

附錄一 人事主管問卷

親愛的人事主管您好：

我是國立勤益工商專校企管科講師，目前正從事國科會研究計畫中的『我國大型百貨公司銷服人員企業訓練之研究』，急需瞭解貴百貨公司教育訓練之情況，故煩請您撥出一點時間，請將您的觀點及意見填寫於問卷上，您的協助是本專題成功之關鍵。此研究純為學術性質，所有資料絕對保密，不作個別披露，敬請安心填答。最後，由衷感謝您。

敬祝

商祺

國立勤益工商專科學校企管科

陳啟光博士、李安悌老師 敬上

若是貴公司為連鎖百貨，請就其中一家 6000 坪以上之百貨公司資料填寫。

一、基本資料

1、百貨公司員工： (1) 1000 以下

(2) 1000 - 1499 人

(3) 1500 人以上

2、百貨公司年營業額： (1) 50 億以下

(2) 50 - 99 億

(3) 100 億以上

3、百貨公司經營方式： (1) 本土企業

(2) 與日系外商合資經營

(3) 與日系外商技術合作經營

(4) 其他_____

4、百貨公司賣場坪數： (1) 6000 坪 - 9999 坪

(2) 10000 - 14999 坪

(3) 15000 坪以上

二、公司教育訓練制度概況

1、貴百貨公司有沒有定期舉辦教育訓練：（1）有
（2）沒有

2、貴百貨公司是否有完整的員工教育訓練實施辦法之書面規定：
（1）有
（2）正在建立中
（3）沒有

3、貴公司教育訓練工作主要由以下那一單位負責？
（1）專責的訓練單位
（2）人事部門
（3）顧客服務部門
（4）其他（請說明）_____

4、貴公司有沒有附設之教育訓練機構？（例如：訓練中心，人才培訓中心等）
（1）有
（2）沒有

5、貴公司對於員工參加教育訓練的費用補助方式為何？
（1）公司全額補助
（2）公司補助固定的比例
（3）公司完全不補助
（4）視受訓內容，決定補助的金額

6、貴公司有沒有自編教育訓練教材？
（1）有
（2）沒有

7、貴公司有沒有自編教育訓練課程？
（1）有
（2）沒有

三、訓練需求評估

1、貴百貨公司實施訓練活動，有沒有事先做訓練需求評估？

- (1) 沒有
 (2) 有

2、若有執行評估請問評估的範圍為何？

- (1) 公司現況及發展分析
 (2) 員工未來需求及發展關係
 (3) 員工作業內容分析
 (4) 其他（請說明）_____

四、訓練方案發展

1、貴公司訓練根據歷年來的經驗，貴公司訓練方案（包括訓練方法、內容、時間、講師之決定）之編定方式大部份為何？（單選）

- (1) 未設定一定的標準，視需要隨時決定
 (2) 先選擇知名之訓練機構，配合其訓練安排
 (3) 根據部屬建議，與有關主管商定
 (4) 依業務需求、訓練目標及派訓人選，做進一步分析後決定
 (5) 其他（請說明）_____

2、貴公司舉辦教育訓練的單位大多為（單選）：

- (1) 百貨公司自行舉辦
 (2) 管理顧問公司
 (3) 專櫃公司
 (4) 其他（請說明）_____

3、貴公司有沒有內部講師制度？

- (1) 有
 (2) 沒有

五、訓練績效評估

1、貴公司實施訓練活動，有沒有對受訓人員的學習成果加以評估呢？

- (1) 沒有（請跳答第3題）
 (2) 有（請續答）

2、若有執行評估，請問評估的範圍如何呢？（可複選）

- (1) 評估受訓者對課程、教材、講師....等方面的意見或滿意程度
- (2) 評估受訓者在訓練結束後，將學習成果應用於工作上的程度
- (3) 評估教育訓練對組織績效的影響（例如：員工商產力、營業額...等）
- (4) 其他（請說明）_____

3、貴公司對於教育訓練評估結果，有沒有提出報告呢？

- (1) 沒有（請結束填答）
- (2) 有（請續答）

4、若有提出報告，那麼報告的對象為何呢？（可複選）

- (1) 不列為任何決策的參考
- (2) 呈送有關單位，做為決定升遷、福利或調薪的必要條件
- (3) 呈送負責教育訓練的單位，做為改善日後辦理教育訓練的參考
- (4) 呈送有關單位，做為決定升遷、福利或調薪的參考，但不是必要的條件
- (5) 其他（請說明：_____）

感謝您百忙之中，撥冗填寫此問卷，請審查有無漏填之處。敬請於1月30日之前寄至台中縣太平市中山路一段215巷35號或傳真至(04)3929584，勤益工商企管科李安悌老師收。

為感謝您的熱心協助，本研究結束後，將寄回研究結果摘要。

姓名：

住址：

電話：

附錄二完整問卷

親愛的銷售服務人員您好：

我是國立勤益工商專校企管科講師，目前正從事國科會研究計畫中的『我國大型百貨公司銷服人員企業訓練之研究』，急需瞭解貴百貨公司銷售服務人員教育訓練之情況，故煩請您撥出一點時間，請將您的觀點及意見填寫於問卷上，您的協助是本專題成功之關鍵。此研究純為學術性質，所有資料絕對保密，不作個別披露，敬請安心填答。最後，由衷感謝您。

敬祝

商祺

國立勤益工商專科學校

企管科講師：李安悌 敬上

一、基本資料

1、性別： (1) 男
 (2) 女

2、年齡： (1) 24 歲以下
 (2) 25 - 34 歲
 (3) 35 - 44 歲
 (4) 45 歲以上

3、教育程度： (1) 國中
 (2) 高中、職
 (3) 專科
 (4) 大學院校
 (5) 研究所

4、總銷售服務年資： (1) 5 年含以下
 (2) 6 - 10 年
 (3) 11 - 15 年
 (4) 15 - 20 年
 (5) 20 年以上

5、百貨公司銷售服務年資： (1) 1年含以下
 (2) 1 - 5年
 (3) 6 - 10年
 (4) 11年以上

6、職稱： (1) 百貨公司自營人員
 (2) 百貨公司專櫃人員

7、百貨公司員工（含專櫃人員）：
 (1) 1000人以下
 (2) 1000 - 1499人
 (3) 1500人以上

8、百貨公司年營業額： (1) 50億以下
 (2) 50 - 99億
 (3) 100億以上

9、百貨公司經營方式： (1) 本土企業
 (2) 與日系外商合資經營
 (3) 與日系外商技術合作經營
 (4) 其他_____

10、百貨公司賣場坪數： (1) 6000坪 - 9999坪
 (2) 10000 - 14999坪
 (3) 15000坪以上

二、公司教育訓練制度概況

1、您是否曾接受貴百貨公司教育訓練： (1) 是
 (2) 否
(若是請跳答第3題 否請回答至第二題)

2、如果您未接受貴百貨公司教育訓練，原因為何？（可複選）
 (1) 百貨公司未提供教育訓練
 (2) 專櫃公司負責提供教育訓練
 (3) 未被推派參加教育訓練
 (4) 其他(請說明)_____

3、貴百貨公司有沒有定期舉辦教育訓練： (1) 有
 (2) 沒有
 (3) 不清楚

4、貴百貨公司是否有完整的員工教育訓練實施辦法之書面規定：
 (1) 有
 (2) 正在建立中
 (3) 沒有

5、貴百貨公司教育訓練工作主要由以下那一單位負責？
 (1) 專責的訓練單位
 (2) 人事部門
 (3) 顧客服務部門
 (4) 其他（請說明）_____

6、貴百貨公司有沒有附設之教育訓練機構？（如：訓練中心，人才培訓中心等）
 (1) 有
 (2) 沒有

7、貴公司對於員工參加教育訓練的費用補助方式為何？
 (1) 公司全額補助
 (2) 公司補助固定的比例
 (3) 公司完全不補助
 (4) 視受訓內容，決定補助的金額

8、貴公司有沒有自編教育訓練教材？
 (1) 有
 (2) 沒有

9、貴公司有沒有自編教育訓練課程？
 (1) 有
 (2) 沒有

三、訓練需求評估

1、貴百貨公司實施訓練活動，有沒有事先做訓練需求評估？
 (1) 沒有 (2) 有

2、若有執行評估，請問評估的範圍為何：

- (1) 公司現況及發展分析 (2) 員工未來需求及發展
 (3) 員工作業內容分析 (4) 其他(請說明)_____

3、您希望貴百貨公司提供何項教育訓練？(可複選舉)

- (1) 顧客心理認知訓練 (2) 銷售技能訓練
 (3) 產品知識訓練 (4) 商品管理訓練
 (5) 行銷環境訓練 (6) 自我發展訓練 (7) 其他_____

四、訓練方案發展

1、貴公司訓練根據歷年來的經驗，貴公司訓練方案（包括訓練方法、內容、時間、講師之決定）之編定方式大部份為何？(單選)

- (1) 未設定一定的標準，視需要隨時決定
 (2) 先選擇知名之訓練機構，配合其訓練安排
 (3) 根據部屬建議，與有關主管商定
 (4) 依業務需求、訓練目標及派訓人選，做進一步分析後決定
 (5) 其他(請說明)_____

2、貴公司舉辦教育訓練的單位大多為(單選)：

- (1) 百貨公司自行舉辦
 (2) 管理顧問公司
 (3) 專櫃公司
 (4) 其他_____

3、貴公司有沒有內部講師制度？

- (1) 有
 (2) 沒有

五、訓練方式

1、貴百貨公司就銷服人員教育訓練所採用的訓練方式頻率為何？

教育訓練方法之採用頻率

	不曾 採用	極少 採用	偶爾 採用	常 採用	經常 採用
	不曾 採用	極少 採用	偶爾 採用	常 採用	經常 採用
(1) 演講法	<input type="checkbox"/>				
(2) 職務輪調	<input type="checkbox"/>				
(3) 特別的工作指派	<input type="checkbox"/>				
(4) 實習訓練	<input type="checkbox"/>				
(5) 工作代理	<input type="checkbox"/>				
(6) 討論法	<input type="checkbox"/>				
(7) 角色扮演	<input type="checkbox"/>				
(8) 電視教學	<input type="checkbox"/>				
(9) 模擬訓練	<input type="checkbox"/>				
(10) 個案教學	<input type="checkbox"/>				
(11) 大專院校學分進修班	<input type="checkbox"/>				
(12) 海外研修	<input type="checkbox"/>				
(13) 電腦輔助教學	<input type="checkbox"/>				

2、你所接受的教育訓練有那些？（可複選）

- (1)、新進人員訓練
- (2)、顧客心理認知訓練
- (3)、銷售技能訓練
- (4)、其他_____

六、訓練績效評估

1、貴公司實施訓練活動，有沒有對受訓人員的學習成果加以評估呢？

- (1) 沒有（請跳答第3題）
- (2) 有（請續答_____）
- (3) 不清楚（請跳答第5題）

2、若有執行評估，請問評估的範圍如何呢？（可複選）

- (1) 評估受訓者對課程、教材、講師....等方面的意見或滿意程度
- (2) 評估受訓者在訓練結束後，將學習成果應用於工作上的程度
- (3) 評估教育訓練對組織績效的影響（例如：員工商業生產力、營業額...等）
- (4) 不清楚

3、貴公司對於教育訓練評估結果，有沒有提出報告呢？

- (1) 沒有（請跳答第5題）
- (2) 有（請續答）

4、若有提出報告，那麼報告的對象為何呢？（可複選）

- (1) 不列為任何決策的參考
- (2) 呈送有關單位，做為決定升遷、福利或調薪的必要條件
- (3) 呈送負責教育訓練的單位，做為改善日後辦理教育訓練的參考
- (4) 呈送有關單位，做為決定升遷、福利或調薪的參考，但不是必要的條件
- (5) 其他（請說明：_____）
- (6) 不清楚

5、依據您主觀的評估，貴公司實施教育訓練活動在下列各方面之效果如何？

	很差	差	普通	好	很好
(1) 對教育訓練計畫的喜好度	<input type="checkbox"/>				
(2) 提升員工工作滿意度	<input type="checkbox"/>				
(3) 提升員工工作士氣	<input type="checkbox"/>				
(4) 增加員工升遷機會、儲備人才 . . .	<input type="checkbox"/>				
(5) 專業能力開發與知識的增進	<input type="checkbox"/>				
(6) 對顧客關係的改善	<input type="checkbox"/>				
(7) 提升服務品質	<input type="checkbox"/>				
(8) 建立良好工作習慣	<input type="checkbox"/>				
(9) 提升員工對組織的適應力	<input type="checkbox"/>				
(10) 降低員工離職率	<input type="checkbox"/>				
(11) 促進組織內部的溝通	<input type="checkbox"/>				
(12) 減少材料的浪費	<input type="checkbox"/>				
(13) 提升公司的獲利能力	<input type="checkbox"/>				
(14) 提高生產力或服務績效	<input type="checkbox"/>				

七、教育訓練問題

您認為您在貴公司所接受的教育訓練，有那些問題（可複選）？

- 1. 沒有清晰的訓練目標
- 2. 訓練不符需求
- 3. 缺乏受訓機會
- 4. 缺乏系統化訓練
- 5. 其他_____

由衷的感謝您於百忙之中，能撥冗填寫此問卷，使得本研究得以順利進行。敬請於1月30日之前寄至台中縣太平市中山路一段215巷35號或傳真至(04)3929584，勤益工商企管科李安悌老師收。

為感謝您的熱心協助，只要寄回完整問卷（沒有漏填的無效問卷），您將有機會得到高達新台幣三千元的獎金。如果願意參加此項抽獎，請填寫個人基本資料，以方便作業。

姓名：

住址：

電話：