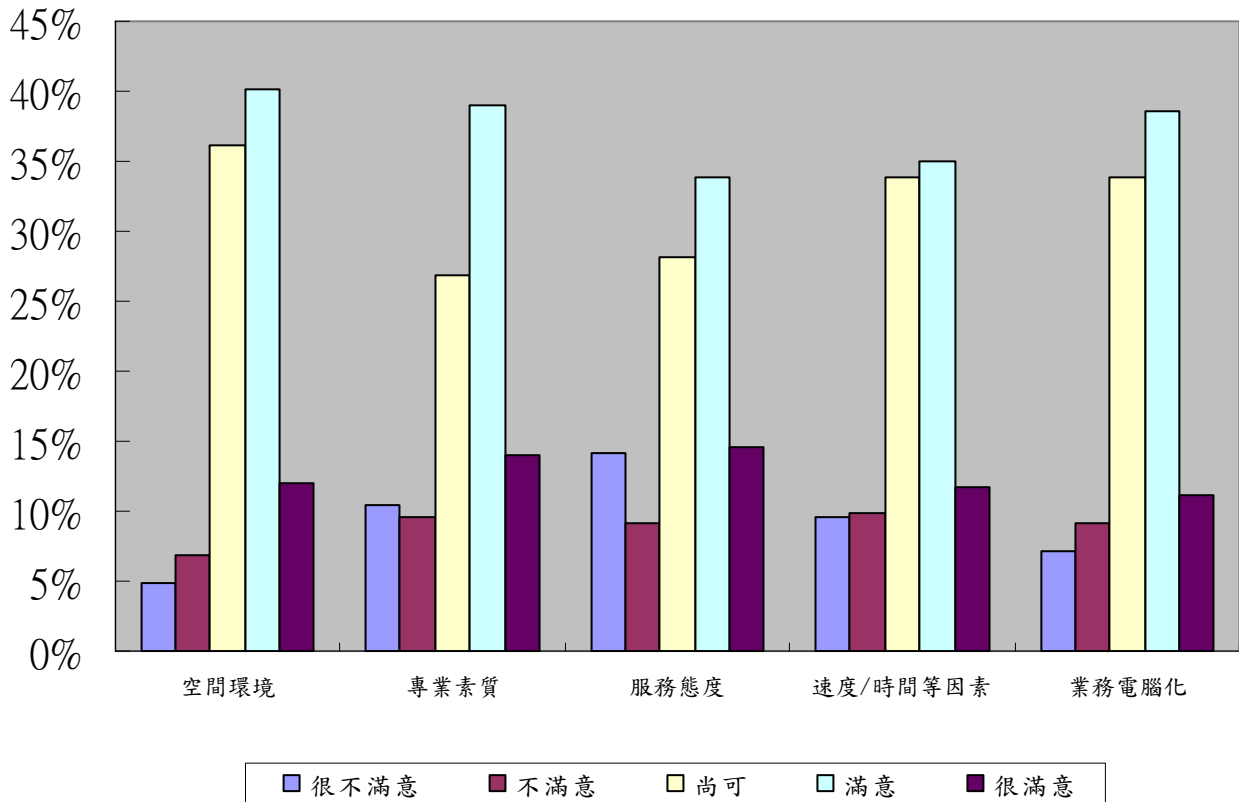


補充資料：學務處 96 學年度顧客滿意度資料【以百分比表示】

學務處96學年度顧問滿意度統計圖



由上述圖表可知，本校教職員工生對本處的整體表現感到尚可以上者，平均約佔 81.8%，其中以「服務態度」部份感到滿意的比例較低，僅有 76.6% 的受訪者表示尚可到非常滿意，尤其在本處對於顧客的抱怨，設有適當投訴管道並主動追蹤及解決問題部分不滿意有 24.1%，與本處(先前繳交之報告)問卷結果與回應改善措施檢討：(3) 答覆不清楚問卷份數高達 50 份，且滿意度分數為 3.17 及 3.36 皆在各平均值之下的結果相呼應，本處已在 97 年 4 月更新網頁時，特別將本處及組室電子信箱（或問答區）置於首頁明顯處，便於使用；另亦放入承辦人員工作執掌及連絡方式，只要點一下即可聯結承辦人 e-mail 發送訊息，以作為改善。

另有 13.9% 受訪者對本處人員服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心地反覆解釋答覆問題的服務品質感到不滿意，亦與本處問卷結果與回應改善措施檢討：(4) 我們極需加強服務的地方；本處在 97 年 2 月 26 日舉辦一次由學務長帶領，各組室主管及 1 到 2 名同仁參加「團體共識課程」，以凝聚同仁團結共識與提升服務熱忱，頗有成效。在這未來的半年中，會再舉辦各項小型「團體共識課程」，擴大到每位同仁的參與，以提升全處同仁服務熱忱及業務效率。

項 目	百分比 (人次)					
	很滿意 (%)	滿意 (%)	尚可 (%)	不滿意 (%)	很不滿意 (%)	不清楚 (人)
第一部分:空間環境						
1. 人員作業相關告示牌標示、各項服務說明簡介清楚，容易找到相關人員	14.9	41.2	33.1	5.1	5.7	21 人
2. 辦公室人員位置及設施配置恰當，動線安排適宜	10.3	40.2	37.4	7.6	4.6	23 人
3. 整體而言，我對該空間環境配置感到滿意	10.7	39.1	38.1	7.7	4.4	22 人
平 均	12.0	40.1	36.2	6.8	4.9	
第二部分:專業素質						
1. 該單位人員能提供良好專業知識與技能、對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉，能解決被服務者的問題	15.6	42.6	24.3	8.9	8.7	19 人
2. 該單位人員能清楚解釋各項相關訊息，能超越業務部分提供轉介的程度	14.5	37.3	29.0	8.9	10.3	22 人
3. 該單位人員所具有的溝通協調能力符合被服務者的要求	13.9	38.7	25.5	10.0	11.8	17 人
4. 該單位非常注重團隊合作，忙碌時其他同仁立即出面提供服務	13.6	34.9	29.9	10.4	11.2	27 人
5. 整體而言，我對該單位專業素質感到滿意度	12.5	41.6	25.7	9.8	10.4	16 人
平 均	14.0	39.0	26.9	9.6	10.5	
第三部分:服務態度						
1. 該單位人員擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心地反覆解釋答覆問題	15.9	34.4	25.7	10.0	13.9	17 人
2. 該單位對於顧客的抱怨，設有適當投訴管道並主動追蹤及解決問題	13.0	30.3	32.6	9.0	15.1	50 人
3. 整體而言，我認為該單位服務態度感到滿意的程度	14.7	36.9	26.1	8.6	13.6	17 人
平 均	14.6	33.9	28.1	9.2	14.2	

項 目	百分比 (人次)	很滿意 (%)	滿意 (%)	尚可 (%)	不滿意 (%)	很不滿意 (%)	不清楚 (人)
第四部分:速度/時間等相關因素							
1. 該單位提供簡便的作業流程，等待時間的合理程度	10.8	35.1	34.1	10.6	9.6	24	人
2. 該單位提供多種申辦管道(網路、傳真或電話)能夠即時且有效提供服務	12.2	34.9	34.5	9.2	9.2	36	人
3. 整體而言，我對該單位的服務與行政效率感到滿意的程度	12.1	35.1	33.1	9.5	10.1	22	人
平 均	11.7	35.0	33.9	9.8	9.6		
第五部分:業務電腦化							
1. 該單位網頁上能提供必要的資訊並定時更新	11.2	39.6	34.3	8.0	6.8	28	人
2. 該單位網路流程設計簡便，容易進行快速而有效的查詢	10.8	36.7	33.5	11.2	7.6	28	人
3. 該單位的相關資料與文件能在網站下載，且能便捷進行線上申辦	11.5	41.4	32.1	8.5	6.5	21	人
4. 設有電子信箱(或問答區)，並有專人負責答覆	12.1	36.4	34.7	9.1	7.7	73	人
5. 整體而言，我對該單位電腦化系統建置滿意程度	10.3	38.8	34.1	9.3	7.5	31	人
平 均	11.2	38.6	33.8	9.2	7.2		
總 平 均	12.7	37.3	31.8	8.9	9.3		

第六部分:填表人背景資料

	教學單位	行政單位	其他
1.服務單位	32.9 %	8.6 %	58.6 %

	教師	職員(含駐警隊)	技工、工友	學生	其他
2.人員類別	1.7 %	8.2 %	0.4 %	88.8 %	1.0 %

	主管職務	非主管職務	學生
3.職務	1.3 %	9.9 %	88.8 %

	男	女
4.性別	42.8 %	57.2 %

	20歲以下	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51歲以上
5.年齡	34.2 %	53.0 %	6.8 %	2.7 %	3.2 %

	5年以下	6-10年	11-15年	16-20年	21年以上
6.在校年資	87.5 %	7.8 %	1.1 %	1.9 %	1.7 %

	2次以下	3-5次	6-10次	11-15次	16次以上
7.與該單位 平均每 月接觸 頻率	69.6 %	20.2 %	3.6 %	1.7 %	4.9 %