**國立體育大學教務處服務品質調查**

2-4-4-4

A.問卷數量統計及結果說明： 104.04.11製作

* 調查時間：4月1日至4月9日進行「教務處服務品質問卷」調查，
* 調查對象：對全校教師、學生、職員工進行滿意度調查。
* 回收數量：共計64人參與調查。
* 不同對象調查結果：其中教師16人(25%)、學生26人(40.6%)、職員工22人(34.4%)。
* 整體滿意度結果：非常滿意32.66%、滿意50.94%、沒意見10.94%、不滿意4.22%、非常不滿意1.25%，合計滿意及非常滿意者共計83.60%。

B.意見回饋

1. 建議發出通知公告，能註明承辦人姓名及分機，有問題能方便連絡，謝謝!辛苦了!

2. 課程相關問題: 教師已習慣舊方式輸入資料,不習慣用新版輸入(不見得方便)...

3. 辛苦了，繼續加油，國體有您真好。

4. 承辦人員雖然事務真的很繁忙~也可能因為有些學生真的態度不佳~但不見得每位學生都這樣~~而且見到學生跟見到師長的態度不一~很令人生氣~希望以後可以不要這樣~有事情是互相的~學生應主動~積極~但是承辦人員也應該盡力協助~

5. 申請成績現在非常快速簡便為何一張收費十元似乎有些貴~五元較合理~學生已繳那麼多雜費了~感恩!

C.教務處回覆及列入改善參考說明

1. 請同仁注意往後發出通知公告時，皆註明承辦人員姓名及分機，以便教職員生有問題時能方便連絡。

2. 有關課程輸入問題，因目前更改使用二代教務系統,已辦理教育訓練且使用操作手冊也已掛在教務處網頁, 因新系統適應問題，本處設置駐點人員(分機1592)提供電話諮詢及處理服務，俾使老師、系秘及時解決操作問題並及早熟悉操作方式。

3. 針對學生反應，有同仁服務態度因對象不同，而有不同態度，希望同仁能秉持一致的服務態度與熱忱服務師生。

4. 本校中英文成績單等文件申請，基於使用者付費原則，係採收費方式辦理。原一份20元，後於99年12月21日經教務會議通過，已調降為10元，本處並同時簡化申請程序，'讓申請成績單更為快速簡便。現程序簡化已顯成效，獲學生肯定，惟有關收費標準乙節，經調查桃園地區學校成績單收費標準，長庚大學、中原大學為每份20元，中央大學、元智大學為每份10元，本校未來是否再繼續調降收費標準，已將學生意見納入考量參考。