

111 年上半年度內部精進暨為民服務教育訓練- 員工簡報分析報告

主講人：資訊課-楊采潔、地籍課-林庭羽、地籍課-黃雅芬

時間：111 年 6 月 17 日 15:00~16:00

壹、調查主旨

依本所「提升服務品質教育訓練計畫」，藉問卷調查方式，了解學習者學習程度，以作為下次上課內容與擬定政策有效依據。

貳、調查方法

一、調查對象

本所同仁報名計7人，實到計7人(詳附件1)。

二、有效樣本數

本調查回收樣本數7份，完成有效樣本數7份，有效樣本比率為100%。

三、調查期間

民國111年6月17日。

四、調查方法

針對參加教育訓練的同仁，實際發出7份問卷，問卷回收比例：100%。

五、問卷回收與檢核

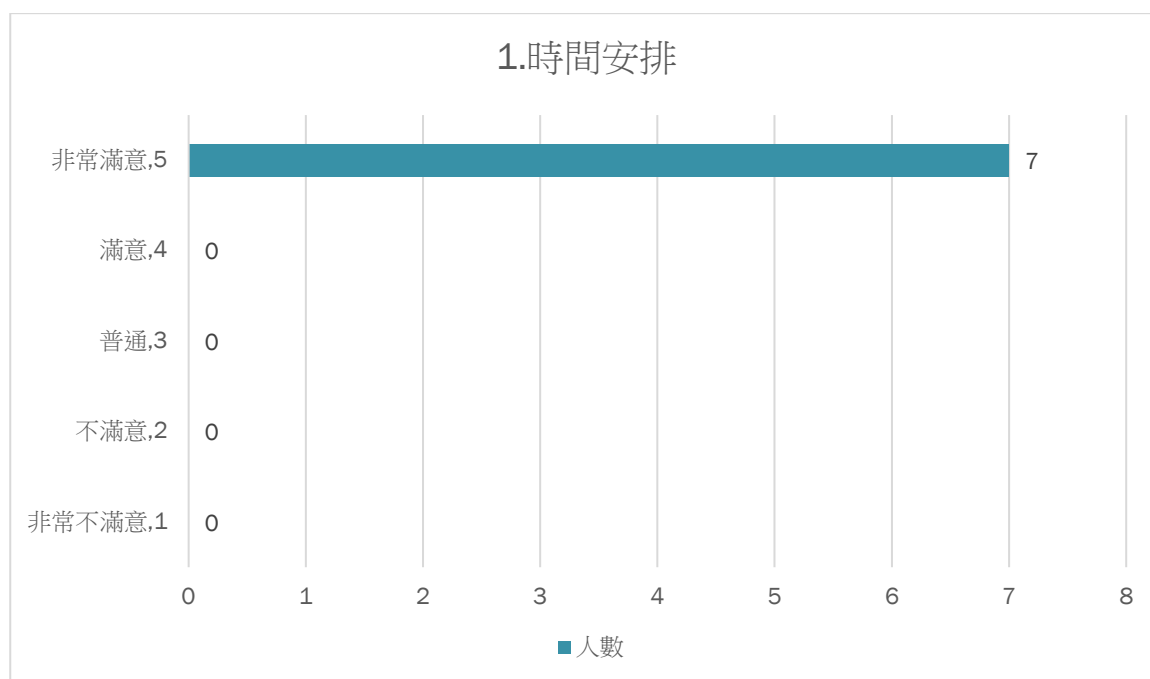
訪問完成之問卷回收後，由研考人員親自檢核問卷內容，以確認所有資料之完整性、合理性、一致性和正確性。

參、分析結果

本次「內部精進暨為民服務教育訓練」共回收 7 份問卷調查表，問卷問題包括：時間安排是否適當、內容是否充實、講授者之表達是否清晰、教具安排及整體滿意度等。本次問卷分析係依李克特氏量表將滿意度區分為「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」及「非常不滿意」，分別給予 5、4、3、2、1 之計分，以下為參訓學員針對本次課程滿意程度調查結果：

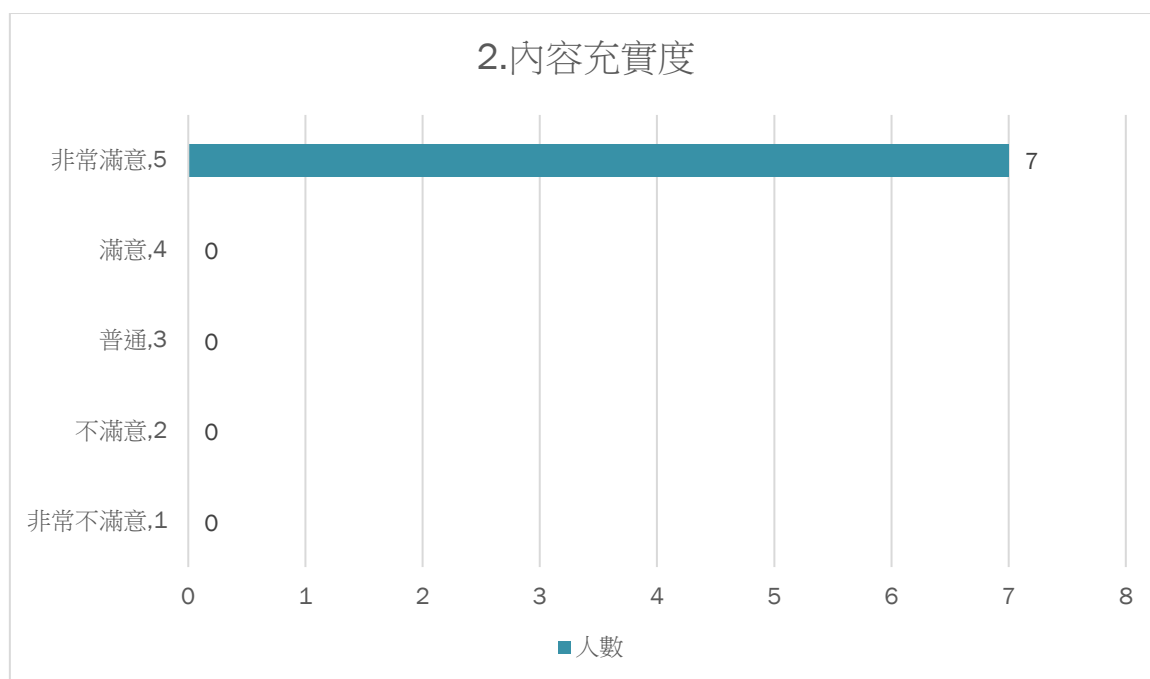
一、就本次教育訓練，時間的安排是否適當？(1-5 分，滿分 5 分)

	非常滿意(5)	滿意(4)	普通(3)	不滿意(2)	非常不滿意(1)	總計/平均分數
人數	7	0	0	0	0	7
分數	35	0	0	0	0	5



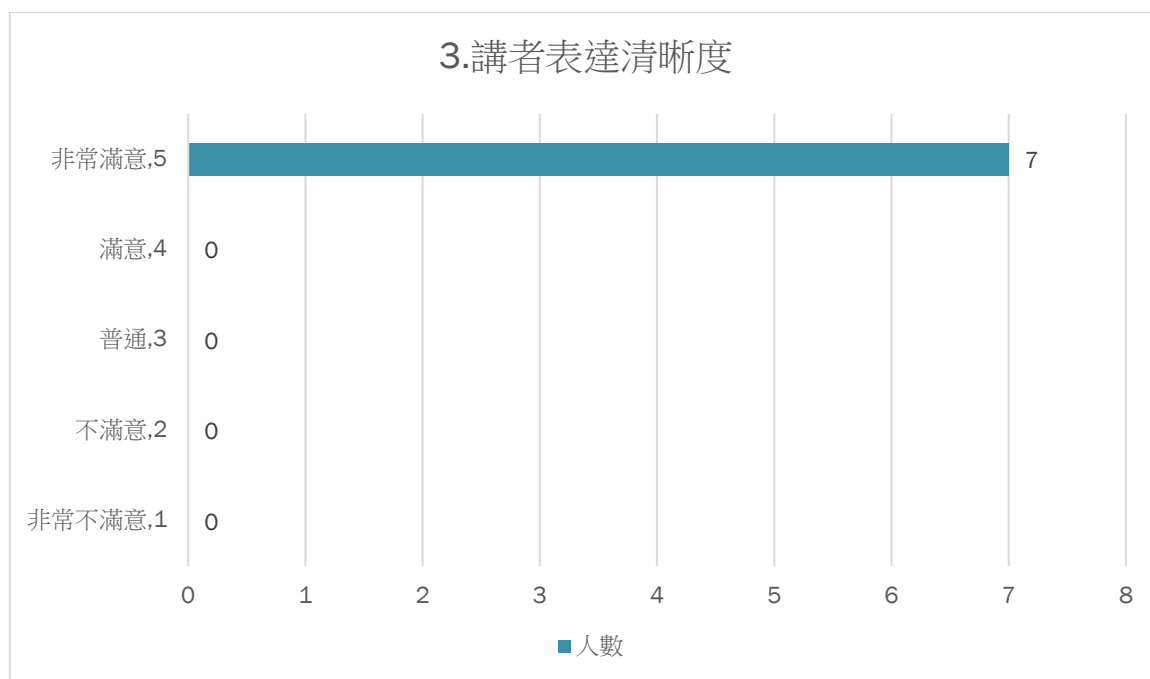
二、就本次教育訓練，內容是否充實？(1-5 分，滿分 5 分)

	非常滿意(5)	滿意(4)	普通(3)	不滿意(2)	非常不滿意(1)	總計/平均分數
人數	7	0	0	0	0	7
分數	35	0	0	0	0	5



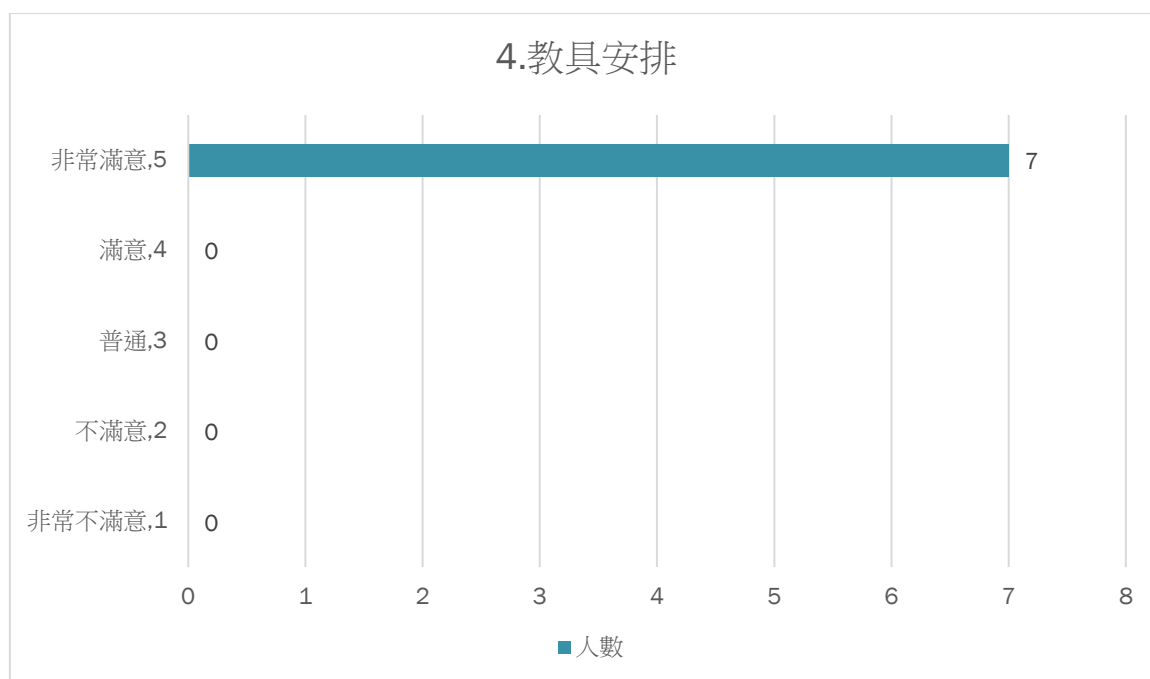
三、就本次教育訓練，講授者之表達是否清晰？(1-5 分，滿分 5 分)

	非常滿意(5)	滿意(4)	普通(3)	不滿意(2)	非常不滿意(1)	總計/平均分數
人數	7	0	0	0	0	7
分數	35	0	0	0	0	5



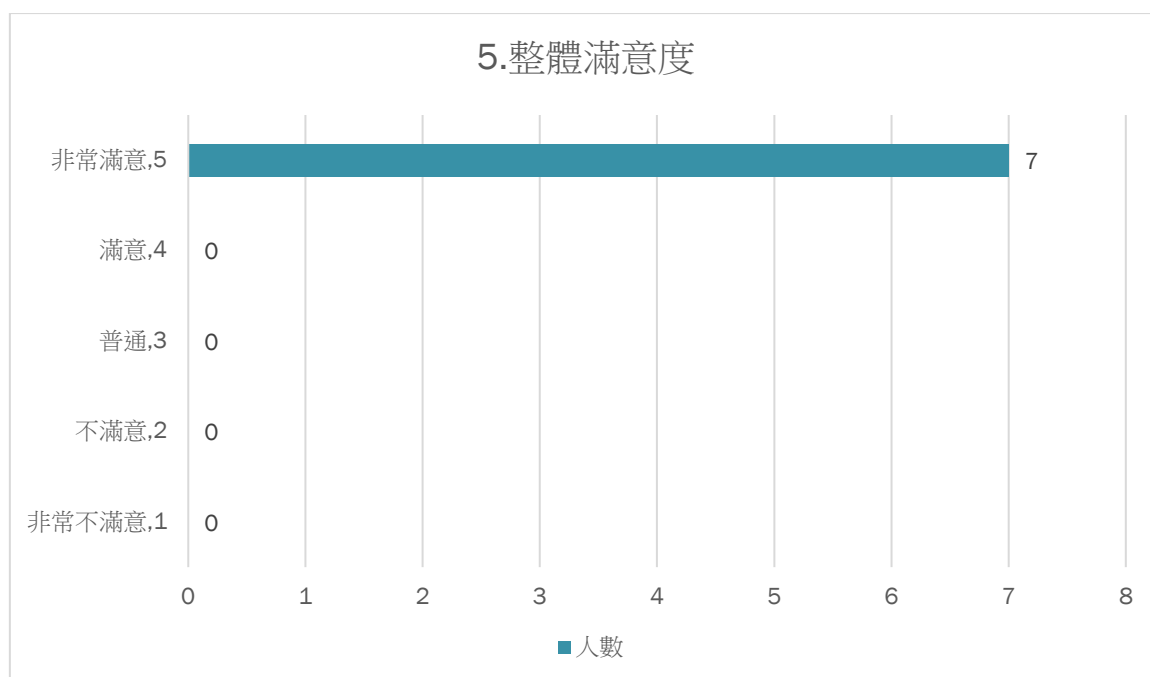
四、就本次教育訓練，教具（投影機、電腦等）安排是否適當有助益？(1-5 分，滿分 5 分)

	非常滿意(5)	滿意(4)	普通(3)	不滿意(2)	非常不滿意(1)	總計/平均分數
人數	7	0	0	0	0	7
分數	35	0	0	0	0	5



五、您對本次內部精進暨為民服務教育訓練滿意嗎？(1-5 分，滿分 5 分)

	非常滿意(5)	滿意(4)	普通(3)	不滿意(2)	非常不滿意(1)	總計/平均分數
人數	7	0	0	0	0	7
分數	35	0	0	0	0	5



肆、結論與建議

本所為提升同仁專業能力及簡報技巧，由同仁自行決定簡報主題，從專業知識、工作經驗、旅遊札記到個人興趣之分享，不侷限主題，自由發揮，提供同仁盡情展現自我之舞台；另為精進受訓同仁為民服務專業能力，由研考一併舉辦為民服務教育訓練。

本次簡報人分別就「電話禮貌暨走動式服務教育訓練」、「數位學伴計畫」及「愛之語」等主題分享給其他同仁。評析如下：

一、教育訓練同仁對於本次教育訓練給予高度的正面評價

本次教育訓練滿意度調查結果如下，同仁對於本次教育訓練之日期及場地、講授者之表達滿意度達 100%；對於課程內容之充實度與正面幫助滿意度亦高達 100%。整體而言，本次教育訓練獲得參與人員高度評價，具有高度正面效益。

二、教育訓練除提升同仁基本服務禮儀，更強化同仁簡報、語言及生活技能

本次教育訓練除再次提醒同仁電話禮貌及走動式服務之重要性外，「數位學伴計畫」之講題，演講同仁以自身經驗為起點，介紹數位學伴計畫之內容，分享與小學伴之間珍貴的教學旅程，當獲得小學伴心意滿滿的回饋時，內心的感動及富足感遠勝過金銀財寶。透過前述課程，使參與同仁藉此接觸到各項不同領域之知識，可謂多元學習。

此外，演講同仁分享好書「愛之語」，透過測驗，讓參與同仁了解屬於自己的

「愛之語」，還可藉由愛之語測驗，了解家人間彼此不同的愛之語，用適合的方式去愛對方，讓家人間的關係更緊密，藉此鼓勵同仁學習勇敢去愛及享受被愛。

三、具體建議回應

本次並無具體意見，感謝各同仁給予正面評價，日後若有相關建議，仍請踴躍提供，讓本所有成長與進步空間。

