

校務研究專題分析計畫報告摘要表

議題名稱：108 學年度學生、教職員工對各行政/教學單位服務滿意度問卷調查

1.研究目的：瞭解學生及教職員工對 108 學年度學校各行政/教學單位所提供的整體及各分項服務表現，作為各單位改善服務品質之參考。

2.研究對象：

- (1)本校 108-2 全校教職員工，總計 11,121 位，於 109 年 4 月 20 日至 7 月 3 日進行施測。
- (2)有效樣本 2,070 (18.62%)。

3.統計方法：描述性統計分析、變異數分析

4.資料蒐集內容(資料分析變項)：採李克特六點量表評比，調查 5 個題向題。

5.研究結果：

- (1)各類身份別整體表現滿意(分數)排序，與各分項表現滿意(分數)排序：
不管在整體或各分項表現，教師對學校的行政滿意度都最高，進修部學生次之、日間部學生再次之、職員工滿意度最低。顯示教職員工與學生，對服務品質滿意的面向是不同的。
- (2)對於一級行政單位服務滿意度評比結果如下：
圖資處獲日間部學生、職員工及教師分別評比為第 1、2、3 名；會計室則獲教師及職員工評比為第 1 名，進修部學生最滿意的單位是教務處(聯合服務中心)。上述評比結果顯示，滿意度可能與接觸頻率有相對的關係，排序較落後可能只是與被服務者接觸機會較少。
- (3)學生對就讀系(科)整體服務滿意度評比，日間部學生前三名依序為行管系、休閒系、商管系；進修部學生前三名依序為應英系、多設系、資管系，這可能顯示，這幾個系(科)學生對就讀系科滿意度較高。
- (4)「感到滿意之二級單位」評比結果如下：
日、夜間部學生第一名單位都是圖書館，職發處技檢中心則分列日、夜間學生的第二、三名；老師與職員工的前三名單位都不一樣，從上述選填結果來看，同樣的，對二級單位的滿意度可能也是與接觸頻率多寡有相對的關係。
- (5)針對四種調查對象進行整體與各分項滿意度差異性分析，5 項都達顯著差異。

建議：分析結果提供各單位參考

6.校務回饋機制與精進作法：

透過行政滿意度調查報告，將評比結果提供給各行政/教學相關單位，做為行政業務回饋與改進之參考，並作為加強行政專業訓練之依據，以確保學校行政服務品質之成效。

如需詳細資料,請洽詢校務研究處。