

國立暨南國際大學「112 學年度行政單位評鑑
--服務滿意度調查及電話禮貌測試計畫」
結案報告

計畫主持人：陳文彥教授

協同主持人：馮丰儀教授

計畫參與人員：李宜倫、朱俊彥

委託單位：國立暨南國際大學人事室

執行單位：國立暨南國際大學教育政策與行政學系

計畫期程：中華民國 112 年 9 月 1 日至 112 年 11 月 30 日

壹、計畫緣起與調查目的

一、依據

依本校行政單位評鑑辦法第 6 條規定、本校 112 年 7 月 13 日 112 學年度第 1 次行政單位評鑑委員會議討論事項第三案決議辦理，爰訂定本計畫書。

二、目的

透過實施行政單位滿意度調查及電話禮貌測試，提升本校行政單位服務品質與效能，期達到持續改善目標。另為達施測結果之公正性與專業性，本計畫委託學者專家團隊執行。

三、計畫期程：中華民國 112 年 9 月 1 日起至 112 年 11 月 30 日止。

四、委託執行團隊

- (一) 計畫主持人：本校教育政策與行政學系教授陳文彥。
- (二) 協同計畫主持人：本校教育政策與行政學系教授馮丰儀。

五、計畫內容及服務需求

執行團隊應依限期完成「滿意度問卷調查」及「電話禮貌測試」，並應達成下列服務需求：

(一) 服務滿意度調查

1. 執行期間：

(1) 問卷調查：於 112 年 9 月下旬後施測。實際施測期間(含施測日數)委由執行團隊訂定。

(2) 成果提交：調查結果應撰寫為成果報告，於 112 年 10 月上旬送人事室，俾彙提各受評單位及評鑑委員會參考。

2. 施測對象：本校全體教職員工生，回收有效問卷比率應達全體教職員工生、近 5 年內畢業校友總數百分之十以上。

3. 執行內容：

(1) 施測方式與內容：問卷設計、調查方式均委由執行團隊訂定，

但調查內容應含「服務品質」與「滿意度」等項目。

- (2)成果報告內容：應含計畫緣起與調查目的、調查方法(含問卷設計)、施測對象、調查結果(含效度分析、統計分析等)、結論與建議等項目。

(二) 電話禮貌測試

1.執行期間：

- (1)電話測試：於 112 年 9 月下旬後施測。實際施測期間(含施測日數)委由執行團隊訂定。

- (2)成果提交：測試結果應彙整為書面文件，於 112 年 10 月上旬送人事室，俾彙提各受評單位及評鑑委員會參考。

- 2.施測對象：各受評單位所屬行政人員，依各單位人數規模訂定抽查標準，每滿 3 人應至少抽查 1 人，且不得重複抽測同一人。共計應抽查 11 個行政單位、65 人，詳如表 1：

表 1

電話禮貌測試抽查標準表

單位	應抽查人數	單位	應抽查人數
教務處	10	計網中心	5
學務處	12	環安衛中心	2
總務處	14	秘書室	4
研發處	5	人事室	2
國際處	3	主計室	3
圖書館	5	合計	65

3.執行內容：

- (1)施測方式：委由執行團隊抽測並撥打各受評單位所屬行政人員之校內分機，測試結果應填具本校電話禮貌測試紀錄表(如附件)，並確依表列測試項目與配分標準評定。

- (2)成果內容：應含各單位施測結果(得分情形、優劣註記等)、結論與建議等項目，並彙整各紀錄表。

貳、調查方法

本計畫共執行兩項調查，以下分別說明其研究方法與執行方式。

一、滿意度問卷調查

(一) 施測對象

行政單位滿意度之調查採網路問卷方式進行，施測之母群體包含本校全體教職員工生，以及畢業五年內之校友。由於行政單位之人員每年均有部分異動，各項作法與服務情形亦非固定不變，為了解過去一年之滿意度現況，因此調查之母群體調整為本校現仍在職之教職員工、現仍在學之大學部與碩、博士班學生，以及畢業一年內之校友。

母群體為教師 284 人、職員工 415 人、學生 6,591 人、畢業一年內校友 1,324 人，合計 8,614 人。問卷調查共回收 1,225 份有效問卷，回收率 14.22%，研究參與者之身分別與人數如表 2 所示。

表 2
研究參與者身分別

身分別	人數	占樣本數百分比 (%)	占母群體百分比 (%)
1. 教師	58	4.7	20.4
2. 行政人員	128	10.4	30.84
3. 大學部學生	700	57.1	13.34
4. 研究生	179	14.6	
5. 校友	160	13.1	12.08
總計	1,225	100.0	14.22

(二) 調查工具

1. 問卷來源

本計畫所使用之調查工具，為陳敦源教授於 2012 年執行「國立政治大學服務品質提升之滿意度調查研究」計畫，所發展之「行政單位服務品質滿意度調查問卷」(陳敦源，2012)。該問卷之發展基礎係基於文獻探討與深度訪談之資料，由於調查對象與問題性質與本研究相同，皆為大學行政單位之服務滿意度，且該問卷具有良好的內容效度與信度，故於取得陳

敦源教授授權使用後，運用於進行本計畫之調查。

2. 問卷內容

陳敦源（2012）之原始問卷共分為「洽公環境」、「服務態度」、「服務能力」、「行政效能」、「網路服務」等五大構面，各構面下各有 4 個題項，共計 20 題。其中，五個構面中的最後一個題項，皆為對該構面的整體評價。例如「服務態度」構面的最後一題，題目為：「整體而言，您對 OO 處人員的服務態度是否滿意」；「服務能力」構面的最後一題，題目為：「整體而言，您對 OO 處人員的服務能力是否滿意」。考量本計畫所調查之行政處室共 11 個，包含教務處、學務處、總務處、研發處、國際處、圖書館、計網中心、環安衛中心、秘書室、人事室，以及主計室，參與問卷填答者最多需回答 440 題，此已大幅超過一般問卷多數少於 100 題的常態。為提高問卷填答率，並且保留原始問卷之關鍵題項，故本計畫保留原始問卷之五個構面，以及各構面下的前三個題項，刪除各構面第 4 題的整體性問題。此外，為了解問卷填答者對於五個服務構面重要程度之評價，另設計五個題項進行調查。

問卷採五點量表設計，滿意度調查之選項 1 至 5，分別代表：很不滿意、不滿意、普通、滿意、很滿意。第六個選項為「不清楚」，進行分析時不列入計算。重要性調查之選項 1 至 5 則分別代表：非常不重要、不重要、普通、重要、非常重要。各構面之調查內容說明如下，完整問卷內容請詳附錄一。

(1) 洽公環境：共三題，包括「業務相關標示級服務說明清楚的程度」、「人員位置、設施及動線安排適宜的程度」、「辦公環境整潔舒適的程度」。

(2) 服務態度：共三題，包括「單位人員的臨櫃服務禮儀」、「單位人員的電話禮儀」、「單位人員耐心傾聽詢問的程度」。

(3) 服務能力：共三題，包括「單位人員對業務內容及流程熟悉的程度」、「單位人員的專業知識與技能」、「單位人員正確回覆問題的程度」。

(4) 行政效能：共三題，包括「作業流程的簡便程度」、「主動通知重要的服務訊息及規定的程度」、「投訴管道及意見處理是否滿意」。

(5) 網路服務：共三題，包括「網頁提供服務資訊並即時更新的程度」、「提供網路空間接受意見回饋的程度」、「相關資料與申請表件提供線上申辦的程度」。

(6) 構面重要性：請研究參與者根據以上所填答的五個滿意度構面，亦即「洽公環境」、「服務態度」、「服務能力」、「行政效能」、「網路服務」，

評定各構面在行政滿意度評定上的重要程度。

3. 問卷信、效度

以本研究之樣本進行問卷信度與效度檢驗，結果如表 3 所示。考量本研究於填答時允許跳答，也就是僅選擇接受過服務的單位填答，部分處室可能產生遺漏值，因此進行分析時採分單位進行分析之策略。整體而言，五個構面之 Cronbach's α 值皆高於 .80 的水準，且多數均高於 .90，顯示本問卷具有良好的內部一致性。

表 3

問卷信度彙整表

單位別	構面名稱					整體
	洽公環境	服務態度	服務能力	行政效能	網路服務	
教務處	.82	.92	.93	.91	.91	.97
學務處	.89	.94	.95	.93	.94	.98
總務處	.92	.94	.96	.95	.95	.98
研發處	.92	.95	.97	.94	.96	.98
國際處	.91	.95	.96	.93	.95	.98
圖書館	.86	.93	.93	.92	.92	.97
計網中心	.93	.96	.95	.94	.95	.98
環安衛中心	.95	.96	.96	.95	.96	.99
秘書室	.93	.98	.98	.97	.97	.99
人事室	.94	.95	.97	.96	.97	.99
主計室	.95	.96	.95	.96	.96	.97

在問卷效度方面，本研究以驗證性因素分析（confirmatory factor analysis）進行構念效度之考驗。以教務處為例進行一階驗證性因素分析之結果顯示，該模型之絕對適配指標 RMSEA 為 .05、SRMR 為 .02，均符合小於 .08 的標準；相對適配指標 CFI 為 .99、TLI 為 .98，亦都大於適配標準 .90，顯示本問卷之題項與理論預期之構面適配性良好。

（三）資料分析方法

資料分析以 SPSS 統計軟體進行，分析方法採描述統計為之，包括平均數、標準差、次數分配等。

二、電話禮貌測試

(一) 施測對象

電話禮貌測試之施測對象為各受評單位所屬行政人員，應抽查之單位共計 11 個，各單位依據人數規模訂定抽查標準，每滿 3 人至少抽查 1 人，且不得重複抽測同一人。依此原則，本計畫依據原規劃之應抽人數，實際抽取各單位之對應人數（如表 4），共計完成 65 筆測試。

表 4

電話禮貌測試抽查標準表

單位	應抽人數	實抽人數	單位	應抽人數	實抽人數
教務處	10	10	計網中心	5	5
學務處	12	12	環安衛中心	2	2
總務處	14	14	秘書室	4	4
研發處	5	5	人事室	2	2
國際處	3	3	主計室	3	3
圖書館	5	5	合計	65	65

(二) 測試項目

電話禮貌測試之項目共計五項，項目內容與配分如下：1.電話接聽速度（15%）、2.接電話應對情形（開始通話）（15%）、3.接電話應對情形（結束通話）（15%）、4.接電話態度/語調（20%）、5.答話內容（35%）。測試項目之總分為 100 分，細部測試內容及計分方式請詳附錄二。

參、服務滿意度調查結果

有關服務滿意度調查之結果，以下首先呈現 11 個受評單位在問卷各題項之得分，接續進行綜合分析，包括比較 11 個受評單位在各構面與總平均之排名，以及各構面重要程度與整體滿意度得分情形之比較。

一、教務處

教務處在本校服務滿意度調查之結果如表 5 所示，教職員生及校友對其所提供之服務感受，在「洽公環境」、「服務態度」、「服務能力」三個向度的滿意度，得分均在 4 分以上，達到「滿意」至「很滿意」的程度。在「行政效能」和「網路服務」方面，整體滿意度則介於「普通」與「滿意」之間。

就個別題項來看，教務處得分最高的題項為「辦公環境整潔舒適的程度」(4.30 分)，得分相對較低的題項則為「投訴管道及意見處理是否滿意」(3.92 分)。

表 5

教務處各題項調查結果

題項	次數	平均數	標準差
(一) 洽公環境			
1. 業務相關標示級服務說明清楚的程度	719	4.13	0.81
2. 人員位置、設施及動線安排適宜的程度	704	4.03	0.85
3. 辦公環境整潔舒適的程度	701	4.30	0.72
(二) 服務態度			
1. 單位人員的臨櫃服務禮儀	718	4.18	0.86
2. 單位人員的電話禮儀	645	4.21	0.84
3. 單位人員耐心傾聽詢問的程度	714	4.19	0.86
(三) 服務能力			
1. 單位人員對業務內容及流程熟悉的程度	730	4.29	0.78
2. 單位人員的專業知識與技能	700	4.28	0.75
3. 單位人員正確回覆問題的程度	723	4.26	0.80
(四) 行政效能			
1. 作業流程的簡便程度	721	3.93	1.01
2. 主動通知重要的服務訊息及規定的程度	699	3.99	0.96
3. 投訴管道及意見處理是否滿意	572	3.92	0.97
(五) 網路服務			
1. 網頁提供服務資訊並即時更新的程度	672	3.98	0.91
2. 提供網路空間接受意見回饋的程度	614	3.99	0.87
3. 相關資料與申請表件提供線上申辦的程度	664	4.02	0.93

二、學務處

學務處在本校服務滿意度調查之結果如表 6 所示，教職員生及校友對其所提供之服務感受，在「洽公環境」、「服務態度」、「服務能力」和「網路服務」四個向度的滿意度，得分均在 4 分以上，達到「滿意」至「很滿意」的程度。在「行政效能」方面，滿意度則接近「滿意」的水準。

就個別題項來看，學務處得分最高的題項為「人員位置、設施及動線安排適宜的程度」(4.24 分)，得分相對較低的題項則為「作業流程的簡便程度」(3.94 分)。

表 6

學務處各題項調查結果

題項	次數	平均數	標準差
(一) 洽公環境			
1. 業務相關標示級服務說明清楚的程度	695	4.10	0.79
2. 人員位置、設施及動線安排適宜的程度	686	4.03	0.85
3. 辦公環境整潔舒適的程度	685	4.24	0.74
(二) 服務態度			
1. 單位人員的臨櫃服務禮儀	696	4.14	0.87
2. 單位人員的電話禮儀	612	4.19	0.85
3. 單位人員耐心傾聽詢問的程度	696	4.15	0.86
(三) 服務能力			
1. 單位人員對業務內容及流程熟悉的程度	700	4.21	0.84
2. 單位人員的專業知識與技能	684	4.22	0.82
3. 單位人員正確回覆問題的程度	696	4.20	0.84
(四) 行政效能			
1. 作業流程的簡便程度	694	3.94	0.98
2. 主動通知重要的服務訊息及規定的程度	677	4.03	0.93
3. 投訴管道及意見處理是否滿意	572	3.97	0.98
(五) 網路服務			
1. 網頁提供服務資訊並即時更新的程度	648	4.01	0.90
2. 提供網路空間接受意見回饋的程度	592	4.00	0.88
3. 相關資料與申請表件提供線上申辦的程度	659	4.05	0.94

三、總務處

總務處在本校服務滿意度調查之結果如表 7 所示，教職員生及校友對其所提供之服務感受，在「洽公環境」、「服務態度」、「服務能力」三個向度的滿意度，得分均在 4 分以上，達到「滿意」至「很滿意」的程度。在「行政效能」和「網路服務」方面，整體滿意度則接近「滿意」的水準。

就個別題項來看，總務處得分最高的題項為「單位人員的專業知識與技能」(4.18 分)，得分相對較低的題項則為「作業流程的簡便程度」(3.92 分)。

表 7

總務處各題項調查結果

題項	次數	平均數	標準差
(一) 洽公環境			
1. 業務相關標示級服務說明清楚的程度	372	4.02	0.90
2. 人員位置、設施及動線安排適宜的程度	368	4.00	0.91
3. 辦公環境整潔舒適的程度	366	4.07	0.86
(二) 服務態度			
1. 單位人員的臨櫃服務禮儀	373	4.09	0.90
2. 單位人員的電話禮儀	360	4.11	0.91
3. 單位人員耐心傾聽詢問的程度	374	4.10	0.90
(三) 服務能力			
1. 單位人員對業務內容及流程熟悉的程度	379	4.14	0.89
2. 單位人員的專業知識與技能	372	4.18	0.86
3. 單位人員正確回覆問題的程度	378	4.14	0.88
(四) 行政效能			
1. 作業流程的簡便程度	378	3.92	1.03
2. 主動通知重要的服務訊息及規定的程度	370	3.99	1.00
3. 投訴管道及意見處理是否滿意	333	3.93	1.06
(五) 網路服務			
1. 網頁提供服務資訊並即時更新的程度	349	3.99	0.95
2. 提供網路空間接受意見回饋的程度	326	4.03	0.94
3. 相關資料與申請表件提供線上申辦的程度	350	3.96	0.99

四、研發處

研發處在本校服務滿意度調查之結果如表 8 所示，教職員生及校友對其所提供之服務感受，在「洽公環境」、「服務態度」、「服務能力」、「行政效能」和「網路服務」等五個向度的滿意度，得分均在 4 分以上，均達到「滿意」至「很滿意」的程度。

就個別題項來看，研發處得分最高的題項為「單位人員對業務內容及流程熟悉的程度」(4.32 分)，得分相對較低的題項則為「人員位置、設施及動線安排適宜的程度」(4.08 分)。

表 8

研發處各題項調查結果

題項	次數	平均數	標準差
(一) 洽公環境			
1. 業務相關標示級服務說明清楚的程度	219	4.09	0.87
2. 人員位置、設施及動線安排適宜的程度	216	4.08	0.88
3. 辦公環境整潔舒適的程度	208	4.23	0.78
(二) 服務態度			
1. 單位人員的臨櫃服務禮儀	219	4.24	0.78
2. 單位人員的電話禮儀	216	4.30	0.80
3. 單位人員耐心傾聽詢問的程度	222	4.27	0.82
(三) 服務能力			
1. 單位人員對業務內容及流程熟悉的程度	223	4.32	0.77
2. 單位人員的專業知識與技能	220	4.30	0.75
3. 單位人員正確回覆問題的程度	220	4.32	0.77
(四) 行政效能			
1. 作業流程的簡便程度	220	4.18	0.82
2. 主動通知重要的服務訊息及規定的程度	217	4.19	0.91
3. 投訴管道及意見處理是否滿意	184	4.21	0.81
(五) 網路服務			
1. 網頁提供服務資訊並即時更新的程度	206	4.11	0.94
2. 提供網路空間接受意見回饋的程度	183	4.17	0.87
3. 相關資料與申請表件提供線上申辦的程度	206	4.15	0.90

五、國際處

國際處在本校服務滿意度調查之結果如表 9 所示，教職員生及校友對其所提供之服務感受，在「洽公環境」、「服務態度」、「服務能力」、「行政效能」和「網路服務」等五個向度的滿意度，得分均在 4 分以上，均達到「滿意」至「很滿意」的程度。

就個別題項來看，國際處得分最高的題項為「單位人員的臨櫃服務禮儀」(4.24 分)，得分相對較低的題項則為「網頁提供服務資訊並即時更新的程度」(4.03 分)。

表 9

國際處各題項調查結果

題項	次數	平均數	標準差
(一) 洽公環境			
1. 業務相關標示級服務說明清楚的程度	206	4.10	0.92
2. 人員位置、設施及動線安排適宜的程度	201	4.07	0.87
3. 辦公環境整潔舒適的程度	202	4.14	0.83
(二) 服務態度			
1. 單位人員的臨櫃服務禮儀	204	4.24	0.84
2. 單位人員的電話禮儀	192	4.18	0.83
3. 單位人員耐心傾聽詢問的程度	209	4.19	0.88
(三) 服務能力			
1. 單位人員對業務內容及流程熟悉的程度	211	4.19	0.88
2. 單位人員的專業知識與技能	207	4.22	0.90
3. 單位人員正確回覆問題的程度	212	4.21	0.86
(四) 行政效能			
1. 作業流程的簡便程度	206	4.05	0.94
2. 主動通知重要的服務訊息及規定的程度	208	4.11	0.93
3. 投訴管道及意見處理是否滿意	181	4.04	0.94
(五) 網路服務			
1. 網頁提供服務資訊並即時更新的程度	193	4.03	0.95
2. 提供網路空間接受意見回饋的程度	178	4.12	0.87
3. 相關資料與申請表件提供線上申辦的程度	189	4.08	0.90

六、圖書館

圖書館在本校服務滿意度調查之結果如表 10 所示，教職員生及校友對其所提供之服務感受，在「洽公環境」、「服務態度」、「服務能力」、「行政效能」和「網路服務」等五個向度的滿意度，得分均在 4 分以上，均達到「滿意」至「很滿意」的程度。

就個別題項來看，圖書館得分最高的題項為「單位人員的臨櫃服務禮儀」(4.43 分)，得分相對較低的題項則為「相關資料與申請表件提供線上申辦的程度」(4.26 分)。

表 10

圖書館各題項調查結果

題項	次數	平均數	標準差
(一) 洽公環境			
1. 業務相關標示級服務說明清楚的程度	909	4.34	0.74
2. 人員位置、設施及動線安排適宜的程度	906	4.35	0.77
3. 辦公環境整潔舒適的程度	908	4.51	0.66
(二) 服務態度			
1. 單位人員的臨櫃服務禮儀	901	4.43	0.73
2. 單位人員的電話禮儀	727	4.34	0.74
3. 單位人員耐心傾聽詢問的程度	875	4.41	0.72
(三) 服務能力			
1. 單位人員對業務內容及流程熟悉的程度	893	4.40	0.71
2. 單位人員的專業知識與技能	880	4.40	0.71
3. 單位人員正確回覆問題的程度	882	4.41	0.72
(四) 行政效能			
1. 作業流程的簡便程度	893	4.28	0.80
2. 主動通知重要的服務訊息及規定的程度	875	4.29	0.81
3. 投訴管道及意見處理是否滿意	699	4.27	0.81
(五) 網路服務			
1. 網頁提供服務資訊並即時更新的程度	864	4.28	0.80
2. 提供網路空間接受意見回饋的程度	766	4.30	0.78
3. 相關資料與申請表件提供線上申辦的程度	806	4.26	0.82

七、計網中心

計網中心在本校服務滿意度調查之結果如表 11 所示，教職員生及校友對其所提供之服務感受，在「服務態度」、「服務能力」、「行政效能」和「網路服務」四個向度的滿意度，得分均在 4 分以上，達到「滿意」到「很滿意」的程度。在「洽公環境」方面，整體滿意度則接近「滿意」的水準。

就個別題項來看，計網中心得分最高的題項為「單位人員的專業知識與技能」(4.30 分)，得分相對較低的題項則為「人員位置、設施及動線安排適宜的程度」(3.92 分)。

表 11
計網中心各題項調查結果

題項	次數	平均數	標準差
(一) 洽公環境			
1. 業務相關標示級服務說明清楚的程度	416	3.99	0.95
2. 人員位置、設施及動線安排適宜的程度	387	3.92	0.94
3. 辦公環境整潔舒適的程度	371	3.93	0.94
(二) 服務態度			
1. 單位人員的臨櫃服務禮儀	409	4.19	0.84
2. 單位人員的電話禮儀	387	4.13	0.90
3. 單位人員耐心傾聽詢問的程度	426	4.23	0.88
(三) 服務能力			
1. 單位人員對業務內容及流程熟悉的程度	442	4.29	0.85
2. 單位人員的專業知識與技能	441	4.30	0.82
3. 單位人員正確回覆問題的程度	442	4.28	0.84
(四) 行政效能			
1. 作業流程的簡便程度	439	4.06	0.98
2. 主動通知重要的服務訊息及規定的程度	442	4.11	0.94
3. 投訴管道及意見處理是否滿意	378	4.05	0.93
(五) 網路服務			
1. 網頁提供服務資訊並即時更新的程度	432	4.14	0.94
2. 提供網路空間接受意見回饋的程度	406	4.16	0.92
3. 相關資料與申請表件提供線上申辦的程度	411	4.11	0.93

八、環安衛中心

環安衛中心在本校服務滿意度調查之結果如表 12 所示，教職員生及校友對其所提供之服務感受，在「洽公環境」、「服務態度」、「服務能力」、「行政效能」和「網路服務」等五個向度的滿意度，得分均在 4 分以上，均達到「滿意」至「很滿意」的程度。

就個別題項來看，環安衛中心得分最高的題項為「單位人員的電話禮儀」(4.34 分)，得分相對較低的題項則為「提供網路空間接受意見回饋的程度」(4.09 分)。

表 12

環安衛中心各題項調查結果

題項	次數	平均數	標準差
(一) 洽公環境			
1. 業務相關標示級服務說明清楚的程度	168	4.10	0.84
2. 人員位置、設施及動線安排適宜的程度	156	4.19	0.84
3. 辦公環境整潔舒適的程度	151	4.15	0.81
(二) 服務態度			
1. 單位人員的臨櫃服務禮儀	164	4.27	0.81
2. 單位人員的電話禮儀	160	4.34	0.79
3. 單位人員耐心傾聽詢問的程度	167	4.29	0.83
(三) 服務能力			
1. 單位人員對業務內容及流程熟悉的程度	174	4.29	0.79
2. 單位人員的專業知識與技能	173	4.27	0.79
3. 單位人員正確回覆問題的程度	174	4.28	0.81
(四) 行政效能			
1. 作業流程的簡便程度	167	4.19	0.82
2. 主動通知重要的服務訊息及規定的程度	170	4.12	0.93
3. 投訴管道及意見處理是否滿意	146	4.10	0.84
(五) 網路服務			
1. 網頁提供服務資訊並即時更新的程度	160	4.11	0.85
2. 提供網路空間接受意見回饋的程度	148	4.09	0.86
3. 相關資料與申請表件提供線上申辦的程度	152	4.13	0.82

九、秘書室

秘書室在本校服務滿意度調查之結果如表 13 所示，教職員生及校友對其所提供之服務感受，在「服務態度」、「服務能力」這兩個向度的整體滿意度，得分平均 4 分以上，達到「滿意」到「很滿意」的程度。在「洽公環境」、「行政效能」和「網路服務」方面，整體滿意度則接近「滿意」的水準。

就個別題項來看，秘書室得分最高的題項為「單位人員的電話禮儀」和「單位人員對業務內容及流程熟悉的程度」，均為 4.30 分；得分相對較低的題項則為「作業流程的簡便程度」(3.83 分)。

表 13

秘書室各題項調查結果

題項	次數	平均數	標準差
(一) 洽公環境			
1. 業務相關標示級服務說明清楚的程度	170	3.92	0.92
2. 人員位置、設施及動線安排適宜的程度	167	3.89	0.92
3. 辦公環境整潔舒適的程度	167	4.01	0.83
(二) 服務態度			
1. 單位人員的臨櫃服務禮儀	170	3.96	1.00
2. 單位人員的電話禮儀	170	4.05	0.90
3. 單位人員耐心傾聽詢問的程度	178	3.98	1.00
(三) 服務能力			
1. 單位人員對業務內容及流程熟悉的程度	177	4.05	0.94
2. 單位人員的專業知識與技能	174	4.03	0.94
3. 單位人員正確回覆問題的程度	174	3.99	0.94
(四) 行政效能			
1. 作業流程的簡便程度	172	3.83	1.07
2. 主動通知重要的服務訊息及規定的程度	167	3.89	1.05
3. 投訴管道及意見處理是否滿意	153	3.86	1.08
(五) 網路服務			
1. 網頁提供服務資訊並即時更新的程度	155	3.91	1.00
2. 提供網路空間接受意見回饋的程度	145	3.99	0.98
3. 相關資料與申請表件提供線上申辦的程度	156	3.90	1.06

十、人事室

人事室在本校服務滿意度調查之結果如表 14 所示，教職員生及校友對其所提供之服務感受，在「洽公環境」、「服務態度」、「服務能力」、「行政效能」和「網路服務」等五個向度的滿意度，得分均在 4 分以上，均達到「滿意」至「很滿意」的程度。

就個別題項來看，人事室得分最高的題項為「單位人員耐心傾聽詢問的程度」(4.29 分)；得分相對較低的題項則為「業務相關標示級服務說明清楚的程度」(4.02 分)。

表 14
人事室各題項調查結果

題項	次數	平均數	標準差
(一) 洽公環境			
1. 業務相關標示級服務說明清楚的程度	164	4.02	0.80
2. 人員位置、設施及動線安排適宜的程度	159	4.04	0.83
3. 辦公環境整潔舒適的程度	158	4.15	0.76
(二) 服務態度			
1. 單位人員的臨櫃服務禮儀	167	4.22	0.75
2. 單位人員的電話禮儀	165	4.28	0.76
3. 單位人員耐心傾聽詢問的程度	172	4.29	0.77
(三) 服務能力			
1. 單位人員對業務內容及流程熟悉的程度	173	4.19	0.87
2. 單位人員的專業知識與技能	167	4.23	0.82
3. 單位人員正確回覆問題的程度	172	4.22	0.88
(四) 行政效能			
1. 作業流程的簡便程度	170	4.09	0.92
2. 主動通知重要的服務訊息及規定的程度	166	4.11	0.85
3. 投訴管道及意見處理是否滿意	138	4.06	0.99
(五) 網路服務			
1. 網頁提供服務資訊並即時更新的程度	149	4.07	0.91
2. 提供網路空間接受意見回饋的程度	139	4.09	0.86
3. 相關資料與申請表件提供線上申辦的程度	146	4.13	0.90

十一、主計室

主計室在本校服務滿意度調查之結果如表 15 所示，教職員生及校友對其所提供之服務感受，在「洽公環境」、「服務態度」、「服務能力」這三個向度的整體滿意度，得分平均 4 分以上，達到「滿意」到「很滿意」的程度。在「行政效能」和「網路服務」方面，整體滿意度則為「普通」偏向「滿意」的水準。

就個別題項來看，主計室得分最高的題項為「辦公環境整潔舒適的程度」(4.06 分)；得分相對較低的題項則為「作業流程的簡便程度」(3.67 分)。

表 15

主計室各題項調查結果

題項	次數	平均數	標準差
(一) 洽公環境			
1. 業務相關標示級服務說明清楚的程度	182	3.95	1.01
2. 人員位置、設施及動線安排適宜的程度	178	4.01	0.96
3. 辦公環境整潔舒適的程度	179	4.06	0.87
(二) 服務態度			
1. 單位人員的臨櫃服務禮儀	188	4.03	1.03
2. 單位人員的電話禮儀	177	4.02	1.02
3. 單位人員耐心傾聽詢問的程度	195	4.03	1.05
(三) 服務能力			
1. 單位人員對業務內容及流程熟悉的程度	194	4.03	1.04
2. 單位人員的專業知識與技能	191	4.05	0.99
3. 單位人員正確回覆問題的程度	193	4.04	1.03
(四) 行政效能			
1. 作業流程的簡便程度	191	3.67	1.20
2. 主動通知重要的服務訊息及規定的程度	185	3.81	1.13
3. 投訴管道及意見處理是否滿意	154	3.77	1.16
(五) 網路服務			
1. 網頁提供服務資訊並即時更新的程度	162	3.90	1.00
2. 提供網路空間接受意見回饋的程度	147	3.86	1.02
3. 相關資料與申請表件提供線上申辦的程度	171	3.84	1.09

十二、綜合分析

比較 11 個受評單位之整體滿意度平均分數，各單位依據得分高低，排序前三名分別為：圖書館(4.36 分)、研發處(4.22 分)、環安衛中心(4.20

分)，第四名為人事室（4.15 分）。第五名共有三個單位之整體滿意度平均 4.12 分，分別是國際處、教務處與計網中心。第八、九名則為學務處（4.10 分）與總務處（4.06 分）。以上九個單位之整體滿意度得分均高於 4 分，顯示相關人員對其提供之行政服務滿意度頗佳，達到「滿意」至「很滿意」的水準。排名 10 名的主計室與秘書室，整體滿意度得分同為 3.95 分，屬於「普通」至「滿意」的區間，但偏向「滿意」的水準。

表 16

受評單位之整體滿意度排名與各構面重要性得分

排名	單位別	服務滿意度次構面					整體滿意度	填答人數
		洽公環境	服務態度	服務能力	行政效能	網路服務		
1	圖書館	4.40	4.39	4.41	4.30	4.29	4.36	590
		0.64	0.68	0.67	0.74	0.75	0.70	
2	研發處	4.13	4.28	4.32	4.23	4.15	4.22	159
		0.78	0.77	0.74	0.80	0.86	0.79	
3	環安衛中心	4.16	4.29	4.29	4.15	4.11	4.20	125
		0.79	0.78	0.77	0.80	0.81	0.79	
4	人事室	4.07	4.26	4.20	4.13	4.11	4.15	119
		0.76	0.72	0.84	0.89	0.84	0.81	
5	教務處	4.16	4.20	4.28	3.95	4.01	4.12	486
		0.68	0.79	0.73	0.90	0.83	0.79	
5	國際處	4.11	4.18	4.21	4.06	4.06	4.12	157
		0.80	0.81	0.85	0.89	0.88	0.85	
7	計網中心	3.95	4.17	4.29	4.06	4.14	4.12	302
		0.88	0.83	0.80	0.90	0.89	0.86	
8	學務處	4.13	4.15	4.21	3.97	4.02	4.10	477
		0.72	0.82	0.79	0.92	0.85	0.82	
9	總務處	4.05	4.11	4.15	3.97	4.00	4.06	281
		0.82	0.84	0.85	0.97	0.92	0.88	
10	秘書室	3.94	4.01	4.01	3.85	3.94	3.95	130
		0.83	0.94	0.93	1.06	0.98	0.95	
10	主計室	4.01	4.02	4.04	3.78	3.89	3.95	128
		0.90	1.01	0.98	1.13	1.01	1.01	
暨大整體		4.02	4.14	4.13	4.04	4.02	4.07	1,225
		0.73	0.76	0.69	0.81	0.88	0.77	
重要程度		3.82	4.61	4.58	4.67	4.28	4.39	

說明：

1. 本問卷採五點量表，得分由低至高分別為：1 很不滿意、2 不滿意、3 普通、4 滿意、5 很滿意。得分 3~4 分代表滿意度介於普通至滿意之間；得分高於 4 分代表介於滿意與很滿意之間。
2. 各單位於各構面之上方欄位為「平均數」，下方欄位為「標準差」。

此外，暨大相關人員對於行政滿意度各構面重要性之評價，五個構面的重要程度依序為「行政效能」(4.67 分)、「服務態度」(4.61 分)、「服務能力」(4.58 分)、「網路服務」(4.28 分)、「洽公環境」(3.82 分)。就構面的內涵分析，前三者乃是行政服務的核心，也就是行政服務的效能、態度和能力，是各行政單位值得重視之面向。相對而言，網路服務對於行政滿意度具有加分效果，而「洽公環境」亦屬加分項目，但非提昇行政滿意度的關鍵。

表 17

受評單位於五個滿意度構面之得分排名

	圖書館	研發處	環安衛	人事室	計網	教務處	國際處	學務處	總務處	主計室	秘書室
洽公環境	4.40	4.13	4.16	4.07	3.95	4.16	4.11	4.13	4.05	4.01	3.94
排名	1	4	2	7	10	2	6	4	8	9	11
服務態度	4.39	4.28	4.29	4.26	4.17	4.20	4.18	4.15	4.11	4.02	4.01
排名	1	3	2	4	7	5	6	8	9	10	11
服務能力	4.41	4.32	4.29	4.20	4.29	4.28	4.21	4.21	4.15	4.04	4.01
排名	1	2	3	8	3	5	6	6	9	10	11
行政效能	4.30	4.23	4.15	4.13	4.06	3.95	4.06	3.97	3.97	3.78	3.85
排名	1	2	3	4	5	9	5	7	7	11	10
網頁服務	4.29	4.15	4.11	4.11	4.14	4.01	4.06	4.02	4.00	3.89	3.94
排名	1	2	4	4	3	8	6	7	9	11	10
排名加總	5	13	14	27	28	29	29	32	42	51	53

說明：五個構面分別依各單位於該構面之平均得分進行排名，排名加總係將各單位在五個構面之排名相加，得分越低者代表整體排名表現越佳。

進一步比較各受評單位於五個滿意度構面之排名（如表 16），並依名

次得分加總之總分來排名，結果與以平均數排名略有差異，結果亦可提供各單位參考。

肆、電話禮貌測試結果

電話禮貌測試之項目共計五項，包含：1.電話接聽速度（15%）、2.接電話應對情形（開始通話）（15%）、3.接電話應對情形（結束通話）（15%）、4.接電話態度/語調（20%）、5.答話內容（35%），總分合計為100分。各單位之測試結果彙整如表18所示。

表 18

電話禮貌測試結果一覽表

排名	單位別	人數	各構面平均數					總分	標準差
			1	2	3	4	5		
1	人事室	2	12.50	10.00	10.00	20.00	32.00	84.50	7.78
2	計網中心	5	12.00	9.00	9.00	19.40	33.40	82.80	6.83
3	圖書館	5	11.00	5.00	10.00	20.00	35.00	81.00	2.24
4	研發處	5	12.00	7.00	11.00	19.60	30.80	80.40	5.68
5	國際處	3	11.67	5.00	8.33	20.00	35.00	80.00	5.00
6	學務處	12	11.25	6.67	10.83	19.58	31.92	79.42	7.20
7	秘書室	4	13.75	7.50	12.50	18.75	26.75	79.25	10.69
8	總務處	14	13.21	5.71	10.00	19.21	31.07	79.21	10.50
9	環安衛中心	2	15.00	5.00	10.00	20.00	29.00	79.00	0.00
10	教務處	10	12.00	6.00	10.00	18.90	30.40	77.30	9.17
11	主計室	3	11.67	5.00	10.00	19.33	30.67	76.67	4.16
	暨大整體	65	<u>12.23</u>	<u>6.38</u>	<u>10.23</u>	<u>19.40</u>	<u>31.45</u>	<u>79.54</u>	7.67

由表18結果可知，電話禮貌測試結果之前五名分別為人事室（84.50分）、計網中心（82.80分）、圖書館（81.00分）、研發處（80.40分）、國際

處 (80.00 分)，總分均達 80 分以上。而排名第 6 至 11 名的單位分別是：學務處 (79.42 分)、秘書室 (79.25 分)、總務處 (79.21 分)、環安衛中心 (79.00 分)、教務處 (77.30 分)、主計室 (76.67 分)。

從評估電話禮貌的五個面向來分析，「答話內容」(35%) 是通話時的核心，而「接電話態度/語調」(20%) 則是影響致電者通話感受的關鍵，就這兩個面向來看，多數單位皆有不錯表現。相對來說，在占比 15% 的「接電話應對情形 (開始通話)」部分，有 10 個單位在此面向之得分皆未達 10 分，是影響部分單位未能獲得高分的原因。

伍、結論與建議

一、 結論

綜合兩項調查之結果，可歸納四個結論。首先，行政服務滿意度調查結果顯示，得分總平均前五名的單位，依序分別為圖書館、研發處、環安衛中心、人事室，以及同列第五名的國際處、教務處與計網中心。此外，11 個受評單位中有 9 個單位之滿意度平均得分高於 4 分，顯示相關人員對其提供之行政服務滿意度頗佳，達到「滿意」至「很滿意」的水準。同樣排名第 10 名的兩個單位，滿意度平均得分亦達 3.95 分，屬於「普通」至「滿意」的區間，接近「滿意」的水準。

第二，在五個服務滿意度構面中，暨大 11 個單位之平均得分皆高於 4 分，顯示暨大行政單位整體之服務品質獲得教職員工生與校友之肯定。其中，表現最佳者的三個向度為：服務態度、服務能力、行政效能。

第三，暨大教職員工生與校友對於行政滿意度各構面重要性之看法，五個構面依重要程度排序，依序為「行政效能」、「服務態度」、「服務能力」、「網路服務」、「洽公環境」。其中，前四者達重要到非常重要的程度，「洽公環境」則為「普通」至「重要」的程度。

第四，電話禮貌測試結果之前五名單位，分別為人事室、計網中心、圖書館、研發處、國際處，且總分均達 80 分以上。而占比 15% 的「接電話應對情形 (開始通話)」部分，有 10 個單位在此面向得分皆未達 10 分，是影響部分單位未能獲得高分的原因。

二、建議

依據研究結果，以下分別提出給行政單位以及未來研究之建議。

(一) 給行政單位的建議

由調查結果可知，此次受評的 11 個行政單位，在服務滿意度調查之結果均有不錯表現。雖然在綜合分析處進行單位間的排名分析，結果有高下之分，但以評鑑促進發展改進的功能而言，調查結果更重要的意義，乃是提供各單位了解自身在服務滿意度各構面和題項之表現情形，並據以進行單位內部的檢視，並發展精進策略。因此，各單位可檢視自身得分相對較低之項目，分析原因並調整現有作法。此外，由問卷參與者對服務滿意度各構面重要性的評價，「行政效能」、「服務態度」、「服務能力」和「網路服務」均屬重要至非常重要的項目，宜優先著手。

在電話禮貌測試部分，此次測試結果顯示多數單位在電話應對的核心，也就是「答話內容」和「接電話態度/語調」面向，有著不錯表現。若欲提昇電話禮貌之品質，可由此次得分較低的「接電話應對情形(開始通話)」部分，優先進行改善。

(二) 給未來研究的建議

本計畫於執行行政服務滿意度調查時，使用之調查工具能與調查目的以及大學脈絡相契合，未來若持續進行此類評鑑，可考慮繼續使用並進行縱貫性的結果比較。此外，本次調查捨棄校內需登入帳號方可填答之問卷系統，改用 google 表單進行調查，可能有助填答者感受較高的匿名性，進而提昇填答意願，而抽獎的設計亦可吸引部分人員參與調查。

這兩個進行問卷調查之作法，皆可考慮於後續調查沿用。不過，本計畫由於執行期程僅有三個月，實際調查時間僅兩週，較不利於調查之宣傳和結果分析。建議將此評鑑列為學校自身品質保證機制的一環，以利承辦的業務單位及早進行規劃，讓評鑑之執行更為順暢，並讓評鑑結果發揮更大效益。

參考文獻

陳敦源 (2012)。國立政治大學服務品質提升之滿意度調查研究。取自

<https://nccur.lib.nccu.edu.tw/bitstream/140.119/53312/2/%E6%94%BF%E5%A4%A7%E6%9C%8D%E5%8B%99%E5%93%81%E8%B3%AA%E6%BB%BF%E6%84%8F%E5%BA%A6%E8%AA%BF%E6%9F%A5%E7%A0%94%E7%A9%B6%E6%88%90%E6%9E%9C%E5%A0%B1%E5%91%8A0625--%E6%9C%80%E7%B5%82%E7%89%88.pdf>

附錄一

國立暨南國際大學 112 年度行政單位服務滿意度調查問卷

各位親愛的老師、行政同仁、同學、校友們，您好：

為了使本校行政單位能有更好的服務品質，需要持續瞭解接受服務者對行政單位服務的滿意度和意見。請您依據過去與本校行政單位接觸的經驗來填寫本問卷，提供您寶貴的意見與建議。本問卷採匿名制，您的意見將絕對保密，不作個別分析，並僅用於服務品質改善作業上。

為了感謝您的協助，我們將在問卷施測結束後舉辦抽獎，獎品為全聯禮券 2000 元 1 名、1000 元 1 名、100 元 30 名。並另外抽出本校餐具組合、桌墊及名片盒等精美禮品。

您的意見將對本校的服務精進有非常大的幫助，感謝您撥冗協助填答，您的回饋是我們持續進步的來源。

人事室 敬上

第一部份：問卷題項（每個處室各 5 大題）

※ 過去一年，您是否曾與 OOO 接觸、互動或接受其服務？

- a. 教務處 1.是 2.否
(若回答「是」則跳至教務處的題目；若回答「否」則跳至下一個處室，以下各處室之設計亦同。)
- b. 學務處 是 否
- c. 總務處 是 否
- d. 研發處 是 否
- e. 國際處 是 否
- f. 圖書館 是 否
- g. 計網中心 是 否
- h. 環安衛中心 是 否
- i. 秘書室 是 否
- j. 人事室 是 否
- k. 主計室 是 否

※ 以下題目請您根據過去一年之內與 OOO 接觸、互動或接受服務的情形來填答。

(1 很不滿意、2 不滿意、3 普通、4 滿意、5 很滿意、6 不清楚)

1. 洽公環境

- a. 業務相關標示級服務說明清楚的程度
- b. 人員位置、設施及動線安排適宜的程度
- c. 辦公環境整潔舒適的程度

2. 服務態度

- a. 單位人員的臨櫃服務禮儀
- b. 單位人員的電話禮儀
- c. 單位人員耐心傾聽詢問的程度

3. 服務能力

- a. 單位人員對業務內容及流程熟悉的程度
- b. 單位人員的專業知識與技能
- c. 單位人員正確回覆問題的程度

4. 行政效能

- a. 作業流程的簡便程度
- b. 主動通知重要的服務訊息及規定的程度
- c. 投訴管道及意見處理是否滿意

5. 網路服務

- a. 網頁提供服務資訊並即時更新的程度
- b. 提供網路空間接受意見回饋的程度
- c. 相關資料與申請表件提供線上申辦的程度

※ 共同題項

6. 根據以上所填答的五個滿意度構面，對您而言，重要程度分別為何？

(1 非常不重要、2 不重要、3 普通、4 重要、5 非常重要)

- a. 洽公環境
- b. 服務態度
- c. 服務能力
- d. 行政效能
- e. 網路服務

7. 依據您與暨大行政單位的互動經驗，如果您有其他回饋或建議，歡迎在此補充(選填)。

第二部份：基本資料

1. 您在暨大目前的主要身份是：

a. 教師 b. 行政人員 c. 大學部學生 d. 研究生 f. 校友

2. 若您願意參加抽獎，請在此留下您方便的 email，email 僅供中獎聯繫用，不涉及個人資料辨識，敬請放心。

Email：_____

附錄二

國立暨南國際大學電話禮貌測試紀錄表

測試人員：_____ 測試日期/時間：_____

受測單位：_____ 接聽人：_____ 分機：_____

測試項目		配分	得分	備註
接 聽 速 度	一、電話接聽速度	15		電話鈴響應於 5 聲內應答。
	(一)電話響鈴一聲內接聽	15		
	(二)電話響鈴三聲內接聽	10		
	(三)電話響鈴五聲內接聽	5		
	(四)電話響鈴超過五聲接聽	0		
電 話 禮 貌	二、接電話應對情形(開始通話)	15		
	(一)清楚告知單位名稱或自己姓名，並說問候語。	15		問候語如您好、早安等。
	(二)僅告知單位名稱或自己姓名，未說問候語 / 僅說問候語，未告知單位名稱或自己姓名。	5		例如「喂，○○處」或「喂，您好」等。
	(三)語意不清或僅說「喂」。	0		
	三、接電話應對情形(結束通話)	15		
	(一)詢問來電者其他服務需求，使用禮貌性用語，並讓來電者先掛電話。	15		禮貌性用語如謝謝、不客氣、再見等
	(二)使用禮貌性用語，並讓來電者先掛電話。	10		
	(三)使用禮貌性用語，但先於來電者掛電話 / 未使用禮貌性用語，但讓來電者先掛電話。	5		
	(四)無禮貌性用語，且先於來電者掛電話。	0		
	四、接電話態度/語調	20		由測試人員評斷並酌予給分
	(一)語調謙和、熱誠。	15-20		
	(二)語調平淡，態度尚佳。	10-14		
(三)語調急燥、不耐煩。	5-9			

測試項目		配分	得分	備註
	(四)語調粗暴。	0-4		
	五、答話內容(擇一選填) (分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填)	35		由測試人員評斷並酌予給分
	甲、業務承辦單位(或承辦人)直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位(或承辦人)接聽解說詳細程度：	35		
	(一)解說詳盡 (例如能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。	30-35		
	(二)解說尚可 (例如對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	20-29		
	(三)解說不清楚 (例如對相關作業程序及主管法規並不甚了解)。	15-19		
	(四)答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	0		
	乙、非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形：	35		
	(一)仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。	30-35		
	(二)能先洽詢其他人員後，做簡單答復，請來電者留下聯絡方式並有確實回復。	20-29		
	(三)逕為簡單答復承辦人無法即時處理之情形，但能請來電者留下聯絡方式。	15-19		無法即時處理情形，例如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等
	(四)逕回答承辦人無法接聽/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。	10-14		
	(五)逕回答承辦人無法接聽/非所承辦業務，且無意進一步處理。	0		
總得分		100		
其他優劣事蹟註記				