

樹德科技大學教學及行政單位**服務**滿意度調查辦法

94年10月19日94學年度第1學期第2次行政會議審議通過

94年10月27日94學年度第1學期第2次校務會議審議通過

98年3月18日97學年度第2學期第2次行政會議審議通過

98年5月27日97學年度第2學期第2次校務會議審議通過

102年6月5日101學年度第2學期第4次行政會議審議通過

102年6月26日101學年度第2學期第2次校務會議審議通過

第一條 樹德科技大學（以下簡稱本校）為調查各教學及行政單位之行政**服務**滿意度，以改進校務，提昇整體教育品質，特訂定「樹德科技大學教學及行政單位**服務**滿意度調查辦法」（以下簡稱本辦法）。

第二條 本校校務行政及專業院系所評鑑委員會授權予副校長室執行，調查範圍的教學單位包括各學院、教學中心、體育室等，行政單位包括各處、室、館、中心等一級單位。

第三條 調查各學院時，包括其附屬之各系、所等所有單位。調查各行政單位時，包括其附屬之各組、中心等所有二級單位。

第四條 本校各單位之滿意度調查每年進行一次，**依本校專任教師一人一案建案認定標準與通則執行，委請專任教師提出申請計畫執行。**

第五條 滿意度調查的類別：題目分成五個部份，專業性、整體性、建議事項、院、系辦公室行政服務滿意度、及基本資料。

（一）專業性問題：依各單位經營業務之專業服務(7-15題)。

（二）整體性問題：依人、事、物、資訊網頁，共4題做為每一單位整體性績效評比。

（三）建議事項：為一開放性問項，提供受訪者給予相關建言。

（四）院、所、系辦公室行政服務滿意度調查：此部份附加於各單位問卷後，調查院所系之服務滿意度，共有五個題項及一個開放性題目。

（六）基本資料：本問卷採無記名問卷，只統計相關分析變項如受訪人性別、身份、服務單位（就讀系所），以利分析。

第六條 調查等第配分：本問卷共有二種型式，為五等分量表及開放式問項。

（一）量表：分為五個等級，非常滿意、滿意、尚可、不滿意、非常不滿意，配分為5~1分，若未填答者則以未接洽過視之，給予0分，不計入平均人數中。

（二）開放式問項：每一單位均有一開放式問項，由受訪者寫下任何對該單位之意見或肯定。

第七條 滿意度問卷調查期間：約自每新學年開始進行訪查前一學年行政服務滿意程度，各項問卷經會議修訂後，送校內該專長之教師核閱後進行施測，並於學期末執行相關資料分析與編輯成冊。

第八條 分析方式

(一) 平均數計算：分別計算各單位之專業與整體服務之平均值；若單位於專業題中有做分組項目者，亦計算其分組專業平均值以利分析。

(二) 以基本資料做為變項交叉分析：因各單位服務對象所佔比例不同，在調查期間盡力克服，針對各單位服務對象之比例進行，並將受訪對象區分為學術單位之教師、職員（院所系助理）；行政單位之行政職員、工等相關人員；學生涵蓋日間部、夜間部、研究生、在職專班、學分班等及其他校外人士如廠商等。

第九條 行政滿意度調查成效低落之單位，於會議檢討分析後，將責成改善部份轉交稽核室進行追蹤至改善為止。

第十條 本辦法經行政會議、校務會議通過後，陳請校長核定後公布實施，修正時亦同。