

國立臺北大學
行政服務品質滿意度調查反饋座談會議程

時 間：115 年 03 月 23 日(星期一)下午 2 時

地 點：本校三峽校區行政大樓 4 樓第一會議室

主 席：胡龍騰主任秘書

出席人員：如簽到表

壹、主席致詞

貳、議題討論

- 一、問卷設計與施測程序精進
- 二、優良行政服務人員肯定與鼓勵機制

參、主席結論

肆、散會

國立臺北大學行政服務品質滿意度調查問卷

親愛的老師/同仁：

為瞭解本校教職員工對於各行政單位服務品質之滿意程度及相關建議，特辦理本問卷調查。您的寶貴意見，將作為各行政單位持續精進行政服務品質之重要依據，並有助於提升整體行政效能，故敬邀您撥空填答本問卷。

本問卷採匿名方式，資料僅供整體性數據統計分析之用，絕不個別揭露，亦無法辨識填答者身份，請安心填答。感謝您耐心參與，敬祝平安如意。

填答說明：

- 請依據您本學期曾有過互動經驗的行政單位，勾選(✓)最符合您感受的選項。
- 在您「曾有過互動經驗的行政單位」中，請勿選填您自己的服務單位。
- 行政單位「教兼主管」，請選填專任教職服務單位

一、請問您在校內的身份是？

- 教師(含約聘教學人員、研究人員)
- 職員工(含公務員、技工工友駕駛、校務基金約用人員)、助教、軍訓教官
- 計畫專任助理

二、請問您目前在校內的服務單位是？

行政單位：

- 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

教學研究單位：

- 法律學院
- 商學院
- 公共事務學院
- 社會科學學院
- 人文學院
- 電機資訊學院
- 永續創新國際學院
- 通識教育中心及校級研究中心

三、請您勾選本學期曾有過互動經驗的行政單位。(可複選)

行政單位清單

- A. 教務處
- B. 學務處
- C. 總務處
- D. 研究發展處
- E. 國際事務處
- F. 秘書室
- G. 人事室
- H. 主計室
- I. 圖書館
- J. 體育室
- K. 資訊中心
- L. 進修暨推廣部
- M. 校友中心
- N. 永續辦公室

以下題目為分處室題組

四、請問在本學期中您與【教務處】(依行政單位清單依序更替詢問)的互動頻率為何？

- 本學期僅 1~2 次
- 平均每 2~3 個月 1 次
- 平均每月 1 次
- 平均每月 2~3 次
- 平均每週 1 次或以上

五、請問在本學期中您與【教務處】(依行政單位清單依序更替詢問)的互動型態為何？(可複選)

- 向【教務處】詢問業務相關的問題。
- 向【教務處】申請服務或辦理業務。
- 向【教務處】共同合作處理業務問題。
- 其他(請簡述：)

六、在您與【教務處】(依行政單位清單依序更替詢問)互動經驗中，請教您對於以下各面向的感受是：

(一) 服務表現

1. 您對【教務處】人員的服務態度感到：

- 非常滿意 滿意 略為滿意 普通 略為不滿意 不滿意 非常不滿意

2. 您對【教務處】人員的溝通品質(如表達清晰、傾聽意願、耐心程度)感到：

- 非常滿意 滿意 略為滿意 普通 略為不滿意 不滿意 非常不滿意

3. 您對【教務處】人員的專業能力(如對業務內容、流程熟悉度)感到：

- 非常滿意 滿意 略為滿意 普通 略為不滿意 不滿意 非常不滿意

4. 您對【教務處】人員的電話禮貌(如接聽及時、語氣友善)感到：

- 非常滿意 滿意 略為滿意 普通 略為不滿意 不滿意 非常不滿意 無相關經驗

5. 您對【教務處】人員的外語應答(如英語)或協助外籍人員之能力感到：

- 非常滿意 滿意 略為滿意 普通 略為不滿意 不滿意 非常不滿意 無相關經驗

(二) 流程與時效

6. 您對【教務處】在業務流程上的簡便性感到：

非常滿意 滿意 略為滿意 普通 略為不滿意 不滿意 非常不滿意 無相關經驗

7. 您對【教務處】的業務處理效率感到：

非常滿意 滿意 略為滿意 普通 略為不滿意 不滿意 非常不滿意

8. 您對【教務處】的公文處理時效上的表現感到：

非常滿意 滿意 略為滿意 普通 略為不滿意 不滿意 非常不滿意 無相關經驗

9. 您對【教務處】對於問題或諮詢的回應即時性感到：

非常滿意 滿意 略為滿意 普通 略為不滿意 不滿意 非常不滿意

(三) 業務數位化

10. 您對【教務處】的線上服務功能完備性感到：

非常滿意 滿意 略為滿意 普通 略為不滿意 不滿意 非常不滿意 無相關經驗

11. 您對【教務處】的線上系統易讀性感到：

非常滿意 滿意 略為滿意 普通 略為不滿意 不滿意 非常不滿意 無相關經驗

12. 您對【教務處】的線上系統易操作性感到：

非常滿意 滿意 略為滿意 普通 略為不滿意 不滿意 非常不滿意 無相關經驗

13. 您對【教務處】的線上系統穩定度感到：

非常滿意 滿意 略為滿意 普通 略為不滿意 不滿意 非常不滿意 無相關經驗

14. 您對【教務處】的網站資訊更新及時性感到：

非常滿意 滿意 略為滿意 普通 略為不滿意 不滿意 非常不滿意 無相關經驗

15. 您對【教務處】的網站資訊透明度感到：

非常滿意 滿意 略為滿意 普通 略為不滿意 不滿意 非常不滿意 無相關經驗

(四) 團隊協力

16. 您對【教務處】與您所屬單位協調合作時的積極度感到：

非常滿意 滿意 略為滿意 普通 略為不滿意 不滿意 非常不滿意 無相關經驗

(五) 環境與設施

17. 您對【教務處】的辦公環境整潔舒適程度感到：

非常滿意 滿意 略為滿意 普通 略為不滿意 不滿意 非常不滿意 無相關經驗

18. 您對【教務處】的辦公環境動線規劃與標示感到：

非常滿意 滿意 略為滿意 普通 略為不滿意 不滿意 非常不滿意 無相關經驗

19. 您對【教務處】的自助服務設施可用性感到：

非常滿意 滿意 略為滿意 普通 略為不滿意 不滿意 非常不滿意 無相關經驗

20. 您對【教務處】的文件表單取得便利性感到：

非常滿意 滿意 略為滿意 普通 略為不滿意 不滿意 非常不滿意 無相關經驗

21. 您對【教務處】的文件表單填表說明清晰度感到：

非常滿意 滿意 略為滿意 普通 略為不滿意 不滿意 非常不滿意 無相關經驗

(六) 整體感受

整體而言，請問您對【教務處】的行政服務品質感到：

非常滿意 滿意 略為滿意 普通 略為不滿意 不滿意 非常不滿意

(七) 開放性建議

為協助【教務處】具體改善行政服務品質，請提供其他具體建議或待改進之處，謝謝您的寶貴意見。

(請簡要說明：_____)

七、請問您對於本校整體行政服務品質的感受是：

整體而言，請問您對本校的行政服務品質感到：

非常滿意 滿意 略為滿意 普通 略為不滿意 不滿意 非常不滿意

八、請問您對本校整體行政服務品質，是否有其他建議？

(請簡要說明：_____)

九、基本資料

(一) 請問您在現職的服務年資是？

未滿5年

5年以上-未滿10年

10年以上-未滿15年

15年以上-未滿20年

20年以上-未滿25年

25年以上

不方便填答

(二) 請問您在校內的總服務年資是？

- 未滿 5 年
- 5 年以上-未滿 10 年
- 10 年以上-未滿 15 年
- 15 年以上-未滿 20 年
- 20 年以上-未滿 25 年
- 25 年以上
- 不方便填答

(三) 請問您是否曾(含目前)擔任本校二級以上教學或行政單位主管？

- 是
- 否
- 不方便填答

問卷結束

再次感謝您的填答！您的意見將是推動行政革新的重要動力。

如有疑問，請聯絡秘書室蔡小姐（分機：66034）。

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。