的教育訓練效能普遍受到訓練資源和訓練方式的限制，因此借助網路科技發達之便推動公務人員進行數位學習，以彌補傳統訓練之不足，實為一可行的途徑。數位學習一般被認為具有能有效的降低學習成本、提升學習品質以及增加更多的學習管道等優點，但數位學習對本局關務人員來說是一項創新的技術，因此在推動數位學習時，學習者對於數位學習的使用意向如何，以及究竟哪些關鍵因素影響關員對於數位學習的使用是個重要的課題。此外，本局關務人員現有能取得之數位學習資源，是以上級機關提供之線上課程與各關稅局建置具知識管理功能的網站內容為主，因此有必要從瞭解訓練及學習需求者的使用行為模式著手，方足以研擬出適合本局關員的數位學習推動策略，以提升本局人力資源競爭力。

### 二、研究方法與過程

本研究計劃以計劃行為理論為基礎，配合行銷文獻上影響使用者對於數位學習接受的因素構念，整合出關務人員使用數位學習行為意圖的完整模型，再透過問卷調查收集本局關員對於數位學習使用相關構面的實際感受資料，並以結構方程模式來統計分析檢定所建構之研究模型及研究假設，俾清楚瞭解本局關員對於數位學習使用行為的模式，此外將進一步探討影響關務人員使用數位學習之關鍵因素，再根據這些研究發現，對本局在擬訂推動數位學習策略時提出具體建議，並供後續資訊科技推動研究之參考。

### 三、研究發現與建議

#### (一) 研究發現

本研究發現直接影響本局關務人員接受數位學習這項新興科技「行為意

圖」的因素，為「主觀規範」、「認知行為控制」、「態度」等三個因素。亦即本局關務人員對於本身可利用之數位學習資源，其採用的「行為意圖」受到「主觀規範」、「認知行為控制」、「態度」等三個正向直接的因素影響；換言之，本局關務人員在使用數位學習這項新興科技的行為上，明顯受到周遭重要他人或團體的影響，此外，關務人員在採用數位學習時，對於所需資源的控制能力，以及關務人員對於採用數位學習這個行為所感受到正面或負面的評價，都對學習者採用數位學習的行為意圖造成直接影響。

另外，在有關本局關務人員使用數位學習這項新興資訊技科「行為意圖」之間接影響因素的討論上，「主觀規範」、「認知行為控制」、「態度」等三個因素的七個前置構面因素中，亦有「人際影響」、「自我效能」兩因素間接對本局關務人員的「行為意圖」造成顯著的影響，「人際影響」、「自我效能」亦為影響本局關務人員使用數位學習的關鍵因素。由此可知，本局關務人員在決定要利用數位學習來進行個人自主化學習的時候，在其身旁的同事、朋友的意見，以及其本身操控電腦的能力均會間接地對關員的使用行為意圖造成影響。

## （二） 研究建議

針對本研究所獲得有關影響關務人員使用數位學習行為意向關鍵因素，對於本局關務人員使用數位學習的推動實務，提出下列幾點建議：

（一）在強化本局數位學習資源之建構方面：在數位學習的資源整合上，應以對本局關員是否有用、易用的專業性及業務為需求，積極充實本局內部網站數位學習資源及內容，結合本局資訊人員及基礎資訊設備規劃設置數位學習專區；善用本局內部網路、網站系統，促進現有數位學習資源之流通及通報；篩選符合本局同仁專業有用特性，並能提供終身學習護照認證之數位課程，採漸近方式將數位學習納入本局年度訓練計劃內；遠程建議依據本局關員工作專業特性及業務有用性需求，配合訂定明確之學習架構，透過分工合作研發製作專屬本局之核心能力數位學習課程。

（二）在強化行銷宣傳方面：將本局轄區內辦理數位學習與知識管理成功之公私部門列入標杆學習觀摩參訪對象；將數位學習的使用納入本局非正式集會或各單位讀書會的討論議題。

（三）在提升資訊設備及加強關員資訊素養方面：依據本局現有數位學習資源內容及關務人員年齡、教育程度等條件，評估本局關員使用這些資源時所需具備之軟、硬體與技術能力因素，建構合宜之數位學習資訊環境；有系統的輔導關員

藉由實際操作研習逐步適應線上數位學習，提高關員使用資訊資源、設備之熟悉程度及自我效能素養，消除關員數位落差。