

中山大學 104 年度(103 學年度)
行政服務滿意度
調查報告



調查單位：社會科學院民意與市場調查研究中心

中 華 民 國 1 0 4 年 1 2 月

目 次

壹、研究設計與方法.....	1
一、前言.....	1
二、調查方式.....	1
三、調查時間.....	1
四、分析方法.....	1
五、問卷內容.....	2
六、調查樣本結構.....	10
貳、調查結果分析.....	11
一、機關形象（空間環境）.....	11
（一）對學校行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度.....	11
（二）對學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度.....	13
（三）對學校的整體辦公環境滿意度.....	15
二、服務能力與流程.....	17
（一）對學校行政人員在耐心傾聽服務對象詢問之滿意度.....	17
（二）對學校行政人員在業務熟悉滿意度.....	19
（三）對學校行政人員在服務效率滿意度.....	21
（四）對學校行政人員在行政事務、專業資訊配合度滿意度.....	23
三、顧客關係（整體服務）.....	25
（一）對學校行政人員在洽公服務禮儀滿意度.....	25
（二）對學校行政人員在電話禮貌滿意度.....	27
（三）對學校行政人員在意見回應與改善之滿意度.....	29
（四）對承辦人員不在時，單位其他同仁會主動協助處理的滿意度.....	31
（五）對學校的行政服務整體滿意度.....	33
四、資訊提供及檢索服務與電子參與程度（資訊化）.....	35
（一）對學校行政人員在作業流程簡便程度之滿意度.....	35
（二）對學校行政人員在主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊之滿意度.....	37
（三）對學校行政人員在網頁資訊、內容更新滿意度.....	39
（四）對學校行政人員在網路意見及回應之滿意度.....	41

五、綜合分析（全校性服務問項）	43
（一）機關形象指標	43
（二）服務能力與流程（專業素質、服務效能）	
服務流程透明度指標	47
（三）整體服務（顧客關係）指標	51
（四）資訊提供及檢索服務與電子參與程度（資訊化）指標	55
（五）各單位指標實際狀況	59
（六）綜合評比	64
六、附表 1~2	72
附表 1：身份對各題之平均數	72
附表 2：學院對各題之平均數	74
參、行政單位自提問項調查結果	77
一、秘書室	77
二、教務處	80
三、學生事務處	83
四、總務處	86
五、研究發展處	89
六、國際事務處	92
七、圖書與資訊處	95
八、藝文中心	98
九、產學營運與推廣教育處	100
十、環安中心	103
十一、人事室	106
十二、主計室	109
十三、綜合分析	112
肆、建議事項	116

國立中山大學 104 年度(103 學年度)行政服務滿意度 調查報告

壹、研究設計與方法

一、前言

依據 86 學年度第一次校務會議臨時動議決議：自 87 學年度起每兩年實施一次，行政服務滿意度之調查分析結果，將作為行政業務改進及創新服務之參考；103 學年度、104 學年度（本年度）則每年均有實施本校行政服務滿意度調查。

二、調查方式

（一）紙本問卷發放

去(103)年度調查方式，突破過去單一方法，除了網路調查外，並增加現場調查，藉以輔助網路調查的相關缺點（譬如說，有可能沒有去過就直接填寫問卷），本(104)年度因應學生兼任助理聘僱投保等規定，本次改採紙本問卷及網路 email 方式調查。同時增加紙本問卷發放至各系所，委請至各系所行政人員代為發放問卷給該系所之師生職員助理填寫。

（二）網路調查

網路調查，則以 e-mail 方式發放邀請全校教職員及學生上網填寫問卷。

三、調查時間

自 104 年 9 月 10 日至 10 月 16 日(為期 3 週)進行紙本問卷調查，計發送 1500 份，回收 625 份，回收率 41.7%；於 104 年 10 月 2 日至 10 月 17 日(為期 2 週) 進行網路問卷調查。

四、分析方法

（一）次數分配，表示各研究題目的百分比率。

（二）平均分數，各題以各等第（分數）之樣本數乘以配分後加總再除以樣本數即為該題目所獲之平均分數。（很不滿意 1 分、不滿意 2 分、普通 3 分、滿意 4 分、很

滿意 5 分；不清楚不予計分。)

(三) 資料加權

為了使回覆的樣本與母體完全符合，本研究以加權方式，將身份變數進行加權。比如說 104 年行政人員佔全校師生 8.8%，但因為此項調查關係到自身服務權益，因此回覆率會偏高。而本次調查為 12.2%，高於母體。因此必須壓縮整個調查關於行政人員的意見，壓縮至為 8.8%，方符合母體比例，其餘教授、學生比例亦是如此方式。本次調查學生意見僅 77.1%，因此將意見必須放大至母體的 83.9%。(參閱，六、樣本結構)。

五、問卷內容

本次問卷調查包含「全校服務」及「各行政單位之服務內容」；「全校服務」內容就下列 1 機關形象(空間環境)、2.服務能力與流程(專業素質、服務效能)－服務流程透明度、3 整體服務(顧客關係)、4 資訊提供及檢索服務與電子參與程度(資訊化)等四項內容進行，「各行政單位之服務內容」係由行政單位自提題項內容，其中部分題項將作為固定題項，以利次年度之調查比較分析之用。

紙本問卷內容如下：

104 年度中山大學行政服務滿意度調查問卷

您的意見至關重要，將推動校務更美好

致親愛的中山師生同仁：

我們期盼傾聽您的意見。

這份問卷調查約花費您約 5~10 分鐘的時間，敬請撥空選填您對本校 104 年度行政單位服務滿意度問卷。

您回覆的問卷內容一定會完全保密。有您的回覆將能激勵校方採取適當行動，專注並優先改善您最重視的校務服務事項。

(凡完成問卷者，將有機會獲得「左營—台北」高鐵票、電影票及精美禮品等多項抽獎機會，本室將於問卷調查完成後，公開方式以電腦隨機抽獎，主動通知中獎者領獎。

預祝您中獎。)

我們期待您的意見回應及鼓勵，請踴躍填報。謝謝您。

行政副校長室謹上
中華民國 104 年 9 月 10 日

※如您的身份為學生，請協助提供以下資訊：

請問您的學制為？ 1 大學 2 研究所

請問您年級？ 1 一年級 2 二年級 3 三年級 4 四年級

請問您的年齡？ _____

請問您所在學院為？

1 理學院 2 工學院 3 管理學院 4 文學院 5 社會科學院 6 海洋科學院

※如您的身份為**教師**，請協助提供以下資訊：

請問您服務之系所(組)？

※如登填者身份為**職員/助理**，請協助提供以下資訊：

請問您服務之單位名稱？1 行政單位 2 學術單位

※請填寫您的學號 / 差勤系統：_____

(本項資料僅作為抽獎使用，問卷回收後將確保資訊不外流)

壹、請問您對本校行政單位下列業務之滿意程度：

內 容	滿意程度(請擇一勾選)					
	1 很滿意	2 滿意	3 普通	4 不滿意	5 很不滿意	9 不清楚
1.1 學校行政業務相關標示及說明清楚程度						
1.2 學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜						
1.3 學校整體辦公環境						
2.1 學校行政人員耐心傾聽服務對象詢問						
2.2 學校行政人員業務熟悉度						
2.3 學校行政人員服務效率						
2.4 學校行政人員在行政事務、專業資訊配合度						
3.1 學校行政人員洽公服務禮儀						
3.2 學校行政人員電話禮貌						
3.3 學校行政人員意見回應與改善						
3.4 承辦人員不在時，單位其他同仁會主動協助處理						
3.5 學校行政服務之整體滿意度						
4.1 學校行政人員之作業流程簡便程度						
4.2 學校行政人員主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊						
4.3 網頁資訊、內容更新滿意度						
4.4 網路意見及回應之滿意度						

貳、請問對本校行政單位下列業務，您覺得哪些單位在這方面做得最好？及哪些單位尚需要改進？(可複選，最多選填三個單位)

單位名代碼：

- | | | | |
|--------------|---------|----------|--------|
| 1 秘書室 | 2 教務處 | 3 學生事務處 | 4 總務處 |
| 5 研究發展處 | 6 國際事務處 | 7 圖書與資訊處 | 8 藝文中心 |
| 9 產學營運及推廣教育處 | 10 環安中心 | 11 人事室 | 12 主計室 |
| 96 都很好 | 97 都不好 | 98 不清楚 | |

內 容	做得最好之單位	尚需要改進之單位
	(可複選，最多可選填三個單位，填寫上列之單位名代碼即可)	
1.1 學校行政業務相關標示及說明清楚程度		
1.2 學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜		
1.3 學校整體辦公環境		
2.1 學校行政人員耐心傾聽服務對象詢問		
2.2 學校行政人員業務熟悉度		
2.3 學校行政人員服務效率		
2.4 學校行政人員在行政事務、專業資訊配合度		
3.1 學校行政人員洽公服務禮儀		
3.2 學校行政人員電話禮貌		
3.3 學校行政人員意見回應與改善		
3.4 承辦人員不在時，單位其他同仁會主動協助處理		
3.5 學校行政服務之整體滿意度		
4.1 學校行政人員之作業流程簡便程度		
4.2 學校行政人員主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊		
4.3 網頁資訊、內容更新滿意度		
4.4 網路意見及回應之滿意度		

參、各單位服務滿意度

本校共有 12 個處、室、中心，分別為：

- | | | | |
|--------------|---------|----------|--------|
| 1 秘書室 | 2 教務處 | 3 學生事務處 | 4 總務處 |
| 5 研究發展處 | 6 國際事務處 | 7 圖書與資訊處 | 8 藝文中心 |
| 9 產學營運及推廣教育處 | 10 環安中心 | 11 人事室 | 12 主計室 |

1. 如果您最近(曾經)與某一處(室)人員接觸，以下請針對該處(室)之間項填答，未接觸之處(室)問項可不填答。《以下問卷內容，係選擇性填答》

2. 如果您從未與上列任一處(室)人員接觸，本問卷到此結束，無須繼續填答。

再次感謝您的填寫，您的意見是學校進步的動力~~

請擇曾接觸過之單位填答即可

1 秘書室

內 容	滿意程度					
	1 很滿意	2 滿意	3 普通	4 不滿意	5 很不滿意	9 不清楚
1 請問您對秘書室辦理各項會議採用平板電腦節能減紙之措施滿意度？						
2 請問您對秘書室在法律協助與諮詢服務之滿意度？						

請擇曾接觸過之單位填答即可

3 請問您對秘書室努力勸募校務基金以提升校內教學研究設施(如:募集國際研究大樓華立廳與光中廳的裝修經費,使原本一般演講廳升級為國際會議廳)的滿意度?						
4 請問您對於秘書室用心辦理各項校友服務(如:每周六在校友會館舉辦的西樓咖啡日/職涯專題講座/高雄市校友會早餐會的資訊發布等)及各單位借用西子樓時所提供之服務與協助(如:訂餐與場地布置諮詢/茶水供應等)的滿意度?						
5 請問您對秘書室以校園亮點表現報導,呈現學校正面形象之滿意度?						

2 教務處

內 容	滿意程度					
	1 很滿意	2 滿意	3 普通	4 不滿意	5 很不滿意	9 不清楚
1 請問您對教務處辦理註冊及成績、學位證件申辦等業務之滿意度?						
2 請問您對教務處辦理系所課程地圖規劃及學生選課之服務滿意度?						
3 請問您對教務處辦理招生業務相關作業的滿意度?						
4 請問您對教務處推動課堂教學助理(TA)協助課程進行此一政策之滿意度?						

3 學生事務處

內 容	滿意程度					
	1 很滿意	2 滿意	3 普通	4 不滿意	5 很不滿意	9 不清楚
1 請問您對學務處生輔組處理學生意外事件之滿意度為何?						
2 請問您認為學務處諮商與職涯發展組所舉辦的職涯系列活動對本校學生生涯規劃之幫助滿意度為何?						
3 請問您對學務處課外組辦理各項課外活動(正興城灣盃、社團聯展及社團評鑑、領導研習營等)之滿意度為何?						
4 請問您對學務處體育與衛生保健組舉辦各項體育賽事(全校運動大會、新生盃、系際盃)之滿意度?						
5 請問您對學務處體育與衛生保健組針對新生體檢之滿意度?						

請擇曾接觸過之單位填答即可

4 總務處

內 容	滿意程度					
	1 很滿意	2 滿意	3 普通	4 不滿意	5 很不滿意	9 不清楚
1. 面對本校西子灣大門、壽山門與許多交叉路口之長期交通問題，總務處提出許多可以改善本校交通安全與行車動線、加強車輛進出管制及美化校門景觀的作法，請問您的滿意程度？						
2. 總務處持續採取人道關懷方式處理校園流浪犬，大幅減少流浪犬咬人事件，進而改善校園衛生與觀瞻，相關措施與成效已被多家媒體報導，請問您的滿意程度？						
3. 面對校園錯綜複雜之老舊高壓電纜線等設備所衍生的許多嚴重問題，總務處已完成整體改善規劃並將於寒暑假期間之例假日分段施工，以上積極改善本校用電品質之作法，請問您的滿意程度？						
4. 總務處在萬難中如期完成國際研究大樓之續建，以利各單位舉辦研討會活動、教學與研究、產學合作與推廣教育以及國際事務等各項工作，請問您的滿意程度？						
5. 在傾聽學生意見與評估實際需求之後，總務處採取大幅調增校園公車班次與縮短候車時間等多種校園公車改善措施，請問您的滿意程度？						

5 研究發展處

內 容	滿意程度					
	1 很滿意	2 滿意	3 普通	4 不滿意	5 很不滿意	9 不清楚
1 請問您對研發處辦理科技部研究計畫相關作業的滿意度？						
2 請問您對研發處辦理教育部、科技部各項獎補助案（非研究計畫）的滿意度？						
3 請問您對研發處辦理校內外學術活動獎補助案(非教育部、科技部)相關作業的滿意度？						
4 請問您對研發處辦理延攬短期國外傑出研究人員及傑出教師之獎助費及聘用相關作業的滿意度？						
5 請問您對研發處辦理邁向頂尖大學計畫相關作業的滿意度？						

6 國際事務處

內 容	滿意程度					
	1 很滿意	2 滿意	3 普通	4 不滿意	5 很不滿意	9 不清楚
1 請問您對國際事務處(含學生大使)協助各單位外賓						

請擇曾接觸過之單位填答即可

接待滿意度？						
2 請問您對國際事務處辦理姊妹校交換及研修之業務滿意度？						
3 請問您對國際事務處辦理國際文化交流活動(如國際文化嘉年華、美國節慶文化活動、歐盟文化活動等)的滿意度？						
4 請問您對國際事務處提供寒暑期營隊及各式海外學習計畫資訊的滿意度？						
5 請問您對國際事務處辦理境外學生與本地師生交流活動(如語言桌、學伴計畫、接待家庭)的滿意度？						

7 圖書與資訊處

內 容	滿意程度					
	1 很滿意	2 滿意	3 普通	4 不滿意	5 很不滿意	9 不清楚
1 請問您對圖書館的館藏資源(如:圖書、電子期刊、資料庫、博碩士論文、視聽影片)滿意度？						
2 請問您對圖書與資訊處資訊資源利用推廣服務(圖書館導覽、電子資源課程、研討會、各項趣味活動等)的滿意度？						
3 請問您對圖書與資訊處之校園網路服務(有線、無線網路)的滿意度？						
4 請問您對圖書與資訊處開發之校務資訊系統總體功能的滿意度？						
5 請問您對圖書與資訊處現有場地環境及設施滿意度？						

8 藝文中心

內 容	滿意程度					
	1 很滿意	2 滿意	3 普通	4 不滿意	5 很不滿意	9 不清楚
1 請問您對藝文中心每學期印製發送的藝術季節目海報以及電子報，其設計與內容，您的滿意度？						
2 請問您對藝文中心在辦理各場次節目演出時工作人員服務品質，您的滿意度？						
3 請問您對藝文中心每學期提供多元豐富的藝術季節目其內容之滿意度？						

9 產學營運及推廣教育處

內 容	滿意程度					
	1 很滿意	2 滿意	3 普通	4 不滿意	5 很不滿意	9 不清楚
1 請問您對產學營運及推廣教育處辦理產學計畫推廣、案件媒合及問題排解、推廣教育開班、專利申請相關業務之滿意度？						

請擇曾接觸過之單位填答即可

2 請問您對產學營運與推廣教育處辦理校園師生創業團隊輔導、創業資金媒合、輔導創業團隊成立公司相關業務之滿意度？						
3 請問您對產學營運與推廣教育處跨單位進行溝通時，能明確完整接收資訊且給予有效處理之滿意度？						
4 請問您對產學營運及推廣教育處積極爭取設置校內產學類獎項及補助(包括：產學研究績優教師、特聘教授、產學傑出獎、產學激勵要點、產學先期研究補助要點等)，並主動媒合廠商與本校教師爭取校外計畫，請問您的滿意程度？						
5 產學營運與推廣教育處積極營造校園師生創業環境，與校友總會成立西灣天使投資公司，協助本校師生籌募創業基金，請問您的滿意程度？						

10 環安中心

內 容	滿意程度					
	1 很滿意	2 滿意	3 普通	4 不滿意	5 很不滿意	9 不清楚
1 環安中心及總務處協助本校向科技部爭取兩年補助計畫，以興建海工大樓太陽能光電停車棚、設置理工與社管大樓屋頂太陽能光電系統、建置全校電能監控與中央空調需量反應系統及雲端技術整合節能系統，以上節省本校用電之作為，請問您的滿意程度？						
2.環安中心與總務處積極改善校園行車環境及減少交通事故的發生，大力整頓車管會並傾聽師生意見，進而規劃實施停車場總量管制、建構友善之車管會洽公環境與流程、重整與增設各種行車安全警示標誌，請問您的滿意程度？						
3 環安中心為協助達成全校節能減碳、綠色校園及節省水電開支之年度設定目標，長期(每季一次)補助全校各單位裝設節能設施(如冷氣、燈具汰換及節水設施等)，請問您的滿意程度？						
4環安中心積極爭取專案經費以改善圖資大樓等24棟建築物的消防設備，進而有效減低火災意外事故發生及加強保障師生同仁生命財產安全，上述作法請問您的滿意程度？						
5 環安中心每年舉辦4次實驗室安全衛生及輻射防護安全講習，以加強保障師生同仁之實驗安全與輻射防護，上述作法請問您的滿意程度？						

請擇曾接觸過之單位填答即可

11 人事室

內 容	滿意程度					
	1 很滿意	2 滿意	3 普通	4 不滿意	5 很不滿意	9 不清楚
1 請問您對人事室辦理教師及各類人員聘任(用)及升等(遷)案件的滿意度?						
2 請問您對人事室辦理職員或約用行政人員聘任案的滿意度?						
3 請問您對人事室辦理教師出國講學、研究或職員、約用行政人員訓練研習滿意度?						
4 請問您對人事室各項福利項目(子女教育補助、生育、結婚、喪葬補助...等)之處理主動積極性滿意度?						
5 請問您對人事室辦理聯誼活動滿意度?						

12 主計室

內 容	滿意程度					
	1 很滿意	2 滿意	3 普通	4 不滿意	5 很不滿意	9 不清楚
1 請問您對於主計室每年舉辦之「會計網路請購及各類經費動支、結報注意事項」講習會的滿意程度?						
2 請問您對於主計室通知建議改善、注意、更正及補正事項的滿意程度?						
3 請問您對於主計室網路請購及核銷作業系統的滿意程度?						
4 請問您對於主計室承辦人員不在時，其他同仁會主動協助處理的滿意程度?						
5 請問您對於主計室審核經費憑證之正確性的滿意程度?						

~~ 再次感謝您的填寫，您的意見是學校進步的動力 ~~

六、調查樣本結構

(一) 受訪者身份分佈：如表 1-1

表 1-1：受訪者身份（加權後）

選 項	次數	百分比
學生	1983	83.9
教師	173	7.3
職員助理	78	3.3
系所助理	122	5.2
院系所職員	6	0.3
總和	2362	100.0

*職員助理與院系所助理合計 8.8%。

本次調查，學生回覆率較低，教職員回覆率較高，因此加權後，教職員比例會下降，而學生的比例會提升

表 1-1 續：受訪者身份（加權前）

選 項	次數	百分比
學生	1821	77.1
教師	252	10.7
職員助理	169	7.2
系所助理	106	4.5
院系所職員	14	.6
總和	2362	100.0

(二) 受訪者學院分佈：如表 1-5

表 1-5：受訪者學院

選 項	次數	百分比
文學院	236	10.2
理學院	261	11.3
工學院	779	33.7
管理學院	491	21.2
海洋科學學院	207	9.0
社會科學院	261	11.3
行政單位	76	3.3
總和	2311	100.0

*拒答 52 份。

貳、調查結果分析

一、機關形象（空間環境）

（一）對學校行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度

1.1 請問您對學校行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度？

1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

結果顯示，從 2,290 位教職員生表示，回答「滿意」比例為 45.4%，其次依序為「普通」33.4%，「非常滿意」11.8%，「不滿意」6.5%，「很不滿意」2.8% 等。合計滿意度為，57.2%，不滿意度為，9.3%。詳見下表 2-1-1、圖 2-1-1 所示：

表 2-1-1：對學校行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度¹

選項	全部	學生	教師	職員助理
很不滿意	2.8	3.3	1.2	--
不滿意	6.5	7.0	2.5	4.8
普通	33.4	36.0	18.6	21.1
滿意	45.4	42.9	57.9	59.0
非常滿意	11.8	10.7	19.8	15.1
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	2290	1930	166	205

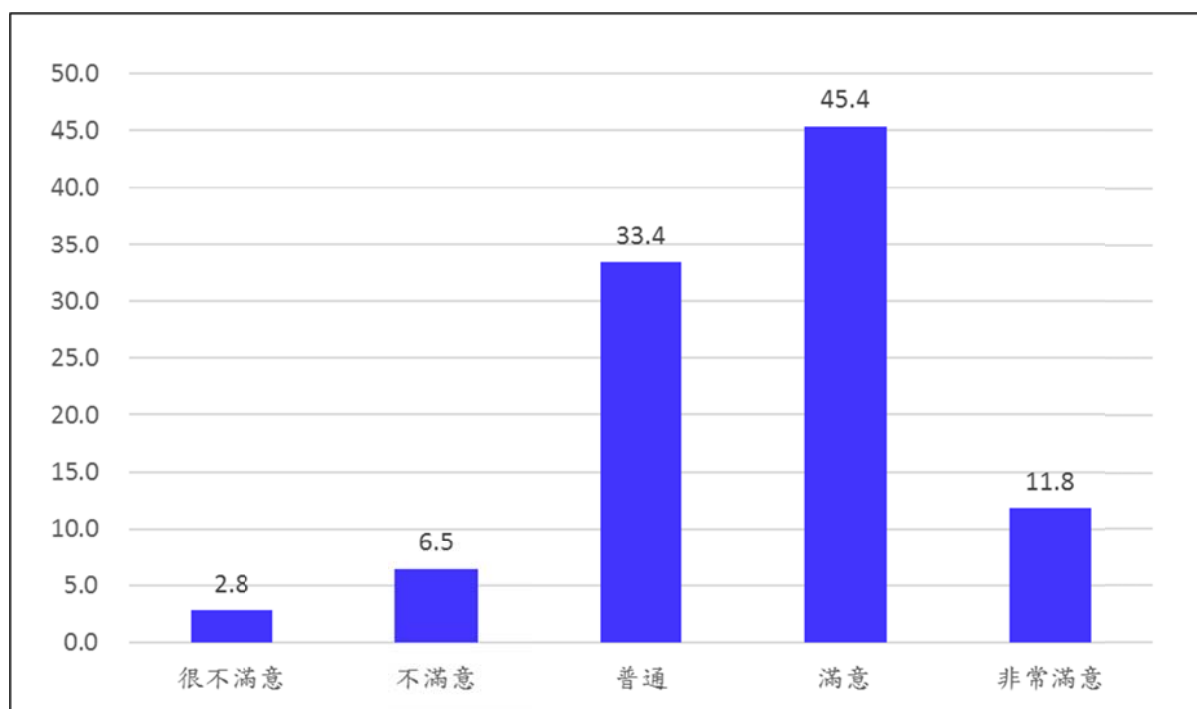


圖 2-1-1：對學校行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度(%)

¹ 各處室平均滿意度，請自行附表 5：各處室對各題之平均數。

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 14.7%、教務處 11.2%、學生事務處 10.8%；
認為尚需要改進的單位是：教務處 8.5%、學生事務處 8.1%、圖書與資訊處 8.0%。

表 2-1-2：對學校行政業務相關標示及說明清楚程度-做得最好單位、尚需要改進單位

百分比	做得最好的單位				尚需改進的單位			
	全部	學生	教師	職員 助理	全部	學生	教師	職員 助理
秘書室	2.3	1.7	4.5	5.6	1.9	1.6	2.6	3.8
教務處	11.2	11.5	9.6	9.8	8.5	9.2	4.3	6.1
學生事務處	10.8	12.0	5.9	4.8	8.1	8.7	6.3	4.7
總務處	5.0	3.8	5.6	14.3	5.0	4.5	6.0	8.8
研究發展處	3.9	3.4	8.8	4.7	2.1	1.8	4.3	2.8
國際事務處	4.8	5.0	3.4	4.4	3.0	3.1	2.3	2.5
圖書與資訊處	14.7	16.3	8.5	5.7	8.0	8.2	7.3	6.6
藝文中心	6.4	7.4	3.1	1.3	3.6	3.9	2.6	1.8
產學營運與 推廣教育處	3.0	2.9	4.8	2.5	2.3	2.2	2.0	3.2
環安中心	2.3	2.0	2.3	4.5	2.2	2.5	1.0	1.5
人事室	2.1	0.6	8.2	9.8	1.9	1.3	6.0	4.2
主計室	3.4	2.3	4.2	12.1	2.9	2.2	4.6	7.4
都很好/可接受	14.4	14.4	18.6	11.5	18.5	16.9	23.8	27.8
都不好/都需改進	2.0	2.3	0.3	0.5	1.8	2.2	0.3	0.4
不清楚	13.7	14.5	12.1	8.4	30.1	31.9	26.5	18.4
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	3108	2559	242	307	2704	2215	207	282

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是教師（3.93）、職員助理（3.84）、學生（3.51）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是社會科學院（3.66）、理學院（3.57）、工學院（3.55）；請參閱附表 1、附表 2：

(二) 對學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度

1.2 請問您對學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度？
1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

結果顯示，從 2,285 位教職員生表示，回答「滿意」比例為 45.7%，其次依序為「普通」35.3%，「非常滿意」10.7%，「不滿意」6.0%，「很不滿意」2.3% 等。合計滿意度為，56.4%，不滿意度為，8.3%。詳見下表 2-1-3、圖 2-1-2 所示：

表 2-1-3：對學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度

選項	全部	學生	教師	職員助理
很不滿意	2.3	2.7	0.4	0.6
不滿意	6.0	6.7	2.9	2.0
普通	35.3	37.5	19.7	27.0
滿意	45.7	43.5	58.0	56.6
非常滿意	10.7	9.7	18.9	13.9
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	2285	1916	163	206

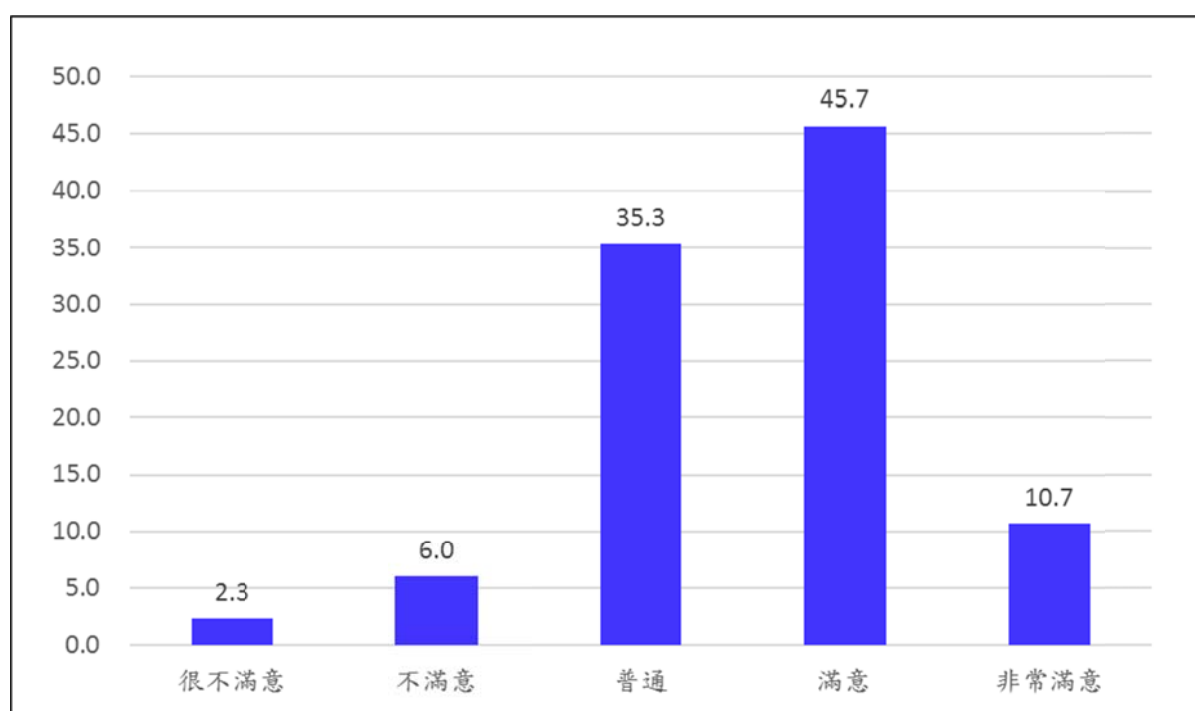


圖 2-1-2：對學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 10.6%、教務處 8.4%、學生事務處 7.7%；認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 8.0%，稍高的單位依序為學生事務處 5.2%、教務處 4.7%。

表 2-1-4：對學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度-做得最好單位、尚需要改進單位

百分比	做得最好的單位				尚需改進的單位			
	全部	學生	教師	職員助理	全部	學生	教師	職員助理
秘書室	2.2	1.2	3.6	8.8	1.5	1.6	--	1.5
教務處	8.4	8.8	8.3	5.8	4.7	5.2	0.8	4.2
學生事務處	7.7	8.7	4.4	3.2	5.2	5.6	1.9	4.8
總務處	4.9	3.8	5.9	13.0	3.4	3.0	4.2	6.5
研究發展處	3.2	3.1	5.6	2.5	1.2	1.0	2.3	2.4
國際事務處	3.2	3.5	3.3	1.6	1.7	1.7	1.5	1.2
圖書與資訊處	10.6	11.8	7.1	4.5	3.8	3.6	4.2	4.6
藝文中心	4.1	4.9	0.6	0.9	2.0	2.0	0.8	2.6
產學營運與推廣教育處	3.0	2.6	5.3	4.3	1.7	1.6	1.5	3.3
環安中心	2.1	1.6	3.0	4.5	2.1	2.2	1.9	1.2
人事室	1.4	0.3	4.4	7.7	1.2	1.0	2.7	1.6
主計室	2.9	2.0	2.1	10.7	2.1	2.0	2.7	2.5
都很好/可接受	20.8	20.9	23.7	18.0	22.9	20.8	31.2	34.0
都不好/都需改進	2.2	2.6	0.3	0.4	2.2	2.6	0.4	--
不清楚	23.1	24.3	22.5	14.1	44.3	46.2	44.1	29.8
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	2936	2391	231	315	2367	1936	180	251

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是教師（3.92）、職員助理（3.81）、學生（3.51）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是社會科學院（3.68）、理學院（3.59）；

請參閱附表 1、附表 2：

(三) 對學校的整體辦公環境滿意度

1.3 整體而言，請問你對學校的整體辦公環境滿意度？
1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

結果顯示，從 2,302 位教職員生表示，回答「滿意」比例為 53.9%，其次依序為「普通」28.0%，「非常滿意」14.1%，「不滿意」3.1%，「很不滿意」0.9% 等。合計滿意度為，68.0%，不滿意度為，4.0%。詳見下表 2-1-5、圖 2-1-3 所示：

表 2-1-5：對學校的整體辦公環境滿意度

選項	全部	學生	教師	職員助理
很不滿意	0.9	1.0	0.8	0.6
不滿意	3.1	3.2	2.5	2.1
普通	28.0	30.2	16.9	16.7
滿意	53.9	52.3	57.6	66.9
非常滿意	14.1	13.4	22.2	13.8
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	2302	1930	166	205

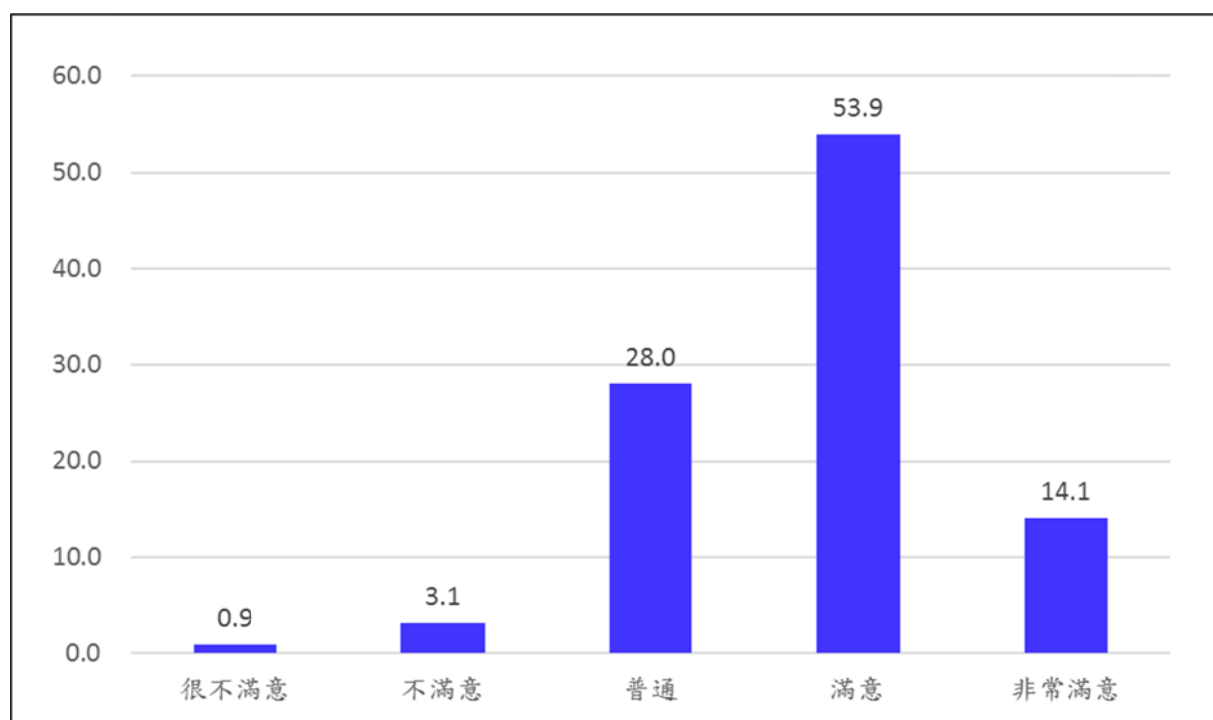


圖 2-1-3：對學校的整體辦公環境滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 10.4%、教務處 5.3%、學生事務處 5.2%；
認為尚需要改進的單位是：各處室都低於 5.0%。

表 2-1-6：對學校的整體辦公環境-做得最好單位、尚需要改進單位

百分比	做得最好的單位				尚需改進的單位			
	全部	學生	教師	職員 助理	全部	學生	教師	職員 助理
秘書室	3.1	2.0	4.3	11.3	0.6	0.7	--	0.7
教務處	5.3	5.2	5.3	5.6	3.8	3.9	1.6	3.9
學生事務處	5.2	5.6	2.5	3.2	3.3	3.3	1.2	4.6
總務處	3.8	2.8	4.6	11.4	2.4	2.2	4.3	2.9
研究發展處	3.6	3.6	3.4	3.4	1.1	1.0	0.8	2.5
國際事務處	3.7	3.9	1.5	3.5	1.5	1.6	1.2	0.8
圖書與資訊處	10.4	11.3	10.2	3.5	3.1	2.8	3.5	4.7
藝文中心	5.0	5.7	2.5	0.9	0.9	0.8	1.2	1.3
產學營運與 推廣教育處	2.8	2.8	2.8	2.6	1.3	0.9	2.0	3.6
環安中心	2.2	1.9	2.8	4.2	1.4	1.4	1.6	1.2
人事室	1.8	0.9	5.3	6.8	0.9	0.9	2.0	0.4
主計室	1.4	1.1	1.9	3.9	1.4	1.4	1.6	1.4
都很好/可接受	28.1	28.3	29.1	25.5	29.2	27.2	31.9	42.3
都不好/都需改進	1.4	1.5	0.6	1.0	2.0	2.2	0.8	1.2
不清楚	22.4	23.4	23.2	13.2	47.2	49.6	46.5	28.6
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	2878	2372	221	284	2267	1855	174	239

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是教師（3.98）、職員助理（3.91）、學生（3.74）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是社會科學院（3.86）、理學院（3.79）、文學院（3.78）；請參閱附表 1、附表 2：

二、服務能力與流程

(一) 對學校行政人員在耐心傾聽服務對象詢問之滿意度

2.1 請問你對學校行政人員在耐心傾聽服務對象詢問之滿意度是？

1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

結果顯示，從 2,300 位教職員生表示，回答「滿意」比例為 45.9%，其次依序為「普通」27.1%，「非常滿意」15.1%，「不滿意」7.7%，「很不滿意」4.2% 等。合計滿意度為，61.0%，不滿意度為，11.9%。詳見下表 2-2-1、圖 2-2-1 所示：

表 2-2-1：對學校行政人員在耐心傾聽服務對象詢問之滿意度

選項	全部	學生	教師	職員助理
很不滿意	4.2	4.8	0.8	1.9
不滿意	7.7	8.5	2.9	3.9
普通	27.1	29.0	13.1	20.6
滿意	45.9	43.7	59.6	56.1
非常滿意	15.1	14.0	23.7	17.6
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	2300	1925	168	207

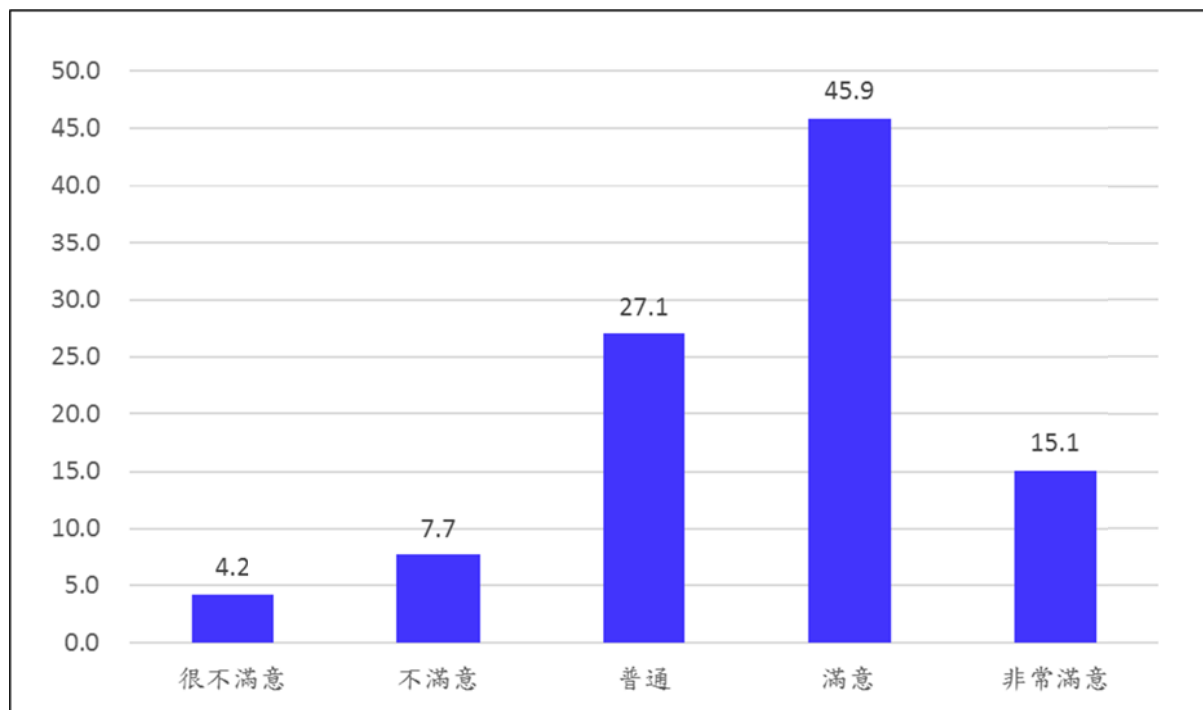


圖 2-2-1：對學校行政人員在耐心傾聽服務對象詢問之滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 10.1%、學生事務處 8.5%、教務處 8.1%；認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 8.0%，稍高的單位依序，教務處 6.7%、學生事務處 5.1%。

表 2-2-2：對學校行政人員在耐心傾聽服務對象詢問-做得最好單位、尚需要改進單位

百分比	做得最好的單位				尚需改進的單位			
	全部	學生	教師	職員助理	全部	學生	教師	職員助理
秘書室	1.9	1.3	3.5	5.1	2.1	1.8	1.5	5.2
教務處	8.1	8.1	7.6	8.4	6.7	7.5	1.1	4.7
學生事務處	8.5	9.4	4.9	4.3	5.1	5.4	3.3	4.4
總務處	5.0	3.7	6.3	13.4	3.7	3.3	5.9	5.1
研究發展處	4.2	3.6	10.9	3.2	1.5	1.3	2.2	2.3
國際事務處	3.7	3.9	3.3	2.4	2.4	2.6	1.8	1.3
圖書與資訊處	10.1	11.4	6.3	3.7	3.5	2.9	4.8	7.1
藝文中心	3.6	4.2	1.4	0.9	1.0	1.1	0.7	0.8
產學營運與推廣教育處	3.5	3.0	7.1	4.2	1.5	1.0	0.7	5.5
環安中心	2.0	1.7	2.7	3.9	2.1	2.3	1.5	1.2
人事室	3.2	1.2	10.9	12.1	0.9	0.7	3.7	0.9
主計室	4.1	2.5	5.2	15.0	1.8	1.1	4.4	5.1
都很好/可接受	22.2	23.0	20.4	17.9	26.4	24.7	31.9	35.5
都不好/都需改進	2.1	2.5	0.3	0.4	2.0	2.4	0.4	
不清楚	17.9	20.5	9.3	5.2	39.3	42.0	36.3	21.1
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	2974	2398	251	325	2387	1939	187	261.0

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是教師（4.02）、職員助理（3.84）、學生（3.54）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是工學院（3.68）、社會科學院（3.66）、文學院（3.61）；請參閱附表 1、附表 2：

(二) 對學校行政人員在業務熟悉滿意度

2.2 請問你對學校行政人員在業務熟悉滿意度是？

1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

結果顯示，從 2,287 位教職員生表示，回答「滿意」比例為 52.3%，其次依序為「普通」27.0%，「非常滿意」14.9%，「不滿意」4.1%，「很不滿意」1.6% 等。合計滿意度為，67.2%，不滿意度為，5.7%。詳見下表 2-2-3、圖 2-2-2 所示：

表 2-2-3：對學校行政人員在業務熟悉滿意度

選項	全部	學生	教師	職員助理
很不滿意	1.6	1.8	0.8	0.6
不滿意	4.1	4.5	2.0	2.6
普通	27.0	28.5	20.0	18.9
滿意	52.3	51.0	57.1	61.2
非常滿意	14.9	14.2	20.0	16.8
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	2287	1912	168	126

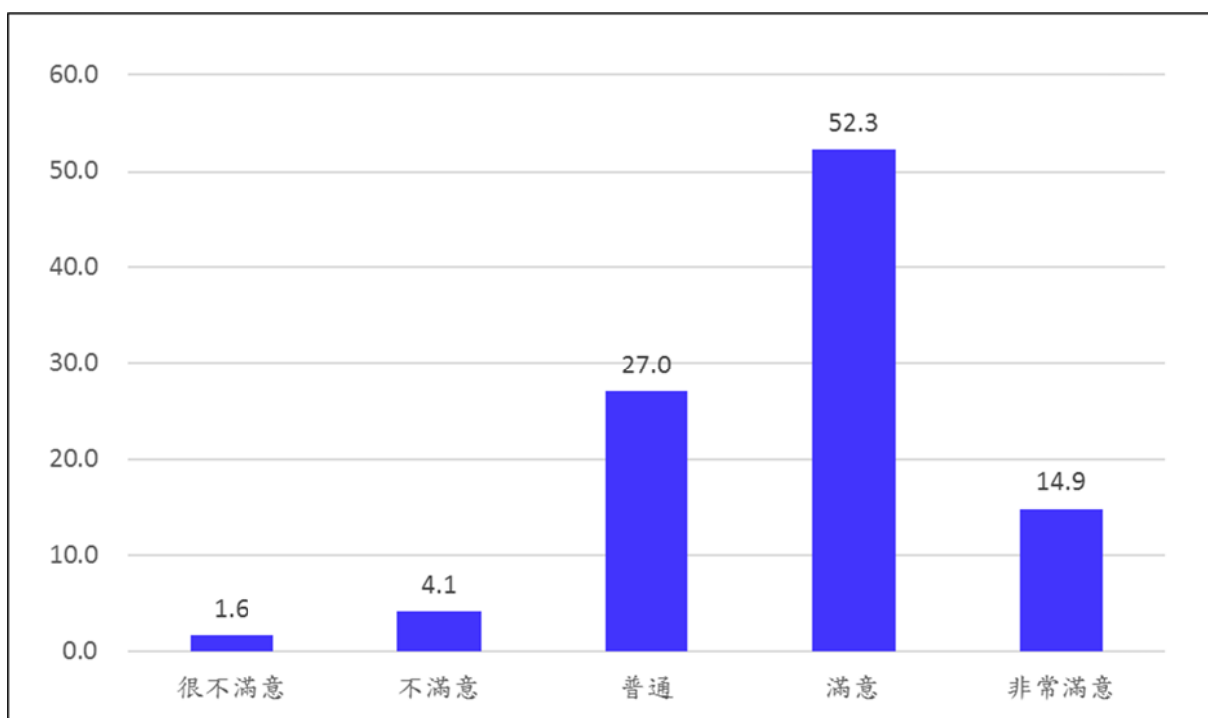


圖 2-2-2：對學校行政人員在業務熟悉滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 7.6%、教務處 7.4%、學生事務處 6.8%；
認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 5.0%。

表 2-2-4：對學校行政人員在業務熟悉-做得最好單位、尚需要改進單位

百分比	做得最好的單位				尚需改進的單位			
	全部	學生	教師	職員助理	全部	學生	教師	職員助理
秘書室	1.9	1.3	3.6	5.6	1.0	0.9	0.4	1.7
教務處	7.4	7.4	7.4	7.9	3.7	4.3	1.1	1.6
學生事務處	6.8	7.7	4.1	2.4	3.6	3.6	2.6	3.8
總務處	4.3	2.9	7.4	12.5	2.7	2.6	3.7	2.4
研究發展處	3.8	3.4	7.7	4.2	1.7	1.3	2.6	4.2
國際事務處	2.8	2.9	2.5	2.1	2.1	2.1	1.1	2.6
圖書與資訊處	7.6	8.3	6.1	3.0	2.8	2.0	6.3	5.8
藝文中心	3.5	3.9	2.5	0.9	0.6	0.6	0.4	0.7
產學營運與推廣教育處	2.9	2.6	3.9	4.4	1.4	1.0	1.9	4.0
環安中心	2.1	1.8	2.8	3.9	1.4	1.6	1.5	0.2
人事室	2.7	1.0	8.5	10.5	1.3	1.0	3.7	2.3
主計室	4.6	3.3	6.3	13.8	1.1	0.8	3.0	1.9
都很好/可接受	26.8	27.9	24.8	20.0	29.9	28.2	33.5	
都不好/都需改進	1.4	1.6	0.3	0.4	1.6	2.0	0.4	39.8
不清楚	21.3	23.9	12.1	8.6	45.1	48.0	37.9	29.0
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	2920	2363	249	309	2287	1860	184	243

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是教師（3.93）、職員助理（3.91）、學生（3.71）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是社會科學院（3.80）&工學院（3.80）、理學院（3.78）；請參閱附表 1、附表 2：

(三) 對學校行政人員在服務效率滿意度

2.3 請問你對學校行政人員在服務效率滿意度是？

1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

結果顯示，從 2,305 位教職員生表示，回答「滿意」比例為 43.2%，其次依序為「普通」29.6%，「非常滿意」11.4%，「不滿意」9.9%，「很不滿意」5.9% 等。合計滿意度為，54.6%，不滿意度為，15.8%。詳見下表 2-2-5、圖 2-2-3 所示：

表 2-2-5：對學校行政人員在服務效率滿意度

選項	全部	學生	教師	職員助理
很不滿意	5.9	6.5	2.4	2.2
不滿意	9.9	10.8	5.3	5.8
普通	29.6	31.3	22.3	19.9
滿意	43.2	40.6	52.6	60.0
非常滿意	11.4	10.8	17.4	12.1
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	2305	1930	169	206

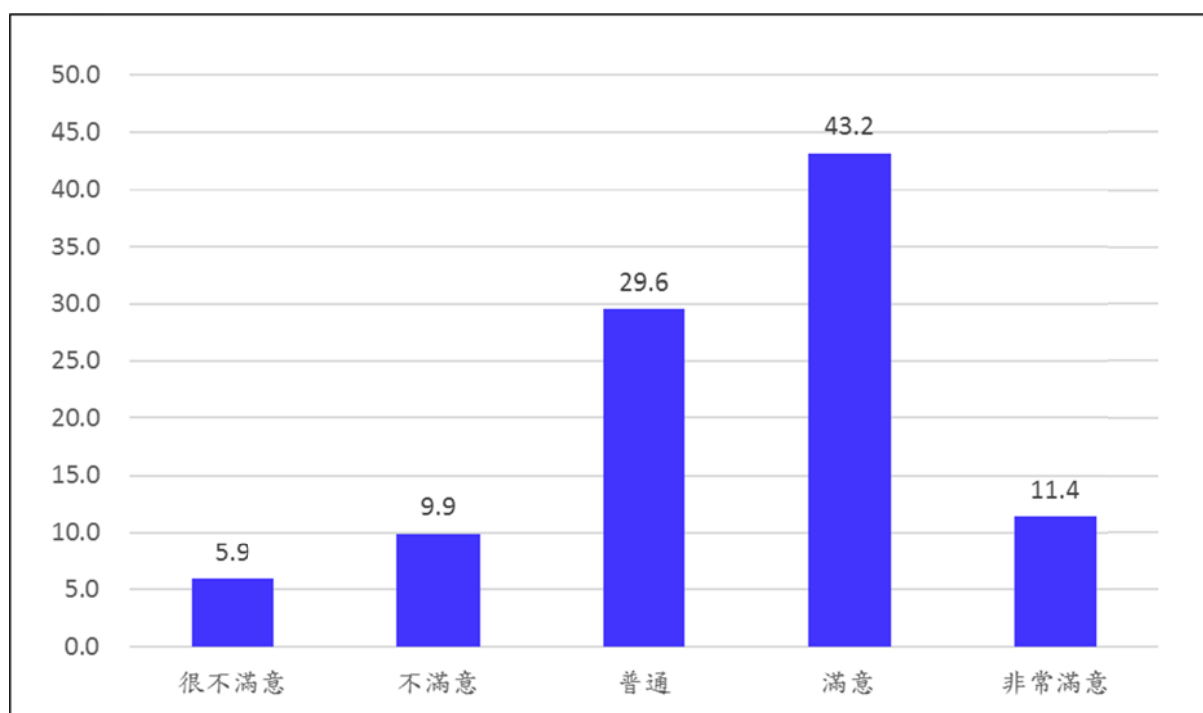


圖 2-2-3：對學校行政人員在服務效率滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 8.5%、教務處 6.8%、學生事務處 6.2%；
認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 5.0%，稍高的單位依序，教務處 4.4%、學生事務處 4.3%。

表 2-2-6：對學校行政人員在服務效率-做得最好單位、尚需要改進單位

百分比	做得最好的單位				尚需改進的單位			
	全部	學生	教師	職員助理	全部	學生	教師	職員助理
秘書室	1.6	0.8	3.7	5.3	1.3	1.2	0.7	2.4
教務處	6.8	6.5	8.0	7.7	4.4	4.8	1.5	3.3
學生事務處	6.2	6.8	4.3	2.8	4.3	4.3	3.7	4.7
總務處	4.9	3.5	6.3	15.1	3.0	2.5	4.8	5.4
研究發展處	4.0	3.5	8.5	4.5	1.4	1.2	2.2	2.7
國際事務處	3.1	3.3	3.4	1.9	1.7	1.7	0.7	1.9
圖書與資訊處	8.5	9.3	6.5	3.9	2.5	2.0	4.8	4.4
藝文中心	3.1	3.6	2.0	0.5	0.8	0.6	1.5	1.8
產學營運與推廣教育處	2.8	2.5	3.7	3.7	1.8	1.4	2.9	3.8
環安中心	2.2	1.9	2.8	3.8	2.0	2.2	1.8	0.6
人事室	2.3	1.1	6.8	8.0	1.3	1.0	3.7	1.6
主計室	3.1	2.0	4.8	9.6	2.2	1.8	5.5	2.9
都很好/可接受	25.3	26.0	23.0	21.1	26.7	25.2	30.4	35.2
都不好/都需改進	4.0	4.6	0.6	2.1	3.8	4.3	0.7	1.9
不清楚	22.2	24.4	15.6	10.1	42.8	45.6	35.2	27.4
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	2843	2307	241	296	2324	1890	187	248

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是教師（3.77）、職員助理（3.74）、學生（3.38）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是社會科學院（3.53）、工學院（3.50）、理學院（3.48）；請參閱附表 1、附表 2：

(四) 對學校行政人員在行政事務、專業資訊配合度滿意度

2.4 請問你對學校行政人員在行政事務、專業資訊配合度滿意度是？
1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

結果顯示，從 2,291 位教職員生表示，回答「滿意」比例為 49.3%，其次依序為「普通」29.0%，「非常滿意」13.2%，「不滿意」5.6%，「很不滿意」2.9% 等。合計滿意度為，62.5%，不滿意度為，8.5%。詳見下表 2-2-7、圖 2-2-4 所示：

表 2-2-7：對學校行政人員在行政事務、專業資訊配合度滿意度

選項	全部	學生	教師	職員助理
很不滿意	2.9	3.1	1.6	1.7
不滿意	5.6	6.0	4.8	2.8
普通	29.0	31.1	16.9	20.4
滿意	49.3	47.3	56.5	62.1
非常滿意	13.2	12.6	20.2	13.1
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	2291	1915	170	206

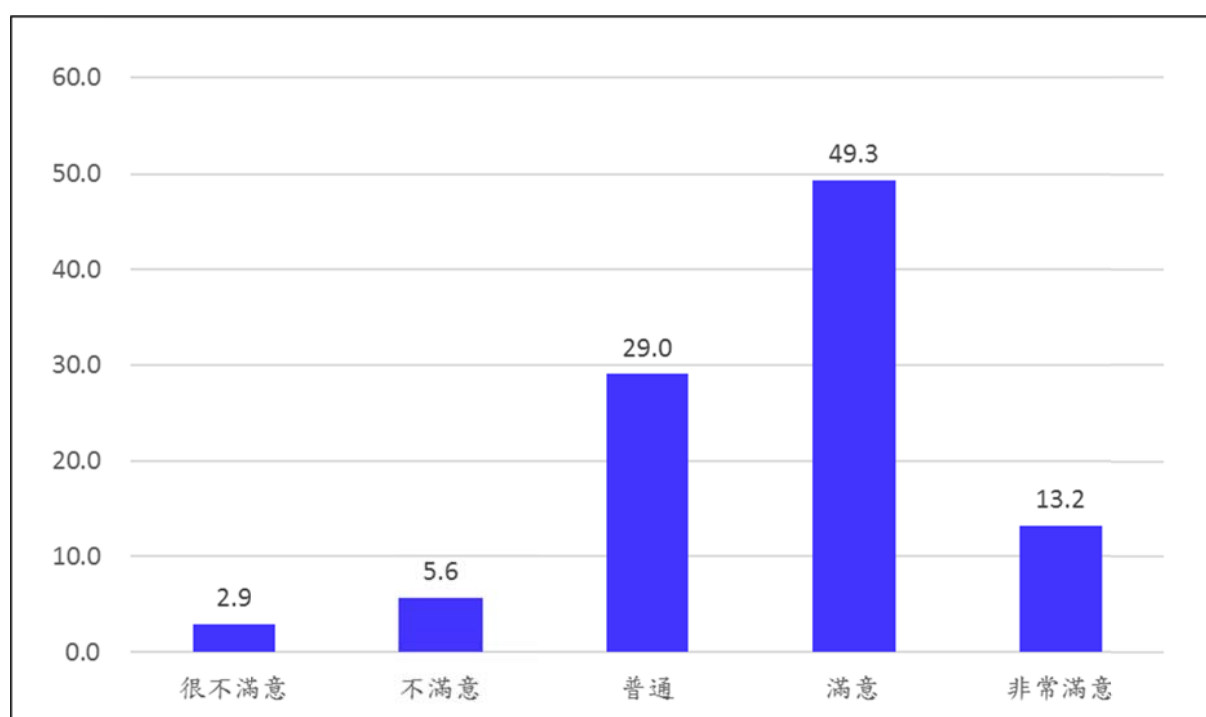


圖 2-2-4：對學校行政人員在行政事務、專業資訊配合度滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 8.6%、教務處 5.9%、學生事務處與總務處 4.7%；

認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 5.0%，稍高的單位依序為教務處 3.7%、學生事務處 3.5%

表 2-2-8：對學校行政人員在行政事務、專業資訊配合度-做得最好單位、尚需要改進單位

百分比	做得最好的單位				尚需改進的單位			
	全部	學生	教師	職員助理	全部	學生	教師	職員助理
秘書室	1.8	0.9	4.6	5.6	1.0	1.0	--	1.4
教務處	5.9	5.7	6.9	6.5	3.7	4.1	1.5	2.5
學生事務處	4.7	5.3	2.0	2.5	3.5	3.3	4.1	3.8
總務處	4.7	3.2	7.4	13.6	2.2	2.0	3.4	3.0
研究發展處	4.2	3.5	10.3	5.1	1.3	1.1	1.1	2.6
國際事務處	3.2	3.4	2.6	2.2	1.5	1.5	1.9	1.6
圖書與資訊處	8.6	9.5	6.3	3.4	2.7	2.1	3.8	6.3
藝文中心	3.6	4.1	1.1	1.1	0.7	0.7	1.5	0.2
產學營運與推廣教育處	3.4	3.1	4.9	4.5	1.3	0.8	2.6	3.8
環安中心	2.5	2.3	2.6	4.7	1.6	1.8	0.8	0.6
人事室	1.9	0.6	7.1	8.2	1.4	1.2	3.0	1.7
主計室	3.5	2.1	4.6	13.2	1.4	1.1	4.1	2.4
都很好/可接受	27.5	28.7	25.7	20.4	29.1	27.2	33.1	40.2
都不好/都需改進	1.7	2.1	0.3	0.4	2.1	2.5	0.4	0.5
不清楚	22.7	25.6	13.7	8.5	46.6	49.6	38.7	29.4
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	2868	2315	240	313	2287	1861	182	243

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是教師（3.89）、職員助理（3.82）、學生（3.60）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是工學院（3.70）&理學院（3.70）、工學院（3.68）；請參閱附表 1、附表 2：

三、顧客關係（整體服務）

（一）對學校行政人員在洽公服務禮儀滿意度

3.1 請問你對學校行政人員在洽公服務禮儀滿意度是？
1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

結果顯示，從 2,290 位教職員生表示，回答「滿意」比例為 48.9%，其次依序為「普通」28.5%，「非常滿意」14.3%，「不滿意」5.1%，「很不滿意」3.1% 等。合計滿意度為，63.2%，不滿意度為，8.2%。詳見下表 2-3-1、圖 2-3-1 所示：

表 2-3-1：對學校行政人員在洽公服務禮儀滿意度

選項	全部	學生	教師	職員助理
很不滿意	3.1	3.5	0.8	1.1
不滿意	5.1	5.7	2.8	1.4
普通	28.5	30.8	11.8	20.8
滿意	48.9	46.6	59.3	62.1
非常滿意	14.3	13.3	25.2	14.6
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	2290	1915	168	207

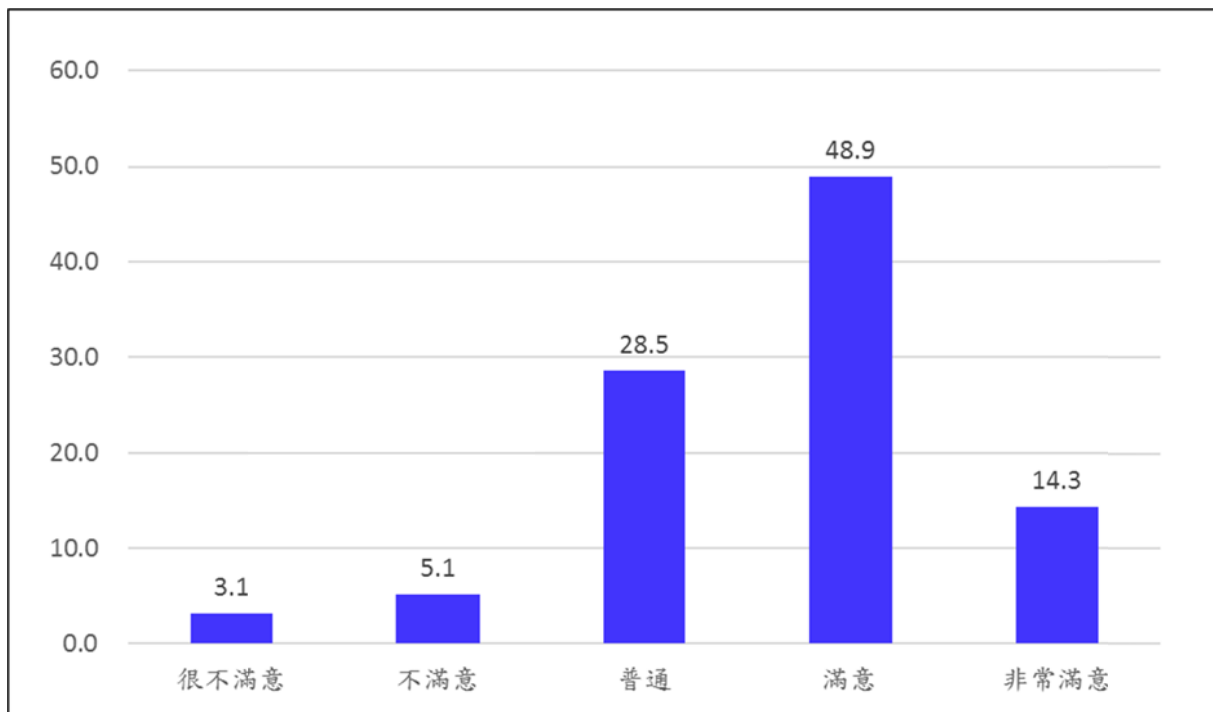


圖 2-3-1：對學校行政人員在洽公服務禮儀滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 7.6%、教務處 5.4%、學生事務處 5.1%；
認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 5.0%，稍高的單位依序，教務處 4.3%、學生事務處 4.1%。

表 2-3-2：對學校行政人員在洽公服務禮儀-做得最好單位、尚需要改進單位

百分比	做得最好的單位				尚需改進的單位			
	全部	學生	教師	職員助理	全部	學生	教師	職員助理
秘書室	2.5	1.8	5.7	5.5	1.2	1.0	1.1	2.9
教務處	5.4	5.5	3.9	5.1	4.3	4.8	1.1	2.9
學生事務處	5.1	5.5	4.5	2.9	4.1	4.3	2.7	3.9
總務處	4.4	2.9	7.4	13.0	2.8	2.4	4.2	4.7
研究發展處	3.7	3.4	6.0	4.1	1.0	0.8	1.1	2.4
國際事務處	2.8	2.6	2.4	4.5	1.8	1.8	3.4	1.1
圖書與資訊處	7.6	8.6	5.1	1.7	2.4	1.8	5.3	5.0
藝文中心	4.2	4.6	2.4	2.2	0.9	1.0	0.8	0.5
產學營運與推廣教育處	2.9	2.6	4.5	3.9	0.9	0.6	0.8	3.2
環安中心	2.2	2.0	2.7	3.9	1.7	2.0	0.4	0.4
人事室	2.3	1.0	7.1	8.8	0.8	0.6	2.7	0.7
主計室	2.7	1.8	2.7	9.1	1.6	1.1	3.4	4.1
都很好/可接受	30.2	30.7	31.5	24.6	29.8	27.7	35.6	41.6
都不好/都需改進	2.0	2.4	--	0.4	2.5	3.0	--	0.5
不清楚	22.1	24.5	14.3	10.3	44.1	47.1	37.5	26.1
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	2833	2302	230	301	2284	1861	181	242

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是教師（4.05）、職員助理（3.88）、學生（3.60）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是社會科學院（3.73）、理學院（3.70）& 工學院（3.70）；請參閱附表 1、附表 2：

(二) 對學校行政人員在電話禮貌滿意度

3.2 請問你對學校行政人員在電話禮貌滿意度是？

1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

結果顯示，從 2,192 位教職員生表示，回答「滿意」比例為 52.3%，其次依序為「普通」25.8%，「非常滿意」16.2%，「不滿意」3.8%，「很不滿意」2.0% 等。合計滿意度為，68.5% 不滿意度為，5.8%。詳見下表 2-3-3、圖 2-3-2 所示：

表 2-3-3：對學校行政人員在電話禮貌滿意度

選項	全部	學生	教師	職員助理
很不滿意	2.0	2.3	0.4	0.6
不滿意	3.8	3.8	3.3	3.6
普通	25.8	28.0	11.0	17.8
滿意	52.3	50.4	57.7	64.4
非常滿意	16.2	15.5	27.6	13.6
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	2192	1818	168	206

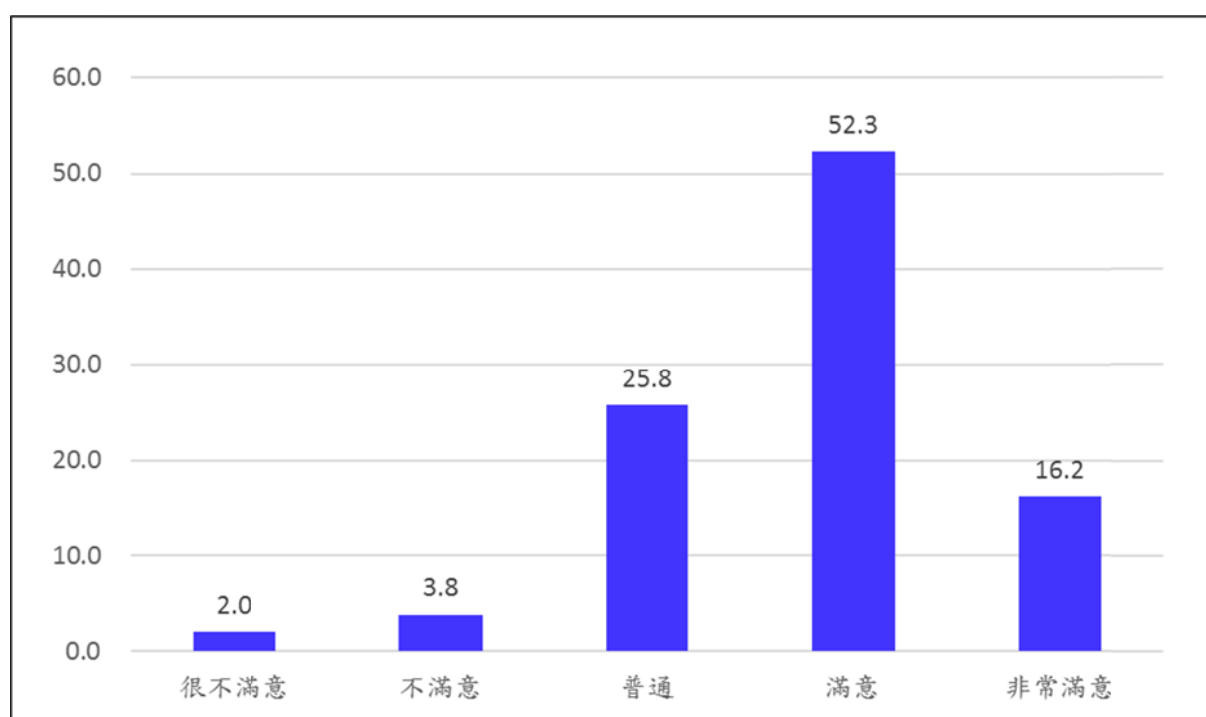


圖 2-3-2：對學校行政人員在電話禮貌滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：教務處 5.2%、圖書與資訊處 4.7%、學生事務處 4.4%；

認為尚需要改進的單位是：各處室都低於 5.0%。

表 2-3-4：對學校行政人員在電話禮貌-做得最好單位、尚需要改進單位

百分比	做得最好的單位				尚需改進的單位			
	全部	學生	教師	職員助理	全部	學生	教師	職員助理
秘書室	2.1	1.3	5.2	6.2	1.0	0.8	0.8	2.7
教務處	5.2	5.3	5.2	4.6	3.0	3.3	0.4	2.1
學生事務處	4.4	4.7	3.3	2.5	2.8	2.9	1.9	3.1
總務處	3.8	2.6	5.2	11.4	2.1	1.7	4.5	2.7
研究發展處	3.6	3.4	5.2	3.9	1.0	0.8	1.5	2.1
國際事務處	2.4	2.2	2.4	3.8	1.3	1.4	1.1	0.6
圖書與資訊處	4.7	4.8	6.1	2.4	2.5	1.7	5.7	5.8
藝文中心	3.3	3.8	0.9	1.0	0.6	0.5	0.8	1.1
產學營運與推廣教育處	2.9	2.8	4.8	2.3	1.3	1.0	0.8	4.3
環安中心	2.2	2.0	2.7	4.1	1.3	1.3	1.1	0.9
人事室	2.2	0.7	8.2	9.1	1.1	1.1	2.6	0.4
主計室	2.7	2.1	2.7	7.3	1.2	0.8	3.4	2.7
都很好/可接受	30.9	30.6	34.8	30.0	30.2	27.3	39.6	45.2
都不好/都需改進	1.4	1.7	--	--	1.7	2.1	--	--
不清楚	28.2	31.9	13.3	11.4	49.0	53.2	35.8	26.4
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	2736	2225	226	285	2245	1825	181	238

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是教師（4.09）、職員助理（3.87）、學生（3.73）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是社會科學院（3.90）、理學院（3.83）、工學院（3.80）；請參閱附表 1、附表 2：

(三) 對學校行政人員在意見回應與改善之滿意度

3.3 請問你對學校行政人員在意見回應與改善之滿意度是？
1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

結果顯示，從 2,209 位教職員生表示，回答「滿意」比例為 46.6%，其次依序為「普通」31.7%，「非常滿意」11.7%，「不滿意」6.9%，「很不滿意」3.1%等。合計滿意度為，58.3%，不滿意度為，10.0%。詳見下表 2-3-5、圖 2-3-3 所示：

表 2-3-5：對學校行政人員在意見回應與改善之滿意度

選項	全部	學生	教師	職員助理
很不滿意	3.1	3.6	0.4	1.1
不滿意	6.9	7.4	5.5	2.9
普通	31.7	33.2	19.3	27.7
滿意	46.6	44.6	55.0	57.7
非常滿意	11.7	11.1	19.7	10.4
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	2209	1843	163	203

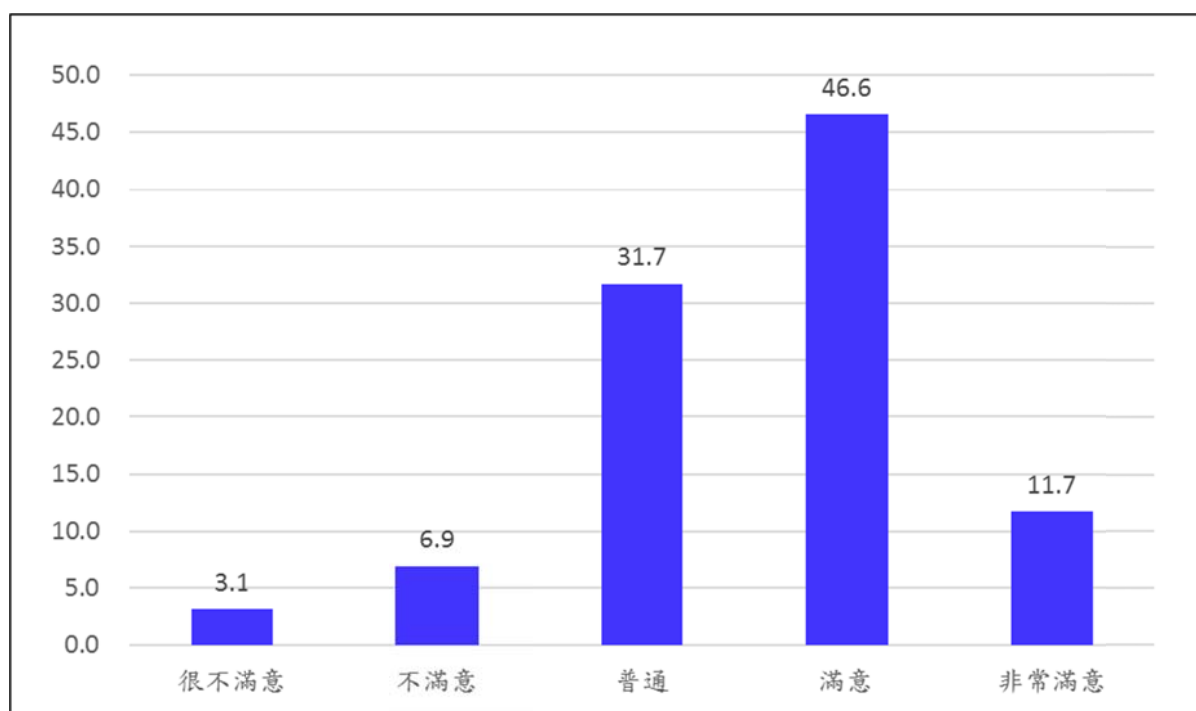


圖 2-3-3：對學校行政人員在意見回應與改善之滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：教務處 5.2%、圖書與資訊處 5.2%、總務處 4.7%；

認為尚需要改進的單位是：各處室都低於 5.0%。

表 2-3-6：對學校行政人員在意見回應與改善-做得最好單位、尚需要改進單位

百分比	做得最好的單位				尚需改進的單位			
	全部	學生	教師	職員助理	全部	學生	教師	職員助理
秘書室	1.4	1.0	2.2	3.9	1.2	1.2	0.7	1.9
教務處	5.2	5.0	4.7	6.6	3.6	3.9	1.9	2.7
學生事務處	4.4	4.6	3.8	2.9	3.7	3.7	3.0	3.8
總務處	4.7	3.1	6.6	15.6	2.5	2.3	4.5	2.0
研究發展處	3.4	3.3	3.5	4.0	1.3	1.2	1.1	2.4
國際事務處	2.1	2.1	2.2	2.2	1.5	1.6	1.5	0.8
圖書與資訊處	5.2	5.5	4.7	3.5	2.3	1.8	4.5	4.9
藝文中心	2.5	3.0	0.6	0.5	0.4	0.4	0.4	0.7
產學營運與推廣教育處	2.7	2.6	3.5	2.5	1.3	0.9	0.4	4.5
環安中心	2.3	2.0	2.8	4.0	1.5	1.6	0.7	1.2
人事室	1.8	0.7	6.0	7.4	1.1	0.8	3.7	1.6
主計室	2.1	1.3	3.2	6.8	1.3	1.1	2.6	2.1
都很好/可接受	28.5	29.3	29.3	22.2	27.1	25.2	31.8	38.1
都不好/都需改進	2.4	2.8	0.6	0.2	2.8	3.4	--	0.2
不清楚	31.3	33.6	26.2	17.8	48.5	51.0	43.1	33.3
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	2719	2213	217	289	2287	1863	183	241

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是教師（3.88）、職員助理（3.73）、學生（3.52）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是社會科學院（3.65）、工學院（3.64）、理學院（3.57）；請參閱附表 1、附表 2：

(四) 對承辦人員不在時，單位其他同仁會主動協助處理的滿意度

3.4 請問你對承辦人員不在時，單位其他同仁會主動協助處理的滿意程度是？
1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

結果顯示，從 2,219 位教職員生表示，回答「滿意」比例為 42.2%，其次依序為「普通」32.7%，「非常滿意」13.2%，「不滿意」8.1%，「很不滿意」3.9% 等。合計滿意度為，55.4%，不滿意度為，12.0%。詳見下表 2-3-7、圖 2-3-4 所示：

表 2-3-7：對承辦人員不在時，單位其他同仁會主動協助處理的滿意程度

選項	全部	學生	教師	職員助理
很不滿意	3.9	4.1	3.3	2.5
不滿意	8.1	8.1	9.5	7.6
普通	32.7	32.9	29.0	33.1
滿意	42.2	41.8	39.0	48.0
非常滿意	13.2	13.1	19.1	8.8
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	2219	1848	165	205

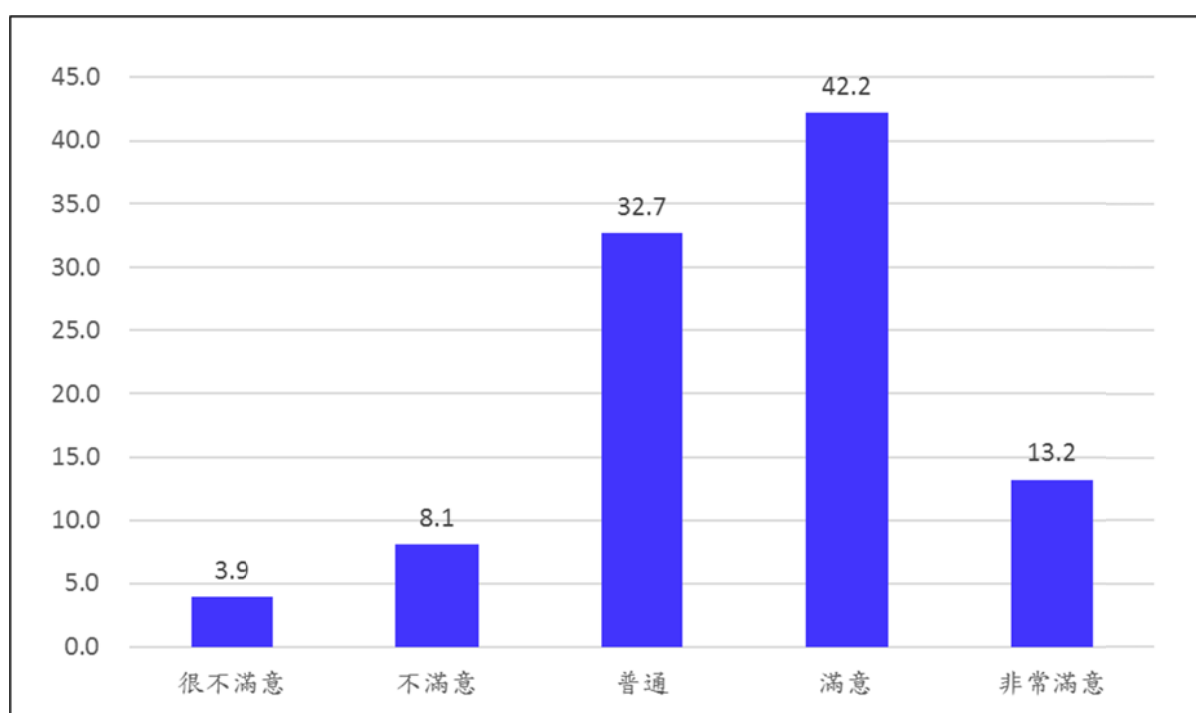


圖 2-3-4：對承辦人員不在時，單位其他同仁會主動協助處理的滿意程度(%)

認為做得最好的三個單位是：教務處 5.5%、圖書與資訊處 5.0%、學生事務處 4.9%；
認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 5.0%。

表 2-3-8：對承辦人員不在時，單位其他同仁會主動協助處理-做得最好單位、尚需要改進單位

百分比	做得最好的單位				尚需改進的單位			
	全部	學生	教師	職員助理	全部	學生	教師	職員助理
秘書室	1.4	0.8	4.5	4.2	0.9	1.0	2.2	1.6
教務處	5.5	5.5	2.9	7.8	3.2	3.5	2.2	1.7
學生事務處	4.9	5.5	2.5	2.3	3.2	3.3	2.6	2.9
總務處	4.4	3.1	6.1	13.5	1.9	1.4	3.4	4.3
研究發展處	3.7	3.5	5.4	3.5	1.3	1.0	3.0	2.4
國際事務處	2.3	2.2	2.5	2.6	1.5	1.4	2.2	1.7
圖書與資訊處	5.0	5.6	3.5	1.6	2.5	2.1	3.7	4.5
藝文中心	2.7	3.1	1.0	0.8	0.6	0.7	0.4	0.4
產學營運與推廣教育處	2.4	2.2	4.5	2.7	1.2	0.8	0.7	3.8
環安中心	1.8	1.4	2.5	4.8	1.2	1.4	0.7	0.2
人事室	1.6	0.7	5.1	5.8	1.0	0.5	4.5	2.0
主計室	2.6	1.8	4.1	7.5	1.6	1.1	3.4	4.6
都很好/可接受	28.2	29.1	26.4	22.6	27.1	25.9	28.4	34.9
都不好/都需改進	3.8	3.7	4.1	4.3	4.0	4.1	3.0	3.7
不清楚	29.7	31.9	24.8	16.1	48.6	51.6	41.8	31.3
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	2705	2217	215	272	2251	1823	184	244

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是教師（3.61）、職員助理（3.53）、學生（3.52）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是工學院（3.63）、社會科學院（3.57）、理學院（3.53）；請參閱附表 1、附表 2：

(五) 對學校的行政服務整體滿意度

3.5 請問你對學校的行政服務整體滿意度是？

1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

結果顯示，從 2,312 位教職員生表示，回答「滿意」比例為 50.4%，其次依序為「普通」29.7%，「非常滿意」11.3%，「不滿意」6.4%，「很不滿意」2.3% 等。合計滿意度為，61.7%，不滿意度為，8.7%。詳見下表 2-3-9、圖 2-3-5 所示：

表 2-3-9：對學校的行政服務整體滿意度

選項	全部	學生	教師	職員助理
很不滿意	2.3	2.5	1.2	0.6
不滿意	6.4	6.9	1.6	5.0
普通	29.7	31.9	20.6	16.4
滿意	50.4	47.8	58.9	67.9
非常滿意	11.3	10.9	17.7	10.1
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	2312	1935	170	207

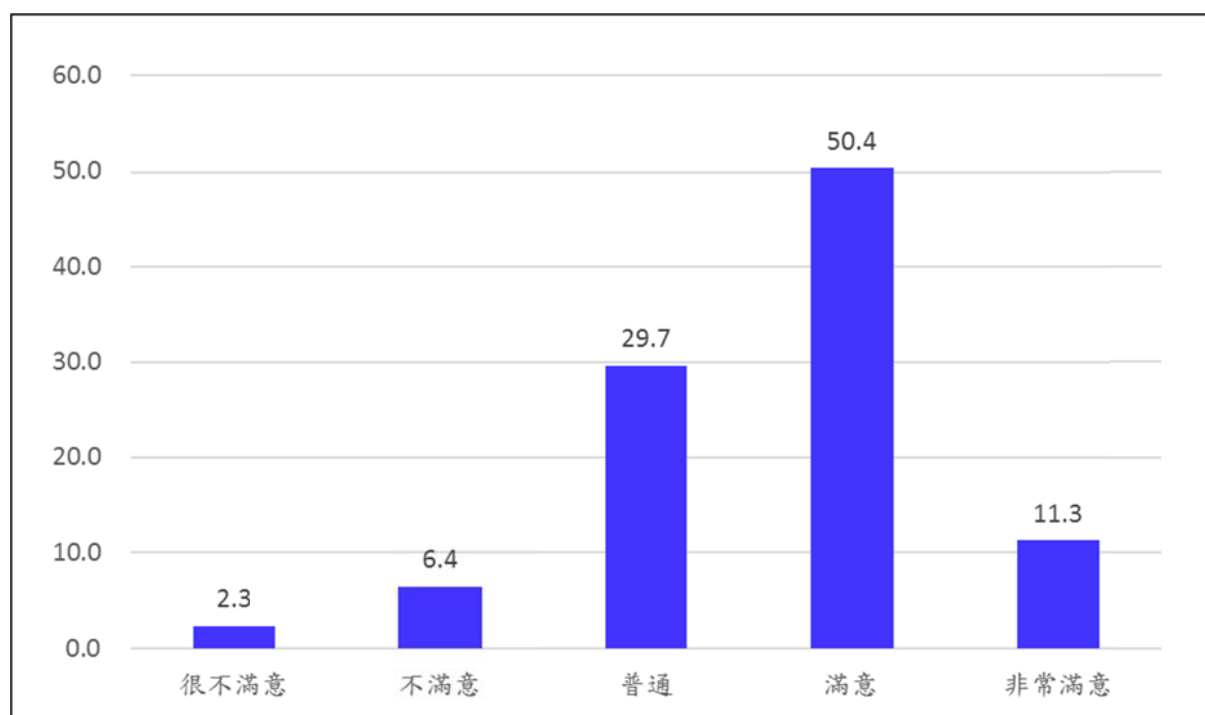


圖 2-3-5：對學校的行政服務整體滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 9.0%、教務處 6.1%、學生事務處 5.6%；
認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 5.0%，稍高的單位為教務處 4.4%、學生事務處 3.7%。

表 2-3-10：對學校的行政服務整體-做得最好單位、尚需要改進單位

百分比	做得最好的單位				尚需改進的單位			
	全部	學生	教師	職員助理	全部	學生	教師	職員助理
秘書室	1.7	1.0	4.0	4.9	1.3	1.3	--	2.2
教務處	6.1	6.1	7.1	6.0	4.4	4.9	1.5	2.6
學生事務處	5.6	6.0	4.5	3.0	3.7	3.7	3.0	4.4
總務處	4.5	2.9	6.5	15.6	2.5	2.2	3.4	4.1
研究發展處	3.9	3.5	8.0	3.6	1.2	1.0	1.1	2.4
國際事務處	3.1	3.2	3.4	2.2	1.8	2.0	0.8	0.9
圖書與資訊處	9.0	10.2	5.7	2.4	2.6	2.2	5.3	4.3
藝文中心	3.9	4.5	1.4	0.6	0.9	0.8	1.9	0.7
產學營運與推廣教育處	3.0	2.7	6.0	3.0	1.3	0.9	1.5	4.1
環安中心	1.8	1.4	2.8	4.4	1.8	2.1	1.1	0.4
人事室	2.1	0.7	7.7	8.1	0.9	0.6	3.8	1.1
主計室	2.5	1.7	3.1	8.3	1.5	0.9	4.5	3.7
都很好/可接受	29.3	30.2	25.0	25.6	30.0	28.3	32.5	41.3
都不好/都需改進	2.0	2.1	0.9	1.6	2.6	3.0	0.8	0.9
不清楚	21.7	23.9	13.9	10.6	43.5	46.1	38.9	26.8
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	2860	2336	241	283	2299	1872	181	245

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是教師（3.90）、職員助理（3.82）、學生（3.58）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是社會科學院（3.69）&工學院（3.69）、理學院（3.65）；請參閱附表 1、附表 2：

四、資訊提供及檢索服務與電子參與程度（資訊化）

（一）對學校行政人員在作業流程簡便程度之滿意度

4.1 請問你對學校行政人員在作業流程簡便程度之滿意度是？

1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

結果顯示，從 2,266 位教職員生表示，回答「滿意」比例為 37.7%，其次依序為「普通」36.3%，「不滿意」11.5%，「非常滿意」9.0%，「很不滿意」5.6%等。合計滿意度為，46.7%，不滿意度為，17.1%。詳見下表 2-4-1、圖 2-4-1 所示：

表 2-4-1：對學校行政人員在作業流程簡便程度之滿意度

選項	全部	學生	教師	職員助理
很不滿意	5.6	6.1	2.1	3.2
不滿意	11.5	11.9	11.2	8.1
普通	36.3	36.9	28.2	36.8
滿意	37.7	36.3	46.1	43.3
非常滿意	9.0	8.7	12.4	8.5
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	2266	1895	165	206

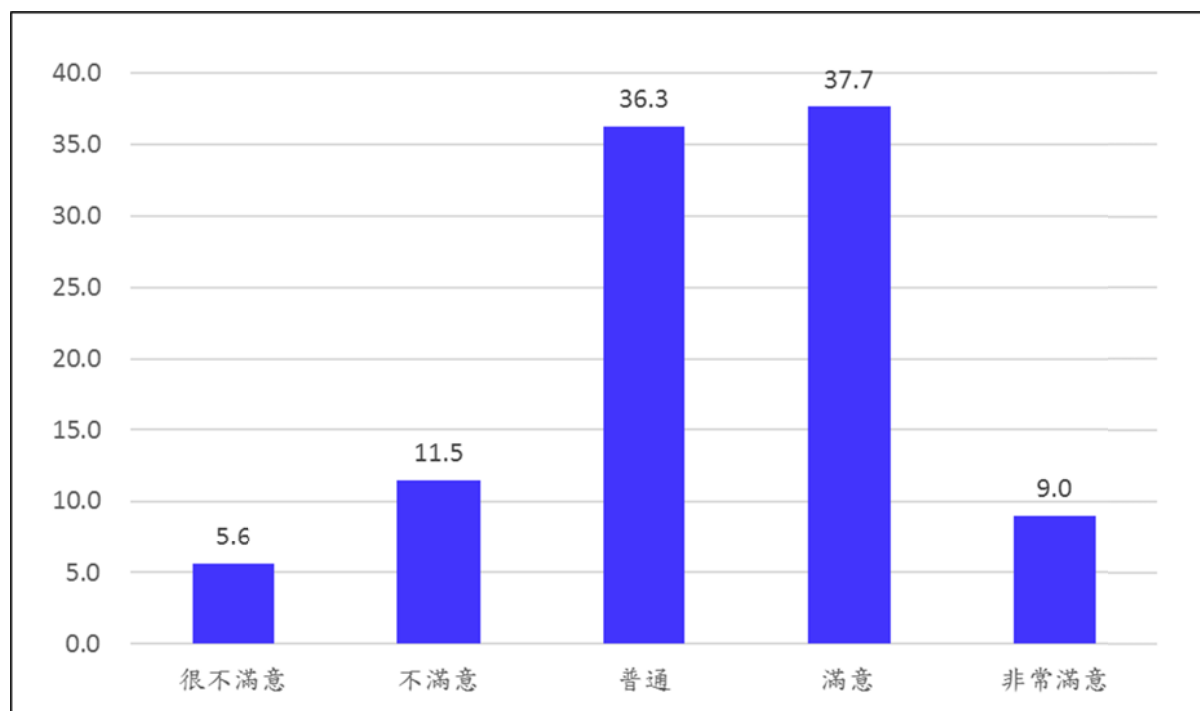


圖 2-4-1：對學校行政人員在作業流程簡便程度之滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 6.2%、教務處 4.2%、總務處 4.0%；
認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 5.0%，稍高的單位為教務處 4.3%、學生事務處 3.7%。

表 2-4-2：對學校行政人員在作業流程簡便程度-做得最好單位、尚需要改進單位

百分比	做得最好的單位				尚需改進的單位			
	全部	學生	教師	職員助理	全部	學生	教師	職員助理
秘書室	1.4	1.0	3.3	3.5	1.0	1.0	0.8	1.0
教務處	4.2	4.2	3.9	4.9	4.3	4.8	1.1	2.6
學生事務處	3.8	4.0	2.3	3.1	3.7	3.8	3.1	3.7
總務處	4.0	3.0	4.9	12.3	2.3	2.2	2.3	2.7
研究發展處	3.1	3.0	4.2	2.7	0.9	0.7	0.8	2.7
國際事務處	2.0	2.0	2.6	2.2	1.5	1.8	--	0.9
圖書與資訊處	6.2	6.8	5.2	2.2	2.0	1.9	2.7	2.9
藝文中心	2.9	3.3	1.0	1.3	0.4	0.4	--	0.9
產學營運與推廣教育處	1.9	1.8	3.3	1.9	1.1	0.6	0.8	5.0
環安中心	2.0	1.6	2.6	4.8	0.8	0.9	0.8	0.7
人事室	1.1	0.5	2.9	4.2	1.1	0.8	3.1	1.6
主計室	1.8	1.3	2.3	5.3	1.9	1.2	5.3	4.3
都很好/可接受	27.9	28.3	26.8	26.0	26.5	24.7	30.2	37.4
都不好/都需改進	5.8	6.0	2.6	7.0	5.0	5.3	1.9	5.2
不清楚	31.9	33.4	32.0	18.5	47.5	49.9	47.3	28.7
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	2645	2177	210	258	2279	1860	179.0	240

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是教師（3.56）、職員助理（3.46）、學生（3.30）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是社會科學院（3.42）、工學院（3.40）、理學院（3.33）；請參閱附表 1、附表 2：

(二) 學校行政人員主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊之滿意度

4.2 請問你對學校行政人員在主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊之滿意度是？
1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

結果顯示，從 2,286 位教職員生表示，回答「滿意」比例為 45.0%，其次依序為「普通」31.9%，「非常滿意」13.4%，「不滿意」6.7%，「很不滿意」3.0% 等。合計滿意度為，58.4%，不滿意度為，9.7%。詳見下表 2-4-3、圖 2-4-2 所示：

表 2-4-3：學校行政人員主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊之滿意度

選項	全部	學生	教師	職員助理
很不滿意	3.0	3.3	2.1	1.4
不滿意	6.7	7.0	4.2	5.2
普通	31.9	31.6	30.0	36.3
滿意	45.0	44.7	46.4	46.5
非常滿意	13.4	13.3	17.3	10.7
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	2286	1919	162	204

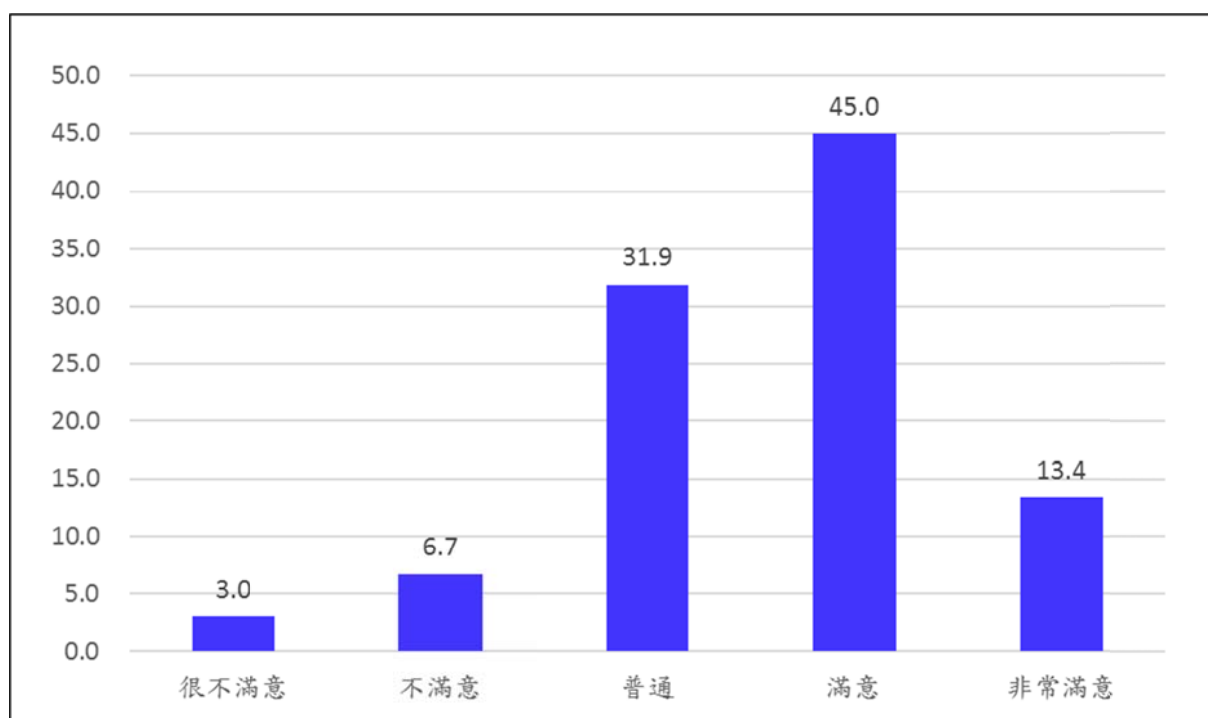


圖 2-4-2：學校行政人員主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊之滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 8.6%、學生事務處 6.3%、藝文中心 5.9%；
認為尚需要改進的單位是：各處室都低於 5.0%。

表 2-4-4：學校行政人員主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊-做得最好單位、尚需要改進單位

百分比	做得最好的單位				尚需改進的單位			
	全部	學生	教師	職員助理	全部	學生	教師	職員助理
秘書室	1.1	0.7	2.2	3.7	1.2	1.3	--	1.2
教務處	5.6	5.5	5.6	7.0	3.3	3.9	0.4	1.1
學生事務處	6.3	7.1	2.2	3.0	3.3	3.5	3.1	1.8
總務處	3.9	2.6	7.1	11.9	2.1	2.1	1.6	2.6
研究發展處	3.3	3.0	6.2	4.0	1.4	1.2	1.2	3.3
國際事務處	3.9	4.4	1.5	1.5	1.7	1.9	0.4	0.6
圖書與資訊處	8.6	9.6	4.6	2.9	2.2	1.8	3.9	4.2
藝文中心	5.9	6.4	1.9	4.7	1.3	1.3	1.6	0.7
產學營運與推廣教育處	3.7	3.3	6.2	4.5	1.0	0.9	0.8	2.7
環安中心	1.9	1.6	2.5	4.3	1.6	1.7	0.4	1.7
人事室	1.4	0.5	2.8	7.1	1.4	1.2	2.8	2.0
主計室	1.4	0.8	3.4	5.5	1.3	1.1	2.4	2.5
都很好/可接受	27.3	27.7	28.8	22.8	28.4	26.6	33.1	38.8
都不好/都需改進	3.3	3.4	2.8	2.2	3.2	3.6	2.0	1.5
不清楚	22.4	23.3	22.3	14.6	46.6	48.1	46.5	35.4
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	2889	2388	221	279	2302	1890	174.0	238

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是教師（3.73）、職員助理（3.60）、學生（3.58）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是理學院（3.70）、社會科學院（3.67）、工學院（3.63）；請參閱附表 1、附表 2：

(三) 對學校行政人員在網頁資訊、內容更新滿意度

4.3 請問你對學校行政人員在網頁資訊、內容更新滿意度是？
1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

結果顯示，從 2,295 位教職員生表示，回答「滿意」比例為 43.1%，其次依序為「普通」34.6%，「非常滿意」10.6%，「不滿意」8.2%，「很不滿意」3.6% 等。合計滿意度為，53.7%，不滿意度為，11.8%。詳見下表 2-4-5、圖 2-4-3 所示：

表 2-4-5：對學校行政人員在網頁資訊、內容更新滿意度

選項	全部	學生	教師	職員助理
很不滿意	3.6	4.1	0.8	1.1
不滿意	8.2	9.1	5.7	2.0
普通	34.6	35.3	30.7	30.8
滿意	43.1	41.2	48.0	56.6
非常滿意	10.6	10.3	14.8	9.5
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	2295	1923	167	204

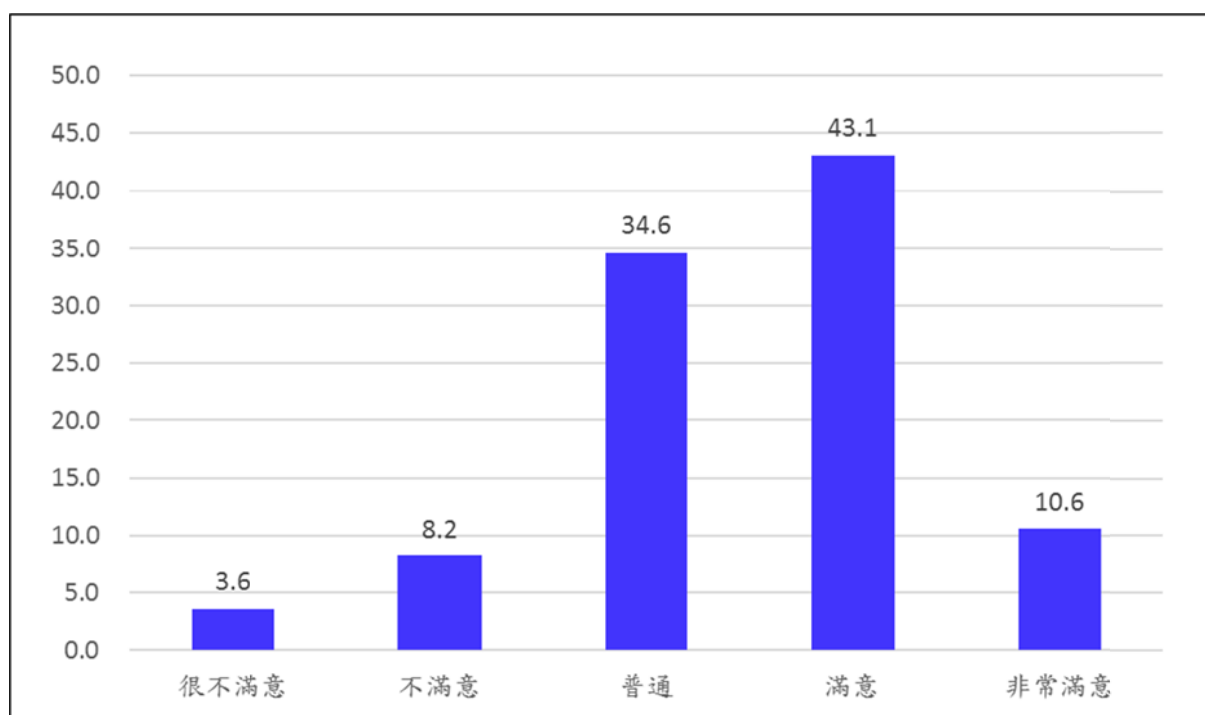


圖 2-4-3：對學校行政人員在網頁資訊、內容更新滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 9.8%、教務處 5.1%、藝文中心 5.0%；
認為尚需要改進的單位是：各處室都低於 5.0%。

表 2-4-6：對學校行政人員在網頁資訊、內容更新-做得最好單位、尚需要改進單位

百分比	做得最好的單位				尚需改進的單位			
	全部	學生	教師	職員 助理	全部	學生	教師	職員 助理
秘書室	1.1	0.6	2.6	4.4	0.8	0.8	--	1.4
教務處	5.1	4.9	3.5	7.3	3.8	4.3	1.2	1.4
學生事務處	4.3	4.7	3.2	2.1	3.9	4.2	2.8	2.2
總務處	3.2	2.0	4.8	11.2	2.4	2.3	0.8	4.3
研究發展處	2.6	2.5	4.5	2.5	1.3	1.3	1.2	1.2
國際事務處	3.6	3.8	2.9	1.6	1.7	1.7	2.4	1.3
圖書與資訊處	9.8	10.5	7.1	6.3	1.9	2.0	0.8	2.6
藝文中心	5.0	5.6	1.9	2.4	0.6	0.6	0.4	0.9
產學營運與 推廣教育處	2.5	2.4	3.2	2.7	0.9	0.6	0.8	3.7
環安中心	1.8	1.3	2.9	4.4	1.4	1.4	1.2	0.9
人事室	1.2	0.3	3.2	6.4	1.2	1.0	2.4	1.4
主計室	1.6	1.0	1.9	5.9	1.0	0.8	2.0	2.1
都很好/可接受	28.5	28.8	28.3	26.4	28.9	27.0	32.5	41.3
都不好/都需改進	4.4	4.9	1.3	2.4	4.6	5.2	1.2	2.3
不清楚	25.3	26.4	28.6	14.1	45.8	47.0	50.4	33.0
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	2785	2294	213	278	2288	1879	173	237

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是職員助理（3.71）、教師（3.70）、學生（3.45）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是社會科學院（3.62）、理學院（3.57）、工學院（3.48）；請參閱附表 1、附表 2：

(四) 對學校行政人員在網路意見及回應之滿意度

4.4 請問你對學校行政人員在網路意見及回應之滿意度是？
1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

結果顯示，從 2,087 位教職員生表示，回答「普通」比例為 42.2%，其次依序為「滿意」38.8%，「非常滿意」10.2%，「不滿意」5.5%，「很不滿意」3.4% 等。合計滿意度為，49.0%，不滿意度為，8.9%。詳見下表 2-4-7、圖 2-4-4 所示：

表 2-4-7：對學校行政人員在網路意見及回應之滿意度

選項	全部	學生	教師	職員助理
很不滿意	3.4	3.8	2.0	0.6
不滿意	5.5	6.1	3.5	1.4
普通	42.2	43.3	30.8	40.5
滿意	38.8	37.0	48.0	48.6
非常滿意	10.2	9.9	15.7	8.9
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	2087	1768	136	184

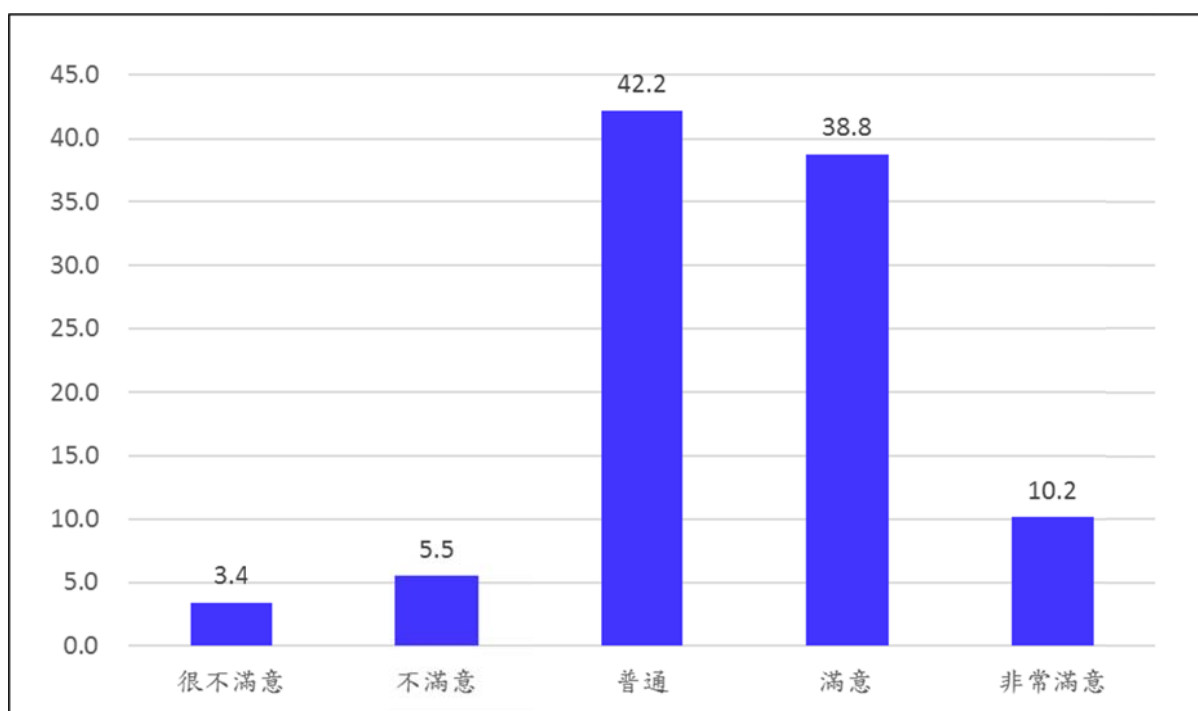


圖 2-4-4：對學校行政人員在網路意見及回應之滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 5.0%、學生事務處 3.6%、教務處 3.4%；
認為尚需要改進的單位是：各處室都低於 5.0%。

表 2-4-8：對學校行政人員在網路意見及回應-做得最好單位、尚需要改進單位

百分比	做得最好的單位				尚需改進的單位			
	全部	學生	教師	職員 助理	全部	學生	教師	職員 助理
秘書室	0.9	0.5	2.0	3.3	0.8	0.8	--	1.7
教務處	3.4	3.3	3.0	4.8	1.7	2.0	--	0.4
學生事務處	3.6	3.8	2.7	2.2	2.8	2.8	2.8	2.8
總務處	3.3	2.1	4.7	12.2	1.8	1.9	1.2	1.5
研究發展處	2.9	2.9	2.7	2.8	0.6	0.6	0.4	0.6
國際事務處	1.8	1.9	1.7	1.5	1.0	1.0	0.8	1.0
圖書與資訊處	5.0	5.3	3.4	3.3	1.4	1.1	1.6	3.7
藝文中心	2.3	2.7	0.3	0.7	0.5	0.5	0.4	0.7
產學營運與 推廣教育處	2.0	2.0	2.7	1.4	0.9	0.5	1.2	4.0
環安中心	2.0	1.6	2.7	4.7	1.0	1.1	0.8	--
人事室	0.7	0.3	2.3	2.5	0.9	0.8	2.4	0.9
主計室	0.8	0.6	2.0	1.7	0.7	0.5	1.6	1.5
都很好/可接受	26.8	27.0	24.5	26.6	25.1	23.8	25.8	35.2
都不好/都需改進	3.1	3.5	1.0	1.1	3.5	4.1	0.4	0.7
不清楚	41.5	42.4	44.3	31.0	57.3	58.5	60.5	45.5
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	2590	2141	204	245	2221	1821	170.0	230.0

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是教師（3.72）、職員助理（3.64）、學生（3.43）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是理學院（3.60）、社會科學院（3.54）；
請參閱附表 1、附表 2：

五、綜合分析(全校性服務問項)

(一) 機關形象指標

1. 整體分析

本研究「機關形象指標」= (1.1 請問您對學校行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度+1.2 請問您對學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度+1.3 整體而言，請問你對學校的整體辦公環境滿意度是) /3

全部平均數為 3.64，教師 (3.96) > 職員助理 (3.86) > 學生 (3.59)。

表 2-5-1：機關形象滿意度指標

	全部	學生	教師	職員助理
平均數	3.64	3.59	3.96	3.86
標準差	0.723	0.728	0.651	0.623

本研究「機關形象指標」做得最好的單位總次數= (1.1 請問您對學校行政業務相關標示及說明清楚程度 (做得最好的單位次數) +1.2 請問您對學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜 (做得最好的單位次數) +1.3 整體而言，請問你對學校的整體辦公環境 (做得最好的單位次數))

本研究「機關形象指標」尚需改進的單位總次數= (1.1 請問您對學校行政業務相關標示及說明清楚程度 (尚需改進的單位次數) +1.2 請問您對學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜 (尚需改進的單位次數) +1.3 整體而言，請問你對學校的整體辦公環境 (尚需改進的單位次數))

整體而言，做得最好的單位依序是圖書與資訊處 (12.0)、教務處 (8.4)、學生事務處 (8.0)；

尚需改進的單位，無任何單位高於 8.0%，稍高的單位是教務處 (5.8)、學生事務處 (5.7)、圖書與資訊處 (5.1)。²

教務處、學生事務處、圖書與資訊處「在認為做得最好的單位」與「尚需改進的單位」都在前三名，表示受訪者有二小群，一群受訪者認為做得很好，一群受訪者認為還要改進。

² 8%的標準在於目前校內有 12 個處室，100/12=8.3%，所以若超過 8%，在本研究認為就算是高的。

表 2-5-2：機關形象-做得最好單位、尚需要改進單位（總次數比例）

百分比	做得最好的單位				尚需改進的單位			
	全部	學生	教師	職員 助理	全部	學生	教師	職員 助理
秘書室	2.5	1.6	4.1	8.5	1.4	1.3	1.0	2.1
教務處	8.4	8.6	7.8	7.1	5.8	6.3	2.3	4.8
學生事務處	8.0	8.9	4.3	3.7	5.7	6.0	3.3	4.7
總務處	4.6	3.5	5.4	13.0	3.7	3.3	4.9	6.2
研究發展處	3.6	3.3	6.0	3.5	1.5	1.3	2.6	2.6
國際事務處	3.9	4.1	2.8	3.2	2.1	2.2	1.7	1.5
圖書與資訊處	12.0	13.2	8.6	4.6	5.1	5.1	5.1	5.4
藝文中心	5.2	6.0	2.1	1.1	2.2	2.3	1.6	1.9
產學營運與 推廣教育處	2.9	2.8	4.3	3.2	1.8	1.6	1.8	3.4
環安中心	2.2	1.9	2.7	4.4	1.9	2.0	1.5	1.3
人事室	1.8	0.6	6.0	8.1	1.4	1.1	3.7	2.2
主計室	2.6	1.8	2.8	9.0	2.2	1.8	3.1	3.9
都很好/可接受	20.9	21.0	23.6	18.1	23.2	21.3	28.7	34.3
都不好/都需改進	1.9	2.2	0.4	0.6	2.0	2.3	0.5	0.5
不清楚	19.6	20.6	19.1	11.9	39.9	42.0	38.3	25.2
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	8922	7322	695	905	7339	6006	561	772

2.各單位指標服務內容比較

2.1 對學校行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 14.7%、教務處 11.2%、學生事務處 10.8%；

認為尚需要改進的單位是：教務處 8.5%、學生事務處 8.1%、圖書與資訊處 8.0%。

2.2 對學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 10.6%、教務處 8.4%、學生事務處 7.7%；

認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 8.0%，稍高的單位依序為學生事務處 5.2%、教務處 4.7%。

2.3 整體辦公環境滿意度

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 10.4%、教務處 5.3%、學生事務處 5.2%；

認為尚需要改進的單位是：各處室都低於 5.0%。

表 2-5-3：機關形象指標內容分析

百分比	行政業務相關標示及說明清楚程度		行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜		整體辦公環境	
	做得最好	尚需改進	做得最好	尚需改進	做得最好	尚需改進
秘書室	2.3	1.9	2.2	1.5	3.1	0.6
教務處	11.2	8.5	8.4	4.7	5.3	3.8
學生事務處	10.8	8.1	7.7	5.2	5.2	3.3
總務處	5.0	5.0	4.9	3.4	3.8	2.4
研究發展處	3.9	2.1	3.2	1.2	3.6	1.1
國際事務處	4.8	3.0	3.2	1.7	3.7	1.5
圖書與資訊處	14.7	8.0	10.6	3.8	10.4	3.1
藝文中心	6.4	3.6	4.1	2.0	5.0	0.9
產學營運與推廣教育處	3.0	2.3	3.0	1.7	2.8	1.3
環安中心	2.3	2.2	2.1	2.1	2.2	1.4
人事室	2.1	1.9	1.4	1.2	1.8	0.9
主計室	3.4	2.9	2.9	2.1	1.4	1.4
都很好/可接受	14.4	18.5	20.8	22.9	28.1	29.2
都不好/都需改進	2.0	1.8	2.2	2.2	1.4	2.0
不清楚	13.7	30.1	23.1	44.3	22.4	47.2
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	3108	2704	2936	2367	2878	2267

(二) 服務能力與流程 (專業素質、服務效能) — 服務流程透明度指標

1. 整體分析

本研究「服務流程透明度指標」= (2.1 請問你對學校行政人員在耐心傾聽服務對象詢問+2.2 請問你對學校行政人員在業務熟悉滿意度+2.3 請問你對學校行政人員在服務效率滿意度+2.4 請問你對學校行政人員在行政事務、專業資訊配合度滿意度) /4

全部平均數為 3.61，教師 (3.91) > 職員助理 (3.82) > 學生 (3.56)。

表 2-5-4：服務能力與流程滿意度指標

	全部	學生	教師	職員助理
平均數	3.61	3.56	3.91	3.82
標準差	0.814	0.823	0.725	0.711

本研究「服務流程透明度指標」做得最好的單位總次數= (2.1 請問你對學校行政人員在耐心傾聽服務對象詢問 (作得最好的單位次數) +2.2 請問你對學校行政人員在業務熟悉滿意度 (作得最好的單位次數) +2.3 請問你對學校行政人員在服務效率滿意度 (作得最好的單位次數) +2.4 請問你對學校行政人員在行政事務、專業資訊配合度滿意度 (作得最好的單位次數))

本研究「服務流程透明度指標」尚需改進的單位總次數= (2.1 請問你對學校行政人員在耐心傾聽服務對象詢問 (尚需改進的單位次數) +2.2 請問你對學校行政人員在業務熟悉滿意度 (尚需改進的單位次數) +2.3 請問你對學校行政人員在服務效率滿意度 (尚需改進的單位次數) +2.4 請問你對學校行政人員在行政事務、專業資訊配合度滿意度 (尚需改進的單位次數))

整體而言，做得最好的單位依序是圖書與資訊處 (8.7)、教務處 (7.1)、學生事務處 (6.6)；

尚需改進的單位，無任何單位高於 8.0%，稍高的單位是教務處 (4.6)、學生事務處 (4.1)。

教務處、學生事務處「在認為做得最好的單位」與「尚需改進的單位」都在前三名，表示有受訪者有二小群，一群受訪者認為做得很好，一群受訪者認為還要改進。

表 2-5-5：服務能力與流程-做得最好單位、尚需要改進單位（總次數比例）

百分比	做得最好的單位				尚需改進的單位			
	全部	學生	教師	職員 助理	全部	學生	教師	職員 助理
秘書室	1.8	1.1	3.8	5.4	1.4	1.2	0.6	2.7
教務處	7.1	7.0	7.5	7.6	4.6	5.2	1.3	3.1
學生事務處	6.6	7.3	3.8	3.0	4.1	4.2	3.4	4.2
總務處	4.7	3.3	6.8	13.6	2.9	2.6	4.4	4.0
研究發展處	4.1	3.5	9.4	4.2	1.5	1.2	2.0	2.9
國際事務處	3.2	3.4	2.9	2.1	1.9	2.0	1.4	1.9
圖書與資訊處	8.7	9.7	6.3	3.5	2.9	2.3	4.9	5.9
藝文中心	3.4	4.0	1.7	0.8	0.8	0.8	1.0	0.9
產學營運與 推廣教育處	3.1	2.8	4.9	4.2	1.5	1.1	2.0	4.3
環安中心	2.2	1.9	2.7	4.1	1.8	2.0	1.4	0.7
人事室	2.5	1.0	8.4	9.7	1.2	1.0	3.5	1.6
主計室	3.8	2.5	5.2	13.0	1.7	1.2	4.3	3.1
都很好/可接受	25.4	26.4	23.5	19.8	28.0	26.3	32.2	37.6
都不好/都需改進	2.3	2.7	0.3	0.8	2.4	2.8	0.5	0.6
不清楚	21.0	23.6	12.6	8.1	43.4	46.2	37.0	26.6
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	11606	9384	980	1242	9285	7550	740	995

2.各單位指標服務內容比較

2.1 對學校行政人員在耐心傾聽服務對象詢問之滿意度

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 10.1%、學生事務處 8.5%、教務處 8.1%；

認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 8.0%，稍高的單位依序為教務處 6.7%、學生事務處 5.1%。

2.2 對學校行政人員在業務熟悉滿意度

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 7.6%、教務處 7.4%、學生事務處 6.8%；

認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 5.0%。

2.3 對學校行政人員在服務效率滿意度

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 8.5%、教務處 6.8%、學生事務處 6.2%；

認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 5.0%，稍高的單位依序，教務處 4.4%、學生事務處 4.3%。

2.4 對學校行政人員在行政事務、專業資訊配合度滿意度

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 8.6%、教務處 5.9%、學生事務處與總務處 4.7%；

認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 5.0%，稍高的單位依序為教務處 3.7%、學生事務處 3.5%。

表 2-5-6：服務流程透明度指標內容分析

百分比	耐心傾聽服務對象詢問		業務熟悉		服務效率		專業資訊配合	
	做得最好	尚需改進	做得最好	尚需改進	做得最好	尚需改進	做得最好	尚需改進
秘書室	1.9	2.1	1.9	1.0	1.6	1.3	1.8	1.0
教務處	8.1	6.7	7.4	3.7	6.8	4.4	5.9	3.7
學生事務處	8.5	5.1	6.8	3.6	6.2	4.3	4.7	3.5
總務處	5.0	3.7	4.3	2.7	4.9	3.0	4.7	2.2
研究發展處	4.2	1.5	3.8	1.7	4.0	1.4	4.2	1.3
國際事務處	3.7	2.4	2.8	2.1	3.1	1.7	3.2	1.5
圖書與資訊處	10.1	3.5	7.6	2.8	8.5	2.5	8.6	2.7
藝文中心	3.6	1.0	3.5	0.6	3.1	0.8	3.6	0.7
產學營運與推廣教育處	3.5	1.5	2.9	1.4	2.8	1.8	3.4	1.3
環安中心	2.0	2.1	2.1	1.4	2.2	2.0	2.5	1.6
人事室	3.2	0.9	2.7	1.3	2.3	1.3	1.9	1.4
主計室	4.1	1.8	4.6	1.1	3.1	2.2	3.5	1.4
都很好/可接受	22.2	26.4	26.8	29.9	25.3	26.7	27.5	29.1
都不好/都需改進	2.1	2.0	1.4	1.6	4.0	3.8	1.7	2.1
不清楚	17.9	39.3	21.3	45.1	22.2	42.8	22.7	46.6
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	2974	2387	2920	2287	2843	2324	2868	2287

(三) 整體服務 (顧客關係) 指標

1. 整體分析

本研究「整體服務 (顧客關係)」指標 = (3.1 請問你對學校行政人員在洽公服務禮儀滿意度 + 3.2 請問你對學校行政人員在電話禮貌滿意度 + 3.3 請問你對學校行政人員在意見回應與改善之滿意度 + 3.4 請問你對承辦人員不在時，單位其他同仁會主動協助處理的滿意程度 + 3.5 請問你對學校的行政服務整體滿意度) / 5

全部平均數為 3.64，教師 (3.92) > 職員助理 (3.77) > 學生 (3.60)。

表 2-5-7：整體服務滿意度指標

	全部	學生	教師	職員助理
平均數	3.64	3.60	3.92	3.77
標準差	0.759	0.770	0.708	0.647

本研究「整體服務 (顧客關係) 指標」做得最好的單位總次數 = (3.1 請問你對學校行政人員在洽公服務禮儀滿意度 (做得最好的單位次數) + 3.2 請問你對學校行政人員在電話禮貌滿意度 (做得最好的單位次數) + 3.3 請問你對學校行政人員在意見回應與改善之滿意度 (做得最好的單位次數) + 3.4 請問你對承辦人員不在時，單位其他同仁會主動協助處理的滿意程度 (做得最好的單位次數) + 3.5 請問你對學校的行政服務整體滿意度 (做得最好的單位次數))

本研究「整體服務 (顧客關係) 指標」尚需改進的單位總次數 = (3.1 請問你對學校行政人員在洽公服務禮儀滿意度 (尚需改進的單位次數) + 3.2 請問你對學校行政人員在電話禮貌滿意度 (尚需改進的單位次數) + 3.3 請問你對學校行政人員在意見回應與改善之滿意度 (尚需改進的單位次數) + 3.4 請問你對承辦人員不在時，單位其他同仁會主動協助處理的滿意程度 (尚需改進的單位次數) + 3.5 請問你對學校的行政服務整體滿意度 (尚需改進的單位次數))

整體而言，做得最好的單位依序是圖書與資訊處 (6.3)、教務處 (5.5)、學生事務處 (4.9)；

尚需改進的單位，無任何單位高於 8.0%，稍高的單位依序是教務處 (3.7)、學生事務處 (3.5)。

教務處、學生事務處「在認為做得最好的單位」與「尚需改進的單位」都在前三名，表示有受訪者有二小群，一群受訪者認為做得很好，一群受訪者認為還要改進。

表 2-5-8：整體服務-做得最好單位、尚需要改進單位（總次數比例）

百分比	做得最好的單位				尚需改進的單位			
	全部	學生	教師	職員 助理	全部	學生	教師	職員 助理
秘書室	1.8	1.2	4.3	4.9	1.1	1.0	0.5	2.3
教務處	5.5	5.5	4.8	6.0	3.7	4.1	1.4	2.4
學生事務處	4.9	5.3	3.8	2.7	3.5	3.6	2.6	3.6
總務處	4.3	2.9	6.4	13.8	2.3	2.0	4.0	3.6
研究發展處	3.6	3.4	5.6	3.9	1.2	1.0	1.6	2.3
國際事務處	2.6	2.5	2.6	3.1	1.6	1.6	1.8	1.0
圖書與資訊處	6.3	7.0	5.0	2.3	2.5	1.9	4.9	4.9
藝文中心	3.3	3.8	1.3	1.1	0.7	0.7	0.8	0.6
產學營運與 推廣教育處	2.8	2.6	4.7	2.9	1.2	0.8	0.8	4.0
環安中心	2.1	1.8	2.7	4.2	1.5	1.7	0.8	0.6
人事室	2.0	0.8	6.9	7.9	1.0	0.7	3.5	1.2
主計室	2.5	1.8	3.2	7.8	1.4	1.0	3.5	3.4
都很好/可接受	29.4	30.0	29.4	25.0	28.8	26.9	33.6	40.2
都不好/都需改進	2.3	2.6	1.1	1.3	2.7	3.1	0.8	1.1
不清楚	26.5	29.1	18.3	13.2	46.7	49.8	39.4	28.8
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	13852	11294	1129	1430	11365	9245	910	1210

2.各單位指標服務內容比較

2.1 對學校行政人員在洽公服務禮儀滿意度

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 7.6%、教務處 5.4%、學生事務處 5.1%；

認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 5.0%，稍高的單位依序，教務處 4.3%、學生事務處 4.1%。

2.2 對學校行政人員在電話禮貌滿意度

認為做得最好的三個單位是：教務處 5.2%、圖書與資訊處 4.7%、學生事務處 4.4%；

認為尚需要改進的單位是：各處室都低於 5.0%。

2.3 對學校行政人員在意見回應與改善之滿意度

認為做得最好的三個單位是：教務處 5.2%、圖書與資訊處 5.2%、總務處 4.7%；

認為尚需要改進的單位是：各處室都低於 5.0%。

2.4 對承辦人員不在時，單位其他同仁會主動協助處理的滿意度

認為做得最好的三個單位是：教務處 5.5%、圖書與資訊處 5.0%、學生事務處 4.9%；

認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 5.0%。

2.5 對學校的行政服務整體滿意度

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 9.0%、教務處 6.1%、學生事務處 5.6%；

認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 5.0%，稍高的單位為教務處 4.4%、學生事務處 3.7%。

表 2-5-9：整體服務指標內容分析

百分比	洽公服務 禮儀		電話禮貌		意見回應 與改善		職務代理		整體滿意度	
	做得 最好	尚需 改進	做得 最好	尚需 改進	做得 最好	尚需 改進	做得 最好	尚需 改進	做得 最好	尚需 改進
秘書室	2.5	1.2	2.1	1.0	1.4	1.2	1.4	0.9	1.7	1.3
教務處	5.4	4.3	5.2	3.0	5.2	3.6	5.5	3.2	6.1	4.4
學生事務處	5.1	4.1	4.4	2.8	4.4	3.7	4.9	3.2	5.6	3.7
總務處	4.4	2.8	3.8	2.1	4.7	2.5	4.4	1.9	4.5	2.5
研究發展處	3.7	1.0	3.6	1.0	3.4	1.3	3.7	1.3	3.9	1.2
國際事務處	2.8	1.8	2.4	1.3	2.1	1.5	2.3	1.5	3.1	1.8
圖書與資訊處	7.6	2.4	4.7	2.5	5.2	2.3	5.0	2.5	9.0	2.6
藝文中心	4.2	0.9	3.3	0.6	2.5	0.4	2.7	0.6	3.9	0.9
產學營運與 推廣教育處	2.9	0.9	2.9	1.3	2.7	1.3	2.4	1.2	3.0	1.3
環安中心	2.2	1.7	2.2	1.3	2.3	1.5	1.8	1.2	1.8	1.8
人事室	2.3	0.8	2.2	1.1	1.8	1.1	1.6	1.0	2.1	0.9
主計室	2.7	1.6	2.7	1.2	2.1	1.3	2.6	1.6	2.5	1.5
都很好/可接受	30.2	29.8	30.9	30.2	28.5	27.1	28.2	27.1	29.3	30.0
都不好/都需改進	2.0	2.5	1.4	1.7	2.4	2.8	3.8	4.0	2.0	2.6
不清楚	22.1	44.1	28.2	49.0	31.3	48.5	29.7	48.6	21.7	43.5
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	2833	2284	2736	2245	2719	2287	2705	2251	2860	2299

(四) 資訊提供及檢索服務與電子參與程度 (資訊化) 指標

1. 整體分析

本研究「資訊提供及檢索服務與電子參與程度 (資訊化)」指標 = (4 資訊提供及檢索服務與電子參與程度 (資訊化) 滿意度 + 4.1 請問你對學校行政人員在作業流程簡便程度之滿意度 + 4.2 請問你對學校行政人員在主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊之滿意度 + 4.3 請問你對學校行政人員在網頁資訊、內容更新滿意度 + 4.4 請問你對學校行政人員在網路意見及回應之滿意度) / 4

全部平均數為 3.49，教師 (3.74) > 職員助理 (3.65) > 學生 (3.46)。

表 2-5-10：資訊提供及檢索服務與電子參與程度 (資訊化) 滿意度指標

	全部	學生	教師	職員助理
平均數	3.49	3.46	3.74	3.65
標準差	0.792	0.805	0.742	0.644

本研究「整體服務 (顧客關係) 指標」做得最好的單位總次數 = (4 資訊提供及檢索服務與電子參與程度 (資訊化) 滿意度 (做得最好的單位次數) + 4.1 請問你對學校行政人員在作業流程簡便程度之滿意度 (做得最好的單位次數) + 4.2 請問你對學校行政人員在主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊之滿意度 (做得最好的單位次數) + 4.3 請問你對學校行政人員在網頁資訊、內容更新滿意度 (做得最好的單位次數) + 4.4 請問你對學校行政人員在網路意見及回應之滿意度 (做得最好的單位次數))

本研究「整體服務 (顧客關係) 指標」尚需改進的單位總次數 = (4 資訊提供及檢索服務與電子參與程度 (資訊化) 滿意度 (尚需改進的單位次數) + 4.1 請問你對學校行政人員在作業流程簡便程度之滿意度 (尚需改進的單位次數) + 4.2 請問你對學校行政人員在主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊之滿意度 (尚需改進的單位次數) + 4.3 請問你對學校行政人員在網頁資訊、內容更新滿意度 (尚需改進的單位次數) + 4.4 請問你對學校行政人員在網路意見及回應之滿意度 (尚需改進的單位次數))

整體而言，做得最好的單位依序是圖書與資訊處 (7.5)、教務處 (4.6)、學生事務處 (4.5)；

尚需改進的單位，無任何單位高於 8.0%，稍高的單位依序學生事務處 (3.4)、教務處 (3.3)、總務處 (2.1)。

教務處、學生事務處「在認為做得最好的單位」與「尚需改進的單位」都在前三名，表示有受訪者有二小群，一群受訪者認為做得很好，一群受訪者認為還要改進。

表 2-5-11：資訊提供及檢索服務與電子參與程度（資訊化）-做得最好單位、尚需要改進單位（總次數比例）

百分比	做得最好的單位				尚需改進的單位			
	全部	學生	教師	職員助理	全部	學生	教師	職員助理
秘書室	1.1	0.7	2.5	3.8	0.9	1.0	0.2	1.4
教務處	4.6	4.5	4.0	6.1	3.3	3.8	0.7	1.4
學生事務處	4.5	5.0	2.6	2.6	3.4	3.6	3.0	2.6
總務處	3.6	2.4	5.4	11.9	2.1	2.1	1.5	2.8
研究發展處	3.0	2.8	4.4	3.0	1.0	0.9	0.9	1.9
國際事務處	2.9	3.1	2.2	1.7	1.5	1.6	0.9	0.9
圖書與資訊處	7.5	8.1	5.1	3.7	1.9	1.7	2.3	3.3
藝文中心	4.1	4.6	1.3	2.4	0.7	0.7	0.6	0.8
產學營運與推廣教育處	2.6	2.4	3.9	2.7	1.0	0.7	0.9	3.8
環安中心	1.9	1.5	2.7	4.6	1.2	1.3	0.8	0.8
人事室	1.1	0.4	2.8	5.2	1.1	1.0	2.7	1.5
主計室	1.4	0.9	2.4	4.7	1.2	0.9	2.9	2.6
都很好/可接受	27.7	28.0	27.1	25.4	27.2	25.6	30.4	38.2
都不好/都需改進	4.1	4.5	1.9	3.2	4.1	4.5	1.4	2.4
不清楚	30.0	31.1	31.6	19.2	49.2	50.8	51.1	35.6
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	10908	9000	848	1060	9090	7449	696	945

2.各單位指標服務內容比較

2.1 對學校行政人員在作業流程簡便程度之滿意度

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 6.2%、教務處 4.2%、總務處 4.0%；

認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 5.0%，稍高的單位為教務處 4.3%、學生事務處 3.7%。

2.2 對學校行政人員在主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊之滿意度

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 8.6%、學生事務處 6.3%、藝文中心 5.9%；

認為尚需要改進的單位是：各處室都低於 5.0%。

2.3 對學校行政人員在網頁資訊、內容更新滿意度

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 9.8%、教務處 5.1%、藝文中心 5.0%；

認為尚需要改進的單位是：各處室都低於 5.0%

2.4 對學校行政人員在網路意見及回應之滿意度

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 5.0%、學生事務處 3.6%、教務處 3.4%；

認為尚需要改進的單位是：各處室都低於 5.0%。

表 2-5-12：資訊提供及檢索服務與電子參與程度指標內容分析

百分比	作業流程 簡便程度		主動通知最新服 務訊息、規定及 相關資訊		網頁資訊、 內容更新		網路意見及回應	
	做得 最好	尚需 改進	做得 最好	尚需 改進	做得 最好	尚需 改進	做得 最好	尚需 改進
秘書室	1.4	1.0	1.1	1.2	1.1	0.8	0.9	0.8
教務處	4.2	4.3	5.6	3.3	5.1	3.8	3.4	1.7
學生事務處	3.8	3.7	6.3	3.3	4.3	3.9	3.6	2.8
總務處	4.0	2.3	3.9	2.1	3.2	2.4	3.3	1.8
研究發展處	3.1	0.9	3.3	1.4	2.6	1.3	2.9	0.6
國際事務處	2.0	1.5	3.9	1.7	3.6	1.7	1.8	1.0
圖書與資訊處	6.2	2.0	8.6	2.2	9.8	1.9	5.0	1.4
藝文中心	2.9	0.4	5.9	1.3	5.0	0.6	2.3	0.5
產學營運與 推廣教育處	1.9	1.1	3.7	1.0	2.5	0.9	2.0	0.9
環安中心	2.0	0.8	1.9	1.6	1.8	1.4	2.0	1.0
人事室	1.1	1.1	1.4	1.4	1.2	1.2	0.7	0.9
主計室	1.8	1.9	1.4	1.3	1.6	1.0	0.8	0.7
都很好/可接受	27.9	26.5	27.3	28.4	28.5	28.9	26.8	25.1
都不好/都需改進	5.8	5.0	3.3	3.2	4.4	4.6	3.1	3.5
不清楚	31.9	47.5	22.4	46.6	25.3	45.8	41.5	57.3
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	2645	2279	2889	2302	2785	2288	2590	2221

(五) 各單位指標實際狀況

本研究歸結上述(一)機關形象指標、(二)服務能力與流程(專業素質、服務效能)一服務流程透明度指標、(三)整體服務(顧客關係)指標、(四)資訊提供及檢索服務與電子參與程度(資訊化)指標,整理如表 2-5-13、表 2-5-14;各單位可根據結果進行檢討與改進。

表 2-5-13: 各單位獲得指標現狀

百分比	做得最好的單位	尚需改進的單位	說明
秘書室			
教務處	機關形象指標 (8.4); 服務流程透明度指標 (7.1); 整體服務(顧客關係)指標 (5.5); 資訊提供及檢索服務與電子參與程度(資訊化)指標 (4.6)	機關形象指標 (5.8); 服務流程透明度指標 (4.6) 整體服務(顧客關係)指標 (3.7); 資訊提供及檢索服務與電子參與程度(資訊化)指標 (3.3)	1 機關形象指標、2 服務流程透明度指標、3 整體服務(顧客關係)指標、4 資訊提供及檢索服務與電子參與程度(資訊化)指標,教務處「在認為做得最好的單位」與「尚需改進的單位」都在前三名,表示有受訪者有二小群,一群受訪者認為做得很好,一群受訪者認為還要改進。
學生事務處	機關形象指標 (8.0); 服務流程透明度指標 (6.6); 整體服務(顧客關係)指標 (4.9); 資訊提供及檢索服務與電子參與程度(資訊化)指標 (4.5)	機關形象指標 (5.7); 服務流程透明度指標 (4.1); 整體服務(顧客關係)指標 (3.5); 資訊提供及檢索服務與電子參與程度(資訊化)指標 (3.4)	1 機關形象指標、2 服務流程透明度指標、3 整體服務(顧客關係)指標、4 資訊提供及檢索服務與電子參與程度(資訊化)指標,學生事務處「在認為做得最好的單位」與「尚需改進的單位」都在前三名,表示有受訪者有二小群,一群受訪者認為做得很好,一群受訪者認為還要改進。
總務處		資訊提供及檢索服務與電子參與程度(資訊化)指標 (2.1)	
研究發展處			
國際事務處			
圖書與資訊處	機關形象指標 (12.0); 服務流程透明度指標 (8.7); 整體服務(顧客關係)指標 (6.3); 資訊提供及檢索	機關形象指標 (5.1)	1 機關形象指標,圖書與資訊處「在認為做得最好的單位」與「尚需改進的單位」都在前三名,表示有受訪者

	服務與電子參與程度(資訊化)指標 (7.5)		有二小群,一群受訪者認為做得很好,一群受訪者認為還要改進。
藝文中心			
產學營運與推廣教育處			
環安中心			
人事室			
主計室			

說明：1 機關形象指標，尚需改進的單位，無任何單位高於 8.0%。

2 服務流程透明度指標，尚需改進的單位，無任何單位高於 8.0%。

3 整體服務（顧客關係）指標，尚需改進的單位，無任何單位高於 8.0%。

4 資訊提供及檢索服務與電子參與程度（資訊化）指標，尚需改進的單位，無任何單位高於 8.0%。

5.如單位的個格子空白，表示該單位比並無特別好或需改進，僅列出前三名。

表 2-5-14：各單位指標內容現狀

百分比	做得最好的內容	尚需改進的內容
秘書室 教務處	1.1 對學校行政業務相關標示及說明清楚程度 (11.2%) 1.2 對學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度 (8.4%) 1.3 整體辦公環境滿意度 (5.3%) 2.1 對學校行政人員在耐心傾聽服務對象詢問之滿意度 (8.1%) 2.2 對學校行政人員在業務熟悉滿意度 (7.4%) 2.3 對學校行政人員在服務效率滿意度 (6.8%) 2.4 對學校行政人員在行政事務、專業資訊配合度滿意度 (5.9%) 3.1 對學校行政人員在洽公服務禮儀滿意度 (5.4%) 3.2 對學校行政人員在電話禮貌滿意度 (5.2%) 3.3 對學校行政人員在意見回應與改善之滿意度 (5.2%) 3.4 對承辦人員不在時，單位其他同仁會主動協助處理的滿意度 (5.5%) 3.5 對學校的行政服務整體滿意度，(6.1%) 4.1 對學校行政人員在作業流程簡便程度之滿意度 (4.2%) 4.3 對學校行政人員在網頁資訊、內容更新滿意度 (5.1%) 4.4 對學校行政人員在網路意見及回應之滿意度 (3.4%)	1.1 對學校行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度 (8.5%) 1.2 對學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度 (4.7%) 2.1 對學校行政人員在耐心傾聽服務對象詢問之滿意度，(6.7%) 2.3 對學校行政人員在服務效率滿意度 (4.4%) 2.4 對學校行政人員在行政事務、專業資訊配合度滿意度 (3.7%) 3.1 對學校行政人員在洽公服務禮儀滿意度 (4.3%) 3.5 對學校的行政服務整體滿意度，(4.4%) 4.1 對學校行政人員在作業流程簡便程度之滿意度 (4.3%)
學生事務處	1.1 對學校行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度 (10.8%) 1.2 對學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度 (7.7%) 1.3 整體辦公環境滿意度 (5.2%) 2.1 對學校行政人員在耐心傾聽服務對象詢問之滿意度，(8.5%) 2.2 對學校行政人員在業務熟悉滿意度 (6.8%)	1.1 對學校行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度 (8.1%) 1.2 對學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度 (5.2%) 2.1 對學校行政人員在耐心傾聽服務對象詢問之滿意度 (5.1%) 2.3 對學校行政人員在服務效率滿意度 (4.3%) 2.4 對學校行政人員在行政事務、專

	<p>2.3 對學校行政人員在服務效率滿意度 (6.2%)</p> <p>2.4 對學校行政人員在行政事務、專業資訊配合度滿意度 (4.7%)</p> <p>3.1 對學校行政人員在洽公服務禮儀滿意度 (5.1%)</p> <p>3.2 對學校行政人員在電話禮貌滿意度 (4.4%)</p> <p>3.4 對承辦人員不在時，單位其他同仁會主動協助處理的滿意度 (4.9%)</p> <p>3.5 對學校的行政服務整體滿意度，(5.6%)</p> <p>4.2 對學校行政人員在主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊之滿意度 (6.3%)</p> <p>4.4 對學校行政人員在網路意見及回應之滿意度 (3.6%)</p>	<p>業資訊配合度滿意度 (3.5%)</p> <p>3.1 對學校行政人員在洽公服務禮儀滿意度 (4.1%)</p> <p>3.5 對學校的行政服務整體滿意度，(3.7%)</p> <p>4.1 對學校行政人員在作業流程簡便程度之滿意度 (3.7%)</p>
總務處	<p>2.4 對學校行政人員在行政事務、專業資訊配合度滿意度 (4.7%)</p> <p>3.3 對學校行政人員在意見回應與改善之滿意度 (4.7%)</p> <p>4.1 對學校行政人員在作業流程簡便程度之滿意度 (4.0%)</p>	
研究發展處		
國際事務處		
圖書與資訊處	<p>1.1 對學校行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度，(14.7%)</p> <p>1.2 對學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度 (10.6%)</p> <p>1.3 整體辦公環境滿意度 (10.4%)</p> <p>2.1 對學校行政人員在耐心傾聽服務對象詢問之滿意度 (10.1%)</p> <p>2.2 對學校行政人員在業務熟悉滿意度 (7.6%)</p> <p>2.3 對學校行政人員在服務效率滿意度 (8.5%)</p> <p>2.4 對學校行政人員在行政事務、專業資訊配合度滿意度 (8.6%)</p> <p>3.1 對學校行政人員在洽公服務禮儀滿意度 (7.6%)</p>	<p>1.1 對學校行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度，(8.0%)</p>

<p>藝文中心</p> <p>產學營運與推廣教育處</p> <p>環安中心</p> <p>人事室</p> <p>主計室</p>	<p>3.2 對學校行政人員在電話禮貌滿意度 (4.7%)</p> <p>3.3 對學校行政人員在意見回應與改善之滿意度 (5.2%)</p> <p>3.4 對承辦人員不在時，單位其他同仁會主動協助處理的滿意度 (5.0%)</p> <p>3.5 對學校的行政服務整體滿意度 (9.0%)</p> <p>4.1 對學校行政人員在作業流程簡便程度之滿意度 (6.2%)</p> <p>4.2 對學校行政人員在主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊之滿意度 (8.6%)</p> <p>4.3 對學校行政人員在網頁資訊、內容更新滿意度 (9.8%)</p> <p>4.4 對學校行政人員在網路意見及回應之滿意度 (5.0%)</p> <p>4.2 對學校行政人員在主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊之滿意度 (5.9%)</p> <p>4.3 對學校行政人員在網頁資訊、內容更新滿意度 (5.0%)</p>	
---	---	--

說明：

- 1.2 對學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度，無任何單位高於 8.0%。
- 1.3 整體辦公環境滿意度，尚需要改進方面，無任何單位高於 5.0%。
- 2.1 對學校行政人員在耐心傾聽服務對象詢問之滿意度，無任何單位高於 8.0%。
- 2.2 對學校行政人員在業務熟悉滿意度，無任何單位高於 5.0%
- 2.3 對學校行政人員在服務效率滿意度，無任何單位高於 5.0%
- 2.4 對學校行政人員在行政事務、專業資訊配合度滿意度，無任何單位高於 5.0%。
- 3.1 對學校行政人員在洽公服務禮儀滿意度，無任何單位高於 5.0%。
- 3.2 對學校行政人員在電話禮貌滿意度，尚需要改進方面，各處室都低於 5.0%。
- 3.3 對學校行政人員在意見回應與改善之滿意度，尚需要改進方面，各處室都低於 5.0%。
- 3.4 對承辦人員不在時，單位其他同仁會主動協助處理的滿意度，無任何單位高於 5.0%。
- 3.5 對學校的行政服務整體滿意度，尚需要改進方面，無任何單位高於 5.0%。
- 4.1 對學校行政人員在作業流程簡便程度之滿意度，尚需要改進方面，無任何單位高於

5.0%。

4.2 對學校行政人員在主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊之滿意度，尚需要改進方面，各處室都低於5.0%。

4.3 對學校行政人員在網頁資訊、內容更新滿意度尚需要改進方面，各處室都低於5.0%。

4.4 對學校行政人員在網路意見及回應之滿意度，尚需要改進方面，各處室都低於5.0%。

(六) 綜合評比

1 學生

最後，本研究將各處四項指標分數，予以排序，並將四項指標之排序給累加成為次序積分，做得最好的前三名分別為：圖書與資訊處、學生事務處、教務處。(見表 2-5-15)

尚需改進的前三名分別為：教務處、學生事務處、總務處。(見表 2-5-16)

表 2-5-15：做得最好的單位排序（指標排序，學生）

百分比	總排序		機關形象 滿意度指標		服務能力 與流程		整體服務		資訊提供及檢 索服務與電子 參與程度	
	排序	次序 積分		次序 A		次序 B		次序 C		次序 D
秘書室	11	44	1.6	11	1.1	11	1.2	11	0.7	11
教務處	3	12	8.6	3	7.0	3	5.5	2	4.5	4
學生事務處	2	9	8.9	2	7.3	2	5.3	3	5.0	2
總務處	7	26	3.5	6	3.3	7	2.9	6	2.4	7
研究發展處	5	23	3.3	7	3.5	5	3.4	5	2.8	6
國際事務處	6	24	4.1	5	3.4	6	2.5	8	3.1	5
圖書與資訊處	1	4	13.2	1	9.7	1	7.0	1	8.1	1
藝文中心	4	15	6.0	4	4.0	4	3.8	4	4.6	3
產學營運與 推廣教育處	8	30	2.8	8	2.8	8	2.6	7	2.4	7
環安中心	9	37	1.9	9	1.9	10	1.8	9	1.5	9
人事室	12	48	0.6	12	1.0	12	0.8	12	0.4	12
主計室	10	38	1.8	10	2.5	9	1.8	9	0.9	10
都很好/可接受			21.0		26.4		30.0		28.0	
都不好/都需改進			2.2		2.7		2.6		4.5	
不清楚			20.6		23.6		29.1		31.1	
總和			100.0		100.0		100.0		100.0	
總次數			7322		9384		11294		9000	

說明：次序積分為 A+B+C+D，都很好、都不好、不清楚不計算。

表 2-5-16：尚需改進的單位排序（指標排序，學生）

百分比	機關形象 滿意度指標		服務能力 與流程		整體服務		資訊提供及檢 索服務與電子 參與程度	
		次序 A		次序 B		次序 C		次序 D
秘書室	1.3	10	1.2	6	1.0	7	1.0	7
教務處	6.3	1	5.2	1	4.1	1	3.8	1
學生事務處	6.0	2	4.2	2	3.6	2	3.6	2
總務處	3.3	4	2.6	3	2.0	3	2.1	3
研究發展處	1.3	10	1.2	6	1.0	7	0.9	8
國際事務處	2.2	6	2.0	5	1.6	6	1.6	5
圖書與資訊處	5.1	3	2.3	4	1.9	4	1.7	4
藝文中心	2.3	5	0.8	9	0.7	9	0.7	9
產學營運與 推廣教育處	1.6	9	1.1	7	0.8	8	0.7	9
環安中心	2.0	7	2.0	5	1.7	5	1.3	6
人事室	1.1	11	1.0	8	0.7	9	1.0	7
主計室	1.8	8	1.2	6	1.0	7	0.9	8
都很好/可接受	21.3		26.3		26.9		25.6	
都不好/都需改進	2.3		2.8		3.1		4.5	
不清楚	42.0		46.2		49.8		50.8	
總和	100.0		100.0		100.0		100.0	
總次數	6006		7550		9245		7449	

說明：次序積分為 A+B+C+D。都很好、都不好、不清楚不計算。

2 教師

本研究將教師部分四項指標分數，予以排序，並將四項指標之排序給累加成為次序積分，做得最好的前三名分別為：研究發展處、總務處、圖書與資訊處&人事室。(見表 2-5-19)

尚需改進的前三名分別為：圖書與資訊處、總務處、人事室&主計處。(見表 2-5-20)

表 2-5-19：做得最好的單位排序（指標排序、教師）

百分比	總排序		機關形象 滿意度指標		服務能力 與流程		整體服務		資訊提供及檢 索服務與電子 參與程度	
	排序	次序 積分		次序 A		次序 B		次序 C		次序 D
秘書室	7	30	4.1	6	3.8	8	4.3	7	2.5	9
教務處	4	14	7.8	2	7.5	3	4.8	5	4.0	4
學生事務處	6	29	4.3	5	3.8	8	3.8	8	2.6	8
總務處	2	11	5.4	4	6.8	4	6.4	2	5.4	1
研究發展處	1	10	6.0	3	9.4	1	5.6	3	4.4	3
國際事務處	10	38	2.8	7	2.9	9	2.6	11	2.2	11
圖書與資訊處	3	12	8.6	1	6.3	5	5.0	4	5.1	2
藝文中心	11	44	2.1	9	1.7	11	1.3	12	1.3	12
產學營運與推廣教 育處	5	23	4.3	5	4.9	7	4.7	6	3.9	5
環安中心	9	35	2.7	8	2.7	10	2.7	10	2.7	7
人事室	3	12	6.0	3	8.4	2	6.9	1	2.8	6
主計室	8	32	2.8	7	5.2	6	3.2	9	2.4	10
都很好/可接受			23.6		23.5		29.4		27.1	
都不好/都需改進			0.4		0.3		1.1		1.9	
不清楚			19.1		12.6		18.3		31.6	
總和			100.0		100.0		100.0		100.0	
總次數			695		980		1129		848	

說明：次序積分為 A+B+C+D，都很好、都不好、不清楚不計算。

表 2-5-20：尚需改進的單位排序（指標排序、教師）

百分比	機關形象 滿意度指標		服務能力 與流程		整體服務		資訊提供及檢 索服務與電子 參與程度	
		次序 A		次序 B		次序 C		次序 D
秘書室	1.0	12	0.6	10	0.5	9	0.2	10
教務處	2.3	7	1.3	8	1.4	7	0.7	8
學生事務處	3.3	4	3.4	5	2.6	4	3.0	1
總務處	4.9	2	4.4	2	4.0	2	1.5	5
研究發展處	2.6	6	2.0	6	1.6	6	0.9	6
國際事務處	1.7	9	1.4	7	1.8	5	0.9	6
圖書與資訊處	5.1	1	4.9	1	4.9	1	2.3	4
藝文中心	1.6	10	1.0	9	0.8	8	0.6	9
產學營運與推廣教育 處	1.8	8	2.0	6	0.8	8	0.9	6
環安中心	1.5	11	1.4	7	0.8	8	0.8	7
人事室	3.7	3	3.5	4	3.5	3	2.7	3
主計室	3.1	5	4.3	3	3.5	3	2.9	2
都很好/可接受	28.7		32.2		33.6		30.4	
都不好/都需改進	0.5		0.5		0.8		1.4	
不清楚	38.3		37.0		39.4		51.1	
總和	100.0		100.0		100.0		100.0	
總次數	561		740		910		696	

說明：次序積分為 A+B+C+D。都很好、都不好、不清楚不計算。

3.職員助理

本研究將職員助理四項指標分數，予以排序，並將四項指標之排序給累加成為次序積分，做得最好的前三名分別為：總務處、主計室、人事室。(見表 2-5-21)

尚需改進的前三名分別為：圖書與資訊處、產學營運與推廣教育處&總務處、學生事務處。(見表 2-5-22)

表 2-5-21：做得最好的單位排序（指標排序、職員助理）

百分比	總排序		機關形象 滿意度指標		服務能力 與流程		整體服務		資訊提供及檢 索服務與電子 參與程度	
	排序	次序 積分		次序 A		次序 B		次序 C		次序 D
秘書室	5	19	8.5	3	5.4	5	4.9	5	3.8	6
教務處	4	15	7.1	5	7.6	4	6.0	4	6.1	2
學生事務處	10	37	3.7	8	3.0	9	2.7	10	2.6	10
總務處	1	4	13.0	1	13.6	1	13.8	1	11.9	1
研究發展處	7	30	3.5	9	4.2	6	3.9	7	3.0	8
國際事務處	11	40	3.2	10	2.1	10	3.1	8	1.7	12
圖書與資訊處	8	32	4.6	6	3.5	8	2.3	11	3.7	7
藝文中心	12	45	1.1	11	0.8	11	1.1	12	2.4	11
產學營運與推廣教育處	9	34	3.2	10	4.2	6	2.9	9	2.7	9
環安中心	6	25	4.4	7	4.1	7	4.2	6	4.6	5
人事室	3	12	8.1	4	9.7	3	7.9	2	5.2	3
主計室	2	11	9.0	2	13.0	2	7.8	3	4.7	4
都很好/可接受			18.1		19.8		25.0		25.4	
都不好/都需改進			0.6		0.8		1.3		3.2	
不清楚			11.9		8.1		13.2		19.2	
總和			100.0		100.0		100.0		100.0	
總次數			905		1242		1430		1060	

說明：次序積分為 A+B+C+D，都很好、都不好、不清楚不計算。

表 2-5-22：尚需改進的單位排序（指標排序、職員助理）

百分比	機關形象 滿意度指標		服務能力 與流程		整體服務		資訊提供及檢 索服務與電子 參與程度	
		次序 A		次序 B		次序 C		次序 D
秘書室	2.1	9	2.7	7	2.3	6	1.4	7
教務處	4.8	3	3.1	5	2.4	5	1.4	7
學生事務處	4.7	4	4.2	3	3.6	3	2.6	4
總務處	6.2	1	4.0	4	3.6	3	2.8	3
研究發展處	2.6	7	2.9	6	2.3	6	1.9	5
國際事務處	1.5	11	1.9	8	1.0	8	0.9	8
圖書與資訊處	5.4	2	5.9	1	4.9	1	3.3	2
藝文中心	1.9	10	0.9	10	0.6	9	0.8	9
產學營運與 推廣教育處	3.4	6	4.3	2	4.0	2	3.8	1
環安中心	1.3	12	0.7	11	0.6	9	0.8	9
人事室	2.2	8	1.6	9	1.2	7	1.5	6
主計室	3.9	5	3.1	5	3.4	4	2.6	4
都很好/可接受	34.3		37.6		40.2		38.2	
都不好/都需改進	0.5		0.6		1.1		2.4	
不清楚	25.2		26.6		28.8		35.6	
總和	100.0		100.0		100.0		100.0	
總次數	772		995		1210		945	

說明：次序積分為 A+B+C+D。都很好、都不好、不清楚不計算。

3 全部

最後，本研究將各處四項指標分數，予以排序，並將四項指標之排序給累加成為次序積分，做得最好的前三名分別為：圖書與資訊處、教務處、學生事務處。(見表 2-5-23)

尚需改進的前三名分別為：教務處、學生事務處、圖書與資訊處。(見表 2-5-24)

表 2-5-23：做得最好的單位排序（指標排序，全部，含學生、教師、職員助理）

百分比	總排序		機關形象 滿意度指標		服務能力 與流程		整體服務		資訊提供及檢 索服務與電子 參與程度	
	排序	次序 積分		次序 A		次序 B		次序 C		次序 D
秘書室	12	45	2.5	10	1.8	12	1.8	12	1.1	11
教務處	2	8	8.4	2	7.1	2	5.5	2	4.6	2
學生事務處	3	12	8.0	3	6.6	3	4.9	3	4.5	3
總務處	4	18	4.6	5	4.7	4	4.3	4	3.6	5
研究發展處	6	23	3.6	7	4.1	5	3.6	5	3.0	6
國際事務處	7	29	3.9	6	3.2	8	2.6	8	2.9	7
圖書與資訊處	1	4	12.0	1	8.7	1	6.3	1	7.5	1
藝文中心	5	21	5.2	4	3.4	7	3.3	6	4.1	4
產學營運與 推廣教育處	8	32	2.9	8	3.1	9	2.8	7	2.6	8
環安中心	10	41	2.2	11	2.2	11	2.1	10	1.9	9
人事室	11	44	1.8	12	2.5	10	2.0	11	1.1	11
主計室	9	34	2.6	9	3.8	6	2.5	9	1.4	10
都很好/可接受			20.9		25.4		29.4		27.7	
都不好/都需改進			1.9		2.3		2.3		4.1	
不清楚			19.6		21.0		26.5		30.0	
總和			100.0		100.0		100.0		100.0	
總次數			8922		11606		13852		10908	

說明：次序積分為 A+B+C+D，都很好、都不好、不清楚不計算。

表 2-5-24：尚需改進的單位排序（指標排序，全部，含學生、教師、職員助理）

百分比	機關形象 滿意度指標	服務能力 與流程	整體服務	資訊提供及檢索 服務與電子參與 程度
秘書室	1.4	1.4	1.1	0.9
教務處	5.8	4.6	3.7	3.3
學生事務處	5.7	4.1	3.5	3.4
總務處	3.7	2.9	2.3	2.1
研究發展處	1.5	1.5	1.2	1.0
國際事務處	2.1	1.9	1.6	1.5
圖書與資訊處	5.1	2.9	2.5	1.9
藝文中心	2.2	0.8	0.7	0.7
產學營運與 推廣教育處	1.8	1.5	1.2	1.0
環安中心	1.9	1.8	1.5	1.2
人事室	1.4	1.2	1.0	1.1
主計室	2.2	1.7	1.4	1.2
都很好/可接受	23.2	28.0	28.8	27.2
都不好/都需改進	2.0	2.4	2.7	4.1
不清楚	39.9	43.4	46.7	49.2
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	7339	9285	11365	9090

說明：次序積分為 A+B+C+D。都很好、都不好、不清楚不計算。

六、附表 1~附表 2

附表 1：身份對各題之平均數

		個數	平均數	標準差
1.1 請問您對學校行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度？	學生	1919	3.51	.896
	教師	166	3.93	.770
	職員助理	205	3.84	.730
	總和	2290	3.57	.885
1.2 請問您對學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度？	學生	1916	3.51	.859
	教師	163	3.92	.734
	職員助理	206	3.81	.711
	總和	2285	3.56	.848
1.3 整體而言，請問你對學校的整體辦公環境滿意度是？	學生	1930	3.74	.763
	教師	166	3.98	.753
	職員助理	205	3.91	.659
	總和	2302	3.77	.757
2.1 請問你對學校行政人員在耐心傾聽服務對象詢問之滿意度是？	學生	1925	3.54	.993
	教師	168	4.02	.747
	職員助理	207	3.84	.827
	總和	2300	3.60	.974
2.2 請問你對學校行政人員在業務熟悉滿意度是？	學生	1912	3.71	.828
	教師	168	3.93	.744
	職員助理	207	3.91	.710
	總和	2287	3.75	.815
2.3 請問你對學校行政人員在服務效率滿意度是？	學生	1930	3.38	1.031
	教師	169	3.77	.883
	職員助理	206	3.74	.829
	總和	2305	3.44	1.013
2.4 請問你對學校行政人員在行政事務、專業資訊配合度滿意度是？	學生	1915	3.60	.894
	教師	170	3.89	.837
	職員助理	206	3.82	.753
	總和	2291	3.64	.882
3.1 請問你對學校行政人員在洽公服務禮儀滿意度是？	學生	1915	3.60	.912
	教師	168	4.05	.747
	職員助理	207	3.88	.706
	總和	2290	3.66	.894
3.2 請問你對學校行政人員在電話禮貌滿意度是？	學生	1818	3.73	.849
	教師	168	4.09	.740
	職員助理	206	3.87	.702
	總和	2192	3.77	.834

3.3 請問你對學校行政人員在意見回應與改善之滿意度是？	學生	1843	3.52	.915
	教師	163	3.88	.798
	職員助理	203	3.73	.730
	總和	2209	3.57	.898
3.4 請問你對承辦人員不在時，單位其他同仁會主動協助處理的滿意程度是？	學生	1848	3.52	.958
	教師	165	3.61	1.008
	職員助理	205	3.53	.853
	總和	2219	3.53	.953
3.5 請問你對學校的行政服務整體滿意度是？	學生	1935	3.58	.867
	教師	170	3.90	.742
	職員助理	207	3.82	.696
	總和	2312	3.62	.851
4.1 請問你對學校行政人員在作業流程簡便程度之滿意度是？	學生	1895	3.30	.995
	教師	165	3.56	.922
	職員助理	206	3.46	.883
	總和	2266	3.33	.983
4.2 請問你對學校行政人員在主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊之滿意度是？	學生	1919	3.58	.922
	教師	162	3.73	.872
	職員助理	204	3.60	.801
	總和	2286	3.59	.908
4.3 請問你對學校行政人員在網頁資訊、內容更新滿意度是？	學生	1923	3.45	.938
	教師	167	3.70	.820
	職員助理	204	3.71	.710
	總和	2295	3.49	.916
4.4 請問你對學校行政人員在網路意見及回應之滿意度是？	學生	1768	3.43	.889
	教師	136	3.72	.844
	職員助理	184	3.64	.690
	總和	2087	3.47	.875

附表 2：學院對各題之平均數

		個數	平均數	標準差
1.1 請問您對學校行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度？	文學院	231	3.54	.987
	理學院	251	3.57	.854
	工學院	755	3.55	.890
	管理學院	473	3.47	.887
	海洋科學學院	202	3.50	.877
	社會科學院	256	3.66	.843
	總和	2168	3.54	.890
1.2 請問您對學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度？	文學院	231	3.55	.848
	理學院	252	3.59	.844
	工學院	755	3.55	.852
	管理學院	473	3.44	.899
	海洋科學學院	198	3.54	.826
	社會科學院	254	3.68	.785
	總和	2163	3.55	.853
1.3 整體而言，請問你對學校的整體辦公環境滿意度是？	文學院	231	3.78	.691
	理學院	249	3.79	.726
	工學院	761	3.77	.773
	管理學院	478	3.64	.775
	海洋科學學院	203	3.77	.756
	社會科學院	256	3.86	.787
	總和	2177	3.76	.762
2.1 請問你對學校行政人員在耐心傾聽服務對象詢問之滿意度是？	文學院	231	3.61	1.033
	理學院	253	3.55	.989
	工學院	761	3.68	.945
	管理學院	476	3.41	1.045
	海洋科學學院	204	3.52	.909
	社會科學院	252	3.66	.935
	總和	2177	3.58	.982
2.2 請問你對學校行政人員在業務熟悉滿意度是？	文學院	232	3.71	.841
	理學院	251	3.78	.805
	工學院	755	3.80	.796
	管理學院	473	3.61	.865
	海洋科學學院	201	3.62	.838
	社會科學院	252	3.80	.777
	總和	2164	3.73	.822
2.3 請問你對學校行政人員在服務效率滿意度是？	文學院	232	3.28	1.119
	理學院	252	3.48	1.024
	工學院	761	3.50	.981
	管理學院	478	3.33	1.051

	海洋科學學院	205	3.28	.986
	社會科學院	254	3.53	.982
	總和	2182	3.42	1.021
2.4請問你對學校行政人員在行政事務、專業資訊配合度滿意度是？	文學院	230	3.58	.928
	理學院	252	3.70	.881
	工學院	754	3.68	.882
	管理學院	475	3.52	.920
	海洋科學學院	206	3.53	.860
	社會科學院	251	3.70	.826
	總和	2168	3.63	.889
3.1請問你對學校行政人員在洽公服務禮儀滿意度是？	文學院	227	3.64	.944
	理學院	256	3.70	.880
	工學院	760	3.70	.879
	管理學院	471	3.50	.940
	海洋科學學院	201	3.58	.880
	社會科學院	252	3.73	.856
	總和	2166	3.64	.900
3.2請問你對學校行政人員在電話禮貌滿意度是？	文學院	219	3.71	.854
	理學院	234	3.83	.804
	工學院	719	3.80	.809
	管理學院	458	3.62	.861
	海洋科學學院	192	3.67	.913
	社會科學院	247	3.90	.826
	總和	2070	3.75	.841
3.3請問你對學校行政人員在意見回應與改善之滿意度是？	文學院	219	3.52	.974
	理學院	247	3.57	.915
	工學院	726	3.64	.864
	管理學院	460	3.39	.952
	海洋科學學院	191	3.46	.846
	社會科學院	245	3.65	.844
	總和	2088	3.55	.903
3.4請問你對承辦人員不在時，單位其他同仁會主動協助處理的滿意程度是？	文學院	223	3.48	.924
	理學院	239	3.53	.911
	工學院	734	3.63	.952
	管理學院	456	3.39	.973
	海洋科學學院	197	3.35	1.042
	社會科學院	247	3.57	.924
	總和	2095	3.52	.959
3.5請問你對學校的行政服務整體滿意度是？	文學院	232	3.55	.896
	理學院	255	3.65	.802
	工學院	761	3.69	.850

	管理學院	479	3.45	.912
	海洋科學學院	206	3.53	.843
	社會科學院	255	3.69	.770
	總和	2189	3.60	.859
4.1 請問你對學校行政人員在作業流程簡便程度之滿意度是？	文學院	230	3.30	1.008
	理學院	251	3.33	1.010
	工學院	746	3.40	.976
	管理學院	471	3.16	.995
	海洋科學學院	197	3.19	1.001
	社會科學院	249	3.42	.934
	總和	2143	3.31	.989
4.2 請問你對學校行政人員在主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊之滿意度是？	文學院	229	3.55	.930
	理學院	254	3.70	.890
	工學院	754	3.63	.884
	管理學院	478	3.43	.953
	海洋科學學院	197	3.53	.977
	社會科學院	252	3.67	.857
	總和	2164	3.58	.915
4.3 請問你對學校行政人員在網頁資訊、內容更新滿意度是？	文學院	227	3.39	.925
	理學院	251	3.57	.897
	工學院	761	3.48	.965
	管理學院	480	3.38	.893
	海洋科學學院	201	3.43	.954
	社會科學院	252	3.62	.826
	總和	2171	3.47	.924
4.4 請問你對學校行政人員在網路意見及回應之滿意度是？	文學院	215	3.42	.921
	理學院	221	3.60	.861
	工學院	700	3.49	.889
	管理學院	425	3.32	.879
	海洋科學學院	180	3.40	.885
	社會科學院	235	3.54	.799
	總和	1975	3.45	.880

參、行政單位自提問項調查結果

一、秘書室

- 2.1 請問您對秘書室辦理各項會議採用平板電腦節能減紙之措施滿意度？
2.2 請問您對秘書室在法律協助與諮詢服務之滿意度？
2.3 請問您對秘書室努力勸募校務基金以提升校內教學研究設施的滿意度？
2.4 請問您對於秘書室用心辦理各項校友服務的滿意度？
2.5 請問您對秘書室以校園亮點表現報導，呈現學校正面形象之滿意度？
1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

(一) 辦理各項會議採用平板電腦節能減紙之措施滿意度

本項 405 人回答，滿意 63.6%、普通 30.8%、不滿意 5.6%；其中海洋科學學院(3.79)、社會科學院 (3.76)、管理學院 (3.75) 滿意度較高。

(二) 校務及法律諮詢服務之滿意度

本項 361 人回答，滿意 51.0%、普通 44.6%、不滿意 4.4%；其中理學院 (3.69)、工學院 (3.65)、社會科學院 (3.60) 滿意度較高。

(三) 勸募校務基金以提升校內教學研究設施的滿意度

本項 380 人回答，滿意 57.9%、普通 37.0%、不滿意 5.1%；其中理學院 (3.86)、社會科學院 (3.71)、工學院 (3.66) 滿意度較高。

(四) 校友服務及各單位借用西子樓所提供之滿意度

本項 384 人回答，滿意 60.4%、普通 35.5%、不滿意 4.1%；其中理學院 (3.88)、社會科學院 (3.82) 滿意度較高。

(四) 校園報導，呈現學校正面形象之滿意度

本項 412 人回答，滿意 61.0%、普通 33.9%、不滿意 5.1%；其中理學院 (3.84)、社會科學院 (3.71)、海洋科學學院 (3.69) 滿意度較高。

表 3-1-1：秘書室滿意度

選項	辦理各項校級會議採用平板電腦節能減紙之滿意度	校務及法律諮詢服務之滿意度	勸募校務基金以提升校內教學研究設施的滿意度	校友服務及各單位借用西子樓所提供之滿意度	校園報導，呈現學校正面形象之滿意度
很不滿意	1.3	1.7	1.6	2.2	1.4
不滿意	4.3	2.7	3.5	1.9	3.7
普通	30.8	44.6	37.0	35.5	33.9
滿意	45.0	36.1	41.0	46.1	46.3
非常滿意	18.6	14.9	16.9	14.3	14.7
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	405	361	380	384	412
不清楚(人)	1958	2001	1983	1978	1950

表 3-1-2：學院對秘書室各項滿意度之平均數

		個數	平均數	標準差
1 請問您對秘書室辦理各項會議採用平板電腦節能減紙之措施滿意度？	文學院	47	3.52	.916
	理學院	32	3.69	1.039
	工學院	112	3.71	.924
	管理學院	85	3.75	.755
	海洋科學學院	30	3.79	.752
	社會科學院	44	3.76	.821
	總和	351	3.71	.867
2 請問您對秘書室在法律協助與諮詢服務之滿意度？	文學院	41	3.37	.741
	理學院	25	3.69	.963
	工學院	105	3.65	.958
	管理學院	72	3.43	.649
	海洋科學學院	25	3.54	.563
	社會科學院	42	3.60	.776
	總和	308	3.55	.816
3 請問您對秘書室努力勸募校務基金以提升校內教學研究設施的滿意度？	文學院	39	3.47	.719
	理學院	26	3.86	.844
	工學院	111	3.66	.940
	管理學院	76	3.57	.774
	海洋科學學院	28	3.61	.616
	社會科學院	48	3.71	.918
	總和	329	3.63	.844
4 請問您對於秘書室用心辦理各項校友服務及各單位借用西子樓時所提供之服務與協助的滿意度？	文學院	42	3.58	.702
	理學院	27	3.88	.787
	工學院	108	3.58	.969
	管理學院	80	3.59	.695
	海洋科學學院	29	3.64	.629
	社會科學院	47	3.82	.884
	總和	333	3.64	.824
5 請問您對秘書室以校園亮點表現報導，呈現學校正面形象之滿意度？	文學院	46	3.52	.694
	理學院	30	3.84	.927
	工學院	110	3.65	.896
	管理學院	85	3.56	.730
	海洋科學學院	32	3.69	.638
	社會科學院	49	3.71	.868
	總和	352	3.64	.810

二、教務處

- 3.1 請問您對教務處辦理註冊及成績、學位證件申辦等業務之滿意度？
3.2 請問您對教務處辦理系所課程地圖規劃及學生選課之服務滿意度？
3.3 請問您對教務處辦理招生業務相關之滿意度？
3.4 請問您對教務處推動課堂教學助理(TA)協助課程進行此一政策之滿意度？
1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

(一) 辦理註冊及成績、學位證件申辦等業務之滿意度

本項 1,094 人回答，滿意 68.3%、普通 22.5%、不滿意 9.3%；其中海洋科學學院 (3.91)、社會科學院 (3.79)、理學院 (3.78)、工學院 (3.77) 滿意度較高。

(二) 辦理系所課程地圖規劃及學生選課之服務滿意度

本項 1,081 人回答，滿意 54.8%、普通 30.3%、不滿意 15.0%；其中社會科學院(3.61)、工學院 (3.55)、海洋科學學院 (3.54) 滿意度較高。

(三) 辦理招生業務相關作業之滿意度

本項 1,006 人回答，滿意 55.2%、普通 37.8%、不滿意 6.9%；其中理學院 (3.79)、工學院 (3.63)、社會科學院 (3.62) 滿意度較高。

(四) 推動課堂教學助理(TA)協助課程進行此一政策之滿意度

本項 1,009 人回答，滿意 58.7%、普通 33.0%、不滿意 8.4%；其中理學院 (3.77)、社會科學院 (3.67)、工學院 (3.65) 滿意度較高。

表 3-2-1：教務處滿意度

選項	辦理註冊及成績、學位證件申辦等業務之滿意度	辦理系所課程地圖規劃及學生選課之服務滿意度	辦理招生業務相關作業之滿意度	推動課堂教學助理(TA)協助課程進行此一政策之滿意度
很不滿意	2.8	3.9	1.8	2.9
不滿意	6.5	11.1	5.1	5.5
普通	22.5	30.3	37.8	33.0
滿意	50.2	42.3	41.4	43.9
非常滿意	18.1	12.5	13.8	14.8
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	1094	1081	1006	1009
不清楚(人)	1269	1281	1357	1353

表 3-2-2：學院對教務處各項滿意度之平均數

		個數	平均數	標準差
1 請問您對教務處辦理註冊及成績、學位證件申辦等業務之滿意度？	文學院	122	3.65	.896
	理學院	102	3.78	.985
	工學院	340	3.77	.967
	管理學院	234	3.58	.885
	海洋科學學院	100	3.91	.857
	社會科學院	144	3.79	.887
	總和	1043	3.73	.925
2 請問您對教務處辦理系所課程地圖規劃及學生選課之服務滿意度？	文學院	125	3.29	.988
	理學院	104	3.37	1.097
	工學院	332	3.55	.937
	管理學院	229	3.37	.971
	海洋科學學院	98	3.54	.951
	社會科學院	142	3.61	.999
	總和	1030	3.47	.982
3 請問您對教務處辦理招生業務相關作業的滿意度？	文學院	119	3.52	.792
	理學院	91	3.79	.872
	工學院	313	3.63	.873
	管理學院	211	3.46	.833
	海洋科學學院	90	3.61	.841
	社會科學院	129	3.62	.865
	總和	954	3.59	.853
4 請問您對教務處推動課堂教學助理(TA)協助課程進行此一政策之滿意度？	文學院	115	3.52	.959
	理學院	96	3.77	.941
	工學院	322	3.65	.874
	管理學院	212	3.54	.879
	海洋科學學院	88	3.47	1.053
	社會科學院	127	3.67	.817
	總和	959	3.61	.905

三、學生事務處

- 4.1 請問您對學務處生輔組處理學生意外事件之滿意度為何？
- 4.2 請問您認為學務處諮商與職涯發展組所舉辦的職涯系列活動對本校學生生涯規劃之幫助滿意度為何？
- 4.3 請問您對學務處課外組辦理各項課外活動（正興城灣盃、社團聯展及社團評鑑、領導研習營等）之滿意度為何？
- 4.4 請問您對學務處體育與衛生保健組舉辦各項體育賽事（全校運動大會、新生盃、系際盃）之滿意度？
- 4.5 請問您對學務處體育與衛生保健組針對新生體檢或教職員工健檢辦理之滿意度？
- 1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

（一）生輔組處理學生意外事件之滿意度

本項 802 人回答，滿意 62.6%、普通 29.9%、不滿意 7.5%；其中理學院（3.94）、工學院（3.73）、海洋科學學院（3.72）滿意度較高。

（二）諮商與職涯發展組所舉辦的職涯系列活動對本校學生生涯規劃之幫助滿意度

本項 806 人回答，滿意 61.7%、普通 32.2%、不滿意 6.1%；其中理學院（3.96）、社會科學院（3.80）、海洋科學學院（3.78）滿意度較高。

（三）課外組辦理各項課外活動之滿意度

本項 796 人回答，滿意 61.4%、普通 30.7%、不滿意 8.0%；其中理學院（3.80）、海洋科學學院（3.76）、社會科學院（3.71）滿意度較高。

（四）體育與衛生保健組舉辦各項體育賽事之滿意度

本項 816 人回答，滿意 62.3%、普通 32.0%、不滿意 5.8%；其中理學院（3.94）、海洋科學學院（3.86）、工學院（3.75）滿意度較高。

（五）體育與衛生保健組針對新生體檢或教職員工健檢辦理之滿意度

本項 843 人回答，滿意 61.4%、普通 33.3%、不滿意 5.3%；其中理學院（3.95）、工學院（3.75）、海洋科學學院（3.74）滿意度較高。

表 3-3-1：學生事務處滿意度

選項	生輔組處理 學生意外事 件之滿意度	諮商與職涯 發展組所舉 辦的職涯系 列活動對本 校學生生涯 規劃之幫助 滿意度	課外組辦理 各項課外活 動之滿意度	體育與衛生 保健組舉辦 各項體育賽 事之滿意度	體育與衛生保 健組針對新生 體檢或教職員 工健檢辦理之 滿意度
很不滿意	2.1	1.2	2.2	1.5	1.3
不滿意	5.4	4.9	5.8	4.3	4.0
普通	29.9	32.2	30.7	32.0	33.3
滿意	45.7	44.4	46.1	45.0	44.6
非常滿意	16.9	17.3	15.3	17.3	16.8
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	802	806	796	816	843
不清楚(人)	1561	1556	1566	1546	1520

表 3-3-2：學院對學生事務處各項滿意度之平均數

		個數	平均數	標準差
1 請問您對學務處生輔組處理學生意外事件之滿意度為何？	文學院	106	3.56	.912
	理學院	77	3.94	.764
	工學院	266	3.73	.947
	管理學院	159	3.56	.864
	海洋科學學院	74	3.72	.798
	社會科學院	73	3.67	.828
	總和	755	3.69	.887
2 請問您認為學務處諮商與職涯發展組所舉辦的職涯系列活動對本校學生生涯規劃之幫助滿意度為何？	文學院	99	3.53	.807
	理學院	79	3.96	.845
	工學院	276	3.72	.851
	管理學院	154	3.58	.917
	海洋科學學院	73	3.78	.775
	社會科學院	81	3.80	.762
	總和	762	3.71	.849
3 請問您對學務處課外組辦理各項課外活動（正興城灣盃、社團聯展及社團評鑑、領導研習營等）之滿意度為何？	文學院	98	3.55	.823
	理學院	80	3.80	.994
	工學院	268	3.68	.917
	管理學院	152	3.54	.914
	海洋科學學院	78	3.76	.726
	社會科學院	77	3.71	.783
	總和	754	3.66	.884
4 請問您對學務處體育與衛生保健組舉辦各項體育賽事（全校運動大會、新生盃、系際盃）之滿意度？	文學院	92	3.57	.747
	理學院	82	3.94	.945
	工學院	279	3.75	.905
	管理學院	152	3.62	.796
	海洋科學學院	84	3.86	.719
	社會科學院	82	3.57	.796
	總和	771	3.72	.847
5 請問您對學務處體育與衛生保健組針對新生體檢之滿意度？	文學院	101	3.56	.866
	理學院	85	3.95	.809
	工學院	281	3.75	.844
	管理學院	168	3.56	.836
	海洋科學學院	80	3.74	.654
	社會科學院	85	3.72	.910
	總和	801	3.70	.838

四、總務處

- 5.1 面對本校長期交通問題，提出許多改善本校交通安全與行車動線、加強車輛進出管制及美化校門景觀的作法，請問您的滿意程度？
- 5.2 請問您對總務處以人道關懷方式有效改善本校流浪犬問題之滿意度？
- 5.3 面對校園老舊高壓電纜設備已完成整體改善規劃並於寒暑假期間之例假日分段施工，以上積極改善本校用電品質之作法，請問您的滿意程度？
- 5.4 總務處在萬難中如期完成國際研究大樓之續建，請問您的滿意程度？
- 5.5 總務處採取大幅調增校園公車班次與縮短候車時間等改善措施，請問您的滿意程度？
- 1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

(一) 改善交通安全與行車動線、加強車輛進出管制及美化校門景觀之滿意度

本項 719 人回答，滿意 53.0%、普通 26.1%、不滿意 21.0%；其中文學院 (3.45)、理學院 (3.44) 滿意度較高。

(二) 以人道關懷方式有效改善本校流浪犬問題之滿意度

本項 711 人回答，滿意 66.5%、普通 26.1%、不滿意 7.4%；其中理學院 (3.95)、社會科學院 (3.80) 滿意度較高。

(三) 積極改善本校用電品質之滿意度

本項 712 人回答，滿意 60.2%、普通 27.4%、不滿意 12.3%；其中社會科學院 (3.72)、理學院 (3.71) 滿意度較高。

(四) 如期完成國際研究大樓之續建滿意度

本項 679 人回答，滿意 55.9%、普通 34.9%、不滿意 9.2%；其中理學院 (3.78)、社會科學院 (3.63) 滿意度較高。

(五) 大幅調增校園公車班次與縮短候車時間等改善措施之滿意度

本項 644 人回答，滿意 61.3%、普通 29.7%、不滿意 8.9%；其中理學院 (3.91)、工學院 (3.74) 滿意度較高。

表 3-4-1：總務處滿意度

選項	改善交通安全 與行車動線、 加強車輛進出 管制及美化校 門景觀之滿意 度	以人道關懷 方式有效改 善本校流浪 犬問題之滿 意度	積極改善本 校用電品質 之滿意度	如期完成國 際研究大樓 之續建滿意 度	大幅調增校 園公車班次 與縮短候車 時間等改善 措施之滿意 度
很不滿意	8.6	2.1	6.2	4.9	4.7
不滿意	12.4	5.3	6.1	4.3	4.2
普通	26.1	26.1	27.4	34.9	29.7
滿意	37.5	45.0	41.9	37.8	39.2
非常滿意	15.5	21.5	18.3	18.1	22.1
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	719	711	712	679	644
不清楚(人)	1643	1651	1651	1683	1718

表 3-4-2：學院對總務處各項滿意度之平均數

		個數	平均數	標準差
1. 面對長期交通問題，總務處提出許多可以改善本校交通安全與行車動線、加強車輛進出管制及美化校門景觀的作法，請問您的滿意程度？	文學院	76	3.45	1.063
	理學院	70	3.44	1.208
	工學院	217	3.26	1.226
	管理學院	144	3.30	1.094
	海洋科學學院	60	3.22	1.134
	社會科學院	77	3.30	1.033
	總和	645	3.31	1.144
2. 以人道關懷方式有效改善本校流浪犬問題之滿意度？	文學院	76	3.71	.863
	理學院	69	3.95	.799
	工學院	215	3.71	.999
	管理學院	140	3.66	.889
	海洋科學學院	61	3.70	.866
	社會科學院	76	3.80	.849
	總和	636	3.73	.910
3. 面對老舊高壓電纜線，總務處已完成整體改善規劃並將於寒暑假期間之例假日分段施工，以上積極改善本校用電品質之作法，請問您的滿意程度？	文學院	76	3.33	1.128
	理學院	71	3.71	1.136
	工學院	213	3.54	1.147
	管理學院	140	3.54	.922
	海洋科學學院	59	3.51	.954
	社會科學院	76	3.72	.800
	總和	635	3.55	1.044
4. 總務處在萬難中如期完成國際研究大樓之續建，請問您的滿意程度？	文學院	68	3.38	1.009
	理學院	68	3.78	1.113
	工學院	208	3.58	1.046
	管理學院	133	3.39	.940
	海洋科學學院	58	3.48	.765
	社會科學院	70	3.63	.829
	總和	606	3.54	.984
5. 總務處採取大幅調增校園公車班次與縮短候車時間等多種校園公車改善措施，請問您的滿意程度？	文學院	68	3.33	1.064
	理學院	62	3.91	.990
	工學院	199	3.74	.989
	管理學院	128	3.58	1.025
	海洋科學學院	51	3.57	1.019
	社會科學院	69	3.65	.932
	總和	576	3.65	1.010

五、研究發展處

- 6.1 請問你對研發處辦理科技部研究計畫相關作業的滿意度？
- 6.2 請問你對研發處辦理教育部、科技部各項獎補助案（非研究計畫）的滿意度？
- 6.3 請問你對研發處辦理校內外學術活動獎補助案(非教育部、科技部)相關作業的滿意度？
- 6.4 請問你對研發處辦理延攬短期國外傑出研究人員及傑出教師之獎助費及聘用相關作業的滿意度？
- 6.5 請問你對研發處辦理邁向頂尖大學計畫相關作業的滿意度？
- 1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

（一）辦理科技部研究計畫相關作業的滿意度

本項 424 人回答，滿意 69.1、普通 26.9%、不滿意 4.1%；其中工學院（4.04）、理學院（3.92）滿意度較高。

（二）辦理教育部、科技部各項獎補助案（非研究計畫）的滿意度

本項 418 人回答，滿意 65.4%、普通 30.5%、不滿意 4.1%；其中工學院（4.00）、理學院（3.90）滿意度較高。

（三）辦理校內外學術活動獎補助案(非教育部、科技部)相關作業的滿意度

本項 406 人回答，滿意 65.5%、普通 30.0%、不滿意 4.6%；其中工學院（4.00）、理學院（3.94）滿意度較高。

（四）辦理延攬短期國外傑出研究人員及傑出教師之獎助費及聘用相關作業的滿意度

本項 387 人回答，滿意 64.5、普通 30.7%、不滿意 4.7%；其中理學院（4.00）、理學院（3.84）、文學院（3.81）滿意度較高。

（五）辦理邁向頂尖大學計畫相關作業的滿意度

本項 410 人回答，滿意 64.5%、普通 29.6%、不滿意 6.0%；其中工學院（4.02）、理學院（3.82）滿意度較高。

表 3-5-1：研究發展處滿意度

選項	辦理科技部 研究計畫相 關作業的滿 意度	辦理教育 部、科技部 各項獎補助 案（非研究 計畫）的滿 意度	辦理校內外 學術活動獎 補助案(非教 育部、科技 部)相關作業 的滿意度	辦理延攬短 期國外傑出 研究人員及 傑出教師之 獎助費及聘 用相關作業 的滿意度	辦理邁向頂 尖大學計畫 相關作業的 滿意度
很不滿意	1.3	1.7	1.5	1.3	1.8
不滿意	2.8	2.4	3.1	3.4	4.2
普通	26.9	30.5	30.0	30.7	29.6
滿意	44.9	43.4	43.1	41.7	40.6
非常滿意	24.2	22.0	22.4	22.8	23.9
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	424	418	406	387	410
不清楚(人)	1938	1944	1957	1975	1953

表 3-5-2：學院對研究發展處各項滿意度之平均數

		個數	平均數	標準差
1 請問您對研發處辦理科技部研究計畫相關作業的滿意度?	文學院	31	3.71	.753
	理學院	45	3.92	.835
	工學院	160	4.04	.842
	管理學院	66	3.62	.782
	海洋科學學院	31	3.45	.674
	社會科學院	44	3.72	.965
	總和	377	3.84	.846
2 請問您對研發處辦理教育部、科技部各項獎補助案（非研究計畫）的滿意度?	文學院	31	3.66	.686
	理學院	44	3.90	.913
	工學院	156	4.00	.873
	管理學院	68	3.52	.741
	海洋科學學院	30	3.38	.741
	社會科學院	44	3.71	.801
	總和	373	3.79	.846
3 請問您對研發處辦理校內外學術活動獎補助案（非教育部、科技部）相關作業的滿意度?	文學院	31	3.74	.660
	理學院	44	3.94	.930
	工學院	151	4.00	.890
	管理學院	69	3.45	.686
	海洋科學學院	28	3.38	.697
	社會科學院	43	3.64	.856
	總和	366	3.78	.854
4 請問您對研發處辦理延攬短期國外傑出研究人員及傑出教師之獎助費及聘用相關作業的滿意度?	文學院	31	3.81	.568
	理學院	40	3.84	.907
	工學院	147	4.00	.921
	管理學院	64	3.49	.792
	海洋科學學院	28	3.45	.646
	社會科學院	39	3.57	.891
	總和	350	3.78	.871
5 請問您對研發處辦理邁向頂尖大學計畫相關作業的滿意度?	文學院	32	3.71	.714
	理學院	44	3.82	.881
	工學院	155	4.02	.960
	管理學院	67	3.45	.738
	海洋科學學院	32	3.39	.769
	社會科學院	38	3.64	.869
	總和	368	3.77	.897

六、國際事務處

- 7.1 請問您對國際事務處(含學生大使)協助各單位外賓接待滿意度？
- 7.2 請問您對國際事務處辦理姊妹校交換及研修之業務滿意度？
- 7.3 請問您對國際事務處辦理國際文化交流活動(如國際文化嘉年華、美國節慶文化活動、歐盟文化活動等)的滿意度？
- 7.4 請問您對國際事務處提供寒暑期營隊及各式海外學習計畫資訊的滿意度？
- 7.5 請問您對國際事務處辦理國際交換學生與本地師生交流活動(如語言桌、學伴計畫、接待家庭)的滿意度？
- 1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

(一) 協助各單位外賓接待滿意度

本項 415 人回答，滿意 61.7%、普通 32.3%、不滿意 6.0%；其中文學院 (3.89)、工學院 (3.84) 滿意度較高。

(二) 辦理姊妹校交換及研修之業務滿意度

本項 443 人回答，滿意 61.6%、普通 30.0%、不滿意 8.4%；其中文學院 (3.86)、社會科學院 (3.82)、工學院 (3.81) 滿意度較高。

(三) 辦理國際文化交流活動的滿意度

本項 449 人回答，滿意 65.4%、普通 30.0%、不滿意 4.7%；其中文學院 (4.00)、社會科學院 (3.93)、管理學院 (3.80) & 海洋科學學院 (3.80) 滿意度較高。

(四) 提供寒暑期營隊及各式海外學習計畫資訊的滿意度

本項 419 人回答，滿意 61.0%、普通 32.4%、不滿意 6.6%；其中文學院 (3.83)、社會科學院 (3.80) 滿意度較高。

(五) 辦理國際交換學生與本地師生交流活動的滿意度

本項 421 人回答，滿意 60.5%、普通 32.4%、不滿意 7.0%；其中文學院 (3.97)、社會科學院 (3.85) 滿意度較高。

表 3-6-1：國際事務處滿意度

選項	協助各單位 外賓接待滿 意度	辦理姊妹校 交換及研修 之業務滿意 度	辦理國際文 化交流活動 的滿意度	提供寒暑期 營隊及各式 海外學習計 畫資訊的滿 意度	辦理國際交 換學生與本 地師生交流 活動的滿意 度
很不滿意	2.0	3.6	1.6	2.8	1.9
不滿意	4.0	4.8	3.1	3.8	5.1
普通	32.3	30.0	30.0	32.4	32.4
滿意	40.0	41.0	42.5	40.5	40.9
非常滿意	21.7	20.6	22.9	20.5	19.6
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	415	443	449	419	421
不清楚(人)	1948	1920	1913	1944	1942

表 3-6-2：學院對國際事務處各項滿意度之平均數

		個數	平均數	標準差
1 請問您對國際事務處(含學生大使)協助各單位外賓接待滿意度?	文學院	57	3.89	.900
	理學院	36	3.51	1.039
	工學院	107	3.84	.883
	管理學院	106	3.68	.893
	海洋科學學院	28	3.49	.951
	社會科學院	48	3.70	.904
	總和	382	3.73	.915
2 請問您對國際事務處辦理姊妹校交換及研修之業務滿意度?	文學院	59	3.86	.835
	理學院	40	3.61	.912
	工學院	112	3.81	.929
	管理學院	121	3.49	1.113
	海洋科學學院	29	3.55	.939
	社會科學院	47	3.82	.926
	總和	410	3.68	.980
3 請問您對國際事務處辦理國際文化交流活動(如國際文化嘉年華、美國節慶文化活動、歐盟文化活動等)的滿意度?	文學院	59	4.00	.778
	理學院	38	3.51	.931
	工學院	117	3.76	.941
	管理學院	117	3.80	.889
	海洋科學學院	32	3.80	.928
	社會科學院	49	3.93	.773
	總和	412	3.81	.887
4 請問您對國際事務處提供寒暑期營隊及各式海外學習計畫資訊的滿意度?	文學院	56	3.83	.819
	理學院	34	3.51	1.009
	工學院	109	3.67	.987
	管理學院	107	3.70	.926
	海洋科學學院	33	3.71	.867
	社會科學院	48	3.80	.951
	總和	388	3.71	.933
5 請問您對國際事務處辦理境外學生與本地師生交流活動(如語言桌、學伴計畫、接待家庭)的滿意度?	文學院	56	3.97	.774
	理學院	34	3.48	.845
	工學院	109	3.68	.946
	管理學院	111	3.59	.945
	海洋科學學院	31	3.63	.911
	社會科學院	48	3.85	.885
	總和	389	3.69	.910

七、圖書與資訊處

- 8.1 請問您對圖書館的館藏資源（如：圖書、電子期刊、資料庫、博碩士論文、視聽影片）滿意度？
- 8.2 請問您對圖書與資訊處資訊資源利用推廣服務（圖書館導覽、電子資源課程、研討會、各項趣味活動等）的滿意度？
- 8.3 請問您對圖書與資訊處之校園網路服務（有線、無線網路）的滿意度？
- 8.4 請問您對圖書與資訊處所開發之校務資訊系統總體功能的滿意度？
- 8.5 請問您對圖書與資訊處現有場地環境及設施滿意度？
- 1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

（一）對圖書館的館藏資源滿意度

本項 999 人回答，滿意 68.1%、普通 22.3%、不滿意 9.6%；其中海洋科學學院(3.97)、理學院 (3.94) 滿意度較高。

（二）對圖書與資訊處資訊資源利用推廣服務之滿意度

本項 965 人回答，滿意 71.3%、普通 23.5%、不滿意 5.1%；其中海洋科學學院(4.06)、理學院 (4.04)、社會科學院 (3.89) 滿意度較高。

（三）對圖書與資訊處之校園網路服務（有線、無線網路）的滿意度

本項 1,004 人回答，滿意 63.3%、普通 24.3%、不滿意 12.5%；其中海洋科學學院 (3.79)、管理學院 (3.70) 滿意度較高。

（四）對圖書與資訊處所開發之校務資訊系統總體功能的滿意度

本項 957 人回答，滿意 66.2%、普通 27.7%、不滿意 6.1%；其中理學院 (3.91)、海洋科學學院 (3.89)、社會科學院 (3.87) 滿意度較高。

（五）對圖書與資訊處現有場地環境及設施滿意度

本項 1,003 人回答，滿意 68.7%、普通 22.8%、不滿意 8.5%；其中海洋科學學院 (3.97)、理學院 (3.86)、工學院 (3.80) 滿意度較高。

表 3-7-1：圖書與資訊處滿意度

選項	對圖書館的館藏資源滿意度	對圖書與資訊處資訊資源利用推廣服務之滿意度	對圖書與資訊處之校園網路服務（有線、無線網路）之滿意度	對圖書與資訊處所開發之校務資訊系統總體功能之滿意度	對圖書與資訊處現有場地環境及設施之滿意度
很不滿意	3.1	1.6	5.3	2.7	2.9
不滿意	6.5	3.5	7.2	3.4	5.6
普通	22.3	23.5	24.3	27.7	22.8
滿意	46.8	49.3	44.4	48.2	47.6
非常滿意	21.3	22.0	18.9	18.0	21.1
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	999	965	1004	957	1003
不清楚(人)	1363	1397	1358	1406	1359

表 3-7-2：學院對圖書與資訊處各項滿意度之平均數

		個數	平均數	標準差
1 請問您對圖書館的館藏資源 (如:圖書、電子期刊、資料庫、博碩士論文、視聽影片滿意度?)	文學院	119	3.68	.924
	理學院	113	3.94	.973
	工學院	287	3.77	.952
	管理學院	229	3.66	.985
	海洋科學學院	78	3.97	.910
	社會科學院	119	3.76	.999
	總和	946	3.77	.965
2 請問您對圖書與資訊處資訊資源利用推廣服務(圖書館導覽、電子資源課程、研討會、各項趣味活動等)的滿意度?	文學院	116	3.78	.787
	理學院	111	4.04	.801
	工學院	283	3.80	.865
	管理學院	223	3.86	.882
	海洋科學學院	74	4.06	.844
	社會科學院	109	3.89	.860
	總和	916	3.87	.853
3 請問您對圖書與資訊處之校園網路服務(有線、無線網路)的滿意度?	文學院	119	3.63	.964
	理學院	114	3.63	1.143
	工學院	288	3.60	1.040
	管理學院	233	3.70	1.000
	海洋科學學院	77	3.79	1.068
	社會科學院	117	3.62	1.078
	總和	948	3.65	1.040
4 請問您對圖書與資訊處開發之校務資訊系統總體功能的滿意度?	文學院	116	3.69	.787
	理學院	108	3.91	.804
	工學院	276	3.77	.913
	管理學院	222	3.67	.912
	海洋科學學院	72	3.89	.894
	社會科學院	109	3.87	.825
	總和	903	3.77	.875
5 請問您對圖書與資訊處現有場地環境及設施滿意度?	文學院	120	3.77	.899
	理學院	113	3.86	.972
	工學院	289	3.80	.909
	管理學院	233	3.69	.975
	海洋科學學院	78	3.97	.872
	社會科學院	115	3.75	1.027
	總和	949	3.78	.944

八、藝文中心

- 9.1 請問您對藝文中心每學期印製發送的藝術季節目海報以及電子報，其設計與內容，您的滿意度？
- 9.2 請問您對藝文中心在辦理各場次節目演出時工作人員服務品質，您的滿意度？
- 9.3 請問您對藝文中心每學期提供多元豐富的藝術季節目其內容之滿意度？
- 1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

(一) 藝術季節目海報以及電子報，其設計與內容之滿意度

本項 524 人回答，滿意 76.7%、普通 20.3%、不滿意 3.0%；其中文學院 (4.11)、社會科學院 (4.06)、管理學院 (4.03) 滿意度較高。

(二) 辦理各場次節目演出時工作人員服務品質之滿意度

本項 507 人回答，滿意 72.5%、普通 24.6%、不滿意 2.9%；其中理學院 (4.05) & 社會科學院 (4.05)、管理學院 (4.00) 滿意度較高。

(三) 對每學期提供多元豐富的藝術季節目其內容之滿意度

本項 526 人回答，滿意 74.2%、普通 22.5%、不滿意 3.3%；其中海洋科學學院(4.02)、文學院 (4.00)、社會科學院 (3.99) 滿意度較高。

表 3-8-1：藝文中心滿意度

選項	藝術季節目海報以及電子報，其設計與內容之滿意度	辦理各場次節目演出時工作人員服務品質之滿意度	對每學期提供多元豐富的藝術季節目其內容之滿意度
很不滿意	0.8	0.8	1.3
不滿意	2.2	2.1	2.0
普通	20.3	24.6	22.5
滿意	50.9	45.8	46.9
非常滿意	25.8	26.7	27.3
總和	100.0	100.0	100.0
人數(人)	524	507	526
不清楚(人)	1838	1855	1837

表 3-8-2：學院對藝文中心各項滿意度之平均數

		個數	平均數	標準差
1 請問您對藝文中心每學期印製發送的藝術季節目海報以及電子報，其設計與內容，您的滿意度？	文學院	87	4.11	.729
	理學院	49	3.89	.829
	工學院	125	3.83	.786
	管理學院	125	4.03	.788
	海洋科學學院	41	3.97	1.012
	社會科學院	56	4.06	.600
	總和	483	3.98	.787
	2 請問您對藝文中心在辦理各場次節目演出時工作人員服務品質，您的滿意度？	文學院	86	3.90
理學院		48	4.05	.857
工學院		120	3.83	.818
管理學院		122	4.00	.824
海洋科學學院		42	3.96	.820
社會科學院		52	4.05	.709
總和		472	3.95	.816
3 請問您對藝文中心每學期提供多元豐富的藝術季節目其內容之滿意度？		文學院	87	4.00
	理學院	49	3.95	.919
	工學院	125	3.88	.833
	管理學院	126	3.98	.786
	海洋科學學院	42	4.02	.759
	社會科學院	57	3.99	.721
	總和	486	3.96	.824

九、產學營運與推廣教育處

- 10.1 請問您對產學營運及推廣教育處辦理產學計畫推廣、案件媒合及問題排解、推廣教育開班、專利申請相關業務之滿意度？
- 10.2 請問您對產學營運與推廣教育處辦理校園師生創業團隊輔導、創業資金媒合、輔導創業團隊成立公司相關業務之滿意度？
- 10.3 請問您對產學營運與推廣教育處跨單位進行溝通時，能明確完整接收資訊且給予有效處理之滿意度？
- 10.4 請問您對產學營運及推廣教育處積極爭取設置校內產學類獎項及補助(包括：產學研究績優教師、特聘教授、產學傑出獎、產學激勵要點、產學先期研究補助要點等)，並主動媒合廠商與本校教師爭取校外計畫，請問您的滿意程度？
- 10.5 產學營運與推廣教育處積極營造校園師生創業環境，與校友總會成立西灣天使投資公司，協助本校師生籌募創業基金，請問您的滿意程度？
- 1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

(一) 辦理產學計畫推廣、案件媒合及問題排解、推廣教育開班、專利申請相關業務之滿意度

本項 378 人回答，滿意 61.4%、普通 32.3%、不滿意 6.4%；其中工學院 (3.95)、理學院 (3.88)、文學院 (3.75) 滿意度較高。

(二) 辦理創業團隊輔導、創業資金媒合、輔導創業團隊成立公司相關業務之滿意度

本項 361 人回答，滿意 58.3%、普通 35.4%、不滿意 6.3%；其中理學院 (3.92)、工學院 (3.86)、文學院 (3.83) 滿意度較高。

(三) 跨單位進行溝通時，能明確完整接收資訊且給予有效處理之滿意度

本項 370 人回答，滿意 62.6%、普通 30.7%、不滿意 6.7%；其中、工學院 (3.94)、理學院 (3.83)、文學院 (3.82) 滿意度較高

(四) 設置校內產學類獎項及補助，並媒合廠商與本校教師爭取校外計畫之滿意度

本項 367 人回答，滿意 60.2%、普通 33.3%、不滿意 6.4%；其中理學院 (4.05)、工學院 (3.94) 滿意度較高。

(五) 營造創業環境，與校友總會成立西灣天使投資公司，協助籌募創業基金之滿意度

本項 355 人回答，滿意 60.9%、普通 34.4%、不滿意 4.6%；其中工學院 (3.87)、理學院 (3.85)、文學院 (3.82) 滿意度較高

表 3-9-1：產學營運與推廣教育處滿意度

選項	辦理產學計畫推廣、案件媒合及問題排解、推廣教育開班、專利申請相關業務之滿意度	辦理創業團隊輔導、創業資金媒合、輔導創業團隊成立公司相關業務之滿意度	跨單位進行溝通時，能明確完整接收資訊且給予有效處理之滿意度	設置校內產學類獎項及補助，並媒合廠商與本校教師爭取校外計畫之滿意度	營造創業環境，與校友總會成立西灣天使投資公司，協助籌募創業基金之滿意度
很不滿意	2.3	2.4	3.3	2.2	2.2
不滿意	4.1	3.9	3.4	4.2	2.4
普通	32.3	35.4	30.7	33.3	34.4
滿意	42.1	39.6	43.5	39.8	40.6
非常滿意	19.3	18.7	19.1	20.4	20.3
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	378	361	370	367	355
不清楚(人)	1985	2001	1992	1995	2008

表 3-9-2：學院對產學營運與推廣教育處各項滿意度之平均數

		個數	平均數	標準差
1請問您對產學營運及推廣教育處辦理產學計畫推廣、案件媒合及問題排解、推廣教育開班、專利申請相關業務之滿意度？	文學院	32	3.75	.615
	理學院	38	3.88	.864
	工學院	125	3.95	.833
	管理學院	84	3.33	.914
	海洋科學學院	27	3.61	.879
	社會科學院	37	3.61	.926
	總和	343	3.71	.883
	2請問您對產學營運與推廣教育處辦理校園師生創業團隊輔導、創業資金媒合、輔導創業團隊成立公司相關業務之滿意度？	文學院	29	3.83
理學院		34	3.92	.775
工學院		121	3.86	.837
管理學院		84	3.32	.953
海洋科學學院		25	3.62	.843
社會科學院		36	3.57	.922
總和		329	3.68	.891
3請問您對產學營運與推廣教育處跨單位進行溝通時，能明確完整接收資訊且給予有效處理之滿意度？		文學院	28	3.82
	理學院	36	3.83	.883
	工學院	125	3.94	.818
	管理學院	86	3.29	.960
	海洋科學學院	26	3.80	.893
	社會科學院	37	3.55	.899
	總和	337	3.70	.900
	4請問您對產學營運及推廣教育處積極爭取設置校內產學類獎項及補助，並主動媒合廠商與本校教師爭取校外計畫，請問您的滿意程度？	文學院	28	3.62
理學院		36	4.05	.745
工學院		122	3.94	.906
管理學院		84	3.31	.916
海洋科學學院		26	3.72	.862
社會科學院		35	3.57	.859
總和		331	3.71	.906
5產學營運與推廣教育處積極營造校園師生創業環境，與校友總會成立西灣天使投資公司，協助本校師生籌募創業基金，請問您的滿意程度？		文學院	26	3.82
	理學院	36	3.85	.896
	工學院	120	3.87	.889
	管理學院	82	3.49	.942
	海洋科學學院	25	3.58	.589
	社會科學院	32	3.58	.952
	總和	320	3.72	.879

十、環安中心

- | |
|--|
| <p>11.1 興建海工大樓太陽能光電停車棚、設置理工與社管大樓屋頂太陽能光電系統、建置全校電能監控與中央空調需量反應系統及雲端技術整合節能系統，節省本校用電之作為滿意度？</p> <p>11.2 規劃實施停車場總量管制、建構友善之車管會洽公環境與流程、重整與增設各種行車安全警示標誌之滿意度？</p> <p>11.3 綠色校園改善補助申請作業之滿意度？</p> <p>11.4 爭取專案經費以改善圖資大樓等 24 棟建築物的消防設備之滿意度？</p> <p>11.5 實驗室安全衛生及輻射防護安全講習之滿意度？</p> <p><input type="checkbox"/>1 很不滿意 <input type="checkbox"/>2 不滿意 <input type="checkbox"/>3 普通 <input type="checkbox"/>4 滿意 <input type="checkbox"/>5 很滿意 <input type="checkbox"/>9 不清楚</p> |
|--|

- (一) 興建太陽能光電停車棚、設置太陽能光電系統、建置全校電能監控與中央空調需量反應系統及雲端技術整合節能系統，節省本校用電之作為滿意度之滿意度
本項 362 人回答，滿意 65.6%、普通 30.9%、不滿意 3.5%；其中理學院 (4.17)、工學院 (3.84) 滿意度較高。
- (二) 規劃實施停車場總量管制、建構友善之車管會洽公環境與流程、重整與增設各種行車安全警示標誌之滿意度
本項 381 人回答，滿意 53.2%、普通 30.9%、不滿意 15.9%；其中社會科學院(3.72)、理學院 (3.66)、工學院 (3.49) 滿意度較高。
- (三) 綠色校園改善補助申請作業之滿意度
本項 368 人回答，滿意 61.5%、普通 29.2%、不滿意 9.3%；其中理學院 (4.10)、社會科學院 (3.80)、工學院 (3.69) 滿意度較高。
- (四) 爭取專案經費以改善圖資大樓等 24 棟建築物的消防設備之滿意度
本項 356 人回答，滿意 67.0%、普通 30.6%、不滿意 2.3%；其中理學院 (4.15)、工學院 (3.97) 滿意度較高。
- (五) 實驗室安全衛生、輻射防護講習之滿意度
本項 344 人回答，滿意 67.0%、普通 30.9%、不滿意 2.0%；其中理學院 (4.13)、工學院 (3.88)、社會科學院 (3.85) 滿意度較高。

表 3-10-1：環安中心滿意度

選項	興建太陽能光電停車棚、設置太陽能光電系統、建置全校電能監控與中央空調需量反應系統及雲端技術整合節能系統，節省本校用電之作為滿意度之滿意度	規劃實施停車場總量管制、建構友善之車管會洽公環境與流程、重整與增設各種行車安全警示標誌之滿意度	綠色校園改善補助申請作業之滿意度	爭取專案經費以改善圖資大樓等 24 棟建築物的消防設備之滿意度	實驗室安全衛生、輻射防護講習之滿意度
很不滿意	1.1	7.8	2.1	0.8	1.1
不滿意	2.4	8.1	7.2	1.5	0.9
普通	30.9	30.9	29.2	30.6	30.9
滿意	43.9	34.1	39.9	42.5	45.2
非常滿意	21.7	19.1	21.6	24.5	21.8
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	362	381	368	356	344
不清楚(人)	2001	1981	1994	2007	2018

表 3-10-2：學院對環安中心各項滿意度之平均數

		個數	平均數	標準差
1. 興建太陽能光電停車棚、設置太陽能光電系統、建置全校電能監控與中央空調需量反應系統及雲端技術整合節能系統，節省本校用電之作為滿意度之滿意度	文學院	35	3.53	.717
	理學院	47	4.17	.816
	工學院	127	3.84	.910
	管理學院	61	3.58	.656
	海洋科學學院	31	3.62	.686
	社會科學院	26	3.75	.715
	總和	326	3.78	.818
	2. 規劃實施停車場總量管制、建構友善之車管會洽公環境與流程、重整與增設各種行車安全警示標誌，請問您的滿意程度？	文學院	38	3.34
理學院		50	3.66	1.256
工學院		133	3.49	1.197
管理學院		65	3.12	.961
海洋科學學院		31	3.26	1.060
社會科學院		27	3.72	.737
總和		343	3.43	1.110
3. 綠色校園改善補助申請作業之滿意度，請問您的滿意程度？		文學院	36	3.58
	理學院	49	4.10	.837
	工學院	126	3.69	1.026
	管理學院	62	3.48	.759
	海洋科學學院	32	3.28	1.078
	社會科學院	25	3.80	.730
	總和	329	3.67	.936
	4. 爭取專案經費以改善圖資大樓等24棟建築物的消防設備之滿意度	文學院	36	3.72
理學院		48	4.15	.803
工學院		124	3.97	.847
管理學院		60	3.55	.716
海洋科學學院		31	3.72	.760
社會科學院		23	3.66	.730
總和		321	3.85	.804
5. 實驗室安全衛生、輻射防護講習之滿意度		文學院	32	3.73
	理學院	47	4.13	.936
	工學院	124	3.88	.778
	管理學院	54	3.58	.609
	海洋科學學院	31	3.51	.792
	社會科學院	22	3.85	.746
	總和	310	3.81	.786

十一、人事室

- 12.1 請問您對人事室辦理教師及各類人員聘任(用)及升等(遷)案件的滿意度？
- 12.2 請問您對人事室辦理職員或助理人員聘任案的滿意度？
- 12.3 請問您對人事室辦理教師出國講學、研究或職員訓練研習滿意度？
- 12.4 請問您對人事室各項福利項目(子女教育補助、生育、結婚、喪葬補助…等)之處理
主動積極性滿意度？
- 12.5 請問您對人事室辦理聯誼活動滿意度？
- 1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

(一) 教師及各類人員聘任(用)及升等(遷)案件的滿意度

本項 363 人回答，滿意 55.8%、普通 37.6%、不滿意 6.5%；其中理學院 (3.79)、工學院 (3.71) 滿意度較高。

(二) 職員或助理人員聘任案的滿意度

本項 370 人回答，滿意 59.5%、普通 34.4%、不滿意 6.1%；其中社會科學院(3.89)、工學院 (3.81) 滿意度較高。

(三) 教師出國講學、研究或職員訓練研習滿意度

本項 329 人回答，滿意 58.7%、普通 37.0%、不滿意 4.2%；其中理學院(3.87)、工學院 (3.82) 滿意度較高。

(四) 各項福利項目之處理主動積極性滿意度

本項 329 人回答，滿意 59.9%、普通 35.2%、不滿意 5.0%；其中社會科學院(3.84)、理學院 (3.80) 滿意度較高。

(五) 聯誼活動滿意度

本項 313 人回答，滿意 53.0%、普通 41.3%、不滿意 5.8%；其中理學院 (3.69)、工學院 (3.67) 滿意度較高。

表 3-11-1：人事室滿意度

選項	教師及各類 人員聘任 (用)及升等 (遷)案件的 滿意度	職員或助理 人員聘任案 的滿意度	教師出國講 學、研究或 職員訓練研 習滿意度	各項福利項 目之處理主 動積極性滿 意度	聯誼活動滿 意度
很不滿意	2.8	2.3	1.5	2.1	2.2
不滿意	3.7	3.8	2.7	2.9	3.6
普通	37.6	34.4	37.0	35.2	41.3
滿意	39.5	40.5	41.5	43.2	34.8
非常滿意	16.3	19.0	17.2	16.7	18.2
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	363	370	329	329	313
不清楚(人)	2000	1992	2033	2033	2049

表 3-11-2：學院對人事室各項滿意度之平均數

		個數	平均數	標準差
1 請問您對人事室辦理教師及各類人員聘任(用)及升等(遷)案件的滿意度?	文學院	32	3.57	.663
	理學院	34	3.79	.905
	工學院	106	3.71	1.001
	管理學院	66	3.38	.835
	海洋科學學院	29	3.47	.981
	社會科學院	46	3.62	.893
	總和	313	3.60	.913
2 請問您對人事室辦理職員或約用行政人員聘任案的滿意度?	文學院	31	3.52	.769
	理學院	35	3.63	.947
	工學院	105	3.81	.976
	管理學院	72	3.47	.929
	海洋科學學院	29	3.68	.801
	社會科學院	46	3.89	.840
	總和	317	3.69	.916
3 請問您對人事室辦理教師出國講學、研究或職員、約用行政人員訓練研習滿意度?	文學院	30	3.60	.701
	理學院	28	3.87	.773
	工學院	97	3.82	.953
	管理學院	62	3.50	.817
	海洋科學學院	25	3.64	.788
	社會科學院	42	3.64	.827
	總和	284	3.69	.853
4 請問您對人事室各項福利項目(子女教育補助、生育、結婚、喪葬補助...等)之處理主動積極性滿意度?	文學院	30	3.64	.661
	理學院	30	3.80	.864
	工學院	95	3.67	.994
	管理學院	59	3.56	.829
	海洋科學學院	25	3.71	.778
	社會科學院	42	3.84	.696
	總和	280	3.69	.853
5 請問您對人事室辦理聯誼活動滿意度?	文學院	26	3.61	.725
	理學院	28	3.69	.955
	工學院	92	3.67	1.004
	管理學院	55	3.62	.804
	海洋科學學院	24	3.32	.857
	社會科學院	41	3.60	.780
	總和	266	3.62	.886

十二、主計室

- 13.1 請問您對於主計室每年舉辦之「會計網路請購及各類經費動支、結報注意事項」講習會的滿意程度？
- 13.2 請問您對於主計室通知建議改善、注意、更正及補正事項的滿意程度？
- 13.3 請問您對於主計室網路請購及核銷作業系統的滿意程度？
- 13.4 請問您對於主計室承辦人員不在時，其他同仁會主動協助處理的滿意程度？
- 13.5 請問您對於主計室審核經費憑證之正確性的滿意程度？
- 1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

- (一) 每年舉辦之「會計網路請購及各類經費動支、結報注意事項」講習會的滿意度
本項 445 人回答，滿意 63.1%、普通 32.2%、不滿意 4.7%；其中文學院 (3.82)、理學院 (3.79)、工學院 (3.77) 滿意度較高。
- (二) 通知建議改善、注意、更正及補正事項的滿意度
本項 466 人回答，滿意 60.4%、普通 31.8%、不滿意 7.7%；其中文學院 (3.79)、工學院 (3.67)、社會科學院 (3.66) 滿意度較高。
- (三) 網路請購及核銷作業系統的滿意度
本項 462 人回答，滿意 58.0%、普通 32.2%、不滿意 9.9%；其中文學院 (3.76)、社會科學院 (3.64)、理學院 (3.63) & 工學院 (3.63) 滿意度較高。
- (四) 承辦人員不在時，其他同仁會主動協助處理的滿意度
本項 468 人回答，滿意 55.6%、普通 3.54%、不滿意 8.9%；其中工學院 (3.75)、文學院 (3.71)、理學院 (3.69) 滿意度較高。
- (五) 審核經費憑證之正確性的滿意度
本項 462 人回答，滿意 66.7%、普通 27.1%、不滿意 6.1%；其中社會科學院(3.90)、文學院 (3.83)、理學院 (3.77)、滿意度較高。

表 3-12-1：主計室滿意度

選項	每年舉辦之「會計網路請購及各類經費動支、結報注意事項」講習會的滿意度	通知建議改善、注意、更正及補正事項的滿意度	網路請購及核銷作業系統的滿意度	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助處理的滿意度	審核經費憑證之正確性的滿意度
很不滿意	1.8	2.2	3.4	1.8	3.0
不滿意	2.9	5.5	6.5	7.1	3.1
普通	32.2	31.8	32.2	35.4	27.1
滿意	45.1	44.1	41.2	37.6	50.0
非常滿意	18.0	16.3	16.8	18.0	16.7
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	445	466	462	468	462
不清楚(人)	1917	1896	1901	1894	1900

表 3-12-2：學院對主計室各項滿意度之平均數

		個數	平均數	標準差
1請問您對於主計室每年舉辦之「會計網路請購及各類經費動支、結報注意事項」講習會的滿意程度？	文學院	45	3.82	.718
	理學院	44	3.79	.900
	工學院	129	3.77	.898
	管理學院	81	3.64	.786
	海洋科學學院	30	3.32	.895
	社會科學院	51	3.73	.920
	總和	380	3.71	.863
2請問您對於主計室通知建議改善、注意、更正及補正事項的滿意程度？	文學院	50	3.79	.809
	理學院	46	3.63	.811
	工學院	136	3.67	.931
	管理學院	84	3.60	.839
	海洋科學學院	30	3.20	1.041
	社會科學院	54	3.66	.916
	總和	400	3.63	.896
3請問您對於主計室網路請購及核銷作業系統的滿意程度？	文學院	49	3.76	.871
	理學院	44	3.63	.916
	工學院	138	3.63	1.070
	管理學院	81	3.40	.965
	海洋科學學院	28	3.23	.964
	社會科學院	56	3.64	.887
	總和	397	3.57	.981
4請問您對於主計室承辦人員不在時，其他同仁會主動協助處理的滿意程度？	文學院	48	3.71	.907
	理學院	45	3.69	.780
	工學院	139	3.75	.983
	管理學院	86	3.54	.865
	海洋科學學院	28	3.17	1.035
	社會科學院	57	3.64	.863
	總和	403	3.64	.923
5請問您對於主計室審核經費憑證之正確性的滿意程度？	文學院	46	3.83	.818
	理學院	46	3.77	.785
	工學院	135	3.70	.959
	管理學院	86	3.58	.859
	海洋科學學院	29	3.43	1.002
	社會科學院	55	3.90	.867
	總和	396	3.71	.898

十三、綜合分析

本研究整理各單位自提問項調查結果，如下表 3-13-1：

表 3-13-1：整體評價-做得最好單位、最需要改進單位

單位	服務項目	人數	滿意度	不滿意度	滿意度較高學院
一、秘書室	1 辦理各項校級會議採用平板電腦節能減碳	405	63.6	5.6	海洋科學學院 (3.79)、社會科學院 (3.76)、管理學院 (3.75)
	2 校務及法律諮詢服務	361	51.0	4.4	理學院 (3.69)、工學院 (3.65)、社會科學院 (3.60)
	3 勸募校務基金以提升校內教學研究設施的滿意度	380	57.9	5.1	理學院 (3.86)、社會科學院 (3.71)、工學院 (3.66)
	4 校友服務及各單位借用西子樓之滿意度	384	60.4	4.1	理學院 (3.88)、社會科學院 (3.82)
	5 校園報導，呈現學校正面之形象	412	61.0	5.1	理學院 (3.84)、社會科學院 (3.71)、海洋科學學院 (3.69)
二、教務處	1 辦理註冊及成績、學位證件申辦等業務之行政品質	1,094	68.3	9.3	海洋科學學院 (3.91)、社會科學院 (3.79)、理學院 (3.78)、工學院 (3.77)
	2 辦理學生選課之服務效率	1,081	54.8	15.0	社會科學院 (3.61)、工學院 (3.55)、海洋科學學院 (3.54)
	3 辦理招生業務之整體行政品質	1,006	55.2	6.9	理學院 (3.79)、工學院 (3.63)、社會科學院 (3.62)
	4 推動課堂教學助理(TA)協助課程進行	1,009	58.7	8.4	理學院 (3.77)、社會科學院 (3.67)、工學院 (3.65)
三、學生事務處	1 生輔組處理學生意外事件之滿意度	802	62.6	7.5	理學院 (3.94)、工學院 (3.73)、海洋科學學院 (3.72)
	2 諮商與職涯發展組所舉辦的職涯系列活動對本校學生生涯規劃之幫助滿意度	806	61.7	6.1	理學院 (3.96)、社會科學院 (3.80)、海洋科學學院 (3.78)
	3 課外組辦理各項課外活動	796	61.4	8.0	理學院 (3.80)、海洋科學學院 (3.76)、社會科學院 (3.71)
	4 體育與衛生保健組舉辦各項體育賽事	816	62.3	5.8	理學院 (3.94)、海洋科學學院 (3.86)、工學院

					(3.75)
	5 體育與衛生保健組針對新生體檢或教職員工健檢辦理	843	61.4	5.3	理學院 (3.95)、工學院 (3.75)、海洋科學學院 (3.74)
四、 總務處	1 改善本校交通安全與行車動線、加強車輛進出管制及美化校門景觀的作法	719	53.0	21.0	文學院 (3.45)、理學院 (3.44)
	2 以人道關懷方式有效改善本校流浪犬問題	711	66.5	7.4	理學院 (3.95)、社會科學院 (3.80)
	3 面對老舊高壓電纜線等設備，已完成整體改善規劃並將於寒暑假期間之例假日分段施工之滿意程度	712	60.2	12.3	社會科學院 (3.72)、理學院 (3.71)
	4 完成國際研究大樓之續建	679	55.9	9.2	理學院 (3.78)、社會科學院 (3.63)
	5 採取大幅調增校園公車班次與縮短候車時間等多種校園公車改善措施	644	61.3	8.9	理學院 (3.91)、工學院 (3.74)
五、 研究發展處	1 辦理科技部研究計畫相關作業	424	69.1	4.1	工學院 (4.04)、理學院 (3.92)
	2 辦理教育部、科技部各項獎補助案	418	65.4	4.1	工學院 (4.00)、理學院 (3.90)
	3 辦理校內外學術活動獎補助案相關作業的滿意度	406	65.5	4.6	工學院 (4.00)、理學院 (3.94)
	4 延攬短期國外傑出研究人員及傑出教師之獎助費及聘用相關作業	387	64.5	4.7	理學院 (4.00)、理學院 (3.84)、文學院 (3.81)
	5 辦理邁向頂尖大學計畫相關作業的滿意度	410	64.5	6.0	工學院 (4.02)、理學院 (3.82)
六、 國際事務處	1 協助各單位外賓接待滿意度	415	61.7	6.0	文學院 (3.89)、工學院 (3.84)
	2 辦理姊妹校交換及研修	443	61.6	8.4	文學院 (3.86)、社會科學院 (3.82)、工學院 (3.81)
	3 辦理國際文化交流活動	449	65.4	64.7	文學院 (4.00)、社會科學院 (3.93)、管理學院 (3.80)&海洋科學學院 (3.80)
	4 提供寒暑期營隊及各式海外學習計畫資訊	419	61.0	6.6	文學院 (3.83)、社會科學院 (3.80)
	5 辦理國際交換學生與本地師生交流活動	421	60.5	7.0	文學院 (3.97)、社會科學院 (3.85)
七、 圖	1 對圖書館的館藏資源	999	68.1	9.6	海洋科學學院 (3.97)、理學院 (3.94)

書與資訊處	2 對圖書與資訊處資訊資源利用推廣服務	965	71.3	5.1	海洋科學學院 (4.06)、理學院 (4.04)、社會科學院 (3.89)
	3 對圖書與資訊處之校園網路服務 (有線、無線網路)	1,004	63.3	12.5	海洋科學學院 (3.79)、管理學院 (3.70)
	4 對圖書與資訊處所開發之校務行政系統	957	66.2	6.1	理學院 (3.91)、海洋科學學院 (3.89)、社會科學院 (3.87)
	5 對圖書與資訊處現有場地環境及設施滿意度	1,003	68.7	8.5	海洋科學學院 (3.97)、理學院 (3.86)、工學院 (3.80)
八、藝文中心	1 藝術季節目海報以及電子報，其設計與內容	524	76.7	3.0	文學院 (4.11)、社會科學院 (4.06)、管理學院 (4.03)
	2 辦理各場次節目演出時工作人員服務品質	507	72.5	2.9	理學院 (4.05) & 社會科學院 (4.05)、管理學院 (4.00)
	3 對每學期提供多元豐富的藝術季節目其內容之滿意度	526	74.2	3.3	海洋科學學院 (4.02)、文學院 (4.00)、社會科學院 (3.99)
九、產學營運與推廣教育處	1 辦理產學計畫推廣、案件媒合及問題排解、推廣教育開班、專利申請相關業務	378	61.4	6.4	工學院 (3.95)、理學院 (3.88)、文學院 (3.75)
	2 辦理創業團隊輔導、創業資金媒合、輔導創業團隊成立公司相關業務	361	58.3	6.3	理學院 (3.92)、工學院 (3.86)、文學院 (3.83)
	3 跨單位進行溝通時，能明確完整接收資訊且給予有效處理之滿意度	370	62.6	6.7	工學院 (3.94)、理學院 (3.83)、文學院 (3.82)
	4 設置校內產學類獎項及補助，並媒合廠商與本校教師爭取校外計畫之滿意度	367	60.2	6.4	理學院 (4.05)、工學院 (3.94)
	5 營造創業環境，與校友總會成立西灣天使投資公司，協助籌募創業基金	355	60.9	4.6	工學院 (3.87)、理學院 (3.85)、文學院 (3.82)
十、環安中心	1 興建太陽能光電停車棚、設置太陽能光電系統、建置全校電能監控與中央空調需量反應系統及雲端技術整合節能系統，節省本校用電之作為滿意度	362	65.6	3.5	理學院 (4.17)、工學院 (3.84)
	2 規劃實施停車場總量管制、建構友善之車管會洽公環境與流程、重整與增設各	381	53.2	15.9	社會科學院 (3.72)、理學院 (3.66)、工學院 (3.49)

	種行車安全警示標誌之滿意度				
	3 綠色校園改善補助申請作	368	61.5	9.3	理學院 (4.10)、社會科學院 (3.80)、工學院 (3.69)
	4 爭取專案經費以改善圖書大樓等 24 棟建築物的消防設備	356	67.0	2.3	理學院 (4.15)、工學院 (3.97)
	5 實驗室安全衛生、輻射防護講習	344	67.0	2.0	理學院 (4.13)、工學院 (3.88)、社會科學院 (3.85)
十一、人事室	1 教師及各類人員聘任(用)及升等(遷)案件	363	55.8	6.5	理學院 (3.79)、工學院 (3.71)
	2 職員或助理人員聘任案	370	59.5	6.1	社會科學院 (3.89)、工學院 (3.81)
	3 教師出國講學、研究或職員訓練研習	329	58.7	4.2	理學院 (3.87)、工學院 (3.82)
	4 各項福利項目之處理主動積極性	329	59.9	5.0	社會科學院 (3.84)、理學院 (3.80)
	5 聯誼活動	313	53.0	5.8	理學院 (3.69)、工學院 (3.67)
十二、主計室	1 每年舉辦之「會計網路請購及各類經費動支、結報注意事項」講習會	445	63.1	4.7	文學院 (3.82)、理學院 (3.79)、工學院 (3.77)
	2 通知建議改善、注意、更正及補正事項	466	60.4	7.7	文學院 (3.79)、工學院 (3.67)、社會科學院 (3.66)
	3 主計室網路請購及核銷作業系統	462	58.0	9.9	文學院 (3.76)、社會科學院 (3.64)、理學院 (3.63)&工學院(3.63)
	4 承辦人員不在時，其他同仁會主動協助處理	468	55.6	8.9	工學院 (3.75)、文學院 (3.71)、理學院 (3.69)
	5 審核經費憑證之正確性	462	66.7	6.1	社會科學院 (3.90)、文學院 (3.83)、理學院 (3.77)

肆、建議事項

學校行政滿意度調查，目的在於瞭解校內師生，對於行政單位在過去一年內的滿意度。雖然是以年度總結來算，但是與行政單位接觸，並不是一年才一次的事情，有些人是經常接觸，有些人是從不接觸，因此若從某一特定調查「時間點」，可能有些落差。

連續二年調查，都有所謂「現場」調查，當然今年現場調查是以「紙本問卷」發放至各院系單位，問的是各個處室的服務內容，但與實際接觸情況也仍會有落差。然後問卷內容，由各處室自行擬定，有些處室是以「年度發展重點」來設計題目，有些處室以平日業務來設計題目，立足點不一。然而題目的內容往往決定調查結果，很難以整體性標準來看待。

建議來年行政服務滿意度以二個方向進行，網路問卷調查照原先方法進行調查，而現場調查，則設置平版電腦、設定問卷軟體後，將平版電腦至於行政大樓一樓前後出入口，或者各層樓電梯出入口，問卷題目以簡單為宜。然後每月以填答者進行抽獎，鼓勵作答。這樣的方式，即可不用考慮各處室的題目內容，只要讓洽公的師生於電腦前點一下去那個處室或組，根據此次洽公經驗，按下服務滿意度（類似如機場海關出入關時，於櫃檯前有個滿意度調查的按鈕，滿意或不滿意）。如此更有個好處，可以事事考核、月月考核，不受時間影響。至於全年度全校師生、職員之行政滿意度仍可執行。二者互相搭配，更能達到行政滿意度調查的目的。