



台灣首府大學行政服務滿意度調查結果報告書
~99 學年度~

承辦單位：研發處學術發展組、人事室

2011 年 10 月

摘要

為瞭解本校教師、職工以及學生對行政單位之滿意度，本校於 99 學年度進行行政單位滿意度調查，共計發出 1,537 份問卷，回收 1051 份問卷，有效問卷數為 1,034 份，回收比例 67.27 %；其中教師回收 102 份，職工回收 66 份，學生回收 866 份。本次問卷調查將行政單位分為空間環境、服務態度、專業素養以及服務效能等四方面進行滿意度調查。

依據整體教師、職工以及學生之調查結果，圖書館在空間環境、服務態度、專業素養以及服務效能等四方面，滿意度分數皆為最高，體育室在空間環境方面分數最低，學生事務處在服務態度、專業素養以及服務效能等三方面滿意度分數最低。

台灣首府大學行政單位整體滿意度調查結果-分數最高之單位

滿意度分數	空間環境	服務態度	專業素養	服務效能
最高	圖書館	圖書館	圖書館	圖書館
次高	環境安全衛生中心	環境安全衛生中心	環境安全衛生中心	環境安全衛生中心
第三高	秘書室 教師評鑑暨專業 發展中心	推廣教育中心	推廣教育中心 教師評鑑暨專業 發展中心 教育實習中心	推廣教育中心 教師評鑑暨專業 發展中心 教育實習中心

台灣首府大學行政單位整體滿意度調查結果-分數最低之單位

滿意度分數	空間環境	服務態度	專業素養	服務效能
最低	體育室	學生事務處	學生事務處	學生事務處
次低	國際暨兩岸事務處	會計室	總務處	會計室
第三低	電子計算機中心	國際暨兩岸事務處	電子計算機中心	總務處

目錄

第一章 緒論.....	1
壹、調查背景及動機.....	1
貳、調查目的.....	1
第二章 研究方法.....	2
壹、問卷設計與問卷結構.....	2
貳、調查對象.....	2
參、調查期間.....	2
肆、調查方法.....	2
伍、資料分析與統計方法.....	2
第三章 調查結果與分析.....	3
壹、問卷回收.....	3
貳、樣本結構分析.....	3
貳、行政單位滿意度調查-整體問卷結果分析	4
肆、行政單位滿意度調查-教師問卷結果分析	7
伍、行政單位滿意度調查-職工問卷結果分析	11
陸、行政單位滿意度調查-學生問卷結果分析	14
第四章 結語與建議.....	18
壹、結語.....	18
貳、建議.....	18
附錄.....	19

第一章 緒論

壹、調查背景及動機

本校創校迄今已逾 11 年，各項校務運作逐年成長與茁壯，2010 年經教育部核准升格大學成功後，本校之行政組織更加完整，為瞭解本校各行政單位服務教師、職工以及學生等對象之服務品質，99 學年度時，規劃由人事室及研發處學術發展組共同合作進行問卷調查，並期望調查結果能作為本校行政單位服務品質改善之基石。

貳、調查目的

為瞭解本校教師、職工以及學生對本校各行政單位之服務滿意度，由本校人事室及研發處學術發展組規劃辦理行政單位服務滿意度調查，期能彙整教師、職工以及學生之之意見，提供本校行政單位服務品質改善之依據，並期望對調查結果建立改善計畫以及對教師、職工以及學生之意見建立完善之回饋機制。本次調查之目的如下：

- 一、增進教職員工生對行政單位的滿意度。
- 二、建立教職員工生提供興革意見之反應管道。
- 三、提升行政單位服務品質與效能。

第二章 研究方法

壹、問卷設計與問卷結構

本問卷內容由人事室參考其他學校有關行政單位滿意度調查之問卷格式自行設計，本校全部20個行政單位為受調查對象，學院及系所不在本次受調查範圍內，問卷主要分為個人基本資料及各行政單位滿意度調查兩部份，其中基本資料分身份別與學院別，行政服務滿意度分為空間環境、服務態度、專業素養以及服務效能等四方面進行調查。

問卷題目格式計有為單選題、李克特（Likert）五點尺度量表以及開放題項，其中李克特（Likert）五點尺度量表：「很滿意」給予5分、「滿意」給予4分、「普通」給予3分、「不滿意」給予2分、「很不滿意」給予1分、「未接觸」給予0分。

貳、調查對象

- 一、本校全部教師及職工。
- 二、本校日間部各學系二、三年級學生。

參、調查期間

本次調查期間為 2011 年 5 月，為期約一個月。

肆、調查方法

- 一、本次調查受限於系統規劃，因此採用紙本方式進行問卷調查；教師及職工部分由人事室發送問卷及回收，學生部分由研發處學術發展組發送問卷及回收。
- 二、本次調查採用普查之方式進行，所有的教師、職工以及日間大學部二、三年級之學生均為調查對象。

伍、資料分析與統計方法

在資料分析方面，本調查研究將所有回收的問卷資料，先剔除基本資料填答不實或不完全者，再將其餘的有效問卷進行編號，建檔與整理，本調查研究主要應用敘述性統計分析方法了解調查對象之分布情形，並包含20個行政單位四大項目滿意度題項之平均數、標準差與百分比。

第三章 調查結果與分析

壹、問卷回收

本次調查共計發出 1,537 份問卷（教師問卷發出 144 份，職工問卷發出 96 份，學生問卷發出 1,297 份），回收 1,051 份問卷，有效問卷數為 1,034 份，回收比例 67.27%。

貳、樣本結構分析

一、身份別：

本次問卷之回收教師回收 102 份，職員(含約聘人員)回收 61 份，技工、工友回收 5 份，學生回收 866 份，合計回收 1,034 份有效問卷。

台灣首府大學行政單位滿意度調查身份別回收率

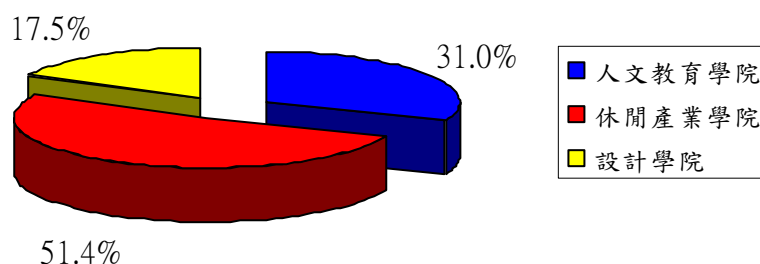
身份別	人數	百分比
教師	102	9.9%
職員(含約聘人員)	61	5.9%
技工、工友	5	0.5%
學生	866	83.8%
總計	1,034	100.0%

二、學院別：

依據本次抽樣調查之結果分析顯示，本校近三學年度畢業校友之就業比例(含就業、創業、服役)約 79.84%，目前尚在進修之比例為 5.94%，校友之待業比例為 7.49%，相較於目前專科以上失業率為 8.61%(參照行政院主計處 100 年 6 月之統計資料)，本校校友待業率較全國平均值略低。

台灣首府大學行政單位滿意度調查各學院回收率

學院別	人數	百分比
人文教育學院	283	31.0%
休閒產業學院	469	51.4%
設計學院	160	17.5%
總計	912	100.00%



貳、行政單位滿意度調查-整體問卷結果分析

行政單位滿意度整體問卷調查結果，採用李克特 (Likert) 五點尺度量表：「很滿意」給予 5 分、「滿意」給予 4 分、「普通」給予 3 分、「不滿意」給予 2 分、「很不滿意」給予 1 分、「未接觸」給予 0 分。

本調查對象為教師、職工及學生，此部分以全部調查對象之滿意度調查結果進行分析：

一、空間環境

依據調查結果，在空間環境部分，以圖書館(4.06 分)、環境安全衛生中心(3.82 分)、秘書室(3.81 分)、教師評鑑暨專業發展中心(3.81 分)等單位整體滿意度分數較高，顯示這幾個單位空間環境之配置較佳。

另依據調查結果，體育室(3.60 分)、國際暨兩岸事務處(3.62 分)、以及電子計算機中心(3.64 分)等單位整體滿意度分數最低，顯示這幾個單位空間環境之配置有強化之空間。

行政單位滿意度整體問卷調查結果-空間環境

行政單位	平均數	標準差
圖書館	4.06	.874
環境安全衛生中心	3.82	.842
秘書室	3.81	.836
教師評鑑暨專業發展中心	3.81	.860
教育實習中心	3.79	.838
人事室	3.76	.808
進修部	3.75	.850
推廣教育中心	3.75	.804
招生中心	3.74	.870
軍訓室	3.74	.897
公共關係室	3.73	.828
通識教育中心	3.71	.854
研究發展處	3.71	.842
會計室	3.68	.880
總務處	3.68	.836
教務處	3.67	.814
學生事務處	3.66	.866
電子計算機中心	3.64	.898
國際暨兩岸事務處	3.62	.841
體育室	3.60	.933

二、服務態度

依據調查結果，在服務態度部分，以圖書館(3.99分)、環境安全衛生中心(3.81分)、推廣教育中心(3.81分)、教師評鑑暨專業發展中心(3.80分)等單位整體滿意度分數較高，顯示這幾個單位服務態度感受較佳。

另依據調查結果，學生事務處(3.59分)、會計室(3.61分)、國際暨兩岸事務處(3.64分)以及總務處(3.64分)等單位整體滿意度分數最低，顯示這幾個單位在服務態度上有強化之空間。

行政單位滿意度整體問卷調查結果-服務態度

行政單位	平均數	標準差
圖書館	3.99	.899
環境安全衛生中心	3.81	.847
推廣教育中心	3.81	.800
教師評鑑暨專業發展中心	3.80	.854
進修部	3.78	.857
秘書室	3.78	.841
教育實習中心	3.76	.807
人事室	3.76	.805
軍訓室	3.75	.956
公共關係室	3.75	.833
招生中心	3.75	.884
體育室	3.71	.891
通識教育中心	3.71	.918
研究發展處	3.70	.842
教務處	3.67	.917
電子計算機中心	3.65	.922
總務處	3.64	.875
國際暨兩岸事務處	3.64	.848
會計室	3.61	.927
學生事務處	3.59	.954

三、專業素養

依據調查結果，在專業素養部分，以圖書館(3.99分)、環境安全衛生中心(3.80分)、推廣教育中心(3.77分)、教師評鑑暨專業發展中心(3.77分)、教育實習中心(3.77分)等單位整體滿意度分數較高，顯示這幾個單位專業素養感受較佳。

另依據調查結果，學生事務處(3.61分)、總務處(3.65分)、電子計算機中心(3.66分)等單位整體滿意度分數最低，顯示這幾個單位在專業素養部分有強化之空間。

行政單位滿意度整體問卷調查結果-專業素養

行政單位	平均數	標準差
圖書館	3.99	.895
環境安全衛生中心	3.80	.852
推廣教育中心	3.77	.795
教師評鑑暨專業發展中心	3.77	.876
教育實習中心	3.77	.825
人事室	3.76	.842
軍訓室	3.76	.892
秘書室	3.76	.847
進修部	3.75	.857
招生中心	3.74	.877
公共關係室	3.73	.842
體育室	3.72	.889
通識教育中心	3.72	.887
研究發展處	3.71	.862
教務處	3.71	.860
會計室	3.69	.909
國際暨兩岸事務處	3.67	.883
電子計算機中心	3.66	.919
總務處	3.65	.886
學生事務處	3.61	.926

四、服務效能

依據調查結果，在服務效能部分，以圖書館(4.00分)、環境安全衛生中心(3.82分)、推廣教育中心(3.80分)、教師評鑑暨專業發展中心(3.80分)、教育實習中心(3.80分)等單位整體滿意度分數較高，顯示這幾個單位服務效能感受較佳。

另依據調查結果，學生事務處(3.57分)、會計室(3.62分)、總務處(3.63分)等單位整體滿意度分數最低，顯示這幾個單位在服務效能部分有強化之空間。

行政單位滿意度整體問卷調查結果-服務效能

行政單位	平均數	標準差
圖書館	4.00	.883
環境安全衛生中心	3.82	.868
推廣教育中心	3.80	.798
教師評鑑暨專業發展中心	3.80	.873

教育實習中心	3.80	.828
進修部	3.78	.851
秘書室	3.77	.836
人事室	3.77	.855
招生中心	3.76	.903
公共關係室	3.75	.826
軍訓室	3.75	.919
通識教育中心	3.74	.886
體育室	3.72	.882
研究發展處	3.69	.882
電子計算機中心	3.66	.915
國際暨兩岸事務處	3.66	.853
教務處	3.64	.918
總務處	3.63	.923
會計室	3.62	.928
學生事務處	3.57	.965

五、開放題項彙整

依據教師、職工及學生所撰寫之建議，彙整如下：

1. 行政人員之服務態度應改進，缺乏親切感。
2. 行政單位工讀生之服務態度應改進。
3. 學校各項軟硬體設備應適時汰舊與更新。
4. 學校設備報修後之維修速度太慢。
5. 地下餐廳設備應改善，並提供較多餐飲選擇。
6. 新大樓何時可以啟用？
7. 行政流程過於冗長，效率不彰。

肆、行政單位滿意度調查-教師問卷結果分析

行政單位滿意度整體問卷調查結果，採用李克特 (Likert) 五點尺度量表：「很滿意」給予 5 分、「滿意」給予 4 分、「普通」給予 3 分、「不滿意」給予 2 分、「很不滿意」給予 1 分、「未接觸」給予 0 分。

本調查對象為教師、職工及學生，此部分以教師之滿意度調查結果進行分析：

一、空間環境

依據教師調查結果，在空間環境部分，以圖書館(4.21 分)、教育實習中心(4.17 分)、進修部(4.16 分)等單位整體滿意度分數較高，顯示這幾個單位空間環境之配置較佳。

另依據教師調查結果，國際暨兩岸事務處(3.80 分)、體育室(3.86 分)、以及總務處(3.87 分)等單位整體滿意度分數最低，顯示這幾個單位空間環境之配置有強化之空間。

行政單位滿意度教師問卷調查結果-空間環境

行政單位	平均數	標準差
圖書館	4.21	.865
教育實習中心	4.17	.879
進修部	4.16	.759
秘書室	4.12	.781
推廣教育中心	4.12	.793
環境安全衛生中心	4.11	.787
人事室	4.07	.769
通識教育中心	4.06	.798
研究發展處	4.01	.888
電子計算機中心	4.01	.922
軍訓室	4.00	.937
公共關係室	3.97	.888
教務處	3.96	.798
招生中心	3.95	.988
學生事務處	3.94	.783
會計室	3.93	.985
教師評鑑暨專業發展中心	3.91	.937
總務處	3.87	.837
體育室	3.86	1.071
國際暨兩岸事務處	3.80	.887

二、服務態度

依據教師調查結果，在服務態度部分，以進修部(4.28分)、通識教育中心(4.23分)、環境安全衛生中心(4.20)等單位整體滿意度分數較高，顯示這幾個單位服務態度感受較佳。

另依據教師調查結果，國際暨兩岸事務處(3.85分)、會計室(3.88分)、總務處(3.90分)等單位整體滿意度分數最低，顯示這幾個單位在服務態度上有強化之空間。

行政單位滿意度教師問卷調查結果--服務態度

行政單位	平均數	標準差
進修部	4.28	.715
通識教育中心	4.23	.723
環境安全衛生中心	4.20	.728
推廣教育中心	4.19	.822
人事室服務態度	4.18	.770
教育實習中心服務態度	4.18	.793

圖書館服務態度	4.16	.858
研究發展處	4.15	.815
體育室	4.14	.817
軍訓室	4.13	.866
秘書室	4.12	.798
教務處	4.12	.746
電子計算機中心	4.11	.900
公共關係室	4.07	.839
招生中心	3.98	1.015
教師評鑑暨專業發展中心	3.96	.952
學生事務處	3.94	.865
總務處服務態度	3.90	.893
會計室服務態度	3.88	.999
國際暨兩岸事務處	3.85	.899

三、專業素養

依據教師調查結果，在專業素養部分，以體育室(4.26分)、進修部(4.21分)、通識教育中心(4.19分)等單位整體滿意度分數較高，顯示這幾個單位專業素養感受較佳。

另依據教師調查結果，教師評鑑暨專業發展中心(3.81分)、總務處(3.86分)、國際暨兩岸事務處(3.88分)等單位整體滿意度分數最低，顯示這幾個單位在專業素養部分有強化之空間。

行政單位滿意度教師問卷調查結果--專業素養

行政單位	平均數	標準差
體育室	4.26	.768
進修部	4.21	.763
通識教育中心	4.19	.692
教育實習中心	4.19	.864
環境安全衛生中心	4.18	.763
人事室	4.16	.861
秘書室	4.14	.787
軍訓室	4.13	.745
電子計算機中心	4.11	.928
推廣教育中心	4.09	.830
圖書館	4.08	.927
研究發展處	4.08	.842
教務處	4.07	.756
會計室	3.99	.981

公共關係室	3.99	.842
招生中心	3.92	1.081
學生事務處	3.90	.873
國際暨兩岸事務處	3.88	1.015
總務處	3.86	.946
教師評鑑暨專業發展中心	3.81	1.021

四、服務效能

依據教師調查結果，在服務效能部分，以進修部(4.20分)、教育實習中心(4.19分)、通識教育中心(4.18分)、環境安全衛生中心(4.18分)等單位整體滿意度分數較高，顯示這幾個單位服務效能感受較佳。

另依據教師調查結果，會計室(3.77分)、總務處(3.79分)、學生事務處(3.85分)等單位整體滿意度分數最低，顯示這幾個單位在服務效能部分有強化之空間。

行政單位滿意度教師問卷調查結果--服務效能

行政單位	平均數	標準差
進修部	4.20	.717
教育實習中心	4.19	.841
通識教育中心	4.18	.736
環境安全衛生中心	4.18	.783
秘書室	4.15	.828
推廣教育中心	4.15	.828
軍訓室	4.12	.921
電子計算機中心	4.11	.900
體育室	4.11	.810
人事室	4.09	.846
研究發展處	4.09	.843
公共關係室	4.04	.873
圖書館	4.02	.854
教務處	4.02	.786
招生中心	3.96	1.093
教師評鑑暨專業發展中心	3.91	.973
國際暨兩岸事務處	3.86	.926
學生事務處	3.85	.884
總務處	3.79	.982
會計室	3.77	1.081

伍、行政單位滿意度調查-職工問卷結果分析

行政單位滿意度整體問卷調查結果，採用李克特 (Likert) 五點尺度量表：「很滿意」給予 5 分、「滿意」給予 4 分、「普通」給予 3 分、「不滿意」給予 2 分、「很不滿意」給予 1 分、「未接觸」給予 0 分。

本調查對象為教師、職工及學生，此部分以職工之滿意度調查結果進行分析：

一、空間環境

依據職工調查結果，在空間環境部分，以秘書室(4.02 分)、圖書館(3.97 分)、人事室(3.89 分)等單位整體滿意度分數較高，顯示這幾個單位空間環境之配置較佳。

另依據職工調查結果，體育室(3.53 分)、國際暨兩岸事務處(3.61 分)、以及電子計算機中心(3.62 分)、軍訓室(3.62 分)等單位整體滿意度分數最低，顯示這幾個單位空間環境之配置有強化之空間。

行政單位滿意度職工問卷調查結果-空間環境

行政單位	平均數	標準差
秘書室	4.02	.747
圖書館	3.97	.823
人事室	3.89	.758
環境安全衛生中心	3.83	.694
電子計算機中心	3.82	.864
招生中心	3.79	.878
進修部	3.78	.786
教師評鑑暨專業發展中心	3.78	.887
學生事務處	3.76	.745
通識教育中心	3.74	.763
教育實習中心	3.72	.815
教務處	3.72	.766
公共關係室	3.70	.743
總務處	3.70	.803
推廣教育中心	3.66	.772
研究發展處	3.63	.816
軍訓室	3.62	.814
會計室	3.62	.860
國際暨兩岸事務處	3.61	.695
體育室	3.53	.987

二、服務態度

依據職工調查結果，在服務態度部分，以電子計算機中心(4.05 分)、教師評鑑暨專業發展中心(4.02 分)、教務處(4.02 分)、人事室(4.02 分)等單位整體滿意度分數較高，顯

示這幾個單位服務態度感受較佳。

另依據職工調查結果，會計室(3.49分)、學生事務處(3.68分)、國際暨兩岸事務處(3.69分)以及體育室(3.69分)等單位整體滿意度分數最低，顯示這幾個單位在服務態度上有強化之空間。

行政單位	平均數	標準差
電子計算機中心	4.05	.722
教師評鑑暨專業發展中心	4.02	.803
教務處	4.02	.793
人事室	4.02	.760
圖書館	3.98	.785
進修部	3.98	.694
招生中心	3.95	.798
秘書室	3.94	.732
推廣教育中心	3.90	.763
研究發展處	3.89	.748
環境安全衛生中心	3.88	.666
教育實習中心	3.86	.772
通識教育中心	3.85	.770
公共關係室	3.82	.841
總務處	3.76	.878
軍訓室	3.73	.861
體育室	3.69	.875
國際暨兩岸事務處	3.69	.678
學生事務處	3.68	.903
會計室	3.49	1.017

三、專業素養

依據職工調查結果，在專業素養部分，以電子計算機中心(4.06分)、教務處(4.00分)、人事室(4.00分)、秘書室(3.96分)等單位整體滿意度分數較高，顯示這幾個單位專業素養感受較佳。

另依據職工調查結果，學生事務處(3.57分)、國際暨兩岸事務處(3.69分)、軍訓室(3.71分)等單位整體滿意度分數最低，顯示這幾個單位在專業素養部分有強化之空間。

行政單位滿意度職工問卷調查結果-專業素養

行政單位	平均數	標準差
電子計算機中心	4.06	.644
教務處	4.00	.701
人事室	4.00	.750
秘書室	3.96	.727
圖書館	3.93	.772
招生中心	3.92	.775
教師評鑑暨專業發展中心	3.90	.848
進修部	3.89	.762
推廣教育中心	3.88	.849
環境安全衛生中心	3.87	.806
研究發展處	3.86	.811
教育實習中心	3.85	.784
總務處	3.82	.893
會計室	3.81	.871
通識教育中心	3.77	.807
體育室	3.75	.883
公共關係室	3.73	.827
軍訓室	3.71	.807
國際暨兩岸事務處	3.69	.761
學生事務處	3.57	1.000

四、服務效能

依據職工調查結果，在服務效能部分，以圖書館(4.00分)、環境安全衛生中心(3.82分)、推廣教育中心(3.80分)、教師評鑑暨專業發展中心(3.80分)、教育實習中心(3.80分)等單位整體滿意度分數較高，顯示這幾個單位服務效能感受較佳。

另依據職工調查結果，學生事務處(3.57分)、會計室(3.62分)、總務處(3.63分)等單位整體滿意度分數最低，顯示這幾個單位在服務效能部分有強化之空間。

行政單位滿意度職工問卷調查結果-服務效能

行政單位	平均數	標準差
人事室	4.03	.770
電子計算機中心	4.00	.690
圖書館	3.98	.764
秘書室	3.96	.747
進修部	3.94	.712
教師評鑑暨專業發展中心	3.92	.919

教務處	3.88	.783
教育實習中心	3.88	.769
推廣教育中心	3.88	.881
公共關係室	3.87	.674
招生中心	3.85	.880
通識教育中心	3.85	.777
環境安全衛生中心	3.84	.852
總務處	3.83	.834
體育室	3.82	.882
研究發展處	3.78	.817
國際暨兩岸事務處	3.68	.726
軍訓室	3.68	.819
學生事務處	3.60	.915
會計室	3.58	.934

陸、行政單位滿意度調查-學生問卷結果分析

行政單位滿意度整體問卷調查結果，採用李克特 (Likert) 五點尺度量表：「很滿意」給予 5 分、「滿意」給予 4 分、「普通」給予 3 分、「不滿意」給予 2 分、「很不滿意」給予 1 分、「未接觸」給予 0 分。

本調查對象為教師、職工及學生，此部分以學生之滿意度調查結果進行分析：

一、空間環境

依據學生調查結果，在空間環境部分，以圖書館(4.06 分)、教師評鑑暨專業發展中心(3.81 分)、環境安全衛生中心(3.78 分)等單位整體滿意度分數較高，顯示這幾個單位空間環境之配置較佳。

另依據學生調查結果，電子計算機中心(3.58 分)、體育室(3.58 分)以及國際暨兩岸事務處(3.60 分)等單位整體滿意度分數最低，顯示這幾個單位空間環境之配置有強化之空間。

行政單位滿意度學生問卷調查結果-空間環境

行政單位	平均數	標準差
圖書館	4.06	.867
教師評鑑暨專業發展中心	3.81	.828
環境安全衛生中心	3.78	.844
教育實習中心	3.76	.820
秘書室	3.75	.813
軍訓室	3.72	.887
公共關係室	3.71	.810
推廣教育中心	3.71	.781

招生中心	3.71	.836
人事室	3.68	.797
通識教育中心	3.68	.846
進修部	3.68	.831
研究發展處	3.67	.818
總務處	3.65	.827
會計室	3.65	.852
教務處	3.63	.802
學生事務處	3.62	.867
國際暨兩岸事務處	3.60	.827
體育室	3.58	.904
電子計算機中心	3.58	.870

二、服務態度

依據學生調查結果，在服務態度部分，以圖書館(3.98分)、教師評鑑暨專業發展中心(3.77分)、環境安全衛生中心(3.77分)、推廣教育中心(3.75分)等單位整體滿意度分數較高，顯示這幾個單位服務態度感受較佳。

另依據學生調查結果，學生事務處(3.54分)、電子計算機中心(3.55分)、會計室(3.58分)以及教務處(3.58分)等單位整體滿意度分數最低，顯示這幾個單位在服務態度上有強化之空間。

行政單位滿意度學生問卷調查結果-服務態度

行政單位	平均數	標準差
圖書館	3.98	.902
教師評鑑暨專業發展中心	3.77	.820
環境安全衛生中心	3.77	.856
推廣教育中心	3.75	.778
秘書室	3.72	.824
軍訓室	3.72	.956
教育實習中心	3.71	.792
招生中心	3.70	.848
公共關係室	3.70	.810
體育室	3.67	.878
進修部	3.66	.844
人事室	3.65	.773
通識教育中心	3.64	.922
研究發展處	3.63	.816
國際暨兩岸事務處	3.62	.836

總務處	3.60	.856
教務處	3.58	.912
會計室	3.58	.891
電子計算機中心	3.55	.902
學生事務處	3.54	.951

三、專業素養

依據學生調查結果，在專業素養部分，以圖書館(3.99分)、教師評鑑暨專業發展中心(3.76分)、環境安全衛生中心(3.75分)等單位整體滿意度分數較高，顯示這幾個單位專業素養感受較佳。

另依據學生調查結果，電子計算機中心(3.56分)、學生事務處(3.58分)、總務處(3.61分)等單位整體滿意度分數最低，顯示這幾個單位在專業素養部分有強化之空間。

行政單位滿意度學生問卷調查結果-專業素養

行政單位	平均數	標準差
圖書館	3.99	.888
教師評鑑暨專業發展中心	3.76	.838
環境安全衛生中心	3.75	.847
軍訓室	3.73	.896
教育實習中心	3.72	.806
推廣教育中心	3.71	.764
公共關係室	3.69	.828
招生中心	3.69	.833
秘書室	3.68	.832
體育室	3.67	.868
通識教育中心	3.66	.891
人事室	3.65	.813
國際暨兩岸事務處	3.65	.861
研究發展處	3.65	.845
教務處	3.64	.858
進修部	3.64	.834
會計室	3.63	.881
總務處	3.61	.862
學生事務處	3.58	.916
電子計算機中心	3.56	.899

四、服務效能

依據學生調查結果，在服務效能部分，以圖書館(4.00分)、環境安全衛生中心(3.78

分)、教師評鑑暨專業發展中心(3.78分)、教育實習中心(3.75分)等單位整體滿意度分數較高，顯示這幾個單位服務效能感受較佳。

另依據學生調查結果，學生事務處(3.54分)、電子計算機中心(3.57分)、教務處(3.58分)等單位整體滿意度分數最低，顯示這幾個單位在服務效能部分有強化之空間。

行政單位滿意度學生問卷調查結果-服務效能

行政單位	平均數	標準差
圖書館服務	4.00	.882
環境安全衛生中心	3.78	.860
教師評鑑暨專業發展中心	3.78	.835
教育實習中心	3.75	.815
推廣教育中心	3.74	.764
軍訓室	3.72	.908
招生中心	3.71	.859
公共關係室	3.70	.815
秘書室	3.69	.810
進修部	3.68	.846
通識教育中心	3.68	.889
人事室	3.68	.839
體育室	3.68	.868
研究發展處	3.64	.868
國際暨兩岸事務處	3.63	.837
會計室	3.61	.895
總務處	3.59	.908
教務處	3.58	.917
電子計算機中心	3.57	.895
學生事務處	3.54	.963

第四章 結語與建議

壹、結語

- 一、有些單位針對身份別不同，滿意度調查結果分析迥異，例如：電子計算機中心之服務態度在職工及學生之間反差很大；電子計算機中心之服務效能在職工及學生之間反差很大；通識教育中心之服務態度在教師及職工與學生之間反差很大，顯示不同身份別對同一單位之感受有所不同。
- 二、從問卷調查結果發現，圖書館、教育實習中心、教師評鑑暨專業發展中心、環境安全衛生中心，面對不同身份別，整體之滿意度均維持在不錯之水平。
- 三、從學生之開放題項中發現，各單位之行政人員服務態度以及工讀生之服務態度普遍感受不佳，有改善與提升之空間。

貳、建議

- 一、本年度以整體問卷調查結果為基礎，請四個項目滿意度平均分數最低之單位進行改善計畫，建議宜持續進行後續之管控及追蹤，並公開相關資訊，讓教師、職工及學生可隨時瀏覽。
- 二、因本調查工作為每年度例行之工作，紙本問卷消耗比較多人力及物力，建議可將問卷調查改由線上系統執行，對資料之保存亦有益處。

附錄

台灣首府大學服務滿意度調查問卷

為提升本校行政單位服務品質與效能，提供優質的行政服務，因此需要您依據過去一年接觸行政單位的經驗，填寫本問卷提供您的意見與感受，本問卷共有 3 頁，煩請您耐心作答，更希望您能提供寶貴的意見與建議。請您依實際經驗與個人認知，回答下列所有的問題，並在適當 打 ，感謝您撥冗填寫，讓我們行政單位能瞭解本身的優缺點，並加以進行改善。

敬祝 身體健康

台灣首府大學人事室敬上

壹、個人資料

1. 填表時間：_____年_____月_____日
2. 身分別：教師 職員(含約聘人員) 技工、工友 學生 其他_____
3. 學院別：人文教育學院 休閒產業學院 設計學院 無

貳、各單位滿意度調查

◎以下就請各位同仁針對本校各行政單位之各項服務滿意度進行回答，若該單位是您未曾接觸過的，請您於「未接觸」之 內打勾。

	很不滿意	不滿意	尚可	滿意	很滿意	未接觸
	1	2	3	4	5	0

1. 教務處

- | | | | | | | |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.1 空間環境 (辦公室能標示清楚服務內容，服務動線安排適宜) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.2 服務態度 (具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.3 專業素養 (熟悉本身的業務內容，能解決我的問題) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.4 服務效能滿意度 (提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2. 學生事務處

- | | | | | | | |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2.1 空間環境 (辦公室能標示清楚服務內容，服務動線安排適宜) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.2 服務態度 (具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.3 專業素養 (熟悉本身的業務內容，能解決我的問題) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.4 服務效能滿意度 (提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

3. 總務處

- | | | | | | | |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3.1 空間環境 (辦公室能標示清楚服務內容，服務動線安排適宜) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.2 服務態度 (具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.3 專業素養 (熟悉本身的業務內容，能解決我的問題) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.4 服務效能滿意度 (提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4. 研究發展處

- | | | | | | | |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4.1 空間環境 (辦公室能標示清楚服務內容，服務動線安排適宜) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.2 服務態度 (具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

◎以下就請各位同仁針對本校各行政單位之各項服務滿意度進行回答，若該單位是您未曾接觸過的，請您於「未接觸」之□內打勾。	很不滿意	不滿意	尚可	滿意	很滿意	未接觸
	1	2	3	4	5	0
4.3專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 國際暨兩岸事務處						
5.1空間環境（辦公室能標示清楚服務內容，服務動線安排適宜）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2服務態度（具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 進修部						
6.1空間環境（辦公室能標示清楚服務內容，服務動線安排適宜）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2服務態度（具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.4服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 體育室						
7.1空間環境（辦公室能標示清楚服務內容，服務動線安排適宜）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2服務態度（具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.3專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.4服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 軍訓室						
8.1空間環境（辦公室能標示清楚服務內容，服務動線安排適宜）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2服務態度（具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.3專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.4服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 圖書館						
9.1空間環境（辦公室能標示清楚服務內容，服務動線安排適宜）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.2服務態度（具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.3專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.4服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 秘書室						
10.1空間環境（辦公室能標示清楚服務內容，服務動線安排適宜）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

◎以下就請各位同仁針對本校各行政單位之各項服務滿意度進行回答，若該單位是您未曾接觸過的，請您於「未接觸」之□內打勾。

很不滿意 1
 不滿意 2
 尚可 3
 滿意 4
 很滿意 5
 未接觸 0

10.2服務態度（具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題）

10.3專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）

10.4服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）

11. 人事室

11.1空間環境（辦公室能標示清楚服務內容，服務動線安排適宜）

11.2服務態度（具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題）

11.3專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）

11.4服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）

12. 會計室

12.1空間環境（辦公室能標示清楚服務內容，服務動線安排適宜）

12.2服務態度（具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題）

12.3專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）

12.4服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）

13. 公共關係室

13.1空間環境（辦公室能標示清楚服務內容，服務動線安排適宜）

13.2服務態度（具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題）

13.3專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）

13.4服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）

14. 電子計算機中心

14.1空間環境（辦公室能標示清楚服務內容，服務動線安排適宜）

14.2服務態度（具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題）

14.3專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）

14.4服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）

15. 通識教育中心

15.1空間環境（辦公室能標示清楚服務內容，服務動線安排適宜）

15.2服務態度（具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題）

15.3專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）

15.4服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）

16. 環境安全衛生中心

◎以下就請各位同仁針對本校各行政單位之各項服務滿意度進行回答，若該單位是您未曾接觸過的，請您於「未接觸」之□內打勾。

很不滿意	不滿意	尚可	滿意	很滿意	未接觸
1	2	3	4	5	0

16.1 空間環境（辦公室能標示清楚服務內容，服務動線安排適宜）

16.2 服務態度（具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題）

16.3 專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）

16.4 服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）

17. 推廣教育中心

17.1 空間環境（辦公室能標示清楚服務內容，服務動線安排適宜）

17.2 服務態度（具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題）

17.3 專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）

17.4 服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）

18. 教師評鑑暨專業發展中心

18.1 空間環境（辦公室能標示清楚服務內容，服務動線安排適宜）

18.2 服務態度（具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題）

18.3 專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）

18.4 服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）

19. 招生中心

19.1 空間環境（辦公室能標示清楚服務內容，服務動線安排適宜）

19.2 服務態度（具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題）

19.3 專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）

19.4 服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）

20. 教育實習中心

20.1 空間環境（辦公室能標示清楚服務內容，服務動線安排適宜）

20.2 服務態度（具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題）

20.3 專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）

20.4 服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）

參、請問您覺得本校各行政單位有哪些方面需要加強改進？（請註明單位名稱）

~本問卷到此全部填答完畢，請您檢查是否有遺漏的部分~
再次感謝您的合作與配合!!