

# 行政院人事行政總處公務人力發展學院 學員意見調查作業指引

106年9月8日人發綜字第1060300735號函訂定

- 一、行政院人事行政總處公務人力發展學院（以下簡稱本學院）為瞭解學員對於本學院研習與服務之意見，以做為精進訓練業務之重要參據，特訂定本作業指引。
- 二、學員意見調查表（以下簡稱調查表）之規劃設計原則：
  - （一）調查表之設計，宜參考 Kirkpatrick 訓練評估模式之反應層次，並建議包含研習規劃、學習投入、學習輔導與講師授課等四大面向。
  - （二）調查表之設計及調整時，應衡酌評量之目的及信效度，並得召開諮詢會議，邀請專家學者提供專業意見。
  - （三）調查表之實施期程以完整年度（每年一月一日至十二月卅一日）為原則。如需設計調整調查表之內容，以每年九月卅日前確認為原則，並配合相關資訊系統之功能修正及測試作業。
- 三、調查表之實施原則：
  - （一）調查表應於本學院辦理之各項訓練班期以不具名方式實施。
  - （二）特殊訓練班期依其實施計畫相關規定辦理，具會議性質之研習活動，得另實施其他合宜之簡易式調查方式。
  - （三）調查表於各班期研習結束當日，請學員以 APP 線上填答或本學院規劃之其他實施方式完成。
- 四、調查表之統計及意見回饋：
  - （一）實施意見調查之各班期，辦班人員應於調查表填答期限後，檢視調查統計結果，如有重大發現或重要建議事項，應即向本學院院長或其授權人員回報，並據以檢討相關訓練班期之規劃實施方式。

(二)學員反映意見涉其他權責機關(構)或本學院其他組室時，應以書面通知為原則，並得視需要追蹤處理情形。

(三)涉及講座之調查結果及反映意見，辦班人員得視需要提供講座本人參考。

(四)委(代)辦班期，得視委託機關(構)需要，由辦班人員適時彙送調查統計資料供該機關(構)參辦。

五、年度各班期之調查統計結果，應納入本學院訓練成果報告分析。