

# 數位時代下的社會工作繼續教育訓練

蘇昭如、劉雅雲、趙國慶

## 壹、前言

社會工作專業人員是社會福利服務輸送體系重要的關鍵。社會快速變遷致使社會結構改變，社會問題日益複雜，人民對福利的需求亦趨多元，各項社會福利法規不斷新增與修訂，使社會工作專業人員的工作負荷愈來愈重，其所需專業能力無法單由學校的養成教育而具備，在職之專業訓練相形重要。

根據Nadler與Nadler（1989）的研究，社會工作人員在組織中的人力資源發展十分重要。人力資源發展可分為三個活動領域，分別為訓練（Training）、教育（Education）和發展（Development）（頁4）。「訓練」適用於新進人員，主要在增強與目前工作直接相關的能力；「教育」指就業前長期接受的人格和專業養成教育；「發展」則包括個人和組織兩方面，貫穿整個組織體系，適用於全體員

工（張火燦，1996；引自考試院研究發展委員會，2010）。本文探討的範圍主要集中在專業工作領域的「訓練」，不包括學校階段的社會工作養成教育。

1997年我國通過《社會工作師法》（1997／2020），已於專業證照制度及社會的認同邁出一大步。社會工作師除須經長期的專業養成教育，法令已明訂專業證照的換證與繼續教育的機制，鼓勵社工師不斷吸收知識、充實自我，以促進專業的發展，並對社會大眾展現專業及責任。

社會工作職場上，各直轄市及縣（市）政府的社會工作人員為執行社會福利服務的主力，衛生福利部為強化公部門社會工作人員專業知能，參考委託辦理之《建構社會工作專業制度：社會工作人員專業訓練研究報告》（臺灣社會工作專業人員協會，2017），整併訓練計畫規劃為層級性訓練，採「先基礎、後進階」的專業訓練架構，將「社工員所需具備之共通性核心

知能」納為基礎訓練課程，各領域新進社工人員接受過基礎訓練後，再接受所在領域進階訓練。於2020年函頒《社會工作人員分級訓練課程暨課程建議大綱》（衛生福利部，2020），並納入社會福利考核指標，定期檢視22個直轄市及縣（市）政府落實執行情形。

隨著科技之發展，又自2020年起受疫情影響及配合防疫政策，社會工作繼續教育訓練實體課程受限於室內人數及社交距離規範，許多原訂之研討會或訓練課程迫於疫情規定改為視訊。若欲使訓練不中斷，調整訓練的授課形式為不可避免之因應方式，包括預錄數位課程供線上自主學習，或改以視訊或遠距教學，再再加速數位化教育訓練之步伐。惟數位學習縱有其優點，亦有其限制，數位學習效果可否等同於實體課程？實務上如何查核？本文將從現行社會工作師繼續教育積分及分級訓練規定，討論數位學習運用於社工繼續教育之優點及限制，回顧疫情下社工繼續教育訓練的挑戰、因應與檢討，並分享近期科技運用於社工訓練之創新作法，以發展更多元適性的社會工作繼續教育訓練方式。

## 貳、社會工作師繼續教育積分及分級訓練規定

### 一、社會工作師繼續教育積分規定

我國社會工作師繼續教育之規定，

始於2009年1月13日公布施行《社會工作師接受繼續教育及執業執照更新辦法》（2009／2016），並歷經二次（2014年、2016年）辦法修正，規範社會工作師及專科社會工作師執業，應接受繼續教育，並每六年完成120點繼續教育積分，辦理執業執照更新，目的在規範社工師繼續在專業領域上持續吸收新知並充實自我，及保障服務對象之權益。

繼續教育課程種類含專業知能、專業法規、專業倫理及專業品質。依前開辦法附表之社工師繼續教育之實施方式及積分規定表，繼續教育積分之實施依開課單位歸納為六類，包含：

- （一）大專以上學校、社會工作相關學會、協會及公會、立案之法人、團體、評鑑合格醫院、政府機關，以課程、研討或講座等實施方式。
- （二）公開徵求論文及審查機制之社會工作學術研討會（國內性質），以課程、研討或講座等實施方式。
- （三）公開徵求論文及審查機制之社會工作學術研討會（國際性質），以課程、研討或講座等實施方式。
- （四）網路繼續教育課程。
- （五）社會工作專業雜誌通訊課程。
- （六）專科社會工作師在合格訓練組織提供督導訓練。

## 二、社會工作人員分科分級訓練

為建立社會工作人員專業訓練制度，衛生福利部於2017年委託臺灣社會工作專業人員協會進行「建構社會工作專業制度：社會工作人員專業訓練研究」。該研究報告提出對社會工作人員專業訓練課程規劃，建議將社工人員所需具備之共通性核心知能設計為基礎課程，進入各專業領域後則接受進階課程（臺灣社會工作專業人員協會，2017）。衛生福利部依上開研究建議，於2020年函頒《社會工作人員分級訓練課程暨課程建議大綱》（衛生福利部，2020）（註1），導入分科分級概念，規範社工人員及督導層級性訓練制度。基礎訓練旨在提供任職未滿一年之新進人員概念、架構及應知事項，訓練涵蓋重要概念及架構介紹、認識服務對象、人權公約及綜合運用之方法，必修課程兼顧知識理論與實務案例，融入倫理及人身安全議題；社工督導訓練介紹督導之角色與職責及如何帶領、協助並支持社工員。進階訓練提供受過基礎訓練者各專業領域之訓練，以精進專業知能、提升服務效能及品質。

該報告同時建議對傳授有關「資訊的知識」，不必繁複地引導思考、演練、反思才能獲得的知識，可規劃為線上課程，以減低社工人員的受訓的時間壓力與成本。衛生福利部後續即依循上述原則，將稍加提醒即可或免經反覆引導、演練或反

思之知能訓練，錄製社會工作師繼續教育數位課程。

## 參、數位學習運用於社會工作繼續教育

社會工作作為一助人的專業服務，著重於對個人、家庭、社區問題的理解，在建立信任的關係下，透過人與人之間頻繁的互動傳遞關懷、理解、支持，促成認知、行為的改變。面對快速社會變遷及科技之發展，回應社會議題的相關社會福利法規更替頻仍，社會工作繼續教育訓練如何與科技更加緊密結合，善加運用科技帶來的便利與效率，但也需留意科技帶來便利或許同時伴隨風險，或其限制之處。

### 一、社會工作繼續教育訓練結合科技

#### （一）訓練形式的改變

線上課程、同步視訊教學等遠距教學打破時間和地域限制（陳俊穎、陳政智，2018），讓社工在時間和地點上更加靈活地運用，隨時隨地學習得以實現，並且能夠自主掌握學習進度，降低學習成本。偏遠及離島地區的社工可省卻相當的交通及時間成本，對提升專業有相當助益，也能更好地應對工作的變化和挑戰。對於課程講師之邀請亦然，講師運用線上方式授課或視訊，減省交通及時間成本，對於外地專業講師的邀請可不必那麼困難。

## （二）訓練素材的改變

多元化的教學素材，例如，文字、影音、圖片、動畫等互動式教學等，可以引發學習者學習興趣，提高社工對於專業之學習效果，依學習內容及學員理解程度，搭配並補充不同形式授課教材。素材亦能即時更新，縮短立法或政策新增修正處之落差，掌握具時效性之資訊。

## （三）訓練評量的改變

透過採用網路考試、電子學習紀錄等方式，使社工更容易瞭解自己的學習狀況，節省評量成本和時間。同時，透過適性學習，社工可以根據自己的學習體驗和學習紀錄，調整學習內容和方式，進一步提高學習效率和成效，學習更加便利性，亦能客製個人化的學習體驗。

## （四）訓練講師使用科技的提升

社工繼續教育訓練的講師亦應該具備相應的科技知識和技能，配合多元訓練素材之運用，將使課程更精彩及多樣化，吸引學員學習興趣。

## 二、線上學習的限制

（一）線上學習易受外在環境影響。例如，聲音、突發狀況、同一空間中相互干擾及其他分心誘惑等。一般課程時間一個單元不宜過長，另軟

硬體可及性及相容性、網路訊號延遲、不穩定或中斷等，亦將影響學習體驗。

（二）缺乏實體互動及交流。面對面之同儕學習社群及學習情境與突發狀況，難以完全為線上取代。學習者無法體驗教學者的部分教學風格與現場魅力。

（三）有關學習者個人能力，數位落差對於操作能力、識別資訊真偽能力之影響，自主學習動機、自制、自律能力不足，即便外在條件具備，若內在動機不足或缺乏時間管理或規劃學習進度的能力，亦無法促成學習。長時間使用恐影響身心健康及視力。

（四）有關學習成效之評估恐最重要且影響重大，身分之識別攸關全程參與學習與否，影響學習成效及輸出之真實性。陳俊穎與陳政智（2018）認為遠距教學可能製造投機機會，需藉由設計評分考核、防呆機制等措施，用以檢核學習成果。

（五）預錄課程即時更新之必要。尤其是涉及法規之課程，因應社會快速變遷，近來社會福利法規政策變動頻仍，社工人員作為社會福利服務之提供者，應確保提供之福利資訊之正確性。



### 三、社會工作教育之特性及其數位化之困難

社會工作專業訓練的目的，是為了讓社工人員具備更寬廣的技能與視野，以因應實務上千變萬化的情境。國外學者Dreyfus與Dreyfus（1986）曾提及機師的訓練過程，提出「技能學習階段論」，認為人們對於技能的學習，並不是以記憶各種情境的反應「再現」（Representation）的方式儲存於心智中，而是透過學習的過程，讓身體可以精練於各種細微的差別，對各種狀況可以有所掌握，而能綜融地對處境的全盤性的理解（Holistic Understanding），並因著這種對處境的全盤理解而做出適當的反應（引自臺灣社會工作專業人員協會，2017）。這種「技能學習階段論」已顯示專家知識的價值，在於心領神會的能力，很難以言語來傳遞，也顯示專家知識的養成，較無法透過傳統講授模式，而需要有經驗者的引導（臺灣社會工作專業人員協會，2017）。

### 肆、疫情下社會工作繼續教育訓練的挑戰、因應與檢討

衛生福利部2017年於北部、中部、南部、東區辦理四場次「完善社會工作專業制度總結論壇」，就教育、考試、訓練、任用等四大面向意見交流，進而作為衛生

福利部研議社工專業制度行動策略之參考。訓練面而言，與會者關於規劃訓練制度之意見其一，即為社會工作師因工作負荷或訓練資源不足無法達成繼續教育之要求。疫情期間，社工人員如何因應防疫措施之室內集會人數限制，不得不大量使用數位媒介方式進行研討會、教育訓練，使新知及訓練不至中斷。

#### 一、疫情影響限制社會工作教育訓練實施情形及因應

邇來嚴重特殊傳染性肺炎於全球肆虐，我國在2020年1月15日成立中央流行疫情指揮中心，指揮中心隨疫情發展發布多項防疫措施。自2020年起，配合防疫，實體課程受限於室內人數及社交距離規範，開課單位不得不調整授課形式，以同步視訊或直播方式取代實體授課，直到疫情趨緩後才逐漸恢復實體課程，除同步視訊課程之外，亦有採預先錄影並掛置於網路上之方式，以持續提供社會工作師／員們的教育訓練，不因疫情中斷訓練。衛生福利部2021年及2022年辦理之公務人員高等考試三級考試及特種考試地方政府公務人員考試公職社會工作師類科錄取人員集中實務訓練即以預錄之網路課程進行。

2022年辦理之「強化社會安全網計畫專業人員Level 1訓練課程」全數以線上同步視訊形式進行，逢《強化社會安全網第二期計畫》（衛生福利部，2019）將

毒品防制中心個管員、精神病人之關懷訪視員、自殺防治之關懷訪視員等一次納入社安網計畫，須接受Level 1訓練，正好將視訊課程一次可大量人員共同參加之優勢發揮至極致，共辦理16梯次預估訓練量能達2,016人（每梯次可訓練126人）。又為使跨體系網絡夥伴可在線上交流，規劃同步視訊課程內容包含小組討論及個案研討。課後蒐集學員對於訓練課程之回饋，表示於疫情影響導致實體課程無法進行狀況下，線上同步視訊課程雖未如實體課程成效，但仍提供機會使參與學員了解強化社會安全網計畫之跨網絡合作概念，並盡可能將專業知能及專業法規以實例方式呈現，更貼近實際工作情況。

## 二、2020至2021年申請社工繼續教育積分課程辦理情形

社工繼續教育積分依開課單位之實施方式，依衛生福利部社工人力資源管理系統統計，第一類課程，即大專以上學校、社會工作相關學會、協會及公會、立案之法人、團體、評鑑合格醫院、政府機關開設之課程、研討或講座，為申請繼續教育積分案件數量之大宗。因應疫情防疫規定，限制室內人數上限及社交距離規範，2020年及2021年是類申請案件，除單位自訓及符合人數限制情況外，多數轉以線上同步視訊方式進行。2020年共有2,936件繼續教育積分申請案件，當中線上同

步視訊課程2,054件，占約70%，除案件量較前兩年零星案件大幅成長外，亦集中於下半年辦理；在2021年共3,725件繼續教育積分申請案件中，線上同步視訊課占1,384件，占約37%，案件數及比例較2020年下降近半數。由上述數據推測，原近乎全數實體之課程，疫情期間為維持教育訓練不中斷，線上形式為多數開課單位之替代選擇方案，惟俟疫情趨緩後，實體課程之需求及開設比例迅速上升，後續整體占比仍有待觀察。

## 三、2019至2022年線上課程選讀情形

許多實體課程因防疫措施限制室內集會人數，紛紛改為視訊或延後辦理。依衛生福利部所公告之27門112年度已取得社工師繼續教育積分之數位課程，課程即以常態性之新進一線社工所需共通性核心知能為主，包含人權公約、勞動權益與人身安全保障、社會福利相關法規、專業領域制度及當前國家重大政策——強化社會安網計畫等內容。依「e等公務園+學習平臺」匯出之完成選讀課程人數統計（如表1）觀察，2019年為線上課程辦理上架第一年，共計九門課，選讀人數為8,077人。2020年增加至27門課，2020至2022年選讀人數分別上升為47,211、42,253及105,988人，推測除較實施首年穩定外，疫情影響選讀人數增加，惟網路繼續教育課程積分上限為10點，占每六年完成之

表 1 2019 至 2022 年社工師繼續教育積分數位課程選讀人數統計表

序號	課程	年份			
		2019	2020	2021	2022
1	家庭關係與動力	2,137	2,281	7,119	3,302
2	強化社會安全網計畫簡介	149	227	62	1,225
3	團隊與跨專業合作	1,397	1,551	829	1,943
4	社工人身安全	261	408	218	1,207
5	多元文化與實務工作I（性別）	1,357	4,578	6,801	7,601
6	多元文化與實務工作II（族群）	923	3,182	2,764	12,255
7	身心障礙者權利公約與我國身障福利政策展望	698	8,953	4,272	26,978
8	社工倫理兩難與價值衝突	352	616	162	1,325
9	方案設計與評估	803	460	349	982
10	老人福利服務	-	1,860	2,441	6,508
11	強化社會安全網政策理念與公私協力合作模式	-	411	146	860
12	精神疾病防治與精神醫療概念	-	1,299	571	4,315
13	社區精神病人個案訪視技巧	-	1,599	1,192	2,903
14	成癮治療概論	-	778	263	1,075
15	精神疾病與家庭暴力議題	-	1,234	841	2,334
16	照顧者及特殊需求家庭工作	-	1,168	784	2,777
17	社會救助法規推行實務與挑戰	-	804	222	1,045
18	志願服務法規推動與實務	-	728	170	722
19	《家庭暴力防治法》及《性侵害犯罪防治法》 （加害人處遇部分）	-	1,713	1,746	2,726
20	兒童及少年福利與權益保障法修法新知及重點 介紹	-	4,343	3,950	6,551
21	成年監護及輔助宣告職務執行	-	896	385	1,058
22	社工職場上的常見《勞基法》爭議	-	2,582	3,272	5,506
23	社會工作督導導論	-	920	573	1,313
24	災變社會工作	-	638	317	2,073
25	社工人身安全正確觀念（二）——防身無術， 保命有術	-	727	265	1,294

序號	課程	年份			
		2019	2020	2021	2022
26	社區精神病人訪視安全與危機處理	-	1,847	1,676	3,817
27	社工人身安全正確觀念（一）——社工危機事件處理及復原	-	1,408	863	2,293
總人數		8,077	47,211	42,253	105,988

資料來源：作者整理。

120點繼續教育積分之比例不高，惟已可見基礎訓練之網路課程對訓練可近性之助益。值得注意的是，即將到來之2023年社福績效考核，亦為2022年選讀人數較前年大幅增加之可能因素。

線上課程上架期間，偶有受訓學員反應數位課程部分法規新修通過未調整，或與實務現場有所差距，業管單位即評估予以修正或部分單元予以下架，此為課程單位與受訓學員間之正向互動循環。線上課程選讀亦設有相關檢核，例如，選讀過程中系統將定期跳出視窗提醒，若未及時回復系統將自動登出；另須累積閱讀時數、通過隨機出題測驗並完成課後問卷調查等條件，方能取得認證時數，以確保學習成效。

#### 四、社會工作師繼續教育積分採認數位課程情形

社會工作師之繼續教育積分數位課程之採認，依《社會工作師接受繼續教育及執業執照更新辦法》（2009／2016），

數位課程每次積分1點，積分數上限為10點。中華民國社會工作師公會全國聯合會參考醫事人員、公共衛生師、長照人員繼續教育積分規定，函衛生福部建議修正網路訓練積分上限從原來的10點調升為80點，衛生福利部於112年3月14日召開研商社會工作師執業登記有關事項會議，討論調整社會工作師網路繼續教育積分認定時數，出席之縣（市）政府社會局（處）及社工團體支持提高積分認定時數，社工網路繼續教育課程積分最高採計40點，並採漸進式放寬，將於施行一段時間後評估是否調整，將依法制作業程序修正《社會工作師接受繼續教育及執業執照更新辦法》（2009／2016）第三條附表後據以辦理。

就數位課程身分之識別之困難，衛生福利部110年3月22日函核定修正積分認定標準，若課程採同步視訊或單次直播方式進行，審查資料除整天課程至少三次登錄（上午簽到、下午簽到退）或電子簽到檢附課程前後測，以供委員查核。並得由繼



續教育積分審查單位依實際作業所需派員現場監督查核提供改善意見或隨機抽訪參加之學員，以確認辦理之情況，並維持繼續教育課程之品質。

## 伍、運用科技於社會工作繼續教育訓練

綜觀線上數位學習之優缺點及社會工作教育本質發現，現階段貌似不宜全盤數位化，惟以實體課程為主，依照受訓者需求及課程性質，輔以線上課程，於享受科技之便利效率，達教育訓練之效，以近來結合科技運用於社工教育訓練之創新方案逐一開展，令人期待，分享分述如下。

### 一、引進擬真實境之社會工作數位教材

隨著擴展實境（Extended Reality, XR）包含虛擬實境（Virtual Reality, VR）、擴增實境（Augmented Reality, AR）、混合實境（Mixed Reality, MR）相關科技之發展，2017年，美國零售龍頭沃爾瑪與舊金山STRIVR Labs公司合作，導入VR訓練系統，使用情境模擬（Simulation）訓練員工處理日常任務及突發情況，發現使用VR訓練的員工較未使用VR訓練的員工其學習狀況較佳。而美國猶他大學社會工作學院The Therapeutic Games & Apps Lab則有Chad McDonald及其同事，共同研發VR社會工作教學軟體Virtual Home Simulator

（VHS），促進學生快速學習社會工作專業知能，以利未來順利投入社會工作職場（郭嘉真等人，2021）。

2021年起衛生福利部委託國家高速網路與計算中心，結合社會工作專業及科技，建構「社會工作人員智慧決策行動平臺」，以提升社會工作人員外勤訪視之人身安全為目標，建立數位決策平臺，強化社會工作人員運用科技工具，以學習事前預防及事中應變能力。具體而言，行前培訓提供擴展實境執業安全教育訓練，於訪視前計算並評估社工人身安全風險係數、事前預警並增加陪同人員；訪視中以智慧化地圖規劃訪視路徑並預警區域內危害；訪視後提供案件、摘要查詢等功能。

俟上述平臺及學習系統完成後，得提供數位教材予各直轄市、縣（市）政府家庭暴力及性侵害防治中心、衛生福利部衛生福利人員訓練中心等單位運用搭配實體及數位課程，提高學習成效。擴展實境教育訓練互動學習系統經測試收集之優勢如下：

- （一）透過虛擬操作，進入臨場感覺，似乎真的在現場，可連結實際工作場域所需反應及動作，並預先經歷危機和辨別危險因子，降低社工人身安全之風險。
- （二）學習者能獲得即時回饋，立即修正錯誤並加深印象。
- （三）提高了學習者的學習興趣與體驗。

## 二、模擬情境腳本運用於社會工作災害 防救教育訓練

陳武宗等人（2023）在第181期《社區發展季刊》發表其研究團隊參與執行「行政院災害防救科技創新服務方案：防救災社會服務人力的培訓與公部門協同合作機制的建構單一整合型研究計畫——災變社會工作應變模擬情境與教育訓練模建構子計畫-2」。以腳本方式將社會工作不同時期災難救援經驗進行系統性的盤整與保存，發展成線上的模擬情境腳本，使用者可透過手機在網路平臺進行不同災難類型腳本，反覆進行演練與學習，跳脫傳統記憶回想或案例彙編等模式，增進災難情境模擬之多樣性與動態事例。研究團隊已完成五部災難情境引導影片，對五種不同災難類型的災難繪製成災難應變路徑圖，使受訓學員快速進入不同災難類型之救援場域與角色選擇路徑。衛生福利部已規劃納入2023年之災害防救社工人員之訓練課程，未來可運用在災害防救業務相關人員之教育訓練上。

## 陸、結語

身處知識爆炸、快速變遷的時代，培訓被視為是因應變遷的重要媒介。網路數位學習或視訊課程可減省受訓者或講師相當之交通或時間成本，有助訓練之可近。惟對著重人與人互動的社工專業服務而言，尚難以完全取代實體課程。建議依訓練課程性質及目的採取不同的教學方式，例行偏向資訊傳遞相對明確之基礎課程得採短時數之數位課程，並與實體課程混合進行，透過線上講授提升知識能力，實體交流則用於成果分享；專業進階課程以實體為主，並可結合科技媒材之運用，維持社工人與人互動分享感受與想法，有助自我察覺及認知或行為的改變。科技如此遼闊與未知，它會帶給從事人的服務的社工夥伴怎麼樣的未來？仍宜深思學習形式之改變是否影響學習成效與繼續教育之本質，將持續觀察評估檢討，並配合進行相關法規及訓練規劃之調整修正。

（本文作者：蘇昭如為衛生福利部社會救助及社工司司長；劉雅雲為衛生福利部社會救助及社工司科長；趙國慶為衛生福利部社會救助及社工司科員）

**關鍵詞：**繼續教育、數位學習

## 註 釋

註1：請參考衛生福利部109年10月20日衛部救字第1091363665號函附件。

## 參考文獻

- 《社會工作師法》（1997／2020修訂）。<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawHistory.aspx?pcode=D0050125>
- 《社會工作師接受繼續教育及執業執照更新辦法》（2009／2016修訂）。<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawHistory.aspx?pcode=D0050169>
- 考試院研究發展委員會（2010）。〈建立公務人員教、考、訓、用配合制度可行性之研究〉。載於考試院研究發展委員會（編），《考試院研究發展委員會專題研究報告彙編（三）》。考試院。
- 郭嘉真、吳志泓、王明仁、賴傳霖（2021）。《110年度「社會工作人員智慧決策行動平臺計畫」》（計畫編號：M1004441-2）。衛生福利部。
- 陳武宗、謝文中、張凱淳、黃嘉均（2023）。〈社會工作救災經驗傳承與創新教育訓練模式——模擬情境腳本發展與響應式網頁建置〉。《社區發展季刊》，181，217-229。
- 陳俊穎、陳政智（2018）。〈社會工作師繼續教育運用遠距教學的策略之初探〉。《社區發展季刊》，161，448-451。
- 臺灣社會工作專業人員協會（2017）。《建構社會工作專業制度：社會工作人員專業訓練研究期末成果報告》。衛生福利部。
- 衛生福利部（2019）。《強化社會安全網第二期計畫（110-114年）》。[https://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/ashx/File.ashx?FilePath=~/File/Attach/10820/File\\_181466.pdf](https://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/ashx/File.ashx?FilePath=~/File/Attach/10820/File_181466.pdf)
- 衛生福利部（2020）。《社會工作人員分級訓練課程暨課程訓練大綱》。<https://ws.hsinchu.gov.tw/Download.ashx?u=LzAwMS9VcGxvYWQvOC9yZWxmaWxlLzg2MTEvMjMzMjY4M2U1OC5wZGY%3d&n=56S%2b5pyD5Q4Nzc4LWU2YzItNGQzOC1hYjM3LTl1M2ZmN2Y4M2U1OC5wZGY%3d&n=56S%2b5pyD5bel5L2c5Lq65ZO5YiG57Sa6KiT57e06Kqy56iL5pqo6Kqy56iL5bu66K2w5aSn57axLnBkZg%3d%3d>
- Nadler, L., & Nadler, Z. (1989). *Developing human resources: Concepts and a model* (3rd ed.). JosseyBass.