



2019 年互動關係人

# 行政服務滿意度調查報告

執行單位：秘書室校務研究與發展中心

中華民國 109 年 2 月 25 日

## 目 錄

壹、 調查緣起.....	1
貳、 調查方法.....	2
參、 樣本特性分析.....	2
肆、 調查結果.....	5
第一部份 學校整體行政服務的滿意情形.....	5
第二部份 各單位業務服務的滿意情形.....	8
第三部份 系（所）辦業務服務的滿意情形.....	14
伍、 結論.....	16

## 表目錄

表 1	2019 年行政服務滿意度調查樣本結構.....	2
表 2	歷年調查樣本結構.....	2
表 3	教師所屬學院樣本結構.....	3
表 4	教師服務年資樣本結構.....	3
表 5	學生就讀學院樣本結構.....	3
表 6	學生學制樣本結構.....	4
表 7	學生年級樣本結構.....	4
表 8	職員單位類別樣本結構.....	4
表 9	職員服務年資樣本結構.....	4
表 10	學校整體行政服務滿意度次數分配表.....	5
表 11	學校整體行政服務滿意度現況分析表.....	6
表 12	學校整體行政服務各身分別滿意度平均數.....	7
表 13	學校整體行政服務構面滿意度排名.....	7
表 14	單位業務服務滿意度次數分配表.....	8
表 15	單位業務服務滿意度現況分析表.....	9
表 16	單位業務服務各身分別滿意度平均數與排序.....	9
表 17	一級單位意見回饋分類及次數.....	10
表 18	單位業務服務滿意度次數分配表.....	14
表 19	系（所）辦業務服務滿意度現況分析表.....	14
表 20	系（所）辦業務服務各身分別滿意度平均.....	15
表 21	系（所）辦業務服務滿意度排名.....	15

## 壹、 調查緣起

### 一、調查緣起

依據「互動關係人意見蒐集暨回饋要點」及「行政服務滿意度調查實施計畫」，定期於年底執行本調查，此次針對 2019 整年度之行政服務滿意度進行調查，藉以瞭解本校教職員工生對學校服務品質之感受，以作為各單位處理業務之改進參照，促進學校與互動關係人之良性發展。

### 二、過去行政服務滿意度調查問題探討

(一) 填答對象僅有教師與學生，本次新增職員為對象之一

依據本校互動關係人鑒別與分類，計有在學學生、教職員工、學生家長、畢業校友及企業雇主等五種，其中在國立屏東大學組織內的包含在學學生和教職員工。原問卷僅針對學生和教師兩種身分分別發放不同問卷調查，職員工方面並無另外執行調查，故此次為完整傾聽組織內關係人之聲音，將職員工納入調查對象。

(二) 問卷題項過多致填答不易，本次刪減題數為 37 題

以往依據教師和學生兩種身分會接觸之校內單位，分別訂定教師問卷和學生問卷，總計題數分別為 123 題和 97 題，但因題項過多讓填答者花費較多時間填答，也導致填答人數無法確切提升，故 2019 年度刪減題數為 37 題。

(三) 問卷調查單位不含學術一級單位，本次將列入調查中

於 2018 年調查時，接獲學生來電與意見回饋中反應，為何學術一級單位未列入滿意度調查單位，2019 年重新檢視後，新增學術一級單位調查，包含五大學院、師資培育中心和通識教育中心。

### 三、2019 年滿意度調查調整與改善

(一) 針對學校整體行政服務進行調查

問卷第一部分為了解教職員工生對本校整體之滿意度，分為「空間環境」、「服務態度」、「專業能力」、「資訊傳遞」四大項，每項又各細分 3 題共計 12 題詢問，選項採用五點尺度量表加上「未曾接觸」選項。

(二) 針對行政和學術一級單位業務服務進行調查

第二部分則列出所有一級行政與學術單位，共計 20 個處室，一樣採用五點尺度量表加上「未曾接觸」選項供選擇填答，另有開放題以讓填答者可針對單位提出具體建議(即質性資料)或表達其他相關意見。

(三) 針對系(所)辦業務服務進行調查

第三部分則考量到系(所)辦為大部分師生平常事務窗口，以服務態度、業務熟悉度、服務效率、資訊傳遞和整體滿意度 5 題詢問，亦採用五點尺度量表加上「未曾接觸」選項，加上開放題可填答對於系(所)辦的意見回饋。

不計基本資料題數，以上三部分問卷題目共計 37 題(不含選填之開放題)，希望藉由縮減

題目之複雜度與題項，並接近填答者角度，在填寫時能更為簡單便利，又能具體回饋對於本校之行政服務滿意度，也能提升填答率以增加調查對象樣本數，讓評量範圍更為完整。後期亦能進一步提供各單位更為完整的互動關係人意見反饋，同時凝聚學校向心力，除達成教育部校務評鑑構面三之辦學成效目標外，亦提升本校整體競爭力。

## 貳、 調查方法

### 一、調查對象

以本校教師、學生和職員為調查對象，108 學年度第一學期人數分別為教師 528 人、學生 8,964 人、職員 292 人。

### 二、調查時間

本調查填答期間自 2019 年 11 月 4 日起至 11 月 30 日止。

### 三、調查方式

本調查採用問卷調查法，自編「國立屏東大學行政服務滿意度調查問卷」，以線上問卷方式填答。另有先行於 2019 年 10 月 7 日至 22 日進行前測，信度 (Cronbach's Alpha) 均為 0.9 以上。

## 參、 樣本特性分析

表 1 為 108 學度第一學期本校教職員工生人數與回收有效問卷情形，本次填答共計 2,341 份，以學生 93.81% 占最多填答比例。與過去兩年 (2017、2018 年) 比較，本次調查時間未滿 1 個月，而以往都達將近 2 個月，可見此次調查在資料蒐集上較有效率，歷年樣本結構如表 2 所示。

表 1 2019 年行政服務滿意度調查樣本結構

身分別	次數	百分比
教師	58	2.48%
學生	2,196	93.81%
職員	87	3.72%
合計	2,341	100%

表 2 歷年調查樣本結構

年度	調查樣本數	教師	學生	職員	調查時間
2019	2,341	58	2,196	87	2019/11/4~11/30
2018	2,742	149	2,593		2018/10/4~11/30
2017	3,436	88	3,348		2017/11/9~2018/1/7

再以身分別分析教師樣本所屬學院（表 3），全部 58 份有效樣本中，人文社會學院教師填答最多（25.86%），其次為管理學院（24.14%）。服務年資（表 4）則以服務滿 11 年以上教師為最多（60.34%）。

表 3 教師所屬學院樣本結構

學院	次數	百分比
教育學院	10	17.24%
理學院	11	18.97%
人文社會學院	<b>15</b>	<b>25.86%</b>
資訊學院	6	10.34%
管理學院	14	24.14%
通識教育中心	2	3.45%
合計	58	100%

表 4 教師服務年資樣本結構

服務年資	次數	百分比
5 年以下	17	29.31%
6~10 年	6	10.34%
11 年以上	<b>35</b>	<b>60.34%</b>
合計	58	100%

所有學生樣本 2,196 份中，學生就讀學院（表 5）以管理學院（40.16%）占全部四成填答率，其次為教育學院（17.99%）。學制（表 6）以大學部學士班（86.89%）填答最為踴躍，其次為碩士班（6.42%）。年級（表 7）以二年級（29.42%）填答率最高，其次為三年級（25.91%）。

表 5 學生就讀學院樣本結構

學院	次數	百分比
教育學院	395	17.99%
理學院	186	8.47%
人文社會學院	391	17.81%
資訊學院	342	15.57%
管理學院	<b>882</b>	<b>40.16%</b>
合計	2,196	100%

表 6 學生學制樣本結構

學制	次數	百分比
學士班	<b>1,908</b>	<b>86.89%</b>
進修學士班	107	4.87%
碩士班	141	6.42%
碩士在職專班	36	1.64%
博士班	4	0.18%
合計	2,196	100%

表 7 學生年級樣本結構

年級	次數	百分比
一年級	450	20.49%
二年級	<b>646</b>	<b>29.42%</b>
三年級	569	25.91%
四年級	513	23.36%
延修生	18	0.82%
合計	2,196	100%

職員樣本數共計 87 份，其所屬單位類別（表 8）中以行政單位（68.97%）填答最多。服務年資（表 9）以 5 年以下（48.28%）填答最為踴躍，其次為服務 6~10 年（27.59%）者。

表 8 職員單位類別樣本結構

單位類別	次數	百分比
行政單位	<b>60</b>	<b>68.97%</b>
學術單位	27	31.03%
合計	87	100%

表 9 職員服務年資樣本結構

服務年資	次數	百分比
5 年以下	<b>42</b>	<b>48.28%</b>
6~10 年	24	27.59%
11 年以上	21	24.14%
合計	87	100

## 肆、 調查結果

本次調查結果依據身分別（教師、學生、職員）和三大部分調查內容分析填答結果，針對各問項題目，填答者可依據其知覺想法與實際感受，從「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」勾選最符合的選項，並分別賦予5、4、3、2、1的相對分數，以計算各問項之滿意程度；另有「未曾接觸」選項（無相對分數），更確切讓填答者以真實狀況選擇。以下資料將依據填答者選填情形，計算各問項之滿意度平均數。

### 第一部份 學校整體行政服務的滿意情形

#### 一、現況分析

學校整體行政服務的滿意度次數分配表如表 10、現況分析如表 11，「空間環境」以辦公環境舒適整潔得分最高（4.3319），「服務態度」以電話諮詢時行政人員是親切和善及有禮貌的得分最高（4.2401），「專業能力」以行政人員熟悉業務內容及作業流程得分最高（4.2453），「資訊傳遞」以單位網站的資訊完整、正確且即時得分最高（4.1490），所有題項均達滿意程度以上，又以「服務態度」構面得分為最高（4.2078）。表 12 統整出各身分別在四個構面上之平均分數，滿意度由高至低排序分別為教師（4.3624）>學生（4.1823）>職員（3.9157）。

表 10 學校整體行政服務滿意度次數分配表

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
		次 數	%	次 數	%	次 數	%	次 數	%	次 數	%	次 數	%
空間環境	學校的辦公環境舒適整潔	1,014	43.3	1,088	46.5	217	9.3	6	0.3	4	0.2	12	0.5
	學校的行政業務標示清晰明瞭	829	35.4	984	42	474	20.2	33	1.4	11	0.5	10	0.4
	學校對於人員位置、設施及動線安排便利	797	34	1,046	44.7	450	19.2	32	1.4	9	0.4	7	0.3
服務態度	臨櫃洽公時行政人員之服務禮儀	879	37.5	1,012	43.2	374	16	42	1.8	15	0.6	19	0.8
	電話諮詢時行政人員是親切和善及有禮貌的	941	40.2	956	40.8	322	13.8	24	1	10	0.4	88	3.8
	承辦人員不在時，單位其他同仁會主動協助處理	965	41.2	988	42.2	306	13.1	35	1.5	13	0.6	34	1.5
專業能	行政人員熟悉業務內容及作業流程	931	39.8	1,086	46.4	264	11.3	32	1.4	11	0.5	17	0.7
	行政人員處理問題或作業是有效率的	872	37.2	990	42.3	375	16	60	2.6	26	1.1	18	0.8

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
力	行政人員能確實掌握工作時程，如期繳交資料或完成業務事項	930	39.7	1,030	44	305	13	32	1.4	16	0.7	28	1.2
資訊傳遞	行政人員能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	845	36.1	1,009	43.1	396	16.9	55	2.3	18	0.8	18	0.8
	單位網站的資訊完整、正確且即時	875	37.4	1,012	43.2	388	16.6	41	1.8	19	0.8	6	0.3
	學校網路意見溝通平台能確實尋求協助與解決問題	811	34.6	960	41	432	18.5	48	2.1	22	0.9	68	2.9

表 11 學校整體行政服務滿意度現況分析表

構面	項目	平均數	構面平均
空間環境	學校的辦公環境舒適整潔	<b>4.3319</b>	4.1835
	學校的行政業務標示清晰明瞭	4.1098	
	學校對於人員位置、設施及動線安排便利	4.1097	
服務態度	臨櫃洽公時行政人員之服務禮儀	4.1619	<b>4.2078</b>
	電話諮詢時行政人員是親切和善及有禮貌的	<b>4.2401</b>	
	承辦人員不在時，單位其他同仁會主動協助處理	4.2384	
專業能力	行政人員熟悉業務內容及作業流程	<b>4.2453</b>	4.1971
	行政人員處理問題或作業是有效率的	4.1287	
	行政人員能確實掌握工作時程，如期繳交資料或完成業務事項	4.2218	
資訊傳遞	行政人員能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	4.1227	4.1188
	單位網站的資訊完整、正確且即時	<b>4.1490</b>	
	學校網路意見溝通平台能確實尋求協助與解決問題	4.0955	

表 12 學校整體行政服務各身分別滿意度平均數

構面	教師	學生	職員
空間環境	4.3966	4.1860	3.9770
服務態度	4.4211	4.2134	3.9272
專業能力	4.3391	4.2055	3.8908
資訊傳遞	4.2931	4.1241	3.8678
平均	<b>4.3624</b>	4.1823	3.9157

## 二、綜合討論

總結來說，觀察五點量表結果，填答者平均以「滿意」居多；以身分別觀察，均以教師滿意度為最高。表 13 將四構面滿意度於各群組所得結果排序，其中學生評分排序上和全校相同，為「服務態度」>「專業能力」>「空間環境」>「資訊傳遞」，而教師和職員各給予「服務態度」和「空間環境」最高分，可見在不同身分上感知有所差異。特別的是，不論什麼身分，「資訊傳遞」均為排序最末名，故建議應優先考慮改善此項目。

表 13 學校整體行政服務構面滿意度排名

構面	教師	學生	職員	全校
空間環境	2	3	1	3
服務態度	1	1	2	1
專業能力	3	2	3	2
資訊傳遞	4	4	4	4

## 第二部份 各單位業務服務的滿意情形

### 一、現況分析

各單位業務服務的滿意度次數分配如表 14，填答者在圖書館填答次數以「非常滿意」為最多外，其他單位均是以「滿意」程度最多。表 15 呈現全校 20 個單位，以圖書館滿意度最高（4.4352），通識教育中心次之（4.2592）。進一步將單位歸類為 13 個行政單位和 7 個學術單位，可以看到行政單位滿意度（4.2234）稍高於學術單位（4.2158），而在兩類別單位中，行政單位前三名為圖書館（4.4352）、計算機與網路中心（4.2590）、實習就業輔導處（4.2191），學術單位則為通識教育中心（4.2592）、管理學院（4.2545）、教育學院（4.2358）。

表 14 單位業務服務滿意度次數分配表

單位名稱	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
秘書室	692	29.6	836	35.7	287	12.3	4	0.2	3	0.1	519	22.2
教務處	796	34	1,009	43.1	316	13.5	23	1	12	0.5	185	7.9
學務處	839	35.8	1,015	43.4	271	11.6	33	1.4	17	0.7	166	7.1
總務處	777	33.2	944	40.3	278	11.9	17	0.7	8	0.3	317	13.5
研究發展處	684	29.2	820	35	290	12.4	8	0.3	5	0.2	534	22.8
國際事務處	707	30.2	812	34.7	293	12.5	14	0.6	4	0.2	511	21.8
實習就業輔導處	704	30.1	822	35.1	261	11.1	13	0.6	7	0.3	534	22.8
進修推廣處	681	29.1	801	34.2	287	12.3	13	0.6	9	0.4	550	23.5
人事室	706	30.2	825	35.2	301	12.9	14	0.6	6	0.3	489	20.9
主計室	680	29	820	35	299	12.8	10	0.4	7	0.3	525	22.4
體育室	717	30.6	840	35.9	294	12.6	14	0.6	12	0.5	464	19.8
圖書館	1,226	52.4	865	37	197	8.4	8	0.3	4	0.2	41	1.8
計算機與網路中心	867	37	917	39.2	260	11.1	17	0.7	12	0.5	268	11.4
通識教育中心	888	37.9	901	38.5	290	12.4	19	0.8	5	0.2	238	10.2
師資培育中心	705	30.1	805	34.4	312	13.3	31	1.3	37	1.6	451	19.3
教育學院	762	32.6	826	35.3	277	11.8	13	0.6	5	0.2	458	19.5
理學院	690	29.5	783	33.4	286	12.2	13	0.6	5	0.2	564	24.1
人文社會學院	734	31.4	818	34.9	285	12.2	11	0.5	3	0.1	490	20.9
資訊學院	712	30.4	801	34.2	280	12	11	0.5	7	0.3	530	22.6
管理學院	795	34	806	34.4	270	11.5	13	0.6	6	0.3	451	19.3

表 15 單位業務服務滿意度現況分析表

單位類別	單位名稱	單位平均數	整體排序	類別平均數	類別排序
行政單位	秘書室	4.2130	10	4.2234	5
	教務處	4.1846	19		13
	學務處	4.2074	11		6
	總務處	4.2179	8		4
	研究發展處	4.2009	14		8
	國際事務處	4.2044	12		7
	實習就業輔導處	4.2191	7		3
	進修推廣處	4.1904	17		11
	人事室	4.1938	15		9
	主計室	4.1872	18		12
	體育室	4.1913	16		10
	圖書館	4.4352	1		1
	計算機與網路中心	4.2590	3		2
	學術單位	通識教育中心	4.2592		2
師資培育中心		4.1164	20	7	
教育學院		4.2358	5	3	
理學院		4.2043	13	6	
人文社會學院		4.2258	6	4	
資訊學院		4.2148	9	5	
管理學院		4.2545	4	2	
全校整體	4.2207				

表 16 為各身分別對於單位業務服務之滿意度平均分數，滿意度由高至低排序分別為教師（4.3157）>學生（4.2308）>職員（3.9464）。就身分與單位類別比較，教師對於行政單位前三名分別為圖書館、計算機與網路中心、秘書室，學術單位則是理學院、資訊學院和教育學院；學生對於行政單位排名為圖書館、計算機與網路中心、實習就業輔導處，學術單位為通識教育中心、管理學院和教育學院；職員對於行政單位排名為圖書館、秘書室、總務處，學術單位為理學院、資訊學院和人文社會學院。

表 16 單位業務服務各身分別滿意度平均數與排序

單位類別	單位名稱	教師		學生		職員	
		平均數	排序	平均數	排序	平均數	排序
行政單位	秘書室	4.3818	3	4.2132	7	4.0964	2
	教務處	4.3684	5	4.1918	13	3.8953	7
	學務處	4.3750	4	4.2201	5	3.7857	12
	總務處	4.2182	9	4.2271	4	4.0119	3

單位類別	單位名稱	教師		學生		職員	
		平均數	排序	平均數	排序	平均數	排序
	研究發展處	4.3396	6	4.2121	9	3.8750	8
	國際事務處	4.2041	10	4.2175	6	3.9250	6
	實習就業輔導處	4.2619	8	4.2356	3	3.8500	11
	進修推廣處	4.3261	7	4.2071	10	3.7857	12
	人事室	4.1379	13	4.2127	8	3.8621	10
	主計室	4.1509	12	4.2011	12	3.9425	4
	體育室	4.2000	11	4.2025	11	3.9367	5
	圖書館	4.4074	1	4.4475	1	4.1325	1
	計算機與網路中心	4.3929	2	4.2724	2	3.8721	9
學術單位	通識教育中心	4.3958	4	4.2680	1	3.9630	6
	師資培育中心	4.2619	6	4.1337	7	3.6316	7
	教育學院	4.4146	3	4.2403	3	4.0488	4
	理學院	4.4390	1	4.2028	6	4.1139	1
	人文社會學院	4.3750	5	4.2283	4	4.0988	3
	資訊學院	4.4390	1	4.2148	5	4.1000	2
	管理學院	4.2250	7	4.2665	2	4.0000	5
	全校整體	<b>4.3157</b>		4.2308		3.9464	

## 二、意見回饋

對校內一級單位提出質性意見者計有 297 位，其中包含教師 5 位、學生 287 位和職員 5 位。依意見內容分類其回饋次數共計有 311 筆，回饋意見次數前三名分別為圖書館（96 次）、學務處（42 次）、師資培育中心（40 次）。表 17 列出意見分類及回饋次數，提及服務態度應改善次數較多之單位有學務處和師資培育中心，另外在資訊傳遞部分也是多數單位被反應的一項，包括教務處、學務處、國際事務處和師資培育中心等，詳細回饋意見內容請參閱附錄。

表 17 一級單位意見回饋分類及次數

單位名稱	對照編碼	意見回饋分類	意見回饋次數	總次數
教務處	B	服務態度改善	4	22
	C	資訊傳遞相關	3	
	H	事件時間點調整	3	
	D	文件處理效率	2	
	G	屏商校區可辦理行政事務	2	
	K	學生證改善	2	
	A	很棒/不錯	1	
	E	成績查詢	1	
	F	處室溝通協調改進	1	

單位名稱	對照編碼	意見回饋分類	意見回饋次數	總次數
	I	申請成績單費用	1	
	J	能於下課/午休時間辦理事務	1	
	L	器材室設備相關	1	
學務處	B	服務態度改善	13	42
	A	很棒/不錯	6	
	I	宿舍軟硬體改進	6	
	C	資訊傳遞相關	2	
	E	行政作業速度加快	2	
	O	校園管制與安全問題	2	
	P	還好/尚可/加油	2	
	D	業務熟悉度	1	
	F	資訊公佈欄時效性	1	
	G	能於下課/午休時間辦理事務	1	
	H	活動時間彈性調整	1	
	J	問題回報處理	1	
	K	單位指標不明	1	
	L	職員上下班時間應嚴格執行	1	
	M	工讀金執行率問題	1	
N	停車證問題	1		
總務處	E	增加設備或建議	6	16
	D	清掃校園方式改進	4	
	C	行政作業不明確	2	
	A	很棒/不錯	1	
	B	服務態度改善	1	
	F	校園環境反應	1	
	G	還好/尚可/加油	1	
研究發展處	A	很棒/不錯	1	2
	B	文件處理與資訊傳遞	1	
國際事務處	C	資訊傳遞相關	7	10
	A	很棒/不錯	1	
	B	服務態度改善	1	
	D	增加學生交流機會	1	
實習就業輔導處	B	資訊傳遞相關	2	8
	D	實習機會/規定相關	2	
	E	還好/尚可/加油	2	
	A	很棒/不錯	1	
	C	活動辦理相關	1	

單位名稱	對照編碼	意見回饋分類	意見回饋次數	總次數		
人事室	A	服務態度改善	2	2		
	B	場地借用時間與燈光管理	2			
體育室	A	行政效率加強	1	8		
	C	增加體育設備	1			
	D	借用方式改進	1			
	E	游泳池管理	1			
	F	校慶活動建議	1			
	G	服務積極性加強	1			
		A	很棒/不錯		25	
	O	增加書籍(類別)採購	12			
	H	開館時間調整/延長	11			
	M	空調問題	7			
	G	設備借用及相關建議	6			
	L	增加桌椅數量	5			
	J	建議書單擴大採納與相關事宜	3			
	Q	廁所清潔加強	3			
	B	服務態度改善	2			
	C	資訊傳遞相關	2			
	D	諮詢服務加強	2			
圖書館	I	借閱時間延長	2	96		
	K	自修室相關建議	2			
	N	活動項目增加	2			
	S	入館規定相關	2			
	X	還好/尚可/加油	2			
	E	館內秩序維護	1			
	F	報章書籍上架速度	1			
	P	書籍汰舊換新	1			
	R	增加電子資料庫資料量	1			
	T	可借閱部分資源	1			
	U	學生使用權益	1			
	V	校區期刊書籍整合	1			
	W	屏商校區可辦理行政事務	1			
		B	設備更新汰換		3	
		D	學校網站相關		2	
	計算機與網路中心	A	整合全校資訊系統		1	10
		C	網路連線改善		1	
E		活動報名系統改善	1			

單位名稱	對照編碼	意見回饋分類	意見回饋次數	總次數
	F	服務積極性加強	1	
	G	資訊傳遞相關	1	
通識教育中心	D	課程增加與多元化	8	19
	A	很棒/不錯	3	
	F	通識課選課/限制	2	
	H	各校區辦公事項相關	2	
	B	資訊傳遞相關	1	
	C	文件處理相關	1	
	E	開課時間調查調整	1	
	G	活動建議	1	
	師資培育中心	B	服務態度改善	
C		資訊傳遞相關	7	
F		諮詢服務加強	2	
G		增加課程/選課相關	2	
H		活動建議	2	
A		很棒/不錯	1	
D		文件處理效率	1	
E		業務熟悉度	1	
教育學院	A	很棒/不錯	4	6
	B	師資相關	1	
	C	選課相關	1	
理學院	A	很棒/不錯	2	3
	B	實習相關建議	1	
人文社會學院	A	很棒/不錯	3	7
	B	活動相關建議	2	
	C	琴房借用	1	
	D	增加課程	1	
資訊學院	A	很棒/不錯	6	11
	B	服務態度改善	1	
	C	增加工讀機會	1	
	D	設備多元化	1	
	E	系所更換校區	1	
	F	活動事項改進	1	
管理學院	A	很棒/不錯	5	9
	B	師資相關	2	
	C	活動建議	2	
				311

### 第三部份 系（所）辦業務服務的滿意情形

#### 一、現況分析

系（所）辦業務服務的滿意度次數分配如表 18、現況分析如表 19，以「服務態度（含臨櫃與電話諮詢）」得分最高（4.3367），「業務熟悉度」次之（4.3310）。表 20 統整出各身分別在各項目上之平均分數，滿意度由高至低排序分別為教師（4.5897）>學生（4.3232）>職員（4.0214），特別的是，除了職員在「主動傳達最新消息、規定及相關資訊」平均得分未滿 4 分外，其他均達 4 分滿意以上，由此可知不論什麼身分的填答者，都對系（所）辦給予高度肯定。

表 18 單位業務服務滿意度次數分配表

單位名稱	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
服務態度(含臨櫃與電話諮詢)	1,093	46.7	913	39	247	10.6	26	1.1	8	0.3	54	2.3
業務熟悉度	1,076	46	956	40.8	247	10.6	22	0.9	7	0.3	33	1.4
服務效率	1,065	45.5	926	39.6	286	12.2	28	1.2	10	0.4	26	1.1
主動傳達最新消息、規定及相關資訊	1,048	44.8	957	40.9	278	11.9	29	1.2	7	0.3	22	0.9
整體滿意度	1,075	45.9	978	41.8	241	10.3	28	1.2	4	0.2	15	0.6

表 19 系（所）辦業務服務滿意度現況分析表

序號	項目	平均數	排序
1	服務態度（含臨櫃與電話諮詢）	4.3367	1
2	業務熟悉度	4.3310	2
3	服務效率	4.2994	4
4	主動傳達最新消息、規定及相關資訊	4.2980	5
5	整體滿意度	4.3293	3
平均得分		4.3189	

表 20 系（所）辦業務服務各身分別滿意度平均

項目	教師	學生	職員
服務態度（含臨櫃與電話諮詢）	4.5345	4.3431	4.0357
業務熟悉度	4.6207	4.3352	4.0238
服務效率	4.5690	4.3028	4.0238
主動傳達最新消息、規定及相關資訊	4.6379	4.3019	3.9647
整體滿意度	4.5862	4.3330	4.0588
平均	<b>4.5897</b>	4.3232	4.0214

## 二、綜合討論

總結來說，觀察五點量表結果，填答者平均以「非常滿意」居多，並以教師滿意度為最高。表 21 以身分別填答之滿意度結果排序，其中學生評分排序上和全校相同，前三名為「服務態度」>「業務熟悉度」>「整體滿意度」，而教師和職員分別是給予「主動傳達最新消息、規定及相關資訊」和「整體滿意度」最高分。另外，「主動傳達最新消息、規定及相關資訊」該項在教師滿意度排名第一，但對於學生和職員而言卻是滿意度較低的，故未來應針對學生和職員在資訊傳達上加以改善。

表 21 系（所）辦業務服務滿意度排名

項目	教師	學生	職員	全校
服務態度（含臨櫃與電話諮詢）	5	1	2	1
業務熟悉度	2	2	3	2
服務效率	4	4	3	4
主動傳達最新消息、規定及相關資訊	1	5	5	5
整體滿意度	3	3	1	3

## 伍、 結論

本調查旨在蒐集並了解互動關係人之校內教師、學生及職員對於學校整體軟、硬體和行政、學術單位之滿意度，透過線上問卷填答方式，總計回收到 2,341 份問卷，依據前述結果分析，歸納出以下結論。

### 一、 學校整體行政服務滿意度

本校教師與學生在學校整體四大構面的空間環境、服務態度、專業能力和資訊傳遞，滿意度以身分別高低排序為教師、學生、職員，教師與學生滿意度平均值為 4.3624 和 4.1823，顯示均感到滿意以上；職員則為 3.9157，表示接近滿意之程度，與前兩者相較尚有努力之空間。四構面上以「資訊傳遞」在教師、學生、職員滿意度排序最末，故建議可優先考慮改善此項目。在單項題項上，以「學校的辦公環境舒適整潔」滿意度最高，而「單位網站的資訊完整、正確且即時」滿意度最低，各單位可在此部份加強。

### 二、 各單位業務服務滿意度

本校教師與學生在學校 20 個行政與學術一級單位滿意度平均值分別為 4.3157 和 4.2308，顯示均感到滿意以上；職員則為 3.9464，呈現接近滿意之程度。教師對於行政單位方面滿意度前三名分別為圖書館、計算機與網路中心、秘書室，學術單位則是理學院、資訊學院和教育學院；學生對於行政單位排名為圖書館、計算機與網路中心、實習就業輔導處，學術單位則為通識教育中心、管理學院和教育學院滿意度較高；職員對於行政單位滿意度前三名為圖書館、秘書室、總務處，學術單位為理學院、資訊學院和人文社會學院。教師、學生和職員滿意度皆以圖書館為最高，分別為 4.4074、4.4475、4.1325。

### 三、 系（所）辦業務服務滿意度

本校教師、學生和職員滿意度平均值分別為 4.5897、4.3232、4.0214，顯示不分身分皆對系（所）辦服務感到滿意。5 題問項中除了職員對「主動傳達最新消息、規定及相關資訊」滿意度未滿 4 分外，不論身分之其他問項均達 4 分滿意以上，對系（所）辦都給予高度肯定。

### 四、 意見回饋

共計有 297 位填答者對校內一級單位提出質性意見，總計筆數 311 筆，回饋意見次數前三名分別為圖書館（96 次）、學務處（42 次）、師資培育中心（40 次）。提及服務態度應改善次數較多之單位有學務處和師資培育中心，另外在資訊傳遞部分也是多數單位被反應的一項，包括教務處、學務處、國際事務處和師資培育中心等。

### 五、 教師填答率偏低

本次調查雖在調查時間上縮短，在資料蒐集上較有效率，但教師填答率上較往年低，明年度調查對老師部分擬再加強宣導。