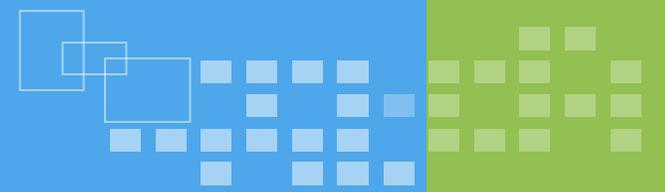


# 113學年度行政滿意度暨服務品質調查

簡報人：郭志文 副校長

日期：114年9月10日

# 簡報大綱



- 1 調查目的
- 2 調查方法與對象
- 3 問卷設計構想
- 4 調查結果分析
- 5 檢討改進與追蹤列管
- 6 獎勵措施

# 一、調查目的



提升行政效率與品質



推廣校內政策與反饋



建立持續性精進機制



## 二、調查方法與對象

- 調查時間：114年5月5日~ 114年5月31日
- 對象：全校教師、職員/助理、學生
- 方法：以線上問卷為主，二級主管另發送紙本填寫
- 回收樣本數：4,311份
- 有效問卷數：4,000份 (有效回收率 92.8%)

註：(1)樣本移除重複填寫者，僅保留最新一筆填答資料  
(2)移除未填寫編號/學號及IP重複樣本。

身分別	填答人數(人)	填答人數比例(%)	填答人數/該群體全校人數(%)
學生	3,356	83.9%	32.12%
教師	226	5.65%	39.86%
職員/助理	418	10.45%	45.04%
合計	4,000		

# 三、問卷設計構想

## ❖ 共同題4題

空間環境(位置標示、設施及動線)、專業素養(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間)、服務態度(接聽電話、行政服務態度)、資訊效率與親民性。

## ❖ 創新題3題

由各單位提供5題推動業務相關的題目，再由督導副校長擇定3題作為問卷題。

## ❖ 開放題1題

採受訪者自由填答，挑選單位並給予意見回饋。

## ❖ 不採計分數：

本年度調查「不採計填答比例低於學生3%、職員/助理7%、教師10%之族群意見與計分」的標準，以更符合一般民調統計的原則及提升計分的公平性。

## ❖ 計分方式：

$5分 * (非常滿意人數) + 4分 * (滿意人數) + 3分 * (普通人數) + 2分 * (不滿意人數) + 1分 * (非常不滿意人數) / 該身份別總人數。$

# 四、調查結果分析-最常接觸的單位(1/3)

過去一年經常接觸的單位		學生	教師	職員/助理	合計
教務處	次數	2,795	141	176	3,112
	%	83.3%	62.4%	42.1%	77.8%
學務處	次數	2,346	62	105	2,513
	%	69.9%	27.4%	25.1%	62.8%
總務處及環安中心	次數	991	77	195	1,263
	%	29.5%	34.1%	46.7%	31.6%
研究發展處	次數	273	113	79	465
	%	8.1%	50.0%	18.9%	11.6%
國際處	次數	815	66	67	948
	%	24.3%	29.2%	16.0%	23.7%
圖資處	次數	1,953	56	104	2,113
	%	58.2%	24.8%	24.9%	52.8%
藝文中心	次數	445	18	24	487
	%	13.3%	8.0%	5.7%	12.2%
產學處	次數	179	68	62	309
	%	5.3%	30.1%	14.8%	7.7%
秘書室	次數	72	32	98	202
	%	2.1%	14.2%	23.4%	5.1%
人事室	次數	127	74	235	436
	%	3.8%	32.7%	56.2%	10.9%
主計室	次數	287	91	248	626
	%	8.6%	40.3%	59.3%	15.7%
校友服務暨社會責任中心	次數	56	18	22	96
	%	1.7%	8.0%	5.3%	2.4%
總數		3,356	226	418	4,000

- 113學年度調查「不採計填答比例低於學生3%、職員/助理7%、教師10%之族群意見與計分」之標準。

➤ 三類族群不採計分之單位如下：

- 學生：秘書室(2.1%)、校友服務暨社會責任中心(1.7%)
- 教師：藝文中心(8.0%)、校友服務暨社會責任中心(8.0%)
- 職員/助理：藝文中心(5.7%)、校友服務暨社會責任中心(5.3%)

# 四、調查結果分析-總成績排名(2/3)



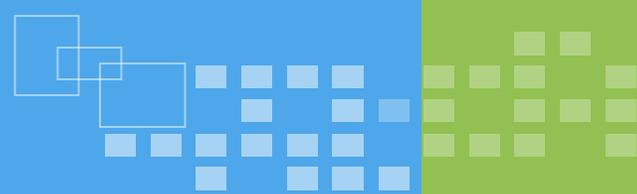
七項問項 (平均分數)	教師	職員/助理	學生
教務處	4.373	4.198	4.138
學務處	② 4.516	4.049	4.132
總務處及環安中心	4.255	4.233	4.156
研發處	4.360	① 4.350	② 4.266
國際處	4.409	② 4.269	① 4.310
圖資處	③ 4.489	3.940	4.231
藝文中心	X	X	4.209
產學處	4.356	4.143	③ 4.258
秘書室	① 4.638	③ 4.258	X
人事室	4.094	3.543	4.080
主計室	4.092	4.198	4.074
校友服務暨社會責任中心	X	X	X
平均分數	4.358	4.118	4.185

- 備註:**
- 藝文中心僅計學生。
  - 秘書室僅計教師、職員/助理。
  - 校友服務暨社會責任中心填達人數未達要求標準，故不計入排名。

# 四、調查結果分析-112年與113學年成績排序(3/3)

名次	112年			名次	113學年度		
	教師	職員/助理	學生		教師	職員/助理	學生
1	秘書室	藝文中心	國際處	1	秘書室	研發處	國際處
2	國際處	秘書室	產學處	2	學務處	國際處	研發處
3	學務處	國際處	藝文中心	3	圖資處	秘書室	產學處
4	產學處	校責中心	研發處	4	國際處	總務處 及環安中心	圖資處
5	研發處	主計室	主計室	5	教務處	教務處	藝文中心
6	圖資處	研發處	圖資處	6	研發處	主計室	總務處 及環安中心
7	教務處	總務處 及環安中心	人事室	7	產學處	產學處	教務處
8	總務處 及環安中心	產學處	學務處	8	總務處 及環安中心	學務處	學務處
9	主計室	學務處	總務處 及環安中心	9	人事室	圖資處	人事室
10	人事室	教務處	教務處	10	主計室	人事室	主計室
11		圖資處		11			
12		人事室		12			

# 五、檢討改進與追蹤列管(1/4)



## 各單位未來業務優先改進項目

### ❖ 教務處：

服務態度與辦理效率、系統功能建議/網頁資訊/申請速度、空間動線/環境設施建議

### ❖ 學務處：

行政效率/服務態度、場地與運動設施、學生活動與社團

### ❖ 總務處及環安中心：

校園修繕/道路安全/環境衛生、車輛違停拖吊/新增車位、行政效率

### ❖ 研究發展處：

行政專業性/資訊透明化、鼓勵跨學科合作/整合計畫/提供研究機會

## 五、檢討改進與追蹤列管(2/4)



### 各單位未來業務優先改進項目

#### ❖ 國際處：

增加校內活動與文化交流、服務態度/專業度、行政效率/行政流程

#### ❖ 圖資處：

設備老舊/冷氣不涼、空間改善/動線不清楚、延長書香町/自修室開放時間

#### ❖ 藝文中心：

增加藝文活動/推廣訊息、硬體提升/網路優化、活化藝文空間

#### ❖ 產學處：

提升專業能力/服務態度、多開課程、提供實習與創業資源

# 五、檢討改進與追蹤列管(3/4)



## 各單位未來業務優先改進項目

### ❖ 秘書室：

將學術單位納入評比、發揮跨單位溝通協調能力

### ❖ 人事室：

電話禮儀/不接聽電話、服務態度、專業性/行政流程應明確

### ❖ 主計室：

報帳流程、審核標準、服務態度

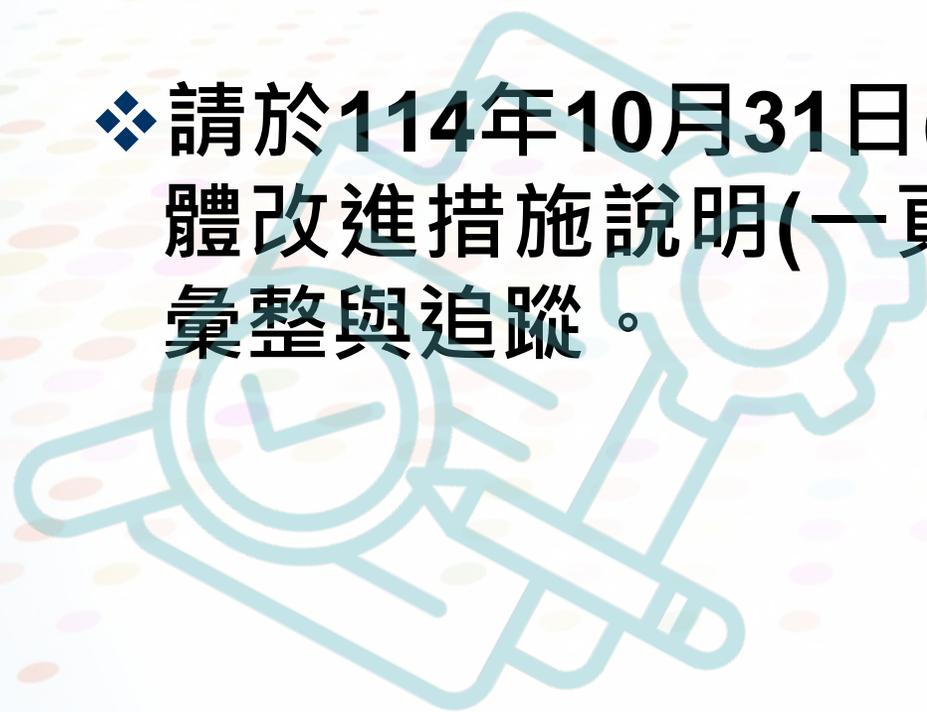
### ❖ 校友服務暨社會責任中心：

增加內部業務連結、位置指引不足

## 五、檢討改進與追蹤列管(4/4)



- ❖ 請各單位檢視本調查結果(開放題)，針對提出常見問題之項目進行檢討。
- ❖ 請於114年10月31日(五)前將優先改進之項目，提出具體改進措施說明(一頁A4)並送郭副校長室，以利後續彙整與追蹤。



# 六、獎勵措施

## ❖ 教師、職員及學生三類族群，前三名獎金：

- ✓ 第一名：獎金3,000元
- ✓ 第二名：獎金2,000元
- ✓ 第三名：獎金1,000元

## 獲獎單位及獎金：

- ✓ 國際處 5,000元
- ✓ 研發處 5,000元
- ✓ 秘書室 4,000元
- ✓ 學務處 2,000元
- ✓ 圖資處 1,000元
- ✓ 產學處 1,000元



名次/族群	教師	職員/助理	學生
1	秘書室 (4.638)	研發處 (4.350)	國際處 (4.310)
2	學務處 (4.516)	國際處 (4.269)	研發處 (4.266)
3	圖資處 (4.489)	秘書室 (4.258)	產學處 (4.258)



# 簡報結束

