

國立臺北大學行政服務品質滿意度調查實施計畫

114 年 10 月 1 日第 86 次行政會議通過

一、依據：校長治校理念與執行策略

二、目的：

（一）瞭解教職員工對各行政單位服務品質之滿意度情形。

（二）蒐集教職員工對各行政單位服務的意見，做為精進行政服務品質之參考。

三、主辦單位：秘書室

四、協辦單位：資訊中心及委託問卷調查單位

五、計畫作業期程：每學年度第 1 學期 9 月至 1 月，第 2 學期 3 月至 7 月。

六、調查期間：每學年度第 1 學期 15-16 週及寒假第 1 週；每學年度第 2 學期 15-16 週及暑假第 1 週。

七、資料蒐集方法：採線上問卷調查法。

八、資料蒐集對象：

（一）全校教職員工及專任助理（以人事資料庫建置之人員為主，不含兼任教師、兼任助理）。

（二）本計畫實施二學年後評估執行成效，並考慮規劃納入學生作為資料蒐集對象。

九、受評單位：

包含本校教務處、學務處、總務處、研究發展處、國際事務處、秘書室、人事室、主計室、圖書館、體育室、資訊中心、進修暨推廣部、校友中心、永續辦公室、高教深耕辦公室等 15 個行政單位。

十、調查內容（包含但不限於下列內涵）：

（一）服務表現：服務態度、溝通品質、專業能力、電話禮貌、外語應答能力。

(二)流程與時效：業務流程簡便性、業務處理效率、回應即時性。

(三)業務數位化：線上服務功能完備程度及操作便利性、線上系統穩定性、資訊更新及時性、資訊透明度。

(四)團隊協力：跨處室/跨單位協調合作程度。

(五)環境與設施：環境整潔、動線標示清晰度、自助服務設施可用性、文件表格之易取得性及填表說明清晰性。

十一、 問卷設計：

(一)滿意度調查採七點尺度量表：非常滿意（7分）、滿意（6分）、略為滿意（5分）、普通（4分）、略為不滿意（3分）、不滿意（2分）、非常不滿意（1分）。

(二)為瞭解實際需解決的問題，以利各行政單位檢討改善，另設開放題提供受訪者填寫其他建議事項。

(三)本問卷調查採匿名方式進行，所獲資料僅供整體統計分析，並將嚴加管控與妥善保管，以確保資料安全。

十二、 調查報告：

(一)調查報告針對問卷結果進行統計分析，各項建議事項由相關單位回應後，送秘書室彙整並納入追蹤列管。

(二)調查報告送校長核定後，於行政會議報告並公告績優單位於本校網頁。

十三、 預期效益：

(一)透過系統化調查取得各行政單位服務品質客觀數據，作為服務品質改進之參考。

(二)依據調查結果發現並改善缺失，精進行政服務品質。

(三)促進各單位服務品質良性競爭，提升整體行政效能。

十四、 本實施計畫經行政會議通過，陳請校長核定後實施，修正時亦同。