

# 影響旅館業員工使用數位學習之推拉因子分析

## Investigation of Push and Pull Factor Effect on Acceptance of e-Learning

王 瑞

弘光科技大學 餐旅管理系 副教授

王瑞 [Ketr501215@sunrise.hk.edu.tw](mailto:Ketr501215@sunrise.hk.edu.tw)

### 摘要

美國訓練與發展協會(American Society of Training and Development, ASTD)指出美國近三成的企業是透過數位學習進行教育訓練，且以此做為訓練方式的企業正逐年增加(ASTD, 2010)；Hançer and Tüzemen (2008)、Lee, Hsieh and Man (2011)針對全球知名企業所做的研究，亦獲得相同結論。企業利用數位學習進行教育訓練，員工可依據個人需要，自行規劃家庭生活與工作時間，兼顧工作與家庭生活步調；故受到多數員工歡迎(Alshibly, Louzi & Al-Kaied, 2014)。然而，為了有效因應大量的數位學習族群，確保數位學習的品質需求，愈來愈多的研究亦顯示成功的數位學習，必需建立良好的數位學習品質評鑑機制(Lee, Yoon & Lee, 2009; Pynoo, Devolder, Tondeur, Van Braak, Duyck & Duyck, 2011)；換言之，研究結果雖肯定數位學習的教學品質與成效(Sloan Consortium, 2006; Chen, 2012)；然若欠缺客觀的數位學習評鑑指標，將可能影響數位學習未來發展(Barker, 2007)。另項值得關注的是，數位學習運作過程，因為數位學習的評鑑標準與實施方式不同，致使學習成效之有效性迭受質疑(Roca and Gagné, 2008; Pynoo et al., 2011; Shin, Shin, Choo and Beom, 2011)。Qteishat, Alshibly and Al-Ma'aitah (2013)強調數位學習衍生的種種爭議，主要原因在於未能建立有效的品質控管機制，而長此以往勢必影響數位學習在產業界教育訓練中的競爭優勢；Alshibly, Louzi and Al-Kaied (2014)更直接指出應儘速釐清數位學習評鑑因子之內涵與各因子間之作用情形，方能落實數位學習之教育訓練成果。

台灣旅館業現正面臨留才不易與技術難以生根兩大難題；而數位學習恰能發揮自主學習(Self-regulated learning, SRL)與彈性規劃之優勢。台灣旅館業若能妥善推廣與運用，鼓勵內部員工透過數位學習進行教育訓練，實為解決現今人力流動頻仍與維持服務品質之可行策略。面對現況之迫切性與重要性，本研究藉由多議題決策實驗室分析法(Multi-theme Decision Making Trial and Evaluation Laboratory)探究影響旅館業員工使用數位學習之各項推力與拉力因子，了解各因子彼此間之作用情形與相互影響程度，與對旅館員工使用數位學習意願影響情形。傳統的決策實驗室分析法雖已廣泛運用在各領域，並獲得高度肯定(Wang, 2011; Wang & Tseng, 2014)；而多議題決策實驗室分析法則能避免傳統決策實驗室分析法，因分別對各單項議題分析，致忽略整體因子相互作用全貌之缺憾(Wang & Tseng, 2014)。為達成上述研究目的，本研究透過資料蒐集、分析，最後對研究結果、管理意涵與研究限制，進行討論並做出建議。

**關鍵字：**旅館業、數位學習、拉力因子、多議題決策實驗室分析法