

推動雙語國家政策於公務人員訓練之 英語力培訓策略

委託單位：考試院

研究單位：國立臺灣師範大學

研究主持人：國立臺灣師範大學英語學系

陳純音特聘教授

共同主持人：國家教育研究院語譯研究中心

林慶隆研究員

研究助理：林玉昕、車信璋

中 華 民 國 一 一 〇 年 十 二 月

推動雙語國家政策於公務人員訓練之 英語力培訓策略

委託單位：考試院

研究單位：國立臺灣師範大學

研究主持人：國立臺灣師範大學英語學系

陳純音特聘教授

共同主持人：國家教育研究院語譯研究中心

林慶隆研究員

研究助理：林玉昕、車信璋

研究經費：新臺幣 384,604 元

本研究報告公開予各單位參考

惟不代表考試院政策立場

中 華 民 國 一 一 〇 年 十 二 月

摘要

本研究旨在探討我國公務機關各類初任及晉升人員之英語職能訓練需求，並提供相關政策及策略建議。研究方法包含文獻分析、問卷調查與焦點座談等。依據文獻，設計線上問卷，調查各單位英語業務現況及所轄部屬之英語職能訓練需求等。填答人為 109~110 年各單位有進用前述公務人員之直屬主管，問卷回收 536 份，有效問卷共 434 份。此外，本研究依據問卷調查結果，舉辦 4 場焦點座談視訊會議，共有 19 位單位主管(中央 8 位、地方 7 位、警察 4 位)參加。

主要研究發現，如下：

- 一、各單位目前英文業務量以英文網站最高，其次是英文文宣、外賓接待、英文櫃台服務與涉外文件翻譯。
- 二、各單位對於英文業務自行處理優先順序，英文網站、英文櫃台服務及外賓接待並列為最優先，英文文宣和涉外相關文件則分為第二和第三優先。
- 三、有關英語不同技能方面，各單位主管勾選現任人員「尚可」者最多，惟勾選「未來」人員「佳」以上者最多，而且比例為現任人員就任時的 3 至 5 倍。
- 四、各類公務人員之英語職能訓練內容優先順序為聽力、口說、閱讀、寫作及筆譯/口譯技巧，自主學習資源仍以最優先居多。
- 五、對於初任或晉升官等職能訓練內容，主管們建議可不作區分。
- 六、陞任簡任官等職務人員處理公務時，需要的英語情境主要是公務簡報、外賓接待及公務書信。

本研究考量實際可行性，建議國家文官學院訂定政策為培訓提升公務情境英文應用能力，除了提供學習地圖及課程大綱外，並提出三面向的培訓策略：

- 一、開設虛實合一的公務情境英語課程
- 二、營造沉浸式英文公務訓練情境
- 三、培訓帶得走的公務情境英語力

最後，本研究建議國家文官學院未來建置公務情境線上學習護照、E化公務情境學習素材及建置公務情境數位互動學習平台，以提供學員

自主學習資源。

關鍵詞：公務人員、英語力、學習地圖、培訓策略、雙語國家

Abstract

The main purpose of this research is to act in concern with the bilingual nation promotion policy by exploring the English training needs of civil servants and providing relevant policy and strategic recommendations. The research methods included document analysis, questionnaire surveys, and focus discussions. Based on the literature review, an online questionnaire survey was designed to investigate current English tasks of each division and English training needs of civil servants in the division. The participants were heads of administrative divisions that employed the aforementioned civil servants from Years 2020 to 2021. A total of 536 questionnaires were collected, but only 434 were found valid. In addition, based on the results of the survey, four online focus group discussions were organized, with 19 division heads (8 from the central government, 7 from the local government, and 4 from the police) participating.

The major findings of the present study are as follows:

1. English websites are ranked the highest of all the English tasks in each division, followed by English propagandas, foreign guest receptions, English counter services and foreign-related document translations.
2. With regard to the self-managed English tasks, English websites, English counter services and foreign guest receptions are of the highest priority. English propagandas and foreign-related document translations are of the second and third priorities, respectively.
3. As for English language proficiency in different skills, current officials are mostly considered "fair", but future officials are mostly expected to be "good", "excellent" or "native-like", and this proportion is 3 to 5 times higher than that of current officials when they take office.
4. English training courses for civil servants are listening, speaking, reading, writing and translation/interpreting in order, and self-directed learning resources are still of the highest priority.
5. The contents of English training for beginning civil servants and that of promoted civil servants are suggested to be non-distinctive.
6. The English scenarios required for high-ranking officials are mainly official briefings, foreign guest receptions, and official correspondence.

To make the English training feasible, we suggest that the National

Academy of Civil Service (NACS) make a policy to improve civil servants' ability to use English in official situations. In addition to a learning map and course outlines, three-dimensional training strategies are proposed:

1. To offer contextual English courses in person and online.
2. To create immersive scenarios to teach English for civil servants.
3. To cultivate lifelong learning skills in English for civil servants.

Finally, it is recommended that the NACS create online learning passports, digitalize contextual English learning materials for civil servants, and establish an interactive learning platform to provide civil servants with self-learning resources.

Keywords: civil servants, English proficiency, learning map, training strategies, bilingual nation

目次

第一章 緒論	1
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究項目.....	3
第三節 研究議題.....	4
第二章 文獻回顧	5
第一節 國家公務人員英語力訓練制度現況.....	5
第二節 英語學習需求分析.....	9
第三節 英語學習動機與成效.....	11
第四節 科技運用於英語教學.....	12
第五節 自主學習與終身學習.....	15
第三章 研究設計	21
第一節 研究方法.....	21
一、文獻分析法 (Document Analysis)	21
二、問卷調查法 (Questionnaire Survey)	21
三、焦點團體法 (Focus Group Discussion)	26
第二節 研究流程.....	29
第四章 各單位英文業務及提升雙語環境做法	31
第一節 現有英文業務與辦理方式.....	31
第二節 辦理英文業務時所使用之資源.....	38
第三節 提升雙語環境之做法.....	39
第四節 小結.....	47
第五章 公務人員法定訓練英語培訓之需求分析	49
第一節 各單位各項英文業務自行處理優先順序.....	49
第二節 不同官等人員英文能力分析.....	51
第三節 各官等人員之英語培訓課程分析.....	65
第四節 小結.....	74
第六章 結論	77
第一節 英語培訓之政策與策略.....	77
一、英語培訓之政策	77

二、英語培訓之策略	78
第二節 未來業務之辦理方向.....	85
參考文獻	87
附錄一：考試院 110 年度委託研究專題「推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略」洽談紀要.....	95
附錄二：考試院 110 年度委託研究專題「推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略」研究需求規範.....	97
附錄三：英語職能訓練需求問卷調查.....	99
附錄四：期初報告審查意見與研究團隊回應.....	115
附錄五：期中報告審查意見與研究團隊回應.....	121
附錄六：課程大綱	129
附錄七：英語簡報課程範例.....	135
附錄八：常見雙語網頁用語.....	143
附錄九：實用公務英文用語.....	145
附錄十：期末報告審查意見與研究團隊回應.....	155

表次

表 3-1：調查對象之性別分佈.....	23
表 3-2：調查對象之年齡分佈.....	23
表 3-3：調查對象之服務機關類別.....	23
表 3-4：調查對象之職系類別.....	24
表 3-5：不同官等人員「現在」與「未來三年」人數之差異.....	24
表 3-6：警政體系人員「現在」與「未來三年」人數之差異.....	25
表 3-7：單位「現任」不同官等人員之數量.....	25
表 3-8：單位「未來」不同官等人員之數量.....	26
表 3-9：焦點座談對象之相關資訊.....	27
表 3-10：焦點座談視訊會議日期與人數.....	27
表 4-1：各單位現有英文業務的分布.....	31
表 4-2：各單位各項英文業務每周平均工作時間.....	32
表 4-3：各單位目前英文網站內容、英文文宣及涉外文件翻譯辦理方式.....	32
表 4-4：各單位主管對業務填答不一之看法.....	33
表 4-5：各單位人員辦理英文業務時會用到的資源.....	38
表 4-6：各單位提升雙語環境之作法.....	39
表 4-7：辦理之英語共學活動的類別.....	39
表 4-8：各單位對於同仁學習英文的鼓勵作法.....	40
表 4-9：各單位主管對提升雙語環境做法的看法.....	40
表 5-1：英文網站之自行處理優先順序.....	49
表 5-2：英文文宣之自行處理優先順序.....	49
表 5-3：涉外相關文件之自行處理優先順序.....	50
表 5-4：櫃檯英文服務之自行處理優先順序.....	50
表 5-5：外賓接待之自行處理優先順序.....	51
表 5-6：「現任」與「未來」初任委任與薦任人員就任時具有的英文「聽力」 能力.....	52
表 5-7：「現任」與「未來」各類晉升人員就任時具有的英文「聽力」能力...52	
表 5-8：「現任」與「未來」各類初任人員就任時具有的英文「口說」能力...53	
表 5-9：「現任」與「未來」各類晉升人員就任時具有的英文「口說」能力...54	
表 5-10：「現任」與「未來」初任委任與薦任人員就任時具有的英文「閱讀」	

能力.....	55
表 5-11：「現任」與「未來」各類晉升人員就任時具有的英文「閱讀」能力.	55
表 5-12：「現任」與「未來」初任委任與薦任人員就任時具有的英文「寫作」 能力.....	56
表 5-13：「現任」與「未來」各類晉升人員就任時具有的英文「寫作」能力.	57
表 5-14：「現任」與「未來」初任委任與薦任人員就任時具有的英文「翻譯」 能力.....	58
表 5-15：「現任」與「未來」各類晉升人員就任時具有的英文「翻譯」能力.	59
表 5-16：未來「初任委任」人員之英語職能訓練內容整體優先程度.....	65
表 5-17：未來「初任薦任官」人員之英語職能訓練內容整體優先程度.....	66
表 5-18：未來「晉升薦任官」人員之英語職能訓練內容整體優先程度.....	67
表 5-19：未來「警佐晉升警正」人員之英語職能訓練內容整體優先程度.....	68
表 5-20：未來「晉升簡任官」人員之英語職能訓練內容整體優先程度.....	69
表 5-21：未來初任及晉升人員之英語職能訓練內容優先程度及百分比分析.....	69
表 5-22：單位主管對業務重點與職能訓練優先順序不一看法之比較.....	70
表 5-23：各單位陞任簡任官等職務人員處理公務所需之英語情境.....	74
表 6-1：e 等公務園 ⁺ 學習平臺的英語力-up 學習專區的公務英語課程列表.....	83

圖次

圖 3-1：本研究流程圖.....	29
圖 6-1：英語培訓課程地圖.....	79
圖 6-2：法定訓練公務人員之學習地圖.....	80
圖 6-3：e 等公務園 ⁺ 學習平臺的英語力-up 學習專區網頁.....	82
圖 6-4：e 等公務園 ⁺ 學習平臺的英語力-up 學習專區英語課程頁面.....	82

第一章 緒論

本研究擬從國家文官學院的公務人員訓練之培育英語力¹研究需求下，深入分析公務人員英語力培訓策略與改善之道。本章先說明研究背景，接著說明研究項目，最後針對研究項目，提出主要探討之研究議題。

第一節 研究背景

行政院於 107 年 12 月 10 日函頒「2030 雙語國家政策發展藍圖」，以 2030 年打造臺灣成為雙語國家為願景，設定「厚植國人英語力」與「提升國家競爭力」兩大政策目標（國家發展委員會，2018）。策略包括建置整合式英語學習與英譯資源平臺、共同策略及個別策略等三大面向，其中，共同策略有下列七項：

- 一、推動各部會官網全面雙語化
- 二、與外國人相關文書雙語化
- 三、公共服務場域第一線服務雙語化
- 四、落實政府公開資訊雙語化
- 五、與外國人相關法規雙語化
- 六、推升文教場館之雙語服務
- 七、培育公務人員英語溝通力

而且，民國 109 年 11 月 23 日「2030 雙語國家政策第一次諮詢會議」，蔡英文總統指出：

英語能力是臺灣走向世界的必要能力，...推動雙語國家政策，打造台灣成為國際友善之島，政府單位首當其衝，不管是軟硬體設施或人員的英語程度，都必須有所提升。...但若吸引國外產業...第一線服務人民的公務人員...，才是關

¹ 本研究所謂之「英語力」即英語(文)能力，包含學習者之聽說讀寫譯五個技能之整體表現。

鍵性的要素。

考試院院長黃榮村亦表示，提升公務人員的英語力，是國家發展之必要，亦是考試院第 13 屆之施政重點。英語力是長期培育工程，在培訓端，應在有限的時數內，使公務人員在訓期中建立 Learning to Learn 之概念，學習在平時善用多方資源自我提升英語力，考試院亦已成立「雙語國家專案小組」，先從文官訓練開始，為未來文官全面接軌國際做好準備。

公務人員保障暨培訓委員會主任委員兼國家文官學院院長郝培芝表示，為使文官體認學習英語之重要性，使雙語訓練內化成為公務生涯學習的 DNA，文官學院已辦理多項英語相關訓練(包括每週四晚間在文官學院 FB 粉絲專頁，以全球化議題為主之全英語直播課程；以英語簡報技巧、外賓接待、會議表達及書信寫作等公務常用主題之假日英語工作坊；針對中高階公務人員選送至先進國家汲取政策經驗辦理之國外研習等)。2020 年 11 月 30 日起，文官學院亦配合 2030 雙語國家政策，啟動多項推動策略，包括全面在各項法定訓練導入公務實用英語，依不同屬性文官所需，設計公務情境演練，以生動活潑教學，讓文官逐步沈浸於英語學習環境中。

扮演公務員「人資」角色的行政院人事行政總處，推動雙語國家政策具體做法，包括：設定語言能力為公務人員陞遷評核標準之一，鼓勵人才提升英語力，於 e 等公務園+學習平臺設置「英語力 UP 專區」，提供多樣化英語數位學習內容，供公務人員自由選讀。辦理全英語專業研習，針對國際會議、英語簡報等實務項目深入學習。其它單位亦依據「2030 雙語國家政策發展藍圖」的共同策略及個別策略，推動雙語國家政策（國家發展委員會，2020）。

我國向來重視英語學習，英語也是中小學重要的科目，很多人在英語文已有一定的基礎，更需要的是符合目標的訓練(李振清，2021)。

公務人員都經過嚴格的考選，有很好的學養；而且服務機構性質不同，訓練的時間又有限；因此其雙語素養的增能策略，自應探討更好方式。20 世紀末，學習者中心（learner-centered）的教育理念漸成為風潮（Meyers & Jones, 1993），其關注教師應努力協助學生主動學習，並強調學習過程中學生所扮演的角色（Richards & Schmidt, 2002; 賴麗珍, 2012），這是自主學習（Self-directed Learning）。自主學習發展自 Bandura (1977) 的社會認知理論，指學習者運用已有經驗及資源來學習，同時能根據學習需求及狀況調整自己的學習步調，是各國教育的發展重點，許多專家積極探究如何增能學習者主動學習的意願、態度、能力及方法。

因此，本研究主要目的在探討我國公務員的英語培訓需要，包括初任委任、薦任官等公務人員、晉升薦任（含警佐晉升警正）及簡任官等人員，並提供相關政策建議及策略。研究項目、研究議題及預期效益如後所述。

第二節 研究項目

本計畫依 4 月 20 日洽談紀要(請參見附錄一)與研究需求規範(請參見附錄二)，探討研究項目如下：

- 一、蒐集我國公務機關對初任委任、薦任官等公務人員、晉升薦任（含警佐晉升警正）及簡任官等人員之英語職能培訓需求(如：公務上常見運用英語之對話場景及主題內容等)，包括需求面向、所應達到之語言程度等。
- 二、提供公務人員法定訓練英語培訓之政策建議（包含科技運用於英語教學及終身學習等層面之有效作法及創新模式，例如：AR、AI、數位學習平台等）及策略，包括英語培訓目標、課程主題、教學方法、評量方式等。

第三節 研究議題

本計畫依據前節所述之研究項目，訂定以下兩個研究議題：

- 一、我國公務機關對不同官等人員之英語培訓之需求面向與語言程度之要求為何？
- 二、公務人員法定訓練英語培訓之政策及策略為何？

第二章 文獻回顧

本章依據研究議題回顧相關文獻，首先介紹國家公務人員英語力訓練制度現況，接著討論英語學習需求與英語學習成效與動機等相關研究，再回顧科技運用於英語教學之研究，最後探討自主學習與終身學習的研究發現。

第一節 國家公務人員英語力訓練制度現況

彭錦鵬與李俊達(2018)探討我國公務人員現行考選制度，發現我們缺乏針對篩選人才所需的效度測驗，包括多元的通識測驗、人格特質審查等，因此從學理與國際經驗來看，皆不理想。而彭錦鵬與劉坤億(2009)之研究，亦早已點出我國公務人力訓練及發展長期存在四項問題，其中與英語力培訓相關的有兩項。

- 一、公務人員缺乏回應區域化和全球化變局之能力。在全球化與區域化的衝擊下，我國公務人員無論是在研擬或執行政策方案時，無可迴避地將觸及到區域性或全球性的國際事務與國際組織。
- 二、...培訓單位未確實實施訓練需求評估，致使訓練方案無法緊扣機關組織發展趨勢、首長及主管之用人需求，以及滿足公務人員個人能力提升和生涯發展之需求。

第一項若公務人員具有良好的英語力，較容易吸收區域化和全球化變局的知識，也較有信心願意觸及區域性或全球性的國際事務與國際組織。第二項雙語國家政策是政府重要政策，培訓單位應滿足公務人員英文能力提升的需求，以符合國家發展趨勢。

OECD (Organization for Economic Co-operation and Development) (1996)從歐洲共同體和歐盟的背景開始，闡述了歐盟和成員國組織結構中政府的不同面向，並回顧了六個不同國家(奧地利、匈牙利、芬

蘭、拉脫維亞、瑞典和葡萄牙)為加入歐盟所做的準備和加入歐盟時所使用的培訓和方法。

芬蘭、奧地利和瑞典有時間適應歐洲共同體的政策和文化，對於初次加入歐盟的國家，必須採取幾個步驟才能加入。文件中指出，所有將受到影響的成員國機構和私營實體皆須進行語言培訓，然而機構內並非每個人都須接受培訓。例如，直接處理歐洲共同體判例法的人應學習法語。該檔案還建議了一些不同類型的培訓和不同的培訓方法，以及新成員國加入歐盟所需的語言培訓。

奧地利—該國表示，國際層面的培訓以前僅限於外交、經濟和貿易，但這必須改變，以包括來自所有政府部門的參與者。奧地利於1988年開始接受入盟培訓，1989年申請加入。奧地利的培訓除了提供歐洲談判和歐盟內部重要政策的課程外，還提供特殊的語言課程。他們的歐洲學院學員必須具備語言技能和歐洲一體化知識。學院須採用兩種語言進行密集的語言培訓。

匈牙利—1992年開始培訓，先是在關鍵領域組織培訓，並引入積累的西歐經驗。加入歐盟是一項政治優先事項，私營部門和公共部門皆努力做好準備。文件指出，培訓的另一個重點是製定加入歐盟的總體戰略，這需要各部之間的合作，特別是各部內部的高層管理人員。匈牙利正把重點放在語言培訓上，為加入歐盟做準備。公務員應至少掌握兩種歐盟國家的語言。

芬蘭—培訓是開放的，被視為自願的附加教育，大多數政府雇員在聘用前都必須具備大學和專業水準的學位。外交部負責協調歐盟成員國的工作，加入歐盟影響行政文化和工作程序。因此，特別培訓成為所有部會和機構之重要任務，包括語言技能和歐洲一體化之基本知識。大部分培訓皆以英語進行，語言培訓目標在於流利使用一種歐盟外語且至少對另一種語言有所了解。

拉脫維亞——在拉脫維亞公共行政部門為加入歐盟做準備的同時，正在從蘇維埃地區結構過渡到現代體系。公務人員須通過綜合考試，證明其具備必修課程的知識、技能和態度，方能受聘為官員。為加入歐盟，該政府成立了一個特別機構(亦即歐洲一體化局)，其部分職責便是協調公務人員參與歐盟培訓計畫，要求公務人員至少要精通兩種外語和兩種文化。

瑞典——參與國際組織多年，加入歐盟之前與 91 個不同組織有夥伴關係，甚至比美國（66 個）和法國（88 個）更多。瑞典指定不同的機構進行各自的培訓。因瑞典並無集中之培訓結構，導致其與其他北歐國家缺乏合作。他們正在進行「歐洲論壇 Forum Eupora」計畫，該計畫規劃多層次培訓且非常重視語言與歐洲和國際談判。

葡萄牙 —— 從歷史上看，與歐洲其他國家並無太多國際關係，其國際參與主要起源於加入北約、經合組織和歐洲自由貿易聯盟。歐盟之培訓包括為高階工作人員和行政人員提供外語領域的長期課程，主要關注兩種外語：英語和法語。大多數大學在本科和研究生階段亦開設了與歐洲事務相關的專業課程。

在國內，彭錦鵬(2012a, 2012b)針對 OECD 經濟合作發展組織國家經驗及我國公務員訓練制度分析，亦提出的六點改革建議，其中可做為公務人員英文能力培訓借鏡的有兩項：

- 一、...建立有效之數位學習平台，從而減低訓練師資之需求，提高訓練內容之品質。
- 二、強化線上教學、訓練與工作職能之結合。導入人力資源發展模式，增進「訓用合一」，提升訓練績效、降低訓練成本。

在這瞬息萬變的環境中，要使公務員具備知識以及技能來應對各樣問題，培訓至關重要。Leung (2018)認為，新加坡公共服務學院以及加拿大公務員學院具有「...學院是根據政府的優先次序以及公務員

的需求在進行培訓」及「學院所進行的研究以及提供的諮詢服務亦有助於規劃出符合機構需求的培訓課程」的共同點，這些亦可做為公務人員英文力培訓的參考。

針對台灣公務人員英語文能力現況國立政治大學公共行政及企業管理中心於 2009 年進行調查，以 TOEIC 測驗為測驗工具。研究發現，參與測驗的公務員有九成是十職等以下的公務員，其中以六、七職等居多。以分數來看，九至十職等的公務人員，在較高分的比例優於較低分的比例，六或七職等公務人員，在分數較低的比例中較多，可見年資較淺者之英語能力較資深者好。中央政府與國營單位的成績明顯優於地方政府。受測之公務人員表達其工作中，使用英文的時間比例以 10% 以下為最多，顯示工作中不太會使用到英語。參加此次調查之公務人員近五成，在處理公務上，最常使用的英語技能為閱讀，其次是聽力。學習英語知識之管道以報章雜誌為最多，網路資源其次，大部分的受試者採自學進修。無論在聽力或閱讀方面，大部分受訪者在 A2 等級，低於 2008 年度台灣地區 TOEIC 聽力平均分數等級 B1；閱讀平均分數等級 A2，有此可見，全面提升公務人員的外語能力，尤其是聽力，刻不容緩。最後，主管之外語能力應納入升遷考量，方能促使公務人員提升其外語能力，為國際化打好基礎。

朱景鵬(2021)亦提及，現階段歐盟的多語政策強調語言能力對經濟成長、競爭力、勞動力流通和就業能力的影響，外語技能之培養已被視作歐洲人力資本的一個重要元素(Gazzola & Mazzacani, 2019)。從歐盟之例子可發現，語言優勢與職涯競爭力具有高度相關性，且英語為一最具競爭優勢之語言。歐盟不斷推出政策及配套工具培訓英語及多語人才，以因應其統合及國際政經發展所需，從中我國得以此為標竿，有關文官之進用及甄選，除了特定需求之機關構之外，尚須考量其外語能力作為篩選之標準，未來甚至可考慮訂定基本門檻以作為取才之共通標準，且在盤點以語言能力為主要需求之機關外，再輔以人

才資源之客觀員額配置，逐步提升公務人員之職能。

在臺灣，如第一章所述，對公務人員之英語力提升亦日益受到重視，其中包括開設課程(英語簡報、全球英語、新聞英語)、舉辦研討會(如：國際年會)、邀請國外講者演講、辦理海外參訪、短期進修等(劉坤億、彭錦鵬，2011)。國家教育研究院自 2020 年開始亦針對英語公務文書範本進行研擬。各部會與機構亦依行政院指示為達成雙語國家政策目標，紛紛依其需求辦理英語研習班，提升其公務人員之英語能力。此外，地方政府亦相當積極，推動雙語城市(如：台南市)、辦理工商服務雙語化(如：澎湖縣政府)等。

第二節 英語學習需求分析

近年來，英語已被視為促進其他科目進步的工具(Albakrawi & Almutairi, 2013)，並為科技與商業通用的國際語言；而專業英語(English for Specific Purposes, ESP)在英語學習中更是佔舉足輕重的地位。對於即將進入職場的學生而言尤其是如此，因他們所要培養的是符合未來僱主期望的英語能力。學科內容知識(content knowledge)及具體目標(specific goal)是專業英語的必要元素，而需求分析則為「建立課程中 what 與 how 的過程」。需求分析之目的，在於協助學習者在特定情境下最大化他們的語言習得效益，促使學習者「知道他們可能會學到什麼、他們能用它來做什麼，以及他們需要學會什麼」。換言之，需求分析可以凸顯外語學習的必要性、實用性，故諸多學者強調其不可或缺。學生認知上肯定「口語溝通能力」之重要性：如 Kaur 和 Khan (2010)之研究指出，英語口說是對藝術設計課程及其相關職業而言最有用的能力。Tseng 透過 83 位大學藝術主修學生，得出他們最依賴的兩大語言技能為對話與寫作；此外亦提出紐西蘭的非英語母語人士在學習寫作與聽力前，先學閱讀及口說、口說能力在亞洲地區格外重要等發現。至於僱主期望層面，Kaur 和 Lee (2006)透過訪談得知有效

的口頭報告、面試、溝通技巧，及聽力是僱主重視的能力。其中更以能聽從英語指令、給予英語回饋為僱主共同期望。Isarji 和 Zaina (2013)指出口頭溝通技巧如歡迎訪客、說服他人、安排生意、回應問題、告知事項為僱主期盼員工所具備的技能。由此可見，課程設計者需清楚掌握僱主之期望。

Chen, Chang 和 Chang (2016)透過學生認知及僱主期望進行英語學習的「需求分析」，研究對象為 60 位受試者，並將其分為兩組。一組為 30 位中臺灣科技大學的大四生，另一組為 30 位分別來自服務、旅遊、銀行、保險、建築、生產及媒體業的僱主。研究者線上分發問卷予受試者，蒐集用以比對英語能力學生認知與僱主期待差異之資料。該問卷包含三部分：第一部分係關於受試者的個人資訊，第二部分關注受試者的英語能力水平，第三部分則著重了解受試者在學校及職場的英語需求。

研究發現，學校所教與職場所求不相符之現象。其一，學生與僱主對於閱讀、聽力能力之認知不同。其二，學生與僱主對於特定任務所需的語言能力理解不一致，如僱主提及海外展覽、招待貴賓、與顧客社交的技能，均為學生未述及的。換言之，社交互動技巧係僱主十分看重的能力。其三，學生與僱主對特定目的的寫作能力的期待也有落差，舉例如書寫廣告傳單及須知。綜上所述，學生與僱主對於英語學習之需求有不同看法，尤在聽力及口說兩部分。此外，學生未必能從學校習得僱主所要求的職場英語能力。因此，教師與學生應當先理解僱主與職場之期望，且科技大學之教師應多加注意教材的挑選及課程設計。此外，教材編撰者亦須調查市場需求，提供更吻合實際需求的教材給予英語教學者與學習者。

由此可見，需求分析對課程規劃相當重要，目前無針對國內公務人員英語能力需求之相關研究，本計畫所探討之課程內容(含語言技

能之強調、課程主題之選擇等)是否符合職前訓練公務人員程度與認知及其未來職務應用之需求，有待研究團隊進一步探討。

第三節 英語學習動機與成效

「動機」也是影響學習的重要元素，此概念來自社會心理學，最早開始將動機這個概念納入第二語言學習研究是 Gardner。他與 Lambert (1972)在書中提及學習動機與態度對語言學習影響相當深遠。他認為個人處於社會中必然受到社會及父母親對外國文化、語言的影響，這樣的學習動機屬於融入性動機(integrative orientation)，好比新住民在台學國語，未來融入家庭與社區就是屬於此類。相對的，為了工作、學業上的實際需求而學習外語，則是工具性動機(instrumental orientation)，這類較像是外國學生來台就讀華語，須保有良好成績，才能獲得獎學金。就 Gardner 來看，融入性動機相當於個人的信念，因此具融入性動機的外語學習者較具工具性動機的學習者更有成效。本研究擬探討的是公務人員在職場應對時所需的公務英文，其動機較屬於工具性動機，雖可能不及融入性動機來得具影響，但如果該公務單位有提升公務英文使用之獎勵政策，便符合工具性動機催化其公務英語使用之條件。

Gardner 等人(1976)發現，確實具融入性動機取向的學習者在課堂上較主動，常得到來自教師的正面增強反饋。但 Gardner 的論點後來在許多實證研究中皆受到挑戰，在其他地區很多有工具性動機的外語學習者表現則遠勝過具融入性動機的學習者。此外，學者對於 Gardner 主張的「動機是因」的說法也有所反證，部分學者(Burstall, 1975; Hermann, 1980)持反對意見，它們的實證研究發現學習者的「成就是因」。

後來，學者如 Dörnyei 則認為外語學習情境中的學習動機應該分別從融合性、語言自信度及課堂環境評價三方面去瞭解，他比 Gardner

進一步將語言學習動機連結到教學情境。該模式最詳盡也最引人注目的，就是對與外語學習情景相關的動機因素的界定與測量。其中的課程特定動機元素(course-specific motivational component)，如：大綱、教材、教法及其他學習任務相關的要件(含學習者對該課程的內在興趣、教學與學生個體需要及目標的相關性、學生對學好該課程成功程度的期望值及學生對活動效果的滿意程度等)。教師特定動機元素(如：教師行為、個性及教學風格(包括教師親和動力(affiliative drive)、權威類型(獨裁還是民主)，及學生動機的直接社會化等。最後，學習集體動機組件與學習者所在學習小組的集體動力有關，其中包括目標定向、規範和獎勵系統及課堂目標結構(競爭型的、合作型的、和個性型的)。

換言之，目前無國內公務人員英語學習動機研究之相關資料，但依現有文獻來看，要強化公務人員之實用公務英語須提升其工具性動機，除有獎勵制度外，課程內容、教師教學風格、個性與反饋以及受訓期間之學習任務等等皆是影響其培訓成效之關鍵。

第四節 科技運用於英語教學

資訊科技在現今社會已經佔有重要地位，是與世界接軌的途徑，在教育領域，Salehi, Shojaee 和 Sattar(2015)認為，教學機構應提供各種方法讓教師更願意投入其中，像是虛擬的學習環境(Virtual learning environments, VLE)或其他和數位學習(E-learning)相關的應用，近來許多研究也指出，將科技融入教學能夠改進學習表現、提升學習動機和促進學習(Curtain, 2002)。數位學習不受時空限制，但仰賴教學者持續不斷的更新。Palloff 和 Pratt (2003)指出，科技的創新進展會影響教學環境，但運用科技的目的始終是為了滿足學習者的需求。Bolliger 和 Wasilik(2009)則指出，教學者在線上學習的環境中扮演主要的角色，使得學生的學習處於特定的情境之下(意即學生僅能

利用教學者提供的某些特定管道)。然而，也有不少學者反對數位學習，Treviranus (1999)認為資訊科技的使用會減少人與人面對面接觸的機會，學習者的選擇也會侷限於教學者提供的多媒體資源。Laurillard (1997)指出，如果想要增進機構人員的數位學習能力，就必須先了解近來在數位學習實務中的限制。而在教學上，不可否認的是，數位學習為教師帶來不少挑戰，如：教師需接納課程的多樣性，這代表他們在設計教學內容、組織教學材料和評量最終結果時，都必須培養相關數位資訊專業能力。

資訊與通信科技 (Information and Communication Technology, ICT) 為教學者和學習者提供了寶貴的教學及學習平台和功能。教育科技的應用已是一個廣泛研究的課題(Almekhlafi & Almeqdadi, 2010; Baek et al., 2006; Miller, 1999; Proctor & Livingston, 1999)。從這些研究中得出的主要結論是，科技作為一種教學工具，有著巨大的潛力。教育科技可以改變學生的學習成效、讓學生獲取更多資訊並提高綜合學習動機。Curtin (2002)定義 ICT 為能更簡單地將資訊儲存、加工、轉換和呈現的一連串活動，也有人更將 ICT 視為資訊、通訊和媒體科技的整合。這幾年科技進步的驅使下，使得我們在傳達訊息的方式有所改變，Akour(2006)認為，憑藉著電腦的儲存能力、訊息傳達方式及越趨進步的科技，教育能夠以此有更創新的方式呈現。Trucano (2005)指出，ICT 融入於教學並不只呈現新的教學表現，也能促進教育體制的革新，且 ICT 能夠改善學習環境、促進學生投入學習活動，並提供學生來自各地不同來源的資訊。Dirckinck-Holmfeld 和 Lorentsen(2003)更指出在教育領域使用 ICT 是發展與呈現課程最有益的方式。Salehi, Shojaee 和 Sattar(2015)提及，如果能夠有效地運用新的媒介，個別的學習者能夠更適應不斷更新與改革的科技以及其所帶來的創新發展。

近年來因全球化，雲端科技及網路的使用日漸增加。如果把這他們合併在一起來滿足現代教育需求的話，那麼他們就是外語教學的好工具。根據 Bhattacharjee 等人(2014)，雲端科技被用來描述在網路上發生的電腦計算。雖然雲端科技的使用是有效的但它同時也對外語教學不只帶來機會也還有挑戰。Xu (2018)探討雲端科技在外語教學上的應用，提出的多樣互動教學模態是以「學習者為中心，教師引導」還有「課堂教學+課後獨立學習+互動協助+多樣評量」為特色。在這情況下，學習者可以有效地獨自學習，教師則在有需要的時候使用適當的教學法來協助他們。透過此方法，學習者不只可以知道如何使用語言（認知目標）也同時可以培養他們獨自學習的能力（情感目標）。因此，多媒體不只讓學生能夠學習知識也能夠提供師生更多互動。

為了建構英文課堂教學，Xu (2018)探討幾個步驟。首先，須分析單元教學的學習者教育背景，以利課程設計。其次，確定單元教學目標或需求後，教師可使用雲端科技來增減內容，告訴學生評量的標準，之後教師應設計課程並安排活動順序及設計教材。Xu (2018)要求學生完成一連串的任務，但在雲端科技的幫助下，學生一旦有任何問題，可以快速地和同學或教師溝通。有了英文教學的多樣動態評估系統，教師亦以藉由雲端科技輕鬆的評估學生的學習發展、學習進度、學習策略以及學習態度。最後，有了多樣的英語教學資源圖書館，對課堂教學是有幫助的，而同時也能幫助學生自主學習。此線上圖書館對外師及專業教師間或學生之間皆是一個很好的溝通橋樑。有了雲端科技的幫助，新型教學可整併英語的五項技能，包含聽、說、讀、寫及翻譯，並且使之更加有彈性。此外，雲端科技教學法亦可運用到部落格上。透過部落格，教師可按照學生的回饋與想法來給評論或是提問。

Sağlam 和 Sert (2012)發現，從教師的觀點來看，學生認為科技對他們的學習過程具有積極的貢獻，因為科技提供了學習動機、實用性，且實踐了現實生活中的學習經驗，並提供了同儕學習和與他人共

享資訊的機會。然而，也有另一派教師認為科技在學生之間產生了一種孤立感，因為將科技應用到教學中後，由於某些模式的改變，導致了學生與教師互動的暫停。也就是說，當大家都埋首於桌上的筆記型電腦，師生互動模式消失了。

不可諱言的，教師若能將科技與教學相結合，為學習者提供了激勵的鷹架的環境(陳純音、林慶隆，2021)及更加多樣化的方式來建立知識、終身學習技能和學習策略，科技確實可提供更多包含實際動手做、互動和合作的學習體驗，將學術與現實生活中的技能連結起來，激發動力並提供即時的訊息取得機會，從而為外語的發展做出貢獻。鄒景平(2003)亦指出，相較於傳統學習，數位學習使得學習不受時空限制，且具備可再利用性與即時性的優點，而其他研究亦顯示，數位學習可自我控制學習的步調，較為學習者中心，學習的管道也較為多樣化，學習者能利用網路溝通討論，並透過資源分享加深學習。然而，數位學習亦有所限制，游玉梅(2002)指出，學習者對於數位學習網的陌生會影響學習成效，且設計教材時，必須更注重互動性以吸引學生注意，較為耗時也不易開發。粘安琪(2008)更指出數位學習和學習者的學習習慣、具備的電腦相關知識和面對面授課有無影響有關。李進寶(2003)舉出數個在歐美國家企業機構、政府單位和大專院校的例證，說明數位學習能夠提升國家競爭力，也是未來發展的重要環節。

綜合以上之文獻可看出，科技融入語言學習已是當前的教育趨勢，惟仍有部分教師及公務人員持保留態度，因此本研究期能彙整不同的英語網路學習平台與資源介紹，供公務人員於培訓後能持續練習，增進英語學習成效及提高學習動機。

第五節 自主學習與終身學習

學習者中心(learner-centered)的教育理念強調教師應努力協助學生主動學習，並注重學生在學習過程所扮演的角色及為自己的學習

承擔最大責任 (Richards and Schmidt 2002; 賴麗珍 2012)。在此思潮下，自主學習 (Self-directed Learning, SDL) 成為熱門的議題。

自主學習又稱為自我學習或自我導向學習 (Self-regulated Learning, SRL)，發展自 Bandura (1977) 的社會認知理論，指學習者主動運用經驗及各種資源進行學習，同時具有能根據個人學習需求及情況調整學習進度的能力。自主學習是當前世界各國教育的發展重點之一，受到國內外許多學者專家的重視，積極探究如何增強學習者自主學習的意願、態度、能力及方法。

在國外的研究方面，Zimmerman (1986) 依據 Bandura (1977) 的理論，主張自主學習是一種能力，學生藉由後設認知 (metacognition) 主動投入學習過程，從中產生想法、感覺與行動，進而達成預定的學習目標；Knowles, Holton 和 Swanson (2005) 則提出「自主學習」是以個人為主導，根據自身的學習需要訂定目標，選擇最適合自己的學習策略及資源，並在個人或小組的形式下，去執行和評估學習成效；Garcia (1995) 認為自主學習涵蓋學習者個人的動機信念與學習策略的運用。

在國內研究方面，一些學者也進行自主學習於中小學及高等教育應用的探討，並提出一些可實踐的方向。賴麗珍 (2012) 認為學習者若自備自主學習的意願，其自主學習能力是可以培養的，她並提出教師應做到以下六點：提供支持的環境、注意學習需求的自我診斷、引導學生做學習計畫、教師扮演資源提供者、學習歷程專家、共同探索者的角色、引導學生自己激勵學習，以及善於應用學生過去的學習經驗。

洪詠善和盧秋珍 (2017) 認為自主學習是一種強調學習者自主參與、建構、創發意義的學習觀；林堂馨 (2018) 於大學課程中實驗，運用自主學習的四個階段：自訂規劃、自主規劃、自我調節和自律改

善來強化學習力，發現學生經過培養自主學習能力後，整體的學習能力提升，學習意願也提高，也能更完整地掌握課程內容及概念。梁雲霞（2017）認為「自主學習」的理論都以西方為主，中文自主學習一詞的概念則相當分歧，因此嘗試建構適合東方華人社會的自主學習框架。梁雲霞（2017）的研究發現，即便身為教學者，教師對「自主學習」的概念理解其實不完全，或甚至錯誤，同時也不知該如何引導學生進行學習，因此建議應先強化教學者的自主學習觀念，才能成為學習者的有力後盾。趙志成（2015）則將自主學習分為三個取向，一是從認知發展理論而衍生的自我調適及監控學習的後設認知取向；二是包含課前預習及課程中學生如何加強互動，投入學習活動、展示所學的「指導學習的方案」取向，以及如何善於利用資訊及電子科技使學習增能的取向。

由上可知，自主學習成為國內外教育的新趨勢，推動自主學習也是當今各國教育改革的发展重點之一（洪詠善、林佳慧、楊惠娥，2018），尤其在這個快速變遷的社會，教師應致力協助學生提升自主學習的能力，以面對大環境不斷更新的知識與挑戰。

自主學習資源在自主學習的過程扮演重要角色，例如，林淑媛（2018）運用行動載具 Quizlet 應用程式於英語教學，讓學生自主練習識字、拼讀與聽音，並搭配小遊戲，提高學童的學習興趣。同時，教學者也可透過程式記錄了解學生個別學習進度和進步情形。又如教育部 Cool English 線上英語學習平台，內容包含基礎字彙到聽、說、讀、寫等綜合學習，學生可依自己的能力選擇適合的學習內容。上述的自主學習資源提供學生按照個人的興趣及需求選擇最適合自己的內容，並能按照個人的學習進度調整學習步調，將學生從依賴教師、課室的學習型態轉移至獨立、自主學習的模式（Rajabi, 2012），真正實現個人化學習的精神。

近來，隨著多元的教育方法與形式的發展，終身學習和教育的概念也延展開來。以國際的視角而言，許多國家紛紛和他國建立起合作夥伴的關係，例如互相提供交換學生的機會；有越來越多的學習方式也隨著終身學習風氣的倡導而衍生出來。有鑑於此，終身學習和數位學習歷程檔案的結合也越來越普及，而這樣的趨勢和科技的發展也影響了教學風格與方法。

Baris 和 Tosun (2011)認為，終身學習的核心精神在於個體不但在一生中不斷汲取知識和技能，也能夠與時俱進、時時更新所學。根據歐盟的定義，終身學習指的是「所有於特定時間內足以發展知識、技能與專業精進的教育性活動」；Akkoyunlu (2008)亦強調終身學習發生的時間是「從搖籃到墳墓」。此外，終身學習被視為融入社會與新環境的過程；Akkoyunlu(2008)提出終身學習能夠透過不斷更新、汲取而為人生帶來「第二機會」。再者是數位學習歷程檔案的概念，簡稱之為 E 檔案。E 檔案以數位形式集結一個人的作品以及記錄他的學習發展歷程，數位化的性質更豐富了記載學習活動和進步過程的方式；E 檔案不但提供一個個體分享、呈現自己專長和能力的媒介，也具體化了個人成長與進步的歷程，且能進一步自我評估或評量學生的學習歷程。

進一步結合終身學習和數位學習歷程檔案兩概念，Koper 和 Specht (2006)提出兩者的結合和科技的發展有關，如透過虛擬學習社團進行的教學或者合作學習等新穎的教學法。另外，「資訊社會」的概念也不斷變動著，終身學習的時間超越了正式教育的學校場域；而 Berlanga 等人(2008)歸納出，能夠實踐終身學習者，通常也能對自己的學習管理負起責任，並且正式和非正式的學習活動皆能參與。

由於 E 檔案能記錄個人的學習歷程，或說 E 檔案的理念能夠和終身學習相互結合，因兩者皆為個人生涯當中持續發展的歷程。人們

常被鼓勵打造屬於自己的 E 檔案，因為如此一來便可協助個人展現自己的能力、經歷或技能等。E 檔案不僅能運用於正規教育的領域，也能延伸至職場，如個人職涯發展當中常需要用到的履歷；除此之外，一些國外的大學也開始鼓勵學生創造自己的 E 檔案並善用線上資源，例如“Mahara”，一個 E 檔案製作平臺。有了科技的助力，人們更受惠於 E 檔案的設計，如透過反思和回饋的機制獲取更多建議。總括而言，打造 E 檔案有助於個人的終身學習之發展。

在眾多國際組織中，歐盟最積極地在促進終身學習(Lee, Tayer & Madyun, 2008)，歐盟不僅宣布 1996 年為「終身學習年」，還頒布促進各歐盟國教學發展的行動綱領。除了政府，機構組織亦有責任促進終身學習。例如，大學應該要求學生正視自己學習的責任，開闊學生課堂以外的學習經驗，並且教導學生如何學習(Parkinson, 1999)。Kazu 和 Demiralp (2016)透過半結構模式進入深度的訪談 7 位教育學院教授來蒐集資料，以了解其對「師資培育學程提升終身學習能力的效力」此議題的看法。研究發現，研究對象被問及終身學習者及其學生具備之特質時，提及師培生缺乏終身學習者的特質。Cogmen 和 Koksall (2014)發現，師培生雖然認為有意識到自己必須做些什麼好跟上資訊時代，但遲遲未採取行動去促進個人及專業發展。Kazu 和 Demiralp (2016)研究亦發現，師培生認為教育學院教師們在幫助師培生個人發展之準備仍顯不足，且提升終身學習能力往往是被忽略的教學目標。

綜觀上述文獻，從自主學習到終身學習亦是當前教育之趨勢，要有效培訓公務人員之英語力所需要的策略，除了解其職場英語需求，規劃相關課程外，引導其善用網路平台，進行終身學習應是必要策略之一。

第三章 研究設計

本章針對本研究之研究方法與過程，一一介紹。

第一節 研究方法

本計畫將進行質量兼具之研究，因此各組研究對象採不同之研究方法了解其對公務人員英語力培訓策略之看法。主要的研究方法，如下：

一、文獻分析法 (Document Analysis)

此研究方法乃根據一定的研究目的或主題，內容涵蓋面廣，透過蒐集相關文件、報告與研究等資料，統整資料，進行分析後，詮釋研究發現，回應問題。本研究蒐集並回顧需求分析、學習動機理論等文獻，為使本研究之成果更加完善，亦納入國內現有科技運用於英語教學及自主學習與終身學習等層面之作法及模式，期能藉由回顧相關研究，提供考試院未來具體的提升公務人員英語力之策略與作法。

二、問卷調查法 (Questionnaire Survey)

問卷調查法旨在將所欲探討的英語職能訓練需求議題製作成線上問卷，提供所轄部屬中，有初任委任、薦任官等公務人員、晉升薦任（含警佐晉升警正）及簡任官等人員之英語職能訓練需求者之主管填寫，以分析填答人所轄單位的英語業務現況及所轄部屬的英語職能訓練需求。問卷內容分以下三部分，請參見附錄三：

第一部分：基本資料(勾選題)

包括性別、年齡、服務機關類別、職系及所轄部屬等資料。

第二部分：英語業務現況(勾選題及開放性問題)

包括單位目前英文業務項目、辦理方式、辦理英文業務使用之資源、為配合 2030 雙語國家政策目標提升雙語環境之做法、辦理英語共學活動及對同仁學習英文之鼓勵作法等資料。

第三部分：英語職能訓練需求(含勾選題及開放性問題)

包括英文業務未來的辦理方式、人員目前具有之英文能力及為落實 2030 雙語國家政策目標人員未來應具有的英文能力、英語職能訓練內容優先程度、對「英語職能訓練」課程內容、教學、教材及評量等建議。

為響應環保，本問卷調查設計成 Google 表單，方便調查對象填寫，研究發現主要作為未來文官學院課程改革之參考與提升公務人員英語力之建議使用。

本研究旨在探討配合 2030 雙語國家政策之推動，提升公務人員英語力之培訓策略，因此所涵蓋之調查對象為各部會近三年單位內進用公務人員之直屬業務主管。由考試院以公文形式，寄送各部會(如：國發會、教育部、外交部、僑委會、經濟部、科技部、農委會、勞動部等部會及移民署等)各單位直屬主管依其單位中下列各類公務人員(初任委任官、初任薦任官、委升薦官、薦升簡官)之英語力、英語業務與課程需求，給予回饋與建議。

此次問卷調查對象為由保訓會提供研究團隊 109 年公務人員高等暨普通考試、109 年特種考試地方政府公務人員考試三、四、五等考試、110 年公務人員初等考試錄取人員、110 年薦任公務人員晉升簡任官等訓練等各項升官等訓練受訓人員之服務機關資訊。問卷寄發約 600 份，回收 536 份，扣除資訊不完整之問卷，有效問卷共 434 份，相關資訊，如表 3-1 和 3-2 所示：

表 3-1：調查對象之性別分佈

性別	人數	%
男	269	61.98
女	165	38.02

表 3-2：調查對象之年齡分佈

年齡層	人數	%
30 歲以下	11	2.53
31~40 歲	64	14.75
41~50 歲	145	33.41
51~60 歲	181	41.71
61 歲以上	33	7.60

由表 3-1 可看出，填寫此問卷之各單位主管，男性佔 61.98%，遠多於女性(38.02%)。表 3-2 主管年齡大多集中在 41-60 歲之區間，總佔比 75.12%。61 歲以上之資深主管較少，僅 7.60%；30 歲以下之年輕主管更少，僅 2.53%。

此次填寫問卷之各單位主管所屬機關與職系之類別，如表 3-3 和表 3-4 所示：

表 3-3：調查對象之服務機關類別

機關類別	人數	%
中央機關	184	42.40
地方機關	206	47.47
警察機關	44	10.13

表 3-4：調查對象之職系類別

職系	人數	%
行政類	301	69.36
技術類	125	28.80
涉外事務類	8	1.84

此次填寫問卷之各單位主管所屬機關，中央機關和地方機關比例相似(分別是 42.40% 及 47.47%)，佔於 9 成，警察機關佔約 1 成(10.13%)。其所屬職系，以行政類居多，近 7 成(69.35%)，包含一般行政、人事行政、交通行政、法律廉政、會計等，其次則為技術類，包含土木工程、交通技術、測量繪圖、電子工程等，近 3 成(28.80%)。涉外事務類極少，僅佔 1.84%，只有 8 位，其中 4 位隸屬於各直轄市政府之消防局及內政部消防署，其餘則為外交部、內政部移民署和經濟部國際貿易局等。

就調查對象填寫其單位之不同官等人員現在與未來可能之人數做一比較：

表 3-5：不同官等人員「現在」與「未來三年²」人數之差異

官等別	現在		未來	
	人數	%	人數	%
初任委任	192	28.40	200	26.95
初任薦任官	243	35.95	257	34.64
晉升薦任官	132	19.53	166	22.37
警佐晉升警正	52	7.69	57	7.68
晉升簡任官	57	8.43	62	8.36
總計	676	100	742	100

² 本研究所提到「未來三年」，乃指「2022 年至 2024 年」。

如表 3-5 所示，在中央機關與地方機關中，其人員之職等分佈百分比，現有之初任官類與晉升官類，共 676 名，其佔比分別為 64.35% 及 35.65%，未來三年預計至 742 名，初任官類與晉升官類比例與現在相似(分別為 61.59% 及 38.41%)。

在警政體系人員類別方面，「現在」或「未來三年」人數差異亦不大，如表 3-6 所示：

表 3-6：警政體系人員「現在」與「未來三年」人數之差異

類別	現在		未來	
	人數	%	人數	%
警察	39	68.42	40	67.80
消防	15	26.32	17	28.81
海巡	3	5.26	2	3.39
總計	57	100	59	100

無論是現在或未來，警察皆佔最高比例，分別為 68.42% 及 67.80%；其次皆為消防，分別為 26.32% 及 28.81%。海巡則佔了最低百分比，分別為 5.26% 及 3.39%。

單位主管評估現在與未來三年前述各官等之聘任人數，如表 3-7 和表 3-8 所示：

表 3-7：單位「現任」不同官等人員之數量

數量	初任委任		初任薦任		晉升薦任		警佐晉升警正		晉升簡任	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
0	216	49.77	170	39.17	271	62.44	353	81.34	351	80.88
1	92	21.20	111	25.58	59	13.59	20	4.61	30	6.91
2	37	8.53	39	8.99	25	5.76	5	1.15	13	3.00
3	14	3.23	18	4.15	8	1.84	4	0.92	6	1.38
4	11	2.53	8	1.84	12	2.76	1	0.23	3	0.69
5 以上	42	9.68	58	13.36	29	6.68	24	5.53	5	1.15
不清楚	22	5.07	30	6.91	30	6.91	27	6.22	26	5.99

表 3-8：單位「未來」不同官等人員之數量

人數	初任委任		初任薦任		晉升薦任		警佐晉升警正		晉升簡任	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
0	210	48.39	153	35.25	237	54.61	351	80.88	330	76.04
1	84	19.35	84	19.35	62	14.29	20	4.61	38	8.76
2	45	10.37	51	11.75	40	9.22	10	2.30	16	3.69
3	28	6.45	44	10.14	36	8.29	12	2.76	21	4.84
4	12	2.76	17	3.92	6	1.38	3	0.69	5	1.15
5 以上	55	12.67	85	19.59	53	12.21	38	8.76	24	5.53

由表 3-7 可看出，對於初任及晉升官等來說，現任人數為 0 為大宗(有 4 成到 8 成不等)，第二順位為 1 人，警佐晉升警正的大宗人數為 0，其第二順位則是不清楚(佔了 6% 左右)。初任委任、初任薦任、晉升薦任、警佐晉升警政對於現任人數為五人以上或不清楚也大概佔了 1~2 成。此現象在表 3-8 亦可看出，初任及晉升官等「未來」人數為 0 為大宗(有 3 成多到 8 成)，第二順位亦為 1 人。此外，警佐晉升警正期待未來人數的大宗為 0，而其第二順位則是五位以上(佔了約 9%)。初任委任、初任薦任、晉升薦任未來人數評估為五人以上，約莫佔了 1~2 成，而至於晉升簡任則是佔了 0.5 成。由此可看出各官等人數與期待聘任人數呈現穩定成長。

三、焦點團體法 (Focus Group Discussion)

依據行政院於 107 年 12 月 10 日函頒之「2030 雙語國家政策發展藍圖」，由各部會分工推動各項策略，且各部會副首長召集成立雙語推動小組，因此本焦點座談進一步了解其對公務人員之英語力培訓策略的看法與其單位雙語推動情形。為完整呈現公務人員之英語力培訓策略之脈絡，本研究舉辦焦點座談對象，含考試院協助邀請出席之主管以及調查對象中回覆有意願可協助後續事宜之主管，如下：

表 3-9：焦點座談對象之相關資訊

代碼	層級	單位	職稱
FA-1	中央	交通部觀光局	科長
FA-2	中央	環保署化學局	組長
FA-3	中央	中興大學圖書館	組長
FA-4	中央	國立屏東科技大學食品科學系	教授
FA-5	中央	教育部國際及兩岸教育司	簡任秘書
FA-6	中央	文化部文化交流司	科長
FA-7	中央	經濟部工業局產業政策組海外事務科	科長
FA-8	中央	內政部移民署國際及執法事務組外事科	科長
FB-1	地方	台中市政府觀光旅遊局	股長
FB-2	地方	連江縣環境資源局	科長
FB-3	地方	臺南市政府交通局(捷運工程處)	課長
FB-4	地方	臺北市青少年發展處	課長
FB-5	地方	桃園市政府住宅發展處	主任
FB-6	地方	屏東縣政府交通旅遊處	處長
FB-7	地方	苗栗縣政府	科長
FC-1	警察	內政部警政署國際組	副組長
FC-2	警察	內政部警政署國際組	科長
FC-3	警察	台北市政府警察局外事科	股長
FC-4	警察	苗栗縣政府警察局外事股	科長

受疫情影響，本研究改採視訊方式進行焦點座談，共舉辦四場，每場人數不等(3~8 名)，共計 19 人，分別是中央機關主管 8 位(FA-1~FA-8)、地方機關 7 位(FB-1~FB-7)、警察機關 4 位(FC-1~FC-8)：

表 3-10：焦點座談視訊會議日期與人數

次數	日期	連結	人數	代碼
第 1 次	8 月 18 日(三) 下午 6:30 - 9:00	https://meet.google.com/nub-wuci-ebs	8	FA-1, FB-1, FB-2, FB-3, FB-4, FB-5, FB-6, FB-7
第 2 次	8 月 19 日(四) 下午 2:30 - 5:00	https://meet.google.com/zfc-cgoj-kek	3	FA-2, FA-3, FA-4
第 3 次	8 月 25 日(三) 上午 9:00- 11:30	https://meet.google.com/sco-beag-gog	4	FC-1, FC-2, FC-3, FC-4
第 4 次	9 月 2 日(四) 上午 9:30- 11:30	https://meet.google.com/iye-mxoh-oxr	4	FA-5, FA-6, FA-7, FA-8

為確保出席之研究對象的談話內容與權益，焦點視訊座談過程皆錄影及錄音，座談問題主要協助釐清問卷填答之結果與可能原因，問題如下：

- 一、對於貴單位目前有哪些英文業務(Q10)、貴單位目前對於英文網站內容的辦理方式(Q12)及貴單位目前對於英文文宣的辦理方式(Q13)等題目，填「無」的約超過 30%，這些情形，您認為可能的原因為何？
- 二、對於貴單位為配合 2030 雙語國家的政策目標，有哪些提升雙語環境做法(Q16)題目，填「不清楚」和「無」約 25%；而且貴單位為配合 2030 雙語國家的政策目標，辦理哪些英語共學活動(Q17)題目填「不清楚」和「無」約超過 40%，這些情形，您認為可能的原因為何？
- 三、您認為貴單位「現任」下列人員就任時具有的英文「聽力」「口說」「閱讀」「寫作」「翻譯」能力如何？(Q24~Q28)，填答統計佳優及精熟為初任薦任(13%-17%)、初任委任(7%-11%)、晉升薦任(5%-9%)、晉升簡任(5%-7%)、警佐晉升警正(2%-3%)，這些情形您認為可能的原因為何？
而且，您認為貴單位「未來」下列人員就任時應具有的英文「聽力」「口說」「閱讀」「寫作」「翻譯」能力如何？(Q30~Q34)，填答統計佳優及精熟為初任薦任(45%~49%)、晉升薦任(33%~37%)、初任委任(31%~36%)、晉升簡任(22%~23%)、警佐晉升警正(13%~15%)，這些情形您認為可能的原因為何？
「未來」與「現任」差距大，您認為可能的原因為何？
- 四、為落實 2030 雙語國家的政策目標，請您對貴單位未來各官等人員之英語職能訓練內容勾選整體優先程度(Q35~Q39)，填答統計優先順序為聽力、口說、閱讀、自主學習資源、寫作、筆譯/口譯技巧，這與單位目前的英文業務重點(Q10)及「未來」人員就任

時應具有的英文能力順序(Q30~Q34)都有差距，您認為可能的原因為何？

除上述研究方法外，本研究就問卷調查和焦點座談之研究發現，進一步規劃學習地圖。為妥善規劃務實之英語培訓課程，研究團隊與一位具課程設計豐富經驗之英語教師，進行線上訪談諮詢，就其回饋意見修正課程方向與內容。

第二節 研究流程

本研究分下面五個階段進行：

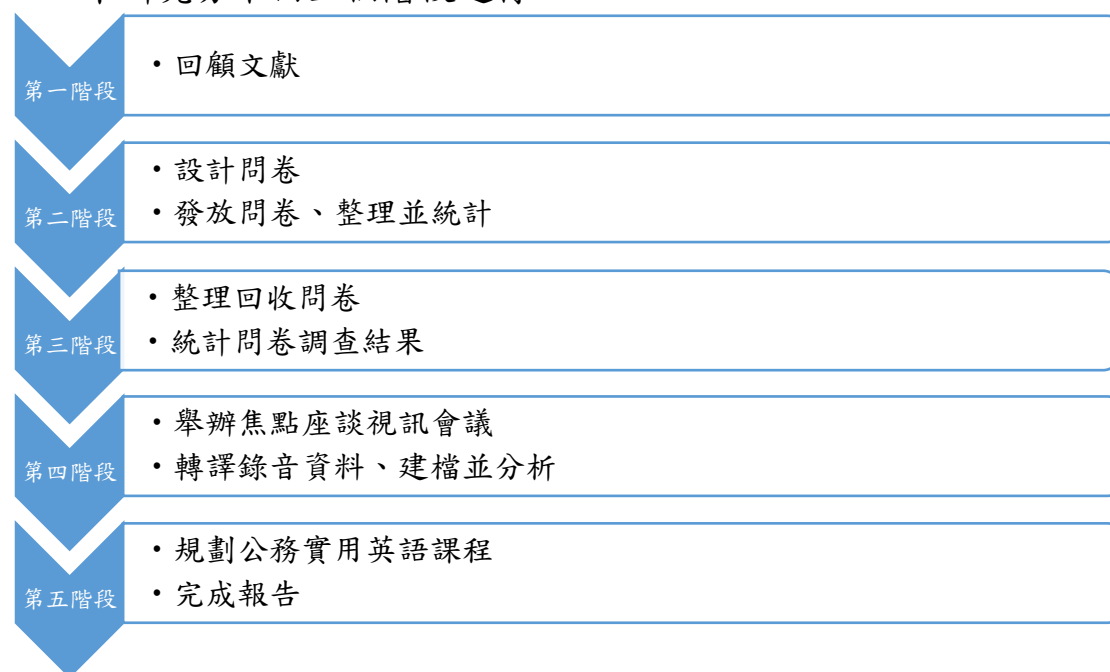


圖 3-1：本研究流程圖

本計畫為「高度實務導向」的研究，為能順利探討分析如何增能參與國家文官學院法定訓練公務員的英文力，以推動雙語國家政策，並提出具體策略與建議。首先，由考試院協助發函受訪對象所屬機關，請所屬機關人事單位協助完成線上問卷調查。研究團隊依據研究倫理，嚴守保密規定並妥善保管與處理所取得的資料。接著，由考試院高階主管及所屬機關的支持及協助，提供其問卷調查及回報填寫說明作為範本，並推薦焦點座談主管，出席焦點座談視訊會議，對初任委

任、薦任官等公務人員、晉升薦任（含警佐晉升警正）及簡任官等人員之公務實用英語培訓給予進一步建議。

本研究座談內容轉譯後，與問卷調查研究發現作比較分析，並做規劃公務實用英語課程(含建議課程時數、名稱、目標、教材大綱、教法與評量等)。最後，撰寫完成結案報告。

第四章 各單位英文業務及提升雙語環境做法

本章依各單位現有英文業務與辦理方式、辦理英文業務時會用到的資源及各單位為達成 2030 雙語國家政策目標之提升雙語環境做法等一一分析。

第一節 現有英文業務與辦理方式

如表 4-1 所示，各單位回覆目前業務現況共 610 單位(可複選)：

表 4-1：各單位現有英文業務的分布

英文業務	單位次數	%
英文網站內容	156	25.57
英文接待外賓	60	9.84
涉外文件英文翻譯	32	5.25
英文文宣	107	17.54
櫃檯英文服務	49	8.03
無	156	25.57
其他	50	8.20
總計	610	100

註：本題可複選。

由上表可看出，各類英文業務的百分比中，英文網站內容排序第一，其次是英文文宣、英文外賓接待、櫃台英文服務與涉外文件翻譯。網站內容、文宣製作和涉外文件翻譯需要英語讀、寫的能力（共佔 48.36%），櫃檯服務與外賓接待需要人員的英語聽、說能力（共佔 17.87%）。目前業務的讀、寫的需求顯著高於聽、說。

另外，填答為「無英文業務」者高達 25.57%，原因可能是填答者對英文業務的認知有差異。

各單位各項英文業務每周平均工作時間，如下表：

表 4-2：各單位各項英文業務每周平均工作時間

工作時間	英文網站內容		英文文宣		涉外文件英文翻譯		櫃檯英文服務		英文接待外賓	
	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%
1	43	32.58	14	30.43	6	18.75	21	27.63	20	35.71
2	49	37.12	18	39.13	10	31.25	28	36.84	20	35.71
3	31	23.48	8	17.39	8	25.00	20	26.32	11	19.64
4	9	6.82	6	13.04	8	25.00	7	9.21	5	8.93

註：1.本題可複選。

2.工作時間：1 代表每週半小時(含)以下，2 代表每週半小時~1 小時(含)，

3 代表每週 1 小時~3 小時，4 代表每週 3 小時以上(含)。

英文網站、英文文宣、涉外文件翻譯、櫃台英文服務與外賓接待的平均處理時間較多在每周 0.5 至 1 小時內；涉外文件翻譯數量雖然少，平均工作時間較長，但需要專業英語與投入更多的時間審定（自行翻譯與審稿），因此相較其他業務需要更長的時間處理。

各單位目前英文網站內容、英文文宣及涉外文件翻譯辦理方式如表 4-3。三項業務主要是「自行翻譯及審稿」或「委外翻譯及審稿」，各約占四分之一。「委外翻譯及自行審稿」介於 16%-20%之間，所以委外翻譯至少佔了四成以上。「自行翻譯及委外審稿」的情形屬於少數。「其他」介於 19%-31%之間，比例相當高，須進一步探討。

表 4-3：各單位目前英文網站內容、英文文宣及涉外文件翻譯辦理方式

業務 辦理方式	英文網站內容		英文文宣		涉外文件翻譯	
	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%
自行翻譯及審稿	125	26.65	104	23.01	128	25.35
自行翻譯及委外審稿	38	8.10	34	7.52	29	5.74
委外翻譯及審稿	125	26.65	99	21.90	112	22.18
委外翻譯及自行審稿	90	19.19	89	19.69	80	15.84
其他	91	19.40	126	27.88	156	30.89

註：本題可複選。

對於各單位目前有哪些英文業務、各單位目前對於英文網站內容的辦理方式及各單位目前對於英文文宣的辦理方式等問題，主管們填「無」的約超過 30%，這些情形，可能的原因？焦點團體座談受訪的主管們認為，根據焦點團體座談受訪的地方、中央及警政三類別的主管們表示，導因於業務屬性的不同，不同單位對英文業務的認知有極大的差異。經常需要面對外國人的單位，便會有大量的英文或其他外文能力需求；反觀主要對內的單位則幾乎沒有英文需求。再者，各單位都有或多或少的機會需要接觸英文業務，尤其是英文網站。在這種情況下仍填「無」的單位，最有可能是誤解了問卷的意思——透過了外包的方式委由其他單位或廠商處理英文業務，並不代表業務不存在。此外，亦有可能是該填答主管不清楚其他平行組別的業務，或是清楚涉外事務的填答主管在統計母體中所佔百分比本就較低。另一方面，若是政府未積極推動雙語化政策，目前所完成之成果，也可能就此打住。而相較於其他縣市，六都的長官可能會對雙語化的績效有更高的期許。最後，關於 2030 年全面雙語化的目標，有人認為應直接要求單位內現有人員自我學習，提升英語力，以直接應對；但更重要的莫過於由政府領頭創造雙語環境，向下扎根，從小培養英語力，並依照業務屬性進行妥適安排。三類別主管意見之比較，如下表：

表 4-4：各單位主管對業務填答不一之看法

機關	相同	相異
中央	1. 業務屬性不同 2. 對問卷產生誤解 3. 長官的期許有差異 4. 政府推行的成效不足 5. 填答者不同，產生差異	1. 英文業務量的絕對多寡
地方		1. 細節上認知方面的差異 2. 高等考試不著重英文
警政		1. 針對雙語政策全力配合，但仍非主軸業務 2. 外事警察人員百分比很低

上述主管意見歸納如下：

一、各單位業務屬性不同

(一)單位有英文業務

FB-1：「Q10 這邊是提到說，機關裡面有沒有哪些英文業務，那當然列舉了一些項目。那以觀光單位來講，看起來其實都有。對，那尤其我大概做個分類齣，可能像我們假設櫃台英文服務這個，因為假設旅服中心算的話，那我們其實每天都會有這個需求。那另外就是我們，英文網站的話，網站是固定式，但是我們有做那個社群齣。那社群大概英文推特這邊發文的頻次也蠻頻繁的。」

FB-6：「後來我又被派任到有關交通、或者是觀光有關的，那我需要——那我就必須要把這個能力呢，再恢復那個學生時代的狀態。但是這個過程是還滿辛苦的。」

FA-2：「像我們即使在局裡的話有三個組，啊還好我們三個組，事實上都有涉外業務。這其實在環保署裏面，因為我們是環保署底下的機關。環保署底下有三個機關，那環保署本身各個業務單位，其實我們有一個單位是專門協助大家，就是有關英文的文書的話都要經過它審過，那我們化學局是要靠自己齣。不過，有些像法規的話，這因為涉及太專業了，我們也會是委外。」

FC-3：「其實外事警察的，因為我們是專業分工，所以事情都是外事警察去做，行政警察可能只做他行政的部分，但是外事警察可能針對外僑的部分是專責去處理，所以一般行政警察對於外事的業務，其實相對的知道的或者是協助的部分的話，也是還是算有，有一點點沒有那麼的多啦。」

FC-1：「以國際組來講，我們還有可能年度都要舉辦國際會議，那這國際會議牽涉到、用到的英文面相就很廣了。...像在臺北市蠻常碰到外賓接待，就是有正式的一些拜會。..... 那這個時候用的英文就不是所謂一般基本的 conversation，這個部分也是需要比較高階一點能力的這樣的一個同仁才有辦法承擔。」

(二)單位無英文業務

FB-2：「可是連江縣這邊來講，除了說連江縣政府本身，還有觀光局的網站只有才有這樣的一個需求之外，那有時候像我們環保單位，我們比較處於對內的，所以是都會有這樣的一個機會，但次數上坦白講會比較少，而且我們大概也只有翻譯大標題啦。比方說像垃圾分類、資源回收，在大標題的一個翻譯。那細節性的部分很抱歉，那就是還是多以就是中文為主。那我記得我們在回答這一題的時候，我們都是比較傾向，就是因為量很少，所以我們大概都是用自行翻譯跟自己審譯的方式。」

FB-3：「因為像我們交通局，它有一些交通的理念、政策，才需要做到英文的這項業務。但是大部分有三分之二以上的業務都是工程的。那我們都是去作業，去轄區看，作為現勘巡查，其實不太需要去碰英文這個方面，對。」

FB-5：「因為我們的機關是那個工程機關啦，然後還有就是負責那些民眾申請租金補貼、包租代管，就是性質上面就比較，就是對市民啦。所以說，可能國外的朋友，跟我們業務接觸的機會幾乎是沒有。」

FB-6：「我之前做的是跟土地行政有關係的，那幾乎就用不到英文。那偶而是那個，比如說像國外人士要購買土地所產生的一些問題，或者是日據時代的一些地籍問題，需要用到一些日文以外，事實上來講幾乎都接觸不到一些國外的語言。」

FA-3：「因為像我們圖書館下面有分組別，那不是每一組，就是說，會不會有可能是說，我們有一些組，它其實算是組裡面又有分業務，不同業務，他有些業務是完全不會碰到，碰到那個英文。」

FA-6：「譬如說像我們整個部會，或者是說，他在部會之中的某一個部門，那的確很多行政的部門，他的業務，如果說是以國內的業務，或者是計畫為主的話，他也許的確不會運用到英文，或是外文的部份。」

FC-3：「其實，我專注於我的工作之外，其實我不大會去 care 說，對我來講，不是主軸的業務的動機。所以，既然有專業分工在，那這些行政警察其實他們會去 care 外事業務的部份的話其實，那個量其實不是很高。」

二、填答主管對問卷產生誤解

(一)英文業務由其他單位辦理

FB-7：「應該填「無」這個回應，應該是說，大概如果以現在目前我們縣府的操作模式的話，其他單位可能會覺得他平常的文宣部分，可能不會特別就是落到他們的身上，可能他們委外之後，就把文件移給我們中間去做審查。所以在這個情況之下可能會產生剛才包括幾位先進講的業務屬性——他們認為，他們基本上還是中文的文件為主。那英文部分就是已經在我們英資中心做審查。」

FA-4：「另外一個當然剛剛那個前面那個也有講就是說，有些學校是專門有單位在處理網站。以前的話，最早那個網站是電算中心在負責，然後後來又落到那個每一個單位去。」

FC-1：「這個其實可能在縣市警察局也會碰到，他們會有一些 complaint email，那他這個的話，我們也要回應，這個回應我們有可能直接就是回應他，或者說他的部門，他的回覆的內容，我們把它翻譯。」

(二)英文業務外包廠商

FB-6：「那如果有必要的話，比如說舉辦一些，偶而說要去舉辦一些像國際論壇啊，那通常都是委外辦理。」

FC-1：「我即使是外包，回到我這邊來，我一定會全部再看一遍。」

(三)填答主管對名詞誤解

FC-1：「其實我認為，對所有的外勤的員警，如果他今天是佐級的，如果他今天是佐級的，大概就是說，他的目前的位階大概就是警員，或者是巡佐。那其實他們有可能，他們還是會碰到英文。但是他不認為那是他的業務。比如說，他坐值班台，像這個問卷裡面有一個選項叫做櫃檯英文服務，其實他會想啊櫃檯，那我又不坐櫃檯，可是我們有值班台。」

(四)長官的期許有差異

FB-2：「像我之前我有待過桃園市環保局，就是說以六都來講，他們的那個的局長要求就是，為了要達到雙語的一個境界，所以同樣的，網站它是可以有中文跟英文雙軌的方式去進行。」

FB-5：「是這樣的，因為我是政風的，一條鞭的。那這個最現實就是升遷啊。還有考績、業績，你有 TOEIC 黃金證書和什麼顏色的，那個就是有不同的加分。這個是對公務員來說，最現實就是 license，license 的那個 grade、level。」

三、政府推動的成效不足

FA-5：「那我自己會覺得這個可能會回到一個根本性的問題，就是我們政府機關有時候，或是有一些機關在相關的網站，或是文宣的——這個網站的更新上面，或是文宣的推廣上面，其實是沒有那麼頻繁。對那有時候我們有時候會看說，比如說某一個資料，其實他上一次——他可能是英文的，可是他上一次 upload 的時間可能是很多年前。對所以可能本身的話，我們這個，那個 update 或 renew 的這個時間或是這個管控，本身就有問題。」

四、填答者不同，產生差異

FB-3：「那我認為，填「無」的，那因為英文翻譯這個業務，通常都會由負責研考業務的同仁來處理。比較大的像英文整個網站的翻譯，或者是針對某個活動的英文翻譯，通常都是委外去做辦理的，或者是整個局也許他針對行銷的東西，它有其他的專案去發包。所以可能會造成說某個局處他填，他會認為說，這件事情已經有其他專人在辦了，所以對於他填答的這個，他就會認為我們局處沒有這樣子的業務。」

FA-3：「像我們有些網站內容是資訊組，那文宣有的是另外一組。他就是那一組沒有相關的業務。因為填答單位就是任職單位，他會不會誤解為是他自己現在的二級單位？」

FC-4：「如果是佐升正的話，他自然就會對外事的業務比較清楚。那其他的，我想就是如同剛剛股長的分析的，如果是一般行政警察，那他對外事的業務基本上是比较不了解，所以他可能填「無」。」

FC-2：「因為在各單位裡面，它還是會有一個專門辦對象業務的。所以可能問到的人他就不是這個主事的，它可能針對貴單位，這個單位，可能他就會設限在我的組、我的科，是我這個機關。那如果在這個機關，他可能也不是這個業務承辦單位，所以他們對英文業務理解的部分，他就不會知道這麼多。」

五、其他原因

(一)英文業務量的絕對多寡

FA-1：「各個部門都會有它各自的這個業務，但是真的，不同的組是，他真的一塊一塊一個領域。它所需要英文的這個程度，真的就會差異非常的大。除了國際組以外，其他各組真的，對平常你真正的 maintain 的部分，其實並沒有說多到什麼樣的一個狀況。那真的就是遇到了，然後再去做處理。」

(二)細節上認知方面的差異

FA-8：「我覺得這個是認知的問題，是不是可能真的有一些網站是有一些政府機關，他真的沒有設英語網站，我不曉得。或許是不是因為他們本身這個預算上限制，或是英語能力上的限制，或者是他們自己主觀意識上認為說，他們的提供服務的項目，真的是以國人為目標群體，所以他們認為說，他們不需要提供英語的資訊。」

(三)高等考試不重視英文

FA-7：「然後，由於其實因為我們基本上高等考試，也在英文的方式也不是很著重，所以大家因為對英文方式——英文的表達也是有所覺得，我們不要講畏懼好了，就是比較陌生。」

(四)針對雙語政策全力配合，但仍非主軸業務

FC-2：「那我們在配合 2030 年內政部推的雙語的這個部分，我們就針對內政部要盤點的項目，我們再去就所屬機關的部分的執行情形再填報回。那其實像在，譬如說網站的部分，還有其實這些涉外文件、英文翻譯的部分，其實都是由外事單位作主軸。」

(五)外事警察人員百分比很低

FC-1：「你們的那個族群是鎖定在，可能就是到文官學院上課的這些同仁，那就像剛才我的同仁他們所說的，這個外事的百分比，其實在整個警察的百分比中來講，他是很低的。」

第二節 辦理英文業務時所使用之資源

各單位人員辦理英文業務時會用到的資源統計，如表 4-5：

表 4-5：各單位人員辦理英文業務時會用到的資源

項目	單位次數	%
不清楚	79	11.24
單位建置的雙語詞彙表	97	13.80
國家教育研究院雙語詞彙、學術名詞暨辭書資訊網	102	14.51
Google Translate	235	33.43
其他翻譯軟體	116	16.50
其他	74	10.53%

註：本題可複選。

其中 Google Translate 最多單位使用，約 33%，若加上其他翻譯軟體，使用翻譯工具的單位已近 5 成。其餘的資源百分比相近，約 1 成多，然而填答「不清楚」的百分比亦超過 1 成。

第三節 提升雙語環境之做法

各單位為配合 2030 雙語國家政策目標，提升雙語環境之作法如表 4-6：

表 4-6：各單位提升雙語環境之作法

做法	單位次數	百分比
不清楚	88	11.83%
辦理英語共學活動	126	16.94%
推廣文宣雙語化	163	21.91%
英文官網內容更新	183	24.60%
中文名詞英譯	136	18.28%
其他	48	6.45%

註：本題可複選。

做法最多的依次為英文網站內容更新、推廣文宣雙語化、中文名詞英譯、辦理英語共學活動、不清楚及其他。這些提升雙語環境的作法都是行政院以下單位提升雙語環境的一般做法，而且本題為複選題，然而，填答的單位次數都在總填答單位次數的一半以下，且有 88 個單位填「不清楚」，顯示主管平時未注意或甚至不了解單位是否辦理推動雙語環境。

各單位辦理之英語共學活動統計如表 4-7，從多至少依序為不清楚、英語學習資源共享、其他、英語會話、英語讀書會及英語簡報製作。「不清楚」的單位次數高達 129 個單位，超過有效填答單位次數的四分之一以上，再次顯示很多主管未注意單位辦理的英語共學活動。

表 4-7：辦理之英語共學活動的類別

英文共學活動	單位次數	百分比
不清楚	129	30.35%
英語會話	54	12.70%
英語讀書會	49	11.52%
英語簡報製作	24	5.64%
英語學習資源共享	90	21.17%
其他	79	18.58%

註：本題可複選。

表 4-8 為各單位對於同仁學習英文的鼓勵作法統計，做法依次為陞遷加分、考試補助、補助學英文、列為年中（終）考核項目、不清楚及其他。然而列為年中（終）考核項目等都已為行政機關（構）行之多年的常態作法，不過填答單位卻不多。原因需要進一步探討。

表 4-8：各單位對於同仁學習英文的鼓勵作法

鼓勵作法	單位次數	百分比
不清楚	45	7.14%
列為年中（終）考核項目	59	9.36%
陞遷加分	251	39.84%
補助學英文	85	13.49%
考試補助	150	23.80%
其他	40	6.34%

註：本題可複選。

對於各單位為配合 2030 雙語國家的政策目標，有哪些提升雙語環境作法題目，填「不清楚」和「無」約 30%；而且，各單位為配合 2030 雙語國家的政策目標，辦理哪些英語共學活動題目填「不清楚」和「無」約 50%，這些情形，可能的原因？焦點團體座談受訪的中央、地方、警察機關主管認為可能原因及共通點如下表：

表 4-9：各單位主管對提升雙語環境做法的看法

類別	相異之處	相同之處
中央	-政府未提出完整雙語政策 -缺乏雙語環境 -預算限制 -英語共學定義不清	-上級長官之領導與支持 -缺乏急迫性 -缺乏動機 -平時業務已相當繁忙 -共學活動無法引起興趣
地方	-不了解 2030 雙語國家政策目標	
警察	-不了解 2030 雙語國家政策目標 -訊息傳遞不確實	

綜合而言，不論地方、中央、警政機關，上級長官對營造雙語環境及辦理英語共學皆具舉足輕重地位。此外，三類機關主管皆認為英語共學內容若能更生活化，並依照不同業務專精化，更能有效提升同仁雙語學習動機。各機關目前雖皆有針對英語檢定給予補助、升遷加分等，然而因缺乏急迫性，成效不盡理想，因此，為實現 2030 雙語國家政策目標，依照不同業務提供更生活化的雙語教學，更能引起同仁興趣，創造理想雙語工作環境。

受訪主管意見歸納如下：

一、不了解 2030 雙語國家政策目標

FB-1：「我記得有一次到那個考選部，他們是針對那個，也是針對 2030 這個政策，他們在研議說，要不要幾乎大部分的國考的類科都來加考英語，找了一些像包含新聞，包含像文教觀光這一類，有考觀光……，那就我個人來講，是透過這一系列的過程中，才慢慢地去，了解說國家這個 2030 的這個政策。一般的公務同仁，他們對於這些東西，其實並不是很清楚。」

FB-4：「我有點慚愧啦，我真的不知道說，2030 年雙語國家，我們有這個政策，說真的我真的不知道做，可是，其實說到雙語環境的做法，其實我們有做，我們，我印象很深，就是去年那個時候，我有請同仁這邊辦那個，就是英文的那個講習啦。」

二、上級長官之領導與支持

FB-3：「雙語國家的政策目標在各地方政府的，政策落實的程度，可能每個地方政府的程度都不太一樣，那台南市政府基本上配合這個 2030 年雙語國家，其實是有落在台南市政府的相關的政策。……，其實在賴市長的時代，我們就成立第二官方語言的辦公室，……，所以我們在成立二官辦的時候，就有一些 SOP 例如說，要先把各局處英文在可能中高級英檢的能力，它會有用到，做一個人才資料庫，那只要各局處有相關的業務，都由這個就是這些人才庫裡面的人，他會先做初審，初審完之後才會送到二官辦這邊去，做最後的審查，就是所有的英文文件，包含英文網站也好，所以一開始其實是有這樣子的 SOP 機制在建立了。……，其實這個是地方政府對英語這一塊，重不重視。」

FA-2：「自己願意學習的，才有用，所以營造這個環境就是你這個機關，我覺得跟首長比較有關係。」

FA-3：「不過，我後來想到我們現在目前我們單位是沒有，可是我們，幾年前我們是有辦，我們會找一個外國人跟定期跟我們，中午的時段跟我們做一些 conversation 啊，

推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略

就是因為那任的一級主管，他覺得英語能力很重要，所以我們有做這樣的事情，那應該是類似共學，可是是目前是沒有。我覺得長官的那個態度跟支持很重要，影響很大。」

FA-5：「主管、機關主管或是單位主管，對於這個概念或認知是不是很強烈，會決定這個英語的這個培訓能不能成功，包含人事單位，是不是能夠投入這個預算或是人事的主管，像我們這邊的話是，就人事室處長，他是不是很支持這件事。」

FC-1：「我以前比較強勢一點。我是規定每天早上九點到九點半要聽那個 Studio Classroom，就是大家一起聽。像我下個月每個月的第一個禮拜會考上個禮拜，上個月的考卷的，整個月的空英的試題，我出一百題，分兩次試去考同仁，而且不是光只有看雜誌，你一定要聽，我是從老師，他們的對話當中去把他設計題目出來。」

三、政府未提出完整雙語政策

FA-2：「政府之間真的要有一個完整的規劃，讓各個機關逐步達到我們雙語化的目標。」

FA-4：「如果是針對這個 2030，前一陣子教育部、教育部好像有要大家提個什麼計畫，但是目前應該還沒有在行政上去做什麼樣的一個一個推動。」

四、缺乏動機

FB-1：「在基層的單位，要落實到這個，雙語國家的目標好像還有一點點的距離……。那我覺得還是要透過動機。因為剛剛也有長官提到說，透過一些制度上，例如說，考試引導教學，讓我們各位過升遷的優勢。」

FA-6：「那我覺得剛才提到的，就像預算，就單位有沒有預算，有沒有大家各個業務單位的人員有沒有時間去參與，然後這個訓練的目的跟誘因是什麼，也是蠻重要的，因為如果說說到誘因的話，還是一方面是環境上面我到底學習了這個語言是不是用得到。實際上的業務如果是碰不到的話，那其實在使用上的誘因就比較缺乏。」

FA-5：「那再來就是，剛剛有人講到說個人的部分，其實個人也是一個很重要因素，就是個人他有沒有意願，有沒有時間。……，就是這個這些課程可能還是要跟，就是獎懲啦，包含升遷，可能因為要一些 incentive，對，同仁會比較願意去投入投入這個部分，對。」

FC-1：「那不清楚，可能是他自己本身完全無感。」

FC-4：「同仁真的要實際上工作上或者生活上用得到的時候，他真的學習會比較有動機，所以如果能夠比如說用補助款的方式，那用專案性的、主題性的方式來補助，我想這個可以增加大家學習動機跟意願。」

五、缺乏急迫性

FB-1：「在人事單位這邊，他們是不是有感受到這個急迫性.....。那在人事單位或是培訓單位，他們有沒有辦法去做這方面的配合。那研考單位是不是可以一起來做統整，目前在在我們這邊看起來，以我們自己台中市府的單位看起來，並感受不到這樣迫切的壓力.....。在基層的單位，要落實到這個，雙語國家的目標好像還有一點點的距離.....。」

FB-2：「如果說要達到雙語目標，那是不是說，你可能會收到英語的公文，變成說，我們因為英文關係，我們被迫去學習的話，那我覺得，不管是主動的積極的，或是被動要求的，我們局是有設定一些誘因，比方說，你如果說去學英文、或去取得英文檢定的話，那這部分我們會補助一半的那個費用。.....，不管是主動或者被迫，那因為說你要升遷，所以你要具備這樣的條件，可以列入年度考績，或者是說，考試補助這個比較實質誘因的，或者是因為升遷需求的。」

FA-8：「如果要去講說，提升同仁的英語能力，你現在馬上就要生效的話，那當然或許就是只好，馬上要去跟獎懲連結，你有規定下個月沒有通過 FLPT，即把他們搜集起來等等，通通處罰或是怎麼樣，OK，那當然馬上就見效了。」

FA-6：「我覺得如果是最有效的話，可能會是獎懲，我會比較傾向說，是不是用獎的部分或是跟升遷有關，這樣子的誘因來來引導。因為像我現在這個業務的單位，其實是我們這邊就是在做國際的文化交流，所以其實我們使用語文的這個頻率是很高。但其他單位來講，其實使用不到，那還學不好，還要懲罰他，我覺得這個部分可能也會反而是反效果。」

FA-7：「跟我們執行公務掛再一起，所以最有效的就是跟獎懲直接連結，也就是說升遷。沒有來上課的話，那就可能就是像我們一般的那種受訓，可能要負擔你的那個訓練的經費，也就是說，要變成一個具有強制性的一個活動。」

FC-3：「我個人覺得是有需求才会有動機。」

六、目前業務已相當繁忙

FB-6：「我都是鼓勵同仁，好好先自學自修，因為我們的行政作業大家非常忙碌，真的要整合共學的部分，我是覺得難度非常高，每個人到一個程度都有所謂的家庭週期，就有小孩，然後工作行政，然後再加上現在的業務量是比以前的公家機關的業務量是多很多。」

FA-1：「我們就一直在做這些重複重複又再重複的動作，那也不能也不能再去找其他這個這個共學，或者是其他的，這個這個這些自我強化的這個動作。這個在，在現在這個階段，真的是會比較難處理。」

FA-8：「提供教育課程，但還是當你真的提供的時候，沒有辦法參與，要派同仁去

受訓，你內部的人力捉襟見肘。」

FA-5：「個人是一個很重要因素，就是個人他有沒有意願，有沒有時間，這可能因為通常有意願的，他可能考慮他沒時間；有時間的，有些人有時間，可是沒意願，所以我覺得這個也是會考量，因為時間不只公忙，有些私忙也很忙，通常有時候會有時候會occupy個人的時間。」

FC-1：「那坦白講外勤同仁他們的勤務室，他們是輪班的，所以今天我們上課，所以說我們上的時間不見得是員警他方便的時間，所以可能就他就沒辦法來.....。」

七、英語共學定義不清

FA-3：「有人不清楚什麼叫共學？」

FA-8：「有的機關推行雙語的方式是說給我建築物裡面的所有的地方、我的標語，我都貼雙語標語，這是我的一個進行方式，或者在午餐時間，我們會提供空中英語教室廣播的錄音，讓同仁一邊聽一邊吃飯，這個解決沒辦法集中上課的問題。但是對同仁來講，不知道說這個叫做英語共學，感受不出來說義務單位的用心。」

FA-6：「其實像英語環境有一些英語共學的活動，可能主辦也許是人事單位或等等，也許辦理的一些活動是符合這個英語共學。但是，實際上，這個去參與這個活動，卻不知道說，原來這個就是符合那個雙語國家的一些活動。」

FA-8：「像訓練這種事情是在人事單位辦理，並不是在所謂的外事像說外事警察，或是像我們國際單位這種單位來辦理，所以他可能真的有這樣的課程，可是對其他同人他可能感受不到。」

八、共學活動無法引起興趣

FB-4：「其實有的時候，我們都是希望說它這個雙語環境，因為我們要營造就是，讓同仁可以很有信心的去跟外國人溝通，讓他們了解我們的場館，可是出乎意料之外，就是老師來教我們的其實是有點在教文法的東西，沒有教我們一些比較簡單的那個會話。」

FB-2：「我們局裡，都有在執行，可能就跟義工日一樣，可能一個月可能才一天，所以頻率不高，因為頻率不高，造成這些，英語對話可能就是說，沒辦法生活化，如何把這個英文對話，或者是說，讀書會豐富化或生活化。」

FC-3：「針對同仁的受訓資訊，我們都會傳達到每個人的公務信箱上面，那會看的就會看，不會看的永遠都不會看，就是這個是跟個人的興趣，會比較直接相關。」

FA-2：「來授課的人對於我們的專業不清楚，所以專業的部分應該是要分階段，就想辦法去達到，這個雙語的需求。」

FA-3：「[如果要推共學的話]，我這邊是應該是會比較目標導向，就是找一個外國人那跟我們做比較偏重聽跟說這一塊的 conversation，就是他，我的目標就是櫃台的服務，因為我們每個人都會值櫃台，那比較專精就是他業務，比如說他本來就是負責，服務的說明的翻譯或是，我們的消息的推廣、文宣那這一類的人，可以讓他補助他去上學校的語言中心的 English corner。依照我們的業務情況，我會是業務專精的，他需要什麼能力。」

FA-5：「像我們部門裡面的話，比較是主管級的，可能會請外面的外師跟大學的這個外師來開一些簡報，或是一些溝通談判的一些課程，針對一般的業務承辦人員，也會有一些英語會話能力會話提升的課程。我們部裡面來講的話，可能就是比較重視在會議，比較高階主管要主持會議的部分，那一般同仁的話就參與會議。」

FC-2：「如果有提供專案的補助，我們當然是可以多增加這樣的課程，然後再提供給其他可能非外系同仁，這樣子的需求，我們就幫他設計他們可以比較有興趣的部分來提升他們的英語力，應該是一個很好的方式。」

FC-1：「晚上到夜店去擴檢，好像會碰到外國人，所以那個時候我就規劃了一個夜店擴檢英文會話，那個時候就調訓了所有英檢，全台北市英檢中級以上的同仁，就部分分局，比較屬於職能的一個班級，focus 在一個主題，有這個需求，就會感興趣。」

FC-4：「我們去年底到今年初的英語受理報案的這個 APP 在推動的時候，那我們那時候為了提升我們一一零同仁受理報案的能力，那跟我們外事人員要進駐到勤務中心去支援，我們就請轄內的這個外師過來，由我們科這邊編撰，就是常常受理報案會用到的這些相關的詞彙跟對話，請外師幫我們上課，就專案性的。」

九、缺乏雙語環境

FA-2：「可以嘗試像我們出國，去考察的人，回來要做英文的分享，那我們自己辦國際研討會，盡量都自己執行，還是要有那個環境讓自己去嘗試.....，提供了那樣的環境的時候，才會去願意，用雙語，所以我們事實上，現在國內沒有這樣的環境，讓你可以這樣子做。業務上就是碰到之後才會。譬如說，要是外國人用 email 問，當然他是用英文、英文問的時候，我們就會把這樣的內容拿出來討論。」

FA-4：「學校是碰到外籍的人會比較多，所以那當然還是有些同學會說，如果說營造那個環境，我覺得現在的電腦科技、你用那種所謂的虛擬實境 virtual reality，電腦的這種方式，可能會比較簡易，個人去操作就可以很像真的。」

FA-6：「在使用上有這個環境之後，機關也要有所重視，如果說機關其實平常在業務推動上面沒有說特別鼓勵大家去使用語文，那這樣子的話，大家受訓的意願或者是動機，就會比較有落差。」

十、預算限制

FA-8：「我覺得真的有能力去提供同仁英語學習資源課程的這種機關，很可能不，應該是不多才對，因為這個會牽扯到你說你的機關裡面，你們家的預算去送，去主持這樣的課程，提供教育課程，還是當你真的提供的時候，你同等真的有辦法去上課？去學習？」

FA-7：「我們社團活動或者是我們任何的文康活動的預算，不斷地在縮減，或者是我們的訓練預算，也都是不斷地在縮減當中的。這些共學活動有沒有好的老師，然後有沒有好的教材，然後那基本上好的老師好的教材又要有多一點的預算，或者是多一點的資源去去投入，所以現在就是要看就是整個雙語政策，他是覺得這些英語共學活動，是執行公務之所需，要編列特定的預算。」

十一、訊息傳遞不確實

FC-1：「我想，如果說有同仁會寫不清楚，或者是無，有可能說是真的，因為我們警察組織很龐大，光是專業的部門，包括各縣市警察局加起來大概四十幾個機關啊，還不包括各分局，那所以說可能是真的沒有，那有可能是事實上有，但是我們這個訊息發佈出去，通常都是用公文在在傳遞的。因為要讓同仁能夠通過一些英檢，或是辦了什麼樣的班，可能都有發公文到各單位去，就是說有興趣的，通常是不勉強的，坦白講外勤同仁他們的勤務室，他們是輪班的，所以今天我們上課，所以說我們上的時間不見得是員警方便的時間，所以可能就他就沒辦法來……，訊息的傳遞，還不夠貫徹，可能我們還可以再加強。」

中央、地方及警察機關意見，歸納如下：

各地方政府對於 2030 雙語國家政策目標重視程度不同，若上級積極推動並例行舉行英語共學活動、設置相關英文業務處理單位，同仁英文檢定能力較高，如：台南市政府。然而，普遍單位同仁甚至不知道 2030 雙語國家政策目標，因而無英語共學活動，若有共學活動，多僅止於邀請講師授課，聽、說百分比比較不高，同仁們缺乏雙語學習動機，進而對提升雙語環境之作法或雙語共學並不了解。各單位為了提升雙語環境的部分，大多透過鼓勵同仁參加英語檢定，並以外在方法影響個人學習意願，如：考績評分、升遷，又或是考試補助。整體而言，若欲有效提升雙語環境，增強動機、急迫性為各單位需積極努力的目標，且共學活動更須落實，並多聚焦於聽、說，或其他更生活化的英語學習。

中央單位認為政府目前尚無完整營造雙語環境的規劃，而一級長官之

推動與否為雙語環境成型與否的重要因素之一。普遍來說，共學活動現況為外聘老師或外籍人士教授對話，提升溝通能力，然而，此類型共學方法較缺乏業務導向的專業雙語技能提升。為達成國家雙語化目標，不能僅止於不切實際的線上雙語學習，需多加把雙語融入實際工作環境，使雙語運用更加生活化，同時，針對專業領域進行自發性雙語討論，或有請熟悉該相關領域之專業雙語人員授課、分享為理想共學方法。根據不同的業務迫切性，營造環境更能驅使同仁具有雙語學習動機，強迫自己更加精進。

警察機關認為由於警察組織龐大，部分下級單位，特別是非外事單位同仁，可能對 2030 雙語政策推動或營造雙語環境政策並不了解。本次受訪四名長官業務皆與外事相關，普遍皆會閱讀收聽 Studio Classroom 英語雜誌，並依照業務需求舉辦雙語職能或翻譯講習，針對英語檢定亦提供相關補助及獎勵。而長官的領導也會大幅影響下級單位雙語推動程度，若能適當提升同仁學習動機，例如：依照職能需要、給與定期測驗，更能使雙語政策落實到各單位。另外，藉由補助款的方式，讓各單位依照需求及主題開課，或者是找外師定期進行線性課程，為良好營造雙語環境及創造理想共學的策略。

第四節 小結

各單位目前各類英文業務量以英文網站內容最高，其次是英文文宣、英文外賓接待、櫃台英文服務與涉外文件翻譯。英文讀、寫能力的需求明顯高於聽、說能力。各項英文業務每周平均工作時間主要為每周 0.5 至 1 小時。英文網站內容、英文文宣及涉外文件翻譯辦理方式主要是「自行翻譯及審稿」或「委外翻譯及審稿」，各約占四分之一。對於各單位目前的英文業務、對英文網站內容及英文文宣等辦理方式，主管們填「無」的約超過 30%。此些情形，可能的原因包括各單位業務屬性不同、填答主管對問卷產生誤解、長官的期許有差異、政府推動的成效不足以及填答者不同等。

各單位辦理英文業務時使用的資源以 Google Translate 最多，且使用翻譯工具的單位已近 5 成。各單位為配合 2030 雙語國家政策目標，提升雙語

環境之做法最多的依次為英文網站內容更新、推廣文宣雙語化、中文名詞英譯、辦理英語共學活動、不清楚及其他。辦理之英語共學活動從多至少依序為不清楚、英語學習資源共享、其他、英語會話、英語讀書會及英語簡報製作。從填答的單位次數皆在一半以下，且有許多單位填寫「不清楚」來看，顯示主管平時未注意或甚至不了解該單位是否辦理推動雙語環境及英語共學活動。各單位對學習英文的鼓勵作法依次為陞遷加分、考試補助、補助學英文、列為年中（終）考核項目、不清楚及其他，然而列為年中（終）考核項目等皆已是行政機關（構）行之多年的常態作法，不過填答單位卻不多。

上述填答問題的原因主要為上級長官的領導方向、推動雙語政策缺乏急迫性、缺乏動機、平時業務已相當繁忙及現有共學活動無法引起興趣等。因此，出席焦點座談主管皆認為英語共學內容若能更生活化，並依照不同業務專精化，更能有效提升同仁學習動機。

第五章 公務人員法定訓練英語培訓之需求分析

公務人員法定訓練上屬於為用而訓，所以培訓的政策及策略須與業務連結。以下依各單位各項英文業務自行處理優先順序、不同官等人員英文能力分析。

第一節 各單位各項英文業務自行處理優先順序

各單位對於英文網站、英文文宣、涉外相關文件、櫃檯英文服務及外賓接待等英文業務自行處理優先順序，統計如表 5-1~5-5。

在英文網站之自行處理 50% 以下及 91% 以上都是最優先，51-90% 為最不優先。整體而言，無論自行處理的百分比多少，都很優先，顯示對各單位而言，英文網站是一個很優先的業務，如表 5-1 所示：

表 5-1：英文網站之自行處理優先順序

優先次序	英文網站							
	10% 以下		11~50%		51-90%		91% 以上	
	單位 次數	%	單位 次數	%	單位 次數	%	單位 次數	%
最優先	78	42.16	71	37.97	49	25.93	74	38.74
第二優先	38	20.54	42	22.46	29	15.34	41	21.46
第三優先	26	14.05	31	16.58	31	16.40	32	16.75
第四優先	19	10.27	26	13.90	16	8.47	23	12.04
最不優先	24	12.97	17	9.09	64	33.86	21	10.99

對於英文文宣，無論自行處理的百分比是多少，都是第二優先，如表 5-2 所示：

表 5-2：英文文宣之自行處理優先順序

優先次序	英文文宣							
	10% 以下		11~50%		51-90%		91% 以上	
	單位 次數	%	單位 次數	%	單位 次數	%	單位 次數	%
最優先	20	19.05	23	21.70	22	20.75	24	21.62
第二優先	38	36.19	36	33.96	31	29.25	39	35.13
第三優先	25	23.81	27	25.47	31	29.25	25	22.52
第四優先	17	16.19	17	16.04	17	16.04	19	17.11
最不優先	5	4.76	3	2.83	5	4.72	4	3.60

對於涉外相關文件，無論自行處理的百分比是多少，都是第三優先，如表 5-3 所示：

表 5-3：涉外相關文件之自行處理優先順序

優先次序	涉外相關文件							
	10% 以下		11~50%		51-90%		91% 以上	
	單位 次數	%	單位 次數	%	單位 次數	%	單位 次數	%
最優先	10	17.24	11	18.64	9	15.25	11	18.64
第二優先	11	18.97	10	16.95	6	10.17	11	18.64
第三優先	17	29.31	19	32.20	21	35.59	15	25.42
第四優先	8	13.79	11	18.64	12	20.34	10	16.94
最不優先	12	20.69	8	13.56	11	18.64	12	20.33

對於櫃檯英文服務，有此項業務的單位雖然較少，惟無論自行處理的百分比，皆是最優先，如表 5-4 所示：

表 5-4：櫃檯英文服務之自行處理優先順序

優先次序	櫃檯英文服務							
	10% 以下		11~50%		51-90%		91% 以上	
	單位 次數	%	單位 次數	%	單位 次數	%	單位 次數	%
最優先	23	30.26	26	34.21	27	35.53	30	38.96
第二優先	14	18.42	16	21.05	15	19.74	13	16.88
第三優先	13	17.11	10	13.16	13	17.11	13	16.88
第四優先	11	14.47	13	17.11	9	11.84	10	12.99
最不優先	15	19.74	11	14.47	12	15.79	11	14.29

對於外賓接待，填答的單位也較少，惟無論自行處理的百分比皆是最優先或第二優先。

表 5-5：外賓接待之自行處理優先順序

優先次序	外賓接待							
	10%以下		11~50%		51-90%		91%以上	
	單位 次數	%	單位 次數	%	單位 次數	%	單位 次數	%
最優先	19	27.14	21	29.58	19	26.39	23	32.39
第二優先	14	20.00	16	22.54	21	29.17	16	22.54
第三優先	12	17.14	10	14.08	13	18.06	11	15.49
第四優先	12	17.14	12	16.90	5	6.94	7	9.86
最不優先	13	18.57	12	16.90	14	19.44	14	19.72

第二節 不同官等人員英文能力分析

對於英文聽力、口說、閱讀、寫作及翻譯的能力，各單位對於現任初任委任、初任薦任、晉升薦任、警佐晉升警正、晉升簡任就任時具有的能力，與為落實 2030 雙語國家的政策目標，各單位期待未來上述人員就任時應具有的英文能力，問卷調查結果如表 5.6 至 5.15。對於英文聽力、口說、閱讀、寫作及翻譯的能力，各單位對於現任人員就任時具有的能力最多是「尚可」，然而，期待「未來」人員能力最多能達到「佳」以上。

從表 5-6，各單位對於初任委任就任時具有的英文「聽力」能力，在語言能力之佳、優及精熟合計從「現任」的 7.60%至期待「未來」的 27.42%，其中以「佳」增加最多。至於對於初任薦任人員，從「現任」的 17.28%至期待「未來」的 42.16%，亦以「佳」增加最多。顯示各單位對於新任人員的英文能力有較高的期待。若不計「無該人員」的單位，則分別有 53.13%及 65.34%單位期待「未來」的初任委任與薦任人員就任時具有的英文「聽力」能力「佳」以上。

表 5-6：「現任」與「未來」初任委任與薦任人員就任時具有的英文「聽力」能力

能力程度	初任委任				初任薦任			
	現任		未來		現任		未來	
	單位 次數	%	單位 次數	%	單位 次數	%	單位 次數	%
精熟	2	0.46	5	1.15	6	1.38	6	1.38
優	11	2.53	17	3.92	26	5.99	48	11.06
佳	20	4.61	97	22.35	43	9.91	129	29.72
尚可	93	21.43	89	20.51	101	23.27	83	19.12
待加強	37	8.53	16	3.69	38	8.76	14	3.23
不清楚	54	12.44	0	0	47	10.83	0	0
無該人員	217	50.00	210	48.39	173	39.86	154	35.48

「現任」與期待「未來」各類晉升人員就任時具有的英文「聽力」能力統計詳如表 5-7。就語言能力之佳、優及精熟合計，「現任」與「未來」之晉升薦任分別為 5.53% 及 29.03%，警佐晉升警正分別為 2.30% 及 11.05%、晉升簡任分別為 4.83% 及 17.74%。也是以「佳」增加最多。亦顯示各單位對於「未來」各類晉升人員的英文「聽力」有較高的期待。若不計「無該人員」的單位，則分別有 64.95%、57.83% 及 73.33% 單位期待「未來」各類晉升人員就任時具有的英文「聽力」能力「佳」以上。

表 5-7：「現任」與「未來」各類晉升人員就任時具有的英文「聽力」能力

能力程度	晉升薦任				警佐晉升警正				晉升簡任			
	現任		未來		現任		未來		現任		未來	
	單位 次數	%	單位 次數	%	單位 次數	%	單位 次數	%	單位 次數	%	單位 次數	%
精熟	0	0.00	1	0.23	0	0.00	3	0.69	1	0.23	6	1.38
優	8	1.84	33	7.60	3	0.69	12	2.76	10	2.30	28	6.45
佳	16	3.69	92	21.20	7	1.61	33	7.60	10	2.30	43	9.91
尚可	62	14.29	51	11.75	24	5.53	24	5.53	25	5.76	17	3.92
待加強	36	8.29	17	3.92	11	2.53	11	2.53	8	1.84	11	2.53
不清楚	39	8.99	0	0	24	5.53	0	0	23	5.30	0	0
無該人員	273	62.9	240	55.30	365	84.1	351	80.88	357	82.2	329	75.81

表 5-8 為各單位對於「現任」與期待「未來」各類初任人員就任時具有的英文「口說」能力的統計，就語言能力之佳、優及精熟合計，對於初任委任人員，從「現任」的 7.37% 至期待「未來」的 26.96%，其中以「佳」增加最多。至於對於初任薦任人員，從「現任」的 13.82% 至期待「未來」的 41.47%，亦以「佳」增加最多，顯示各單位對於新任人員有較高的期待。若不計「無該人員」的單位，則分別有 52.23% 及 64.29% 單位期待「未來」的初任委任與薦任人員就任時具有的英文「口說」能力「佳」以上。

表 5-8：「現任」與「未來」各類初任人員就任時具有的英文「口說」能力

能力程度	初任委任				初任薦任			
	現任		未來		現任		未來	
	單位 次數	%	單位 次數	%	單位 次數	%	單位 次數	%
精熟	2	0.46	5	1.15	4	0.92	6	1.38
優	7	1.61	16	3.69	21	4.84	46	10.60
佳	23	5.30	96	22.12	35	8.06	128	29.49
尚可	77	17.74	89	20.51	91	20.97	85	19.59
待加強	54	12.44	18	4.15	58	13.36	15	3.46
不清楚	53	12.21	0	0	52	11.98	0	0
無該人員	218	50.23	210	48.39	173	39.86	154	35.48

表 5-9 為「現任」與期待「未來」各類晉升人員就任時具有的英文「口說」能力統計，類似表 5.7 分析，就語言能力之佳、優及精熟合計，「現任」與「未來」之晉升薦任分別為 5.07% 及 28.11%，警佐晉升警正分別為 2.07% 及 12.21%、晉升簡任分別為 4.84% 及 17.28%；也是以「佳」增加最多。亦顯示各單位對於「未來」各類晉升人員有較高的期待。若不計「無該人員」的單位，則分別有 62.89%、63.86% 及 71.43% 單位期待「未來」各類晉升人員就任時具有的英文「聽力」能力「佳」以上。

表 5-9：「現任」與「未來」各類晉升人員就任時具有的英文「口說」能力

能力程度	晉升薦任				警佐晉升警正				晉升簡任			
	現任		未來		現任		未來		現任		未來	
	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%
精熟	0	0	1	0.23	1	0.23	3	0.69	2	0.46	6	1.38
優	6	1.38	34	7.83	1	0.23	12	2.76	6	1.38	26	5.99
佳	16	3.69	87	20.05	7	1.61	38	8.76	13	3.00	43	9.91
尚可	47	10.83	55	12.67	18	4.15	20	4.61	24	5.53	20	4.61
待加強	51	11.75	17	3.92	17	3.92	10	2.30	11	2.53	10	2.30
不清楚	38	8.76	0	0	24	5.53	0	0	20	4.61	0	0
無該人員	276	63.59	240	55.30	366	84.33	351	80.88	358	82.49	329	75.81

表 5-10 為「現任」與「未來」初任委任與薦任人員就任時具有的英文「閱讀」能力統計，類似表 5.6 及 5.8 分析，各單位對於「現任」與期待「未來」各類初任人員就任時具有的英文「閱讀」能力的統計，就語言能力之佳、優及精熟合計，對於初任委任人員，從「現任」的 11.51% 至期待「未來」的 30.64%，其中以「佳」增加最多。至於對於初任薦任人員，從「現任」的 21.65% 至期待「未來」的 44.69%，亦以「佳」增加最多，顯示各單位對於新任人員有較高的期待。若不計「無該人員」的單位，則分別有 58.85% 及 69.29% 單位期待「未來」的初任委任與薦任人員就任時具有的英文「閱讀」能力「佳」以上。

表 5-10：「現任」與「未來」初任委任與薦任人員就任時具有的英文「閱讀」能力

能力程度	初任委任				初任薦任			
	現任		未來		現任		未來	
	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%
精熟	5	1.15	5	1.15	8	1.84	8	1.84
優	10	2.30	21	4.84	30	6.91	54	12.44
佳	35	8.06	107	24.65	56	12.90	132	30.41
尚可	87	20.05	79	18.20	91	20.97	76	17.51
待加強	29	6.68	14	3.23	29	6.68	10	2.30
不清楚	50	11.52	0	0	48	11.06	0	0
無該人員	218	50.23	208	47.93	172	39.63	154	35.48

表 5-11 為「現任」與期待「未來」各類晉升人員就任時具有的英文「閱讀」能力統計，類似表 4.7 及 5.9 分析，就語言能力之佳、優及精熟合計，「現任」與「未來」之晉升薦任分別為 8.75% 及 30.88%，警佐晉升警正分別為 2.76% 及 11.74%、晉升簡任分別為 6.68% 及 18.2%；也是以「佳」增加最多。亦顯示各單位對於「未來」各類晉升人員有較高的期待。若不計「無該人員」的單位，則分別有 68.73%、60.67% 及 74.53%，各單位期待「未來」各類晉升人員就任時具有的英文「閱讀」能力「佳」以上。

表 5-11：「現任」與「未來」各類晉升人員就任時具有的英文「閱讀」能力

能力程度	晉升薦任				警佐晉升警正				晉升簡任			
	現任		未來		現任		未來		現任		未來	
	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%
精熟	0	0.00	3	0.69	1	0.23	4	0.92	3	0.69	6	1.38
優	12	2.76	41	9.45	1	0.23	12	2.76	11	2.53	29	6.68
佳	26	5.99	90	20.74	10	2.30	35	8.06	15	3.46	44	10.14
尚可	58	13.36	46	10.60	20	4.61	23	5.30	20	4.61	18	4.15
待加強	28	6.45	15	3.46	11	2.53	10	2.30	6	1.38	9	2.07
不清楚	37	8.53	0	0	25	5.76	0	0	22	5.07	0	0
無該人員	273	62.90	239	55.07	366	84.33	350	80.65	357	82.26	328	75.58

表 5-12 為「現任」與「未來」初任委任與薦任人員就任時具有的英文「寫作」能力統計，類似前述分析，各單位對於「現任」與期待「未來」各類初任人員就任時具有的英文「寫作」能力的統計，就語言能力之佳、優及精熟合計，對於初任委任人員，從「現任」的 6.45% 至期待「未來」的 26.50%，其中以「佳」增加最多。至於對於初任薦任人員，從「現任」的 13.36% 至期待「未來」的 40.55%，亦以「佳」增加最多，顯示各單位對於新任人員有較高的期待。若不計「無該人員」的單位，則分別有 51.12% 及 62.85% 單位期待「未來」的初任委任與薦任人員就任時具有的英文「寫作」能力「佳」以上。

表 5-12：「現任」與「未來」初任委任與薦任人員就任時具有的英文「寫作」能力

能力程度	初任委任				初任薦任			
	現任		未來		現任		未來	
	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%
精熟	2	0.46	5	1.15	5	1.15	6	1.38
優	5	1.15	13	3.00	20	4.61	42	9.68
佳	21	4.84	97	22.35	33	7.60	128	29.49
尚可	75	17.28	91	20.97	92	21.20	90	20.74
待加強	52	11.98	19	4.38	54	12.44	14	3.23
不清楚	60	13.82	0	0	59	13.59	0	0
無該人員	219	50.46	209	48.16	171	39.40	154	35.48

表 5-13 為「現任」與期待「未來」各類晉升人員就任時具有的英文「寫作」能力統計，類似前述分析，就語言能力之佳、優及精熟合計，「現任」與「未來」之晉升薦任分別為 4.14% 及 26.26%，警佐晉升警正分別為 2.07% 及 10.36%、晉升簡任分別為 4.14% 及 17.74%；也是以「佳」增加最多。亦顯示各單位對於「未來」各類晉升人員有較高的期待。若不計「無該人員」

的單位，則分別有 59.05%、53.54%及 72.65%，各單位期待「未來」各類晉升人員就任時具有的英文「寫作」能力「佳」以上。

表 5-13：「現任」與「未來」各類晉升人員就任時具有的英文「寫作」能力

能力	晉升薦任				警佐晉升警正				晉升簡任			
	現任		未來		現任		未來		現任		未來	
	單位 次數	%	單位 次數	%	單位 次數	%	單位 次數	%	單位 次數	%	單位 次數	%
精熟	0	0.00	2	0.46	0	0.00	3	0.69	1	0.23	7	1.61
優	7	1.61	30	6.91	2	0.46	12	2.76	5	1.15	24	5.53
佳	11	2.53	82	18.89	7	1.61	30	6.91	12	2.76	46	10.60
尚可	51	11.75	60	13.82	17	3.92	29	6.68	22	5.07	19	4.38
待加強	46	10.60	19	4.38	18	4.15	10	2.30	13	3.00	10	2.30
不清楚	43	9.91	0	0	29	6.68	0	0	27	6.22	0	0
無該人員	276	63.59	241	55.53	361	83.18	350	80.65	354	81.57	328	75.58

表 5-14 為「翻譯」能力統計，類似前述分析，各單位對於「現任」與期待「未來」各類初任人員就任時具有的英文「寫作」能力的統計，就語言能力之佳、優及精熟合計，對於初任委任人員，從「現任」的 7.37%至期待「未來」的 27.88%，其中以「佳」增加最多。至於對於初任薦任人員，從「現任」的 16.59%至期待「未來」的 42.86%，亦以「佳」增加最多，顯示各單位對於新任人員有較高的期待。若不計「無該人員」的單位，則分別有 53.54%及 66.67%單位期待「未來」的初任委任與薦任人員就任時具有的英文「翻譯」能力「佳」以上。

表 5-14：「現任」與「未來」初任委任與薦任人員就任時具有的英文「翻譯」能力

能力程度	初任委任				初任薦任			
	現任		未來		現任		未來	
	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%
精熟	1	0.23	5	1.15	4	0.92	6	1.38
優	5	1.15	13	3.00	23	5.30	44	10.14
佳	26	5.99	103	23.73	45	10.37	136	31.34
尚可	71	16.36	87	20.05	82	18.89	80	18.43
待加強	54	12.44	18	4.15	47	10.83	13	3.00
不清楚	60	13.82	0	0	60	13.82	0	0
無該人員	217	50.00	208	47.93	173	39.86	155	35.71

表 5-15 為「現任」與期待「未來」各類晉升人員就任時具有的英文「翻譯」能力統計，類似前述分析，就語言能力之佳、優及精熟合計，「現任」與「未來」之晉升薦任分別為 5.30% 及 28.11%，警佐晉升警正分別為 2.07% 及 11.51%、晉升簡任分別為 4.14% 及 17.97%；也是以「佳」增加最多。亦顯示各單位對於「未來」各類晉升人員有較高的期待。若不計「無該人員」的單位，則分別有 62.56%、59.48% 及 75%，各單位期待「未來」各類晉升人員就任時具有的英文「翻譯」能力「佳」以上。

表 5-15：「現任」與「未來」各類晉升人員就任時具有的英文「翻譯」能力

能力程度	晉升薦任				警佐晉升警正				晉升簡任			
	現任		未來		現任		未來		現任		未來	
	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%
精熟	0	0	3	0.69	0	0	3	0.69	1	0.23	6	1.38
優	9	2.07	33	7.60	2	0.46	12	2.76	9	2.07	26	5.99
佳	14	3.23	86	19.82	7	1.61	35	8.06	8	1.84	46	10.60
尚可	50	11.52	55	12.67	19	4.38	24	5.53	24	5.53	18	4.15
待加強	43	9.91	18	4.15	18	4.15	10	2.30	10	2.30	8	1.84
不清楚	40	9.22	0	0	26	5.99	0	0	25	5.76	0	0
無該人員	278	64.06	239	55.07	362	83.41	350	80.65	357	82.26	330	76.04

整體而言，對於英文聽力、口說、閱讀、寫作及翻譯的「佳」以上的能力，各單位期待未來初任委任、初任薦任、晉升薦任、警佐晉升警正、晉升簡任就任時具有的能力，為各單位對於現任人員就任時應具有的英文能力的 3 至 5 倍。這是很高的期待。

對於各單位對於「現任」人員就任時具有的英文「聽力」「口說」「閱讀」「寫作」「翻譯」能力，填答佳、優及精熟合計為初任薦任（13%-17%）、初任委任（7%-11%）、晉升薦任（5%-9%）、晉升簡任（5%-7%）、警佐晉升警正（2%-3%），這些情形的可能的原因為何？焦點團體受訪的主管，無論中央機關、地方機關及警察機關都認為，初任委任與初任薦任官多為 20 至 30 多歲的年輕人，其所接受的英語教育與以往不同的是，開始重視聽力與口說的能力，且不論為大學畢業或是研究所畢業的學生，多半會有學校的英語畢業門檻，使得初任人員的英語能力相對優於年資較深的晉升人員。受訪主管意見歸納如下：

一、人員年齡層與養成教育

FB-2：「我們也有注意到一個狀況，就是說，會考公務人員的年齡越來越低，那比方說，大概有可能是說，二十四歲或大學剛畢業就去考上公務員的也都有。所以說如果按照他們的年齡層，再加上環境會比我們當時好的情況下，我可以認同就是說，因為年輕，而且環境不同，所以初任薦任官他們的英語能力屬於較佳或是精熟的情況。」

FB-1：「那可能薦任官等這些人員，可能他必須要有一段的時間，才能夠升到這個符合資格的這個階段，所以在年齡上可能相對來講，可能二三十歲這個世代，那也許在這邊，可能他在當時的求學過程中，他並不是這樣子的一個學習環境，可能早期不會注重這些口說或聽力的這些能力，所以基本上可能會稍微有一點點落差是這樣子。」

FA-5：「年輕一輩，除了考試的型態的轉變之外，其實他們在就學的這個歷程當中，他們接觸到這個外國人的機會，可能其實也會比較多。包括說，我知道在高中或是其實國中階段，已經有一些這個跟國外的這個學生的這個校際交流，這個也比較多」

FA-6：「這個問題的問卷設計看起來是分為初任跟晉升，那晉升的話，相對年資可能比較長一點，所以也反映出說，不同的年齡層或是世代，其實在英文的教育啊或是環境，那我覺得像新的世代的話，是可以期待，因為其實在環境也是比較、使用語文也是比較多元的，然後網路資源也很豐富。」

FC-3：「其實我也是從國中開始學，但是現在的英語教育，不僅是到達小學，甚至幼稚園，甚至學齡前，父母就已經開始要教育小孩子去讀英語。」

FC-4：「當然是剛剛大家有提到，就是世代的差異，現在的年輕人，初任的委任、初任薦任，我想他們接受英文的那個年紀都比較早，那我想世代的差異會造成這個。」

二、工作的業務屬性

FB-6：「以前我在薦任官的時候，必須要去做執行或管理的工作，所以我必須要用到，那我時常必須要接待外國人，那我就一直在 run 這些行為，大概我就比較會有一些印象，之後比較傾向於政策引導型的工作範圍的時候，大概就是通常都會是直接 order 下去，那就會在政策執行方面去推展而已，那當然會有落差。薦任官來講的話會比簡任官的英語能力再好一點。」

FB-1：「那在觀光這邊有一個，算是加分題，就是說，有蠻多同仁他們會去考外語的領隊、導遊，那外語導遊這個部分其實他是要口考的，所以基本上，在這邊又多了一個可能，他必需要透過口考去介紹一些自己的環境，或介紹觀光資源這種能力，所以經過，如果拿到外語導遊考這個試的同仁，看起來，在口說這個能力上，又會比其他同仁，也許再稍微優越一點點。」

FA-1：「我覺得是整個的他自己 background 的影響程度會比他在哪一個位置的這個這個差異來的多，那至於再往上的話，晉升簡任話，我們家長官的英文程度，有幾位也是非常非常讚的。」

FA-2：「我的看法是說，因為他進來之後，在那個環境待久了，就不需要用英文，所以程度就越差...就是說，你提供給他的環境，他有這樣能力之後，他就會慢慢會用。那因為公務機關你一進來，就是沒有這樣環境，他就是用中文，當然他會退化啦，就是會退步。」

三、考科有無要求

FB-7：「在參加國考上面，考科也有受影響。像高考部分，據我所了解，英文的百分比，普通類科是佔百分之四十。那所以，我想準備要薦任考試的大學畢業生或是研究生，基本上，除了有畢業門檻需要跨過之外，也會準備在普考的時候，也要把英語列為整個考試的準備科目，那至於委任部分跟晉升簡任部分，像晉升簡任部分，據我了解，在參加那個受訓過程當中，其實他們本身在英文的能力部分，並沒有特別把它列為重要的一個，就是一個重要門檻。」

FA-1：「我覺得初任薦任跟初任委任，它的百分比不一定是這個樣子，因為薦任跟委任有可能全部都是剛畢業考上，但是如果他的背景是需要英文的這些，可能是他考觀光行政的，它的這個初任委任的英文程度，有可能比土木工程它的初任薦任、它的英文的精熟程度會來的高。」

FA-3：「因為我們職系就是有一個英文的考科，那跟我們專業科目是同百分比的分數，就是以分數上，就是跟專業科目，所以進來的同仁就是，他們基本上英文能力就有一定，所以我是覺得現任的話，就是會因為比較資深的，就是會越來能力會比較低一點。」

FC-3：「因為我們警察進來的時候，基本上並沒有沒有在英語上面做考試，或者是說你的國考一定要英語一定要及格。」

四、其他原因

(一)有無使用英語的環境

FB-6：「我是覺得似乎有這種情形，就像我們到處長級之後，除非是本身我們在國外留學或是在英語環境待過，或是自學的話，我們的英文事實上是，說台語比說英文的機會多很多。」

FB-4：「委升薦或是薦升簡的，他在公務機關其實已經待了一陣子，至少有超過五年到十年，很有可能他在那個環境，他完全沒有機會用到英文，所以那個百分比會逐漸降低。」

FC-3：「我們有時候到了職場的話，其實大部分人會把英文放掉，這個這個是一個事實。這個除非你有用到，你是日常生活上有用到這些東西。那所以我覺得這個可能是一般行政警察，如果他沒有特殊的需求，他不會再去特別地進修英語。」

（二）畢業門檻

FB-3：「我是認為說，因為初任薦任公務人員他是剛考上的，現在不管是大學或研究所，在畢業都有畢業門檻，那英文的檢定是一個要求，尤其像研究所，會有英語授課的課程，在初任公職時，他的英文能力剛好是在頂尖的。」

FB-1：「到目前看起來，新進的這些考試的人員、同仁，他們也許已經在畢業的時候有一個門檻了。」

（三）初任與否

FB-5：「初任薦任，一開始剛考進去，你英文一定是比較好，以前曾經有人說，大一大二的時候英文最好，到三大四大，除非你要再考研究所，或是你要繼續進修，不然一定是會越來越來越弱。」

FB-4：「以我個人的看法，初任的公務人員會比非初任的公務人員的英文能力好，因為他剛考完試，一定是那個考科有英文，應該是最好的狀態。」

FA-3：「那因為我們職系就是有一個英文的考科，那跟我們專業科目是同百分比的分數，所以進來的同仁就是基本上英文能力就有一定，所以我是覺得現任的話，能力會比較低一點。」

（四）填答主管本身英文能力

FC-4：「應該有一點相關，就是填問卷的主管本身的英文能力。我覺得填的主管，他的鑑別度會影響到，他如果英文底子沒有很好，會覺得他們的同仁比較好。」

FC-1：「主管自己本身他到底會不會英文？那就算他會英文，他英文程度到什麼地方？這個都有很多變數。因為我英文不好，他會講、他英文比我好，我就覺得他很厲害。」

（五）填答主管不了解

FC-2：「我在想應該是說他這個主管有沒有先去了解。因為假設他的單位不需要用到這個英文的時候，他會不會去管說，我的人員裡面他有沒有英文能力？因為用不到，也不會去掌握說他的英文程度。這樣應該也是一個成因。」

FB-4：「那警佐升警正，我自己的看法（除非是外事警察）！除了外事警察之外，因為我們其實一般公務員，他如果說調查我們對警察這方面，這個部份的那個職等，如果不熟的，他可能也不知道怎麼填。」

各單位主管認為「未來」各類人員就任時應具有的英文「聽力」、「口說」、「閱讀」、「寫作」、「翻譯」能力，填答佳、優及精熟合計為初任薦任（45%~49%）、晉升薦任（33%~37%）、初任委任（31%~36%）、晉升簡任（22%~23%）、警佐晉升警正（13%~15%），「未來」與「現任」差距大，可能的原因焦點團體受訪不同類別單位主管意見，歸納如下：

一、希望青出於藍

FC-2：「我們應該也是希望說未來這個部門會有較好的、比較英文能力強的，希望說大家為了推，然後大家就希望英語能力提升，然後希望這個單位有這樣進步的空間。」

FC-4：「那我講，大概那就大概就是一句話，就是像：『孩子，我希望你比我更強』，大概就是這種感覺。」

FC-3：「好還要更好，其實是人類的一個動機。我想說，不管是民眾，或者是主管，或者是自己，在某方面能夠自我提升。」

二、實務面的需求

FB-6：「未來如果說精進的話，「聽說」是我覺得最重要、最重要的兩項，我還不敢說他一定要能寫！我只要能說，他能聽得懂，然後可以馬上回應，然後幫我們去做一些接待的工作，跟那個服務的工作，或者是導覽的工作，這樣我們就覺得 perfect！」

FA-5：「那另外一個話，就是也可能是可以顯示出，我們現在的公務人員也有認知到說，未來英文能力的這樣的一個需求跟實用性，其實相較於過往，是真的增進很多。」

FC-1：「在勤務的部分，或是我們處理事件、處理案件，或者是跟民眾一般的人際的應對，我都是希望說，包括一般所有的行政警察，都有這樣的、這方面的基本能力。那當然我們希望這個 range 最多的人，他們的英文能力最能夠提升，簡任的話，他可能到最後就是，比如說外賓接待，就是主管對主管的一些命令，這個部分，其實他碰到的機會沒有那麼多。」

三、其他原因

（一）對年輕世代新進同仁期許高

FB-3：「因為初任薦任，它其實就是在 45 到 49 percent 的這個，就是我會預期他的聽說讀寫的部分都必須要特別的、有一定的程度。不過我覺得看起來，大家對對初任薦任的期待都特別高，那晉升薦任跟初任委任，其實 percentage 是差不多的，所以大家會對於這樣子的職務，可能他在英文的這個聽說讀寫的能力上面大概就是，大概就是只要

在中，也許是中等或中高等的這個能力，那簡任其實能夠升官，應該是看他的工作能力，英文能力可能只是有了，就加分，沒有可能就是也不會扣分。」

FA-4：「初任、初任的話，大部分就是像我們講的，年輕這個世代的，所以他們英文的環境跟之前不一樣，現在英文又那麼重要，所以大部分的回答都覺得應該要這個比較高，所以那個四十幾 percent 是因為這樣子，那個初任委任也有三十幾。晉升簡任可能也是現在的這個年齡層稍微高一點，就是主管級的，這部分的可能就沒有要那麼高。」

(二) 因應國際化

FA-2：「其實考試只是一個基本，重點還是在後面的環境，我看那些學生很多都是為了考試而已，基本上當然是，真的是英文越來越重要，要國際化，就一定要這樣子，所以當然會期許同仁能力越來越提升。」

FA-5：「目前我們要鼓勵學校去做國際的交流跟國際化，在政策規劃的時候，其實也要能一起討論，不能說這些事情都是學校在執行或是國際司在執行，其他的業務司，像高教司、技職司、國教署，都置身於事外。」

(四) 年輕世代的學習環境不同

FA-5：「那我覺得這個現象可以看出來說，我們現任的公務人員新進的未來的公務人員寄予厚望。對他們的期望很深，就是可能一方面的認知也會覺得說，他們現在學英文的方式跟模式，跟過去是不一樣的，認為說他們在相關能力的精進應該都會有很很不一樣的成長。」

FC-4：「我想，可能大家對於年輕的世代，也認為他們比較早接觸英文，普遍大概都是國小，所以們對他可能投資比較多的資源，對年輕的一代，自然會期許他有更好的表現。」

由座談可看出，中央機關與地方機關所提之意見大多相同，額外提出「因應國際化」之原因，包括業務的處理，或是管理的方式，皆有可能效仿國外，為提升工作效率以因應未來的趨勢，希望新進人員能夠達到相應的水準。

地方機關大致認為年輕世代的教育能夠讓同仁在剛進職場時，有一定的英文水準，而就任已久的長官著重的是「工作能力」，英語能力只是提升自身能力，並無一定的要求。另外，未來與現任的差異，主要導因於資深長官對於新進人員的期待，加上實務上的需求，希望新進人員能具備相應的英語能力。

警察機關與地方和中央機關的意見大多相同，額外提出「年輕世代的學習環境」因素，因為認為投入的資源越多，所希望得到的反饋與期待就會越高。

第三節 各官等人員之英語培訓課程分析

一、語言能力訓練優先程度分析

對於落實 2030 雙語國家的政策目標，各單位主管認為未來不同官等人員英語職能訓練內容的整體優先程度，詳如表 5-16~5-30。

表 5-16 顯示，未來「初任委任」人員之英語職能訓練內容整體優先程度從最優先依序為聽力、口說、閱讀、寫作及筆譯/口譯技巧。至於自主學習資源則呈現兩極的情形，最不優先為 27.78%，惟最優先、第二優先及第三優先分別為 24.44%、15.56%及 15.00%。

表 5-16：未來「初任委任」人員之英語職能訓練內容整體優先程度

優先程度	聽力		口說		閱讀		寫作		筆譯/口譯技巧		自主學習資源	
	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%
最優先	94	48.45	51	26.84	49	25.93	5	2.66	11	5.91	44	24.44
第二優先	52	26.80	77	40.53	44	23.28	29	15.43	22	11.83	28	15.56
第三優先	26	13.40	27	14.21	68	35.98	46	24.47	35	18.82	27	15.00
第四優先	13	6.70	13	6.84	14	7.41	67	35.64	27	14.52	17	9.44
第五優先	7	3.61	13	6.84	10	5.29	26	13.83	56	30.11	14	7.78
最不優先	2	1.03	9	4.74	4	2.12	15	7.98	35	18.82	50	27.78
總計	194	100	190	100	189	100	188	100	186	100	180	100

表 5-17，未來「初任薦任官」人員之英語職能訓練內容整體優先程度從最優先依序為聽力、口說、閱讀、寫作及筆譯/口譯技巧。至於自主學習資源則最優先、第二優先及第三優先分別為 31.76%、22.94% 及 20.00%。

表 5-17：未來「初任薦任官」人員之英語職能訓練內容整體優先程度

優先程度	聽力		口說		閱讀		寫作		筆譯/口譯技巧		自主學習資源	
	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%
最優先	120	50.85	69	29.36	62	25.62	11	4.85	19	10.00	54	31.76
第二優先	54	22.88	99	42.13	60	24.79	50	22.03	35	18.42	39	22.94
第三優先	39	16.53	37	15.74	86	35.54	53	23.35	43	22.63	34	20.00
第四優先	14	5.93	16	6.81	24	9.92	85	37.44	25	13.16	13	7.65
第五優先	9	3.81	14	5.96	10	4.13	28	12.33	68	35.79	29	17.06
最不優先	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.59
總計	236	100	235	100	242	100	227	100	190	100	170	100

表 5-18 中，未來「晉升薦任官」人員之英語職能訓練內容整體優先程度從最優先依序為聽力、口說、閱讀、寫作及筆譯/口譯技巧。至於自主學習資源則最優先、次優先及第三優先分別為 30.69%、21.78%及 21.78%。

表 5-18：未來「晉升薦任官」人員之英語職能訓練內容整體優先程度

優先程度	聽力		口說		閱讀		寫作		筆譯/口譯技巧		自主學習資源	
	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%
最優先	91	60.67	44	28.57	33	21.57	7	4.96	13	10.48	31	30.69
第二優先	35	23.33	72	46.75	42	27.45	28	19.86	20	16.13	22	21.78
第三優先	16	10.67	20	12.99	60	39.22	37	26.24	28	22.58	22	21.78
第四優先	6	4.00	12	7.79	11	7.19	51	36.17	18	14.52	12	11.88
第五優先	2	1.33	6	3.90	7	4.58	18	12.77	45	36.29	14	13.86
最不優先	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.	0	0
總計	150	100	154	100	153	100	141	100	124	100	101	100

由表 5-19 可看出，未來「警佐晉升警正」人員之英語職能訓練內容整體優先程度從最優先依序為聽力、口說、閱讀、寫作。筆譯/口譯技巧為第三優先。至於自主學習資源則最優先、第二優先及第三優先分別為 29.27%、21.95% 及 29.27%。

表 5-19：未來「警佐晉升警正」人員之英語職能訓練內容整體優先程度

優先程度	聽力		口說		閱讀		寫作		筆譯/口譯技巧		自主學習資源	
	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%
最優先	28	49.12	21	36.84	8	14.29	2	3.70	1	1.85	12	29.27
第二優先	18	31.58	22	38.60	11	19.64	10	18.52	14	25.93	9	21.95
第三優先	5	8.77	7	12.28	23	41.07	13	24.07	16	29.63	12	29.27
第四優先	5	8.77	3	5.26	10	17.86	15	27.78	8	14.81	6	14.63
第五優先	1	1.75	4	7.02	4	7.14	14	25.93	15	27.78	2	4.88
最不優先	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
總計	57	100	57	100	56	100	54	100	54	100	41	100

表 5-20 呈現，未來「晉升簡任官」人員之英語職能訓練內容整體優先程度從最優先依序為聽力、口說、閱讀、寫作及筆譯/口譯技巧。至於自主學習資源則最優先、第二優先及第三優先分別為 33.33%、22.22% 及 22.22%。

表 5-20：未來「晉升簡任官」人員之英語職能訓練內容整體優先程度

優先程度	聽力		口說		閱讀		寫作		筆譯/口譯技巧		自主學習資源	
	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%	單位次數	%
最優先	37	56.92	25	39.06	18	28.13	6	9.68	6	11.54	12	33.33
第二優先	16	24.62	29	45.31	13	20.31	12	19.35	7	13.46	8	22.22
第三優先	7	10.77	9	14.06	22	34.38	10	16.13	10	19.23	8	22.22
第四優先	3	4.62	0	0	8	12.50	23	37.10	8	15.38	2	5.56
第五優先	2	3.08	1	1.56	3	4.69	11	17.74	21	40.38	6	16.67
最不優先	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
總計	65	100	64	100	64	100	62	100	52	100	36	100

表 5-21 為未來各類初任及晉升人員之英語職能訓練內容優先程度及百分比分析，顯示整體優先順序為聽力、口說、閱讀、寫作及筆譯/口譯技巧。自主學習資源雖然稍有差異，但以最優先居多。突顯主管們認為英語職能訓練內容無初任或晉升或官等的差異。

表 5-21：未來初任及晉升人員之英語職能訓練內容優先程度及百分比分析

能力 人員	聽力	口說	閱讀	寫作	筆譯/口譯技巧	自主學習資源
初任 委任	1/48	2/41	3/36	4/36	5/30	1/24, 6/28
初任 薦任官	1/51	2/42	3/36	4/37	5/36	1/32
晉升 薦任官	1/61	2/47	3/39	4/36	5/36	1/31
警佐晉升 警正	1/49	2/39	3/41	4/28	3/30	1/29, 3/39
晉升 簡任官	1/57	2/45	3/34	4/37	5/40	1/33

註：優先程度及百分比取自表 5-16 至表 5-20，優先程度 1 為最優先，6 為最不優先。百分比 4 捨 5 入至整數。

為落實 2030 雙語國家的政策目標，各單位未來各官等人員之英語職能訓練內容，填答統計整體優先順序為聽力、口說、閱讀、自主學習資源、寫作、筆譯/口譯技巧，這與各單位目前的英文業務重點及「未來」人員就任時應具有的英文能力順序皆有差距，焦點座談的主管依機關類別歸納其回饋意見，如下表：

表 5-22：單位主管對業務重點與職能訓練優先順序不一看法之比較

機關類別	相異之處	相同之處
中央	-聽說具即時性 -業務量不堪負荷 -業務已作細部分工 -聽說為顯性能力	-業務屬性導致需求差異 -養成教育反應期許
地方	-聽說具即時性 -語言習得認知順序 -書面錯誤較難包容 -業務量不堪負荷	
警察	-語言習得認知順序	

(一)業務屬性導致需求差異

FB-6：「可能每一個人所專責的業務單位的屬性不同所產生的需求性也不同。那像我這邊有觀光、又有交通、那事實上來講，以觀光這個角度來講，「聽說」就非常重要，那讀寫的機會的話，事實上是只要記得下來，有時間，然後就如老師所講，又可以委外，說實在行政人員的工作，實在是太多太雜了，屬性不一樣就有差異。」

FB-2：「在過去經驗中，不管是未來的中階主管或高階主管，他接見外賓的機率一定會比較高。以未來來講，如何提升？就是聽力、口說還有閱讀為主，這是因為畢竟來講，因為層級不一樣了，要的英文能力也會不一樣。」

FB-4：「就是原則上，聽說這兩個應該是我們通常在公務作業上面最常碰到的，例如說，有時候就是接觸到外籍人士，寫作跟口譯部分應該是在公務機關比較少碰到。這跟學校的教學不太一樣。基於這個因素，我想這個部分當然也跟各個單位的業務群組有關。」

FB-1：「在業務上，其實還是有一些選項，不同的業務需要用到的技巧，能力可能不太一樣，但我沒有辦法去要求我的同仁，要具備全面性的能力，應該是每個都重要，但是就自己的業務面上有去做一些區分。」

FB-3：「那我覺得這個其實也呼應到一些先進講到了，還是看你的業務屬性到底是在哪裡？其實，我覺得每一個單位他都有自己不同的政策要去執行跟落實，每個單元 focus 的重點也都不一樣。」

FA-3：「我覺得說，應該是說，我們大部分業務的範圍都比較需要聽跟說.....」

FC-4：「如果以我們警察局自己來講的業務來講的話，其實做的是翻譯的百分比居多，所以我覺得應該要分不同的第一線人員跟外事人員，如果是以外事來講的話，主要處理的業務目前就是翻譯文宣、英文網站.....那如果以我來講的話，我就會希望增加同仁的這個筆譯的能力。」

FC-2：「不同的業務單位的不同的需求，應該也是要納入考量。」

FC-3：「警察人員跟一般公務人員最大的差別是，他們絕大多數是不坐在辦公室裡面.....聽跟說，是一個最大量的需求。那至於閱讀或寫作跟筆譯，基本上這個大部分都是我們外事科裡面會碰到的業務。」

FC-1：「因為其實文官學院的課，不是專門在教你英文，今天升到這個職務的時候以這個官等，應該要具備的一些基本英文能力。那至於 in-service 要再精進，其實那應該是行政院相關部門去要求的.....所以說我覺得還是看職務。既然是看職務當然就是回應到文官學院訓練的一個目標，他本來就是分職等在做訓練。」

(二)養成教育反應期許

FB-4：「我覺得應該是主管這個年齡層的一個遺憾吧？其實在我們那個年代的學習英文的養成教育沒有在考聽力跟口說，現在這一輩主管潛意識狀態都會很想要訓練聽力跟口說這部分，我覺得是一種期許，所以這就是應然跟實然的落差。」

FA-4：「我們一般說聽說讀寫，以我們以前受的教育就是，聽跟說是比較差。早期那個聽的話，還得帶帶錄音機，比較沒有那個環境。」

FC-2：「我們在養成教育的時候，大家就會注重在閱讀跟寫的上面，聽說部分可能除非是業務上的需求，會去加強。如果像我們這樣子，在聽說的部分可能程度比較沒有達到那樣的標準，當然是希望說，這個優先順序會放在這一塊。」

FA-5：「可能是現任公務人員對於自己現在能力不足，或是覺得大家普遍能力不足的一種投射作用，希望說未來的話是更去強化聽跟說，這可能也跟我們過去的考試制度有關。」

(三)聽說具即時性

FA-1：「其實真的就是，第一線會去面對的，需要的能力就是聽跟說。」

FB-2：「雖然說有外賓來的時候，他們一定會帶翻譯官來，但是不管如何，我們也可以說藉由我們也懂的一些聽跟說，起碼說可以表達一下我們的意見，或者是可以聽一下說翻譯有沒有翻譯錯誤。」

FB-5：「我覺得聽力一定先最重要。因為你要聽得懂別人在講什麼，接下來就是口說，因為第一時間跟他們溝通。……聽說，你必須第一時間就 conversation，要即時的 as soon as possible 不可能拖著。」

FB-3：「聽說這部份其實，不管是國外廠商來，他們都會自己帶翻譯來，我自己是聽力 ok，說不行，所以，我也期許說同仁一定要會說，但是我覺得至少要聽得懂，不要被騙。」

FA-2：「因為聽說是即時，閱讀寫作是慢慢來。那基本上閱讀寫作的東西，可能也是在網頁呈現，甚至於會比較專業的人在做這些事情或是委外的工作。但是大家如果說，即時碰到英文，你要去應對的話，一定是聽跟說，所以閱讀寫作，其實你可以文章的話就慢慢看，要回應的公文可能就慢慢寫。而且閱讀跟寫作基本上還可以問其他同仁，所以聽跟說就要靠自己。」

FA-3：「不能委外也是一個很大重點，因為聽說我不可能找一個外國人就是來做我們櫃台，因為我們每天開放時間就是從早到晚，甚至假日，所以我們都要輪班，每個人都會遇到，這個業務真的有差。」

FA-7：「那長官他們本身在認知的時候，其實你要看看這個英文好不好的時候，你直接看看他聽不聽得懂外國人講的，或是有沒有辦法即時回應……所以他們直觀上主觀上會認為，聽說比讀寫重要。」

FA-5：「對所以我覺得這個也是蠻合理的，聽跟說其實是即時的，即使特別是聽，你如果聽都聽不懂，你根本就沒有辦法說。」

FA-6：「聽跟說的部分是立即、即時性，就是溝通就可以用得到。讀跟寫也許可以委外，或者是說能夠自己還可以再查詢，這樣子可以多花一些時間來做那個讀跟寫。那聽跟說的話，即時如果說沒有辦法聽懂或溝通的話，立即就見真章了。」

(四)語言習得認知順序

FB-1：「可能分兩層面一個是從一個語言基本上的一個學習順位，例如說，從一個新生兒小 baby 他可能先會聽，然後才慢慢模仿。」

FC-1：「回答問卷的人會用一般我們一般人的邏輯，包括我們學習一個語文，一定是從聽，這是一個順序……這是一般人對我們學習一項…第二個語言的話，這個順序是差不多。」

(五)其他原因

1.書面錯誤較難包容

FB-6：「那通常我們在國外的時候，可能我們就要白天的那個新聞稿或者一樣，甚至要跟國外的人士作交流的時候，都要曉得一個一個摘要文都要給他，那所以這部分的話反而是用口說的，自然而然，就會依照他口頭的方式去寫出來，那在國外的話，他們有時候會包容像文法錯誤、但在網頁上，或者是相關的一個文章撰寫上就不能容許，有文法上的錯誤跟這個什麼字的錯誤，但反而要是靜下來、在行政上會忙，所以沒辦法委外委外之後再來做審查。」

2.業務量不堪負荷

FB-6：「那像我這邊有觀光、又有交通、那事實上來講，以觀光這個角度來講，「聽說」就非常非常重要，那讀寫的機會的話，事實上是只要記得下來，有時間，然後又可以委外，說實在行政人員的工作，實在是太多太雜了。」

FA-1：「如果要處理這個網頁，或是文宣這些東西，其實真的就是委外比較多，業務量真的是處理不來。」

3.業務已作細部分工

FA-3：「閱讀跟寫作，其實畢竟有一個門檻，就是說，我們現在就是請兩位，就是也是出國回來、他們英文能力比較強的去幫忙翻譯，先粗翻，就是等於是說不會是每一個人人都去做這件事情，因為大家有自己的業務，那我們會專責說這個同仁是專門作我們網站的，中文就是把它中文翻譯成英文這樣的任務。所以我會說那個能力的順序會看說，大部分的同仁，我們都覺得他需要聽力口說的能力。」

4.聽說為顯性能力

FA-4：「你問一個人英文好不好他，他碰到外國人他講不出來，那他怎麼可能說他好，那是顯性的。……那個你閱讀一個東西總是要花點時間嘛，不過你還是看得出來……就像剛剛顯性的應該是比較容易看得出來說，他能聽得懂，他能跟人家對話。」

FA-7：「其實你要看看這個英文好不好的時候，你直接看看他聽不聽得懂外國人講的，或是有沒有辦法即時回應，就已經不用再那個再去看、考他的讀寫的那個部分，其實是應該是這個樣子，所以他們主觀上會認為聽說讀寫，聽說比讀寫重要。」

二、公務英語情境分析

各單位為落實雙語國家的政策目標，陞任簡任官等職務人員處理公務時可能需要的英語情境，統計如表 5-23：

表 5-23：各單位陞任簡任官等職務人員處理公務所需之英語情境

英語情境	櫃檯接待	電話接待	外賓接待	公務簡報	公務書信	其他	總計
單位次數	89	126	215	271	222	35	958
%	9.29	13.15	22.44	28.29	23.17	3.65	100

由上表可看出，一般公務英語情境主要含公務簡報、外賓接待及公務書信，涉及英語能力包括聽說聽寫四個能力。以百分比來看，其優先順序為英文公務簡報(28.29%)>公務書信(23.17%)>外賓接待(22.44%)>電話接待(13.15%)>櫃檯接待(9.29%)>其他(3.65%)。前述各情境之百分比相近，且電話接待與櫃檯接待皆屬接待英語，兩者合計 22.44%，所需情境與外賓接待相同。換言之，目前所列之情境皆屬常見未來因應 2030 雙語國家政策所需之實用英語情境，值得國家文官學院規劃培訓課程時參考。

第四節 小結

各單位對於英文業務自行處理優先順序，英文網站、櫃檯英文服務及外賓接待並列為最優先，英文文宣為第二優先，涉外相關文件為第三優先。對於英文聽力、口說、閱讀、寫作及翻譯的能力，各單位對於現任人員就任時具有的能力最多是「尚可」，然而，期待「未來」人員能力最多能達到「佳」以上。而且期待未來人員就任時具有「佳」以上的能力，為現任人員就任時的 3 至 5 倍高。

未來各類初任及晉升人員之英語職能訓練內容優先順序為聽力、口說、閱讀、寫作及筆譯/口譯技巧。自主學習資源雖然稍有差異，但以最優先居多。主管們認為英語職能訓練內容無初任或晉升或官等的差異。另外，陞任簡任官等職務人員處理公務時，需要的英語情境主要是公務簡報、外賓接待

及公務書信，需要的英文能力包括說、聽及讀、寫能力。填答者或許受普遍語言學習的知識與經驗影響，將聽力與口說列在優先次序，縱使和實際業務內容有所差異。

第六章 結論

本章就研究發現，針對英語培訓的政策與策略以及未來的研究方向給予建議。

第一節 英語培訓之政策與策略

一、英語培訓之政策

要強化公務人員之實用公務英語須提升其工具性動機，除有獎勵制度外，課程內容、教師教學風格、個性與反饋以及受訓期間之學習任務等等皆是影響其培訓成效之關鍵。公務人員法定訓練上屬於為用而訓，所以培訓的政策及策略需與單位業務需要連結，因此建議國家文官學院訂定政策為「培訓提升公務情境英文應用能力」。

各單位目前各類英文業務量以英文網站內容最高，其次是英文文宣、英文外賓接待、櫃台英文服務與涉外文件翻譯。英文讀、寫能力的需求明顯高於聽、說能力。英文業務辦理方式主要是「自行翻譯及審稿」或「委外翻譯及審稿」，各約占四分之一。各單位辦理英文業務時使用翻譯工具的單位已近5成。另外，受訪主管皆認為英語共學內容若能更生活化，並依照不同業務專精化，更能有效提升同仁學習動機。

各單位對於英文業務自行處理優先順序，英文網站、櫃檯英文服務及外賓接待並列為最優先，英文文宣為第二優先，涉外相關文件為第三優先。對於英文聽力、口說、閱讀、寫作及翻譯的能力，各單位對於現任人員就任時具有的能力最多是「尚可」，然而，期待「未來」人員能力能最多達到「佳」以上，而且為現任人員就任時的3至5倍高。

未來各類初任及晉升人員之英語職能訓練內容優先順序為聽力、口說、閱讀、寫作及筆譯/口譯技巧。這與前述各單位目前辦理各類英

文業務所需英文讀、寫能力的需求明顯高於聽、說能力相異，也與英文業務自行處理優先順序所需英文能力不一致；或許就如受訪主管所述的單位英文讀、寫業務較不緊急。自主學習資源雖然稍有差異，但以最優先居多。對於初任或晉升官等職能訓練內容，主管們認為無差異。另外，陞任簡任官等職務人員處理公務時，需要的英語情境主要是公務簡報、外賓接待及公務書信。

二、英語培訓之策略

張煒雯（2021）於其〈雙語國家政策與我國雙語公務人才之育〉一文中，提及雙語公務人才培育之策略有以下三個層次：

1. 個人層次：需求與動機、自導性學習的能力。
2. 組織層次：應用與支持、改變中的漣漪效應。
3. 國家層次：對話與連結、在動態中持續整合。

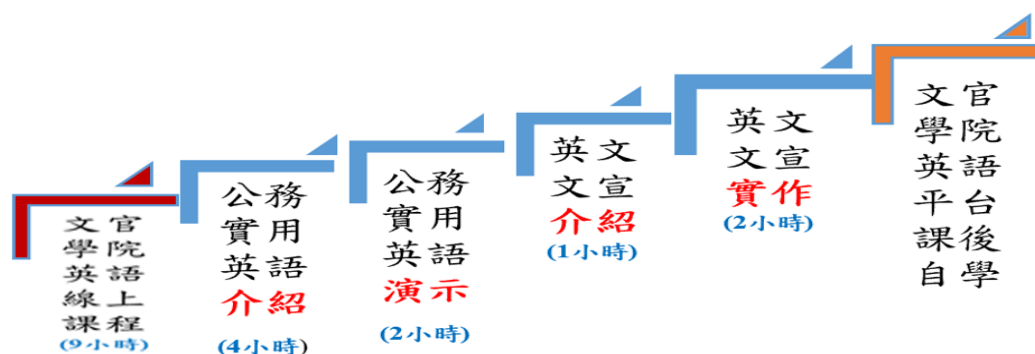
各類初任及晉升人員之英語職能訓練上課時數僅不到 10 小時，若期待「未來」人員一般英文能力從「尚可」提升至「佳」以上，而且為現任人員就任時的 3 至 5 倍，除非外在環境很大的配合，否則並不實際。然而，若配合國家及組織大環境愈來愈重視英語力的提升，將職能訓練聚焦在培訓提升公務情境英文能力，是較可行的政策。因此，政策為培訓提升公務情境英文應用能力，策略包括三面向，如下：

（一）開設虛實合一的公務情境英語課程

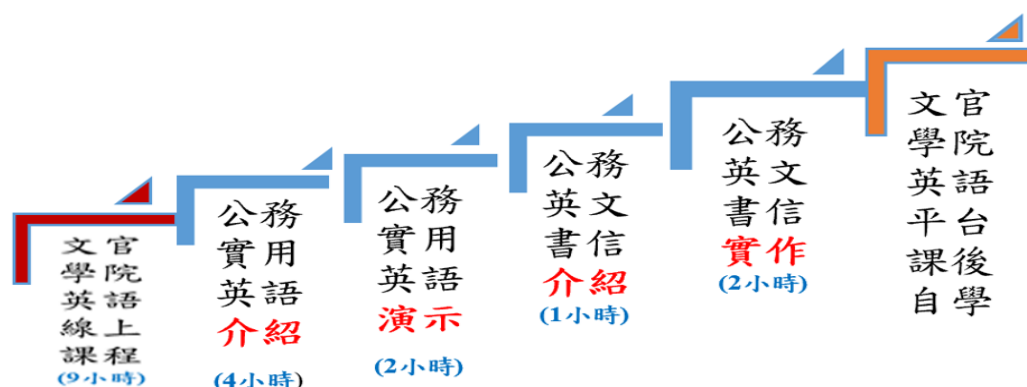
國家文官學院的英語培訓，應符合學習者的個人公務需要，如：規劃適性公務情境英語課程。在公務人員實體上課前，請其先線上學習公務情境英語數位課程 36 小時，此 36 小時可分成兩類：第一類為 e 等公務園課程 27 小時，由講座教授指定課程讓學員學習；第二類為 9 小時的線上課程(見圖 6-1)，此類課程與學院實體 9 小時課程同，旨在讓學員在進入學院上課前，對課程已有初步概念，學員入班後，講

座教授可減少講授時間，讓學員進入實作與演示階段。9 小時的實體課程規劃可依學員官等分成三階段，如下：

A. 初階培訓。



B. 中階培訓。



C. 高階培訓。

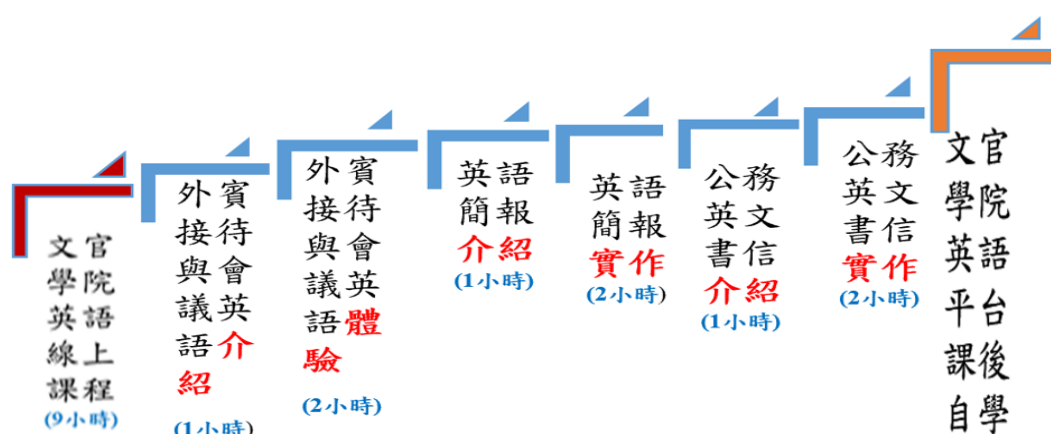


圖 6-1：英語培訓課程地圖

上述課程中，初階課程適用於初任委任、中階適用於薦任及晉升薦任，高階課程則適合簡任官，課程內容主要參酌研究發現的英文業務相關與主管所提之需求規劃，法定訓練公務人員職前訓練須涵蓋之英語力，如圖 6-2 所示：

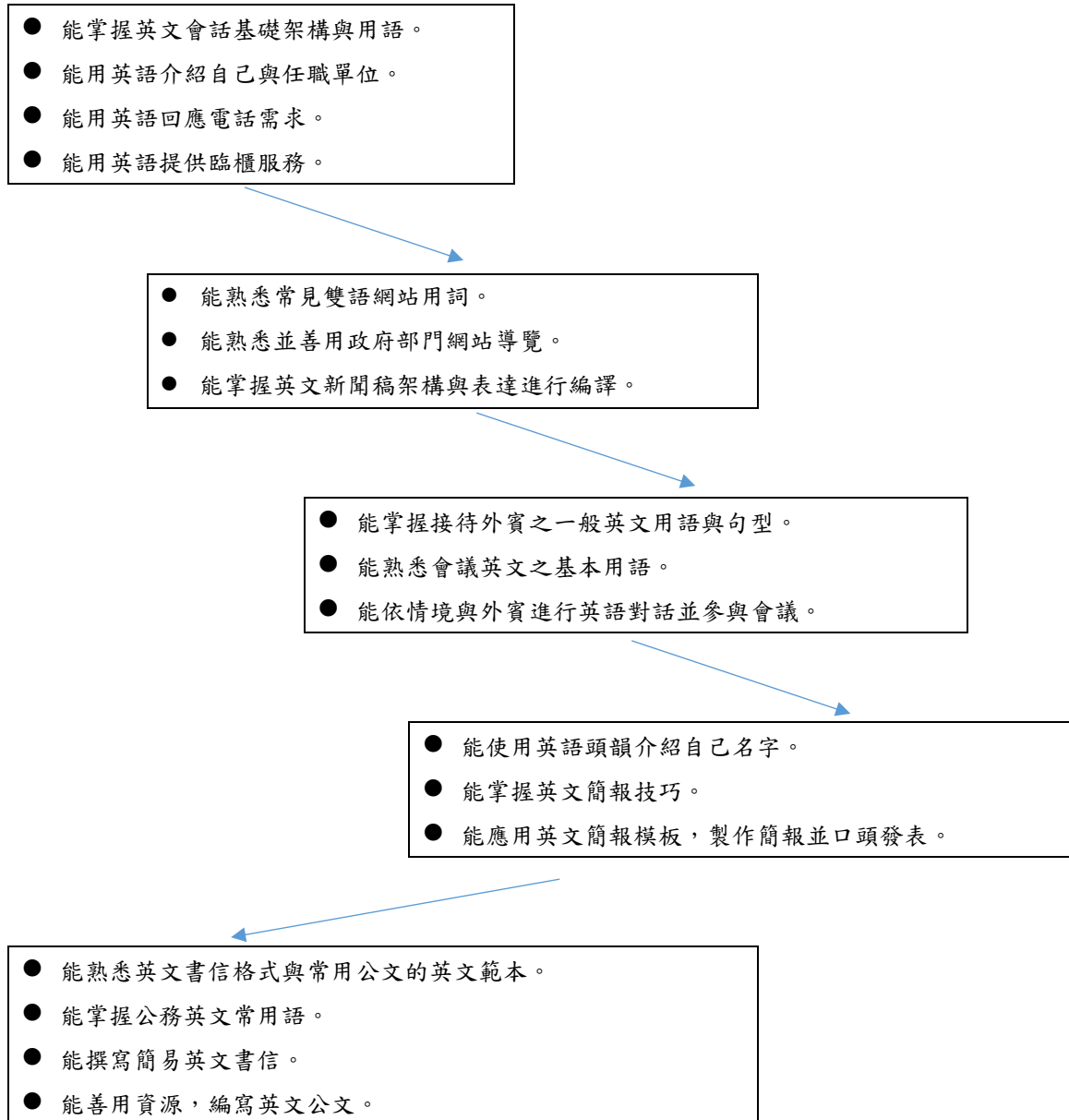


圖 6-2：法定訓練公務人員之學習地圖

依據圖 6-2 的學習地圖，課程大綱與內容可先讓學員有先行檢視或學習內容，如附錄七的英文簡報、附錄八的常見雙語網頁用語及附錄九的常用公務英文用語等，讓線上學習增加培訓時間，提升學習成效。

(二)營造沉浸式英文公務訓練情境

此次的問卷調查發現，配合雙語國家政策，各單位推動雙語成效不彰，一大原因在於環境並無使用英語的迫切性。此點在焦點座談視訊會議中，主管們亦提及營造英語環境的重要性。就圖 6-1 的課程規劃中，若能納入國內中小學在建置的英語情境教室、英語村或英速魔法學院概念，讓學員(尤其是進階培訓時)能實際與外師進行互動，體驗外賓接待或出席會議，真正沉浸在公務情境中，較能符合第二章所提的學習動機，符合學生需求。

(三)培訓帶得走的公務情境英語力

問卷調查發現各單位辦理英文業務時使用翻譯工具的單位已近 5 成，因此目前所規劃的 9 小時課程，涵納公務情境英文學習及應用科技，提供學員公務情境英文自主學習與終身學習資源，如下：

1. 公務情境雙語辭彙

(1)雙語辭彙、學術名詞及辭書資訊網 (<https://terms.naer.edu.tw>)

(2)國教院華英雙語索引典系統 (<https://coct.naer.edu.tw/bc/>)

2. 公務情境英語學習

(1) e 等公務園+學習平臺/英語力-up 學習專區

(https://elearn.hrd.gov.tw/mooc/en_index.php)

e 等公務園⁺學習平臺的英語力-up 學習專區(如圖 6-3)，建置有加盟機關/教材提供機關(學校)的公務英語課程，如圖 6-4：

推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略

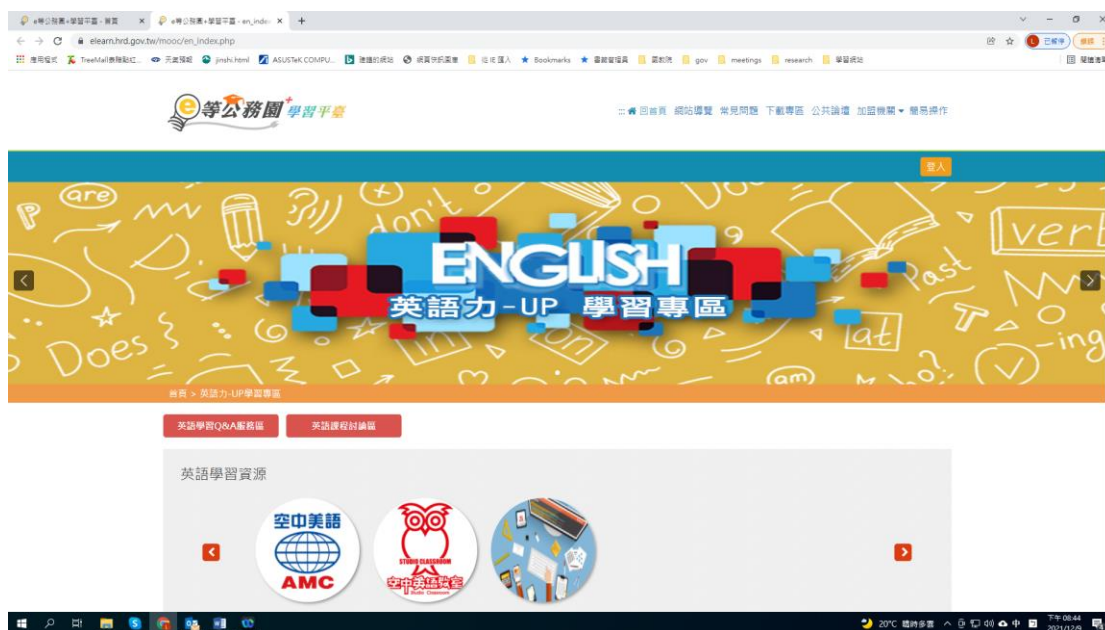


圖 6-3：e 等公務園⁺學習平臺的英語力-up 學習專區網頁

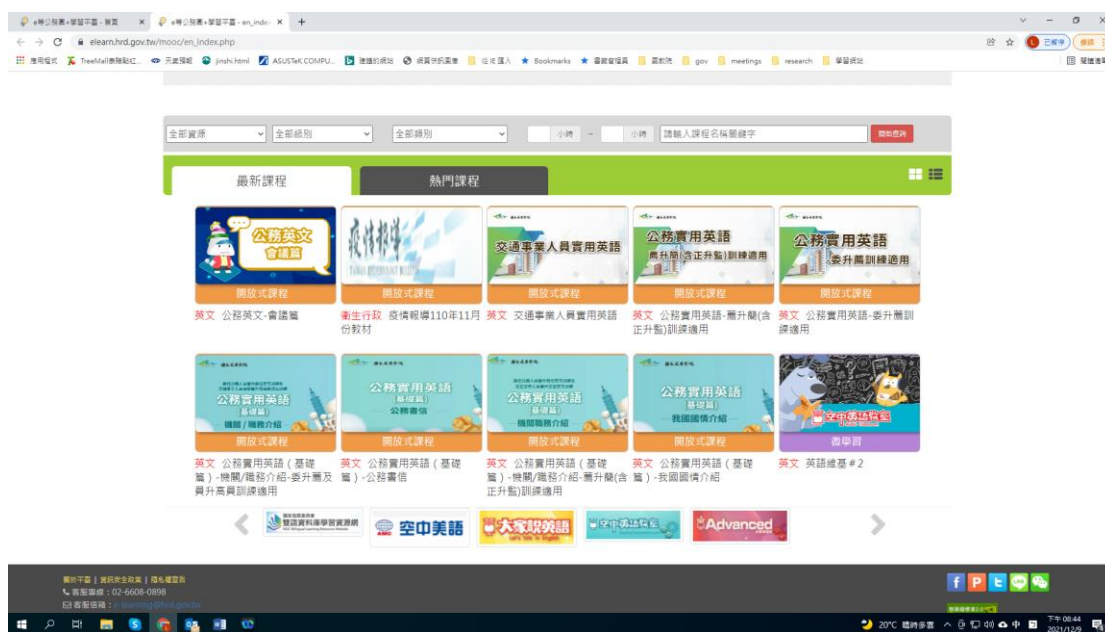


圖 6-4：e 等公務園⁺學習平臺的英語力-up 學習專區英語課程頁面

此學習平台的機關/教材提供機關(學校)包括中央及地方機關，深度涵蓋初級及中級以上，以下選列一些供參考，見表 6-1：

表 6-1：e 等公務園⁺學習平臺的英語力-up 學習專區的公務英語課程列表

編號	課程名稱	機關/教材提供機關/時間(分)
1	公務實用英語(基礎篇)-機關/職務介紹-委升薦及員升高員訓練適用	文官 e 學苑/國家文官學院/60
2	公務實用英語-委升薦訓練適用	文官 e 學苑/國家文官學院/173
3	公務實用英語(基礎篇)-機關/職務介紹-薦升簡(含正升監)訓練適用	文官 e 學苑/國家文官學院/30
4	公務實用英語-薦升簡(含正升監)訓練適用	文官 e 學苑/國家文官學院/240
5	公務實用英語(基礎篇)-我國國情介紹-臺灣特色篇	文官 e 學苑/國家文官學院/35
6	公務實用英語(基礎篇)-政府體制介紹	文官 e 學苑/國家文官學院/35
7	公務實用英語(基礎篇)-機關及職務介紹	文官 e 學苑/國家文官學院/60
8	公務英文-會議篇	高雄市政府港都 e 學苑/高雄市政府公務人力發展中心/60
9	English Presentation for Civil Servants	公務人力發展學院/國家發展委員會 行政院人事行政總處公務人力發展學院/60
10	Giving a Presentation and Holding Meetings in English (I)	公務人力發展學院/國家發展委員會 行政院人事行政總處公務人力發展學院/120
11	Giving a Presentation and Holding Meetings in English (II)	公務人力發展學院/國家發展委員會 行政院人事行政總處公務人力發展學院/120
12	The Art of Effective Communication	公務人力發展學院/國家發展委員會 行政院人事行政總處公務人力發展學院/120
13	Receiving International Guests (I)	公務人力發展學院/國家發展委員會 行政院人事行政總處公務人力發展學院/120
14	Receiving International Guests (II)	公務人力發展學院/國家發展委員會 行政院人事行政總處公務人力發展學院/120

表 6-1：e 等公務園+學習平臺的英語力-up 學習專區的公務英語課程列表(續)

編號	課程名稱	機關/教材提供機關/時間(分)
15	公務實用英語(基礎篇)-公務書信	文官 e 學苑/國家文官學院/30
16	輕鬆搞定英語公務書信(上)	臺南市政府 e 學補給站/臺南市政府公務人力發展中心/246
17	輕鬆搞定英語公務書信(下)	臺南市政府 e 學補給站/臺南市政府公務人力發展中心/95
18	English Letter and Email Writing Guide for Civil Servants	公務人力發展學院/國家發展委員會 行政院人事行政總處公務人力發展學院/120

(2)《英文系最受歡迎的線上語料庫》：用 20 個網站學習英文句型與詞彙搭配(廖柏森，2019)(眾文網路書店出版)(以下選列 10 個供參考)

- (a) Linguee (<https://cn.linguee.com/>)
- (b) FRAZE.IT (<https://fraze.it/>)
- (c) Google Scholar (<https://scholar.google.com.tw/>)
- (d) Netspeak (<https://www.netspeak.org/>)
- (e) Linggle (<https://linggle.com/>)
- (f) Ludwig (<https://ludwig.guru/>)
- (g) COCA (<https://english-corpora.org/coca/>)
- (h) TANGO (<http://candle.cs.nthu.edu.tw/collocation/webform2.aspx>)
- (i) CARE (<http://candle.cn.nthu.edu.tw/care/>)
- (j) VoiceTube (<https://tw.voicetube.com/definition/>)

本節所建議之英語培訓政策與策略，供辦理法定訓練之主辦機關(公務人員保障暨培訓委員會)及協辦機關(國家文官學院)未來規劃英語課程時參考使用。

第二節 未來業務之辦理方向

針對前節所提的策略，建議國家文官學院未來可朝向下面幾個目標努力：

- 一、建置線上學習護照：確保學員受訓前，可先完成課程，以利其入班上課實作。
- 二、E化學習素材：提供多模態的虛擬學習素材，讓學員線上學習。
- 三、建置數位互動學習平台：提供學員終身學習公務相關英文用語與互動機會。

參考文獻

一、中文部分

- 台灣公務人員英語文能力現況調查報告(2009)。 <https://www.englishcareer.com.tw/english-career/34/%E5%8F%B0%E7%81%A3%E5%85%AC%E5%8B%99%E4%BA%BA%E5%93%A1-%E8%8B%B1%E8%AA%9E%E6%96%87%E8%83%BD%E5%8A%9B%E7%8F%BE%E6%B3%81%E8%AA%BF%E6%9F%A5%E5%A0%B1%E5%91%8A/>
- 朱景鵬 (2021)。〈歐盟語言政策與其成員國文官體系結構跨國比較分析〉，《國家菁英季刊》，14(1)，19-50。
- 李進寶(2003)。《成功的數位學習發展策略》。台北：資訊工策進會。
- 李振清 (2021)。〈雙語教育政策之務實規劃思維與持續落石之配套〉，《教育研究月刊》，321，4-16。 <https://doi.org/10.3966/168063602021010321001>
- 林堂馨 (2018)。〈以自主學習為主的大學能力本位課程設計及實施〉，《課程與教學季刊》，21(2)，59—84。
- 林淑媛 (2018)。〈行動載具輔助國中英語自主學習〉，《教育脈動》，15，1-10。
- 洪詠善、盧秋珍 (2017)。〈國中理解與實踐自主學習之案例探究〉，《教育研究月刊》，278，30—45。
- 洪詠善、林佳慧、楊惠娥 (2018)。〈十二年國教課綱自主學習之實踐探究〉。《國家教育研究院教育脈動電子期刊》，15，20—28。
- 孫憶明 (2014)。〈大數據(Big Data) 改變未來教育樣貌的三種可能〉
- 梁雲霞 (2017)。〈自主學習：教師觀點的探究分析〉，《教育論從》，5，169—198。
取自 <http://www.thenewslens.com/post/24794/>。
- 粘安琪(2008)。《以管理面觀點進行跨部門數位學習資源整合之研究—以政府機關為例》。國立中央大學企業管理研究碩士論文，桃園。
- 陳純音、林慶隆 (2021)。〈雙語教學的光譜與對策〉，《教育研究月刊》，321，43—58。 <https://doi.org/10.3966/168063602021010321005>
- 張煒雯 (2021)。〈雙語國家政策與我國雙語公務人才之培育〉，《國家菁英季刊》，14(1)，1-17。

推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略

黃湛利(2016)。《香港公務員制度》。中華書局。

游玉梅(2002)。〈公部門的學習革命—線上學習概論〉，《人事月刊》，34(3)，32-45。

彭錦鵬(2012a)。〈英國推動新一波文官改革與訓練民營化〉，《人事月刊》，54(8)，33—41。

彭錦鵬(2012b)。〈從歐美等國經驗分析我國高級文官團之創設與甄選機制〉，《公務人員月刊》，197，5—17。

彭錦鵬、李俊達 (2018)。〈公務人員考選制度關鍵技術之國際啟示〉，《文官制度季刊》，10(3)，29-54。

彭錦鵬、劉坤億(2009)。《我國公務人力資源改革方向之研究》。行政院研考會委託研究報告。

鄒景平(2003)。《數位學習最佳指引》。台北:資訊工策進會教育訓練處。

趙志成 (2015)。《推行自主學習的進路、策略與再思》，香港中文大學優質學校改進計畫。<https://www.fed.cuhk.edu.hk/qsip/publications/>

劉坤億、彭錦鵬 (2011)。臺灣高階文官培訓制度發展現況：國際趨勢的反思。人事月刊，53 (3)，49-67。

賴麗珍 (2012)。〈自我學習；自我導向學習〉。國家教育研究院雙語詞彙、學術名詞暨辭書資訊網。<https://terms.naer.edu.tw/detail/1453922/?index=3>

二、英文部分

Akour, M. A. A. (2006). The effects of computer-assisted instruction on Jordanian college students' achievements in an introductory computer science course. *Electronic Journal for the Integration of Technology in Education*, 5, 17-24.

Akkoyunlu, B. (2008). Bilgi Okuryazarlığı Ve Yaşam Boyu Öğrenme, *IETC* 2008.

Albakrawi, H. D. M., & Almutairi, F. M. (2013). The effect of ESP program on the

- engineering student's proficiency at the University of Tabuk. *Journal of Education and Practice*, 4(3),117-124.
- Almekhlafi, A.G., & Almeqdadi, F.A. (2010). Teachers' perceptions of technology integration in the United Arab Emirates school classrooms. *Educational Technology & Society*, 13(1), 165-175.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191–215. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.84.2.191>
- Baris, Mehmet Fatih, & Tosun, Nilgun. (2011). E-portfolio in lifelong learning applications. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 28,522-525.
- Berlanga, A. J., Sloep, P. B., Brouns, F., Rosmalen, P., Bitter-Rijkema, M. E., Koper, R. (2008). Functionality for learning networks: Lessons learned from social web applications.
- Bhattacharjee, S., Bhattacharjee, S., & Sinha, M. K. (2014). Asian journal of multidisciplinary studies awareness on cloud and mobile technology-based services among central university library users of northeast India: A case study. *Asian Journal of Multidisciplinary Studies*, 1.3(3), 118-123.
- Bolliger, D. U., & Wasilik, O. (2009). Factors influencing faculty satisfaction with online teaching and learning in higher education. *Distance Education*, 30(1), 103-116.
- Burstall, C. (1975). Factors affecting foreign-language learning: A consideration of some relevant research findings. *Language Teaching and Linguistic Abstracts*, 8, 105-125.
- Cardona, F. (2000). Scope of civil services in European countries. Paper presented at the Seminar at the European Institute of Public Administration Maastricht, 13-14 November 2000.

- Chen, I-Ju, Chang, Yung-Hao, & Chang, Wei-Huan. (2016). I learn what I need: Needs analysis of English learning in Taiwan. *Universal Journal of Educational Research*, 4(1), 1-5.
- Cogmen, Suna, & Koksal, Necla. 2014. Ogretmen adaylarinin mesleki gelismelerini destekleyici universite olanaklari [University facilities supporting pre-service teachers' professional development]. *Pamukkale Universitesi Egitim Fakultesi Dergisi*, 35, 85-98.
- Curtin, R. (2002). *Promoting Youth Employment through Information and Communication Technology (ICT): Best Practice Example in Asia and the Pacific*.
- Davis, F. D. (1986). *A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-user Information Systems: Theory and Results*. Unpublished doctoral dissertation. MIT Sloan School of Management, Cambridge, MA.
- Dirckinck-Holmfeld, L., & Lorentsen, A. (2003). Transforming university practice through ICT—Integrated perspectives on organizational, technological, and pedagogical change. *Interactive Learning Environments*, 11(2), 91-110.
- Garcia, Teresa. (1995). The role of motivational strategies in self-regulated learning. *New Directions for Teaching & Learning*, 63, 29-42.
- Gardner, R. C., & Lambert, W. E. (1972). *Attitudes and Motivation in Second Language Learning*. Rowley, MA Newbury House Publishers.
- Gardner, R. C., Smythe, P. C., Clement, R., & Glikzman, L. (1976). Second language acquisition: A social psychological perspective. *The Canadian Modern Language Review*, 32, 198-273.
- Gazzola, M. & Mazzacani, D. (2019). Foreign languages skills and employment status of European natives: Evidence from Germany, Italy and Spain. *Empirica*, 46, 713-740.

- Greenberg, G. (2004). The digital convergence extending the portfolio model. *Educause Review*, 39(4), July/August 2004, 28-37.
- De La Harpe, Barbara, & Radloff, Alex. (2000). Informed teachers and learners: The importance of assessing the characteristics needed for lifelong learning. *Studies in Continuing Education*, 22(2),169-182.
- Hermann, M. G. (1980). Explaining foreign policy behavior using personal characteristics of political leaders. *International Studies Quarterly*, 24, 7-46.
- Kaur, S., & Lee, S. H. (2006). Analyzing workplace oral communication needs in English among IT graduates. *English for Specific Purposes World*, 5(1), 12.
- Kaur, S., & Khan, A. B. M. A. (2010). Language needs analysis of Art and Design students: Considerations for ESP course design. Universiti Sains Malaysia, Malaysia.
- Kazu, Hilal, & Demiralp, Demet. (2016). Faculty members' views on the effectiveness of teacher training program to upskill life-long learning competence. *Eurasian Journal of Educational Research*, 63, 205-224.
- Koper, R., & Specht, M. (2006). Ten-competence: Lifelong competence development and learning. *Competencies in Organizational E-learning Concepts and Tools*, 4227, Chapter XI, 230-247.
- Knowles, M. S., Holton, E. F., & Swanson, R. A. (2005). *The Adult Learner: The Definitive Classic in Adult Education and Human Resource Development*. Boston: Taylor & Francis Ltd.
- Laurillard, D. (1997). *Rethinking University Teaching: A Framework for the Effective Use of Educational Technology*. London: Routledge.
- Lee, Mark J. W. et al. (2008). Talk the talk: Learner-generated podcasts as catalysts for knowledge creation. *British Journal of Educational Technology*, 39(3), 501–521.
- Lee, Moosung, Tayer, Tryggvi, & Madyun, Na'im. (2008). The evolution of the

- European Union's lifelong learning policies: An institutional learning perspective. *Comparative Education*, 44(4), 445-463.
- Leung, Chi-kit. (2018). Civil Service Training Institutes. *Research Office*, Information Services Division, Legislative Council Secretariat.
- Lichtinger, Einat & Kaplan, Avi. (2011). Purpose of engagement in academic self-regulation. *New Directions for Teaching and Learning*, 126, 9-19.
- Meyers, C., & Jones, T. B. (1993). *Promoting Active Learning: Strategies for the College Classroom*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Inc.
- Miller, B. S. W. (1999). Opinions of teachers regarding the effects of educational technology in the elementary classroom. *Research Project Submitted Tusculum College*.
- OECD. (1996). Training Civil Servants for Internationalisation. *SIGMA Papers*, 3, 1-95. Retrieved from <https://doi.org/10.1787/20786581>
- OECD. (1997). Public service training in OECD countries. *SIGMA Papers*, 16, 1-23. Retrieved from [http:// dx.doi.org/10.1787/5kml619ljzsn-en](http://dx.doi.org/10.1787/5kml619ljzsn-en)
- Organization for Economic Co-operation and Development. (2017). *National Schools of Government: Building Civil Service Capacity*.
- Palloff, R. M., & Pratt, K. (2003). *The Virtual Student: A Profile and Guide to Working with Online Learners*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Parkinson, Alan. (1999). Developing the attribute of lifelong learning. Presented at the 29th ASEE/IEEE Frontiers in Education Conference (November 10-13), San Juan, Puerto Rico.
- Parliament of Singapore. (2001). *Second Reading of Civil Service College Bill*.
- Proctor, K.M. & Livingston, M. J. (1999). The role of technology specialists and teachers' perceptions regarding technology usage. *Research in the Schools*, 6(2), 25-32.

- Richards, J.C., & Schmidt, R. (2002). Longman Dictionary of Language Teaching & *Applied Linguistics*. Essex: Pearson Education Limited.
- Saglam, A.L.G., & Sert, S. (2012). Perceptions of in-service teachers regarding technology integrated English language teaching. *Turkish Journal of Qualitative Inquiry*, 3(3), 1-14.
- Salehi, Hadi, Shojaee, Mohammad, & Satter, Susan. (2015) Using E-Learning and ICT Courses in Educational Environment: A Review. *English Language Teaching*, 8(1), 63-70.
- Selvi, Kiyimet. 2011. Teachers' lifelong learning competencies. *Uluslararası Eğitim Programları ve Öğretim Çalışmaları Dergisi*, 1(1), 61-69.
- Treviranus, J. (1999). Adding feeling, sound and equal access to distance education. Paper presented at the *Proceedings of the 1999 CSDN Conference*, Los Angeles.
- Trucano, M. (2005). Knowledge maps: ICTs in education [On-line]. Washington DC: InfoDev/World Bank.
- Xu, Y. (2018). Construction of a multiple English teaching mode based on cloud technology. *International Journal of Emerging Technologies in Learning (iJET)*, 13(08), 239-253.
- Zimmerman, Barry J. (1986). Becoming a self-regulated learner: Which are the key sub-processes? *Contemporary Educational Psychology*, 11, 307-313.

附錄一：考試院 110 年度委託研究專題 「推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略」 洽談紀要

壹、日期：中華民國 110 年 4 月 20 日（星期二）

貳、時間：上午 10 時至 11 時 10 分

參、地點：國立臺灣師範大學英語學系第一會議室

肆、出席：

國立臺灣師範大學英語學系：陳教授兼系主任純音

考試院研究發展委員會：熊參事兼執行秘書忠勇、曾科員巧蓉

國家文官學院：許副院長秀春、涂組長翡珊

公務人員保障暨培訓委員會：呂科長宜樺

討論事項與結論

一、研究項目：刪除研究項目第 1 項及第 4 項，將第 2 項合併至第 5 項，並酌作文字修正，修正後之內容如下：

(一)蒐集我國公務機關對初任委任、薦任官等公務人員、晉升薦任（含警佐晉升警正）及簡任官等人員之英語職能訓需求(如：公務上常見運用英語之對話場景及主題內容等)，包括需求面向、所應達到之語言程度等。

(二)提供公務人員法定訓練英語培訓之政策建議（包含科技運用於英語教學及終身學習等層面之有效作法及創新模式，例如：AR、AI、數位學習平台等）及策略，包括英語培訓目標、課程主題、教學方法、評量方式等。擬於期中報告審查會議後，辦理契約變更。

二、研究對象：初任委任及薦任官等公務人員、晉升薦任及簡任官等公務人員。

三、英語課程規劃：在上限 9 小時(實體課程)內規劃，不受現行公務人員保障暨

推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略

培訓委員會(以下簡稱保訓會)的課程配當表及現行運作模式限制。

四、問卷

(一)受訪對象：初任委任及薦任官等公務人員、晉升薦任及簡任官等公務人員之直屬主管。

(二)分工：

- 1.研究團隊：設計問卷及分析。
- 2.保訓會：提供受訪者名單、問卷調查及回報填寫說明。
- 3.考試院：發函受訪對象所屬機關，請所屬機關人事單位協助完成問卷調查。

(三)問卷內容提期中報告審查會議，請研究發展委員會委員提供意見。

五、期中報告審查會議提前至5月下旬或6月初。

六、提供過去的研究報告及問卷供研究團隊參考。

附錄二：考試院 110 年度委託研究專題 「推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略」 研究需求規範

一、研究需求

2030 年雙語國家是政府重大施政目標之一，公務人員面對全球化浪潮，須具備英語力與國際化視野。公務人員保障暨培訓委員會及所屬國家文官學院基於「培訓優質公務人力」之願景，分掌培訓政策之研擬、訂定及執行事項，辦理公務人員考試錄取人員基礎訓練、各項晉升官等訓練、高階公務人員中長期發展性訓練等法定訓練，期培訓內容納入英語課程，提升公務人員英語力，使其具備跨域移動與國際接軌能力。

英語為當前國際通用語言，為有效提升公務人員英語力，須參採國外英語培訓經驗及相關創新、多元學習方法，並掌握公務機關對於公務人員英語培訓需求，以檢視現行法定訓練實務推動英語培訓現況、困難與因應方法，評估辦理成效，提出系統化公務英語課程規劃及適性培訓策略，作為規劃後續公務人員英語力培訓之參據。

二、研究項目

- (一) 蒐集我國公務機關對初任委任、薦任官等公務人員、晉升薦任（含警佐晉升警正）及簡任官等人員之英語職能培訓需求(如：公務上常見運用英語之對話場景及主題內容等)，包括需求面向、所應達到之語言程度等。
- (二) 提供公務人員法定訓練英語培訓之政策建議(包含科技運用於英語教學及終身學習等層面之有效作法及創新模式，例如：AR、AI、數位學習平台等)及策略，包括英語培訓目標、課程主題、教學方法、評量方式等。

三、預期效益

- (一) 建構公務人員職涯發展英語學習之策略地圖，發展符合公務機關需求之課程規劃。
- (二) 運用有效之教學策略，強化英語培訓成效；導入新興科技運用與創新學習模式，指引英語自主學習途徑。

附錄三：英語職能訓練需求問卷調查

我國公務機關對初任委任、初任薦任官、 晉升薦任官（含警佐晉升警正）及晉升簡 任官等人員之英語職能訓練需求問卷調查

親愛的女士、先生：您好！

本會為瞭解我國公務機關對初任委任、初任薦任官、晉升薦任官（含警佐晉升警正）及晉升簡任官等人員之英語職能訓練需求，考試院委託國立臺灣師範大學英語學系陳純音特聘教授專題研究，並進行本問卷調查，期待作為未來擬訂相關政策之參考。本調查之結果將於彙整後，列為未來公務人員保障暨培訓委員會及國家文官學院發展前述人員英語職能訓練之參考及依據。因此，敬請您為英語職能訓練的發展盡一份心力，把握發聲的機會，提供詳細資訊，以提升英語職能訓練品質。

本問卷填答時間約為20分鐘，調查問卷採無記名方式，各項資料僅作綜合分析之用，個別資料絕不會公開，敬請安心填答。作答前請先詳閱填答說明，感謝您撥冗協助及提供寶貴意見，謝謝您。

敬祝

平安快樂，工作順利！

考試院(研究發展委員會)

國立臺灣師範大學英語學系教授陳純音 敬啟

中華民國110年7月10

□

如果您對問卷有任何疑問，我們非常樂意與您交換意見，聯絡方式如下：

聯絡人：車信璋

電郵：changbill1111@gmail.com

手機：0923229283

填答說明：

本問卷填答對象：

109年公務人員高等暨普通考試、109年特種考試地方政府公務人員考試三、四、五等考試、110年公務人員初等考試「錄取人員之直屬主管」，以及110年薦任公務人員晉升簡任官等訓練等5項升官等訓練「受訓人員之直屬主管」。（按：科員之直屬主管為其股長或科長；科長之直屬主管為其司、處長）

本問卷包括三部分，第一部分為填答人的基本資料；第二部分為填答人所轄單位的英語業務現況；第三部分為填答人所轄部屬的英語職能訓練需求。

*必填

第一部分

基本資料

推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略

1。 1. 性別 *

單選。

男

女

其他： _____

2。 2. 年齡 *

單選。

30歲以下

31~40歲

41~50歲

51~60歲

61歲以上

3。 3. 您的服務機關類別（可複選） *

(可複選)

中央機關

地方機關

警察機關

4。 4. 您的服務機關名稱 *

5。 5. 您的職系為（可複選） *

(可複選)

行政類（如：一般行政、人事行政、交通行政、法律廉政、會計等）

技術類（如：土木工程、交通技術、測量繪圖、電子工程等）

涉外事務類

6。 6.1 您所轄部屬中，有以下人員(可複選): *

(可複選)

- 初任委任
- 初任薦任官
- 晉升薦任官
- 警佐晉升警正
- 晉升簡任官

7。 6.2 承上題，若有「警佐晉升警正」人員，請繼續勾選:

單選。

- 警察
- 消防
- 海巡

8。 7.1 您所轄部屬中，未來三年可能有以下人員(可複選): *

(可複選)

- 初任委任
- 初任薦任官
- 晉升薦任官
- 警佐晉升警正
- 晉升簡任官

9。 7.2 承上題，若有「警佐晉升警正」人員，請繼續勾選:

單選。

- 警察
- 消防
- 海巡

第二部分

英語業務現況

推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略

- 10。 1.1 貴單位目前有那些英文業務（可複選）？（註：請就任職單位填答，非機關單位，若無則於其他填無）*

(可複選)

- 英文網站內容
- 英文文宣
- 涉外文件英文翻譯
- 櫃台英文服務
- 英文接待外賓

其他： _____

- 11。 1.2 承上題，勾選的工作項目，每周平均工作量約幾小時？(作答格式如，英文網站內容:3小時)*

- 12。 2.貴單位目前對於英文網站內容的辦理方式（可複選）？*

(可複選)

- 自行翻譯及審稿
- 自行翻譯及委外審稿
- 委外翻譯及審稿
- 委外翻譯及自行審稿

其他： _____

- 13。 3.貴單位目前對於英文文宣的辦理方式（可複選）？*

(可複選)

- 自行翻譯及審稿
- 自行翻譯及委外審稿
- 委外翻譯及自行審稿
- 委外翻譯及審稿

其他： _____

- 14。 4.貴單位目前對於涉外文件英文翻譯的辦理方式（可複選）？*

(可複選)

- 自行翻譯及審稿
- 自行翻譯及委外審稿
- 委外翻譯及自行審稿
- 委外翻譯及審稿

其他： _____

- 15。 5.貴單位人員目前辦理英文業務時，會用到哪些資源（可複選）？*

(可複選)

- 不清楚
 單位建置的雙語詞彙表
 國家教育研究院雙語詞彙、學術名詞暨辭書資訊網 (<https://terms.naer.edu.tw>)
 Google Translate
 其他翻譯軟體

其他： _____

- 16。 6.貴單位為配合2030雙語國家的政策目標，有哪些提升雙語環境做法（可複選）？*

(可複選)

- 不清楚
 辦理英語共學活動
 推廣文宣雙語化
 英文官網內容更新
 中文名詞英譯

其他： _____

- 17。 7.貴單位為配合2030雙語國家的政策目標，辦理哪些英語共學活動（可複選）？*

(可複選)

- 不清楚
 英語會話
 英語讀書會
 英語簡報製作
 英語學習資源共學

其他： _____

- 18。 8.貴單位目前對於同仁學習英文有哪些鼓勵作法（可複選）？*

(可複選)

- 不清楚
 列為年中（終）考核項目
 陞遷加分
 補助學英文
 考試補助

其他： _____

第三部分

英語職能訓練需求

推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略

- 19。 1.1 對於貴單位各項英文業務，您期待未來「91%以上自行處理」的優先次序如何？
（請選擇優先次序，就每一業務內容勾選一個選項，1為最不優先，5為最優先，
例如：您期待的優先順序是英文網站、外賓接待、涉外相關文件、英文文宣、櫃
台英文服務，則請分別選擇5、4、3、2、1）（註：如果單位無該項業務，則該項
不需填寫，若都無英文業務，請於無任何英文業務欄填寫1。）：

每列請僅選取一個答案。

	1	2	3	4	5
英文網站	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
英文文宣	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
涉外相關文件	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
櫃台英文服務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
外賓接待	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
無任何英文業務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 20。 1.2 對於貴單位各項英文業務，您期待未來「51-90%以上自行處理」的優先次序如
何？（請選擇優先次序，就每一業務內容勾選一個選項，1為最不優先，5為最優
先）：

每列請僅選取一個答案。

	1	2	3	4	5
英文網站	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
英文文宣	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
涉外相關文件	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
櫃台英文服務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
外賓接待	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
無任何英文業務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 21。 1.3 對於貴單位各項英文業務，您期待未來「11-50%以上自行處理」的優先次序如何？（請選擇優先次序，就每一業務內容勾選一個選項，1為最不優先，5為最優先）：

每列請僅選取一個答案。

	1	2	3	4	5
英文網站	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
英文文宣	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
涉外相關文件	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
櫃台英文服務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
外賓接待	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
無任何英文業務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 22。 1.4 對於貴單位各項英文業務，您期待未來「10%以下自行處理」的優先次序如何？（請選擇優先次序，就每一業務內容勾選一個選項，1為最不優先，5為最優先）：

每列請僅選取一個答案。

	1	2	3	4	5
英文網站	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
英文文宣	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
涉外相關文件	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
櫃台英文服務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
外賓接待	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
無任何英文業務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 23。 2.1 貴單位「現任」下列人員的人數為*

每列請僅選取一個答案。

	0	1	2	3	4	5以上	不清楚
初任委任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
初任薦任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
晉升薦任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
警佐晉升警正	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
晉升簡任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略

- 24。 2.2 承上題，您認為貴單位「現任」下列人員就任時具有的英文「聽力」能力如何？（請在勾選可代表語言能力的數字。若該類別人數有2位以上，請填綜合看法）：

每列請僅選取一個答案。

	5 精熟	4 優	3 佳	2 尚可	1 待加強	不清楚	無該人員
初任委任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
初任薦任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
晉升薦任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
警佐晉升警正	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
晉升簡任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 25。 2.3 承上題，您認為貴單位「現任」下列人員就任時具有的英文「口說」能力如何？（請在勾選可代表語言能力的數字。若該類別人數有2位以上，請填綜合看法）：

每列請僅選取一個答案。

	5 精熟	4 優	3 佳	2 尚可	1 待加強	不清楚	無該人員
初任委任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
初任薦任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
晉升薦任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
警佐晉升警正	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
晉升簡任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

附錄三：英語職能訓練需求問卷調查

- 26。 2.4 承上題，您認為貴單位「現任」下列人員就任時具有的英文「閱讀」能力如何？（請在勾選可代表語言能力的數字。若該類別人數有2位以上，請填綜合看法）：

每列請僅選取一個答案。

	5 精熟	4 優	3 佳	2 尚可	1 待加強	不清楚	無該人員
初任委任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
初任薦任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
晉升薦任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
警佐晉升警正	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
晉升簡任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 27。 2.5 承上題，您認為貴單位「現任」下列人員就任時具有的英文「寫作」能力如何？（請在勾選可代表語言能力的數字。若該類別人數有2位以上，請填綜合看法）：

每列請僅選取一個答案。

	5 精熟	4 優	3 佳	2 尚可	1 待加強	不清楚	無該人員
初任委任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
初任薦任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
晉升薦任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
警佐晉升警正	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
晉升簡任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略

- 28。 2.6 承上題，您認為貴單位「現任」下列人員就任時具有的英文「翻譯」能力如何？（請在勾選可代表語言能力的數字。若該類別人數有2位以上，請填綜合看法）：

每列請僅選取一個答案。

	5 精熟	4 優	3 佳	2 尚可	1 待加強	不清楚	無該人員
初任委任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
初任薦任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
晉升薦任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
警佐晉升警正	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
晉升簡任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 29。 3.1 為落實2030雙語國家的政策目標，您期待貴單位「未來」下列人員的人數為何？

*

每列請僅選取一個答案。

	0	1	2	3	4	5以上
初任委任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
初任薦任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
晉升薦任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
警佐晉升警正	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
晉升簡任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 30。 3.2 承上題，您認為貴單位「未來」下列人員就任時應具有的英文「聽力」能力如何？（請在勾選可代表語言能力的數字。若該類別人數有2位以上，請填綜合看法）：

*

每列請僅選取一個答案。

	5 精熟	4 優	3 佳	2 尚可	1 待加強	無該人員
初任委任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
初任薦任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
晉升薦任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
警佐晉升警正	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
晉升簡任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

附錄三：英語職能訓練需求問卷調查

- 31。 3.3 承上題，您認為貴單位「未來」下列人員就任時應具有的英文「口說」能力如何？（請在勾選可代表語言能力的數字。若該類別人數有2位以上，請填綜合看法）：*

每列請僅選取一個答案。

	5 精熟	4 優	3 佳	2 尚可	1 待加強	無該人員
初任委任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
初任薦任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
晉升薦任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
警佐晉升警正	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
晉升簡任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 32。 3.4 承上題，您認為貴單位「未來」下列人員就任時應具有的英文「閱讀」能力如何？（請在勾選可代表語言能力的數字。若該類別人數有2位以上，請填綜合看法）：*

每列請僅選取一個答案。

	5 精熟	4 優	3 佳	2 尚可	1 待加強	無該人員
初任委任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
初任薦任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
晉升薦任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
警佐晉升警正	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
晉升簡任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 33。 3.5 承上題，您認為貴單位「未來」下列人員就任時應具有的英文「寫作」能力如何？（請在勾選可代表語言能力的數字。若該類別人數有2位以上，請填綜合看法）：*

每列請僅選取一個答案。

	5 精熟	4 優	3 佳	2 尚可	1 待加強	無該人員
初任委任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
初任薦任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
晉升薦任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
警佐晉升警正	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
晉升簡任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略

- 34。 3.6 承上題，您認為貴單位「未來」下列人員就任時應具有的英文「翻譯」能力如何？（請在勾選可代表語言能力的數字。若該類別人數有2位以上，請填綜合看法）：*

每列請僅選取一個答案。

	5 精熟	4 優	3 佳	2 尚可	1 待加強	無該人員
初任委任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
初任薦任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
晉升薦任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
警佐晉升警正	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
晉升簡任	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 35。 4. 為落實2030雙語國家的政策目標，請您對貴單位未來「初任委任」人員之英語職能訓練內容勾選整體優先程度（請就每一訓練內容空格勾選一個，例如：您認為未來初任委任人員英語職能訓練最優先的項目是聽力，則在聽力列的最優先欄位下打V；次優先的是寫作，則在寫作列的次優先欄位下打V；第三優先是口說，則在口說列的第三優先欄位下打V，以此類推。）若無此類人員，請跳答下一題。

每列請僅選取一個答案。

	最優先	次優先	第三優先	第四優先	第五優先	第六優先
聽力	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
口說	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
閱讀	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
寫作	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
筆譯/口譯技巧	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
自主學習資源	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

附錄三：英語職能訓練需求問卷調查

- 36。 5.為落實2030雙語國家的政策目標，請您對貴單位未來「初任薦任官」人員之英語職能訓練內容勾選整體優先程度（請就每一訓練內容空格勾選一個）：若無此類人員，請跳答下一題。

每列請僅選取一個答案。

	最優先	次優先	第三優先	第四優先	第五優先	最不優先
聽力	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
口說	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
閱讀	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
寫作	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
筆譯/口譯技巧	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
自主學習資源	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 37。 6.為落實2030雙語國家的政策目標，請您對貴單位未來「晉升薦任官」人員之英語職能訓練內容勾選整體優先程度（請就每一訓練內容空格勾選一個）：若無此類人員，請跳答下一題。

每列請僅選取一個答案。

	最優先	次優先	第三優先	第四優先	第五優先	最不優先
聽力	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
口說	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
閱讀	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
寫作	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
筆譯/口譯技巧	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
自主學習資源	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略

- 38。 7.為落實2030雙語國家的政策目標，請您對貴單位未來「警佐晉升警正」人員之英語職能訓練內容勾選整體優先程度（請就每一訓練內容空格勾選一個）：若無此類人員，請跳答下一題。

每列請僅選取一個答案。

	最優先	次優先	第三優先	第四優先	第五優先	最不優先
聽力	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
口說	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
閱讀	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
寫作	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
筆譯/口譯技巧	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
自主學習資源	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 39。 8.為落實2030雙語國家的政策目標，請您對貴單位未來「晉升簡任官」人員之英語職能訓練內容勾選整體優先程度：若無此類人員，請跳答下一題。

每列請僅選取一個答案。

	最優先	次優先	第三優先	第四優先	第五優先	最不優先
聽力	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
口說	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
閱讀	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
寫作	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
筆譯/口譯技巧	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
自主學習資源	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 40。 9.為落實雙語國家的政策目標，您認為貴單位陞任簡任官等職務人員處理公務時，可能需要的英語情境有哪些（可複選）？*

(可複選)

- 櫃台接待
 電話接待
 外賓接待
 公務簡報
 公務書信

其他： _____

- 41。 10.您對於「我國公務機關對初任委任、初任薦任官、晉升薦任官（含警佐晉升警正）及晉升簡任官等人員之英語職能訓練」的其它建議，如課程內容、教學、教材及評量等：（作答格式如，初任薦任官：建議重點加強人員口說應對能力。若無則填無。）*

附錄四：期初報告審查意見與研究團隊回應

委員姓名	建議	研究團隊回覆
張委員 煒雯	<p>一、建議本案之理論架構可從終身學習中的職場學習著手，將研究範圍限縮於公務領域工作應用上，回歸至公務場域的運用，才能提昇公務人員的英語力。</p>	<p>謝謝委員建議，目前研究對象已改為各部會各單位主管，可分析其對公務場域中公務人員應具備之英語力。</p>
	<p>二、第 44 頁附錄三深度訪談問題，建議如下： (一)建議增列如何在推動既有的方案下，提昇應用動機？並與工作結合。 (二)第 6 題建議修改為在職英語訓練如何與法定訓練結合？更能提昇公務人員的英語力。</p>	<p>(一)已增列。 (二)已修改。</p>
	<p>三、有關第 45 頁附錄四焦點座談討論問題 (一)有關與主管討論之問題，建議增加以下問題 1. 目前法定訓練英語課程，可提昇多少英語力？公務人員英語能力的不足會否帶給服務機關額外的困難或負擔？若是，應如何給予協助？ 2. 相對的，公務人員如在工作中增加英語的應用是否會提高機關的成本，例如，排擠到原來的業務；或者機關是否可能獲益等。可從主管面瞭解英語應用於工作環境的問題。 (二)有關與學員討論之問題，建議增加以下問題： 1. 法定訓練英語課程是否能應用於工作上？應用程度如何？ 2. 工作上是否有英語應用的困難？如職場的支持度不足等。若能提出更細膩的問題，則可將調查成果反饋至教育訓練或課程設計。</p>	<p>研究架構已於期初會議後，依院方洽談紀要做調整，因此焦點座談討論問題將依問卷調查結果，採視訊方式進行。</p>
張委員 煒雯	<p>四、文官學院於法定英語訓練課程結束後，如果可能，建議讓人員在網路專區有地方記錄日常公務上應用英語的情形。這些資訊可回饋於課程設計中，有助於講師授課及學員學習。</p>	<p>謝謝委員，結案報告將納入此建議。</p>

推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略

劉委員 宜君	一、第 5 頁研究項目第 1 項及第 40 頁附錄二需求分析問卷調查第二部分皆由提到「英語力」，建議本研究可明確界定何謂「英語力」，因本案調查的對象為不同機關、不同職等、不同職系人員，認知上可能會有所差異。	謝謝委員建議，已於第壹章加上註腳。
	二、有關第 40 頁附錄二需求分析問卷調查第二部分，建議如下： (一)建議第 2 題與第 3、4 題的選項做搭配。 (二)建議將第 3、4 題調整為複選題。 (三)建議第 5 題選項更多元化。 (四)建議第 6 題標明為複選題。 (五)第 7 題「國家政策」範圍過於廣泛，建議修正為「2030 雙語國家政策」。	原問卷內容因研究需求項目修改已刪除，新的問卷內容已納入複選題。
	三、有關第 45 頁附錄四焦點座談討論問題部分，建議如下： (一)問題區分為部會主管、講座及學員，建議題目設計上能有部分交集，以了解各該看法。 (二)與授課講座討論之問題第 6 題，有關「科技輔助學習」及「自主學習」，建議說明其執行策略為何。	原焦點座談討論問題因研究需求項目修改已刪除，新的座談討論問題將視問卷填答結果訂定。
	四、第 7 頁二、國家公務人員英語力訓練制度現況，提到彭錦鵬與劉坤億老師較早期(2009 年)的研究，建議增加近期的文獻。	已依建議修改。
	五、若研究團隊評估在有限的時間及經費下，行有餘力，建議進行問卷調查前測，調查結果會更佳。	謝謝委員建議，新的問卷發放前，將先行施測，並依填答情形，作必要之修改。
董委員 祥開	一、第 5 頁研究項目第 1 項蒐集與比較非英語系國家之培訓經驗，建議排除香港及新加坡，因為這兩個國家屬於雙語(母語即英語)國家，與我國之國情形不同，較不適合。	此研究項目已刪除。
	二、本研究之政策建議係為鼓勵公務人員自我提昇英語力，抑或是對公務人員的英語力管考、評量或陞遷的必要條件，將會連動問卷調查設計的內容，宜明確政策建議方向。	謝謝委員提醒，未來會依問卷結果，規劃公務實用英語課程，並作明確政策建議。
	三、文官學院全球化英語班係全英語授課，屬於公務人員自由報名的訓練課程，課程內容不重複，但學員的重複性很高，對於整體公務人員的英語力提昇有限，建議問卷調查對象可納入	此研究項目已刪除。

	<p>這批學員，將有助於本研究。</p> <p>四、有關第 40 頁附錄二：需求分析問卷調查，建議如下：</p> <p>(一)為將研究對象之範圍明確化，建議在問卷設計上增加工作性質(例如第一線服務人員)及職稱，以確認政策目標對象的優先順序，同時也可藉由問卷了解政策的可行性。</p> <p>(二)第一部分，年齡區分為 30 歲以下、31~40 歲、41~50 歲、50 歲以上，但本問卷調查對象大多以法定之基礎訓練學員為主，其年齡集中於 30 歲以下與 30~40 歲，因此對於本研究的幫助不大，建議年齡的區間可以縮減為 5 歲，或是填寫出生年，更為明確。</p> <p>(三)第二部分：英語力</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 第 1 題選項的通過級數僅針對全民英檢，未列托福、多益等測驗之結果，建議增加填答空間。 2. 第 2 題英語程度的填答標準為何？建議增列簡單說明。 3. 第 7 題「國家政策或外部資源」，建議增列具體說明，供填答者了解。 <p>(四)個人曾參與考試院 108 年委託研究專題「公務人力高齡化的培訓策略」，研發會協助行文予各機關進行問卷調查，請各機關人事人員發給抽樣的公務人員填寫問卷，回收率超過 9 成，且深具代表性，謹提供此一問卷調查方式供研究團隊參考。</p>	<p>謝謝委員建議，以下回覆：</p> <p>(一)本研究計畫之研究對象已修改為各部會主管，問卷亦已修改。</p> <p>(二)新問卷調查對象為各部會主管，因此年齡區間維持不變。</p> <p>(三)此部分已刪除。</p> <p>(四)目前已將研究對象增為 600 人，期待回收率能達 9 成。</p>
<p>洪委員 美仁</p>	<p>一、國外就公務人員外語能力培訓之邏輯有二：一為公務人員自願參加相關培訓；二為從組織管理之理念切入，設定特定職務之外語核心職能及其程度，以加拿大為例，英語、法語均為其官方語言，特定職務須具備雙語能力，任職該職務者，須於 2 年內達到規定之外語程度，未達標者則鼓勵其參加相關教育訓練。建議研究團隊補充相關國際比較法制資料，以供我國規劃推動公務人員外語能力培訓策略之參考。</p>	<p>謝謝委員建議，此研究項目已刪除。</p>
	<p>二、本案英語能力培訓，究係指日常生活之英語能力，抑或公務英語能力之培訓，亦即其應與專</p>	<p>謝謝委員建議，已於第一章加註說明英語力。另，新的問卷</p>

推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略

	<p>業結合之程度為何，因影響培訓策略與課程設計甚鉅，建議先予釐清。又 2030 雙語國家政策發展藍圖將「公共服務場域第一線服務雙語化」列為共同策略之一，以個人參加臺北市政府推動臺北市國際化、提昇國際地位相關研究計畫之經驗，該計畫訪談外國人發現，渠等初入國門，完全不知道如何尋求政府部門之協助，往往先向警察求助，爰部分警察成為重要的外事與轉介窗口，外語能力相對重要，是建議研究團隊透過深度訪談及焦點座談，確認各機關目前或未來英語能力需求較高之職務，以針對未來人力需求進行規劃，並供將來設計客製化課程之參據。</p>	<p>內容已納入調查各機關目前或未來英語能力需求較高之職務之問題。</p>
	<p>三、另建議培訓課程針對不同職務設計情境演練課程，以滿足不同職系之需求，並考量公務人員個人職涯發展，予其反饋、進步與激勵、前瞻未來可能性之遠景與空間。</p>	<p>謝謝委員建議，待問卷調查結果分析完畢，規劃課程時會納入情境演練課程與其他相關課程內容之建議。</p>
<p>宋委員 狄揚</p>	<p>一、現行公務人員訓練，除文官學院辦理之考試錄取人員訓練、各項晉升官等訓練及高階文官培訓飛躍方案等法定訓練外，亦包括各主管機關辦理之專業訓練、一般管理在職訓練及進用初任人員訓練。本期初報告壹、緒論(第3頁)：「本研究擬從文官學院的公務人員訓練之培育英語力研究需求下，深入分析……」；又第16頁及第42頁(需求問卷調查)，均出現職前訓練及在職訓練等敘述，為釐清研究範圍，建議以文官學院法定職掌辦理之考試錄取人員訓練、各項晉升官等訓練及高階文官培訓飛躍方案為研究範圍。</p>	<p>謝謝委員建議，目前研究對象已改為法定職掌辦理之考試錄取人員訓練、各項晉升官等訓練之公務人員的直屬主管。</p>
	<p>二、本研究需求第一項為「蒐集與比較非英語系國家(如韓國、日本)，對於公務人員英語力培訓之理念、應具備之英語能力門檻、培訓策略與具體作法，以及推動成功或失敗的案例。」但期初報告並無著墨，建議增列。</p>	<p>此研究項目已依院方洽談紀要修改刪除。</p>
	<p>三、期初報告參之一「研究對象一覽表」(第22頁)所列文官學院學員約300人，建議說明問卷調查對象及抽樣方式，並依不同訓練類別及班別對應附錄二「需求分析問卷調查」。另附</p>	<p>此部分已依院方洽談紀要修改刪除。</p>

附錄四：期初報告審查意見與研究團隊回應

	<p>錄二（三、課程設計）訓練成效分析部分，文官學院也會針對參訓學員作問卷，此部分是否會重複，請再斟酌。</p>	
	<p>四、期初報告第 22 頁第 5 行：「另有飛躍方案（5/14~11/12）但英語訓練日期尚未確定。」此部分，建議依目前實際情形，修正為：「本年高階文官培訓飛躍方案包括 25 小時【全球移動力人才培養】課程，其中 18 小時【公務英語】課程，規劃於 6 月至 7 月辦理。」</p>	<p>此部分已依院方洽談紀要修改刪除。</p>
<p>涂組長 翡珊</p>	<p>一、建議本研究除蒐集其他非英語系國家對提昇公務人員英語力之相關策略及作法、各部會推動雙語國家政策機關外，另可蒐集各用人機關（包含中央、地方或其他特殊性機關等）對公務人員英語力之需求，再依據不同官等公務人員建立英語能力指標及學習地圖，並以該學習地圖為依歸，區分公務人員應具備之共通性英語能力及因應業務需要之專業性英語能力等學習架構；屆時本學院可參考研究結果，針對法定訓練部分據以規劃共通性英語課程，以符合機關及受訓人員日常工作需要。</p>	<p>謝謝委員建議，蒐集其他非英語系國家對提昇公務人員英語力之相關策略及作法部分已依院方洽談紀要修改刪除。已設計新問卷，將視問卷結果，擬定英語能力指標，規劃英語課程與相關內容。</p>
	<p>二、有關需求分析問卷調查部分： （一）針對訓練成效部份，本學院辦理各項法定訓練針對受訓人員英語能力及課程教材、教學滿意度等已有相關問卷及統計資料，可提供研究團隊參考。 （二）現行問卷設計較偏向成效分析，與需求分析似有落差。 （三）各項法定訓練英語課程教材單元均有不同，恐無法以現有問卷題目，進行通案調查。 （四）另問卷調查 300 人一節，建議參酌各訓練別訓練人數、職系、機關別等基本條件進行分層抽樣，俾使研究結果較具代表性。</p>	<p>謝謝委員建議，以下回覆： （一）已參考現有資料，研究對象亦已修改。 （二）已修改問卷內容。 （三）此部分之問卷已刪除。 （四）研究對象已增為 600 人，將由保訓會協助寄送給各部會之直屬單位主管。</p>
	<p>三、行政支援部分： （一）問卷調查：針對修畢「公務實用英語」之文官學院學員填寫線上問卷（google 表單）一節，本學院可協助提醒學員，惟建議於各項訓練辦理期間（結訓前）實施。</p>	<p>（一）新的線上問卷寄發將由保訓會協助。</p>

推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略

	<p>(二)焦點座談：本學院可協助提供課程講座及學員座談對象名單，並事先徵詢意願，如須本學院提供場地，亦可協助；另學員部分擬洽邀初中高不同程度各 2 人一節，是否指定特定訓練別？或由研究團隊視研究需要再行告知本學院，俾提供協助。</p> <p>(三)考量本研究委託單位係考試院，業與研發會協調同意，由考試院函知本學院有關協助事項；另深度訪談及焦點座談部分，亦將由考試院發函通知各該與會機關或人員。</p>	<p>(二)焦點座談對象已修改，疫情期間將採視訊會議方式進行。</p> <p>(三)謝謝委員。</p>
--	--	---

附錄五：期中報告審查意見與研究團隊回應

委員姓名	建議	研究團隊回覆
劉委員 宜君	一、本研究之主要目的在探討我國公務員英語培訓需要，包括初任委任、薦任官等公務人員、晉升薦任(含警佐晉升警正)及簡任官等人員，建議蒐集與討論其他非英語系且國情相似國家，對於不同層級文官英語訓練的相關研究。	謝謝委員建議，礙於相關文獻有限，已補朱景鵬(2021)研究(見頁8)。
	二、第7頁有關「一、國家公務人員英語力訓練制度現況」，因為標題是「制度現況」，建議說明目前中央與地方政府對於不同層級公務人員英語力訓練的制度現況，或至少說明目前文官學院與六都對於公務人員英語力的訓練作法。	謝謝委員建議，已補充說明。
	三、第8頁有關「二、英語學習需求分析」，建議報告聚焦在公部門或公務員的英語學習需求分析，甚至其他非英語系國家的公務人員英語學習需求分析。目前報告並非針對公務人員，例如針對學生英語需求的討論，與本研究主題無關。	謝謝委員建議，目前無國內外公務人員英語學習需求分析之相關資料，已作補充說明。
	四、第10頁關於「三、英語學習成效與動機」，建議修改為「英語學習的動機與成效」，先討論動機，再討論成效。目前未看到關於成效討論，至於動機部分也未以公務人員為主。	謝謝委員建議，標題已修改，目前無國內公務人員動機研究之相關資料，已作補充說明。
	五、第35頁問卷第一部分第2題的年齡選項有61-70歲，建議確認公務人員屆齡退休年齡。	謝謝委員建議，問卷已修正。
	六、第38頁問卷第三部分第10題，將辦理方式區分為「單位自行處理」、「主要自行處理」、「部分委外辦理」、「完全委外辦理」，建議個別說明定義，並說明其與訓練需求的關係為何。	謝謝委員建議，已於文中說明，問卷填答主管在公務體系中了解這些用語與單位人員之英語能力相關。
	七、關於問卷設計的文獻依據，似乎並未在文獻探討有相關內容。	謝謝委員意見，問卷設計之現況調查，此需求分析(業務需求與英語能力)和科技應用有關；各單位之推動策略與課程主題則與學習動機有關。
張委員	一、第33頁調整後的2項研究項目更為符合本研	謝謝委員肯定調整後的研究項

推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略

<p>焯雯</p>	<p>究案之內容，且對於 2030 年全面推動雙語化，在初期有一個比較全面的需求調查是有需要的，對於後續在課程規劃上有參考的價值。</p>	<p>目。</p>
	<p>二、第 20 頁「(四)深度訪談法」，建議可以訪談在英文業務有豐富經驗的單位主管，深入瞭解其實施過程，及其單位公務人員所遇到的困難，以及其因應策略等，並可考慮將此納入英文學習，以供訓練規劃時參考。</p>	<p>謝謝委員建議，英文業務有豐富經驗的單位主管已參與焦點座談視訊會議，原規劃深度訪談改訪談英語課程設計教師針對學習地圖給予與回饋。</p>
	<p>三、第 21 頁圖 1「本案研究流程圖」的第 3 階段及第 4 階段文字一致，建議在文字上宜予以區別。</p>	<p>謝謝委員建議，文字已修改。</p>
	<p>四、在問卷方面：</p> <p>(一)第 36 頁第二部分第 4 題的辦理方式，區分為專責單位、專人及承辦人員，建議釐清專人及承辦人員的定義，例如，專人負責英文業務；承辦人員兼顧英文業務。</p> <p>(二)第 39 頁第三部分第 13 題分為 5 項優先順序選項，其中「普通」及「可不列入優先」不易區別，故建議優先順序的選項，宜再調整，使其較易理解，例如：可採用「同意」程度或直接給分作為選項。</p> <p>(三)建議於發放問卷調查前，先請幾位公務人員前測，確認其填答內容符合研究團隊所希望蒐集的資料。</p>	<p>謝謝委員建議：</p> <p>(一)已於文中說明。</p> <p>(二)問卷發放前，研究團隊進行部分試前試，無此問題，因此未做調整。</p> <p>(三)如上所述，前測後，方寄出大量線上問卷。</p>
<p>胡委員 龍騰</p>	<p>一、肯定研究團隊從需求分析的診斷和學習動機的切入本案，甚為正確。</p>	<p>謝謝委員肯定。</p>
	<p>二、本研究案未明確界定是針對職場內訓練(on-the-job training)？還是職場外訓練(off-the-job training)？建議補充說明研究範疇在文官學院辦理的法定訓練，且屬職場外訓練。</p>	<p>謝謝委員建議，已於文中說明本研究對象為法定訓練人員(為職前訓練)之主管，依其需求進行分析。</p>
	<p>三、英語力培訓策略對應的分析單位，是個人、業務單位或組織？</p>	<p>謝謝委員意見，英語力培訓單位為國家文官學院，其策略對應者為受訓學員。</p>
	<p>四、需求分析的分析單位，是個人、業務單位或組織？</p>	<p>謝謝委員意見，此需求分析以主管為對象，分析其對單位人員英語力之需求。</p>
	<p>五、當絕大多數的公務職場情境不需要時常使用英語，亦即公務人員欠缺沉浸英語環境機會時，</p>	<p>謝謝委員建議，已於結論一章中增列此建議。</p>

	<p>如何確保文官學院所開設的短期、集中式英語力訓練成果，延續至職場中？建議可在文官學院的訓練課程之外，於政策建議一節，增列如何以科技輔助持續性學習，以維繫訓練效果。</p>	
	<p>六、陳研究主持人純音提出問卷調查對象為 600 位接受法定訓練公務人員之直屬主管，試問直屬主管之位階（例如科長？司長？處長？）為何？</p>	<p>謝謝委員意見，此處所列直屬主管由保訓會提供問卷寄送單位主管，因此有主管位階依法定訓練人員進用情形不同，位階亦不等(可能是科長、組長、處長等)。</p>
	<p>七、上述直屬主管所屬機關業務職掌分歧，因此問卷調查結果對受法定訓練公務人員的英語力、英語業務與課程需求，是否具有效度？若受法定訓練之公務人員所負責業務不具英語需求，則此是否為假命題？問卷調查對象若為今年受法定訓練公務人員之直屬主管，但與明年、後年的受法定訓練公務人員有所不同，因此產生樣本結構以及研究結果與推論可能會有所差異(例如第 38 頁問卷第 11 題)。</p>	<p>謝謝委員意見，此部分之主管名單如上所述，由需求單位提供。</p>
	<p>八、有關問卷部分</p> <p>(一)第一部分第 1 題及第 2 題調查直屬主管的性別及年齡與分析單位英語力需求似無關聯，建議予以刪除，或修改為調查受訓者的年齡。</p> <p>(二)第三部分第 10 題以「單位」為調查需求，與受法定訓練人員的業務關聯性為何？</p> <p>(三)第三部分第 12 題的調查結果，對於文官學院法定訓練的課程規劃及受法定訓練人員的學習評價的回饋為何？</p> <p>(四)若將第 13 題至第 16 題的調查結果作為標準，要求受訓者的英語能力，是否成為文官學院的工作職責，須將每一位受訓者達到標準？或是成為受訓者的結業標準？</p> <p>(五)建議需求分析單位是組織，而非個人，以組織作為分析單位與本案連結性較高。</p> <p>(六)在分析訓練的需求上，建議應先瞭解期待與現況間的落差，進而回饋給文官學院在極短的訓練時數中，如何有效規劃與分配</p>	<p>謝謝委員建議：</p> <p>(一)第一部分調查之資料屬基本資料，主管之性別與年齡，僅供參考。</p> <p>(二)第三部分之單位需求，亦由主管填寫其單位中法定訓練人員業務之英語需求。</p> <p>(三)此部分之結果將回饋文官學院進行課程規劃時參考。</p> <p>(四)同上，此結果僅作為文官學院課程規劃內容參考。</p> <p>(五)配合需求單位，以主管代表填寫該組織之法定訓練人員英語需求。</p> <p>(六)於問卷中已納入業務現況與未來之比較。</p>

推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略

	<p>培訓課程。</p> <p>(七)「第三部分：英語職能訓練需求」建議增加臨櫃服務等業務。</p> <p>綜上，建議說明題目之設計宗旨、預期研究發現及訓練課程規劃建議的連結性和扣合性。</p>	(七)已增列。
董委員 祥開	<p>一、研究主軸及重點已調整為初任委任、薦任、晉升薦任及簡任官等人員之英語職能的需求評估，文獻檢閱部分應可配合調整。</p>	<p>謝謝委員建議，已增刪部分文獻。</p>
	<p>二、文獻回顧中討論「自主學習與終身學習」，然自主學習與本研究之主要目標：「以政策管理工具達到提升公務人員英文能力」有所不同，應可補充相關討論。</p>	<p>謝謝委員意見，本研究其能藉由文官學院所規畫之課程的進行中亦能引導或培養法定訓練人員之自主學習能力。</p>
	<p>三、表2有關各單位直屬主管表似為誤植。</p>	<p>謝謝委員意見，已修改。</p>
	<p>四、針對本研究如何挑選出「有初任委任、薦任官等公務人員、晉升薦任(含警佐晉升警正)及簡任官等人員之英語職能訓練需求者的主管」來填寫問卷的方式與過程，建議在本文中詳細說明。</p>	<p>謝謝委員建議，已於第三章中補充說明。</p>
	<p>五、問卷填答者是「直屬主管」，但其本身不一定對英文業務有最直接的接觸(同時，也應先定義直屬主管的層級為何);而當填答問卷時，評量的對象變成「部屬」，但最後分析的單元又是「單位或業務類型」。研究本身可能有「分析單元(unit of analysis)」不一致的問題。</p>	<p>謝謝委員意見，配合需求單位，以主管代表填寫該組織的部屬(即法定訓練人員)之業務與英語需求。</p>
	<p>六、承上，在這樣的情況下，填答者本身的個人特性可能不是那麼重要，例如性別、年齡等，其所屬機關的特性反而應該詳細填列，例如負責業務、接觸對象、使用英語的頻率與時機等。</p>	<p>謝謝委員意見，同上說明。填答者由需求單位提供。</p>
	<p>七、問卷部分：</p> <p>(一)第二部分第1題「每周工作量」可能會因為工作的特性不同，而產生資料蒐集時的不精確，例如英文網站架設可能屬大量一次性工作、維護則可能為例行性的、而當碰到重大事件(例如COVID-19疫情)而造成工作量大量增加的情況也都不同，建議更明確描述與測量。</p> <p>(二)外賓接待是否包括「服務的對象為外國人」的情況？</p>	<p>謝謝委員建議：</p> <p>(一)此題為開放題，已加上示例說明。</p> <p>(二)是的。</p>

	<p>(三)第二部分第4題的選項,「承辦人員」與「專人」有何不同?</p> <p>(四)第二部分第6題(以及其他類似題目都可能有的共同問題):此份問卷是請直屬長官填,但高層長官是否真的了解基層業務執行時的困難、需求與資源是否足夠?同時,當該類別人員有2位以上時,填答者被要求用「綜合看法」來表達,問卷回收後能否明確描述與解釋,均為研究團隊需要考量之處。</p> <p>(五)第三部分第10題:問的是「期待」方式,如果答案均為期待英文委外辦理,對後續分析與政策建議,可能發生困難。</p> <p>(六)第三部分第11題:在填答時,是否會因為不同長官回答的基準點不同而產生落差?長官的英文能力應否先校準?</p> <p>(七)第三部分第12題:因是詢問「期待」,是否會出現都期待部屬的英文能力要「精熟或佳」?如是,後續該如何處理?</p> <p>(八)第三部分第13題中,選項中的「科技應用」與「自主學習資源」兩者的意涵與「聽力」、「口說」、「閱讀」等相較之下較為模糊,建議更明確說明。</p>	<p>(三)公務單位對此二用語無疑義,已於補充文中說明。</p> <p>(四)此部分本研究團隊依需求單位規畫辦理。</p> <p>(五)目前研究發現並無此現象。</p> <p>(六)此部分本研究團隊依需求單位規劃辦理。</p> <p>(七)目前研究發現並無此現象。</p> <p>(八)已於文中說明。</p>
<p>洪委員 美仁</p>	<p>一、建議增加其他國家公務人員英語培訓力的相關文獻,在此提供「Training Civil Servants for Internationalization」、「台灣公務人員英語文能力現況調查報告」2篇文獻供研究團隊參考。</p> <p>二、問卷調查是否僅區分初任委任公務人員、初任薦任公務人員或初任簡任人員?是否需要調查初任各官等公務人員之職系?與直屬主管之職系是否一致?問卷調查對象屬於中央機關還是地方機關?其所需要的英語培訓有所不同,建議依據委託單位需求設計問卷調查內容。</p> <p>三、建議將問卷選項的「科技應用」再細分類,例如數位學習平台、AI等,並調查公務人員接受程度;「自主學習資源」亦同。</p> <p>四、有關問卷第二部分第9題僅詢問各單位鼓勵作法,建議可以增加公務人員偏好的鼓勵方式為</p>	<p>謝謝委員建議,已於報告中補充。</p> <p>謝謝委員建議,此部分本研究團隊依需求單位規劃辦理。文官學院之公務英文課程,不分職系,主要提供給職前法定訓練人員。</p> <p>謝謝委員建議,礙於問卷篇幅有限,此部分已於焦點座談視訊會議徵詢意見。</p> <p>謝謝委員建議,此部分由焦點座談視訊會議中有徵詢到相關</p>

推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略

	何？	意見。
	五、期中報告內文有部分符號文字需再調整，例如第 7 頁「2、、、、」建議修改格式。	謝謝委員建議，已修改。
宋委員 狄揚	一、「參、研究設計」之「一、研究對象」（第 18 頁）：初任委任、初任薦任人員，以及晉升薦任、晉升簡任官等人員之直屬主管，應為本研究問卷調查對象，而非研究對象，為免混淆，建議文字酌作調整。	謝謝委員建議，已修改，並將此部分整併至研究方法中。
	二、「參、研究設計」之「二、研究方法（二）問卷調查法」（第 19 頁）：有關問卷調查之對象，保訓會將提供研究團隊 109 年公務人員高等暨普通考試、109 年特種考試地方政府公務人員考試三、四、五等考試、110 年公務人員初等考試錄取人員、110 年薦任公務人員晉升簡任官等訓練等各項升官等訓練受訓人員之服務機關資訊。	謝謝委員提供資訊。
	三、「參、研究設計」之「二、研究方法（三）焦點團體法及（四）深度訪談法」（第 20 頁及第 43 頁）：本研究擇定各部會及行政院人事行政總處推動雙語國家政策業務人員，作為座談及訪談對象，期瞭解相關部會推動公務人員英語力培訓之情形，建議座談及訪談的問題，仍宜聚焦於本次研究之範圍—公務人員法定訓練，非在職訓練。	謝謝委員建議，已修改。
	四、「陸、預期研究成果」（第 23 頁）：本研究所擬預期研究成果「建構公務人員職涯發展英語學習之策略地圖，發展符合公務機關需求之課程規劃」，似針對在職訓練部分，未扣合本研究需求項目，以有效提供公務人員不同官等法定訓練英語培訓之政策及策略建議。	謝謝委員建議，已修改。
	五、附錄三：「問卷調查」（第 35 頁至第 42 頁）：本案為考試院之委託研究，建議以考試院之名義（非保訓會名義）或與國立臺灣師範大學共同具名發放問卷，另收受問卷之單位主管，其所轄部屬未必均有各層級考試錄取及參加升官等訓練人員，問卷內容及填答方式，建議在填答問卷說明，應明確說明。	謝謝委員建議，已修改。
	六、另附錄三問卷調查表第一部分基本資料「年齡」	謝謝委員建議，已修改。

附錄五：期中報告審查意見與研究團隊回應

	<p>(第 35 頁)，選項 (5)「61~70 歲」建議修改為「61 歲以上」；第 6 題(第 36 頁)：所轄部屬選項「簡任」建議修改為「晉升簡任」。另第二部分英語業務現況第 9 題(第 37 頁)，「升等加分」建議修改為「陞遷加分」；「聘任加分」建議修改為「選送訓練進修加分」。</p>	
	<p>七、附錄四「深度訪談問題」第 7 題「法定訓練」(第 43 頁)，建議修改為「考試錄取訓練及晉升官等等法定訓練」，使語意更為清楚。</p>	<p>謝謝委員建議，已修改。</p>
吳委員 瑞蘭	<p>一、公務人員英語力需求評估與公務人員英語訓練需求評估是二個不同層次的需求評估，本案主要是研究英語訓練需求，擬以短期英語訓練達到長期英語力提升的目標，這是相當困難與不容易的議題。然若調查對象僅針對受訓人員的主管，則探究將限於組織端的訓練需求，而無法得知個人端的訓練需求，似無法瞭解如何經由短期訓練促使受訓人員願意繼續學習的動機，建議增加受訓人員為調查對象，並以受訓人員與其主管配對方式進行調查。</p>	<p>謝謝委員建議，研究團隊配合需求單位規劃辦理。</p>
	<p>二、在問卷第一部分基本資料部分，建議第 3 題服務機關的選項，除中央機關與地方機關外，增加「警察機關」為類別項，以與公務人員五項升官等訓練機關相符；第 5 題的職系調查，除行政類與技術類外，增加涉外相關職系，以使從事英語工作與否之人員能有所區隔；第 6 題「簡任」選項與第三部份第 17 題「晉升簡任官」不一致，建議統一用詞。</p>	<p>謝謝委員建議，已修改。</p>
許副院 長秀春	<p>一、謝謝考試院及研究團隊能在這次委託研究案，納入文官學院執行層面的需求，藉由需求調查建立法定訓練英語職能學習地圖，讓文官學院未來在執行各項法定訓練之公務實用英語課程時，不管在課程內涵、教學活動設計或教材研編等都有所參考依循。</p>	<p>謝謝委員意見。</p>
	<p>二、因法定訓練之受訓時數不多，無法期待在很短的時間內，大幅提升受訓人員之英語能力，所以文官學院期待，學習地圖能提供各層級受訓人員一定要知曉的「公務英語主題」，例如在薦升簡任訓練，即將要升至簡任官等之受訓人</p>	<p>謝謝委員意見。</p>

推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略

	<p>員，因業務需要必須涉及「會議英語」、「公務簡報」、「接待英語」等，可藉由此課程，掌握這些公務情境常用到的句型、情境，反覆演練練習。</p>	
	<p>三、建議在問卷中，增加相關題項針對各類人員在公務職場較常使用之英語議題（或情境）進行調查。另問卷對象，將原「晉升薦任官等訓練」區分為「委任公務人員晉升薦任官等訓練」與「警佐警察人員晉升警正官等訓練」，後者需再細分警察、消防及海巡人員，俾能瞭解不同屬性公務人員之公務英語職能需求。</p>	<p>謝謝委員建議，已修改。</p>
<p>熊參事 兼執行 秘書忠 勇</p>	<p>一、針對委員意見，回應問卷分工詳如「附錄一」，分工說明如下：</p> <p>（一）研究團隊：設計問卷及分析。</p> <p>（二）保訓會：提供受訪者名單、問卷調查及回報填寫說明。</p> <p>（三）本院：發函受訪對象所屬機關，請所屬機關人事單位協助完成問卷調查。</p> <p>（四）問卷將以本院名義發送，發放對象則由保訓會提供。</p>	<p>謝謝委員意見。</p>
	<p>二、委員建議可以進行問卷普查，惟若採普查方式進行問卷調查，恐溢出本院法定訓練職掌範圍。</p>	<p>謝謝委員意見。</p>

附錄六：課程大綱

A. 初階培訓課程

課程名稱	公務實用英語	課堂時數	6 堂課(每堂 50 分鐘)
教學目標			
1. 學生能使用英文介紹自己、任職單位與工作。 2. 學生能掌握日常生活英文會話架構與用語。 3. 學生能熟悉業務相關英文用語。 4. 學生能使用英與回應電話需求。 5. 學生能使用英語提供臨櫃服務。 6. 學生能運用與業務相關的櫃檯與電話英文用語，演繹對話。			
教學流程			時間分配
1. 任職單位與工作的自我介紹			25 分鐘
2. 英語會話基礎架構：開頭、中間、結語			25 分鐘
3. 英語會話慣用語			50 分鐘
4. 業務相關英文用語:櫃檯篇&電話篇			50 分鐘
5. 延伸情境，對話創作。學生四人一組，依照抽籤的情境，編寫對話，練習角色扮演。			50 分鐘
6. 實作活動：情境演示 (1) 學生四人一組，依照抽籤的情境，角色扮演，輪流上台演出對話。 (2) 下一組同學負責給回饋。 (3) 四組演出後，老師給整體回饋。 (4) 四組一輪重複以上步驟，直到所有組別表演結束。 (5) 全班投票選出：一組最佳表演、兩名最佳主角。			100 分鐘

課程名稱	英文文宣	課堂時數	3 堂課(每堂 50 分鐘)
教學目標			
1. 學生能熟悉常見雙語網站用詞。 2. 學生能熟悉並善用政府部門網站導覽。 3. 學生能掌握英文新聞稿架構與表達進行編譯。			
教學流程			時間分配
1. 雙語網站 (1)介紹常用雙語網站用詞。 (2)分組瀏覽主要的政府網站導覽，補充其他常用雙語用詞。 (3)用字卡練習網站用語中翻英、英翻中，以熟練雙語用詞。			25 分鐘
2. 英文新聞稿 (1)介紹英文新聞稿組成要素(模板)。 (2)介紹英文新聞標題的時態表達。 (3)介紹新聞稿內文寫作要領。			25 分鐘
3. 實作活動：新聞稿 DIY (1)兩人一組，依照分配到的中文新聞標題，根據新聞稿模板，編寫英文新聞。 (2)每四組分配同一新聞標題，所以同一個標題有四組互相觀摩修改。 (3)學生編寫英文新聞時，可參考新聞原出處網站的英文新聞稿。亦可發揮創意，重新編寫成新的新聞事件。			75 分鐘
4. 觀摩學習 (1)學生將英文新聞稿完稿張貼在教室牆上後，巡視教室，欣賞同儕作品。 (2)學生至少要針對兩則不同事件的新聞稿，在便利貼寫下正面回饋，貼在該則新聞稿上。			25 分鐘

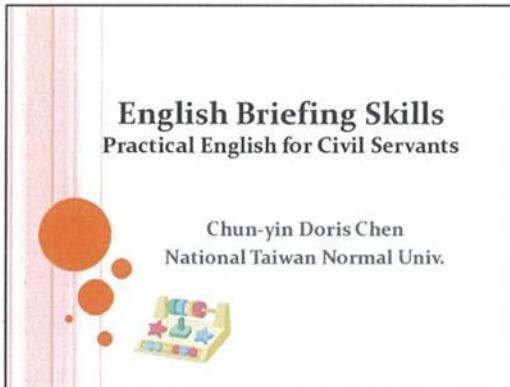
B.進階培訓課程

主題名稱	外賓接待與會議英語	課堂時數	3 堂課(每堂 50 分鐘)
教學目標			
1. 學生能掌握接待外賓之一般英文用語與句型。 2. 學生能熟悉會議英文之基本用語。 3. 學生能依情境與外賓進行英語對話與參與會議。			
教學流程		時間分配	
1. 介紹接待賓客實用句型。		25 分鐘	
2. 介紹會議英文實用用語。		25 分鐘	
3. 模擬練習 1:外賓接待 <第一回合> (1)以某某城市馬拉松為背景，全班分成兩半:參賽外賓與主辦單位。 (2)主辦單位四人一組，分成不同的工作項目，例如報到組、方向指引組、資源補給組等等。 (3)外賓兩人一組，需選擇兩組主辦單位，詢問相關事宜。例如去報到組詢問報到事宜。 <第二回合> 25 分鐘後，主辦單位與參賽外賓角色互換，重複以上流程，直到全班練習完成。		25 分鐘	
4. 模擬練習 2：英文會議 <第一階段:小組練習> (1)學生五人一組，一人扮演會議主席，兩人扮演正方，兩人扮演反方。 (2)依據抽到的會議主題模擬開會。 (3)每人必須運用會議英文用語以完整句子發言，至少發言三次。		40 分鐘	
<第二階段：班級演示> (1)教師隨機抽出五人（一位會議主席，兩位正方，兩位反方），作班級演示。 (2)教師給予回饋與指導。		10 分鐘	

主題名稱	英語簡報	課堂時數	3 堂課(每堂 50 分鐘)
教學目標			
<ol style="list-style-type: none"> 1. 學生能使用英語頭韻介紹自己名字。 2. 學生能掌握英語簡報技巧。 3. 學生能應用簡報模板，製作簡報內容。 4. 學生能使用實用句型與用語做五分鐘口頭報告。 			
教學流程			時間分配
1. 如何用頭韻結合名字來自我介紹。學生用一句話，結合押頭韻的形容詞與名字，跟鄰居介紹自己。			10 分鐘
2. 介紹簡報技巧：口頭報告上台前、報告時、報告結束後的技巧，例子與實用句型與用語。			20 分鐘
3. 五分鐘簡報檔案模板教學。			20 分鐘
4. 實作活動 1：簡報檔案製作 兩人一組，依教師給的題目，根據簡報模板，製作簡報檔案。			25 分鐘
5. 實作活動 2：口頭報告 (1)簡報檔案製作完成後，運用簡報技巧，練習英文口頭報告。報告開頭需用頭韻自我介紹。 (2)錄下口頭報告影音檔做為作業。			25 分鐘
6. 成果發表： 抽幾組上台簡報給全班聽。報告完，同儕與教師給回饋。			50 分鐘

主題名稱	公務英文書信	課堂時數	3 堂課(每堂 50 分鐘)
教學目標			
<ol style="list-style-type: none"> 1. 學生能熟悉英文書信格式與常用公文的英文範本。 2. 學生能掌握公務英文常用語。 3. 學生能撰寫簡易英文書信。 4. 學生能善用資源，編寫英文公文。 			
教學流程			時間分配
<ol style="list-style-type: none"> 1. 介紹英文書信基本格式。 2. 介紹常用公文種類的英文範本。 3. 介紹公務英文常用語。 			<p style="text-align: center;">10 分鐘</p> <p style="text-align: center;">20 分鐘</p> <p style="text-align: center;">20 分鐘</p>
<ol style="list-style-type: none"> 4. 實作活動：公務英文 DIY <ol style="list-style-type: none"> (1) 教師介紹網站資源，可以找到公文用語、政府單位、地址等的英譯。 (2) 教師準備幾則中文公務書信與公文，供學生抽籤。學生兩人一組，翻譯抽到的公務書信或公文，亦可創意改寫。 (3) 每四組分配同一新聞標題，所以同一則公文有四組可以互相觀摩修改。 5. 觀摩學習 <ol style="list-style-type: none"> (1) 學生將公務英文書信完稿張貼在教室牆上。學生巡視教室，欣賞同儕作品。 (2) 學生要找兩則不同類別的公文書信，在便利貼寫下正面回饋，貼在該作品上。 			<p style="text-align: center;">75 分鐘</p> <p style="text-align: center;">25 分鐘</p>

附錄七：英語簡報課程範例



I. Introduction

- to guide your targeted audience with a view to its gaining **relevant knowledge** in your **professional field**

ENGLISH BRIEFING SKILLS
AT A GLANCE

- Self-introduction
- Briefing Tips
- Useful Sentence
- 5-minute Briefing

Self-introduction

- What's in your name? Alliteration**
 - I am Incredible Ian.
 - I am Marvelous Mary.
 - I am Gorgeous Gordon.
- You can also offer other information like**
 - Where are you from? (Do your roots show anything about who you are as a person?)
 - Do you have any special skills? What are your hobbies and pastimes? (What do they tell about you?)

Self-introduction

- Example:**
- Hello, I am Incredible Ian from Yilan. I like jogging and playing the piano in my free time. Besides, I am good at cooking, math and origami.

Nice to Meet you

- Write down your self-introduction in Self-introduction Worksheet . Use at least 3 sentences.
- Use Alliteration to introduce your name.
- Tell your hobbies, pastimes or something you are good at.
- Introduce yourself to at least 4 people.
- Jot down your new acquaintances' names & hobbies in your Worksheet.
- Find one partner who have TWO things in common with you. Then, sit together.

Self-introduction Worksheet

Nice to Meet You

I. My Self-introduction: Write at least 3 sentences to introduce yourself. Be sure to use alliteration to introduce your name. Tell people about your hobbies, pastimes and specialties.

II. My New Acquaintances

	Name & Honorifics	Hobbies, Pastimes, Specialties
Example	Incredible Ian from Yilan	Fogging, playing the piano, cooking, math and origami

II. Briefing Tips: Before the Presentation

- Know your material.
 - ✓ **Good speakers** stick to what they know.
 - ✓ **Great speakers** research what they need to convey their message.
- ✓ Know more about it than you include in your speech.

Supporting Evidence (1)

- Using examples:
 - ✓ **A real example:** Use a story to illustrate your points.
 - ✓ **A hypothetical example:** Use an unreal situation to create a realistic situation.

Supporting Evidence (2)

- Using statistics:
 - ✓ Are the statistics **representative**?
 - ✓ Are statistical measures **used correctly**?
 - ✓ Are the statistics from a **reliable** source?

- **Analyze the audience.**
 - Deliver the message they want (or need) to hear. They want you to be interesting, stimulating, informative and entertaining.

Meeting Your Audience's Needs

- Understand **audience diversity** and **interests**
- Adjust content so that it is appropriate for your audience's current **understanding** of what s/he is being presented
- Understand your audience's **attitude** toward your guidance

- **Craft an introduction and a conclusion.**
Set the context and make sure the audience is ready to go and end.

Useful sentences: Introduction

- Hello, everyone. My name is _____. / I am Alliterative Adj.+ Name.
- And today I'm going to **talk about** _____.
give a presentation on _____.
share with you about _____.
- The presentation **will be in** __ parts: __, __, and _____.
cover _____
- Please **feel free to ask questions** during my presentation.
Please **hold your questions** until the end of my presentation.

- **Focus.**
Help your audience grasp your message by focusing on your message. Stories, humor, or other "sidebars" should connect to the core idea.

Presentation Order

- From Part to the Whole Order
- Chronological Order
- Spatial Order
- Causal Order
- Problem-Solution Order
- Comparison/Contrast Order

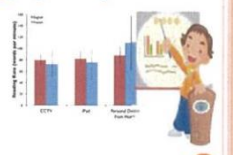
- **Organize ideas logically.**
A well-organized presentation can be absorbed with minimal mental strain. Bridging is key.

Useful sentences: Sequences

- First, I'd like to talk about [topic 1]_____.
 - **In conclusion**, [main points of topic 1]_____.
To conclude,
 - Okay, I'd like to move on to [topic 2]_____.
 - Lastly, I'd like to talk about [topic 3]_____.
- first, second, third, fourth, ...
next, then, after that, last/lastly
additionally, moreover, furthermore,...

- **Employ quotations, facts, and statistics.**

Don't include these for the sake of including them, but do use them appropriately to complement your ideas.



Useful sentences: Conclusion

- I'd like to **conclude today's presentation** by summarizing the following main points.
- **To end today's presentation**, I'd like to _____.
- If there are any questions, please _____.
- I'd be happy to address them.

○ Know the room.

Arrive early, walk around the speaking area and practice using the microphone and any visual aids.



○ Analyze other speakers.

Study the strengths and weakness of other speakers.

○ Practice, practice, practice!

- ✓ Rehearse out loud with all equipment you plan on using. Revise as necessary. Work to control filler words.
- ✓ Practice, pause and breathe.
- ✓ Practice with a timer and allow time for the unexpected.
- ✓ Practice your bodily action—mainly eye contact, posture, and gesture.

○ Visualize yourself giving your speech.

Imagine yourself speaking, your voice loud, clear and confident. Visualize the audience clapping – it will boost your confidence.

Consider drawings, maps, charts, tables, graphs, and films.

Plan when to use visual aids and how to show them.

○ Avoid distracting mannerisms.

Have a friend watch as you practice and look for nervous expressions.

○ Arrive early.

It's a great idea to look around the room and get a feel for the location especially if you have never been there before.




BRIEFING TIPS CHECKLIST 1

BEFORE THE PRESENTATION, DID YOU?

- Know your material
- Give supporting evidence
- Meet your audience's needs
- Craft an introduction and conclusion
- Have a focus
- Organize ideas logically
- Employ quotations, facts, or statistics
- Know the room
- Analyze other speakers
- Practice, practice and practice
- Visualize yourself giving your speech
- Avoid distracting mannerisms
- Arrive early


III. Briefing Tips: During the Presentation

- Have **handouts** ready and give them out at the appropriate time.




The 25 Public Speaking Skills Every Speaker Must Have
by Andrew Dlugan, 2007
<http://sixminutes.dlugan.com/25-skills-every-public-speaker-should-have/>


- **Relax.**
Begin by addressing the audience. It buys you time and calms your nerves.
- **Start strong and close stronger.**
The body of your presentation should be strong too, but your audience will remember your first and last words.




- **Tell a story.**
Everyone loves a story. Points wrapped up in a story are more memorable, too!
- **Incorporate humor.**
Knowing when to use humor is essential. You don't have to be as funny as a professional comedian to liven up your speeches.




- **Vary vocal pace, tone, and volume.**
A monotone voice is like fingernails on the chalkboard.
- ✓ Learn to **breathe.**
- ✓ Have a good **flow.**
- ✓ Speak **loudly** enough and just.
- ✓ Be **expressive.**






- **Punctuate words with gestures.**
Gestures should complement your words in harmony.
- ✓ **Smile!**
- ✓ Express **emotion** with your facial muscles.




- **Utilize 3-dimensional space.**
Chaining yourself to the lectern limits the energy and passion you can exhibit.
- **Complement words with visual aids.**
Visual aids should aid the message; they should not be the message. They help you present professionally.




- Keep your visual aids:
 - ✓ **visible**
 - ✓ **simple**
 - ✓ **colorful**
 - ✓ justified -- not too many or too few slides



- **Connect with the audience.**
Eye contact is only the first step. Aim to have the audience conclude "This speaker is just like me!" The sooner, the better.
- **Interact with the audience.**
Ask questions (and care about the answers).




- **Obey time constraints.**
Customize your presentation to fit the time allowed, and respect your audience by not going over time.
- **Lead a discussion.**
Not every speaking opportunity affords time for a discussion, but know how to engage the audience productively.



- **Conduct a Q&A session.**
Use the Q&A to solidify the impression that you are an expert, not (just) a speaker.
- **Don't apologize** for any nervousness or problem.
The audience probably never noticed it.


- **Exhibit confidence and poise.**
These qualities are sometimes difficult for a speaker to attain, but easy for an audience to sense.
- **Know when to stop talking.**
Use a timer to time your presentation when preparing it at home.



BRIEFING TIPS CHECKLIST 2



DURING THE PRESENTATION, DID YOU?

<input type="checkbox"/> Have handouts ready and give them out at the appropriate time	<input type="checkbox"/> Connect with the audience
<input type="checkbox"/> Relax	<input type="checkbox"/> Interact with the audience
<input type="checkbox"/> Start strong and close stronger	<input type="checkbox"/> Obey time constraints
<input type="checkbox"/> Tell a story	<input type="checkbox"/> Lead a discussion
<input type="checkbox"/> Vary vocal pitch, tone and volume	<input type="checkbox"/> Conduct a Q&A session
<input type="checkbox"/> Punctuate words with gestures	<input type="checkbox"/> Not apologize for any nervousness or problem
<input type="checkbox"/> Utilize 3-dimensional space	<input type="checkbox"/> Exhibit confidence and poise
<input type="checkbox"/> Complement words with visual aids	<input type="checkbox"/> Know when to stop talking





IV. Briefing Tips: After the Presentation

- **Seek and utilize feedback.**
Aim for continuous improvement, and understand that the best way to improve is to solicit candid feedback from as many people as you can.

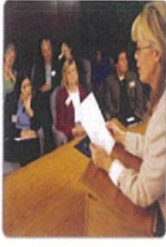
- **Gain experience.**
Your speech should represent you as an authority and as a person. Experience builds confidence, which is the key to effective speaking.



V. Common Public Speaking Mistakes

- **Start with a whimper.**
Don't start with "Thank you for that kind introduction."


<http://www.toastmasters.org/MainMenuCategories/FreeResources/NeedHelpGivingaSpeech/TipsTechniques/10TipsforPublicSpeaking.aspx>



- **Fail to use relaxation techniques.**
Do whatever it takes – listening to music, breathing deeply, shrugging your shoulders – to relieve nervous tension.
- **Read a speech word for word.**
- **Speak without passion.**
The more passionate you are about your topic, the more likely your audience will act on your suggestions.

- **End a speech with questions and answers.**
Instead, tell the audience that you will take questions and then say, "We will move to our closing point."
- **Fail to prepare.**
Your reputation is at stake every time you face an audience – so rehearse well enough to ensure you'll leave a good impression!



VI. CONCLUSION

- *No presentation or presenter is perfect.*
- *Stay hungry, stay foolish.*



SOURCE

- PPT Template: Toucheng Qiangu
 - <https://zh.wikipedia.org/wiki/搶孤>
 - <https://eng.taiwan.net.tw/m1.aspx?sNo=0002019&lid=080621>



The End



附錄八：常見雙語網頁用語

序號	中文	English
1	關於本部、認識 XX 單位	About Us/ About XX
2	無障礙聲明	Accessibility (Statement)
3	進階搜尋	Advanced Search
4	雙語詞彙	Bilingual Glossary
5	預約參觀	Book a tour
6	連絡我們	Contact Us
7	下載(專)區	Download
8	常見問答、問答集	FAQ (Frequently Asked Question)
9	(回)首頁	Home
10	簡介	Introduction
11	熱門關鍵字、熱門搜尋	Keywords
12	最新消息、新聞與公告	News / News and Events/ Newsroom
13	新聞稿	News Release/ Press Releases
14	組織/組織與職掌	Organization(s)/Structure and Functions
15	網路相簿	Photo Gallery
16	請輸入關鍵字	Please enter key words
17	法規資訊	Policies

推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略

18	隱私權與資訊安全政策	Privacy and Security Policies
19	文宣品及出版品	Publications
20	相關網站/新聞/影音/連結	<u>Related Websites/News/ Videos/Links</u>
21	為民服務、便民服務	Service/ Online Service /Serving the People
22	網站導覽	Sitemap/ Site map
23	統計資料	Statistics
24	參觀 XX 單位	Tour
25	寫信給 XX、XX 信箱	<u>Write to/ Email XX</u>

附錄九：實用公務英文用語

序號	種類	中文詞條	功用	English
1	起首語	查	通用	in regard to;
2		有關		with regard to;
3		謹查		concerning;
4		茲		regarding
5		檢送		hereby
				forward;
6		檢陳	present (平行單位間);	
			Please find as attached.;	
7		制定	Please see attachment(s).	
			submit (下級單位對上級單位)	
8		訂定	Please find as attached.;	
			Please see attachment(s).	
9		修正	to draft;	
10		廢止	drafting	
			publish laws, issue orders	
11		特任	prescribe/prescription;	
	formulate/formulation			
12	特派	amend/amendment		
		repeal		
13	特使	(specially) appoint;		
		(politically) appoint;		
14	任命	political appointee		
		appoint (someone) as a special		
15	派	envoy;		
		(specially) appoint;		
16	聘、敦聘	designate (someone) as a chargé		
		d'affaires		

推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略

				engage (a consultant); employ
17		聘書		letter of appointment
18	稱謂語	鈞（下對上）	有隸屬關係時使用	your; your esteemed * (極端客氣)
19		貴（上對下）		your
20		本、職（自稱）		our; this
21		大（下對上）	無隸屬關係時使用	your
22		貴（上對下）		your
23		本（自稱）		our; this
24		鈞長	對機關首長	you; We respectfully request that you review this project. The +(職稱); We are pleased to inform the Director-General that ...
25		敬請鈞長卓參。		We respectfully request your consideration of this matter. Please kindly consider this matter.
26		陳請鈞長鑒核。		Please review and instruct. ; (This) will be at your discretion. ; Please kindly review this matter and render/convey your decision. ; Please advise us of your decision.
27		臺端	機關對人民	you
28	貴（機關）、貴（團體）	機關對機關或團體	your (xxx)	
29	該	間接稱謂時用	(the) said (xxx); the aforementioned	
30	引述語(引據其他機關或來文)	奉	引述上級機關或首長公文時用	as decreed by; as instructed by
31		依據	引述平行機關或人民來文時用	in accordance with

附錄九：實用公務英文用語

32	者來文之用語)	奉悉	回復上級機關或首長公文時用	Receipt of xxx is respectfully acknowledged.
33		敬悉	回復平行機關來文時用	Receipt of xxx is hereby acknowledged.
34		已悉	回復平行機關來文時用	Receipt of xxx is hereby acknowledged.
35		復(稱謂)...函	於復文時用	in reply to
36		依據(稱謂)...辦理	告知辦理之依據	xxx (be) carried out in accordance with yyy
37		諒蒙鈞察	對上級機關發文後續函	This is further to xxx. ; This is to follow up on xxx.
38		諒達	對平行機關發文後續函	This is further to xxx. ; This is to follow up on xxx.
39		計達	對平行機關發文後續函	This is further to xxx. ; This is to follow up on xxx.
40		經辦語(案情處理過程之聯繫用語)	遵經、遵即、遵查、旋即、旋經	對上級機關或長官表達已經遵照立即辦理
41	案經、業經、已經、爰經、嗣經		表示已經辦理	Per your xxx, we have already yyy. ; Per your instruction/request, we have xxx.
42	甫經、頃經		表示不久前才辦理	Per your xxx, we have just recently yyy.
43	均經、並經		表示兩件以上案件都已經辦理	We have completed the above items. ; xxx have been carried out.
44	迭經、歷經、續經		表示已經辦理好幾次	We have repeatedly attempted to xxx.
45	俟經		表示經某事辦理之後	Having carried out xxx, we yyy.
46	准駁語(審核或答覆受文者請求之用語)	應予照准、准予照辦、准予備查、准予所請	對下級表示同意	xxx is hereby approved.
47		未便同意、礙難照准	對下級表示不同意	regretfully, xxx cannot be approved.

推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略

48		應予駁回、所請不准		xxx is hereby denied.
49		應予檢討		xxx needs to be reviewed and rectified.
50		應切實檢討	對下級表示斥責 (不針對首長)	xxx must be reviewed and rectified.
51		應切實檢討改進		xxx must be reviewed and improved.
52		敬表同意	對平行機關表示同意	We hereby agree (with xxx).
53		同意照辦		We agree and will act accordingly. Regarding ... , we agree and will act accordingly.
54		歎難同意、未便照辦	對平行機關表示不同意	Regretfully, we cannot agree and are unable to act accordingly.
55		如擬	決行人員核准公文 用	Proposal approved.
56		依議		Suggestion approved.
57		准如所請		Request approved.
58		應從緩議		decision deferred
59		敬表同意、同意照辦	對人民或民間團體 時使用	approved
60		歎難同意、無法照辦		regretfully, cannot approve; We regret to inform you that xxx cannot be approved.
61	請示語	是否可行		(Kindly advise,) is this acceptable/feasible?
62		是否有當		(Kindly advise,) is this appropriate?
63	期望語、目的語(對上級)	請鑒核	請上級機關或首長審核並指示，大多用於計畫及作業要點之陳報	Please review and instruct. ; (This) will be at your discretion. ; Please kindly review this matter and render/offer/convey your decision. ; Please advise us of your decision. ;

附錄九：實用公務英文用語

64		請核示	請上級機關指示，以便遵行，大多用於行政業務之請示	Please review and instruct. ; (This) will be at your discretion. ; Please kindly review this matter and render/offer/convey your decision. ; Please advise us of your decision. ;
65		請釋示	請上級機關解釋法規，以便遵行，	kindly clarify; kindly advise
66		請核備	請上級機關審核後保留，以備日後查考用。	Kindly approve and file.
67		請鑒察	「鑒」為仔細看之意，請上級機關查明、審酌。	Kindly review.
68		請核轉	請上級機關審核後再轉報上一級。	Kindly approve and submit to ***. Kindly approve and forward.
69		請查照	請其檢查、知悉、或協助、配合辦理。	For your reference.
70		請察照	請其審查、明察之意。用於無隸屬關係之上級單位，或平行機關但有審查本機關業務執行情形之機關。	For your review. ; For your reference.
71		請卓參	請其參考之敬語	For your information. ; For your reference.
72	期望語、目的語(平行使用)	請查照見復	請其辦理並回復	Please act as needed and reply. ; Please take note and reply.
73		請查明見復	請其查明案情並回復	Please look into this and reply.

推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略

74		請查照辦理見復	請其照案辦理並回復	Please act as needed and reply.
75		請查照備案	請其知悉並留作日後參考	Please take note and retain on file.
76		請查照轉知	請其查明、知悉並轉知所屬	Please take note and forward. ; Please take note and notify ***.
77		請剋日見復	「剋日」指限定日期。請其依照指定日期回復。	Please reply by (date).
78	期望語、目的語(對下使用)	請查照	要求其知悉、照辦。	Please take note and act as needed.
79		希查照	希望其知悉、照辦。	Please take note and act as needed.
80		請查照見復	要求其知悉照辦並回復	Please act as needed and reply. ; Please take note and reply.
81		請轉行照辦	要求其收文後轉所屬下級機關照辦。	Please circulate and ensure compliance. ; Please circulate and make sure everyone acts accordingly.
82	期望語、目的語(內部簽使用)	請核示、請鈞閱、請核閱	檢陳有關資料，請長官過目。	Please review and instruct. ; (This) will be at your discretion. ; Please kindly review this matter and render/offer/convey your decision. ; Please advise us of your decision. ;
83		請鑒察	將辦理情形簽報長官了解	Kindly review.
84		請鑒核	除簽報長官了解外，並含有請示之意。	Kindly review this and convey your decision.
85		請鈞參	提供長官參考	For your information; For your reference

附錄九：實用公務英文用語

86		抄陳	對上級機關或首長	cc:
87	抄送語	抄送	對平行機關、單位或人員	cc:
88		抄發	對下級機關或人員	cc:
89	附送語	附陳、檢陳	對上級機關附送附件	Please see attachment. (電郵); Please find attached. (電郵/書面); Please see the enclosed. (書面郵件)
90		檢送、檢附、附、附送	對平行或下級機關附送附件	Please see attachment. (電郵); Please find attached. (電郵/書面); Please see the enclosed. (書面郵件)
91	結束語	謹陳、敬陳	於簽、便簽之文末用。	Respectfully,
92		是否可行，請核示		Please advise if this is acceptable/feasible.
93		以上所請，是否有當？		(Kindly advise,) is this request appropriate?
94		有關臺端申請...案	有關臺端申請歸化我國國籍案，(核與國籍法第4條第1項第1款及第9條第4項第2款等規定相符)，經內政部許可，請查照。	Regarding your application for/to ...
95		核與...相符	1項第1款及第9條第4項第2款等規定相符)，經內政部許可，請查照。	confirmed as complying with xxx; confirmed to comply with xxx
96		經...許可		has been approved by xxx
97		原列密等級，業已註銷		主旨：有關 00 年 00 月 00 日○○字第 0000000000 號函等○件(如附一覽表)，原列密等級，業已註銷。

推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略

98		建請惠予變更機密等級	主旨：有關貴機關 00 年 00 月 00 日○○字第 0000000000 號 函，建請惠予變 更其機密等級	Regarding..., please change the level of classification.
99		案屬貴管，移請卓辦	主旨：○○縣政府 函院，為落實憲法 保障地方自治之意 旨，以及考量「中 央行政機關組織基 準法」第 5 條第 3 項規定，不得以 作用法或其他法規 規定機關組織之精 神，建請將「國民 教育法」納入規範 地方政府應設特定 或專責組織之作用 法律進行檢討一 案，因案屬貴管， 移請卓辦。	As this matter falls within your jurisdiction/authority, it is hereby forwarded for your attention.
100		主旨：	主旨：擬具「文書 及檔案管理電腦化 作業規範」修正草 案一案，簽請鑒 核。 說明：一、依據 鈞院綜合業務處本 (104)年 3 月 25 日院臺綜字第 1040128150 號函 決議事項(四)辦理 (詳附件 1)。 擬辦：本案如奉核 可，擬由本會代擬	Subject:
101		說明：		Explanation: ; Details:
102		擬辦：		Proposal:
103		擬具修正草案		Proposal of amendment to xxx; Proposed amendment of xxx
104		如奉核可		if approved,

附錄九：實用公務英文用語

105		轉陳	代判院稿，分行各機關作為文書及檔案管理電腦化作業之依據。	kindly forward to xxx ; to be forwarded to xxx
106		詳附件 1	敬請秘書長轉陳副院長 院長	For details, see Attachment 1.
107		轉知所屬	主旨：請派員踴躍參加「2015 網際網路趨勢研討會」，並轉知所屬，請查照。	Please circulate to subordinate personnel/agencies.
108		報核後頒行	說明：奉鈞長於 93 年 5 月 26 日本院第 2891 次會議提示：為建立各項文書標準化及規格化，請研考會統一各種文書之版面，包括字型、字體大小及行距等項，報核後頒行。	to be announced for implementation upon approval
109		分行各相關機關辦理	擬辦：本案如奉核可，擬以院函分行各相關機關辦理。敬請 秘書長轉陳副院長 院長	notify all relevant agencies to implement (this) accordingly; notify all relevant agencies to act upon this accordingly; to be issued to relevant agencies for implementation; for notification to the relevant agencies for implementation
110		頒布		promulgate
111		發布	總統對內得依法公	issue
112		公布	布法律、發布命	announce
113		宣布	令，宣布戒嚴	declare
114		公告		announce; proclaim

推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略

115		建請變更其機密等級為普通	主旨：有關 貴機關 年 月 日 字第 號 函，建請惠予變更其機密等級為普通。	(please) consider declassifying xxx
116		請予解密		this is to be declassified
117		經費核結	為產學合作計畫獎勵核算，經費核結簽呈，請敘明主持人費及場地費支用金額及比率。	expense consolidation
118		簽呈		request for approval; proposal for approval
119		上簽呈		submit a request for approval; submit a proposal for approval; submit an official request
120		公文格式		template(s) for official document(s); document template
121		公文範本		sample official document(s); sample document(s)
122		至鈞公誼		(Your assistance/xxx) is highly appreciated. ; (Your assistance/xxx) would be highly appreciated.
123		自公布日施行		shall become effective from the date of promulgation/announcement; shall take effect from the date of promulgation/announcement
124		簽稿併陳		We hereby submit this proposal and draft plan.

附錄十：期末報告審查意見與研究團隊回應

委員姓名	建議	研究團隊回覆
蘇委員 彩足	<p>一、研究團隊花費極大的心力及時間整理問卷及訪談資料，藉以了解公務人員英語能力及業務需求，以下分別就問卷及訪談資料提供意見，供研究團隊參考：</p> <p>(一)問卷資料</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 問卷內容分析略顯雜亂，建議簡化，例如第 33 頁表 3-5 及第 34 頁表 3-6 均提到「未來三年」，建議修正為「2022 年至 2024 年」，較為明確，惟未來三年人數的變化不大，似未影響英語力培訓策略；問卷發放對象說明不清，會影響第 41 頁表 4-1 統計資料，建議說明受訪者抽樣方式；主管性別與本案似無關，建議無須引用。 2. 第 34 頁表 3-7：單位「現任」不同官等人員之數量，似與英語力培訓策略無關，且銓敘部有完整的母體資料，建議直接引用說明。 3. 本問卷似缺乏前測，因此填答主管對問卷易產生誤解。 <p>(二)訪談資料</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訪談意見贅詞過多，建議修飾。 2. 研究團隊針對受訪者填寫無英文業務超過 30% 部分，引用過多訪談意見並花費不少篇幅說明，惟行政機關英文網站業務通常統一由研考單位負責，建議說明略適度刪減。 3. 第 50 頁(四)長官的期許有差異，為第 49 頁二、填答主管對問卷產生誤解的原因之一，其關聯為何？ 4. 第 76 頁表 5-1 及表 5-2，建議改以 1 分到 5 分評比其重要性，並計算平均值，較為簡單明瞭。 5. 第 76 頁表 5-1「51%-90%」占最不優先 33.86%，似有誤植，請查證。 	<p>一、謝謝委員建議，大部分依建議修改，說明如下：</p> <p>(一)問卷資料</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「未來三年」已加註說明，問卷發放由保訓會提供已做說明。 2. 此部分應需求單位要求納入調查。 3. 此研究問卷施放前，有進行小規模前測。 <p>(二)訪談資料</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 已依建議修改。 2. 已酌刪部分訪談資料。 3. 已做說明。 4. 此部分之統計非採平均值，乃以各選項之次數計算。 5. 已查證，並未誤植。
	<p>二、建議透過上述資料，從中歸納出英語力培訓策</p>	<p>謝謝委員建議，本研究針對公</p>

推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略

	略，並加強前後連結，同時建議強化英語力培訓策略說明，例如問卷將公務人員區分為中央與地方，及警政或非警政，其區別實益為何？	務人員之區分乃依需求單位規劃，已補充說明。
	三、策略部分為本研究案之重點，建議再詳細說明。	謝謝委員建議，已補充說明。
劉委員 宜君	一、有關研究建議摘要部分，建議增列英語力培訓策略優先需求，以呼應公務情境英語課程及公務訓練情境。	謝謝委員意見，摘要所提及之三大策略皆相當重要，建議同步規劃。
	二、建議將第4頁第一章第二節「研究項目」及第5頁第三節「研究議題」合併。	謝謝委員意見，研究項目為需求單位所提，因此保留。
	三、第4頁第2段「本研究主要目的在探討我國公務員的英語培訓需要，……。研究項目、研究議題及預期效益如後所述。」惟緒論並未提及「預期效益」，建請研究團隊調整。	謝謝委員建議，已補充於第4頁。
	四、第17頁第2段「要強化公務人員之實用公務英語須提升其工具性動機，除有獎勵制度外，課程內容、教師教學風格、個性與反饋以及受訓期間之學習任務等等皆是影響其培訓成效之關鍵。」與第六章結論連結較小，建議補充。	謝謝委員建議，已補充於第79頁。
	五、第六章第一節英語培訓之政策與策略，建議將「政策」與「策略」各別列為次標題，系統性說明。	謝謝委員建議，已修改。
張委員 煒雯	一、公務人員法定英語訓練為共通課程，具統一性，較難以依照工作差異提供個別化課程。從問卷及訪談資料分析，若欲提升公務人員英語能力，課程宜多與工作結合。為此，本報告第117頁提到「二、開設虛實合一的公務情境英語課程」是可以運用的方式。「虛」是搭配線上課程，這讓公務人員在學習英語過程中多出一點自主的空間，在統一的框架中，有機會加入一些與本身業務相關的內容。	謝謝委員建議，未來研究可朝此部分補強。
	二、第57頁表4-9各單位主管對提升雙語環境做法的看法，提供後續雙語政策推動參考方向，例如，有單位主管表示不了解政策內容，主管機關可再強化宣導及溝通；另有主管表示不知如何進行共學，則可以辦理主管之間的線上會議或論壇分享經驗；也有主管提到需要增加學習動機，這方面可進一步研議在制度中納入獎勵機制的可能性。	謝謝委員建議，未來研究可朝此部分補強。

附錄十：期末報告審查意見與研究團隊回應

胡委員 龍騰	一、問卷有部分問題為複選題，資料單位為「單位次數」，建議修正為「單位次數」，避免與單位人數混淆。	謝謝委員建議，已修改。
	二、第 117 頁第六章倒數第 2 行「依學員英語程度或官等分成兩階段」，兩階段為初階培訓及進階培訓，與公務人員法定訓練英語課程關聯性為何？受訓前是否先進行英語能力檢測再分班培訓？建議初階培訓及進階培訓課程結合公務人員法定訓練課程設計。	目前建議僅供國家文官學院參考，具體運作時可微調，選擇適合方式進行。
	三、有關第 118 頁的初階培訓及進階培訓，可否說明其預期成效？	已補充於第一章中。
	四、可參酌應用相關英語影片或電影做為公務情境（如接待外賓）帶入，讓學員學習影片中優美詞句或應對方式。	謝謝委員建議，此部分由教師教學時自行規劃。
	五、試問第 117 頁「9 小時實體課程」是分散式（例如分成 3 天各 3 小時）？還是集中式？若為集中式，是否可結合文官學院的訓練週期設計，在學院中打造「一日沉浸式英語生活環境」（No Chinese Day），藉以建立學員開口說英語的自信心。	謝謝委員建議，此部分由國家文官學院視開課講座時間安排調整。
	六、建議公務情境課程調整為選修課，讓公務人員可依其公務需求選擇合適課程，例如：櫃台、電話、文宣、外賓接待、會議簡報等，並要求須完成規定上課時數。	謝謝委員建議，此部分由國家文官學院未來思考可行性。
董委員 祥開	一、第 29 頁提及使用「文獻分析法」一節，個人理解文獻分析法是蒐集相關資料並彙整，例如蒐集並彙整立法院公報英語訓練相關議題資料，並進行分析，然而本段內容與文獻分析法似不一致，請研究團隊參考。	文獻分析法主要指蒐集、鑑別、整理文獻，並通過對文獻的研究，形成對事實科學認識的方法，本研究未回顧相關政府文件，但整理相關理論與研究之文獻，屬非接觸性研究方法，因此予以保留。
	二、第 32 頁表 3-3 分為中央、地方、警察機關，因警察機關可能同時為中央或地方機關，受訪者可能填答錯誤，建議再討論及調整；表 3-4 分為行政類、技術類、涉外事務類，受訪者亦可能填答錯誤，建議再討論及調整。	謝謝委員建議，此部分問卷分析時已做調整。

推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略

	三、表 3-5 至表 3-7 分析現在及未來公務人員各官等人數，因公體系員額配置有其規範，因此短期內大幅度調整可能性低，或許不使用受訪者填答資料，直接了解機關的員額配置。	謝謝委員建議，此部分本研究配合需求單位辦理。
	四、第一場焦點訪談有 8 位受訪者，其他場次大約 4 位受訪者，第一場討論時間不知充分與否？抑或有其他考量？	此部分配合受訪者時間安排，每場訪談時間皆充裕。
	五、第 42 頁有進行差異性分析，其他部分則無，建議報告內容統一進行差異性分析或皆不分析。	此部分已修正。
	六、有問卷題目為複選題，較難做差異性分析，建議可用描述統計。	謝謝委員建議，本研究確實採用描述統計。
	七、第 88 頁表 5-14：「現任」與「未來」初任委任與薦任人員就任時具有的英文「翻譯」能力，若本題為公務人員自行填答，得到的答案可能有所差異，此部分與提升公務人員英語能力課程之規劃有關，建議可以相互連結。	謝謝委員意見，目前資料顯示公務人員自行填答之結果並無差異。
	八、第 89 頁從問卷調查得知各單位主管希望未來下屬英語能力能達到佳的程度，建議定義「佳」的標準為何？	此部分為相對值，由填答者判斷，目前結果顯示此標準大多數填答者一致。
	九、第 119 頁營造沉浸式英語公務訓練情境，可能未設想到突發狀況，例如地方衛生所業務與涉外事務無關，但 COVID-19 疫情爆發後，所有業務皆須英語翻譯，不定期進行 COVID-19 防疫宣導，惟各地區翻譯能力可能有落差，請問研究團隊可否針對此短期及特殊專業，提供可行性較高的英語訓練。	謝謝委員建議，此部分涉及國家文官學院未來教材之主題挑選，由學院參考決定。
洪委員 美仁	一、政府機關最常見的英文業務為英文網站及英文文宣，可探討架構英文網站過程中，可能遇到的困難，例如蒐集英文資料或翻譯等，若有具體資料或個案，建議列入報告，以連結英語培訓課程。	謝謝委員意見，目前訪談已完成，多數相關資料已整理於報告書中。
	二、從研究發現可了解，若公務人員業務與英文無關，即認為無學習英文需求及動力，建議說明本研究主軸定位為提升一般性英語能力，另對其他有英語專業能力需求者，未來應如何培訓，請研究團隊提供初步建議。	謝謝委員建議，本研究主軸確實定位為提升一般性英語能力，另對其他有英語專業能力需求者由行政院人總處規劃辦理。

附錄十：期末報告審查意見與研究團隊回應

	<p>三、報告提及執行英文相關業務時，包括自行或委外翻譯及審稿等情形，於自行審稿人員為研考人員，但英語訓練為人事人員辦理時，需求與培訓可能無法配合，建議針對其特殊困難及需求，研究如何培訓及克服，以規劃比較有效的培訓方式。</p>	<p>謝謝委員意見，培訓方式已建議於第六章中。</p>
	<p>四、有關問卷發放對象、焦點座談對象部分，問卷填答無英語培訓需求者高達 26%，因不了解發放樣本邏輯及代表性，無從判斷其較實際情形高或低，如強調 26% 為認知錯誤，可能引發誤解，建議不執著於數字，因為不論業務有無需求，提升英語力都是未來發展方向與重點，建議不用強調及解釋，僅說明其為研究限制，對不同機關調查結果可能不同即可。</p>	<p>謝謝委員建議，有關問卷發放由保訓會協助。回答無英語培訓需求者高達 26% 純屬結果之呈現。</p>
<p>宋委員 狄揚</p>	<p>一、本研究主要需求項目，係蒐集公務機關初任委任、薦任公務人員，以及晉升薦任與簡任官等人員之英語職能訓練需求，並提供公務人員法定訓練英語培訓之政策建議及策略(包括：英語培訓目標、課程主題及教學方法等)，屬高度實務導向的研究。</p>	<p>謝謝委員肯定。</p>
	<p>二、本研究問卷調查對象係由本會提供 600 名，包括：109 年高普初考、地方特考錄取人員及參加 110 年委升薦、薦升簡及佐升正訓練人員之主管，並依中央與地方機關、技術類科與行政類科、年齡級距等屬性，定其抽樣比例，以求問卷代表性之衡平，問卷回收 536 份，回收率 89.3%，統計分析資料相當值得參考。惟研究成果似欠區辨初任委任、薦任及晉升薦任、簡任官等人員之英語職能訓練需求，亦即並無針對各項法定訓練之受訓對象，提出層級化、區別化之具體培訓政策及策略，建議研究團隊予以補強。</p>	<p>謝謝委員肯定，有關初任委任、薦任及晉升薦任、簡任官等人員之英語職能訓練需求，已依建議修正補強。</p>

推動雙語國家政策於公務人員訓練之英語力培訓策略

	<p>三、本研究調查結果已充分反映機關現實需求，提出依受訓人員英語程度分成初階及進階兩階段培訓的建議，惟實務上本會及文官學院辦理之法定訓練並無針對受訓人員進行英語程度評測，因此，未來在執行上似難落實，建議扣合各項法定訓練，適度納入簡、薦、委任各官等所需具備之英語培訓內涵，除線上學習課程9小時外，對於9小時實體課程能再就簡、薦、委任人員建構高階、中階、初階英語培訓課程地圖，以及法定訓練之學習地圖，使本項研究成果在未來實際運用及執行上更有其價值。</p>	<p>謝謝委員肯定，已依建議修改。</p>
<p>吳委員 瑞蘭</p>	<p>提供本院於11月26日發行之國家人力資源論壇，主題為「接軌國際，先跨越語言障礙」，其中5篇文章均與雙語國家公務人力策略有關，包括吳考試委員新興及英國文化協會均提出精闢的見解及英語培訓課程實務經驗分享，謹此分享供研究團隊參考。</p>	<p>謝謝委員分享。</p>