

**新北市新店地政事務所**  
**服務禮儀及電話溝通技巧講座**  
**成果分析報告**

111 年 6 月      製作人：洪祺鈞

# 講座資訊

- 一、 辦理時間：111 年 6 月 17 日 9 時 00 分至 12 時 00 分
- 二、 辦理主題：服務禮儀及電話溝通技巧講座
- 三、 辦理目的：提升同仁之服務禮儀及電話溝通技巧素養
- 四、 講師介紹：李勝隆老師



- **現任職務及經歷：**雙贏管理顧問有限公司 首席講師兼執行長  
楷擘文創事業有限公司 專任講師  
多家文化事業公司 專任講師  
中華康輔教育推廣協會 理事  
卓越教育中心講師團隊訓練總講師  
北醫楓杏社團指導老師  
愛玩團隊總講師
- **學歷：**國立台灣大學畢業
- **專長：**民事訴訟代理、刑事告訴告發代理、不動產權糾紛事件、行政訴訟。
- **經歷：**84 年優良官兵退役

臺灣大學 LU LA LA 社長  
中國青年服務社假期活動服務員 22 期  
實踐家知識管理集團-DISC 事業與業務部協理

優勢談判國際行銷講師授證講師  
魅力表達自在溝通專業講師  
DISC 系列課程專業講師  
cash flow 現金流 專業理財遊戲講師  
上海、台灣、北京、深圳、西安『super camp』 超人營營隊營長兼講師  
中華大學『最佳代言人』系列講座負責講師  
『WIN-WIN teacher』講師訓練負責講師  
中華大專生涯發展協會與幼苗專案 專任講師  
A+大學達人系列演講專業講師 臺灣高等法院訴願審議委員會委員。

五、 講授內容：如附件 1。

# 籌辦歷程

## 發稿併陳

檔 號：111/510/1  
保存年限：5年  
寄等：  
日期：中華民國111年5月31日  
簽 單位：地籍課  
承辦人：張謙鈞  
電話：(02)29172969 分機413  
附件：如說明五

主旨：為提升同仁服務禮儀及電話溝通技巧專業知能，擬邀請李勝隆老師擔任講師講授「服務禮儀及電話溝通技巧」專題講座一案，簽請核示。

### 說明：

- 一、依據本所電話禮貌實施計畫辦理。
  - 二、旨揭講座因落實防疫擬訂於111年6月17日（星期五）上午9時至12時，在本所第一會議室以線上會議舉辦，採本所網站線上報名方式受理。
  - 三、本次講習時數可登錄公務人員終身學習時數3小時。
  - 四、本次講習費用共計新臺幣6,000元整，擬由「地政業務-業務費-按日按件計資酬金」項下支應。
  - 五、檢陳講師簡介、課程簡報、網站維護單說明及各單位預計參與人數各1份供參。
- 擬辦：奉核可後，
- 一、收會資訊課：已填寫網站維護單，惠請於本所網站建置線上報名表單。
  - 二、收會各課：請各課派員依時參訓。
  - 三、收會人事室：講座結束後提供相關資料移人事室，請協助登錄公務人員終身學習時數3小時。
  - 四、本諸教育資源共享原則，另函請新北市政府地政局、本市各地政事務所、新北市新店戶政事務所、新北市新店區公所、臺北市松山地政事務所等各機關派員參訓。

第1頁 共2頁



會辦單位：各課、人事室、會計室

第2頁 共2頁

檔 號：  
保存年限：

## 新北市新店地政事務所 函

地址：231229新北市新店區北新路1段86號14樓  
承辦人：洪祺鈞  
電話：(02)29172969 分機413  
傳真：(02)29146656  
電子信箱：as2207@ntpc.gov.tw

受文者：

發文日期：中華民國111年6月7日  
發文字號：新北店地籍字第1116079056號  
類別：  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：如說明二

☐受文者為民眾或附件有實體

主旨：本所謹訂於111年6月17日（星期五）上午9時至12時，於線上會議室辦理「服務禮儀及電話溝通技巧」專題講座，為利資源共享惠請派員參加，請鑒核（查照）。

說明：

- 一、依據本所電話禮貌實施計畫辦理。
- 二、本次講座相關事宜說明如下：
  - （一）講題：「服務禮儀及電話溝通技巧」。
  - （二）主講人：李勝隆老師。
  - （三）為達知識共享，提供各單位1至2位名額，具公務人員身分者將核發終身學習護照2小時研習時數。
  - （四）報名作業：請於111年6月14日（星期二）12時前自行掃描QRcode或至本所網站首頁/民意交流/開放參與專區/研習活動線上報名（網址：<https://www.xindian.land.ntpc.gov.tw/ActiveList.aspx?n=6617&sms=9570>）完成線上報名；另線上會議室號碼將俟報名作業截止後，另已電子郵件通知。
  - （五）隨文檢送講座報名資訊表、講座課程及講師簡介各1份。

正本：新北市政府地政局、新北市各地政事務所（除 新北市新店地政事務所外）、臺北市松山地政事務所、新北市新店區公所、新北市新店戶政事務所  
副本：

## 參與人員

參加人數總計 30 人(簽到表詳附件 2)，其中本所同仁 12 人、其他單位同仁 14 人、志工 2 人，本次因疫情因素，以線上方式出席參訓，參加者皆能專注聽講，且講師以其深厚專業來論述專題內容，深入淺出地為大家解惑。參加者皆能專注聽講，受益良多。

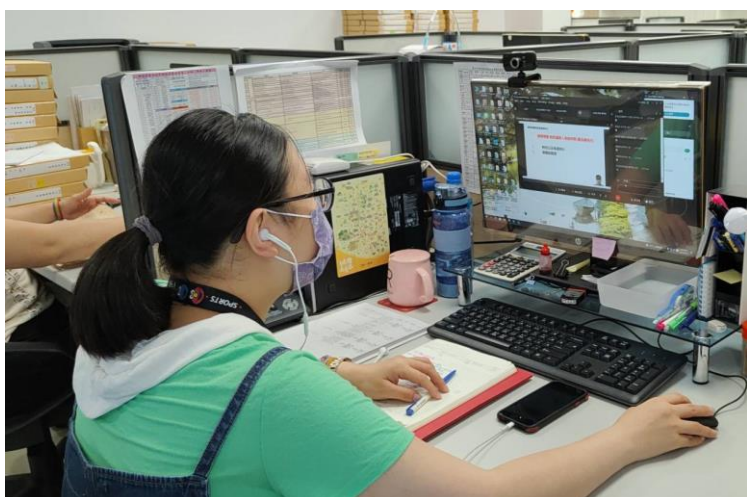


## 活動剪影

### ▼主任開場



### ▼主管認真聽講

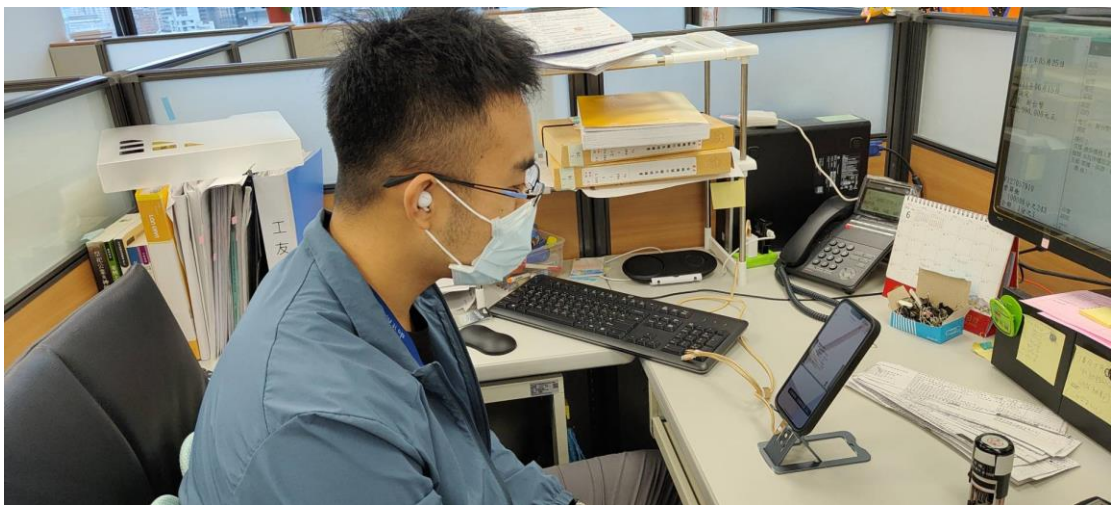
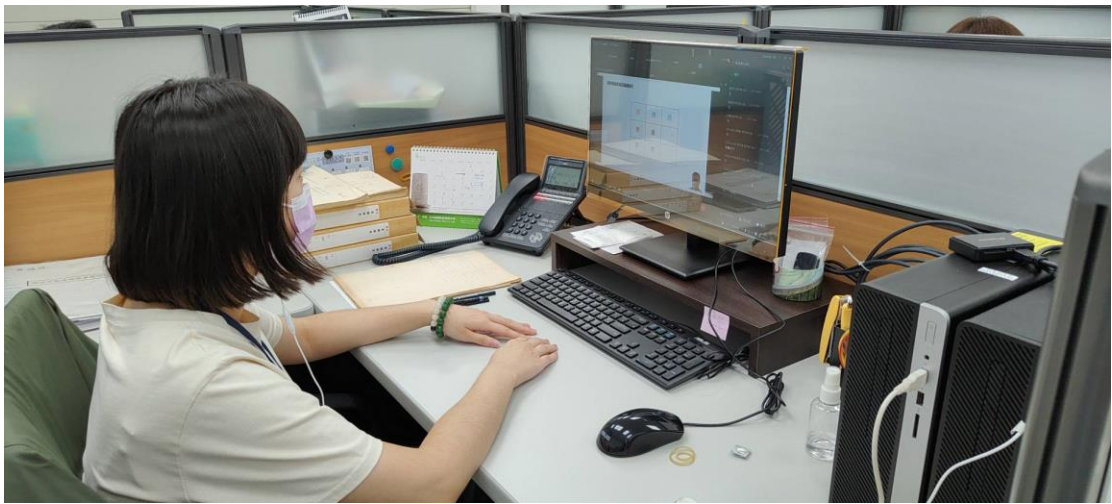


### ▼主任致贈紀念品



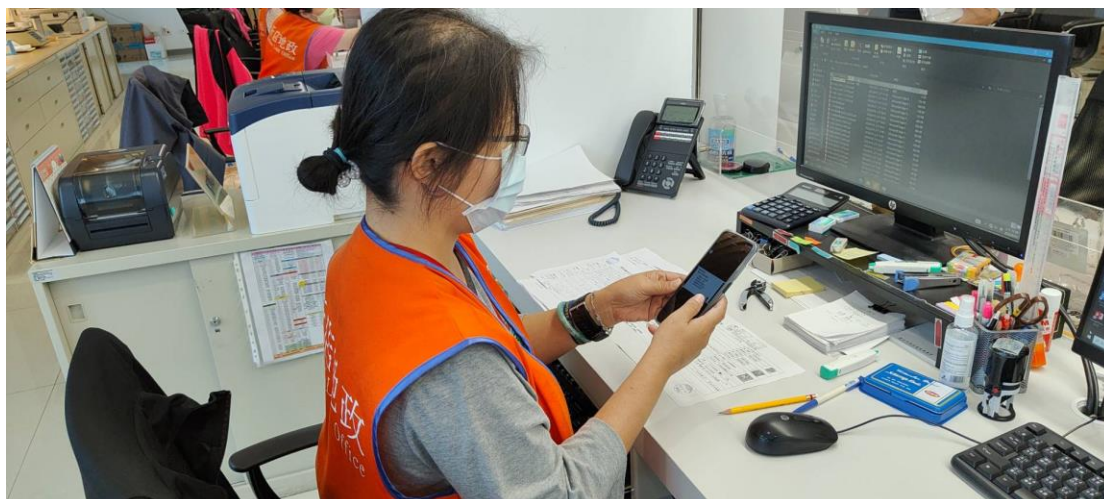


▼同仁認真聽講





▼志工認真聽講



▼同仁認真聽講



# 滿意度調查分析

本次講座共回收 25 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、教具安排是否有助益、是否符合新店轄區居民的需求及最後為希望下次舉辦何種課程等。期望透過此問卷調查報告，作為下次辦理教育訓練之參考。

依回答人數及平均分數統計如下：

## 1. 就本次教育訓練，時間的安排是否適當？

	非常適當(5)	適當(4)	普通(3)	不適當(2)	非常不適(1)	平均分數
次數	25	0	0	0	0	5

依本次教育訓練滿意度調查結果，受訪者對於本次教育訓練之時間安排滿意度平均分數為 5 分，表示受訪者對於時間安排非常滿意。

## 2. 就本次教育訓練，內容是否充實？

	非常充實(5)	充實(4)	普通(3)	不充實(2)	非常不充(1)	平均分數
次數	25	0	0	0	0	5

依本次教育訓練滿意度調查結果，受訪者對於本次教育訓練之內容充實滿意度平均分數為 5 分，表示受訪者對於內容非常滿意。

3. 就本次教育訓練，講授者之表達是否清晰？

	非常清晰(5)	清晰(4)	普通(3)	不清晰(2)	非常不清(1)	平均分數
次數	25	0	0	0	0	5

依本次教育訓練滿意度調查結果，受訪者對於本次教育訓練之講授者表達清晰滿意度平均分數為 5 分，表示受訪者對於講授者表達清晰非常滿意。

4. 就本次教育訓練，教具設備(投影機、電腦等)安排是否適當？

	非常適當(5)	適當(4)	普通(3)	不適當(2)	非常不適(1)	平均分數
次數	23	2	0	0	0	4.92

依本次教育訓練滿意度調查結果，受訪者對於本次教育訓練之教具設備滿意度平均分數為 4.92 分，表示受訪者對於教具設備高度滿意。

5. 就本次教育訓練，覺得是否有符合新店轄區居民的需求呢？

	非常有符(5)	有符合(4)	普通(3)	不符合(2)	非常不符(1)	平均分數
次數	23	2	0	0	0	4.92

依本次教育訓練滿意度調查結果，受訪者對於本次教育訓練之符合新店轄區居民的需求滿意度平均分數為 4.92 分，表示受訪者對於講授課題適用於第一線為民服務，符合新店轄區居民。

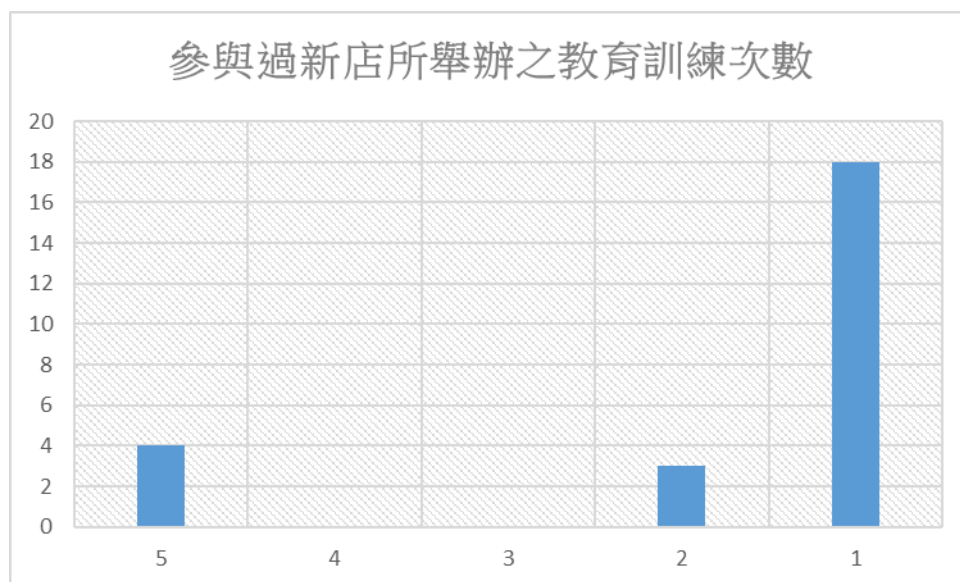
6. 就本次教育訓練，您覺得滿意嗎？

	非常滿意(5)	滿意(4)	普通(3)	不滿意(2)	非常不滿(1)	平均分數
次數	25	0	0	0	0	5

依本次教育訓練滿意度調查結果，受訪者對於本次教育訓練之滿意度平均分數為 5 分，表示受訪者對於本次教育訓練非常滿意。

7. 您參加過過新店所所舉辦教育訓練幾次呢？

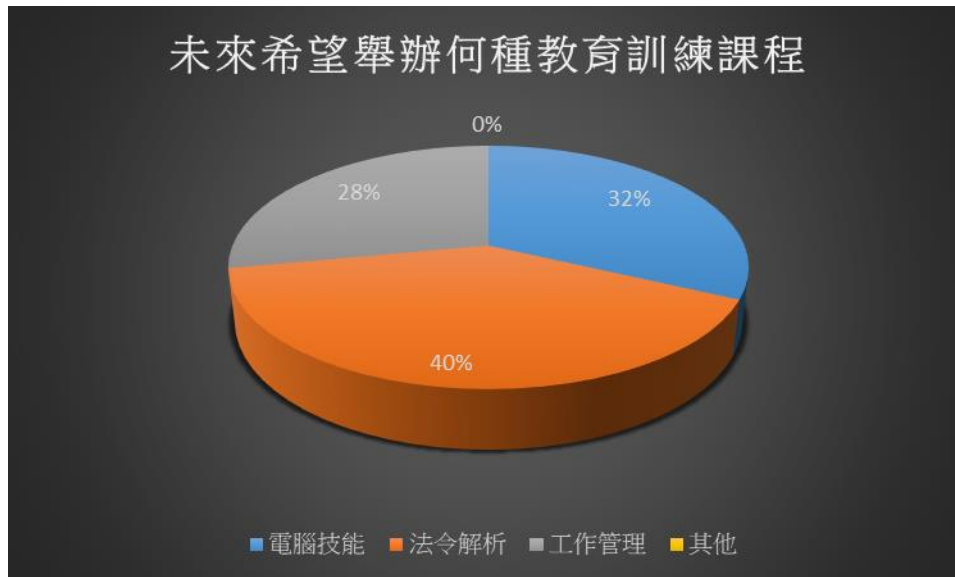
	5	4	3	2	1
次數	4	0	0	3	18



依本次教育訓練滿意度調查結果，72%的受訪者為第一次參加本所教育訓練，28%的受訪者為多次參與。

### 8. 未來您希望舉辦何種教育訓練課程？

	電腦技能	法令解析	工作管理	其他
次數	8	10	7	0
百分比	32%	40%	28%	0%



依本次教育訓練滿意度調查結果，受訪者對於未來教育訓練態樣有 4 成希望法令解析、32%希望辦理電腦技能課程、28%希望辦理工作管理課程，藉由本次調查可做為日後辦理教育訓練課程主題的籌備方向。

### 9. 就本次教育訓練的其他建議？

有受訪者具體回應「謝謝」。

本次教育訓練滿意度調查結果如下，受訪者對於本次教育訓練之時間安排、課程內容充實程度、講者表達及整體滿意度皆達100%，教具設備安排及符合新店轄區居民的需求之滿意度皆高達98.4%以上。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。

項目	滿意度百分比	平均分數
時間安排	100%	5
課程內容充實度	100%	5
講授者之表達	100%	5
教具設備安排	98.4%	4.92
符合新店轄區居民的需求	98.4%	4.92
滿意程度	100%	5
符合新店轄區居民的需求	98.4%	4.92
滿意程度	100%	5



## 結論與展望

為有效利用政府資源，本次除邀請地政局及 9 所同仁參與外，更積極邀請志工夥伴及其他單位(新店戶政、新店區公所及臺北市松山地政事務所)同仁一同參加，除提高知識分享之效能外，更藉本次老師生動活潑且專業的解說、情境對話的練習，讓參與者了解電話禮儀之重要性，以及如何落實在工作職場上、生活中，並期許本次針對服務之客製化教育訓練能夠確實幫助到參加者落實在職場上。

從本所舉辦「服務禮儀及電話溝通技巧」專題講座之問卷調查分析結果，參加同仁及與會志工對於此次教育訓練講師的授課內容、教學品質及本所同仁的努力高度肯定。

另外依問卷統計結果顯示，受訪者多希望日後能舉辦法令解析電腦技能等相關課程，建議未來舉辦專題講座等教育訓練之主題內容可優先考慮，以符合工作上應備技能的相關需求。