農民教育訓練品質管理評鑑指標之研究

林勇信

為推動「農民終身學習社會」提昇農業人力資源素質，農民教育訓練學院之設置已列入行政院核定之「知識經濟發展方案」執行計劃之重點工作項目之一。未來「農民教育訓練學院」之總部與分院將分別設置於農業試驗改良場、所，因此，農業試驗改良場、所將肩負農民教育訓練的重責大任。所以，若能建立一套「教育訓練品質管理評鑑指標」將有助於協助訓練單位提昇整體訓練計劃之品質。

本研究以國家品質獎之評鑑指標作為農民教育訓練品質管理指標之架構，並利用分析層級程序法(AHP)建立農民教育訓練品質管理指標之階層架構與相對權重，期望藉由分析農民教育訓練品質管理之重點，以提供訓練單位在有限資源下，能自我評估品質改進成果，掌握管理方向，擬定適當策略。

研究結果得到 36 個農民教育訓練的品質管理指標，並透過層級分析法請七位農民教育訓練計畫執行者進行評估，結果最重要的 10 個小項指標及權重分別為：經營理念(9.87%)、經營目標(7.96%)、資訊收集系統的建立(6.09%)、 學員需求處理 (5.77%)、學員抱怨處理(5.32%)、建立形象口碑(5.17%)、品質持續改進(4.08%)、學員第一線服務(4.06%)、經營策略與評估(3.86%)、學員服務系統(3.53%)。

未來農民教育單位在進行品質管理時，可參考本研究建構之指標與權重值，進行相關的品質管理活動以提升品質。但指標會隨時間、環境、產業的規模及生命週期而變，因此還需做更深入的後續研究。