

東方學校財團法人東方設計大學

行政滿意度調查實施要點

103 年 7 月 16 日行政會議通過

106 年 7 月 14 日行政會議通過改名修正

- 一、為提升本校行政單位及人員服務品質，強化校務整體運作發展，特訂定「東方學校財團法人東方設計大學行政滿意度調查實施要點」（以下簡稱本要點），以促進各單位對服務品質之重視與服務成效之瞭解，並選拔表揚優良行政單位，激勵行政人員之服務精神。
- 二、實施行政滿意度調查之行政單位包括：秘書室、教務處、學務處、總務處、研發處、圖書資訊處、人事室、會計室；相關業務由秘書室統籌辦理。
- 三、依據本要點制訂之問卷，其名稱為「東方設計大學行政單位服務品質滿意度問卷調查表」，如附表。
- 四、本調查表於每學期期末由本校教職員工生以不記名方式進行調查，以 5 點量表計分（滿分 5 分），取問卷調查平均分數為該單位總成績。
- 五、總成績前三名且高於 4.0 分之單位，由學校頒發獎狀並於校務座談會公開表揚，另於本校教職員工評鑑考核成績酌情加分。
- 六、總成績低於 3.5 分之單位，請該單位針對問卷調查內容（含建議事項）於成績公佈後兩週內提出改進報告，並列為教職員工評鑑追蹤考核事項。
- 七、本要點經行政會議通過，陳請校長核定後公佈施行，修正時亦同。

東方設計大學行政單位服務品質滿意度問卷調查表

各位同仁，大家好：

- 一、為提升本校行政單位服務品質，秘書室將實施行政單位服務品質滿意度問卷調查，希望藉此問卷瞭解本校同仁對行政單位服務品質滿意情形，做為行政單位改進之參考。
- 二、所填資料亦將供作本校行政單位服務績效評核參考，請客觀、公正填答問卷，感謝您的熱心參與及提供寶貴的意見。

秘書室 敬啟 年 月

一、服務單位(學生列屬其他選項)：

- 秘書室 教務處 學務處 總務處 研發處 圖資處
- 藝術設計學院 民生設計學院 應用設計學院 通識教育中心
- 其他(含學生)

- 二、請針對下列行政單位之各項服務品質滿意度情形進行填答。問卷採五等計分，第 9 題整體服務品質滿意度如選擇「非常滿意」或「非常不滿意」，則請於第 10 題具體說明對該單位「非常滿意」或「非常不滿意」的原因。
- 三、如與受評單位無業務接觸，請勾選「無業務接觸」選項，則該單位問卷題目免予填答，請逕行跳答下一單位問卷題目。

秘書室

與該單位有無業務接觸？

有業務接觸

無業務接觸（跳答下一單位問卷題目）

非常
滿意

滿
意

尚
可

不
滿
意

非
常
不
滿
意

- | | | | | | |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 您對該單位同仁的專業能力是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 您對該單位各項業務的處理流程是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 您對該單位各項業務的處理效率是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 您對該單位同仁的服務態度是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 您對該單位同仁的電話禮儀是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 您對該單位同仁的溝通協調能力是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 您對該單位同仁主動服務的精神是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 與去年比較，您對該單位服務品質提升的程度是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 整體而言，該單位所提供的服務品質，您的滿意度為何？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 承上題，如您勾選「非常滿意」或「非常不滿意」選項，請具 | | | | | |

體說明原因。 _____

教務處

與該單位有無業務接觸？

有業務接觸

無業務接觸（跳答下一單位問卷題目）

非常
滿意

滿
意

尚
可

不
滿
意

非
常
不
滿
意

- | | | | | | |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 您對該單位同仁的專業能力是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 您對該單位各項業務的處理流程是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 您對該單位各項業務的處理效率是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 您對該單位同仁的服務態度是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 您對該單位同仁的電話禮儀是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 您對該單位同仁的溝通協調能力是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 您對該單位同仁主動服務的精神是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 與去年比較，您對該單位服務品質提升的程度是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 整體而言，該單位所提供的服務品質，您的滿意度為何？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 承上題，如您勾選「非常滿意」或「非常不滿意」選項，請具 | | | | | |

體說明原因。 _____

學務處

與該單位有無業務接觸？

有業務接觸

無業務接觸（跳答下一單位問卷題目）

非常
滿意

滿
意

尚
可

不
滿
意

非
常
不
滿
意

- | | | | | | |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 您對該單位同仁的專業能力是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 您對該單位各項業務的處理流程是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 您對該單位各項業務的處理效率是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 您對該單位同仁的服務態度是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 您對該單位同仁的電話禮儀是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 您對該單位同仁的溝通協調能力是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 您對該單位同仁主動服務的精神是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 與去年比較，您對該單位服務品質提升的程度是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 整體而言，該單位所提供的服務品質，您的滿意度為何？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 承上題，如您勾選「非常滿意」或「非常不滿意」選項，請具 | | | | | |

體說明原因。 _____

總務處

與該單位有無業務接觸？

有業務接觸

無業務接觸（跳答下一單位問卷題目）

非常
滿意

滿
意

尚
可

不
滿
意

非
常
不
滿
意

- | | | | | | |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 您對該單位同仁的專業能力是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 您對該單位各項業務的處理流程是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 您對該單位各項業務的處理效率是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 您對該單位同仁的服務態度是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 您對該單位同仁的電話禮儀是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 您對該單位同仁的溝通協調能力是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 您對該單位同仁主動服務的精神是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 與去年比較，您對該單位服務品質提升的程度是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 整體而言，該單位所提供的服務品質，您的滿意度為何？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 承上題，如您勾選「非常滿意」或「非常不滿意」選項，請具 | | | | | |

體說明原因。 _____

研究發展處

與該單位有無業務接觸？

有業務接觸

無業務接觸（跳答下一單位問卷題目）

非常
滿意

滿
意

尚
可

不
滿
意

非
常
不
滿
意

- | | | | | | |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 您對該單位同仁的專業能力是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 您對該單位各項業務的處理流程是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 您對該單位各項業務的處理效率是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 您對該單位同仁的服務態度是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 您對該單位同仁的電話禮儀是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 您對該單位同仁的溝通協調能力是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 您對該單位同仁主動服務的精神是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 與去年比較，您對該單位服務品質提升的程度是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 整體而言，該單位所提供的服務品質，您的滿意度為何？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 承上題，如您勾選「非常滿意」或「非常不滿意」選項，請具 | | | | | |

體說明原因。 _____

圖書資訊處

與該單位有無業務接觸？

有業務接觸

無業務接觸（跳答下一單位問卷題目）

非常
滿意

滿
意

尚
可

不
滿
意

非
常
不
滿
意

- | | | | | | |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 您對該單位同仁的專業能力是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 您對該單位各項業務的處理流程是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 您對該單位各項業務的處理效率是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 您對該單位同仁的服務態度是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 您對該單位同仁的電話禮儀是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 您對該單位同仁的溝通協調能力是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 您對該單位同仁主動服務的精神是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 與去年比較，您對該單位服務品質提升的程度是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 整體而言，該單位所提供的服務品質，您的滿意度為何？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 承上題，如您勾選「非常滿意」或「非常不滿意」選項，請具 | | | | | |

體說明原因。 _____

人事室

與該單位有無業務接觸？

有業務接觸

無業務接觸（跳答下一單位問卷題目）

非常
滿意

滿
意

尚
可

不
滿
意

非
常
不
滿
意

- | | | | | | |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 您對該單位同仁的專業能力是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 您對該單位各項業務的處理流程是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 您對該單位各項業務的處理效率是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 您對該單位同仁的服務態度是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 您對該單位同仁的電話禮儀是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 您對該單位同仁的溝通協調能力是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 您對該單位同仁主動服務的精神是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 與去年比較，您對該單位服務品質提升的程度是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 整體而言，該單位所提供的服務品質，您的滿意度為何？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 承上題，如您勾選「非常滿意」或「非常不滿意」選項，請具 | | | | | |

體說明原因。 _____

會計室

與該單位有無業務接觸？

有業務接觸

無業務接觸（跳答下一單位問卷題目）

非常
滿意

滿
意

尚
可

不
滿
意

非
常
不
滿
意

- | | | | | | |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 您對該單位同仁的專業能力是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 您對該單位各項業務的處理流程是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 您對該單位各項業務的處理效率是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 您對該單位同仁的服務態度是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 您對該單位同仁的電話禮儀是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 您對該單位同仁的溝通協調能力是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 您對該單位同仁主動服務的精神是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 與去年比較，您對該單位服務品質提升的程度是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 整體而言，該單位所提供的服務品質，您的滿意度為何？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 承上題，如您勾選「非常滿意」或「非常不滿意」選項，請具 | | | | | |

體說明原因。 _____

四、對行政單位服務項目改進之具體意見或建議：（無意見者本項毋須填答。）

建議事項業務承辦單位名稱：_____

建議事項：（請具體說明）