

## 國立屏東大學「學生宿舍滿意度調查」實施辦法

壹、依據：依據本校 108 年 1 月 29 日召開「互動關係人意見蒐集與自我改善機制討論會議」決議事項辦理。

貳、目的：為瞭解學生宿舍滿意度及相關意見，以作為研擬改善措施之參考。

### 參、調查方法

一、調查對象：本校目前住宿生。

二、調查時間：每年 12 月份。

三、調查方式：係採網路調查，本校校務行政系統/意見調查系統/意見調查填寫。

### 肆、調查項目

一、針對服務效率、服務態度、設施與設備，安全設施及住宿整體滿意度等 5 大項內容實施住宿生滿意度調查。

二、針對住宿生關心的宿舍議題進行調查，以了解同學意見，以作為研擬改善措施及規劃政策之參考。

伍、統計方法：以描述性及分析性統計分析調查結果。

陸、實施方式：確實運用 Plan（計畫）Do（執行）Check（查核）Action（行動）品質循環概念，持續不斷檢討改進，秉著「同感心」態度，同時兼顧「教育」責任，持續提升宿舍服務品質，創造雙贏局面(圖 1 及圖 2)。

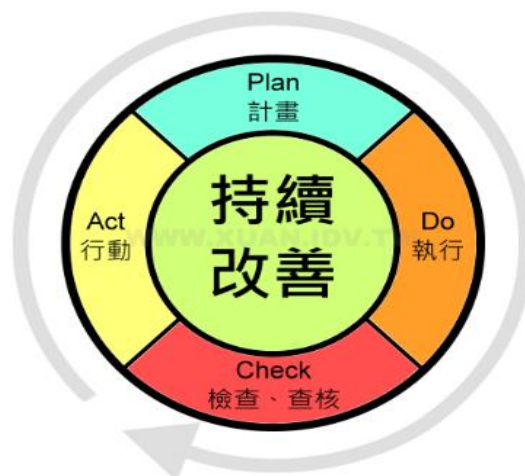


圖 1：PDCA 管理循環圖

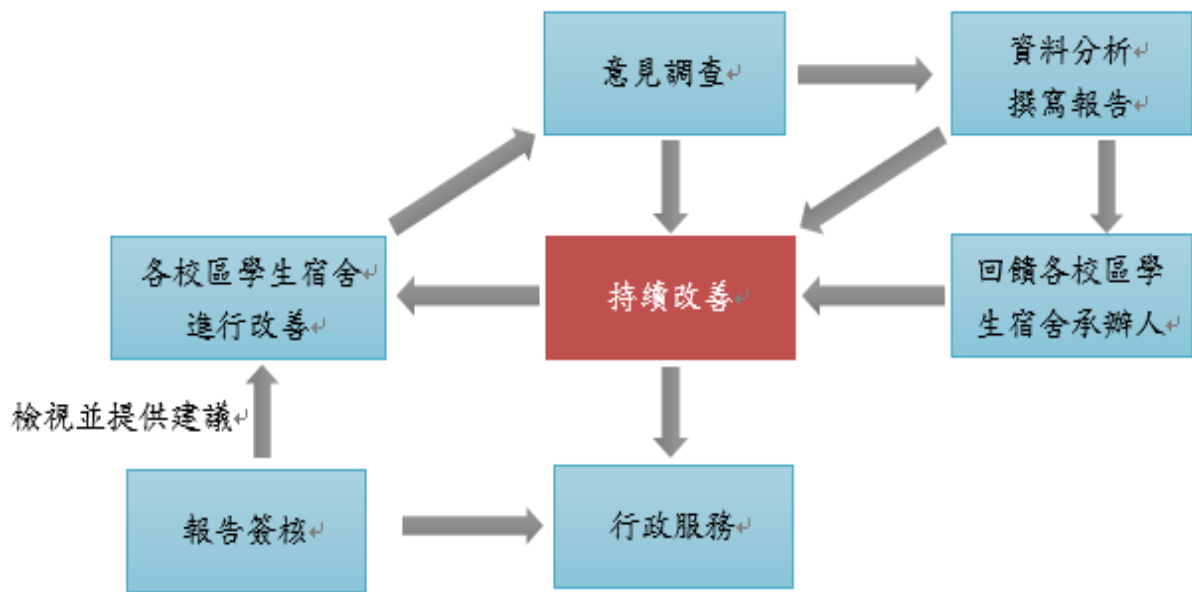


圖 2：滿意度調查暨改善機制流程圖

### 柒、執行甘特圖

月份 項目	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
擬定實施辦法												
意見調查												
資料分析/撰寫報告												
報告簽核												
回饋各校區學生宿舍進行改善												
規劃改善策略並執行												

捌、本辦法奉核可後，依案實施，如有未盡事宜，得隨時補充或修正。