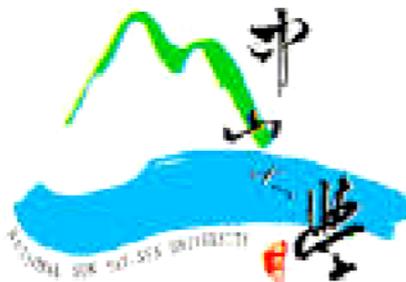


中山大學 103 年度 (102 學年度)  
行政服務滿意度  
調查報告



執行單位：行政副校長室

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 3 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、網路調查樣本結構.....	8
七、現場調查樣本結構.....	10
貳、網路調查結果分析.....	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 (網路調查) .....	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 .....	46
(三) 整體服務 (顧客關係) 指標 .....	50
(四) 資訊提供及檢索服務與電子參與程度 (資訊化) 指標 ....	54
(五) 各單位指標實際狀況 .....	57
(六) 綜合評比.....	63
六、附表 1~4.....	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
附表 3：年齡對各題之平均數 .....	77
參、現場調查.....	80
一、秘書室.....	80
二、教務處.....	82
三、學生事務處.....	85
四、總務處.....	88
五、研究發展處.....	91
六、國際事務處.....	94
七、圖書與資訊處.....	97
八、藝文中心.....	100
九、產學營運與推廣教育處.....	102
十、環安中心.....	106
十一、人事室.....	109
十二、主計室.....	112
十三、整體評價.....	114
十四、綜合分析.....	115
肆、調查發現與建議事項.....	119

# 國立中山大學 103 年度（102 學年度）行政服務滿意度 調查報告

## 壹、調查過程

### 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，本次調查分析結果，將作為行政業務改進及創新服務之參考。

### 二、調查方式

本年度調查方式，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（如可能沒有去過就填寫問卷）。但由於現場調查以學生居多（學生也擔任助理），所以現場調查以學生意見為主，

網路調查，由學校圖書與資訊處對全校教職員及學生，以 e-mail 方式發放邀請，自行上網填寫問卷。

現場調查，由行政副校長室委請民意與市場調查研究中心聘請面訪員 3 位於調查時間內在行政大樓各樓層行政單位辦公處及周邊學院、系所辦調查。

### 三、調查時間

自 103 年 9 月 15 日至 10 月 3 日為期 3 週進行網路問卷調查，現場（面訪）調查於 103 年 9 月 17 日至 9 月 30 日為期 2 週於行政大樓各樓層及 1 樓前後門口周邊進行調查。

### 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。）

## 五、問卷內容

網路調查部分以全校服務為主，現場調查以各處室之服務內容為主；網路調查內容就下列四項內容進行：

- 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）

### （一）網路調查內容

#### 1 機關形象（空間環境）

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

1.11 請問您覺得哪幾個單位在這方面做得最好？（可複選，最多三個單位）

- 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 推廣教育處(102 學年度前之滿意度，103 學年已併入產學營運與推廣教育處)  
9 藝文中心 10 產學營運中心(103 學年已更名產學營運與推廣教育處)  
11 環安中心 12 人事室  
13 主計室 96 都很好 97 都不好 98 不清楚

1.12 請問您覺得哪幾個單位在這方面尚需要改進？（可複選，最多三個單位）

- 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 推廣教育處(102 學年度前之滿意度，103 學年已併入產學營運與推廣教育處)  
9 藝文中心 10 產學營運中心(103 學年已更名產學營運與推廣教育處)  
11 環安中心 12 人事室  
13 主計室 96 都不需改進 97 都需改進 98 不清楚

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？<sup>1</sup>

1.21 請問您覺得哪幾個單位在這方面做得最好？（可複選，最多三個單位）<sup>2</sup>

1.22 請問您覺得哪幾個單位在這方面尚需要改進？（可複選，最多三個單位）

1.3 整體而言，請問你對學校的整體辦公環境滿意度是？

1.31 請問您覺得哪幾個單位在這方面做得最好？（可複選，最多三個單位）

1.32 請問您覺得哪幾個單位在這方面尚需要改進？（可複選，最多三個單位）

#### 2.服務能力與流程（專業素質、服務效能）－服務流程透明度

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？

2.11 請問您覺得哪幾個單位在這方面做得最好？（可複選，最多三個單位）

<sup>1</sup> 以下滿意度選項相同（1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚）；不予列出。

<sup>2</sup> 以下單位選項相同（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 推廣教育處(102 學年度前之滿意度，103 學年已併入產學營運與推廣教育處) 9 藝文中心 10 產學營運中心(103 學年已更名產學營運與推廣教育處) 11 環安中心 12 人事室 13 主計室 96 都很好 97 都不好 98 不清楚）；不予列出。

- 2.12 請問您覺得哪幾個單位在這方面尚需要改進？（可複選，最多三個單位）
- 2.2 請問你對學校行政人員在業務熟悉滿意度是？
  - 2.21 請問您覺得哪幾個單位在這方面做得最好？（可複選，最多三個單位）
  - 2.22 請問您覺得哪幾個單位在這方面尚需要改進？（可複選，最多三個單位）
- 2.3 請問你對學校行政人員在服務效率滿意度是？
  - 2.31 請問您覺得哪幾個單位在這方面做得最好？（可複選，最多三個單位）
  - 2.32 請問您覺得哪幾個單位在這方面尚需要改進？（可複選，最多三個單位）
- 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？
  - 2.41 請問您覺得哪幾個單位在這方面做得最好？（可複選，最多三個單位）
  - 2.42 請問您覺得哪幾個單位在這方面尚需要改進？（可複選，最多三個單位）

### 3 整體服務（顧客關係）

- 3.1 請問你對學校行政人員在洽公服務禮儀滿意度是？
  - 3.11 請問您覺得哪幾個單位在這方面做得最好？（可複選，最多三個單位）
  - 3.12 請問您覺得哪幾個單位在這方面尚需要改進？（可複選，最多三個單位）
- 3.2 請問你對學校行政人員在電話禮貌滿意度是？
  - 3.21 請問您覺得哪幾個單位在這方面做得最好？（可複選，最多三個單位）
  - 3.22 請問您覺得哪幾個單位在這方面尚需要改進？（可複選，最多三個單位）
- 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？
  - 3.31 請問您覺得哪幾個單位在這方面做得最好？（可複選，最多三個單位）
  - 3.32 請問您覺得哪幾個單位在這方面尚需要改進？（可複選，最多三個單位）
- 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？
  - 3.41 請問您覺得哪幾個單位在這方面做得最好？（可複選，最多三個單位）
  - 3.42 請問您覺得哪幾個單位在這方面尚需要改進？（可複選，最多三個單位）
- 3.5 請問你對學校的行政服務整體滿意度是？
  - 3.51 請問您覺得哪幾個單位在這方面做得最好？（可複選，最多三個單位）
  - 3.52 請問您覺得哪幾個單位在這方面尚需要改進？（可複選，最多三個單位）

### 4 資訊提供及檢索服務與電子參與程度（資訊化）

- 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？
  - 4.11 請問您覺得哪幾個單位在這方面做得最好？（可複選，最多三個單位）
  - 4.12 請問您覺得哪幾個單位在這方面尚需要改進？（可複選，最多三個單位）
- 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？
  - 4.21 請問您覺得哪幾個單位在這方面做得最好？（可複選，最多三個單位）
  - 4.22 請問您覺得哪幾個單位在這方面尚需要改進？（可複選，最多三個單位）
- 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？
  - 4.31 請問您覺得哪幾個單位在這方面做得最好？（可複選，最多三個單位）
  - 4.32 請問您覺得哪幾個單位在這方面尚需要改進？（可複選，最多三個單位）
- 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？
  - 4.41 請問您覺得哪幾個單位在這方面做得最好？（可複選，最多三個單位）
  - 4.42 請問您覺得哪幾個單位在這方面尚需要改進？（可複選，最多三個單位）

### 5.1 請問您的身份？

- 5.11 請問您的學制為？（限學生填答）
- 5.12 請問您年級？（限學生填答）

5.2 請問您的年齡？

5.3 請問您所在學院為？

## (二) 現場調查內容

1.1 請問您的身份？

1.  學生

1.11 請問您的學制為？（限學生填答）

1.  大學部 2.  碩博士班

1.12 請問您年級？（限學生填答）

1.  一年級 2.  二年級 3.  三年級 4.  四年級 5.  五年級 6.  六年級以上

2.  教師

3.  職助警工

1.2 請問您的年齡？

1.  16~20 歲 2.  21~25 歲 3.  26~30 歲 4.  31~35 歲

5.  36~40 歲 6.  41~45 歲 7.  46~50 歲 8.  51~55 歲

9.  56~60 歲 10.  60 歲以上

1.3 請問您所在學院為

1.  文學院

2.  理學院

3.  工學院

4.  管理學院

5.  海洋科學學院

6.  社會科學院

7.  通識教育中心

8.  行政單位

1.4 請問你剛剛（曾經）與那一個處、室人員接觸？（注意，每選一個單位，就會出現該單位的服務滿意度相關問卷）

1 秘書室(問 2.1 題組)

2 教務處(問 2.2 題組)

3 學生事務處(問 2.3 題組)

4 總務處(問 2.4 題組)

5 研究發展處(問 2.5 題組)

6 國際事務處(問 2.6 題組)

7 圖書資訊處(問 2.7 題組)

9 藝文中心(問 2.8 題組)

10 產學營運與推廣教育處(問 2.9 題組)

11 環安中心(問 2.10 題組)

12 人事室(問 2.11 題組)

13 主計室(問 2.12 題組)

97 已經回答過本問卷（結束訪問，請追問是不是填過網路調查問卷，請說明本問卷與網路調查題目不同）

98 不清楚（結束訪問）

## 2. 秘書室

2.1 請問您對秘書室辦理各項校級會議(行政會議、校務會議及校研發會)之滿意度是？<sup>3</sup>

1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

2.2 請問您對秘書室在校務及法律諮詢服務之滿意度是？

2.3 請問您對秘書室在校園活動新聞報導之滿意度是？

2.4 請問您對秘書室在西子樓校友會館所提供的各項設施及服務之滿意度是？

3 以下滿意度選項相同（1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚）；不予列出。

### 3.教務處

- 3.1 請問您對教務處辦理註冊、畢業生離校業務之行政品質滿意度是？
- 3.2 請問您對教務處辦理學生選課之服務效率滿意度是？
- 3.3 請問您對教務處辦理招生業務之整體行政品質滿意度是？
- 3.4 請問您對教務處「卓越教學計畫」協助各系所推動總結性課程、跨領域整合學程及學生核心能力培育活動之實施滿意度是？
- 3.5 請問您對教務處「卓越教學計畫」推動學生成績預警制度、學習輔導角落及補救教學措施之實施滿意度是？

### 4.學務處

- 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是？
- 4.4 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？
- 4.5 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）之滿意度是？

### 5.總務處

- 5.1 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是？
- 5.2 請問您對總務處自 103 年起實施教學區夜間停放機車措施以改善夜間機車違停亂象之滿意度是？
- 5.3 請問您對總務處以 E-mail 即時通知師生同仁薪資及各類所得付款之服務措施是否感到滿意？
- 5.4 請問您對總務處領取郵件（例如：以 e-mail 及 BBS 通知領件人）作業滿意度是？
- 5.5 請問您對總務處財產管理與畢業服租借服務滿意度是？

### 6.研究發展處

- 6.1 請問你對研發處辦理科技部研究計畫劃相關作業的滿意度是？
- 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）的滿意度是？
- 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)相關作業的滿意度是？
- 6.4 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是？
- 6.5 請問你對研發處研究發展相關資料庫之建檔管理作業的滿意度是？

### 7.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是？
- 7.2 請問您對國際事務處提供交換、研修、國際志工、寒暑期營隊及各式海外學習計畫等業務滿意度是？
- 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)的滿意度是？
- 7.4 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)的滿意度是？

## 8.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)滿意度是?
- 8.2 請問您對圖書館借還書服務的滿意度是?
- 8.3 請問您對圖書館現有館舍環境及設施滿意度是?
- 8.4 請問您對圖書與資訊處所開發之校務行政系統總體的滿意度是?
- 8.5 請問您對圖書與資訊處之校園網路基礎建設的滿意度是?

## 9.藝文中心

- 9.1 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是?
- 9.2 請問您對藝文中心針對售票演出節目爭取免費公關票或折扣優惠以嘉惠教職員生,您的滿意度是?
- 9.3 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,您的滿意度是?

## 10. 產學營運與推廣教育處(103 學年產學營運中心已更名產學營運與推廣教育處,以下相同)

- 10.1 請問您對產學營運與推廣教育處(102 學年度前之滿意度,103 學年推廣教育處已併入產學營運與推廣教育處,以下相同)行政人員相關業務的解說之滿意度是?
- 10.2 請問您對產學營運與推廣教育處目前開班申請流程之滿意度是?
- 10.3 請問您對產學營運與推廣教育處各項證書申請流程之滿意度是?
- 10.4 請問您對產學營運與推廣教育處計畫推廣、案件媒合、業務問題排解之滿意度?
- 10.5 請問您對產學營運與推廣教育處專利申請相關作業之滿意度?
- 10.6 請問您對產學營運與推廣教育處之滿意度?
- 10.7 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?
- 10.8 請問您對產學營運與推廣教育處單位內外相關業務轉介能力之滿意度?

## 11.環安中心

- 11.1 請問您對環安中心辦理實驗室安全衛生、輻射防護講習之滿意度是?
- 11.2 請問您對環安中心辦理毒化物申報與申請作業之滿意度是?
- 11.3 請問您對環安中心辦理實驗室廢液及廢棄物回收處理之滿意度是?
- 11.4 請問您對環安中心辦理環安週系列活動之滿意度是?
- 11.5 請問您對環安中心辦理綠色校園改善補助申請作業之滿意度是?

## 12.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)案件的滿意度是?
- 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是?
- 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是?
- 12.4 請問您對人事室辦理聯誼活動滿意度是?
- 12.5 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是?

13.主計室

13.1 請問您對於主計室審核經費憑證之正確性的滿意程度是？

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是？

13.3 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」講習會的滿意程度是？

14.整體評價（全問）

14.1 請問您覺得哪幾個單位的服務，做得最好？（可複選，最多三個單位）

- |                                  |  |                                   |                                 |
|----------------------------------|--|-----------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 秘書室   | <input type="checkbox"/> 2 教務處         | <input type="checkbox"/> 3 學生事務處  | <input type="checkbox"/> 4 總務處  |
| <input type="checkbox"/> 5 研究發展處 | <input type="checkbox"/> 6 國際事務處       | <input type="checkbox"/> 7 圖書與資訊處 |                                 |
| <input type="checkbox"/> 9 藝文中心  | <input type="checkbox"/> 10 產學營運與推廣教育處 |                                   |                                 |
| <input type="checkbox"/> 11 環安中心 | <input type="checkbox"/> 12 人事室        |                                   |                                 |
| <input type="checkbox"/> 13 主計室  | <input type="checkbox"/> 96 都很好        | <input type="checkbox"/> 97 都不好   | <input type="checkbox"/> 98 不清楚 |

14.2 請問您覺得哪幾個單位的服務，尚需要改進？（可複選，最多三個單位）

- |                                  |  |                                   |                                 |
|----------------------------------|--|-----------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 秘書室   | <input type="checkbox"/> 2 教務處         | <input type="checkbox"/> 3 學生事務處  | <input type="checkbox"/> 4 總務處  |
| <input type="checkbox"/> 5 研究發展處 | <input type="checkbox"/> 6 國際事務處       | <input type="checkbox"/> 7 圖書與資訊處 |                                 |
| <input type="checkbox"/> 9 藝文中心  | <input type="checkbox"/> 10 產學營運與推廣教育處 |                                   |                                 |
| <input type="checkbox"/> 11 環安中心 | <input type="checkbox"/> 12 人事室        |                                   |                                 |
| <input type="checkbox"/> 13 主計室  | <input type="checkbox"/> 96 都不需改進      | <input type="checkbox"/> 97 尚需改進  | <input type="checkbox"/> 98 不清楚 |

## 六、網路調查樣本結構

(一) 受訪者身份分佈：如表 1-1

表 1-1：受訪者身份

選 項	次數	百分比
學生	406	58.0
教師	67	9.6
職員助理	227	32.4
總和	700	100.0

(二) 學生學制分佈：如表 1-2

表 1-2：受訪者學制

選 項	次數	百分比
大學部	158	40.1
碩博士班	236	59.9
總和	394	100.0

\*學生未答有 12 人次。

(三) 學生年級分佈：如表 1-3

表 1-3：受訪者年級

選 項	次數	百分比
一年級	144	36.5
二年級	128	32.5
三年級	61	15.5
四年級	48	12.2
五年級	8	2.0
六年級	5	1.3
總和	394	100.0

\*學生未答有 12 人次。

(四) 受訪者年齡分佈：如表 1-4

表 1-4：受訪者年齡

選 項	次數	百分比
16~20 歲	101	14.4
21~25 歲	239	34.1
26~30 歲	57	8.1
31~35 歲	61	8.7
36~40 歲	71	10.1
41~45 歲	61	8.7
46~50 歲	44	6.3
51~55 歲	34	4.9
56~60 歲	23	3.3
60 歲以上	9	1.3
總和	700	100.0

(五) 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	75	10.7
理學院	77	11.0
工學院	158	22.6
管理學院	118	16.9
海洋科學學院	43	6.1
社會科學院	61	8.7
通識教育中心	4	0.6
行政單位	164	23.4
總和	700	100.0

## 七、現場調查樣本結構

由於現場調查僅有 4 位教職員，職員助理 6 人，其餘皆是學生（1019 人）。本研究因此刪除這六份教職員，進行分析。

### （一）曾經與那一個處、室人員接觸

回答「教務處」（30.3%）的比例最高，其次依序為「學生事務處」（22.8%）、「圖書與資訊處」（21.7%）、「國際事務處」（6.4%）等。詳見表1-6：

表 1-6：曾經與那一個處、室人員接觸（複選）

	次數	百分比
秘書室	18	1.6
教務處	339	30.3
學生事務處	255	22.8
總務處	45	4.0
研究發展處	16	1.4
國際事務處	71	6.4
圖書與資訊處	242	21.7
藝文中心	60	5.4
產學營運與推廣教育處	19	1.7
環安中心	15	1.3
人事室	9	0.8
主計室	28	2.5
總和	1117	100.0

### （二）受訪者學院

各學院樣本數分佈如下：

表 1-7：受訪者學院

選 項	次數	百分比
文學院	100	9.9
理學院	186	18.5
工學院	241	23.9
管理學院	215	21.3
海洋科學學院	59	5.9
社會科學院	207	20.5
總和	1008	100.0

## 貳、網路調查

### 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，全部，從 679 位有回答民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例最高（53.3%），其次依序為「普通」（26.5%）、「非常滿意」（15.9%）、「不滿意」（3.1%）、「很不滿意」（1.2%），合計滿意度為 69.2%，不滿意度為 4.3%。

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<sup>4</sup>

選項	全部	學生	教師	職員助理
很不滿意	1.2	2.0	--	--
不滿意	3.1	5.1	--	0.4
普通	26.5	31.7	17.7	19.7
滿意	53.3	49.7	67.7	55.6
非常滿意	15.9	11.4	14.5	24.2
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	679	394	62	223

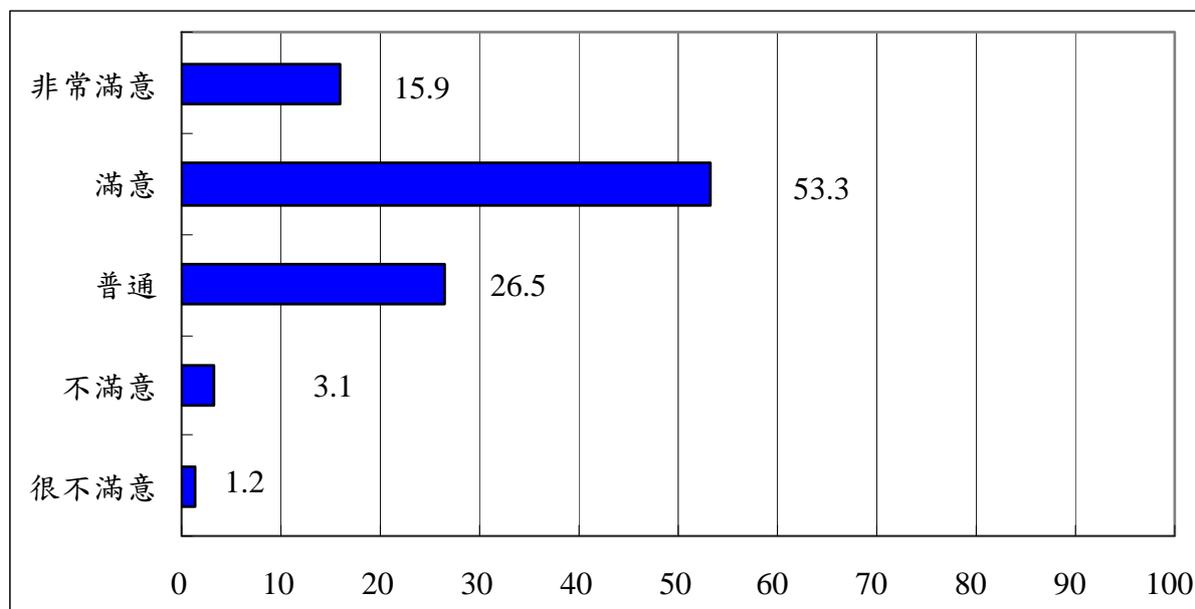


圖 2-1-1：對學校行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度(%)

<sup>4</sup> 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 14.3%、教務處 10.3%、學生事務處 9.3%；

認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 8%。

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	3.8	1.4	3.1	9.0	3.1	2.0	4.2	4.5
教務處	10.3	12.0	9.2	7.5	6.5	8.5	6.3	3.2
學生事務處	9.3	11.8	6.1	5.4	6.4	8.3	2.1	4.5
總務處	8.4	4.2	9.2	16.7	5.5	4.9	4.2	6.8
研究發展處	3.2	1.9	12.2	2.4	6.0	3.2	11.6	9.0
國際事務處	6.4	7.1	5.3	5.4	2.7	2.6	2.1	3.2
圖書與資訊處	14.3	19.6	7.6	6.0	5.4	4.3	4.2	7.4
藝文中心	9.2	12.0	8.4	3.9	1.6	2.0	1.1	1.3
產學營運與推廣教育處	5.7	5.8	11.5	3.3	3.2	2.8	1.1	4.5
環安中心	5.1	2.7	2.3	11.0	2.1	3.2	1.1	0.6
人事室	3.9	0.6	3.8	10.7	3.3	2.0	9.5	3.5
主計室	4.6	1.7	4.6	10.4	4.1	1.6	10.5	6.1
都很好/可接受	9.2	11.1	9.2	5.4	22.7	21.3	23.2	24.8
都不好/都需改進	1.0	1.6	--	0.3	1.0	1.6	--	0.3
不清楚	5.6	6.6	7.6	2.7	26.5	31.8	18.9	20.3
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	1160	694	131	335	912	506	95	311

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是職員助理（4.04）、教師（3.97）、學生（3.63）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是行政單位（4.12）、理學院（3.85）、工學院（3.80）；

3.從年齡的平均數來看，滿意度高的依序是 41~50 歲（4.18）、51 歲以上（4.12）、26~30 歲（3.93）。請參閱附表 1、附表 2、附表 3：

## (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，全部，從 650 位有回答民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例最高（46.0%），其次依序為「普通」（36.6%）、「非常滿意」（12.8%）、「不滿意」（4.2%）、「很不滿意」（0.5%），合計滿意度為 58.8%，不滿意度為 4.7%。

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	0.5	0.5	--	0.5
不滿意	4.2	6.2	--	1.8
普通	36.6	45.8	22.8	24.5
滿意	46.0	37.5	61.4	56.4
非常滿意	12.8	9.9	15.8	16.8
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	650	373	57	220

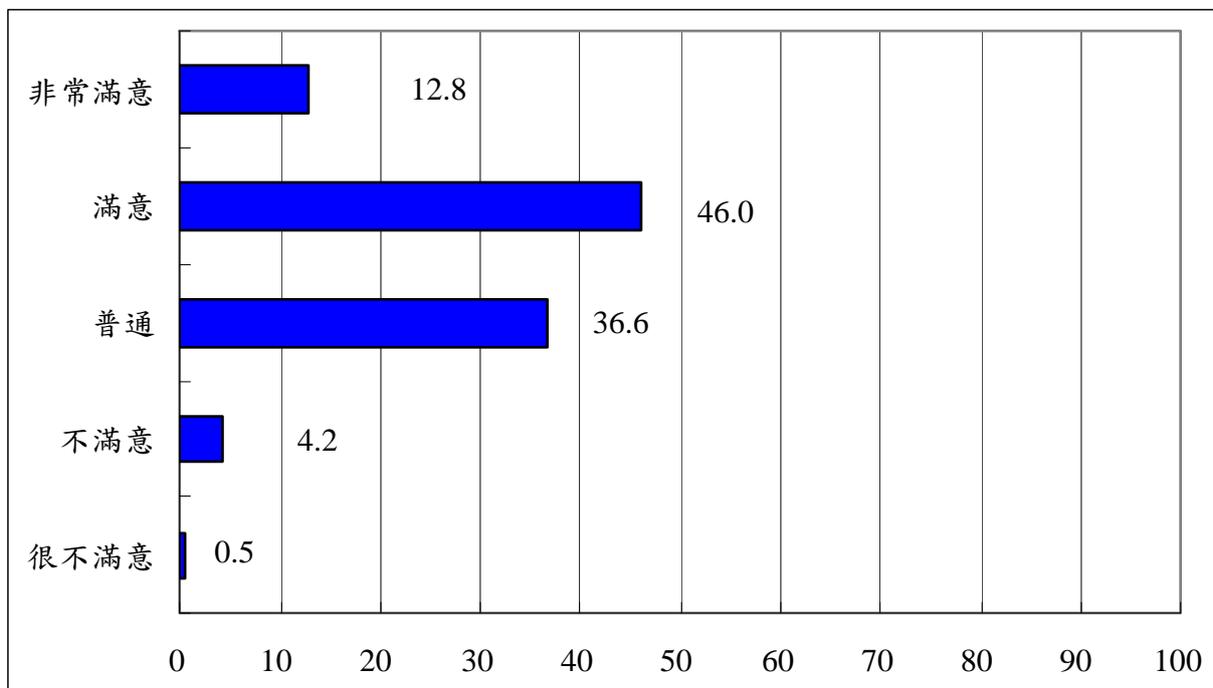


圖 2-1-2：對學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 9.8%、教務處 8.9%、總務處 8.1%；

認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 8%。

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	5.8	2.3	4.8	12.6	1.2	0.4	1.2	2.4
教務處	8.9	9.4	7.6	8.3	5.0	5.8	2.4	4.5
學生事務處	6.6	8.9	4.8	3.0	4.3	4.5	1.2	4.8
總務處	8.1	3.0	9.5	16.9	4.5	3.3	3.6	6.5
研究發展處	2.4	2.1	5.7	1.7	5.1	2.9	6.0	8.2
國際事務處	4.8	4.6	5.7	4.6	1.6	1.8	1.2	1.4
圖書與資訊處	9.8	14.8	3.8	2.6	4.9	3.6	6.0	6.5
藝文中心	4.4	5.9	2.9	2.3	1.8	1.3	2.4	2.4
產學營運與推廣教育處	5.8	5.5	10.5	4.6	2.7	2.0	--	4.5
環安中心	4.8	1.6	2.9	11.3	1.3	2.0	1.2	0.3
人事室	4.8	0.9	2.9	12.6	2.6	1.6	8.4	2.4
主計室	3.3	1.6	4.8	6.0	2.7	0.9	6.0	4.5
都很好/可接受	15.3	19.1	16.2	7.9	26.8	27.2	27.7	25.8
都不好/都需改進	1.4	2.1	--	0.7	1.5	2.2	--	0.7
不清楚	13.9	18.0	18.1	5.0	34.2	40.4	32.5	25.1
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	968	561	105	302	822	448	83	291

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（3.87）、學生（3.50）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是行政單位（3.98）、海洋科學學院（3.70）、理學院（3.62）；

3.從年齡的平均數來看，滿意度高的依序是 41~50 歲（4.01）、51 歲以上（3.95）、31~40 歲（3.75）。請參閱附表 1、附表 2、附表 3：

### (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，全部，從 669 位有回答民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例最高（54.9%），其次依序為「普通」（28.3%）、「非常滿意」（13.2%）、「不滿意」（2.5%）、「很不滿意」（1.2%），合計滿意度為 68.1%，不滿意度為 3.7%。

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	1.2	1.8	1.6	--
不滿意	2.5	2.9	4.9	1.3
普通	28.3	33.6	19.7	21.4
滿意	54.9	50.8	60.7	60.3
非常滿意	13.2	10.9	13.1	17.0
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	669	384	61	224

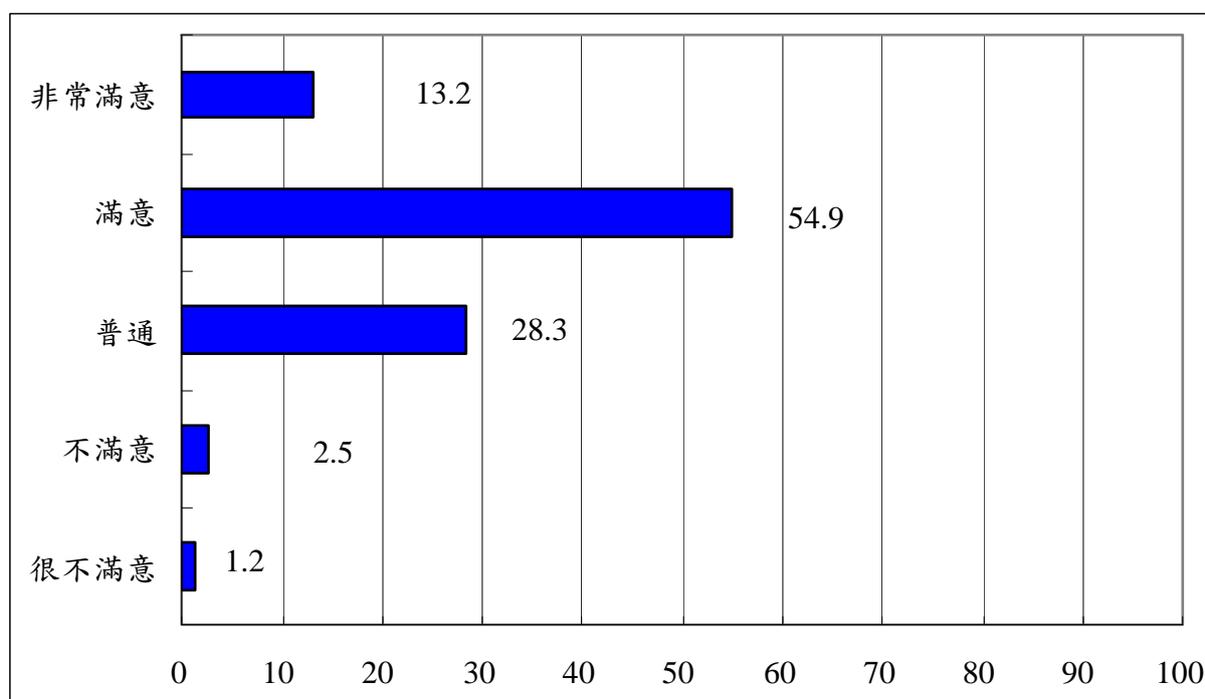


圖 2-1-3：對學校的整體辦公環境滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 9.4%、總務處 8.2%、秘書室 6.6%；

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	6.6	2.3	7.1	14.0	1.4	1.1	--	2.2
教務處	5.6	6.6	5.1	4.0	4.4	5.1	3.8	3.6
學生事務處	5.4	7.0	5.1	2.7	4.8	5.3	3.8	4.3
總務處	8.2	4.0	7.1	16.1	4.4	2.7	2.5	7.9
研究發展處	2.3	1.9	7.1	1.3	3.1	1.6	3.8	5.4
國際事務處	4.1	4.2	4.1	4.0	2.0	2.4	2.5	1.1
圖書與資訊處	9.4	13.1	3.1	5.0	3.3	2.7	3.8	4.3
藝文中心	3.9	5.5	2.0	1.7	1.2	1.1	1.3	1.4
產學營運與推廣教育處	5.7	5.3	8.2	5.7	2.0	0.9	1.3	3.9
環安中心	4.6	2.1	2.0	10.0	1.1	1.6	1.3	0.4
人事室	5.1	0.4	3.1	14.0	2.3	1.8	3.8	2.9
主計室	2.9	1.3	3.1	5.7	1.7	0.7	2.5	3.2
都很好/可接受	19.7	24.2	22.4	10.7	30.0	30.4	30.4	29.4
都不好/都需改進	1.4	1.9	1.0	0.7	1.6	2.2	--	1.1
不清楚	15.0	20.3	19.4	4.3	36.5	40.6	39.2	29.0
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	925	528	98	299	809	451	79	279

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是職員助理（3.93）、教師（3.79）、學生（3.66）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是行政單位（4.00）、工學院（3.79）、理學院（3.75）；

3.從年齡的平均數來看，滿意度高的依序是 51 歲以上（4.02）、41~50 歲（3.97）、31~40 歲（3.79）。請參閱附表 1、附表 2、附表 3：

## 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，全部，從 684 位有回答民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例最高（50.1%），其次依序為「普通」（27.3%）、「非常滿意」（14.6%）、「不滿意」（5.7%）、「很不滿意」（2.2%），合計滿意度為 64.7%，不滿意度為 7.9%。

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	2.2	3.8	--	--
不滿意	5.7	8.1	4.5	1.8
普通	27.3	31.8	27.3	19.6
滿意	50.1	45.0	53.0	58.2
非常滿意	14.6	11.2	15.2	20.4
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	684	393	66	225

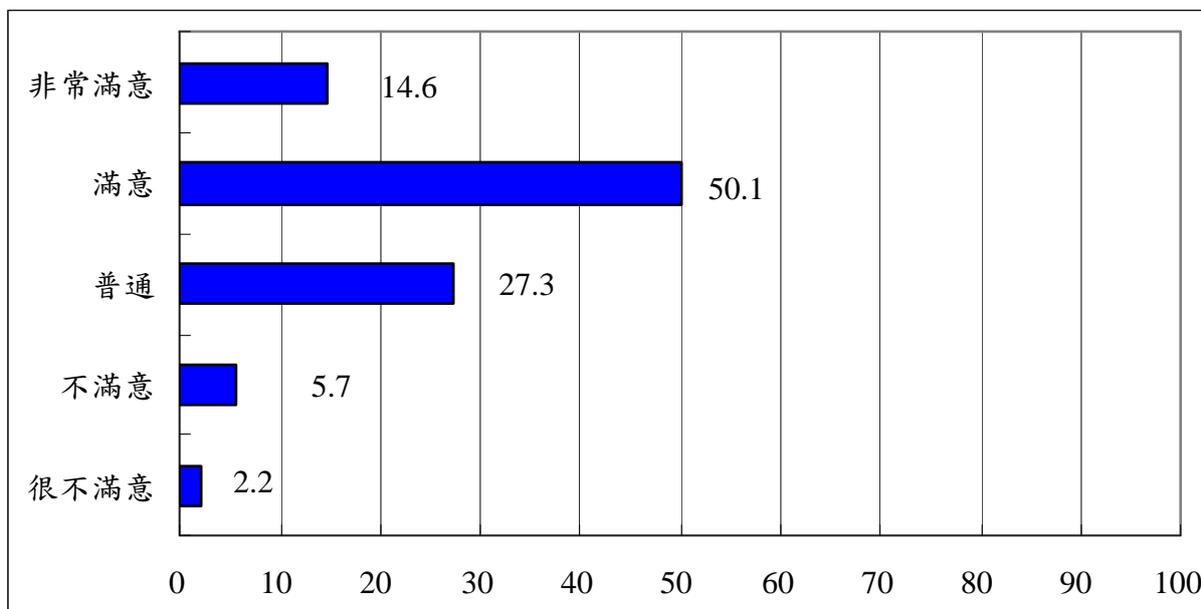


圖 2-2-1：對學校行政人員在耐心傾聽服務對象詢問之滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：總務處 9.4%、圖書與資訊處 7.8%、教務處 7.3%；

認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 8%。

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	4.4	2.2	5.1	8.0	2.6	1.3	1.2	4.9
教務處	7.3	8.2	3.4	7.1	6.9	8.5	4.9	4.9
學生事務處	6.6	8.2	5.9	4.2	6.3	7.7	3.7	4.9
總務處	9.4	5.3	10.2	16.4	5.7	3.7	6.2	8.5
研究發展處	4.2	2.0	13.6	4.5	5.1	1.8	7.4	9.5
國際事務處	5.6	6.4	6.8	3.9	1.3	2.2	--	0.3
圖書與資訊處	7.8	11.5	6.8	1.6	4.6	3.9	9.9	4.2
藝文中心	4.6	6.2	1.7	2.9	1.1	0.2	--	2.6
產學營運與推廣教育處	6.0	5.6	11.0	4.8	2.0	0.4	--	4.9
環安中心	4.6	1.8	1.7	10.6	1.1	1.5	1.2	0.3
人事室	5.7	1.3	7.6	12.9	3.2	0.9	6.2	5.9
主計室	5.8	2.4	5.9	11.9	3.7	2.2	6.2	5.2
都很好/可接受	16.4	20.9	15.3	8.7	25.8	26.3	28.4	24.5
都不好/都需改進	1.5	2.6	0.8	--	1.8	3.1	--	0.3
不清楚	10.0	15.5	4.2	2.6	28.9	36.3	24.7	19.0
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	978	549	118	311	844	457	81	306

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是職員助理（3.97）、教師（3.79）、學生（3.52）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是行政單位（4.09）、工學院（3.71）、理學院（3.67）；

3.從年齡的平均數來看，滿意度高的依序是 51 歲以上（4.00）、41~50 歲（3.99）、31~40 歲（3.84）。請參閱附表 1、附表 2、附表 3：

## (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，全部，從 669 位有回答民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例最高（58.9%），其次依序為「普通」（23.5%）、「非常滿意」（14.2%）、「不滿意」（2.2%）、「很不滿意」（1.2%），合計滿意度為 73.1%，不滿意度為 3.4%。

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	1.2	2.1	--	--
不滿意	2.2	2.9	3.1	0.9
普通	23.5	28.7	18.5	16.1
滿意	58.9	54.7	63.1	64.7
非常滿意	14.2	11.6	15.4	18.3
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	669	380	65	224

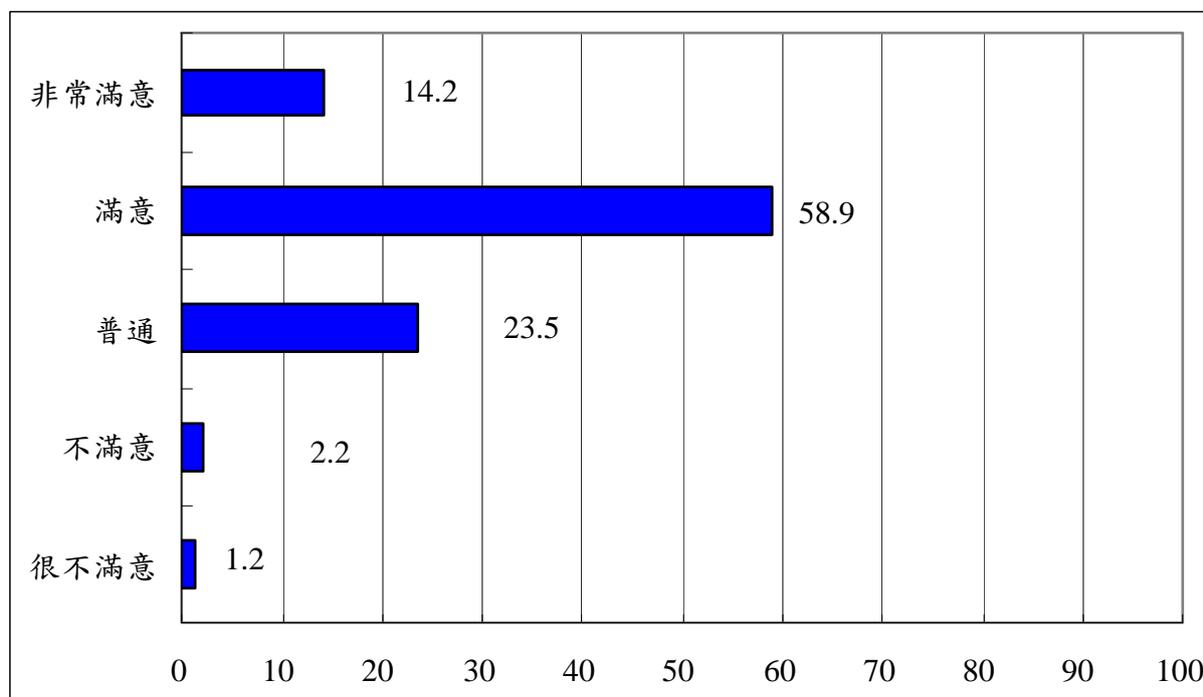


圖 2-2-2：對學校行政人員在業務熟悉滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：教務處 8.8%、總務處 8.8%、圖書與資訊處 6.8%；

認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 8%。

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	3.4	1.5	3.3	6.7	1.8	1.6	1.2	2.4
教務處	8.8	9.1	7.5	8.9	4.7	5.0	2.5	4.7
學生事務處	5.8	8.9	3.3	1.6	4.0	4.3	1.2	4.4
總務處	8.8	4.0	8.3	17.1	3.8	2.3	3.7	6.1
研究發展處	3.5	1.7	11.7	3.5	7.2	2.5	8.6	13.9
國際事務處	3.9	4.5	4.2	2.9	1.6	2.0	1.2	1.0
圖書與資訊處	6.8	9.8	5.8	2.2	3.7	1.8	7.4	5.4
藝文中心	3.5	4.0	4.2	2.5	0.9	0.7	--	1.4
產學營運與推廣教育處	5.8	5.1	12.5	4.4	2.7	0.9	1.2	5.8
環安中心	3.8	1.3	1.7	8.9	1.0	0.9	1.2	1.0
人事室	5.9	0.4	8.3	14.3	2.6	0.7	6.2	4.4
主計室	6.6	1.9	5.8	14.9	1.8	1.1	4.9	2.0
都很好/可接受	19.6	26.6	15.8	9.2	29.3	31.4	30.9	25.8
都不好/都需改進	0.8	1.3	--	0.3	1.3	2.3	--	0.3
不清楚	12.7	20.0	7.5	2.5	33.6	42.5	29.6	21.4
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	965	530	120	315	816	440	81	295

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是職員助理（4.00）、教師（3.91）、學生（3.71）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是行政單位（4.11）、工學院（3.87）、管理學院（3.73）；

3.從年齡的平均數來看，滿意度高的依序是 41~50 歲（4.09）、51 歲以上（3.97）、31~40 歲（3.92）。請參閱附表 1、附表 2、附表 3：

### (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，全部，從 679 位有回答民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例最高（48.9%），其次依序為「普通」（27.5%）、「非常滿意」（11.9%）、「不滿意」（8.4%）、「很不滿意」（3.2%），合計滿意度為 60.8%，不滿意度為 11.6%。

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	3.2	5.4	1.5	--
不滿意	8.4	12.3	3.1	3.1
普通	27.5	32.6	27.7	18.7
滿意	48.9	39.8	56.9	62.2
非常滿意	11.9	9.8	10.8	16.0
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	679	389	65	225

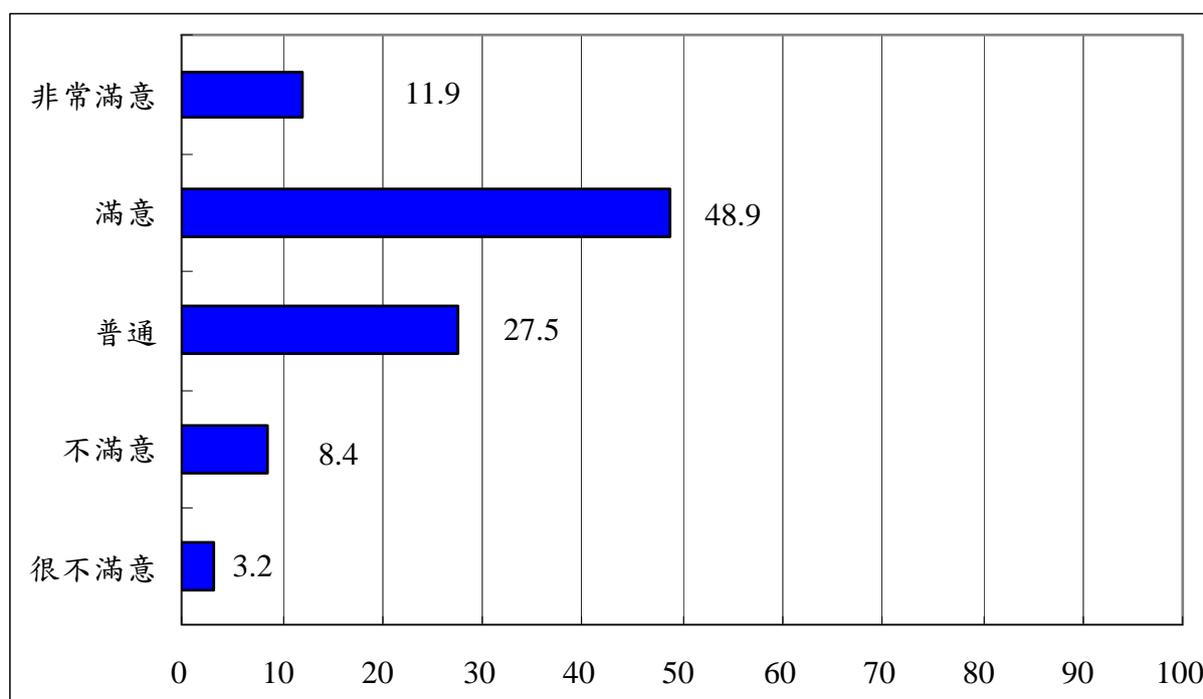


圖 2-2-3：對學校行政人員在服務效率滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：總務處 9.1%、圖書與資訊處 8.3%、教務處 6.4%；

認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 8%。

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	4.5	1.4	6.1	9.1	1.8	1.1	--	3.3
教務處	6.4	6.6	4.3	6.7	6.0	7.7	4.4	4.0
學生事務處	5.3	7.0	4.3	2.7	5.7	7.5	2.2	4.0
總務處	9.1	3.8	8.7	18.2	6.1	4.6	7.8	7.9
研究發展處	2.8	1.0	12.2	2.4	5.9	1.5	10.0	11.2
國際事務處	4.9	4.8	6.1	4.7	1.8	2.6	1.1	0.7
圖書與資訊處	8.3	11.6	6.1	3.7	3.0	1.5	4.4	4.6
藝文中心	3.6	4.4	3.5	2.4	0.9	0.9	1.1	1.0
產學營運與推廣教育處	6.1	5.0	13.9	5.1	2.6	0.7	3.3	5.3
環安中心	4.7	2.4	2.6	9.4	1.1	0.7	2.2	1.3
人事室	4.5	0.2	5.2	11.4	3.3	0.7	8.9	5.6
主計室	5.3	1.4	5.2	11.8	4.3	1.5	8.9	6.9
都很好/可接受	17.4	23.6	14.8	8.1	24.2	25.1	24.4	22.8
都不好/都需改進	2.5	4.0	0.9	0.7	2.4	4.0	--	0.7
不清楚	14.6	23.0	6.1	3.7	31.1	39.9	21.1	20.8
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	913	501	115	297	847	454	90	303

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是職員助理（3.91）、教師（3.72）、學生（3.36）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是行政單位（4.07）、理學院（3.64）、工學院（3.60）；

3.從年齡的平均數來看，滿意度高的依序是 41~50 歲（3.98）、51 歲以上（3.94）、31~40 歲（3.75）。請參閱附表 1、附表 2、附表 3：

#### (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，全部，從 669 位有回答民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例最高 (53.1%)，其次依序為「普通」(26.8%)、「非常滿意」(14.3%)、「不滿意」(4.2%)、「很不滿意」(1.6%)，合計滿意度為 67.4%，不滿意度為 5.8%。

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	1.6	2.6	--	0.4
不滿意	4.2	6.0	3.1	1.3
普通	26.8	35.1	20.3	14.3
滿意	53.1	43.7	65.6	65.5
非常滿意	14.3	12.6	10.9	18.4
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	669	382	64	223

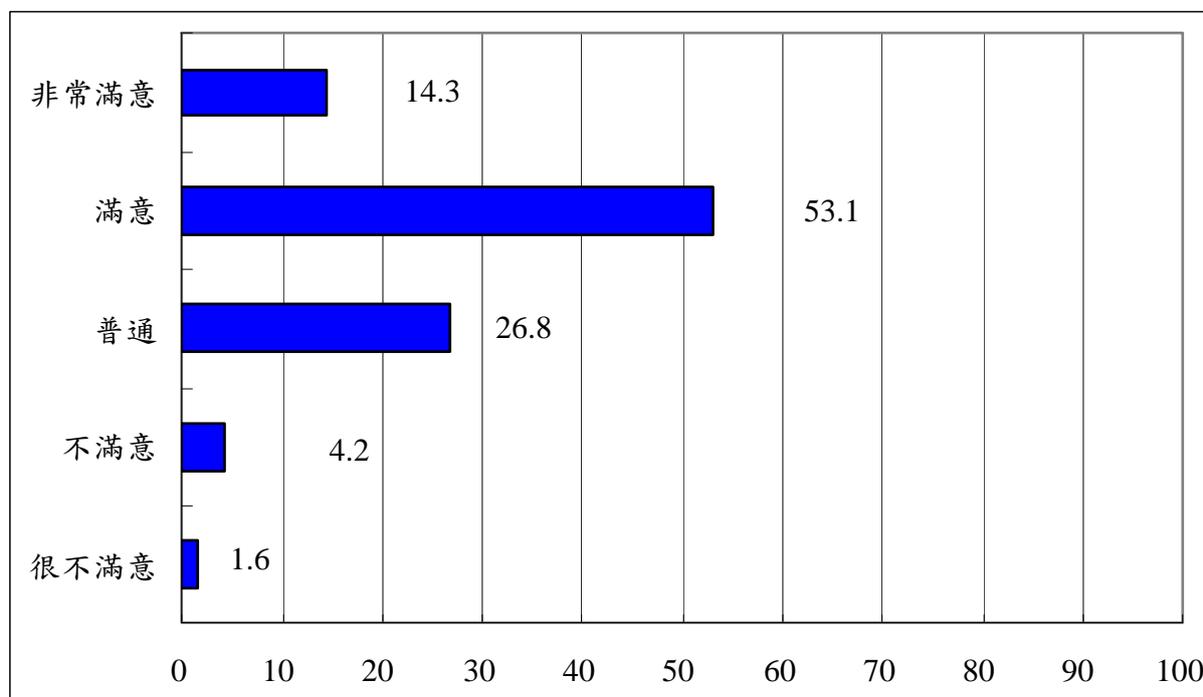


圖 2-2-4：對學校行政人員在行政事務、專業資訊配合度滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 8.0%、總務處 7.7%、教務處 7.3%；

認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 8%。

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	4.5	1.7	4.2	9.4	2.0	1.6	--	3.1
教務處	7.3	7.4	4.2	8.4	4.6	5.7	2.4	3.4
學生事務處	4.8	6.6	3.4	2.4	3.6	4.8	1.2	2.4
總務處	7.7	3.7	8.4	14.5	4.1	1.8	7.3	6.5
研究發展處	3.1	1.2	11.8	3.0	6.2	2.1	11.0	10.9
國際事務處	4.8	4.8	7.6	3.7	1.1	1.6	1.2	0.3
圖書與資訊處	8.0	11.4	5.0	3.4	3.9	1.6	7.3	6.5
藝文中心	3.2	2.9	4.2	3.4	0.4	0.2	--	0.7
產學營運與推廣教育處	5.8	4.8	10.9	5.4	2.3	0.7	1.2	5.1
環安中心	4.6	1.9	1.7	10.4	1.4	1.6	1.2	1.0
人事室	4.8	0.4	6.7	11.8	3.0	0.9	7.3	4.8
主計室	5.0	1.4	5.9	11.1	2.7	1.4	6.1	3.8
都很好/可接受	19.6	26.2	17.6	9.1	28.8	30.0	31.7	26.3
都不好/都需改進	1.1	1.6	0.8	0.3	1.2	1.8	--	0.7
不清楚	15.5	24.0	7.6	3.7	34.9	44.2	22.0	24.6
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	932	516	119	297	812	437	82	293

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是職員助理（4.00）、教師（3.84）、學生（3.58）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是行政單位（4.11）、工學院（3.79）、理學院（3.76）；

3.從年齡的平均數來看，滿意度高的依序是 51 歲以上（4.08）、41~50 歲（4.03）、31~40 歲（3.81）。請參閱附表 1、附表 2、附表 3：

### 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，全部，從 665 位有回答民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例最高（51.0%），其次依序為「普通」（27.1%）、「非常滿意」（15.9%）、「不滿意」（3.6%）、「很不滿意」（2.4%），合計滿意度為 66.9%，不滿意度為 6.0%。

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	2.4	4.2	--	--
不滿意	3.6	5.3	--	1.8
普通	27.1	34.1	20.0	17.1
滿意	51.0	43.9	56.9	61.3
非常滿意	15.9	12.4	23.1	19.8
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	665	378	65	222

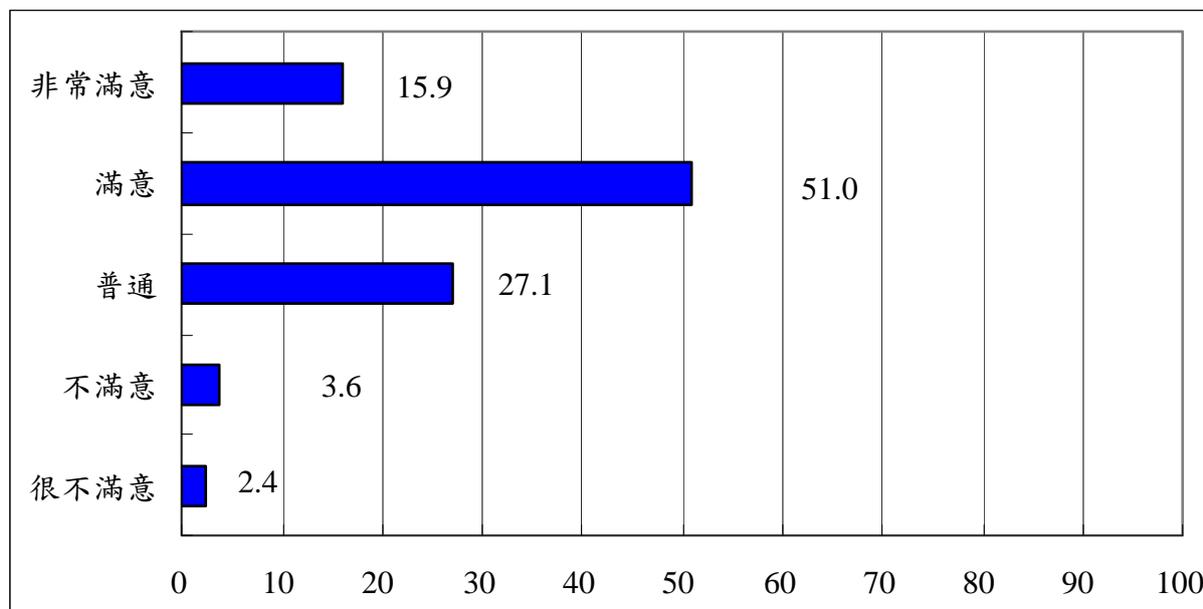


圖 2-3-1：對學校行政人員在洽公服務禮儀滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：總務處 8.5%、圖書與資訊處 7.4%、教務處 6.1%；

認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 8%。

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	4.0	1.5	8.3	6.8	3.8	2.2	--	7.1
教務處	6.1	6.9	2.8	5.7	4.6	5.6	2.4	3.7
學生事務處	5.6	6.9	4.6	3.6	3.9	5.4	1.2	2.4
總務處	8.5	4.4	9.2	15.8	5.4	3.4	8.5	7.5
研究發展處	2.9	1.2	8.3	3.9	5.1	1.8	8.5	9.2
國際事務處	4.5	4.2	3.7	5.4	1.2	2.2	--	--
圖書與資訊處	7.4	10.0	5.5	3.2	3.8	2.0	7.3	5.4
藝文中心	4.7	6.2	2.8	2.9	0.7	0.7	--	1.0
產學營運與推廣教育處	6.0	5.4	11.9	4.7	1.9	0.2	--	5.1
環安中心	4.3	1.7	1.8	10.0	1.5	1.1	2.4	1.7
人事室	5.6	1.0	7.3	13.6	2.9	1.8	6.1	3.7
主計室	4.0	1.5	3.7	8.6	2.8	1.3	3.7	4.7
都很好/可接受	20.5	25.5	21.1	11.1	28.0	29.0	31.7	25.4
都不好/都需改進	1.1	1.5	0.9	0.4	1.6	2.5	--	0.7
不清楚	14.8	21.8	8.3	4.3	32.8	40.7	28.0	22.4
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	906	518	109	279	822	445	82	295

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是教師（4.03）、職員助理（3.99）、學生（3.55）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是行政單位（4.13）、理學院（3.77）、工學院（3.76）；

3.從年齡的平均數來看，滿意度高的依序是 41~50 歲（4.13）、51 歲以上（4.08）、31~40 歲（3.88）。請參閱附表 1、附表 2、附表 3：

## (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，全部，從 631 位有回答民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例最高（54.4%），其次依序為「普通」（25.2%）、「非常滿意」（16.2%）、「不滿意」（3.2%）、「很不滿意」（1.1%），合計滿意度為 70.6%，不滿意度為 4.3%。

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	1.1	2.0	--	--
不滿意	3.2	5.0	--	1.3
普通	25.2	32.2	18.5	16.5
滿意	54.4	46.2	63.1	64.3
非常滿意	16.2	14.6	18.5	17.9
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	631	342	65	224

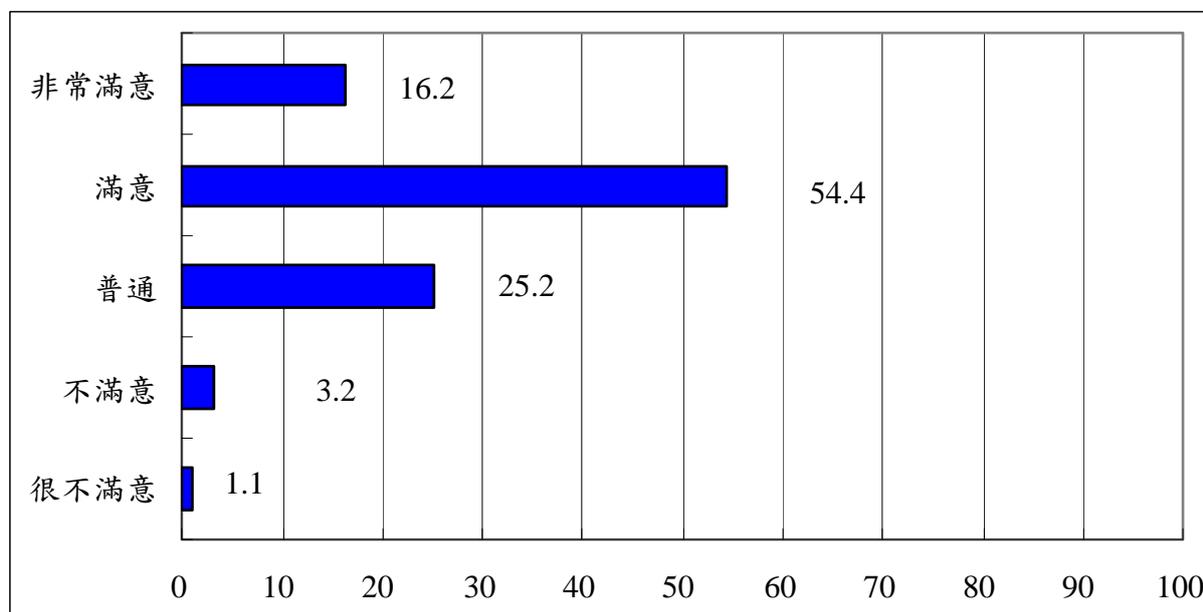


圖 2-3-2：對學校行政人員在電話禮貌滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：總務處 8.0%、產學營運與推廣教育處 6.1%、人事室 6.0%；

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	3.8	1.5	4.5	7.3	2.1	1.2	--	4.2
教務處	4.6	5.1	3.6	4.2	4.2	4.9	5.1	2.7
學生事務處	4.4	5.7	5.5	1.7	3.5	3.7	2.6	3.4
總務處	8.0	2.7	7.3	17.0	4.0	2.3	10.3	4.9
研究發展處	2.9	1.5	10.0	2.4	4.3	1.6	9.0	7.2
國際事務處	4.2	3.2	4.5	5.9	0.8	0.9	--	0.8
圖書與資訊處	4.1	4.9	5.5	2.4	2.5	1.4	2.6	4.2
藝文中心	2.9	3.2	2.7	2.4	0.4	0.5	--	0.4
產學營運與推廣教育處	6.1	5.5	11.8	4.8	1.4	--	--	4.2
環安中心	3.8	1.1	1.8	9.0	0.4	0.5	--	0.4
人事室	6.0	0.6	7.3	14.2	1.7	0.7	3.8	2.7
主計室	5.2	1.3	5.5	11.4	1.7	0.7	3.8	2.7
都很好/可接受	23.9	30.7	20.9	13.8	32.4	30.4	33.3	35.2
都不好/都需改進	1.0	1.7	0.9	3.5	1.4	2.3	--	0.4
不清楚	19.3	31.5	8.2	7.3	39.3	48.7	29.5	26.9
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	872	473	110	289	769	427	78	264

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是教師（4.00）、職員助理（3.99）、學生（3.66）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是行政單位（4.12）、理學院（3.85）、工學院（3.76）；

3.從年齡的平均數來看，滿意度高的依序是 41~50 歲（4.09）、51 歲以上（4.06）、31~40 歲（3.90）。請參閱附表 1、附表 2、附表 3：

### (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，全部，從 635 位有回答民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例最高（49.9%），其次依序為「普通」（29.4%）、「非常滿意」（13.4%）、「不滿意」（4.4%）、「很不滿意」（2.8%），合計滿意度為 63.3%，不滿意度為 7.2%。

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	2.8	5.1	--	--
不滿意	4.4	5.4	6.3	2.3
普通	29.4	36.1	27.0	19.5
滿意	49.9	42.9	50.8	60.9
非常滿意	13.4	10.5	15.9	17.3
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	635	352	63	220

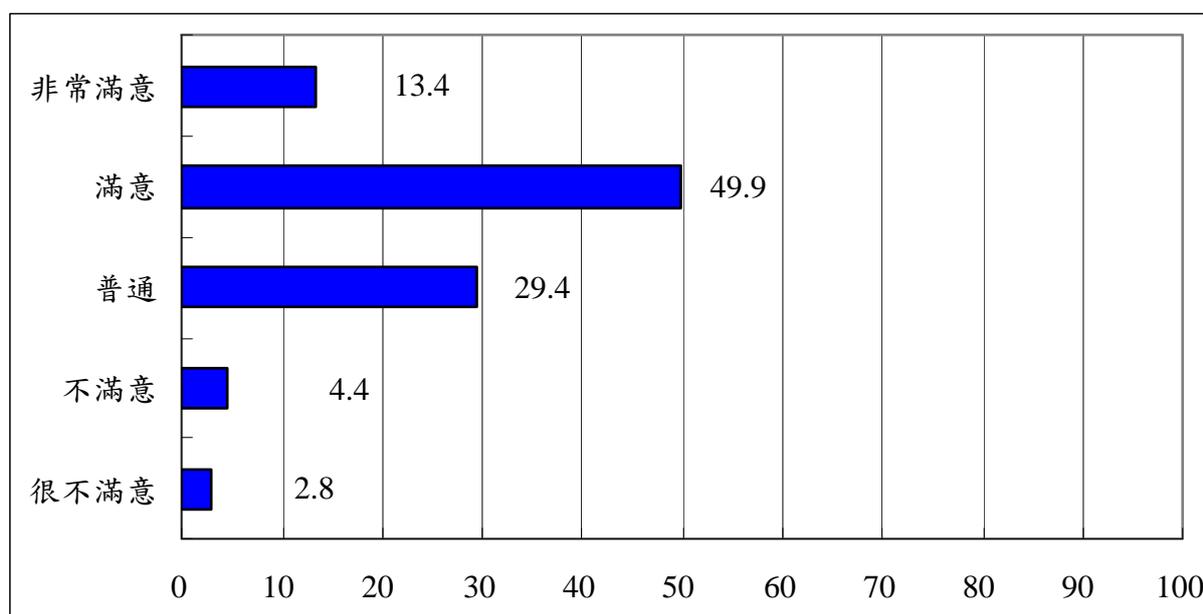


圖 2-3-3：對學校行政人員在意見回應與改善之滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：總務處 8.6%、教務處 5.6%、產學營運與推廣教育處 5.4%；

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	3.2	1.3	5.0	6.0	1.7	0.9	--	3.5
教務處	5.6	5.9	2.0	6.4	4.5	5.0	6.1	3.2
學生事務處	4.3	5.5	4.0	2.3	3.9	5.0	2.4	2.5
總務處	8.6	3.4	8.0	18.1	4.0	2.7	7.3	4.9
研究發展處	2.6	1.1	10.0	2.6	4.9	1.4	7.3	9.5
國際事務處	3.5	3.0	6.0	3.4	0.7	1.1	1.2	--
圖書與資訊處	4.5	5.3	6.0	2.6	3.2	1.4	7.3	4.9
藝文中心	2.9	3.2	4.0	1.9	0.5	0.5	--	0.7
產學營運與推廣教育處	5.4	4.7	10.0	4.9	2.2	0.5	--	5.7
環安中心	4.7	1.5	2.0	11.3	1.0	1.4	1.2	0.4
人事室	4.3	0.2	3.0	12.1	2.7	0.5	6.1	5.3
主計室	3.1	0.8	2.0	7.5	2.1	0.9	2.4	3.9
都很好/可接受	23.2	28.8	24.0	12.8	28.7	28.5	30.5	28.6
都不好/都需改進	2.3	3.4	1.0	0.8	2.1	3.4	--	0.7
不清楚	22.0	32.1	13.0	7.2	37.7	46.9	28.0	26.1
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	838	473	100	265	804	439	82	283

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是職員助理（3.93）、教師（3.76）、學生（3.48）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是行政單位（4.06）、理學院（3.68）、工學院（3.66）；

3.從年齡的平均數來看，滿意度高的依序是 41~50 歲（4.03）、51 歲以上（3.97）、31~40 歲（3.80）。請參閱附表 1、附表 2、附表 3：

#### (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，全部，從 645 位有回答民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例最高（45.6%），其次依序為「普通」（29.6%）、「非常滿意」（13.6%）、「不滿意」（7.6%）、「很不滿意」（3.6%），合計滿意度為 59.2%，不滿意度為 11.2%。

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	3.6	5.5	--	1.3
不滿意	7.6	7.7	10.0	6.7
普通	29.6	33.7	28.3	23.3
滿意	45.6	40.6	48.3	52.9
非常滿意	13.6	12.4	13.3	15.7
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	645	362	60	223

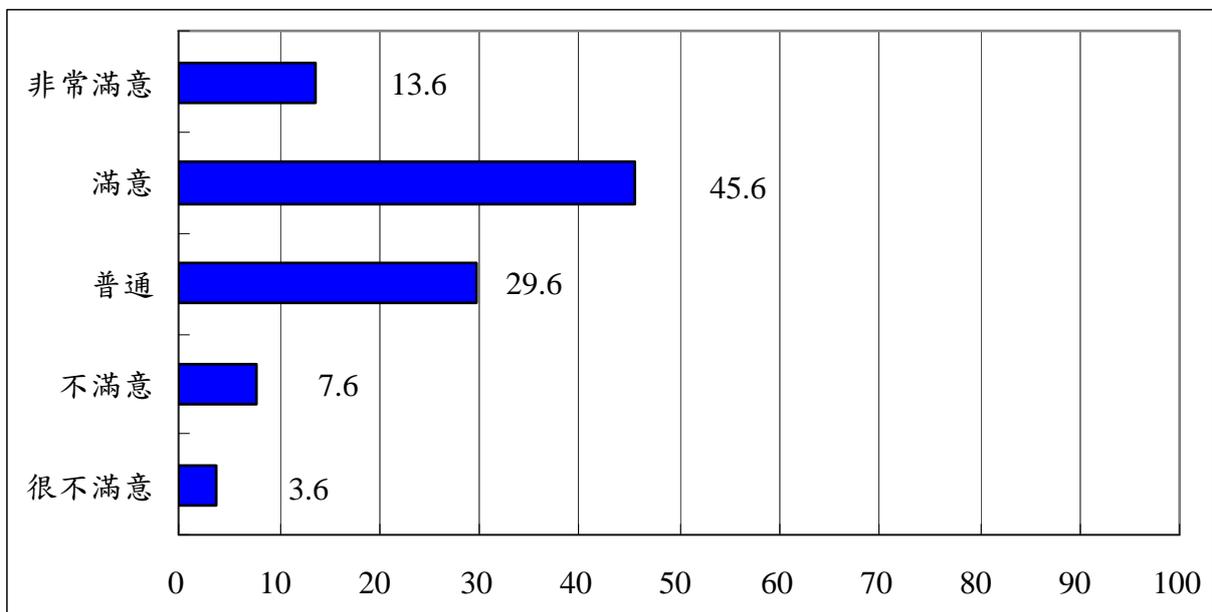


圖 2-3-4：對承辦人員不在時，單位其他同仁會主動協助處理的滿意程度(%)

認為做得最好的三個單位是：總務處 9.0%、教務處 6.5%、學生事務處 5.5%；

認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 8%。

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	2.8	1.2	4.3	5.3	1.2	0.5	--	2.8
教務處	6.5	7.8	2.1	5.7	4.2	4.8	3.7	3.5
學生事務處	5.5	7.6	5.3	1.9	3.7	4.1	2.5	3.5
總務處	9.0	4.7	7.4	17.4	3.3	1.6	6.2	5.2
研究發展處	2.2	1.0	6.4	3.0	5.0	2.1	8.6	8.3
國際事務處	3.1	2.0	5.3	4.2	1.1	1.1	1.2	1.0
圖書與資訊處	5.0	6.3	4.3	2.6	3.5	1.8	4.9	5.5
藝文中心	2.4	2.2	3.2	2.3	0.6	0.7	--	0.7
產學營運與推廣教育處	5.1	4.7	8.5	4.5	1.7	0.7	--	3.8
環安中心	4.4	1.8	2.1	9.8	0.7	0.9	1.2	0.3
人事室	4.1	0.2	3.2	11.7	2.7	1.6	2.5	4.5
主計室	4.0	1.8	2.1	8.7	3.2	1.4	4.9	5.5
都很好/可接受	19.8	24.7	19.1	10.9	27.4	27.9	27.2	26.6
都不好/都需改進	4.0	3.7	5.3	4.2	3.8	3.9	4.9	3.5
不清楚	22.2	30.1	21.3	7.9	37.7	47.0	32.1	25.3
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	848	489	94	265	808	438	81	289

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是職員助理（3.75）、教師（3.65）、學生（3.47）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是行政單位（3.97）、工學院（3.65）、理學院（3.51）；

3.從年齡的平均數來看，滿意度高的依序是 41~50 歲（3.90）、51 歲以上（3.76）、31~40 歲（3.67）。請參閱附表 1、附表 2、附表 3：

## (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，全部，從 669 位有回答民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例最高（52.6%），其次依序為「普通」（27.1%）、「非常滿意」（14.1%）、「不滿意」（4.0%）、「很不滿意」（2.2%），合計滿意度為 66.7%，不滿意度為 6.2%。

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	2.2	3.7	1.6	--
不滿意	4.0	6.0	--	1.8
普通	27.1	33.9	20.6	17.0
滿意	52.6	44.9	61.9	63.2
非常滿意	14.1	11.5	15.9	17.9
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	669	383	63	223

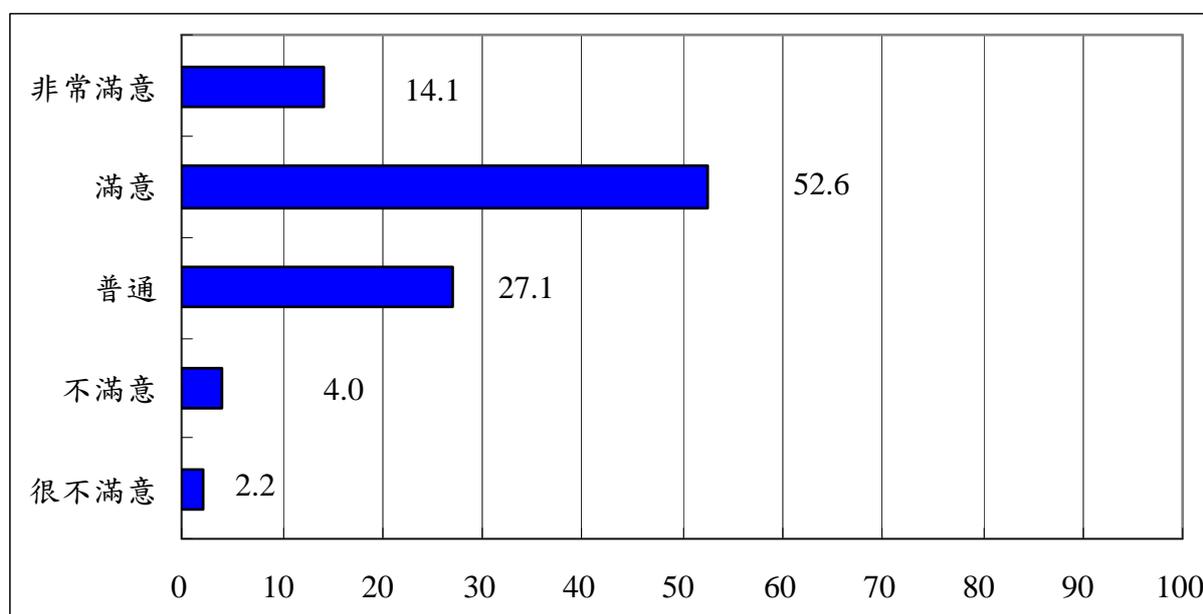


圖 2-3-5：對學校的行政服務整體滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：總務處 8.6%、圖書與資訊處 6.3%、產學營運與推廣教育處 6.2%；

認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 8%。

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	3.4	1.0	5.8	6.7	1.6	1.1	--	2.8
教務處	5.9	6.4	1.9	6.4	5.1	6.1	4.9	3.5
學生事務處	4.8	6.4	5.8	1.4	3.5	4.3	1.2	2.8
總務處	8.6	3.4	7.8	18.1	4.2	2.0	9.8	6.0
研究發展處	2.5	1.4	9.7	1.8	5.3	1.6	9.8	9.9
國際事務處	3.5	3.2	4.9	3.5	1.5	2.3	--	0.7
圖書與資訊處	6.3	8.7	3.9	3.2	3.0	1.6	3.7	4.9
藝文中心	4.1	4.6	3.9	3.2	0.6	0.7	--	0.7
產學營運與推廣教育處	6.2	5.2	11.7	6.0	1.6	0.7	--	3.5
環安中心	4.9	2.2	1.9	10.6	0.9	0.9	2.4	0.4
人事室	4.6	0.4	4.9	12.1	2.7	0.9	4.9	4.9
主計室	3.7	1.0	2.9	8.9	2.1	0.9	4.9	3.2
都很好/可接受	22.0	28.0	20.4	12.1	30.2	30.9	29.3	29.3
都不好/都需改進	1.4	1.8	1.0	0.7	1.2	1.8	--	0.7
不清楚	18.0	26.2	13.6	5.3	36.4	44.1	29.3	26.5
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	882	497	103	282	805	440	82	283

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是職員助理（3.97）、教師（3.90）、學生（3.55）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是行政單位（4.10）、理學院（3.77）、工學院（3.77）；

3.從年齡的平均數來看，滿意度高的依序是 51 歲以上（4.10）、41~50 歲（4.06）、31~40 歲（3.85）。請參閱附表 1、附表 2、附表 3：

#### 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，全部，從 657 位有回答民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例最高（46.9%），其次依序為「普通」（33.2%）、「非常滿意」（11.9%）、「不滿意」（5.5%）、「很不滿意」（2.6%），合計滿意度為 58.8%，不滿意度為 8.1%。

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	2.6	3.5	1.6	1.4
不滿意	5.5	6.7	6.5	3.2
普通	33.2	37.3	32.3	26.6
滿意	46.9	42.1	48.4	54.5
非常滿意	11.9	10.5	11.3	14.4
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	657	373	62	222

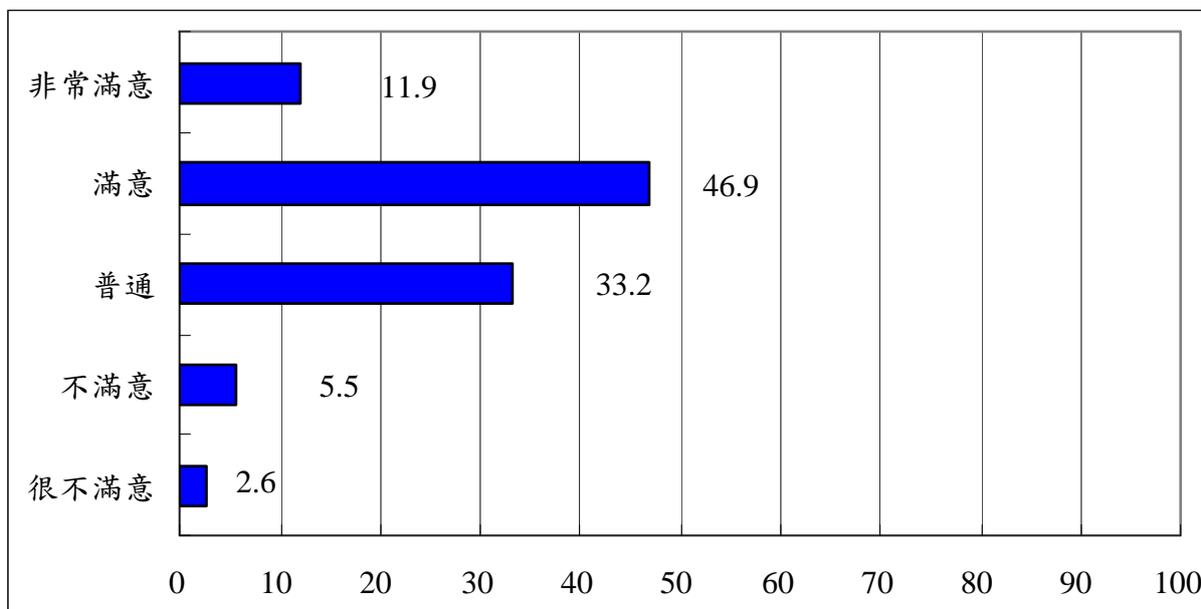


圖 2-4-1：對學校行政人員在作業流程簡便程度之滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 9.6%、總務處 7.8%、教務處 6.1%；  
認為尚需要改進的單位是：各處室都低於 5.0%。

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	1.9	1.1	3.2	3.1	1.6	0.5	--	4.0
教務處	6.1	6.1	5.3	6.3	4.2	5.1	4.8	2.6
學生事務處	4.5	6.4	3.2	1.6	3.5	4.4	1.2	2.9
總務處	7.8	2.5	5.3	18.4	3.0	1.6	6.0	4.4
研究發展處	2.7	1.3	9.6	2.7	3.3	1.2	6.0	5.8
國際事務處	3.0	3.0	3.2	3.1	0.8	1.2	--	0.4
圖書與資訊處	9.6	11.7	7.4	6.7	3.9	2.8	7.2	4.7
藝文中心	2.3	2.8	3.2	1.2	0.6	0.5	1.2	0.7
產學營運與推廣教育處	4.4	3.6	8.5	4.3	1.9	0.2	1.2	4.7
環安中心	4.3	1.5	2.1	10.2	0.9	0.7	1.2	1.1
人事室	3.0	0.4	3.2	7.8	2.4	0.5	4.8	4.7
主計室	2.7	0.4	1.1	7.5	2.8	0.9	7.2	4.4
都很好/可接受	21.6	27.1	20.2	11.8	28.2	29.7	24.1	27.0
都不好/都需改進	3.0	3.2	2.1	3.1	3.2	4.1	2.4	1.8
不清楚	23.0	29.0	22.3	12.2	39.7	46.8	32.5	30.7
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	821	472	94	255	791	434	83	274

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是職員助理（3.77）、教師（3.61）、學生（3.49）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是行政單位（3.91）、工學院（3.67）、理學院（3.65）；

3.從年齡的平均數來看，滿意度高的依序是 41~50 歲（3.93）、51 歲以上（3.89）、31~40 歲（3.63）。請參閱附表 1、附表 2、附表 3：

## (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

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，全部，從 665 位有回答民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例最高（48.3%），其次依序為「普通」（30.1%）、「非常滿意」（14.6%）、「不滿意」（4.8%）、「很不滿意」（2.3%），合計滿意度為 62.9%，不滿意度為 7.1%。

詳見下表 2-4-3、圖 2-4-2 所示：

表 2-4-3：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

選項	全部	學生	教師	職員助理
很不滿意	2.3	3.7	1.6	--
不滿意	4.8	5.7	3.2	3.6
普通	30.1	32.9	33.9	24.1
滿意	48.3	43.3	50.0	56.4
非常滿意	14.6	14.4	11.3	15.9
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	665	383	62	220

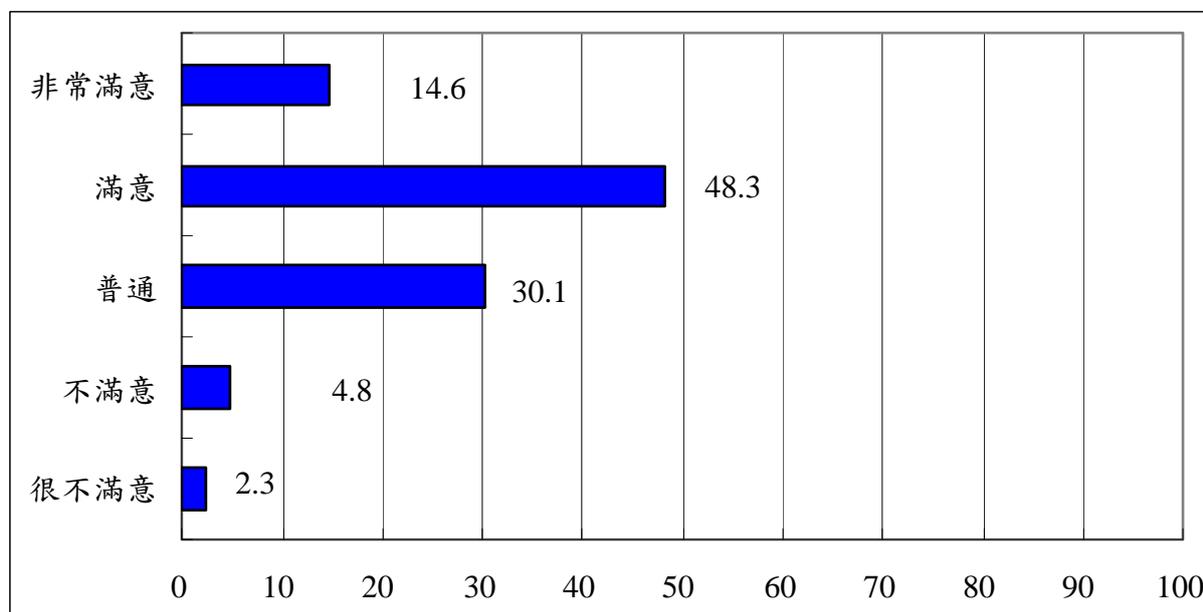


圖 2-4-2：對學校行政人員在主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊之滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 9.3%、總務處 7.5%、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：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-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	2.4	1.0	3.0	4.8	1.4	0.7	1.3	2.6
教務處	5.4	6.3	4.0	4.0	4.4	5.8	--	3.3
學生事務處	4.6	6.1	2.0	2.6	3.5	4.7	1.3	2.2
總務處	7.5	2.6	5.1	17.6	2.9	1.8	3.9	4.4
研究發展處	2.7	1.2	12.1	2.2	4.6	2.2	9.2	7.3
國際事務處	4.6	5.5	3.0	3.3	1.1	1.8	--	0.4
圖書與資訊處	9.3	11.5	6.1	6.6	3.1	2.2	5.3	4.0
藝文中心	5.9	6.9	4.0	4.8	0.5	0.2	1.3	0.7
產學營運與推廣教育處	5.5	4.9	15.2	2.9	1.6	1.3	1.3	2.2
環安中心	3.8	1.0	2.0	9.5	1.4	2.0	1.3	0.4
人事室	4.0	0.2	4.0	11.0	2.6	0.7	3.9	5.5
主計室	3.0	0.6	2.0	7.7	1.9	0.4	2.6	4.0
都很好/可接受	21.3	27.5	19.2	10.6	29.4	30.6	27.6	27.8
都不好/都需改進	2.1	2.8	--	1.5	3.0	3.8	--	2.6
不清楚	18.1	21.9	18.2	11.0	38.4	41.6	40.8	32.6
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	878	506	99	273	796	447	76	273

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是職員助理（3.85）、教師（3.66）、學生（3.59）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是行政單位（4.01）、理學院（3.69）、工學院（3.68）；

3.從年齡的平均數來看，滿意度高的依序是 41~50 歲（3.98）、51 歲以上（3.95）、31~40 歲（3.67）。請參閱附表 1、附表 2、附表 3：

### (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，全部，從 654 位有回答民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例最高（49.4%），其次依序為「普通」（30.0%）、「非常滿意」（13.1%）、「不滿意」（5.0%）、「很不滿意」（2.4%），合計滿意度為 62.5%，不滿意度為 7.4%。

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	2.4	3.2	5.0	0.5
不滿意	5.0	8.3	--	0.9
普通	30.0	37.3	25.0	19.0
滿意	49.4	40.5	58.3	62.0
非常滿意	13.1	10.7	11.7	17.6
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	654	373	60	221

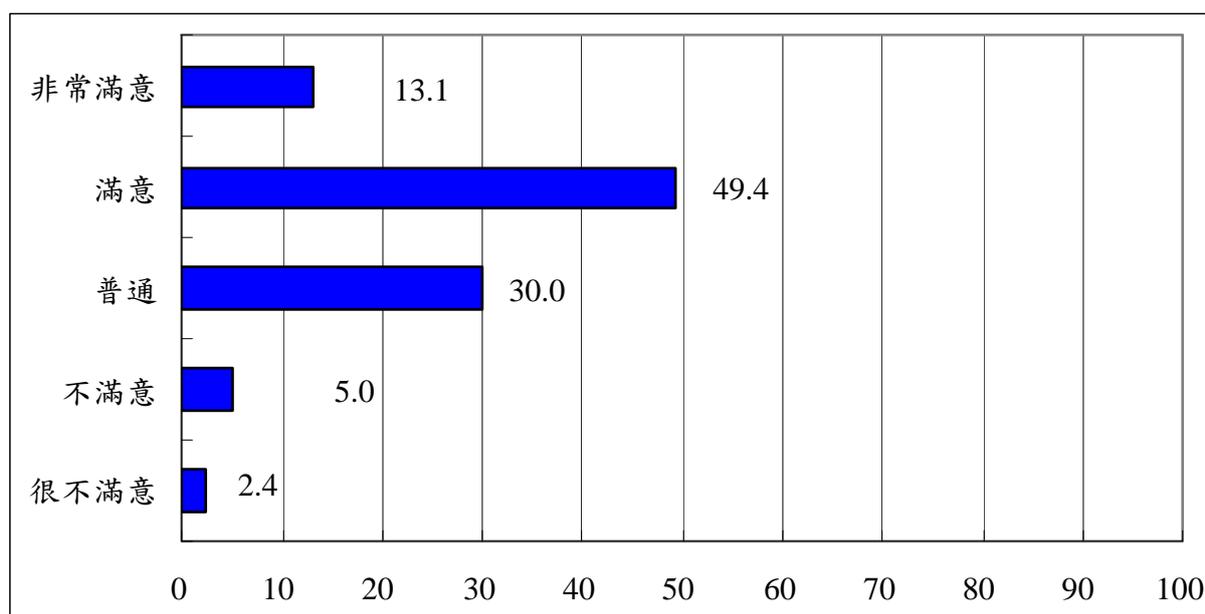


圖 2-4-3：對學校行政人員在網頁資訊、內容更新滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 8.3%、總務處 7.7%、教務處 5.4%；  
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	2.0	1.0	2.2	3.5	1.8	0.9	--	3.7
教務處	5.4	5.6	3.2	5.9	3.6	5.2	2.6	1.1
學生事務處	4.3	5.3	3.2	2.8	3.3	4.5	1.3	1.9
總務處	7.7	2.9	4.3	17.0	2.4	1.4	2.6	4.1
研究發展處	2.4	1.4	9.7	1.7	3.7	1.1	7.7	6.7
國際事務處	4.2	4.3	4.3	3.8	1.4	2.0	--	0.7
圖書與資訊處	8.3	8.2	8.6	8.3	3.6	2.5	7.7	4.1
藝文中心	4.7	5.8	4.3	3.1	0.9	0.9	--	1.1
產學營運與推廣教育處	3.8	3.3	5.4	4.2	2.2	1.6	--	3.7
環安中心	5.0	1.0	2.2	12.5	1.3	1.1	1.3	1.5
人事室	3.8	0.2	3.2	10.1	2.2	1.6	2.6	3.0
主計室	3.2	0.8	3.2	7.3	1.4	0.9	1.3	2.2
都很好/可接受	21.8	27.8	23.7	11.1	29.6	29.0	32.1	29.9
都不好/都需改進	2.8	4.1	2.2	0.7	3.3	5.0	2.6	0.7
不清楚	20.6	28.2	20.4	8.0	39.6	42.3	38.5	35.4
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	867	486	93	288	788	442	78	268

- 1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是職員助理（3.95）、教師（3.72）、學生（3.47）；
- 2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是行政單位（4.09）、社會科學院（3.61）、工學院（3.59）；
- 3.從年齡的平均數來看，滿意度高的依序是 51 歲以上（3.97）、41~50 歲（3.97）、31~40 歲（3.84）。請參閱附表 1、附表 2、附表 3：

#### (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，全部，從 524 位有回答民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例最高（46.4%），其次依序為「普通」（34.4%）、「非常滿意」（14.5%）、「不滿意」（2.7%）、「很不滿意」（2.1%），合計滿意度為 60.9%，不滿意度為 4.8%。

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	2.1	3.9	--	--
不滿意	2.7	3.9	--	1.5
普通	34.4	40.0	36.8	25.9
滿意	46.4	39.3	47.4	56.2
非常滿意	14.5	13.0	15.8	16.4
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數	524	285	38	201

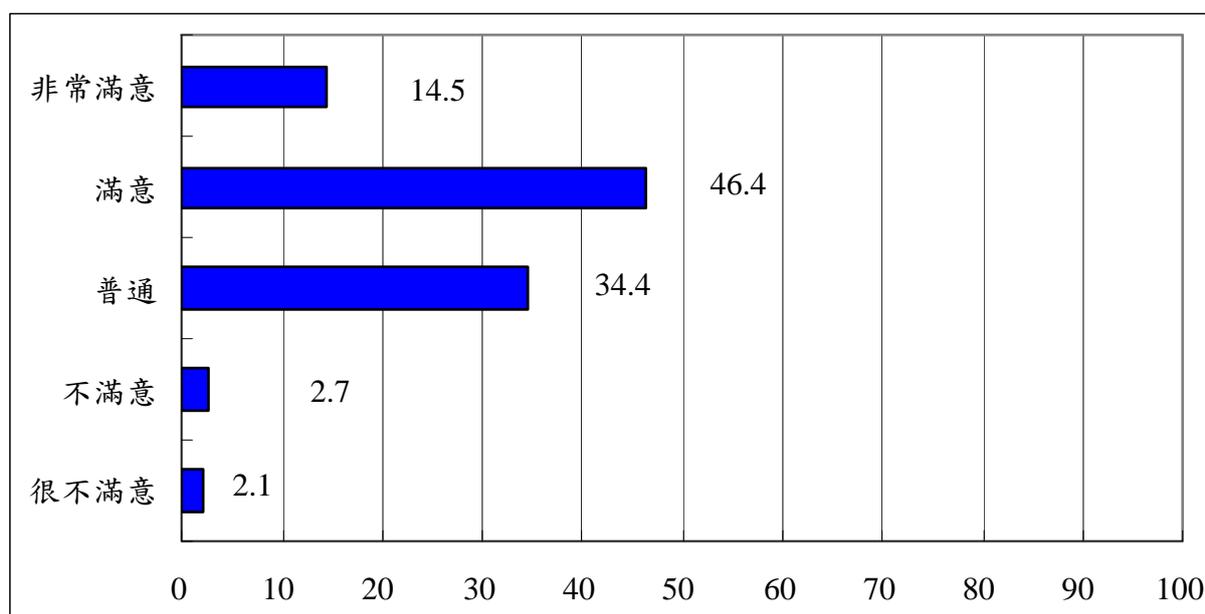


圖 2-4-4：對學校行政人員在網路意見及回應之滿意度(%)

認為做得最好的三個單位是：總務處 6.8%、圖書與資訊處 4.7%、環安中心 4.5%；

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	2.0	0.7	3.5	4.0	1.6	1.0	--	3.1
教務處	4.1	4.3	1.2	4.8	1.3	2.2	--	0.4
學生事務處	3.8	3.8	2.3	4.4	2.1	2.6	1.3	1.6
總務處	6.8	2.0	4.7	16.1	1.7	0.7	2.7	3.1
研究發展處	1.5	0.7	7.0	1.2	2.7	1.0	5.3	4.7
國際事務處	2.8	2.5	4.7	2.8	0.7	1.0	--	0.4
圖書與資訊處	4.7	4.9	4.7	4.4	2.3	1.4	2.7	3.5
藝文中心	1.7	1.3	2.3	2.0	0.4	0.5	--	0.4
產學營運與推廣教育處	3.8	3.8	5.8	3.2	1.2	--	--	3.5
環安中心	4.5	1.6	2.3	10.5	0.5	0.7	1.3	--
人事室	2.7	0.2	--	8.1	1.5	0.2	4.0	2.7
主計室	1.7	0.4	1.2	4.0	1.2	--	2.7	2.7
都很好/可接受	20.5	26.2	16.3	11.7	27.1	26.8	24.0	28.4
都不好/都需改進	1.7	2.7	1.2	--	2.1	3.3	1.3	0.4
不清楚	37.6	45.0	43.0	22.6	53.6	58.6	54.7	45.1
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	781	447	86	248	750	418	75	257

1.從身份的平均數來看，滿意度高的依序是職員助理（3.88）、教師（3.79）、學生（3.54）；

2.從學院的平均數來看，滿意度高的依序是行政單位（3.99）、海洋科學學院（3.75）、工學院（3.65）；

3.從年齡的平均數來看，滿意度高的依序是 41~50 歲（4.00）、51 歲以上（3.92）、31~40 歲（3.71）。請參閱附表 1、附表 2、附表 3：

## 五、綜合分析

### (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 3.76，職員助理 (3.95) > 教師 (3.92) > 學生 (3.61)。

表 2-5-1：機關形象滿意度指標<sup>5</sup>

	全部	學生	教師	職員助理
平均數	3.76	3.61	3.92	3.95
標準差	0.673	0.691	0.561	0.609

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 (作得最好的單位次數) +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 (作得最好的單位次數) +1.3 整體而言，請問你對學校的整體辦公環境 (作得最好的單位次數))

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 (11.4%)、教務處 (8.5%)、總務處 (8.2%)；

尚需改進的單位，無任何單位高於 8%，稍高的單位是教務處 (5.3%)、學生事務處 (5.2%)。<sup>6</sup>

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。

<sup>5</sup> 各處室平均滿意度，請自行參閱附表 4：各處室對各指標之平均數。

<sup>6</sup> 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	5.3	2.0	4.8	11.8	1.9	1.2	1.9	3.1
教務處	8.5	9.6	7.5	6.6	<b>5.3</b>	6.5	4.3	3.7
學生事務處	7.3	9.5	5.4	3.7	5.2	6.1	2.3	4.5
總務處	8.2	3.8	8.7	16.6	4.8	3.7	3.5	7.0
研究發展處	2.7	2.0	8.7	1.8	4.8	2.6	7.4	7.6
國際事務處	5.2	5.4	5.1	4.7	2.1	2.3	1.9	1.9
圖書與資訊處	11.4	16.2	5.1	4.6	4.6	3.6	4.7	6.1
藝文中心	6.1	8.1	4.8	2.7	1.6	1.5	1.6	1.7
產學營運與 推廣教育處	5.7	5.6	10.2	4.5	2.6	1.9	0.8	4.3
環安中心	4.8	2.2	2.4	10.8	1.5	2.3	1.2	0.5
人事室	4.5	0.6	3.3	12.4	2.8	1.8	7.4	3.0
主計室	3.7	1.6	4.2	7.5	2.9	1.1	6.6	4.7
都很好/可接受	14.3	17.5	15.3	7.9	26.3	26.1	26.8	26.6
都不好/都需改進	1.3	1.9	0.3	0.5	1.3	2.0	--	0.7
不清楚	11.1	14.2	14.4	4.0	32.2	37.4	29.6	24.6
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	3053	1783	334	936	2543	1405	257	881

## 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 14.3%、教務處 10.3%、學生事務處 9.3%；

認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 8%。

### 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 9.8%、教務處 8.9%、總務處 8.1%；

認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 8%。

### 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 9.4%、總務處 8.2%、秘書室 6.6%；

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	3.8	3.1	5.8	1.2	6.6	1.4
教務處	10.3	6.5	8.9	5.0	5.6	4.4
學生事務處	9.3	6.4	6.6	4.3	5.4	4.8
總務處	8.4	5.5	8.1	4.5	8.2	4.4
研究發展處	3.2	6.0	2.4	5.1	2.3	3.1
國際事務處	6.4	2.7	4.8	1.6	4.1	2.0
圖書與資訊處	14.3	5.4	9.8	4.9	9.4	3.3
藝文中心	9.2	1.6	4.4	1.8	3.9	1.2
產學營運與推廣教育處	5.7	3.2	5.8	2.7	5.7	2.0
環安中心	5.1	2.1	4.8	1.3	4.6	1.1
人事室	3.9	3.3	4.8	2.6	5.1	2.3
主計室	4.6	4.1	3.3	2.7	2.9	1.7
都很好/可接受	9.2	22.7	15.3	26.8	19.7	30.0
都不好/都需改進	1.0	1.0	1.4	1.5	1.4	1.6
不清楚	5.6	26.5	13.9	34.2	15.0	36.5
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	1160	912	968	822	925	809

## (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 3.73，職員助理 (3.98) > 教師 (3.83) > 學生 (3.56)。**

表 2-5-4：服務能力與流程滿意度指標<sup>7</sup>

	全部	學生	教師	職員助理
平均數	3.73	3.56	3.83	3.98
標準差	0.738	0.793	0.641	0.578

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 (做得最好的單位次數) + 2.2 請問你對學校行政人員在業務熟悉滿意度 (做得最好的單位次數) + 2.3 請問你對學校行政人員在服務效率滿意度 (做得最好的單位次數) + 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 (做得最好的單位次數))

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總務處 (8.8%)、圖書與資訊處 (7.7%)、教務處 (7.4%)；**

**尚需改進的單位，無任何單位高於 8%。**

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。

<sup>7</sup> 各處室平均滿意度，請自行參閱附表 4：各處室對各指標之平均數。

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	4.2	1.7	4.7	8.3	2.0	1.4	0.6	3.4
教務處	7.4	7.8	4.9	7.8	5.5	6.8	3.6	4.3
學生事務處	5.6	7.7	4.2	2.7	4.9	6.1	2.1	3.9
總務處	8.8	4.2	8.9	16.6	4.9	3.1	6.3	7.3
研究發展處	3.4	1.5	12.3	3.4	6.1	2.0	9.3	11.4
國際事務處	4.8	5.2	6.1	3.8	1.4	2.1	0.9	0.6
圖書與資訊處	7.7	11.1	5.9	2.7	3.8	2.2	7.2	5.2
藝文中心	3.7	4.4	3.4	2.8	0.8	0.5	0.3	1.4
產學營運與 推廣教育處	5.9	5.2	12.1	4.9	2.4	0.7	1.5	5.3
環安中心	4.4	1.9	1.9	9.8	1.1	1.2	1.5	0.9
人事室	5.3	0.6	7.0	12.6	3.0	0.8	7.2	5.2
主計室	5.7	1.8	5.7	12.5	3.1	1.6	6.6	4.5
都很好/可接受	18.2	24.3	15.9	8.8	27.0	28.1	28.7	24.8
都不好/都需改進	1.5	2.3	0.6	0.3	1.7	2.8	--	0.5
不清楚	13.1	20.5	6.4	3.1	32.1	40.7	24.3	21.4
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	3788	2096	472	1220	3319	1788	334	1197

## 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：總務處 9.4%、圖書與資訊處 7.8%、教務處 7.3%；

認為尚需要改進的三個單位是：無任何單位高於 8%。

### 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：教務處 8.8%、總務處 8.8%、圖書與資訊處 6.8%；

認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 8%。

### 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：總務處 9.1%、圖書與資訊處 8.3%、教務處 6.4%；

認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 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

認為做得最好的三個單位是：圖書與資訊處 8.0%、總務處 7.7%、教務處 7.3%；

認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 8%。

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	4.4	2.6	3.4	1.8	4.5	1.8	4.5	2.0
教務處	7.3	6.9	8.8	4.7	6.4	6.0	7.3	4.6
學生事務處	6.6	6.3	5.8	4.0	5.3	5.7	4.8	3.6
總務處	9.4	5.7	8.8	3.8	9.1	6.1	7.7	4.1
研究發展處	4.2	5.1	3.5	7.2	2.8	5.9	3.1	6.2
國際事務處	5.6	1.3	3.9	1.6	4.9	1.8	4.8	1.1
圖書與資訊處	7.8	4.6	6.8	3.7	8.3	3.0	8.0	3.9
藝文中心	4.6	1.1	3.5	0.9	3.6	0.9	3.2	0.4
產學營運與推廣教育處	6.0	2.0	5.8	2.7	6.1	2.6	5.8	2.3
環安中心	4.6	1.1	3.8	1.0	4.7	1.1	4.6	1.4
人事室	5.7	3.2	5.9	2.6	4.5	3.3	4.8	3.0
主計室	5.8	3.7	6.6	1.8	5.3	4.3	5.0	2.7
都很好/可接受	16.4	25.8	19.6	29.3	17.4	24.2	19.6	28.8
都不好/都需改進	1.5	1.8	0.8	1.3	2.5	2.4	1.1	1.2
不清楚	10.0	28.9	12.7	33.6	14.6	31.1	15.5	34.9
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	978	844	965	816	913	847	932	812

### (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 3.77，職員助理 (3.95) > 教師 (3.91) > 學生 (3.60)。

表 2-5-7：整體服務滿意度指標<sup>8</sup>

	全部	學生	教師	職員助理
平均數	3.77	3.60	3.91	3.95
標準差	0.750	0.821	0.631	0.617

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總務處 (8.5%)、產學營運與推廣教育處 (5.8%)、教務處 (5.7%)；

尚需改進的單位，無任何單位高於 8%。

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。

<sup>8</sup> 各處室平均滿意度，請自行參閱附表 4：各處室對各指標之平均數。

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	3.5	1.3	5.6	6.4	2.1	1.2	--	4.1
教務處	5.7	6.4	2.5	5.7	4.5	5.3	4.4	3.3
學生事務處	4.9	6.4	5.0	2.2	3.7	4.5	2.0	2.9
總務處	8.5	3.8	7.9	17.2	4.2	2.4	8.4	5.7
研究發展處	2.6	1.2	8.9	2.8	4.9	1.7	8.6	8.8
國際事務處	3.8	3.1	4.8	4.5	1.1	1.6	0.5	0.5
圖書與資訊處	5.5	7.1	5.0	2.8	3.2	1.6	5.2	5.0
藝文中心	3.4	3.9	3.3	2.5	0.6	0.6	--	0.7
產學營運與 推廣教育處	5.8	5.1	10.9	5.0	1.8	0.4	--	4.5
環安中心	4.4	1.7	1.9	10.1	0.9	1.0	1.5	0.6
人事室	4.9	0.5	5.2	12.8	2.6	1.1	4.7	4.2
主計室	4.0	1.3	3.3	9.1	2.4	1.1	4.0	4.0
都很好/可接受	21.9	27.5	21.1	12.2	29.3	29.3	30.4	28.9
都不好/都需改進	1.9	2.4	1.7	1.2	2.0	2.8	1.0	1.2
不清楚	19.2	28.2	12.6	5.6	36.8	45.5	29.4	25.4
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	4346	2450	516	1380	4008	2189	405	1414

## 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：總務處 8.5%、圖書與資訊處 7.4%、教務處 6.1%；

認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 8%。

### 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：總務處 8.0%、產學營運與推廣教育處 6.1%、人事室 6.0%；

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：總務處 8.6%、教務處 5.6%、產學營運與推廣教育處 5.4%；

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：總務處 9.0%、教務處 6.5%、學生事務處 5.5%；

認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 8%。

### 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：總務處 8.6%、圖書與資訊處 6.3%、產學營運與推廣教育處 6.2%；

認為尚需要改進的單位是：無任何單位高於 8%。

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	4.0	3.8	3.8	2.1	3.2	1.7	2.8	1.2	3.4	1.6
教務處	6.1	4.6	4.6	4.2	5.6	4.5	6.5	4.2	5.9	5.1
學生事務處	5.6	3.9	4.4	3.5	4.3	3.9	5.5	3.7	4.8	3.5
總務處	8.5	5.4	8.0	4.0	8.6	4.0	9.0	3.3	8.6	4.2
研究發展處	2.9	5.1	2.9	4.3	2.6	4.9	2.2	5.0	2.5	5.3
國際事務處	4.5	1.2	4.2	0.8	3.5	0.7	3.1	1.1	3.5	1.5
圖書與資訊處	7.4	3.8	4.1	2.5	4.5	3.2	5.0	3.5	6.3	3.0
藝文中心	4.7	0.7	2.9	0.4	2.9	0.5	2.4	0.6	4.1	0.6
產學營運與 推廣教育處	6.0	1.9	6.1	1.4	5.4	2.2	5.1	1.7	6.2	1.6
環安中心	4.3	1.5	3.8	0.4	4.7	1.0	4.4	0.7	4.9	0.9
人事室	5.6	2.9	6.0	1.7	4.3	2.7	4.1	2.7	4.6	2.7
主計室	4.0	2.8	5.2	1.7	3.1	2.1	4.0	3.2	3.7	2.1
都很好/可接受	20.5	28.0	23.9	32.4	23.2	28.7	19.8	27.4	22.0	30.2
都不好/都需改進	1.1	1.6	1.0	1.4	2.3	2.1	4.0	3.8	1.4	1.2
不清楚	14.8	32.8	19.3	39.3	22.0	37.7	22.2	37.7	18.0	36.4
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	906	822	872	769	838	804	848	808	882	805

#### (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 3.75，職員助理 (3.93) > 教師 (3.89) > 學生 (3.59)。**

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<sup>9</sup>

	全部	學生	教師	職員助理
平均數	3.75	3.59	3.89	3.93
標準差	0.744	0.811	0.639	0.606

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 (8.1%)、總務處 (7.5%)、教務處 (5.3%)；**

**尚需改進的單位，無任何單位高於 8%。**

<sup>9</sup> 各處室平均滿意度，請自行參閱附表 4：各處室對各指標之平均數。

圖書與資訊處、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。

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	2.1	0.9	3.0	3.9	1.6	0.7	0.3	3.4
教務處	5.3	5.6	3.5	5.3	3.4	4.6	1.9	1.9
學生事務處	4.3	5.4	2.7	2.8	3.1	4.1	1.3	2.1
總務處	7.5	2.5	4.8	17.3	2.5	1.4	3.8	4.0
研究發展處	2.4	1.2	9.7	2.0	3.6	1.4	7.1	6.2
國際事務處	3.7	3.9	3.8	3.3	1.0	1.5	--	0.5
圖書與資訊處	8.1	9.2	6.7	6.6	3.2	2.2	5.8	4.1
藝文中心	3.7	4.3	3.5	2.8	0.6	0.5	0.6	0.7
產學營運與推廣教育處	4.4	3.9	8.9	3.7	1.7	0.8	0.6	3.5
環安中心	4.4	1.3	2.2	10.7	1.0	1.1	1.3	0.7
人事室	3.4	0.3	2.7	9.3	2.2	0.7	3.8	4.0
主計室	2.7	0.6	1.9	6.7	1.8	0.6	3.5	3.4
都很好/可接受	21.3	27.2	19.9	11.3	28.6	29.1	26.9	28.3
都不好/都需改進	2.4	3.2	1.3	1.3	2.9	4.1	1.6	1.4
不清楚	24.5	30.7	25.5	13.2	42.7	47.2	41.3	35.8
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	3347	1911	372	1064	3125	1741	312	1072

## 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 9.6%、總務處 7.8%、教務處 6.1%；

認為尚需要改進的單位是：各處室都低於 5.0%。

### 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 9.3%、總務處 7.5%、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 8.3%、總務處 7.7%、教務處 5.4%；

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：總務處 6.8%、圖書與資訊處 4.7%、環安中心 4.5%；

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	1.9	1.6	2.4	1.4	2.0	1.8	2.0	1.6
教務處	6.1	4.2	5.4	4.4	5.4	3.6	4.1	1.3
學生事務處	4.5	3.5	4.6	3.5	4.3	3.3	3.8	2.1
總務處	7.8	3.0	7.5	2.9	7.7	2.4	6.8	1.7
研究發展處	2.7	3.3	2.7	4.6	2.4	3.7	1.5	2.7
國際事務處	3.0	0.8	4.6	1.1	4.2	1.4	2.8	0.7
圖書與資訊處	9.6	3.9	9.3	3.1	8.3	3.6	4.7	2.3
藝文中心	2.3	0.6	5.9	0.5	4.7	0.9	1.7	0.4
產學營運與推廣教育處	4.4	1.9	5.5	1.6	3.8	2.2	3.8	1.2
環安中心	4.3	0.9	3.8	1.4	5.0	1.3	4.5	0.5
人事室	3.0	2.4	4.0	2.6	3.8	2.2	2.7	1.5
主計室	2.7	2.8	3.0	1.9	3.2	1.4	1.7	1.2
都很好/可接受	21.6	28.2	21.3	29.4	21.8	29.6	20.5	27.1
都不好/都需改進	3.0	3.2	2.1	3.0	2.8	3.3	1.7	2.1
不清楚	23.0	39.7	18.1	38.4	20.6	39.6	37.6	53.6
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	821	791	878	796	867	788	781	750

### (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 (8.5%) 整體服務(顧客關係)指標 (5.7%) 服務流程透明度指標 (7.4%); 資訊提供及檢索服務與電子參與程度(資訊化)指標 (5.3%);	機關形象指標 (5.3%)。 服務流程透明度指標 (5.5%) 整體服務(顧客關係)指標 (4.5%) 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、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 (5.2%)。	
總務處	機關形象指標 (8.2%); 服務流程透明度指標 (8.8%) 整體服務(顧客關係)指標 (8.5%) 資訊提供及檢索服務與電子參與程度(資訊化)指標 (7.5%)	整體服務(顧客關係)指標 (4.2%)。	
研究發展處		服務流程透明度指標 (6.1%) 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 (3.6%)	
國際事務處			
圖書與資訊處	機關形象指標 (11.4%) 服務流程透明度指標	資訊提供及檢索服務與電子參與程度(資訊	4 資訊提供及檢索服務與電子參與程度(資訊化),

	(7.7%) 資訊提供及檢索服務與電子參與程度(資訊化)指標 (8.1%)	化)指標(3.2%)。	「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。
藝文中心			
產學營運與推廣教育處	整體服務(顧客關係)指標 (5.8%)		
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%。

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%。

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%。

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%。

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：各單位獲得指標現狀

百分比	做得最好的內容	尚需改進的內容
秘書室	1.3 整體辦公環境滿意度 (6.6%)	
教務處	1.1 對學校行政業務相關標示及說明清楚程度 (10.3%) 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 (8.9%) 2.2 對學校行政人員在業務熟悉滿意度 (8.8%) 2.1 對學校行政人員在耐心傾聽服務對象詢問之滿意度 (7.3%) 2.3 對學校行政人員在服務效率滿意度 (6.4%) 3.1 對學校行政人員在洽公服務禮儀滿意度 (6.1%) 3.3 對學校行政人員在意見回應與改善之滿意度 (5.6%) 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教務處 (6.5%) 4.1 對學校行政人員在作業流程簡便程度之滿意度 (6.1%) 4.3 對學校行政人員在網頁資訊、內容更新滿意度 (5.4%)	1.1 對學校行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度 (6.5%) 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 (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 (6.9%) 2.3 對學校行政人員在服務效率滿意度 (6.0%) 2.4 對學校行政人員在行政事務、專業資訊配合度滿意度 (7.3%) 3.5 對學校的行政服務整體滿意度，(5.1%)
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 (9.3%) 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%)	1.1 對學校行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度 (6.4%) 2.1 對學校行政人員在耐心傾聽服務對象詢問之滿意度 (6.3%)
總務處	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 (8.1%) 1.3 整體辦公環境滿意度 (8.2%) 2.1 對學校行政人員在耐心傾聽服務對象詢問之滿意度，(9.4%) 2.2 對學校行政人員在業務熟悉滿意度 (8.8%) 2.3 對學校行政人員在服務效率滿意度 (9.1%) 3.1 對學校行政人員在洽公服務禮儀滿意度 (8.5%) 3.2 對學校行政人員在電話禮貌滿意度 (8.0%) 3.3 對學校行政人員在意見回應與改	2.1 對學校行政人員在耐心傾聽服務對象詢問之滿意度 (5.7%) 2.3 對學校行政人員在服務效率滿意度 (6.1%) 2.4 對學校行政人員在行政事務、專業資訊配合度滿意度 (7.7%) 3.1 對學校行政人員在洽公服務禮儀滿意度 (5.4%)。

	<p>善之滿意度 (8.6%)</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 (9.0%)</p> <p>3.5 對學校的行政服務整體滿意度 (8.6%)</p> <p>4.1 對學校行政人員在作業流程簡便程度之滿意度 (7.8%)</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 (7.5%)</p> <p>4.3 對學校行政人員在網頁資訊、內容更新滿意度 (7.7%)</p> <p>4.4 對學校行政人員在網路意見及回應之滿意度 (6.8%)</p>	
研究發展處		<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 (6.0%)</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 (5.1%)</p> <p>2.2 對學校行政人員在業務熟悉滿意度 (7.2%)</p> <p>2.3 對學校行政人員在服務效率滿意度 (5.9%)</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>3.4 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 (5.3%)。</p>
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 (14.3%)</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 (9.8%)</p> <p>1.3 整體辦公環境滿意度 (9.4%)</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 (7.8%)</p> <p>2.2 對學校行政人員在業務熟悉滿意度 (6.8%)</p> <p>2.3 對學校行政人員在服務效率滿意度 (8.3%)</p>	

	3.1 對學校行政人員在洽公服務禮儀滿意度 (7.4%)
	3.5 對學校的行政服務整體滿意度, (6.3%)
	4.1 對學校行政人員在作業流程簡便程度之滿意度 (9.6%)
	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 (9.3%)
	4.3 對學校行政人員在網頁資訊、內容更新滿意度 (8.3%)
	4.4 對學校行政人員在網路意見及回應之滿意度 (4.7%)
藝文中心	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%)
產學營運與推廣教育處	3.2 對學校行政人員在電話禮貌滿意度 (6.1%)
	3.3 對學校行政人員在意見回應與改善之滿意度 (5.4%)
	3.5 對學校的行政服務整體滿意度, (6.2%)
環安中心	4.4 對學校行政人員在網路意見及回應之滿意度 (4.5%)
人事室	3.2 對學校行政人員在電話禮貌滿意度 (6.0%)
主計室	

說明：

- 1.1 對學校行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度，無任何單位高於 8%。
- 1.3 整體辦公環境滿意度，尚需要改進方面，各處室都低於 5.0%。
- 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%。
- 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%。
- 2.2 對學校行政人員在業務熟悉滿意度，無任何單位高於 8%。
- 2.3 對學校行政人員在服務效率滿意度，無任何單位高於 8%。
- 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 8%。
- 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 8%。
- 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 8%。
- 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，各處室都低於 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、教務處、學生事務處。(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	8	35	2.0	9	1.7	9	1.3	8	0.9	9
教務處	2	8	9.6	2	7.8	2	6.4	2	5.6	2
學生事務處	3	11	9.5	3	7.7	3	6.4	2	5.4	3
總務處	6	24	3.8	7	4.2	6	3.8	5	2.5	6
研究發展處	9	36	2.0	9	1.5	10	1.2	9	1.2	8
國際事務處	5	21	5.4	6	5.2	4	3.1	6	3.9	5
圖書與資訊處	1	4	16.2	1	11.1	1	7.1	1	9.2	1
藝文中心	4	17	8.1	4	4.4	5	3.9	4	4.3	4
產學營運與 推廣教育處	4	17	5.6	5	5.2	4	5.1	3	3.9	5
環安中心	7	29	2.2	8	1.9	7	1.7	7	1.3	7
人事室	10	43	0.6	11	0.6	11	0.5	10	0.3	11
主計室	9	36	1.6	10	1.8	8	1.3	8	0.6	10
都很好/可接受			17.5		24.3		27.5		27.2	
都不好/都需改進			1.9		2.3		2.4		3.2	
不清楚			14.2		20.5		28.2		30.7	
總和			100.0		100.0		100.0		100.0	
總次數			1783		2096		2450		1911	

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	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	32	1.2	10	1.4	8	1.2	6	0.7	8
教務處	1	4	6.5	1	6.8	1	5.3	1	4.6	1
學生事務處	2	8	6.1	2	6.1	2	4.5	2	4.1	2
總務處	3	14	3.7	3	3.1	3	2.4	3	1.4	5
研究發展處	5	20	2.6	5	2.0	6	1.7	4	1.4	5
國際事務處	5	20	2.3	6	2.1	5	1.6	5	1.5	4
圖書與資訊處	4	16	3.6	4	2.2	4	1.6	5	2.2	3
藝文中心	11	40	1.5	9	0.5	12	0.6	9	0.5	10
產學營運與 推廣教育處	10	35	1.9	7	0.7	11	0.4	10	0.8	7
環安中心	6	29	2.3	6	1.2	9	1.0	8	1.1	6
人事室	8	33	1.8	8	0.8	10	1.1	7	0.7	8
主計室	9	34	1.1	11	1.6	7	1.1	7	0.6	9
都很好/可接受			26.1		28.1		29.3		29.1	
都不好/都需改進			2.0		2.8		2.8		4.1	
不清楚			37.4		40.7		45.5		47.2	
總和			100.0		100.0		100.0		100.0	
總次數			1405		1788		2189		1741	

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、職員助理

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：總務處、人事室、環安中心。(見表 2-5-17)

尚需改進的前三名分別為：研究發展處、總務處、圖書與資訊處。(見表 2-5-18)

表 2-5-17：做得最好的單位排序（指標排序、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	5	23	9.9	3	7.3	5	6.2	6	3.6	9
教務處	6	25	6.9	5	7.0	6	4.8	7	4.8	7
學生事務處	10	44	4.2	10	3.1	11	3.0	11	2.8	12
總務處	1	4	14.5	1	14.4	1	14.7	1	14.1	1
研究發展處	9	36	3.6	11	5.9	8	4.4	9	4.0	8
國際事務處	8	35	4.8	8	4.4	9	4.6	8	3.4	10
圖書與資訊處	7	33	4.7	9	3.6	10	3.4	10	6.6	4
藝文中心	11	47	3.2	12	3.0	12	2.7	12	3.0	11
產學營運與 推廣教育處	6	25	6.0	7	6.9	7	6.6	5	5.0	6
環安中心	3	13	8.6	4	7.6	4	7.9	3	8.5	2
人事室	2	9	10.0	2	11.1	2	10.7	2	7.6	3
主計室	4	18	6.6	6	10.6	3	7.5	4	5.4	5
都很好/可接受			9.8		10.8		14.6		13.5	
都不好/都需改進			0.5		0.4		1.3		1.3	
不清楚			6.7		4.0		7.5		16.4	
總和			100.0		100.0		100.0		100.0	
總次數			1270		1692		1896		1436	

說明：次序積分為 A+B+C+D，都很好、都不好、不清楚不計算。

表 2-5-18：尚需改進的單位排序（指標排序、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	9	30	2.8	8	2.8	8	3.2	8	2.7	6
教務處	7	26	3.9	6	4.1	6	3.6	6	1.9	8
學生事務處	8	28	4.0	5	3.5	7	2.7	9	2.0	7
總務處	2	9	6.2	2	7.1	2	6.3	2	4.0	3
研究發展處	1	4	7.6	1	10.9	1	8.8	1	6.4	1
國際事務處	11	42	1.9	9	0.7	11	0.5	11	0.4	11
圖書與資訊處	3	11	5.8	3	5.6	3	5.1	3	4.5	2
藝文中心	10	40	1.7	10	1.2	9	0.5	11	0.7	10
產學營運與 推廣教育處	6	24	3.5	7	4.4	5	3.5	7	2.9	5
環安中心	10	40	0.6	11	1.0	10	0.8	10	0.9	9
人事室	4	15	4.0	5	5.6	3	4.3	4	4.0	3
主計室	5	17	5.1	4	5.0	4	4.0	5	3.4	4
都很好/可接受			26.6		25.7		29.2		28.0	
都不好/都需改進			0.5		0.4		1.2		1.4	
不清楚			25.7		22.0		26.3		37.1	
總和			100.0		100.0		100.0		100.0	
總次數			1138		1531		1819		1384	

說明：次序積分為 A+B+C+D。都很好、都不好、不清楚不計算。

## 2.1 教師部分

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、產學營運與推廣教育處、總務處。（見表 2-5-19）

尚需改進的前三名分別為：圖書與資訊處、主計室、人事室、研究發展處。（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	6	26	4.8	6	4.7	9	5.6	4	3.0	7
教務處	6	26	7.5	3	4.9	8	2.5	9	3.5	6
學生事務處	7	28	5.4	4	4.2	10	5.0	6	2.7	8
總務處	2	12	8.7	2	8.9	3	7.9	3	4.8	4
研究發展處	1	6	8.7	2	12.3	1	8.9	2	9.7	1
國際事務處	4	22	5.1	5	6.1	5	4.8	7	3.8	5
圖書與資訊處	3	20	5.1	5	5.9	6	5.0	6	6.7	3
藝文中心	8	31	4.8	6	3.4	11	3.3	8	3.5	6
產學營運與推廣教育處	1	6	10.2	1	12.1	2	10.9	1	8.9	2
環安中心	10	40	2.4	9	1.9	12	1.9	10	2.2	9
人事室	5	25	3.3	8	7.0	4	5.2	5	2.7	8
主計室	9	32	4.2	7	5.7	7	3.3	8	1.9	10
都很好/可接受			15.3		15.9		21.1		19.9	
都不好/都需改進			0.3		0.6		1.7		1.3	
不清楚			14.4		6.4		12.6		25.5	
總和			100.0		100.0		100.0		100.0	
總次數			334		472		516		372	

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	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	10	30	1.9	7	0.6	9	4.4	6	0.3	8
教務處	7	22	4.3	4	3.6	5	2.0	8	1.9	5
學生事務處	6	21	2.3	6	2.1	6	8.4	3	1.3	6
總務處	4	14	3.5	5	6.3	4	8.6	2	3.8	3
研究發展處	3	13	7.4	1	9.3	1	0.5	10	7.1	1
國際事務處	5	19	1.9	7	0.9	8	5.2	4	--	--
圖書與資訊處	1	7	4.7	3	7.2	2	--	--	5.8	2
藝文中心	8	25	1.6	8	0.3	10	--	--	0.6	7
產學營運與推廣教 育處	11	33	0.8	10	1.5	7	1.5	9	0.6	7
環安中心	9	27	1.2	9	1.5	7	4.7	5	1.3	6
人事室	3	13	7.4	1	7.2	2	4.0	7	3.8	3
主計室	2	10	6.6	2	6.6	3	30.4	1	3.5	4
都很好/可接受			26.8		28.7		1.0		26.9	
都不好/都需改進							29.4		1.6	
不清楚			29.6		24.3		4.4		41.3	
總和			100.0		100.0		2.0		100.0	
總次數			257		334		405		312	

說明：次序積分為 A+B+C+D。都很好、都不好、不清楚不計算。

## 2.2 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、人事室、環安中心。(見表 2-5-21)

尚需改進的前三名分別為：研究發展處、總務處、圖書與資訊處。(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	20	11.8	3	8.3	5	6.4	5	3.9	7
教務處	6	24	6.6	6	7.8	6	5.7	6	5.3	6
學生事務處	11	42	3.7	10	2.7	11	2.2	11	2.8	10
總務處	1	4	16.6	1	16.6	1	17.2	1	17.3	1
研究發展處	10	41	1.8	12	3.4	9	2.8	9	2.0	11
國際事務處	8	32	4.7	7	3.8	8	4.5	8	3.3	9
圖書與資訊處	9	33	4.6	8	2.7	11	2.8	9	6.6	5
藝文中心	10	41	2.7	11	2.8	10	2.5	10	2.8	10
產學營運與推廣教 育處	7	31	4.5	9	4.9	7	5.0	7	3.7	8
環安中心	3	13	10.8	4	9.8	4	10.1	3	10.7	2
人事室	2	9	12.4	2	12.6	2	12.8	2	9.3	3
主計室	4	16	7.5	5	12.5	3	9.1	4	6.7	4
都很好/可接受			7.9		8.8		12.2		11.3	
都不好/都需改進			0.5		0.3		1.2		1.3	
不清楚			4.0		3.1		5.6		13.2	
總和			100.0		100.0		100.0		100.0	
總次數			936		1220		1380		1064	

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	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	6	27	3.1	8	3.4	8	4.1	6	3.4	5
教務處	7	28	3.7	7	4.3	6	3.3	8	1.9	7
學生事務處	6	27	4.5	5	3.9	7	2.9	9	2.1	6
總務處	2	9	7.0	2	7.3	2	5.7	2	4.0	3
研究發展處	1	4	7.6	1	11.4	1	8.8	1	6.2	1
國際事務處	10	42	1.9	10	0.6	11	0.5	12	0.5	9
圖書與資訊處	3	12	6.1	3	5.2	4	5.0	3	4.1	2
藝文中心	8	38	1.7	11	1.4	9	0.7	10	0.7	8
產學營運與 推廣教育處	4	17	4.3	6	5.3	3	4.5	4	3.5	4
環安中心	9	41	0.5	12	0.9	10	0.6	11	0.7	8
人事室	5	21	3.0	9	5.2	4	4.2	5	4.0	3
主計室	5	21	4.7	4	4.5	5	4.0	7	3.4	5
都很好/可接受			26.6		24.8		28.9		28.3	
都不好/都需改進			0.7		0.5		1.2		1.4	
不清楚			24.6		21.4		25.4		35.8	
總和			100.0		100.0		100.0		100.0	
總次數			881		1197		1414		1072	

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：總務處、圖書與資訊處、教務處。(見表 2-5-23)

尚需改進的前三名分別為：研究發展處、教務處、學生事務處。(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	11	36	5.3	7	4.2	10	3.5	9	2.1	10
教務處	3	11	8.5	2	7.4	3	5.7	3	5.3	3
學生事務處	5	20	7.3	4	5.6	6	4.9	5	4.3	5
總務處	1	7	8.2	3	8.8	1	8.5	1	7.5	2
研究發展處	12	44	2.7	12	3.4	12	2.6	11	2.4	9
國際事務處	8	30	5.2	8	4.8	8	3.8	8	3.7	6
圖書與資訊處	2	8	11.4	1	7.7	2	5.5	4	8.1	1
藝文中心	10	32	6.1	5	3.7	11	3.4	10	3.7	6
產學營運與 推廣教育處	4	16	5.7	6	5.9	4	5.8	2	4.4	4
環安中心	6	28	4.8	9	4.4	9	4.4	6	4.4	4
人事室	7	29	4.5	10	5.3	7	4.9	5	3.4	7
主計室	9	31	3.7	11	5.7	5	4.0	7	2.7	8
都很好/可接受			14.3		18.2		21.9		21.3	
都不好/都需改進			1.3		1.5		1.9		2.4	
不清楚			11.1		13.1		19.2		24.5	
總和			100.0		100.0		100.0		100.0	
總次數			3053		3788		4346		3347	

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	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	8	34	1.9	9	2.0	8	2.1	8	1.6	9
教務處	2	7	5.3	1	5.5	2	4.5	2	3.4	2
學生事務處	3	13	5.2	2	4.9	3	3.7	4	3.1	4
總務處	4	14	4.8	3	4.9	3	4.2	3	2.5	5
研究發展處	1	6	4.8	3	6.1	1	4.9	1	3.6	1
國際事務處	9	37	2.1	8	1.4	9	1.1	10	1.0	10
圖書與資訊處	5	16	4.6	4	3.8	4	3.2	5	3.2	3
藝文中心	11	44	1.6	10	0.8	11	0.6	12	0.6	11
產學營運與 推廣教育處	7	31	2.6	7	2.4	7	1.8	9	1.7	8
環安中心	10	42	1.5	11	1.1	10	0.9	11	1.0	10
人事室	6	24	2.8	6	3.0	6	2.6	6	2.2	6
主計室	6	24	2.9	5	3.1	5	2.4	7	1.8	7
都很好/可接受			26.3		27.0		29.3		28.6	
都不好/都需改進			1.3		1.7		2.0		2.9	
不清楚			32.2		32.1		36.8		42.7	
總和			100.0		100.0		100.0		100.0	
總次數			2543		3319		4008		3125	

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 3

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	394	3.63	.828
	教師	62	3.97	.572
	職員助理	223	4.04	.677
	總和	679	3.80	.783
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	373	3.50	.778
	教師	57	3.93	.623
	職員助理	220	3.87	.717
	總和	650	3.66	.768
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	384	3.66	.782
	教師	61	3.79	.798
	職員助理	224	3.93	.659
	總和	669	3.76	.753
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	393	3.52	.932
	教師	66	3.79	.755
	職員助理	225	3.97	.687
	總和	684	3.69	.867
2.2 請問你對學校行政人員在業務熟悉滿意度是？	學生	380	3.71	.790
	教師	65	3.91	.678
	職員助理	224	4.00	.617
	總和	669	3.83	.738
2.3 請問你對學校行政人員在服務效率滿意度是？	學生	389	3.36	1.000
	教師	65	3.72	.761
	職員助理	225	3.91	.682
	總和	679	3.58	.920
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	382	3.58	.880
	教師	64	3.84	.648
	職員助理	223	4.00	.651
	總和	669	3.74	.813
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	378	3.55	.926
	教師	65	4.03	.661
	職員助理	222	3.99	.666
	總和	665	3.74	.852
3.2 請問你對學校行政人員在電話禮貌滿意度是？	學生	342	3.66	.860
	教師	65	4.00	.612
	職員助理	224	3.99	.632
	總和	631	3.81	.779

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	352	3.48	.937
	教師	63	3.76	.797
	職員助理	220	3.93	.676
	總和	635	3.67	.866
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	362	3.47	.993
	教師	60	3.65	.840
	職員助理	223	3.75	.849
	總和	645	3.58	.940
3.5 請問你對學校的行政服務整體滿意度是？	學生	383	3.55	.905
	教師	63	3.90	.712
	職員助理	223	3.97	.650
	總和	669	3.72	.835
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	373	3.49	.897
	教師	62	3.61	.837
	職員助理	222	3.77	.781
	總和	657	3.60	.862
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	383	3.59	.930
	教師	62	3.66	.788
	職員助理	220	3.85	.724
	總和	665	3.68	.861
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	373	3.47	.908
	教師	60	3.72	.865
	職員助理	221	3.95	.666
	總和	654	3.66	.859
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	285	3.54	.906
	教師	38	3.79	.704
	職員助理	201	3.88	.685
	總和	524	3.69	.829

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	72	3.44	.854
	理學院	72	3.85	.763
	工學院	152	3.80	.758
	管理學院	117	3.66	.745
	海洋科學學院	42	3.62	.825
	社會科學院	59	3.68	.819
	行政單位	161	4.12	.678
	總和	675	3.80	.785
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	69	3.32	.776
	理學院	69	3.62	.769
	工學院	147	3.61	.754
	管理學院	108	3.54	.766
	海洋科學學院	40	3.70	.853
	社會科學院	53	3.62	.657
	行政單位	160	3.98	.700
	總和	646	3.67	.769
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	72	3.43	.901
	理學院	72	3.75	.746
	工學院	149	3.79	.681
	管理學院	114	3.70	.690
	海洋科學學院	42	3.69	.749
	社會科學院	54	3.61	.899
	行政單位	162	4.00	.678
	總和	665	3.76	.755
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	73	3.36	.948
	理學院	75	3.67	.905
	工學院	153	3.71	.768
	管理學院	116	3.54	.898
	海洋科學學院	42	3.52	1.042
	社會科學院	59	3.44	.896
	行政單位	162	4.09	.663
	總和	680	3.69	.867
2.2 請問你對學校行政人員在業務熟悉滿意度是？	文學院	72	3.63	.740
	理學院	71	3.72	.814
	工學院	147	3.87	.633
	管理學院	115	3.73	.776
	海洋科學學院	41	3.71	.782
	社會科學院	58	3.57	.861
	行政單位	161	4.11	.622
	總和	665	3.83	.740
2.3 請問你對學校行政人員在服	文學院	75	3.04	1.032

務效率滿意度是？	理學院	73	3.64	.918
	工學院	150	3.60	.843
	管理學院	114	3.39	.947
	海洋科學學院	42	3.26	.964
	社會科學院	59	3.36	.961
	行政單位	162	4.07	.622
	總和	675	3.58	.922
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	72	3.40	.867
	理學院	70	3.76	.690
	工學院	150	3.79	.738
	管理學院	115	3.56	.900
	海洋科學學院	41	3.54	.809
	社會科學院	56	3.50	.972
	行政單位	161	4.11	.632
總和	665	3.74	.815	
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	71	3.35	.958
	理學院	73	3.77	.808
	工學院	148	3.76	.762
	管理學院	112	3.53	.930
	海洋科學學院	40	3.53	1.012
	社會科學院	57	3.65	.916
	行政單位	160	4.13	.616
總和	661	3.74	.855	
3.2 請問你對學校行政人員在電話禮貌滿意度是？	文學院	62	3.56	.934
	理學院	65	3.85	.690
	工學院	138	3.76	.750
	管理學院	110	3.67	.836
	海洋科學學院	37	3.70	.812
	社會科學院	53	3.62	.860
	行政單位	162	4.12	.604
總和	627	3.81	.781	
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	64	3.25	1.008
	理學院	66	3.68	.931
	工學院	140	3.66	.774
	管理學院	109	3.50	.919
	海洋科學學院	40	3.35	.975
	社會科學院	51	3.51	.834
	行政單位	161	4.06	.629
總和	631	3.67	.868	
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	69	3.17	.985
	理學院	68	3.51	.954
	工學院	138	3.65	.868
	管理學院	110	3.38	1.023

	海洋科學學院	41	3.32	1.035
	社會科學院	53	3.43	1.047
	行政單位	162	3.97	.700
	總和	641	3.58	.942
3.5 請問你對學校的行政服務整體滿意度是？	文學院	75	3.32	.989
	理學院	71	3.77	.778
	工學院	145	3.77	.656
	管理學院	114	3.55	.893
	海洋科學學院	41	3.44	.976
	社會科學院	58	3.55	.940
	行政單位	161	4.10	.644
	總和	665	3.72	.837
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	70	3.13	.883
	理學院	69	3.65	.837
	工學院	144	3.67	.784
	管理學院	112	3.50	.890
	海洋科學學院	40	3.38	.925
	社會科學院	59	3.42	.855
	行政單位	160	3.91	.780
	總和	654	3.60	.864
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	74	3.42	.979
	理學院	67	3.69	.839
	工學院	146	3.68	.803
	管理學院	115	3.51	.958
	海洋科學學院	41	3.63	.829
	社會科學院	58	3.47	.903
	行政單位	160	4.01	.682
	總和	661	3.68	.863
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	68	3.38	.847
	理學院	68	3.54	.921
	工學院	147	3.59	.818
	管理學院	109	3.47	.948
	海洋科學學院	41	3.44	1.001
	社會科學院	57	3.61	.726
	行政單位	160	4.09	.658
	總和	650	3.66	.860
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	49	3.14	.866
	理學院	56	3.64	.841
	工學院	113	3.65	.823
	管理學院	88	3.57	.868
	海洋科學學院	24	3.75	.794
	社會科學院	36	3.53	.910
	行政單位	155	3.99	.660
	總和	521	3.69	.830

附表 3：年齡對各題之平均數

		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？	16~20 歲	96	3.38	.861
	21~25 歲	234	3.63	.835
	26~30 歲	55	3.93	.766
	31~40 歲	127	3.89	.552
	41~50 歲	102	4.18	.620
	51 歲以上	65	4.12	.650
	總和	679	3.80	.783
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？	16~20 歲	93	3.31	.766
	21~25 歲	220	3.55	.783
	26~30 歲	55	3.56	.834
	31~40 歲	120	3.75	.638
	41~50 歲	98	4.01	.753
	51 歲以上	64	3.95	.575
	總和	650	3.66	.768
1.3 整體而言，請問你對學校的整體辦公環境滿意度是？	16~20 歲	95	3.55	.769
	21~25 歲	229	3.69	.782
	26~30 歲	53	3.72	.794
	31~40 歲	126	3.79	.640
	41~50 歲	102	3.97	.777
	51 歲以上	64	4.02	.630
	總和	669	3.76	.753
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？	16~20 歲	97	3.41	.997
	21~25 歲	233	3.48	.924
	26~30 歲	55	3.82	.841
	31~40 歲	130	3.84	.668
	41~50 歲	104	3.99	.731
	51 歲以上	65	4.00	.707
	總和	684	3.69	.867
2.2 請問你對學校行政人員在業務熟悉滿意度是？	16~20 歲	92	3.70	.737
	21~25 歲	225	3.68	.827
	26~30 歲	55	3.78	.762
	31~40 歲	128	3.92	.556
	41~50 歲	104	4.09	.670
	51 歲以上	65	3.97	.661
	總和	669	3.83	.738
2.3 請問你對學校行政人員在服務效率滿意度是？	16~20 歲	97	3.11	1.079
	21~25 歲	229	3.39	.984
	26~30 歲	54	3.57	.815
	31~40 歲	130	3.75	.716
	41~50 歲	104	3.98	.737

	51 歲以上	65	3.94	.634
	總和	679	3.58	.920
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？	16~20 歲	96	3.51	.906
	21~25 歲	224	3.58	.864
	26~30 歲	54	3.72	.899
	31~40 歲	127	3.81	.675
	41~50 歲	104	4.03	.675
	51 歲以上	64	4.08	.599
	總和	669	3.74	.813
3.1 請問你對學校行政人員在洽公服務禮儀滿意度是？	16~20 歲	94	3.47	.936
	21~25 歲	221	3.52	.966
	26~30 歲	55	3.67	.862
	31~40 歲	127	3.88	.638
	41~50 歲	104	4.13	.608
	51 歲以上	64	4.08	.599
	總和	665	3.74	.852
3.2 請問你對學校行政人員在電話禮貌滿意度是？	16~20 歲	71	3.73	.878
	21~25 歲	209	3.57	.891
	26~30 歲	55	3.84	.739
	31~40 歲	128	3.90	.559
	41~50 歲	104	4.09	.625
	51 歲以上	64	4.06	.664
	總和	631	3.81	.779
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？	16~20 歲	84	3.27	1.045
	21~25 歲	208	3.49	.932
	26~30 歲	52	3.62	.796
	31~40 歲	125	3.80	.635
	41~50 歲	104	4.03	.703
	51 歲以上	62	3.97	.701
	總和	635	3.67	.866
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？	16~20 歲	84	3.43	.997
	21~25 歲	217	3.41	1.024
	26~30 歲	54	3.50	.947
	31~40 歲	126	3.67	.810
	41~50 歲	102	3.90	.790
	51 歲以上	62	3.76	.862
	總和	645	3.58	.940
3.5 請問你對學校的行政服務整體滿意度是？	16~20 歲	94	3.35	.958
	21~25 歲	227	3.56	.912
	26~30 歲	54	3.69	.797
	31~40 歲	128	3.85	.590
	41~50 歲	104	4.06	.708

	51 歲以上	62	4.10	.593
	總和	669	3.72	.835
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？	16~20 歲	92	3.42	.963
	21~25 歲	220	3.45	.922
	26~30 歲	53	3.49	.846
	31~40 歲	126	3.63	.735
	41~50 歲	104	3.93	.792
	51 歲以上	62	3.89	.603
	總和	657	3.60	.862
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？	16~20 歲	97	3.66	.978
	21~25 歲	225	3.49	.950
	26~30 歲	52	3.65	.764
	31~40 歲	126	3.67	.704
	41~50 歲	104	3.98	.724
	51 歲以上	61	3.95	.717
	總和	665	3.68	.861
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？	16~20 歲	90	3.42	.912
	21~25 歲	221	3.43	.954
	26~30 歲	53	3.62	.837
	31~40 歲	125	3.84	.574
	41~50 歲	104	3.97	.769
	51 歲以上	61	3.97	.730
	總和	654	3.66	.859
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？	16~20 歲	62	3.45	.986
	21~25 歲	174	3.53	.904
	26~30 歲	43	3.63	.757
	31~40 歲	100	3.71	.715
	41~50 歲	92	4.00	.711
	51 歲以上	53	3.92	.583
	總和	524	3.69	.829

## 參、現場調查（學生）

### 一、秘書室

- 2.1 請問您對秘書室辦理各項校級會議(行政會議、校務會議及校研發會)之滿意度是？
- 2.2 請問您對秘書室在校務及法律諮詢服務之滿意度是？
- 2.3 請問您對秘書室在校園活動新聞報導之滿意度是？
- 2.4 請問您對秘書室在西子樓校友會館所提供的各項設施及服務之滿意度是？
- 1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

#### (一) 辦理各項校級會議之滿意度

本項 17 人回答，滿意 88.2%、不滿意 0.0%；其中工學院(4.25)、社會科學院(4.17)滿意度較高。

#### (二) 校務及法律諮詢服務之滿意度

本項 16 人回答，滿意 75.1%、不滿意 0.0%；其中工學院(4.25)、文學院及社會科學院(4.00)滿意度較高。

#### (三) 校園活動新聞報導之滿意度

本項 14 人回答，滿意 78.6%、不滿意 0.0%；其中社會科學院(4.20)、理學院(4.00)滿意度較高。

#### (四) 西子樓校友會館所提供的各項設施及服務之滿意度

本項 15 人回答，滿意 66.6%、不滿意 0.0%；其中文學院(4.00)、社會科學院(4.00)滿意度較高。

表 3-1-1：秘書室滿意度

選項	辦理各項校級會議之滿意度	校務及法律諮詢服務之滿意度	校園活動新聞報導之滿意度	西子樓校友會館所提供的各項設施及服務之滿意度
很滿意	23.5	18.8	14.3	13.3
滿意	64.7	56.3	64.3	53.3
普通	11.8	25.0	21.4	33.3
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	17	16	14	15
不清楚(人)	1	2	2	2

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
2.1 請問您對秘書室辦理各項校級會議 (行政會議、校務會議及校研發會) 之滿意度是？	文學院	1	4.00	.
	理學院	3	4.00	1.000
	工學院	4	4.25	.957
	管理學院	3	4.00	.000
	社會科學院	6	4.17	.408
	總和	17	4.12	.600
2.2 請問您對秘書室在校務及法律諮詢 服務之滿意度是？	文學院	1	4.00	.
	理學院	2	3.50	.707
	工學院	4	4.25	.957
	管理學院	3	3.67	.577
	社會科學院	6	4.00	.632
	總和	16	3.94	.680
2.3 請問您對秘書室在校園活動新聞報 導之滿意度是？	文學院	0	.	.
	理學院	2	4.00	.000
	工學院	5	3.80	.837
	管理學院	2	3.50	.707
	社會科學院	5	4.20	.447
	總和	14	3.93	.616
2.4 請問您對秘書室在西子樓校友會館 所提供的各項設施及服務之滿意度 是？	文學院	1	4.00	.
	理學院	2	3.50	.707
	工學院	4	3.75	.957
	管理學院	2	3.50	.707
	社會科學院	6	4.00	.632
	總和	15	3.80	.676

## 二、教務處

- 3.1 請問您對教務處辦理註冊、畢業生離校業務之行政品質滿意度是？
- 3.2 請問您對教務處辦理學生選課之服務效率滿意度是？
- 3.3 請問您對教務處辦理招生業務之整體行政品質滿意度是？
- 3.4 請問您對教務處「卓越教學計畫」協助各系所推動總結性課程、跨領域整合學程及學生核心能力培育活動之實施滿意度是？
- 3.5 請問您對教務處「卓越教學計畫」推動學生成績預警制度、學習輔導角落及補救教學措施之實施滿意度是？
- 1 很不滿意   2 不滿意   3 普通   4 滿意   5 很滿意   9 不清楚

### (一) 辦理註冊、畢業生離校業務之行政品質滿意度

本項 323 人回答，滿意 73.7%、不滿意 1.8%；其中海洋科學學院 (4.00)、管理學院 (3.98) 滿意度較高。

### (二) 辦理學生選課之服務效率滿意度

本項 330 人回答，滿意 67.0%、不滿意 7.6%；其中管理學院 (3.91)、工學院 (3.81) 滿意度較高。

### (三) 辦理招生業務之整體行政品質滿意度

本項 304 人回答，滿意 67.4%、不滿意 4.0%；其中管理學院 (3.96)、工學院 (3.94) 滿意度較高。

### (四) 協助各系所推動總結性課程、跨領域整合學程及學生核心能力培育活動之實施滿意度

本項 264 人回答，滿意 57.9%、不滿意 5.3%；其中管理學院 (3.82)、工學院 (3.75) 滿意度較高。

### (五) 推動學生成績預警制度、學習輔導角落及補救教學措施之實施滿意度

本項 277 人回答，滿意 63.9%、不滿意 5.4%；其中管理學院 (3.93)、海洋科學學院 (3.88) 滿意度較高。

表 3-2-1：教務處滿意度

選項	辦理註冊、 畢業生離校 業務之行政 品質滿意度	辦理學生選 課之服務效 率滿意度	辦理招生業 務之整體行 政品質滿意 度	協助各系所 推動總結性 課程、跨領 域整合學程 及學生核心 能力培育活 動之實施滿 意度	推動學生成 績預警制 度、學習輔 導角落及補 救教學措施 之實施滿意 度
很滿意	20.4	15.5	17.1	14.0	14.8
滿意	53.3	51.5	50.3	43.9	49.1
普通	24.5	25.5	28.6	36.7	30.7
不滿意	1.2	5.2	3.0	4.9	4.3
很不滿意	0.6	2.4	1.0	0.4	1.1
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	323	330	304	264	277
不清楚(人)	13	7	27	72	56

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
3.1 請問您對教務處辦理註冊、畢業生離校業務之行政品質滿意度是？	文學院	30	3.77	.774
	理學院	58	3.88	.818
	工學院	78	3.97	.624
	管理學院	56	3.98	.774
	海洋科學學院	22	4.00	.756
	社會科學院	79	3.87	.757
	總和	323	3.92	.741
3.2 請問您對教務處辦理學生選課之服務效率滿意度是？	文學院	30	3.50	.900
	理學院	61	3.75	.869
	工學院	79	3.81	.802
	管理學院	57	3.91	.689
	海洋科學學院	22	3.45	1.262
	社會科學院	81	3.64	.899
	總和	330	3.72	.872
3.3 請問您對教務處辦理招生業務之整體行政品質滿意度是？	文學院	26	3.77	.710
	理學院	59	3.63	.869
	工學院	71	3.94	.674
	管理學院	55	3.96	.744
	海洋科學學院	21	3.62	1.024
	社會科學院	72	3.72	.791
	總和	304	3.80	.791
3.4 請問您對教務處「卓越教學計畫」協助各系所推動總結性課程、跨領域整合學程及學生核心能力培育活動之實施滿意度是？	文學院	19	3.58	.838
	理學院	55	3.49	.836
	工學院	61	3.75	.745
	管理學院	44	3.82	.756
	海洋科學學院	18	3.61	.916
	社會科學院	67	3.66	.770
	總和	264	3.66	.792
3.5 請問您對教務處「卓越教學計畫」推動學生成績預警制度、學習輔導角落及補救教學措施之實施滿意度是？	文學院	22	3.50	1.012
	理學院	55	3.49	.879
	工學院	68	3.85	.718
	管理學院	44	3.93	.728
	海洋科學學院	17	3.88	.857
	社會科學院	71	3.68	.752
	總和	277	3.72	.807

### 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是？

4.4 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？

4.5 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）之滿意度是？

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 225 人回答，滿意 73.3%、不滿意 3.5%；其中工學院（4.08）、海洋科學學院（4.00）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 220 人回答，滿意 65.9%、不滿意 1.4%；其中工學院（3.97）、理學院及海洋科學學院（3.85）滿意度較高。

#### （三）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 226 人回答，滿意 64.1%、不滿意 3.5%；其中工學院（3.93）、理學院（3.83）滿意度較高。

#### （四）課外組辦理各項課外活動之滿意度

本項 231 人回答，滿意 68.8%、不滿意 5.2%；其中海洋科學學院（4.07）、文學院（3.89）滿意度較高。

#### （五）體育與衛生保健組舉辦各項體育賽事之滿意度

本項 229 人回答，滿意 70.7%、不滿意 3.5%；其中理學院（4.00）、海洋科學學院（4.00）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	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	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
很滿意	18.2	16.4	16.8	16.9	18.3
滿意	55.1	49.5	47.3	51.9	52.4
普通	23.1	32.7	32.3	26.0	25.8
不滿意	2.2	0.9	3.1	3.5	2.6
很不滿意	1.3	0.5	0.4	1.7	0.9
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	225	220	226	231	229
不清楚(人)	28	32	27	20	20

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
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？	文學院	23	3.87	1.100
	理學院	47	3.91	.717
	工學院	60	4.08	.645
	管理學院	48	3.75	.636
	海洋科學學院	10	4.00	.667
	社會科學院	37	3.57	.929
	總和	225	3.87	.779
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？	文學院	19	3.84	1.068
	理學院	40	3.85	.736
	工學院	59	3.97	.694
	管理學院	49	3.67	.625
	海洋科學學院	13	3.85	.689
	社會科學院	40	3.65	.700
	總和	220	3.80	.730
4.3 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是？	文學院	19	3.63	1.065
	理學院	42	3.83	.824
	工學院	61	3.93	.680
	管理學院	50	3.66	.745
	海洋科學學院	12	3.75	.622
	社會科學院	42	3.67	.786
	總和	226	3.77	.778
4.4 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	19	3.89	.737
	理學院	49	3.80	.912
	工學院	61	3.75	.925
	管理學院	48	3.65	.729
	海洋科學學院	14	4.07	.616
	社會科學院	40	3.85	.770
	總和	231	3.79	.825
4.5 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）之滿意度是？	文學院	20	3.60	.995
	理學院	43	4.00	.756
	工學院	59	3.92	.749
	管理學院	50	3.82	.691
	海洋科學學院	14	4.00	.555
	社會科學院	43	3.70	.860
	總和	229	3.85	.777

#### 四、總務處

- |   |
|---|
| <p>5.1 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是？</p> <p>5.2 請問您對總務處自 103 年起實施教學區夜間停放機車措施以改善夜間機車違停亂象之滿意度是？</p> <p>5.3 請問您對總務處以 E-mail 即時通知師生同仁薪資及各類所得付款之服務措施是否感到滿意？</p> <p>5.4 請問您對總務處領取郵件（例如：以 e-mail 及 BBS 通知領件人）作業滿意度是？</p> <p>5.5 請問您對總務處財產管理與畢業服租借服務滿意度是？</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）以人道關懷方式有效改善本校流浪犬問題之滿意度

本項 41 人回答，滿意 65.8%、不滿意 2.4%；其中理學院（4.50）、海洋科學學院（4.33）滿意度較高。

##### （二）自 103 年起實施教學區夜間停放機車措施以改善夜間機車違停亂象之滿意度

本項 40 人回答，滿意 65.0%、不滿意 17.5%；其中理學院（4.67）、管理學院（4.00）滿意度較高。

##### （三）以 E-mail 即時通知師生同仁薪資及各類所得付款之服務措施滿意度

本項 35 人回答，滿意 71.4%、不滿意 0.0%；其中理學院（4.80）、工學院（4.17）滿意度較高。

##### （四）領取郵件作業滿意度

本項 38 人回答，滿意 65.8%、不滿意 5.2%；其中工學院（4.25）、管理學院（4.00）滿意度較高。

##### （五）財產管理與畢業服租借服務滿意度

本項 29 人回答，滿意 55.1%、不滿意 6.8%；其中社會科學院（3.83）、工學院（3.82）滿意度較高。

表 3-4-1：總務處滿意度

選項	以人道關懷 方式有效改 善本校流浪 犬問題之滿 意度	自 103 年起 實施教學區 夜間停放機 車措施以改 善夜間機車 違停亂象之 滿意度	以 E-MAIL 即時通知師 生同仁薪資 及各類所得 付款之服務 措施滿意度	領取郵件作 業滿意度	財產管理與 畢業服租借 服務滿意度
很滿意	19.5	25.0	37.1	26.3	24.1
滿意	46.3	40.0	34.3	39.5	31.0
普通	31.7	17.5	28.6	28.9	37.9
不滿意	2.4	10.0	--	2.6	3.4
很不滿意	--	7.5	--	2.6	3.4
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	41	40	35	38	29
不清楚(人)	2	3	8	5	14

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
5.1 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是？	文學院	4	3.75	.500
	理學院	6	4.50	.548
	工學院	13	3.54	.776
	管理學院	8	4.00	.926
	海洋科學學院	3	4.33	.577
	社會科學院	7	3.43	.535
	總和	41	3.83	.771
5.2 請問您對總務處自 103 年起實施教學區夜間停放機車措施以改善夜間機車違停亂象之滿意度是？	文學院	4	2.50	1.291
	理學院	6	4.67	.516
	工學院	13	3.92	.862
	管理學院	7	4.00	.816
	海洋科學學院	3	2.33	1.528
	社會科學院	7	3.14	1.345
	總和	40	3.65	1.189
5.3 請問您對總務處以 E-mail 即時通知師生同仁薪資及各類所得付款之服務措施是否感到滿意？	文學院	2	4.00	.000
	理學院	5	4.80	.447
	工學院	12	4.17	.835
	管理學院	6	4.00	.894
	海洋科學學院	3	3.33	.577
	社會科學院	7	3.86	.900
	總和	35	4.09	.818
5.4 請問您對總務處領取郵件（例如：以 e-mail 及 BBS 通知領件人）作業滿意度是？	文學院	4	3.25	1.500
	理學院	5	3.60	1.140
	工學院	12	4.25	.866
	管理學院	7	4.00	.816
	海洋科學學院	2	3.50	.707
	社會科學院	8	3.63	.744
	總和	38	3.84	.945
5.5 請問您對總務處財產管理與畢業服務租借服務滿意度是？	文學院	2	3.50	.707
	理學院	3	3.67	1.155
	工學院	11	3.82	.982
	管理學院	4	3.25	1.708
	海洋科學學院	3	3.67	.577
	社會科學院	6	3.83	.983
	總和	29	3.69	1.004

## 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是？
- 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）的滿意度是？
- 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)相關作業的滿意度是？
- 6.4 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是？
- 6.5 請問你對研發處研究發展相關資料庫之建檔管理作業的滿意度是？
- 1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

### （一）辦理科技部研究計畫相關作業的滿意度

本項 14 人回答，滿意 85.7%、不滿意 7.1%；其中理學院（5.00）、管理學院（4.50）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 14 人回答，滿意 78.5%、不滿意 0.0%；其中理學院（5.00）、管理學院（4.50）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 13 人回答，滿意 76.9%、不滿意 0.0%；其中理學院（5.00）、管理學院（4.50）滿意度較高。

### （四）辦理邁向頂尖大學計畫相關作業的滿意度

本項 11 人回答，滿意 81.8%、不滿意 0.0%；其中管理學院（4.50）、文學院及工學院（4.00）滿意度較高。

### （五）研究發展相關資料庫之建檔管理作業的滿意度

本項 11 人回答，滿意 63.7%、不滿意 0.0%；其中管理學院（5.00）、工學院（4.00）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	辦理邁向頂 尖大學計畫 相關作業的 滿意度	研究發展相 關資料庫之 建檔管理作 業的滿意度
很滿意	21.4	21.4	23.1	18.2	18.2
滿意	64.3	57.1	53.8	63.6	45.5
普通	7.1	21.4	23.1	18.2	36.4
不滿意	7.1	--	--	--	--
很不滿意	--	--	--	--	--
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	14	14	13	11	11
不清楚(人)	2	2	2	5	4

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
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是？	文學院	1	4.00	.
	理學院	1	5.00	.
	工學院	9	4.00	.500
	管理學院	2	4.50	.707
	海洋科學學院	1	2.00	.
	總和	14	4.00	.784
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)的滿意度是？	文學院	1	3.00	.
	理學院	1	5.00	.
	工學院	9	4.00	.500
	管理學院	2	4.50	.707
	海洋科學學院	1	3.00	.
	總和	14	4.00	.679
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)相關作業的滿意度是？	文學院	1	3.00	.
	理學院	1	5.00	.
	工學院	9	3.89	.601
	管理學院	2	4.50	.707
	海洋科學學院	0	.	.
	總和	13	4.00	.707
6.4 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是？	文學院	1	4.00	.
	理學院	1	3.00	.
	工學院	7	4.00	.577
	管理學院	2	4.50	.707
	海洋科學學院	0	.	.
	總和	11	4.00	.632
6.5 請問你對研發處研究發展相關資料庫之建檔管理作業的滿意度是？	文學院	1	3.00	.
	理學院	1	3.00	.
	工學院	7	4.00	.577
	管理學院	1	5.00	.
	海洋科學學院	1	3.00	.
	總和	11	3.82	.751

## 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是？

7.2 請問您對國際事務處提供交換、研修、國際志工、寒暑期營隊及各式海外學習計畫等業務滿意度是？

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)的滿意度是？

7.4 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)的滿意度是？

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 66 人回答，滿意 84.9%、不滿意 3.0%；其中社會科學院 (4.46)、管理學院 (4.24) 滿意度較高。

### (二) 提供交換、研修、國際志工、寒暑期營隊及各式海外學習計畫等業務滿意度

本項 61 人回答，滿意 77.0%、不滿意 4.9%；其中社會科學院 (4.33)、文學院、理學院及管理學院 (4.00) 滿意度較高。

### (三) 辦理國際文化交流活動的滿意度

本項 62 人回答，滿意 83.8%、不滿意 1.6%；其中理學院(4.56)、社會科學院(4.45) 滿意度較高。

### (四) 辦理國際交換學生與本地師生交流活動的滿意度

本項 63 人回答，滿意 77.8%、不滿意 0.0%；其中社會科學院(4.33)、理學院(4.22) 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	提供交換、研修、國際志工、寒暑期營隊及各式海外學習計畫等業務滿意度	辦理國際文化交流活動的滿意度	辦理國際交換學生與本地師生交流活動的滿意度
很滿意	39.4	31.1	40.3	30.2
滿意	45.5	45.9	43.5	47.6
普通	12.1	18.0	14.5	22.2
不滿意	3.0	3.3	--	--
很不滿意	--	1.6	1.6	--
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	66	61	62	63
不清楚(人)	5	10	9	8

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
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是？	文學院	8	3.88	.641
	理學院	9	4.22	.667
	工學院	9	4.22	.667
	管理學院	25	4.24	.970
	海洋科學學院	2	3.50	.707
	社會科學院	13	4.46	.519
	總和	66	4.21	.775
7.2 請問您對國際事務處提供交換、研修、國際志工、寒暑期營隊及各式海外學習計畫等業務滿意度是？	文學院	8	4.00	.535
	理學院	9	4.00	.866
	工學院	9	3.78	.833
	管理學院	21	4.00	1.095
	海洋科學學院	2	3.50	.707
	社會科學院	12	4.33	.778
	總和	61	4.02	.885
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)的滿意度是？	文學院	8	4.13	.641
	理學院	9	4.56	.726
	工學院	10	4.00	.816
	管理學院	22	4.14	.990
	海洋科學學院	2	3.50	.707
	社會科學院	11	4.45	.522
	總和	62	4.21	.813
7.4 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)的滿意度是？	文學院	8	3.88	.641
	理學院	9	4.22	.833
	工學院	8	4.00	.756
	管理學院	24	4.08	.717
	海洋科學學院	2	3.00	.000
	社會科學院	12	4.33	.651
	總和	63	4.08	.725

## 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）滿意度是？
- 8.2 請問您對圖書館借還書服務的滿意度是？
- 8.3 請問您對圖書館現有館舍環境及設施滿意度是？
- 8.4 請問您對圖書與資訊處所開發之校務行政系統總體的滿意度是？
- 8.5 請問您對圖書與資訊處之校園網路基礎建設的滿意度是？
- 1 很不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 很滿意 9 不清楚

### （一）對圖書館的館藏資源滿意度

本項 231 人回答，滿意 79.7%、不滿意 4.3%；其中海洋科學學院（4.22）、管理學院（4.05）滿意度較高。

### （二）對圖書館借還書服務的滿意度

本項 215 人回答，滿意 88.8%、不滿意 0.9%；其中海洋科學學院（4.33）、工學院（4.25）滿意度較高。

### （三）對圖書館現有館舍環境及設施滿意度

本項 235 人回答，滿意 72.8%、不滿意 5.1%；其中海洋科學學院（4.25）、理學院（4.08）滿意度較高。

### （四）對圖書與資訊處所開發之校務行政系統總體的滿意度

本項 223 人回答，滿意 72.2%、不滿意 4.9%；其中海洋科學學院（4.22）、文學院（3.91）滿意度較高。

### （五）對圖書與資訊處之校園網路基礎建設的滿意度

本項 238 人回答，滿意 66.0%、不滿意 10.5%；其中海洋科學學院（4.22）、文學院（3.83）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	對圖書館借還書服務的滿意度	對圖書館現有館舍環境及設施滿意度	對圖書與資訊處所開發之校務行政系統總體的滿意度	對圖書與資訊處之校園網路基礎建設的滿意度
很滿意	24.7	28.8	26.4	17.5	18.5
滿意	55.0	60.0	46.4	54.7	47.5
普通	16.0	10.2	22.1	22.9	23.5
不滿意	2.6	0.9	5.1	4.0	7.6
很不滿意	1.7	--	--	0.9	2.9
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	231	215	235	223	238
不清楚(人)	10	25	2	17	3

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
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）滿意度是？	文學院	23	3.96	.706
	理學院	34	3.94	.851
	工學院	56	4.02	.751
	管理學院	55	4.05	.678
	海洋科學學院	9	4.22	.441
	社會科學院	54	3.87	1.065
	總和	231	3.98	.818
8.2 請問您對圖書館借還書服務的滿意度是？	文學院	24	4.00	.590
	理學院	26	4.19	.634
	工學院	51	4.25	.560
	管理學院	52	4.17	.706
	海洋科學學院	9	4.33	.500
	社會科學院	53	4.11	.670
	總和	215	4.17	.634
8.3 請問您對圖書館現有館舍環境及設施滿意度是？	文學院	24	3.92	.584
	理學院	36	4.08	.841
	工學院	57	3.93	.863
	管理學院	58	3.93	.814
	海洋科學學院	8	4.25	.886
	社會科學院	52	3.83	.901
	總和	235	3.94	.830
8.4 請問您對圖書與資訊處所開發之校務行政系統總體的滿意度是？	文學院	22	3.91	.526
	理學院	33	3.76	.792
	工學院	55	3.82	.722
	管理學院	54	3.87	.778
	海洋科學學院	9	4.22	.667
	社會科學院	50	3.78	.975
	總和	223	3.84	.789
8.5 請問您對圖書與資訊處之校園網路基礎建設的滿意度是？	文學院	23	3.83	.887
	理學院	36	3.72	1.085
	工學院	59	3.78	.911
	管理學院	58	3.57	.819
	海洋科學學院	9	4.22	.667
	社會科學院	53	3.64	1.094
	總和	238	3.71	.952

## 八、藝文中心

- 9.1 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是？
- 9.2 請問您對藝文中心針對售票演出節目爭取免費公關票或折扣優惠以嘉惠教職員生，您的滿意度是？
- 9.3 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，您的滿意度是？
- 1 很不滿意   2 不滿意   3 普通   4 滿意   5 很滿意   9 不清楚

### (一) 對每學期提供多元豐富的藝術季節目其內容之滿意度

本項 60 人回答，滿意 93.4%、不滿意 0.0%；其中海洋科學學院 (5.00)、社會科學院 (4.60) 滿意度較高。

### (二) 對售票演出節目爭取免費公關票或折扣優惠以嘉惠教職員生之滿意度

本項 60 人回答，滿意 85.0%、不滿意 0.0%；其中海洋科學學院 (5.00)、社會科學院 (4.40) 滿意度較高。

### (三) 藝術季節目海報以及電子報，其設計與內容之滿意度

本項 59 人回答，滿意 86.5%、不滿意 1.7%；其中海洋科學學院 (5.00)、工學院 (4.54) 滿意度較高。

表 3-8-1：藝文中心滿意度

選項	對每學期提供多元 豐富的藝術季節目 其內容之滿意度	對售票演出節目爭 取免費公關票或折 扣優惠以嘉惠教職 員生之滿意度	藝術季節目海報以 及電子報，其設計與 內容之滿意度
很滿意	41.7	38.3	39.0
滿意	51.7	46.7	47.5
普通	6.7	15.0	11.9
不滿意	--	--	--
很不滿意	--	--	1.7
總和	100.0	100.0	100.0
人數(人)	60	60	59

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
9.1 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是？	文學院	22	4.32	.568
	理學院	7	3.86	.690
	工學院	13	4.54	.519
	管理學院	12	4.33	.651
	海洋科學學院	1	5.00	.
	社會科學院	5	4.60	.548
	總和	60	4.35	.606
9.2 請問您對藝文中心針對售票演出節目爭取免費公關票或折扣優惠以嘉惠教職員生，您的滿意度是？	文學院	22	4.23	.612
	理學院	7	3.86	.690
	工學院	13	4.31	.751
	管理學院	12	4.25	.866
	海洋科學學院	1	5.00	.
	社會科學院	5	4.40	.548
	總和	60	4.23	.698
9.3 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，您的滿意度是？	文學院	22	4.32	.646
	理學院	7	3.43	1.272
	工學院	13	4.54	.519
	管理學院	11	4.00	.775
	海洋科學學院	1	5.00	.
	社會科學院	5	4.40	.548
	總和	59	4.22	.789

## 九、產學營運與推廣教育處

- |  |
|--|
| 10.1 請問您對推廣教育組(原推廣教育處)行政人員相關業務的解說之滿意度是？  |
| 10.2 請問您對推廣教育組(原推廣教育處)目前開班申請流程之滿意度是？   |
| 10.3 請問您對推廣教育組(原推廣教育處)各項證書申請流程之滿意度是？   |
| 10.4 請問您對產學營運與推廣教育處計畫推廣、案件媒合、業務問題排解之滿意度？   |
| 10.5 請問您對產學營運與推廣教育處專利申請相關作業之滿意度？   |
| 10.6 請問您對產學營運與推廣教育處之滿意度？   |
| 10.7 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？  |
| 10.8 請問您對產學營運與推廣教育處單位內外相關業務轉介能力之滿意度？   |
| <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 |

### (一) 行政人員相關業務的解說之滿意度

本項 19 人回答，滿意 89.5%、不滿意 0.0%；其中理學院(4.75)、社會科學院(4.40)滿意度較高。

### (二) 目前開班申請流程之滿意度

本項 18 人回答，滿意 72.2%、不滿意 0.0%；其中理學院 (4.50)、管理學院、海洋科學學院及社會科學院 (4.00) 滿意度較高。

### (三) 各項證書申請流程之滿意度

本項 17 人回答，滿意 70.6%、不滿意 0.0%；其中理學院 (4.50)、管理學院及社會科學院 (4.00) 滿意度較高。

### (四) 計畫推廣、案件媒合、業務問題排解之滿意度

本項 17 人回答，滿意 88.3%、不滿意 0.0%；其中理學院(5.00)、社會科學院(4.40)滿意度較高。

### (五) 專利申請相關作業之滿意度

本項 18 人回答，滿意 77.8%、不滿意 5.6%；其中理學院 (4.50)、工學院及管理學院 (4.00) 滿意度較高

### (六) 對產學營運與推廣教育處之滿意度

本項 18 人回答，滿意 66.7%、不滿意 5.6%；其中理學院 (4.00)、管理學院 (4.00) 滿意度較高

### (七) 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 18 人回答，滿意 72.2%、不滿意 5.6%；其中理學院 (4.50)、工學院及管理

學院 (4.00) 滿意度較高

(八) 單位內外相關業務轉介能力之滿意度

本項 18 人回答，滿意 61.1%、不滿意 5.6%；其中理學院 (4.50)、工學院及管理學院 (4.00) 滿意度較高

表 3-9-1：產學營運與推廣教育處滿意度

選項	行政人員 相關業務 解說之 滿意度	目前開 班申請 流程之 滿意度	各項證 書申請 流程之 滿意度	計畫推 廣、案 件媒合、 業務問 題排解 之滿意 度	專利申 請相關 作業之 滿意度	對產學 營運與 推廣教 育處之 滿意度	跨單位 進行溝 通時， 明確整 資訊給 予有效 處理之 滿意 度	單位內 外相關 業務轉 介能力 之滿意 度
很滿意	47.4	27.8	23.5	41.2	22.2	27.8	33.3	27.8
滿意	42.1	44.4	47.1	47.1	55.6	38.9	38.9	33.3
普通	10.5	27.8	29.4	11.8	16.7	27.8	22.2	33.3
不滿意	--	--	--	--	--	--	--	--
很不滿意	--	--	--	--	5.6	5.6	5.6	5.6
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	19	18	17	17	18	18	18	18
不清楚(人)	--	--	2	1	1	1	1	1

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
10.1 請問您對推廣教育組(原推廣教育處)行政人員相關業務的解說之滿意度是？	文學院	3	4.33	.577
	理學院	4	4.75	.500
	工學院	4	4.25	.957
	管理學院	2	4.00	.000
	海洋科學學院	1	4.00	.
	社會科學院	5	4.40	.894
	總和	19	4.37	.684
10.2 請問您對推廣教育組(原推廣教育處)目前開班申請流程之滿意度是？	文學院	2	3.50	.707
	理學院	4	4.50	.577
	工學院	4	3.75	.957
	管理學院	2	4.00	.000
	海洋科學學院	1	4.00	.
	社會科學院	5	4.00	1.000
	總和	18	4.00	.767
10.3 請問您對推廣教育組(原推廣教育處)各項證書申請流程之滿意度是？	文學院	2	3.00	.000
	理學院	4	4.50	.577
	工學院	4	3.75	.957
	管理學院	2	4.00	.000
	海洋科學學院	0	.	.
	社會科學院	5	4.00	.707
	總和	17	3.94	.748
10.4 請問您對產學營運與推廣教育處計畫推廣、案件媒合、業務問題排解之滿意度？	文學院	2	3.00	.000
	理學院	4	5.00	.000
	工學院	4	4.25	.500
	管理學院	2	4.00	.000
	海洋科學學院	0	.	.
	社會科學院	5	4.40	.548
	總和	17	4.29	.686
10.5 請問您對產學營運與推廣教育處專利申請相關作業之滿意度？	文學院	3	3.33	.577
	理學院	4	4.50	.577
	工學院	4	4.00	.816
	管理學院	2	4.00	.000
	海洋科學學院	0	.	.
	社會科學院	5	3.60	1.517
	總和	18	3.89	.963

		個數	平均數	標準差
10.6 請問您對產學營運與推廣教育處之滿意度？	文學院	3	3.67	.577
	理學院	4	4.00	.816
	工學院	4	3.75	.957
	管理學院	2	4.00	.000
	海洋科學學院	0	.	.
	社會科學院	5	3.80	1.789
	總和	18	3.83	1.043
10.7 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	3	3.33	.577
	理學院	4	4.50	.577
	工學院	4	4.00	.816
	管理學院	2	4.00	.000
	海洋科學學院	0	.	.
	社會科學院	5	3.80	1.789
	總和	18	3.94	1.056
10.8 請問您對產學營運與推廣教育處單位內外相關業務轉介能力之滿意度？	文學院	3	3.00	.000
	理學院	4	4.50	.577
	工學院	4	4.00	.816
	管理學院	2	4.00	.000
	海洋科學學院	0	.	.
	社會科學院	5	3.40	1.673
	總和	18	3.78	1.060

## 十、環安中心

- 11.1 請問您對環安中心辦理實驗室安全衛生、輻射防護講習之滿意度是？  
11.2 請問您對環安中心辦理毒化物申報與申請作業之滿意度是？  
11.3 請問您對環安中心辦理實驗室廢液及廢棄物回收處理之滿意度是？  
11.4 請問您對環安中心辦理環安週系列活動之滿意度是？  
11.5 請問您對環安中心辦理綠色校園改善補助申請作業之滿意度是？  
1 很不滿意   2 不滿意   3 普通   4 滿意   5 很滿意   9 不清楚

### (一) 實驗室安全衛生、輻射防護講習之滿意度

本項 13 人回答，滿意 69.2%、不滿意 0.0%；其中管理學院 (5.00)、文學院及理學院 (4.00) 滿意度較高。

### (二) 毒化物申報與申請作業之滿意度

本項 12 人回答，滿意 75.0%、不滿意 0.0%；其中管理學院 (5.00)、文學院、理學院及工學院 (4.00) 滿意度較高。

### (三) 實驗室廢液及廢棄物回收處理之滿意度

本項 13 人回答，滿意 76.9%、不滿意 0.0%；其中管理學院 (5.00)、理學院 (4.50) 滿意度較高。

### (四) 環安週系列活動之滿意度

本項 13 人回答，滿意 61.6%、不滿意 0.0%；其中管理學院 (4.50)、文學院 (4.00) 滿意度較高。

### (五) 綠色校園改善補助申請作業之滿意度

本項 12 人回答，滿意 66.7%、不滿意 0.0%；其中管理學院 (5.00)、文學院、理學院及工學院 (4.00) 滿意度較高。

表 3-10-1：環安中心滿意度

選項	實驗室安全 衛生、輻射 防護講習之 滿意度	毒化物申報 與申請作業 之滿意度	實驗室廢液 及廢棄物回 收處理之滿 意度	環安週系列 活動之滿意 度	綠色校園改 善補助申請 作業之滿意 度
很滿意	7.7	8.3	15.4	15.4	25.0
滿意	61.5	66.7	61.5	46.2	41.7
普通	30.8	25.0	23.1	38.5	33.3
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	13	12	13	13	12
不清楚(人)	2	2	2	2	3

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
11.1 請問您對環安中心辦理實驗室安全衛生、輻射防護講習之滿意度是？	文學院	1	4.00	.
	理學院	2	4.00	.000
	工學院	6	3.83	.408
	管理學院	1	5.00	.
	海洋科學學院	1	3.00	.
	社會科學院	2	3.00	.000
	總和	13	3.77	.599
11.2 請問您對環安中心辦理毒化物申報與申請作業之滿意度是？	文學院	1	4.00	.
	理學院	1	4.00	.
	工學院	6	4.00	.000
	管理學院	1	5.00	.
	海洋科學學院	1	3.00	.
	社會科學院	2	3.00	.000
	總和	12	3.83	.577
11.3 請問您對環安中心辦理實驗室廢液及廢棄物回收處理之滿意度是？	文學院	1	4.00	.
	理學院	2	4.50	.707
	工學院	6	4.00	.000
	管理學院	1	5.00	.
	海洋科學學院	1	3.00	.
	社會科學院	2	3.00	.000
	總和	13	3.92	.641
11.4 請問您對環安中心辦理環安週系列活動之滿意度是？	文學院	1	4.00	.
	理學院	2	3.50	.707
	工學院	6	3.83	.753
	管理學院	2	4.50	.707
	海洋科學學院	0	.	.
	社會科學院	2	3.00	.000
	總和	13	3.77	.725
11.5 請問您對環安中心辦理綠色校園改善補助申請作業之滿意度是？	文學院	1	4.00	.
	理學院	2	4.00	1.414
	工學院	6	4.00	.632
	管理學院	1	5.00	.
	海洋科學學院	0	.	.
	社會科學院	2	3.00	.000
	總和	12	3.92	.793

## 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)案件的滿意度是？
- 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是？
- 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是？
- 12.4 請問您對人事室辦理聯誼活動滿意度是？
- 12.5 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是？
- 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 7 人回答，滿意 57.2%、不滿意 0.0%；其中工學院 (4.50)、管理學院 (3.67) 滿意度較高。

### (二) 職員或助理人員聘任案的滿意度

本項 9 人回答，滿意 55.5%、不滿意 0.0%；其中工學院 (4.67)、管理學院 (3.50) 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 7 人回答，滿意 71.4%、不滿意 0.0%；其中其中工學院 (4.00)、管理學院 (4.00)、海洋科學學院 (4.00) 滿意度較高。

### (四) 聯誼活動滿意度

本項 7 人回答，滿意 42.9%、不滿意 0.0%；其中工學院 (5.00)、管理學院 (3.50) 滿意度較高。

### (五) 各項福利項目之處理主動積極性滿意度

本項 7 人回答，滿意 71.4%、不滿意 0.0%；其中工學院 (5.00)、海洋科學學院 (4.00) 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	聯誼活動滿意度	各項福利項目之處理主動積極性滿意度
很滿意	14.3	22.2	14.3	14.3	14.3
滿意	42.9	33.3	57.1	28.6	57.1
普通	42.9	44.4	28.6	57.1	28.6
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	7	9	7	7	7
不清楚(人)	2	--	1	2	2

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
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)案件的滿意度是？	工學院	2	4.50	.707
	管理學院	3	3.67	.577
	海洋科學學院	1	3.00	.
	社會科學院	1	3.00	.
	總和	7	3.71	.756
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是？	工學院	3	4.67	.577
	管理學院	4	3.50	.577
	海洋科學學院	1	3.00	.
	社會科學院	1	3.00	.
	總和	9	3.78	.833
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是？	工學院	3	4.00	1.000
	管理學院	2	4.00	.000
	海洋科學學院	1	4.00	.
	社會科學院	1	3.00	.
	總和	7	3.86	.690
12.4 請問您對人事室辦理聯誼活動滿意度是？	工學院	1	5.00	.
	管理學院	4	3.50	.577
	海洋科學學院	1	3.00	.
	社會科學院	1	3.00	.
	總和	7	3.57	.787
12.5 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是？	工學院	1	5.00	.
	管理學院	4	3.75	.500
	海洋科學學院	1	4.00	.
	社會科學院	1	3.00	.
	總和	7	3.86	.690

## 十二、主計室

- 13.1 請問您對於主計室審核經費憑證之正確性的滿意程度是？
- 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是？
- 13.3 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」講習會的滿意程度是？
- 1 很不滿意   2 不滿意   3 普通   4 滿意   5 很滿意   9 不清楚

### (一) 審核經費憑證之正確性的滿意度

本項 26 人回答，滿意 76.9%、不滿意 3.8%；其中工學院 (4.17)、海洋科學學院 (4.00) 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 26 人回答，滿意 65.4%、不滿意 3.8%；其中管理學院 (4.00)、工學院 (3.92) 滿意度較高。

### (三) 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 21 人回答，滿意 71.4%、不滿意 4.8%；其中工學院 (4.10)、管理學院及海洋科學學院 (4.00) 滿意度較高。

表 3-12-1：主計室滿意度

選項	審核經費憑證之正確性的滿意度	通知建議改善、注意、更正及補正事項的滿意度	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
很滿意	15.4	19.2	19.0
滿意	61.5	46.2	52.4
普通	19.2	30.8	23.8
不滿意	3.8	3.8	4.8
總和	100.0	100.0	100.0
人數(人)	26	26	21
不清楚(人)	1	1	6

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
13.1 請問您對於主計室審核經費憑證之正確性的滿意程度是？	文學院	4	3.25	.957
	工學院	12	4.17	.718
	管理學院	4	3.75	.500
	海洋科學學院	1	4.00	.
	社會科學院	5	3.80	.447
	總和	26	3.88	.711
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是？	文學院	4	3.75	.500
	工學院	13	3.92	.862
	管理學院	4	4.00	.816
	海洋科學學院	1	3.00	.
	社會科學院	4	3.50	1.000
	總和	26	3.81	.801
13.3 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」講習會的滿意程度是？	文學院	3	3.33	.577
	工學院	10	4.10	.738
	管理學院	3	4.00	.000
	海洋科學學院	1	4.00	.
	社會科學院	4	3.50	1.291
	總和	21	3.86	.793

### 十三、整體評價

14.1 請問您覺得哪幾個單位的服務，做得最好？（可複選，最多三個單位）

14.2 請問您覺得哪幾個單位的服務，最需要改進？（可複選，最多三個單位）

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 產學營運與推廣教育處

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

做得最好的單位前三名為，圖書與資訊處（16.0%）、學生事務處（13.5%）、教務處（13.1%）；

尚需改進的單位，無任何單位高於8%，稍高的單位依序是學生事務處（7.2%）、教務處（5.9%）、總務處（4.2%）。

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 3-13-1：整體評價-做得最好單位、最需要改進單位

	做得最好的單位		最需改進的單位	
	次數	百分比	次數	百分比
秘書室	21	1.4	8	0.7
教務處	191	13.1	65	5.9
學生事務處	197	13.5	79	7.2
總務處	23	1.6	46	4.2
研究發展處	16	1.1	5	0.5
國際事務處	111	7.6	20	1.8
圖書與資訊處	233	16.0	35	3.2
藝文中心	164	11.2	12	1.1
產學營運與推廣教育處	17	1.2	7	0.6
環安中心	9	0.6	33	3.0
人事室	9	0.6	12	1.1
主計室	22	1.5	13	1.2
都很好/可接受	133	9.1	220	20.1
都不好/都需改進	12	0.8	15	1.4
不清楚	282	19.3	508	46.3
拒答	18	1.2	19	1.7
總數	1458	100.0	1097	100.0

#### 十四、綜合分析

本研究整理各單位現場調查結果，如下表：

表 3-14-1：整體評價-做得最好單位、最需要改進單位

單位	服務項目		滿意度	不滿意度	滿意度較高學院
秘書室	1 辦理各項校級會議	17	88.2%		工學院 (4.25)、社會科學院 (4.17)
	2 校務及法律諮詢服務	16	75.1%		工學院 (4.25)、文學院及社會科學院 (4.00)
	3 校園活動新聞報導	14	78.6%		社會科學院 (4.20)、理學院 (4.00)
	4 西子樓校友會館所提供的各項設施及服務	15	66.6%		文學院 (4.00)、社會科學院 (4.00)
教務處	1 辦理註冊、畢業生離校業務之行政品質	323	73.7%		海洋科學學院 (4.00)、管理學院 (3.98)
	2 辦理學生選課之服務效率	330	67.0%	7.6%	管理學院 (3.91)、工學院 (3.81) 滿意度較高
	3 辦理招生業務之整體行政品質	304	67.4%		管理學院 (3.96)、工學院 (3.94)
	4 協助各系所推動總結性課程、跨領域整合學程及學生核心能力培育活動之實施	264	57.9%		管理學院 (3.82)、工學院 (3.75)
	5 推動學生成績預警制度、學習輔導角落及補救教學措施之實施	277	63.9%	5.4%	理學院 (3.93)、海洋科學學院 (3.88)
學生事務處	1 生輔組處理學生意外事件之	225	73.3%		工學院 (4.08)、海洋科學學院 (4.00)
	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	220	65.9%		工學院 (3.97)、理學院及海洋科學學院 (3.85)
	3 體育與衛生保健組針對新生體檢或教職員工健檢辦理	226	64.1%		工學院 (3.93)、理學院 (3.83)
	4 課外組辦理各項課外活動	231	68.8%	5.2%	海洋科學學院 (4.07)、文學院 (3.89)
	5 體育與衛生保健組舉辦各項體育賽事	229	70.7%		理學院 (4.00)、海洋科學學院 (4.00)
總務處	1 以人道關懷方式有效改善本校流浪犬問題	41	65.8%		理學院 (4.50)、海洋科學學院 (4.33)

	2 自 103 年起實施教學區夜間停放機車措施以改善夜間機車違停亂象	40	65.0%	<b>不滿意</b> <b>17.5%</b>	理學院 (4.67)、管理學院 (4.00)
	3 以 E-mail 即時通知師生同仁薪資及各類所得付款之服務措施滿意度	35	71.4%		理學院 (4.80)、工學院 (4.17)
	4 領取郵件作業	38	65.8%	5.2%	工學院 (4.25)、管理學院 (4.00)
	5 財產管理與畢業服租借服務	29	55.1%	6.8%	社會科學院 (3.83)、工學院 (3.82)
研究發展處	1 辦理科技部研究計畫相關作業	14	85.7%	7.1%	理學院 (5.00)、管理學院 (4.50)
	2 辦理教育部、科技部各項獎補助案	14	78.5%		理學院 (5.00)、管理學院 (4.50)
	3 辦理校內外學術活動獎補助案相關作業的滿意度	13	76.9%		理學院 (5.00)、管理學院 (4.50)
	4 辦理邁向頂尖大學計畫相關作業的滿意度	11	81.8%		管理學院 (4.50)、文學院及工學院 (4.00)
	5 研究發展相關資料庫之建檔管理作業的滿意度	11	63.7%		管理學院 (5.00)、工學院 (4.00)
國際事務處	1 協助各單位外賓接待滿意度	66	84.9%		社會科學院 (4.46)、管理學院 (4.24)
	2 提供交換、研修、國際志工、寒暑期營隊及各式海外學習計畫等業務	61	77.0%		社會科學院 (4.33)、文學院、理學院及管理學院 (4.00)
	3 辦理國際文化交流活動	62	83.8%		理學院 (4.56)、社會科學院 (4.45)
	4 辦理國際交換學生與本地師生交流活動	63	77.8%		社會科學院 (4.33)、理學院 (4.22)
圖書與資訊處	1 對圖書館的館藏資源	231	79.7%		海洋科學學院 (4.22)、管理學院 (4.05)
	2 對圖書館借還書服務的	215	88.8%		海洋科學學院 (4.33)、工學院 (4.25)
	3 對圖書館現有館舍環境及設施	235	72.8%	5.1%	海洋科學學院 (4.25)、理學院 (4.08)
	4 對圖書與資訊處所開發之校務行政系統	223	72.2%		洋科學學院 (4.22)、文學院 (3.91)
	5 對圖書與資訊處之校園網路基礎建設	238	66.0%	<b>10.5%</b>	海洋科學學院 (4.22)、文學院

					(3.83)
藝文中心	1 對每學期提供多元豐富的藝術季節目其內容之滿意度	60	93.4%		海洋科學學院 (5.00)、社會科學院 (4.60)
	2 對售票演出節目爭取免費公關票或折扣優惠以嘉惠教職員生	60	85.0%		海洋科學學院 (5.00)、社會科學院 (4.40)
	3 藝術季節目海報以及電子報，其設計與內容	59	86.5%		海洋科學學院 (5.00)、工學院 (4.54)
產學營運與推廣教育處	1 行政人員相關業務的解說度	19	89.5%		理學院 (4.75)、社會科學院 (4.40)
	2 目前開班申請流程	18	72.2%		理學院 (4.50)、管理學院、海洋科學學院及社會科學院 (4.00)
	3 各項證書申請流程	17	70.6%		理學院 (4.50)、管理學院及社會科學院 (4.00)
	4 計畫推廣、案件媒合、業務問題排解之滿意度	17	88.3%		理學院 (5.00)、社會科學院 (4.40)
	5 專利申請相關作業	18	77.8%	5.6%	理學院 (4.50)、工學院及管理學院 (4.00)
	5 對產學營運與推廣教育處	18	66.7%	5.6%	理學院 (4.00)、管理學院 (4.00)
	7 跨單位進行溝通時，能明確完整接收資訊且給予有效處理	18	72.2%	5.6%	理學院 (4.50)、工學院及管理學院 (4.00)
	8 單位內外相關業務轉介能力	18	61.1%	5.6%	理學院 (4.50)、工學院及管理學院 (4.00)
環安中心	1 實驗室安全衛生、輻射防護講習	13	69.2%		管理學院 (5.00)、文學院及理學院 (4.00)
	2 毒化物申報與申請作業	12	75.0%		管理學院 (5.00)、文學院、理學院及工學院 (4.00)
	3 實驗室廢液及廢棄物回收處理之滿意度	13	76.9%		理學院 (5.00)、理學院 (4.50)
	4 環安週系列活動之滿意度	13	61.6%		管理學院 (4.50)、文學院 (4.00)
	5 綠色校園改善補助申請作業	12	66.7%		管理學院 (5.00)、文學院、理學院及工學院 (4.00)
人事室	1 教師及各類人員聘任(用)及升等(遷)案件	7	57.2%		工學院 (4.50)、管理學院 (3.67)

	2 職員或助理人員聘任案	9	55.5%		工學院 (4.67)、管理學院 (3.50)
	3 教師出國講學、研究或職員訓練研習	7	71.4%		工學院 (4.00)、管理學院 (4.00)、海洋科學學院 (4.00)
	4 聯誼活動	7	滿意 42.9%		工學院 (5.00)、管理學院 (3.50)
	5 各項福利項目之處理主動積極性	7	71.4%		工學院 (5.00)、海洋科學學院 (4.00)
主計室	1 審核經費憑證之正確性	26	76.9%		工學院 (4.17)、海洋科學學院 (4.00)
	2 通知建議改善、注意、更正及補正事項的滿意度	26	65.4%		管理學院 (4.00)、工學院 (3.92)
	3 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	21	71.4%		工學院 (4.10)、管理學院及海洋科學學院 (4.00)

## 肆、調查發現與建議事項

### 一、網路調查暨現場（面訪）調查結果整體分析內容：

#### （一）綜合評比「做得最好的前三名單位」

##### 1.網路調查部份：

受訪對象	做得最好的前三名之單位名稱		
學生	1.圖書與資訊處	2.教務處	3.學生事務處
教師/職員助理	1.總務處	2.人事室	3.環安中心
全部	1.總務處	2.圖書與資訊處	3.教務處

其中，針對**教師**對各單位四大指標項目之滿意度，前三名為：

指標項目名稱	做得最好的前三名之單位名稱		
一、機關形象（空間環境）	1.產學處	研發處、總務處並列第2	
二、服務能力與流程	1.研究發展處	2.產學營運與推廣教育處	3.總務處
三、顧客關係（整體服務）	1.產學營運與推廣教育處	2.研究發展處	3.總務處
四、資訊提供及檢索服務與電子參與程度（資訊化）	1.研究發展處	2.產學營運與推廣教育處	3.圖書與資訊處
備註：受訪者為教師			

##### 2.現場（面訪）調查部份：

受訪對象	做得最好的前三名之單位名稱		
全部（皆學生）	1.圖書與資訊處	2.學生事務處	3.教務處

#### （二）綜合評比「尚須改進的前三名單位」

本次網路調查及現場（面訪）調查結果皆顯示，受訪學生或教職員普遍尚可接受各單位四大面項之行政服務表現。

#### （三）調查結果說明

在網路調查上，四項指標的綜合評比，調查分析如下：

1. 機關形象指標，做得最好的單位依序是圖書與資訊處（11.4%）、教務處（8.5%）、總務處（8.2%）；尚需改進的單位，無任何單位高於8%，稍高的單位是教務處（5.3%）、學生事務處（5.2%）。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. 服務能力與流程（專業素質、服務效能）－服務流程透明度指標，做得最好的單位依序是總務處（8.8%）、圖書與資訊處（7.7%）、教務處（7.4%）；尚需改進的單位，無任何單位高於8%，稍高的單位是研究發展處（6.1%）、教務處（5.5%）。
3. 整體服務（顧客關係）指標，整體而言，做得最好的單位依序是總務處（8.5%）、產學營運與推廣教育處（5.8%）、教務處（5.7%）；尚需改進的單位，無任何單位高於8%，稍高的單位依序是研究發展處（4.9%）、教務處（4.5%）、總務處（4.2%）。
4. 資訊提供及檢索服務與電子參與程度（資訊化）指標，做得最好的單位依序是圖書與資訊處（8.1%）、總務處（7.5%）、教務處（5.3%）；尚需改進的單位，無任何單位高於8%，稍高的單位依序研究發展處（3.6%）、教務處（3.4%）、圖書與資訊處（3.2%）。

上述四項指標，若單位在指標的「在認為做得最好的單位」與「尚需改進的單位」都列入的話，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。至於各單位的各指標與細向結果，請參閱第 57-61 頁（表 2-5-13、表 2-5-14）

在綜合評比上，本研究最後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，茲分為 1 學生、2.教師、職員、3 教師、4 職員、5 全部，調查分析如下：

1. 學生部分，認為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 2-5-15）；尚需改進的前三名分別為：教務處、學生事務處、總務處。（請參閱第 62-63 頁，表 2-5-16）
2. 教師、職員助理部分，認為做得最好的前三名分別為：總務處、人事室、環安中心。（見表 2-5-17）；尚需改進的前三名分別為：研究發展處、總務處、圖書與資訊處。（請參閱第 64-65 頁，表 2-5-18）
3. 教師部分，認為做得最好的前三名分別為：研究發展處、產學營運與推廣教育處、總務處。（見表 2-5-19）；尚需改進的前三名分別為：圖書與資訊處、主計室、人事室、研究發展處。（請參閱第 66-67 頁，表 2-5-20）
4. 職員助理部分，認為做得最好的前三名分別為：總務處、人事室、環安中心。（見表 2-5-21）；尚需改進的前三名分別為：研究發展處、總務處、圖書與資訊處。（請參閱第 68-69 頁，表 2-5-22）
5. 全部部分，認為做得最好的前三名分別為：總務處、圖書與資訊處、教務處。（見表

2-5-23)；尚需改進的前三名分別為：研究發展處、教務處、學生事務處。(請參閱第 70-71 頁，表 2-5-24)

在現場調查上，由於係調查各單位的服務內容之滿意度，而由於服務內容不同，因此無法比較，各單位之服務內容滿意度請參閱第 80-118 頁，各單位可自行參考，來年調查時，若將這些服務內容再度列入調查時，即可有比較基準，瞭解服務是否有所進步。

## 二、調查結果之獎勵建議方案：

- (一) 建議可針對本次調查結果「做得最好的前三名單位」提供實質獎勵(例如高鐵票)以資鼓勵。
- (二) 建議可針對本次調查結果「做得最好的前三名單位」及相較於前次(101 年度)調查結果「進步最多的前三名單位」，納入本(103)年度年終考績單位增列甲等人數之參考。

進步最多的前三名之單位名稱		
1.產學營運與推廣教育處	2.總務處	3.人事室
前次調查結果，產學營運中心各調查指標之綜合排序為 12，本次調查產學營運與推廣教育處之總排序為 4	前次調查結果各調查指標之綜合排序為 5，本次調查之總排序為 1	前次調查結果各調查指標之綜合排序為 10，本次調查之總排序為 7

## 三、本次調查作業方式之檢討內容及未來改進作為：

本次的調查方式，除了網路調查方式外，並突破過去單一方法，除了網路調查外，增加現場調查，藉以輔助網路調查的相關缺點。然而仍有相關調查細節需要改進，提出相關建議如下：

- (一) 研議網路調查問項：因網路調查題項過多，恐降低填答者完全作答之意願，以致減少問卷回收數及有效問卷數。
- (二) 研議調整調查作業方式：本次回收問卷數雖與去年大致相當，惟教師之問卷填答份數比例過低，考量延長調查時間，或改採用紙本問卷方式，以增加問卷回收數。
- (三) 網路調查與現場調查並行

由於網路調查係針對全校教職員、學生，易發生填寫者沒接觸或接觸時間過久，在調查上可能有所失真，建議現場調查持續。但現場調查會出現都是訪問到學生的情況，建議未來可以至各系所詢問。

#### (四) 教師、職員、學生比例配置

每次調查，教師、職員、學生網路回答份數不一，若比例不一，則無法與真實狀況及過調查比較，建議未來以加權方式處理，建議加權變數以學院及身份(教師、職員、學生)的母體比例進行加權<sup>10</sup>。

#### (五) 題目固定

每次調查題目應該固定，這樣才能進行校方、各單位歷年的比較，若是每次題目變動，則無法進行比較；建議為來可分為核心題組(每年必問)、年度重點(該年度加強事項)二組。同時，行政單位的業務應可進行功能性劃分，一些與學生不會接觸到的單位(如秘書室、人事室、產學營運與推廣教育處)，建議就不用問學生(網路、現場皆同)，而若教師、職員、學生都有接觸的單位，則可進行權重配置，詳細可下次調查時再規劃。

下次調查，若照上述建議規劃，則未來可進行「該年度各單位服務滿意度的瞭解」、「單位服務二年度的滿意度比較」、「該年度不同單位間的比較」以及「歷年不同單位間的比較」，皆能進行。

### 四、各行政單位之綜合改善建議：

建議各單位可參考滿意度相對較低之指標項目，優先作為單位改進項目。

( )內之數字係表示受訪者勾選「該單位為該子項之表現最好單位」佔總受訪者之比例。

---

<sup>10</sup> 加權原理簡要說明如下，比如全校男性為 50%，若調查男性比例為 40%，那麼男性意見在此調查是被低估的，必須用加權方式，撰寫程式時，須告知電腦在統計時，樣本裡的男性意見必須由 40%放大到 50.0%，也就是  $50/40=1.25$ ，必須放大其意見，也就是乘以 1.25 倍；而相對的，因為性別為二分法，女性由 60%之比例，必須縮為 50%的意見，因此  $50/60=0.833$ ，每 1 位女性意見必須乘以 0.833。或者管理學院學生占全校 20%，調查時管理學院學生樣本為占總數 30%，那麼就是調查樣本比母體的比例還高，必須要將其意見壓縮，避免管理學院學生意見比例過高，壓縮比例為  $20/30=66.6\%$ ，如果一個人是管理學院學生，回答「滿意」，原本應該是「1」個，但是因為管理學院學生人數過多必須要將其意見乘以 0.66，也就是如果有 1 個管理學院學生表示「滿意」，原本為 1，但因為壓縮的影響，意見值只有 0.66。

受訪單位	四大項各子項指標滿意度（由小至大排序）
總務處	4.2 主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊（7.5%） 4.3 網頁資訊、內容更新（7.5%） 2.4 行政事務、專業資訊配合度（7.7%） 4.4 網路意見及回應（7.7%） 4.1 作業流程簡便程度（7.8%） 3.2 電話禮貌（8%） 1.2 行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度（8.1%） 1.3 對學校的整體辦公環境滿意度（8.2%） 1.1 行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度（8.4%） 3.1 洽公服務禮儀（8.5%） 3.3 意見回應與改善（8.6%） 3.5 行政服務整體滿意度（8.6%） 2.2 業務熟悉（8.8%） 3.4 職務代理（9%） 2.3 服務效率（9.1%） 2.1 耐心傾聽服務對象詢問（9.4%）
圖書與資訊處	3.2 電話禮貌（4.1%） 3.3 意見回應與改善（4.5%） 3.4 職務代理（5%） 3.5 行政服務整體滿意度（6.3%） 2.2 業務熟悉（6.8%） 3.1 洽公服務禮儀（7.4%） 2.1 耐心傾聽服務對象詢問（7.8%） 2.4 行政事務、專業資訊配合度（8%） 2.3 服務效率（8.3%） 4.4 網路意見及回應（8.3%） 4.2 主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊（9.3%） 4.3 網頁資訊、內容更新（9.3%） 1.3 對學校的整體辦公環境滿意度（9.4%） 4.1 作業流程簡便程度（9.6%） 1.2 行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度（9.8%） 1.1 行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度（14.3%）
教務處	3.2 電話禮貌（4.6%） 4.2 主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊（5.4%） 4.3 網頁資訊、內容更新（5.4%） 4.4 網路意見及回應（5.4%） 1.3 對學校的整體辦公環境滿意度（5.6%） 3.3 意見回應與改善（5.6%） 3.5 行政服務整體滿意度（5.9%） 3.1 洽公服務禮儀（6.1%） 4.1 作業流程簡便程度（6.1%） 2.3 服務效率（6.4%） 3.4 職務代理（6.5%）

受訪單位	四大項各子項指標滿意度（由小至大排序）
	2.1 耐心傾聽服務對象詢問（7.3%） 2.4 行政事務、專業資訊配合度（7.3%） 2.2 業務熟悉（8.8%） 1.2 行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度（8.9%） 1.1 行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度（10.3%）
產學營運與推廣教育處	4.4 網路意見及回應（3.8%） 4.1 作業流程簡便程度（4.4%） 3.4 職務代理（5.1%） 3.3 意見回應與改善（5.4%） 4.2 主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊（5.5%） 4.3 網頁資訊、內容更新（5.5%） 1.1 行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度（5.7%） 1.3 對學校的整體辦公環境滿意度（5.7%） 1.2 行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度（5.8%） 2.2 業務熟悉（5.8%） 2.4 行政事務、專業資訊配合度（5.8%） 2.1 耐心傾聽服務對象詢問（6%） 3.1 洽公服務禮儀（6%） 2.3 服務效率（6.1%） 3.2 電話禮貌（6.1%） 3.5 行政服務整體滿意度（6.2%）
學生事務處	3.3 意見回應與改善（4.3%） 4.4 網路意見及回應（4.3%） 3.2 電話禮貌（4.4%） 4.1 作業流程簡便程度（4.5%） 4.2 主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊（4.6%） 4.3 網頁資訊、內容更新（4.6%） 2.4 行政事務、專業資訊配合度（4.8%） 3.5 行政服務整體滿意度（4.8%） 2.3 服務效率（5.3%） 1.3 對學校的整體辦公環境滿意度（5.4%） 3.4 職務代理（5.5%） 3.1 洽公服務禮儀（5.6%） 2.2 業務熟悉（5.8%） 2.1 耐心傾聽服務對象詢問（6.6%） 1.2 行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度（6.6%） 1.1 行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度（9.3%）

受訪單位	四大項各子項指標滿意度（由小至大排序）
環安中心	2.2 業務熟悉（3.8%） 3.2 電話禮貌（3.8%） 4.4 網路意見及回應（3.8%） 3.1 洽公服務禮儀（4.3%） 4.1 作業流程簡便程度（4.3%） 3.4 職務代理（4.4%） 1.3 對學校的整體辦公環境滿意度（4.6%） 2.1 耐心傾聽服務對象詢問（4.6%） 2.4 行政事務、專業資訊配合度（4.6%） 2.3 服務效率（4.7%） 3.3 意見回應與改善（4.7%） 1.2 行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度（4.8%） 3.5 行政服務整體滿意度（4.9%） 1.1 行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度（5.1%） 4.2 主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊（5.5%） 4.3 網頁資訊、內容更新（5.5%）
人事室	4.1 作業流程簡便程度（3%） 4.4 網路意見及回應（3.8%） 1.1 行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度（3.9%） 4.2 主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊（4%） 4.3 網頁資訊、內容更新（4%） 3.4 職務代理（4.1%） 3.3 意見回應與改善（4.3%） 2.3 服務效率（4.5%） 3.5 行政服務整體滿意度（4.6%） 1.2 行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度（4.8%） 2.4 行政事務、專業資訊配合度（4.8%） 1.3 對學校的整體辦公環境滿意度（5.1%） 3.1 洽公服務禮儀（5.6%） 2.1 耐心傾聽服務對象詢問（5.7%） 2.2 業務熟悉（5.9%） 3.2 電話禮貌（6%）
國際事務處	4.1 作業流程簡便程度（3%） 3.4 職務代理（3.1%） 3.3 意見回應與改善（3.5%） 3.5 行政服務整體滿意度（3.5%） 2.2 業務熟悉（3.9%） 1.3 對學校的整體辦公環境滿意度（4.1%） 3.2 電話禮貌（4.2%） 4.4 網路意見及回應（4.2%） 3.1 洽公服務禮儀（4.5%） 4.2 主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊（4.6%） 4.3 網頁資訊、內容更新（4.6%）

受訪單位	四大項各子項指標滿意度（由小至大排序）
	1.2 行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度（4.8%） 2.4 行政事務、專業資訊配合度（4.8%） 2.3 服務效率（4.9%） 2.1 耐心傾聽服務對象詢問（5.6%） 1.1 行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度（6.4%）
主計室	4.1 作業流程簡便程度（2.7%） 1.3 對學校的整體辦公環境滿意度（2.9%） 4.3 網頁資訊、內容更新（3%） 4.2 主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊（3%） 3.3 意見回應與改善（3.1%） 4.4 網路意見及回應（3.2%） 3.5 行政服務整體滿意度（3.7%） 3.1 洽公服務禮儀（4%） 3.4 職務代理（4%） 1.1 行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度（4.6%） 2.4 行政事務、專業資訊配合度（5%） 3.2 電話禮貌（5.2%） 2.3 服務效率（5.3%） 2.1 耐心傾聽服務對象詢問（5.8%） 2.2 業務熟悉（6.6%）
藝文中心	4.1 作業流程簡便程度（2.3%） 3.4 職務代理（2.4%） 3.2 電話禮貌（2.9%） 3.3 意見回應與改善（2.9%） 2.4 行政事務、專業資訊配合度（3.2%） 2.2 業務熟悉（3.5%） 2.3 服務效率（3.6%） 1.3 對學校的整體辦公環境滿意度（3.9%） 3.5 行政服務整體滿意度（4.1%） 1.2 行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度（4.4%） 2.1 耐心傾聽服務對象詢問（4.6%） 3.1 洽公服務禮儀（4.7%） 4.4 網路意見及回應（4.7%） 4.2 主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊（5.9%） 4.3 網頁資訊、內容更新（5.9%） 1.1 行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度（9.2%）
秘書室	4.1 作業流程簡便程度（1.9%） 4.4 網路意見及回應（2%） 4.2 主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊（2.4%） 4.3 網頁資訊、內容更新（2.4%） 3.4 職務代理（2.8%） 3.3 意見回應與改善（3.2%） 2.2 業務熟悉（3.4%）

受訪單位	四大項各子項指標滿意度（由小至大排序）
	3.5 行政服務整體滿意度（3.4%） 1.1 行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度（3.8%） 3.2 電話禮貌（3.8%） 3.1 洽公服務禮儀（4%） 2.1 耐心傾聽服務對象詢問（4.4%） 2.3 服務效率（4.5%） 2.4 行政事務、專業資訊配合度（4.5%） 1.2 行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度（5.8%） 1.3 對學校的整體辦公環境滿意度（6.6%）
研究發展處	3.4 職務代理（2.2%） 1.3 對學校的整體辦公環境滿意度（2.3%） 1.2 行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度（2.4%） 4.4 網路意見及回應（2.4%） 3.5 行政服務整體滿意度（2.5%） 3.3 意見回應與改善（2.6%） 4.1 作業流程簡便程度（2.7%） 4.2 主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊（2.7%） 4.3 網頁資訊、內容更新（2.7%） 2.3 服務效率（2.8%） 3.1 洽公服務禮儀（2.9%） 3.2 電話禮貌（2.9%） 2.4 行政事務、專業資訊配合度（3.1%） 1.1 行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度（3.2%） 2.2 業務熟悉（3.5%） 2.1 耐心傾聽服務對象詢問（4.2%）

中山大學 103 年度 (102 學年度)

行政服務滿意度

# 簡報



# 中山大學 103年度（102學年度） 行政服務滿意度調查報告

執行單位：行政副校長室

調查單位：民意與市場調查研究中心

簡報者：行政副校長吳濟華教授

民國104年1月21日

## 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，本次調查分析結果，將作為行政業務改進及創新服務之參考。

## 二、調查方式

- 本年度調查方式，突破過去單一方法，**除了網路調查外，並增加現場(面訪)調查**，藉以輔助網路調查的相關缺點（如可能沒有去過就填寫問卷）。
- 網路調查：由學校圖資處對全校教職員及學生，以e-mail方式發放邀請，自行上網填寫問卷。
- 現場調查：由行政副校長室委請民意與市場調查研究中心聘請面訪員3位，於調查時間內在行政大樓各樓層行政單位辦公處及周邊學院、系(所)辦調查。

### 三、調查時間

- 網路問卷調查:自103年9月15日至10月3日，為期3週
- 現場(面訪)調查：於103年9月17日至9月30日，為期2週。於行政大樓各樓層及1樓前後門口、周邊進行調查。

### 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。)

## 五、問卷內容

- 網路調查部分以全校服務為主，現場(面訪)調查以各處室之服務內容為主。
- 網路調查內容分四大項目：

一 機關形象 (空間環境)	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度</li><li>➤ 行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度</li><li>➤ 對學校的整體辦公環境滿意度</li></ul>
二、服務能力 與流程	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 耐心傾聽服務對象詢問</li><li>➤ 業務熟悉</li><li>➤ 服務效率</li><li>➤ 行政事務、專業資訊配合度</li></ul>
三、顧客關係 (整體服務)	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 洽公服務禮儀</li><li>➤ 電話禮貌</li><li>➤ 意見回應與改善</li><li>➤ 職務代理</li><li>➤ 行政服務整體滿意度</li></ul>
四、資訊提供 及檢索服務與 電子參與程度 (資訊化)	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 作業流程簡便程度</li><li>➤ 主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊</li><li>➤ 網頁資訊、內容更新</li><li>➤ 網路意見及回應</li></ul>

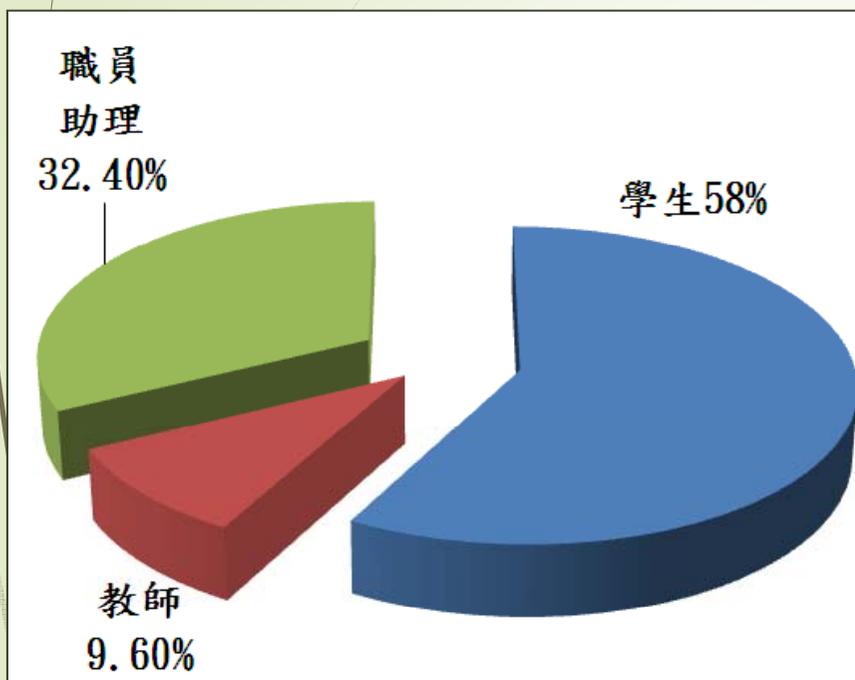
# 網路調查統計結果

.....

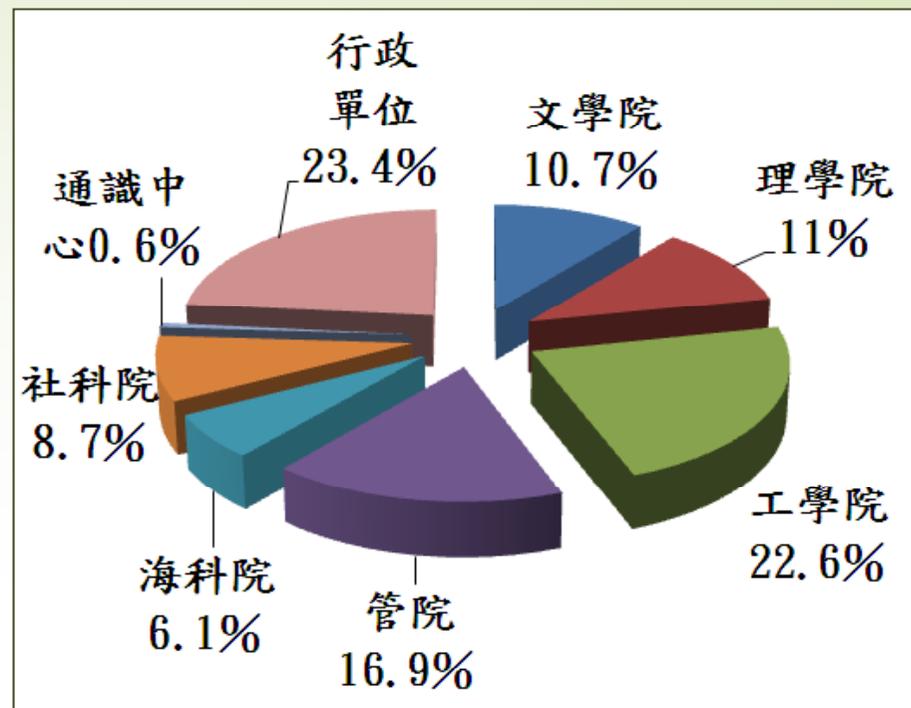


# 六、網路調查樣本結構

## (一) 受訪者身份分佈：



選 項	次數	百分比
學生	406	58.0
教師	67	9.6
職員助理	227	32.4
總和	700	100.0



選 項	次數	百分比
文學院	75	10.7
理學院	77	11.0
工學院	158	22.6
管院	118	16.9
海科院	43	6.1
社科院	61	8.7
通識中心	4	0.6
行政單位	164	23.4
總和	700	100.0

## 受訪者年齡分佈

選 項	次數	百分比
16~20歲	101	14.4
21~25歲	239	34.1
26~30歲	57	8.1
31~35歲	61	8.7
36~40歲	71	10.1
41~45歲	61	8.7
46~50歲	44	6.3
51~55歲	34	4.9
56~60歲	23	3.3
60歲以上	9	1.3
總和	700	100.0

## 受訪者學制分佈

選 項	次數	百分比
大學部	158	40.1
碩博士班	236	59.9
總和	394	100.0

## 受訪者年級分佈

選 項	次數	百分比
一年級	144	36.5
二年級	128	32.5
三年級	61	15.5
四年級	48	12.2
五年級	8	2.0
六年級	5	1.3
總和	394	100.0

# 綜合分析

一、機關形象（空間環境）	受訪者表示「滿意及非常滿意」之比例（%）
（一）對學校行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度	69.2
（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	58.8
（三）對學校的整體辦公環境滿意度	68.1
二、服務能力與流程	受訪者表示「滿意及非常滿意」之比例（%）
（一）耐心傾聽服務對象詢問	64.7
（二）業務熟悉	73.1
（三）服務效率	60.8
（四）行政事務、專業資訊配合度	67.4
三、顧客關係（整體服務）	受受訪者表示「滿意及非常滿意」之比例（%）
（一）洽公服務禮儀	66.9
（二）電話禮貌	70.6
（三）意見回應與改善	63.3
（四）職務代理	59.2
（五）行政服務整體滿意度	66.7
四、資訊提供及檢索服務與電子參與程度（資訊化）	受訪者表示「滿意及非常滿意」之比例（%）
（一）作業流程簡便程度	58.8
（二）主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊	62.9
（三）網頁資訊、內容更新	62.5
（四）網路意見及回應	60.9

# 綜合分析

一、機關形象（空間環境）	受訪者表示「不滿意及非常不滿意」之比例（%）
（一）對學校行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度	4.3
（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	4.7
（三）對學校的整體辦公環境滿意度	3.7
二、服務能力與流程	受訪者表示「不滿意及非常不滿意」之比例（%）
（一）耐心傾聽服務對象詢問	7.9
（二）業務熟悉	3.4
<b>（三）服務效率</b>	<b>11.6</b>
（四）行政事務、專業資訊配合度	5.8
三、顧客關係（整體服務）	受訪者表示「不滿意及非常不滿意」之比例（%）
（一）洽公服務禮儀	6.0
（二）電話禮貌	4.3
（三）意見回應與改善	7.2
<b>（四）職務代理</b>	<b>11.2</b>
（五）行政服務整體滿意度	6.2
四、資訊提供及檢索服務與電子參與程度（資訊化）	受訪者表示「不滿意及非常不滿意」之比例（%）
（一）作業流程簡便程度	8.1
（二）主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊	7.1
（三）網頁資訊、內容更新	7.4
（四）網路意見及回應	4.8

# 第一大項：機關形象指標 - 整體分析

全部平均數為3.76，職員助理 ( 3.95 ) > 教師 ( 3.92 ) > 學生 ( 3.61 )

做得最好的  
前三單位：  
圖資處  
(11.4%)、  
教務處  
(8.5%)、  
總務處  
(8.2%)

百分比	做得最好的單位 ( 總次數比例 )			
	全部	學生	教師	職員助理
秘書室	5.3	2.0	4.8	11.8
<b>教務處</b>	<b>8.5</b>	9.6	7.5	6.6
學生事務處	7.3	9.5	5.4	3.7
<b>總務處</b>	<b>8.2</b>	3.8	8.7	16.6
研究發展處	2.7	2.0	8.7	1.8
國際事務處	5.2	5.4	5.1	4.7
<b>圖書與資訊處</b>	<b>11.4</b>	16.2	5.1	4.6
藝文中心	6.1	8.1	4.8	2.7
產學營運與 推廣教育處	5.7	5.6	10.2	4.5
環安中心	4.8	2.2	2.4	10.8
人事室	4.5	0.6	3.3	12.4
主計室	3.7	1.6	4.2	7.5
<b>都很好/可接受</b>	<b>14.3</b>	17.5	15.3	7.9
都不好/都需改進	1.3	1.9	0.3	0.5
不清楚	11.1	14.2	14.4	4.0
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	3053	1783	334	936

各處室平均滿意度，請自行參閱報告：各處室對各指標之平均數。

# 第一大項：機關形象-各子項指標分析比較

一、機關形象（空間環境）	做得最好的三個單位		
（一）對學校行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度	圖資處 14.3%	教務處 10.3%	學務處 9.3%
（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	圖資處 9.8%	教務處 8.9%	總務處 8.1%
（三）對學校的整體辦公環境滿意度	圖資處 9.4%	總務處 8.2%	秘書室 6.6%

一、機關形象（空間環境）	尚需要改進的單位				
（一）對學校行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度	不清楚 26.5%	都很好/可接受 22.7%	無任何單位高於8%		
			教務處 6.5%	學務處 6.4%	研發處 6.0%
（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	不清楚 34.2%	都很好/可接受 26.8%	無任何單位高於8%		
			研發處 5.1%	教務處 5.0%	--
（三）對學校的整體辦公環境滿意度	不清楚 36.5%	都很好/可接受 30.0%	各處室都低於5.0%		

## 第二大項：服務能力與流程指標 - 整體分析

全部平均數為3.73，職員助理 ( 3.98 ) > 教師 ( 3.83 ) > 學生 ( 3.56 )

做得最好的  
前三單位：  
總務處  
( 8.8% )、  
圖資處  
( 7.7% )、  
教務處  
( 7.4% )

百分比	做得最好的單位 ( 總次數比例 )			
	全部	學生	教師	職員助理
秘書室	4.2	1.7	4.7	8.3
<b>教務處</b>	<b>7.4</b>	7.8	4.9	7.8
學生事務處	5.6	7.7	4.2	2.7
<b>總務處</b>	<b>8.8</b>	4.2	8.9	16.6
研究發展處	3.4	1.5	12.3	3.4
國際事務處	4.8	5.2	6.1	3.8
<b>圖書與資訊處</b>	<b>7.7</b>	11.1	5.9	2.7
藝文中心	3.7	4.4	3.4	2.8
產學營運與 推廣教育處	5.9	5.2	12.1	4.9
環安中心	4.4	1.9	1.9	9.8
人事室	5.3	0.6	7.0	12.6
主計室	5.7	1.8	5.7	12.5
<b>都很好/可接受</b>	<b>18.2</b>	24.3	15.9	8.8
都不好/都需改進	1.5	2.3	0.6	0.3
不清楚	13.1	20.5	6.4	3.1
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	3788	2096	472	1220

各處室平均滿意度，請自行參閱報告：各處室對各指標之平均數。

## 第二大項：服務能力與流程 - 各子項指標分析比較

二、服務能力與流程	做得最好的三個單位		
(一) 耐心傾聽服務對象詢問	總務處 9.4%	圖資處 7.8%	教務處 7.3%
(二) 業務熟悉	教務處 8.8%	總務處 8.8%	圖資處 6.8%
(三) 服務效率	總務處 9.1%	圖資處 8.3%	教務處 6.4%

二、服務能力與流程	尚需要改進的單位				
(一) 耐心傾聽服務對象詢問	不清楚 28.9%	都很好/可接受 25.8%	無任何單位高於8%		
			教務處 6.9%	學務處 6.3%	總務處 5.7%
(二) 業務熟悉	不清楚 33.6%	都很好/可接受 29.3%	無任何單位高於8%		
			研發處 7.2%	--	--
(三) 服務效率	不清楚 31.1%	都很好/可接受 24.2%	無任何單位高於8%		
			總務處 6.1%	教務處 6.0%	研發處 5.9%
(四) 行政事務、專業資訊配合度	不清楚 34.9%	都很好/可接受 28.8%	無任何單位高於8%		
			研發處 6.2%	--	--

# 第三大項：整體服務(顧客關係)指標 - 整體分析

全部平均數為3.73，職員助理 ( 3.95 ) > 教師 ( 3.91 ) > 學生 ( 3.60 )

做得最好的  
前三單位：  
總務處  
( 8.5% )、  
產學處  
( 5.8% )、  
教務處  
( 5.7% )

百分比	做得最好的單位 ( 總次數比例 )			
	全部	學生	教師	職員助理
秘書室	3.5	1.3	5.6	6.4
<b>教務處</b>	<b>5.7</b>	6.4	2.5	5.7
學生事務處	4.9	6.4	5.0	2.2
<b>總務處</b>	<b>8.5</b>	3.8	7.9	17.2
研究發展處	2.6	1.2	8.9	2.8
國際事務處	3.8	3.1	4.8	4.5
圖書與資訊處	5.5	7.1	5.0	2.8
藝文中心	3.4	3.9	3.3	2.5
<b>產學營運與 推廣教育處</b>	<b>5.8</b>	5.1	10.9	5.0
環安中心	4.4	1.7	1.9	10.1
人事室	4.9	0.5	5.2	12.8
主計室	4.0	1.3	3.3	9.1
<b>都很好/可接受</b>	<b>21.9</b>	27.5	21.1	12.2
都不好/都需改進	1.9	2.4	1.7	1.2
不清楚	19.2	28.2	12.6	5.6
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	4346	2450	516	1380

各處室平均滿意度，請自行參閱報告：各處室對各指標之平均數。

## 第三大項：整體服務- 各子項指標分析比較

三、顧客關係 ( 整體服務 )	做得最好的三個單位		
(一) 洽公服務禮儀	總務處 8.5%	圖資處 7.4%	教務處 6.1%
(二) 電話禮貌	總務處 8.0%	產學處 6.1%	人事室 6.0%
(三) 意見回應與改善	總務處 8.6%	教務處 5.6%	產學處 5.4%
(四) 職務代理	總務處 9.0%	教務處 6.5%	學務處 5.5%
(五) 行政服務整體滿意度	總務處 8.6%	圖資處 6.3%	產學處 6.2%

三、顧客關係 ( 整體服務 )	尚需要改進的單位				
(一) 洽公服務禮儀	不清楚 32.8%	都很好/可接受 28.0%	無任何單位高於8%		
			總務處 5.4%	研發處 5.1%	--
(二) 電話禮貌	不清楚 39.3%	都很好/可接受 32.4%	各處室都低於5.0%		
(三) 意見回應與改善	不清楚 37.7%	都很好/可接受 28.7%	各處室都低於5.0%		
(四) 職務代理	不清楚 37.7%	都很好/可接受 27.4%	無任何單位高於8%		
			研發處 5.0%	--	--
(五) 行政服務整體滿意度	不清楚 36.4%	都很好/可接受 30.2%	無任何單位高於8%		
			研發處 5.3%	教務處 5.1%	--

# 第四大項：資訊提供及檢索服務與電子參與程度(資訊化)指標 – 整體分析

全部平均數為3.73，職員助理 ( 3.93 ) > 教師 ( 3.89 ) > 學生 ( 3.59 )

做得最好的  
前三單位：  
圖資處  
( 8.1% )、  
總務處  
( 7.5% )、  
教務處  
( 5.3% )

百分比	做得最好的單位 ( 總次數比例 )			
	全部	學生	教師	職員助理
秘書室	2.1	0.9	3.0	3.9
<b>教務處</b>	<b>5.3</b>	5.6	3.5	5.3
學生事務處	4.3	5.4	2.7	2.8
<b>總務處</b>	<b>7.5</b>	2.5	4.8	17.3
研究發展處	2.4	1.2	9.7	2.0
國際事務處	3.7	3.9	3.8	3.3
<b>圖書與資訊處</b>	<b>8.1</b>	9.2	6.7	6.6
藝文中心	3.7	4.3	3.5	2.8
產學營運與 推廣教育處	4.4	3.9	8.9	3.7
環安中心	4.4	1.3	2.2	10.7
人事室	3.4	0.3	2.7	9.3
主計室	2.7	0.6	1.9	6.7
都很好/可接受	21.3	27.2	19.9	11.3
都不好/都需改進	2.4	3.2	1.3	1.3
<b>不清楚</b>	<b>24.5</b>	30.7	25.5	13.2
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
總次數	3347	1911	372	1064

各處室平均滿意度，請自行參閱報告：各處室對各指標之平均數。

## 第四大項：資訊化 - 各子項指標分析比較

四、資訊提供及檢索服務與電子參與程度 (資訊化)	做得最好的三個單位		
(一) 作業流程簡便程度	圖資處 9.6%	總務處 7.8%	教務處 6.1%
(二) 主動通知最新服務訊息規定及相關資訊	圖資處 9.3%	總務處 7.5%	藝文中心 5.9%
(三) 網頁資訊、內容更新	圖資處 8.3%	總務處 7.7%	教務處 5.4%
(四) 網路意見及回應	總務處 6.8%	圖資處 4.7%	環安中心 4.5%

四、資訊提供及檢索服務與電子參與程度 (資訊化)	尚需要改進的單位		
(一) 作業流程簡便程度	不清楚 39.7%	都很好/可接受 28.2%	各處室都低於5.0%
(二) 主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊	不清楚 38.4%	都很好/可接受 29.4%	各處室都低於5.0%
(三) 網頁資訊、內容更新	不清楚 39.6%	都很好/可接受 29.6%	各處室都低於5.0%
(四) 網路意見及回應	不清楚 53.6%	都很好/可接受 27.1%	各處室都低於5.0%

# 綜合評比

本研究將四大項指標分數，予以排序，並將四項指標之排序給累加成為次序積分。

## 受訪者為學生

- 做得最好的前三名分別為：
- 圖資處、教務處、學務處

## 受訪者為教師、職員

- 做得最好的前三名分別為：
- 總務處、人事室、環安中心

## 受訪者為教師

- 做得最好的前三名分別為：
- 研發處、產學處、總務處

## 受訪者為職員助理

- 做得最好的前三名分別為：
- 總務處、人事室、環安中心

## 全部受訪者

- 做得最好的前三名分別為：
- 總務處、圖資處、教務處

四大項指標分數，尚需改進的單位，無任何單位高於

# 四大項指標綜合排序-做得最好的單位排序 ( 學生部份 )

	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	全部	次序 A	全部	次序 B	全部	次序 C	全部	次序 D
百分比										
秘書室	8	35	2.0	9	1.7	9	1.3	8	0.9	9
<b>教務處</b>	<b>2</b>	8	9.6	2	7.8	2	6.4	2	5.6	2
<b>學生事務處</b>	<b>3</b>	11	9.5	3	7.7	3	6.4	2	5.4	3
總務處	6	24	3.8	7	4.2	6	3.8	5	2.5	6
研究發展處	9	36	2.0	9	1.5	10	1.2	9	1.2	8
國際事務處	5	21	5.4	6	5.2	4	3.1	6	3.9	5
<b>圖書與資訊處</b>	<b>1</b>	4	16.2	1	11.1	1	7.1	1	9.2	1
藝文中心	4	17	8.1	4	4.4	5	3.9	4	4.3	4
產學營運與 推廣教育處	4	17	5.6	5	5.2	4	5.1	3	3.9	5
環安中心	7	29	2.2	8	1.9	7	1.7	7	1.3	7
人事室	10	43	0.6	11	0.6	11	0.5	10	0.3	11
主計室	9	36	1.6	10	1.8	8	1.3	8	0.6	10
都很好/可接受			17.5		24.3		27.5		27.2	
都不好/都需改進			1.9		2.3		2.4		3.2	
不清楚			14.2		20.5		28.2		30.7	
總和			100.0		100.0		100.0		100.0	
總次數			1783		2096		2450		1911	

# 四大項指標綜合排序-做得最好的單位排序 ( 教職員部份 )

	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	全部	次序 A	全部	次序 B	全部	次序 C	全部	次序 D
百分比										
秘書室	5	23	9.9	3	7.3	5	6.2	6	3.6	9
教務處	6	25	6.9	5	7.0	6	4.8	7	4.8	7
學生事務處	10	44	4.2	10	3.1	11	3.0	11	2.8	12
<b>總務處</b>	<b>1</b>	4	14.5	1	14.4	1	14.7	1	14.1	1
研究發展處	9	36	3.6	11	5.9	8	4.4	9	4.0	8
國際事務處	8	35	4.8	8	4.4	9	4.6	8	3.4	10
圖書與資訊處	7	33	4.7	9	3.6	10	3.4	10	6.6	4
藝文中心	11	47	3.2	12	3.0	12	2.7	12	3.0	11
產學營運與 推廣教育處	6	25	6.0	7	6.9	7	6.6	5	5.0	6
<b>環安中心</b>	<b>3</b>	13	8.6	4	7.6	4	7.9	3	8.5	2
<b>人事室</b>	<b>2</b>	9	10.0	2	11.1	2	10.7	2	7.6	3
主計室	4	18	6.6	6	10.6	3	7.5	4	5.4	5
都很好/可接受			9.8		10.8		14.6		13.5	
都不好/都需改進			0.5		0.4		1.3		1.3	
不清楚			6.7		4.0		7.5		16.4	
總和			100.0		100.0		100.0		100.0	
總次數			1270		1692		1896		1436	

## 四大項指標綜合排序-做得最好的單位排序 ( 教師部份 )

	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	全部	次序 A	全部	次序 B	全部	次序 C	全部	次序 D
百分比										
秘書室	6	26	4.8	6	4.7	9	5.6	4	3.0	7
教務處	6	26	7.5	3	4.9	8	2.5	9	3.5	6
學生事務處	7	28	5.4	4	4.2	10	5.0	6	2.7	8
<b>總務處</b>	<b>2</b>	12	8.7	2	8.9	3	7.9	3	4.8	4
<b>研究發展處</b>	<b>1</b>	6	8.7	2	12.3	1	8.9	2	9.7	1
國際事務處	4	22	5.1	5	6.1	5	4.8	7	3.8	5
圖書與資訊處	3	20	5.1	5	5.9	6	5.0	6	6.7	3
藝文中心	8	31	4.8	6	3.4	11	3.3	8	3.5	6
<b>產學營運與 推廣教育處</b>	<b>1</b>	6	10.2	1	12.1	2	10.9	1	8.9	2
環安中心	10	40	2.4	9	1.9	12	1.9	10	2.2	9
人事室	5	25	3.3	8	7.0	4	5.2	5	2.7	8
主計室	9	32	4.2	7	5.7	7	3.3	8	1.9	10
都很好/可接受			15.3		15.9		21.1		19.9	
都不好/都需改進			0.3		0.6		1.7		1.3	
不清楚			14.4		6.4		12.6		25.5	
總和			100.0		100.0		100.0		100.0	
總次數			334		472		516		372	

## 四大項指標綜合排序-做得最好的單位排序（職員助理部份）

	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	全部	次序 A	全部	次序 B	全部	次序 C	全部	次序 D
百分比										
秘書室	5	20	11.8	3	8.3	5	6.4	5	3.9	7
教務處	6	24	6.6	6	7.8	6	5.7	6	5.3	6
學生事務處	11	42	3.7	10	2.7	11	2.2	11	2.8	10
<b>總務處</b>	<b>1</b>	4	16.6	1	16.6	1	17.2	1	17.3	1
研究發展處	10	41	1.8	12	3.4	9	2.8	9	2.0	11
國際事務處	8	32	4.7	7	3.8	8	4.5	8	3.3	9
圖書與資訊處	9	33	4.6	8	2.7	11	2.8	9	6.6	5
藝文中心	10	41	2.7	11	2.8	10	2.5	10	2.8	10
產學營運與 推廣教育處	7	31	4.5	9	4.9	7	5.0	7	3.7	8
<b>環安中心</b>	<b>3</b>	13	10.8	4	9.8	4	10.1	3	10.7	2
<b>人事室</b>	<b>2</b>	9	12.4	2	12.6	2	12.8	2	9.3	3
主計室	4	16	7.5	5	12.5	3	9.1	4	6.7	4
都很好/可接受			7.9		8.8		12.2		11.3	
都不好/都需改進			0.5		0.3		1.2		1.3	
不清楚			4.0		3.1		5.6		13.2	
總和			100.0		100.0		100.0		100.0	
總次數			936		1220		1380		1064	

## 四大項指標綜合排序-做得最好的單位排序 (全部)

	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	全部	次序 A	全部	次序 B	全部	次序 C	全部	次序 D
百分比										
秘書室	11	36	5.3	7	4.2	10	3.5	9	2.1	10
<b>教務處</b>	<b>3</b>	11	8.5	2	7.4	3	5.7	3	5.3	3
學生事務處	5	20	7.3	4	5.6	6	4.9	5	4.3	5
<b>總務處</b>	<b>1</b>	7	8.2	3	8.8	1	8.5	1	7.5	2
研究發展處	12	44	2.7	12	3.4	12	2.6	11	2.4	9
國際事務處	8	30	5.2	8	4.8	8	3.8	8	3.7	6
<b>圖書與資訊處</b>	<b>2</b>	8	11.4	1	7.7	2	5.5	4	8.1	1
藝文中心	10	32	6.1	5	3.7	11	3.4	10	3.7	6
產學營運與 推廣教育處	4	16	5.7	6	5.9	4	5.8	2	4.4	4
環安中心	6	28	4.8	9	4.4	9	4.4	6	4.4	4
人事室	7	29	4.5	10	5.3	7	4.9	5	3.4	7
主計室	9	31	3.7	11	5.7	5	4.0	7	2.7	8
都很好/可接受			14.3		18.2		21.9		21.3	
都不好/都需改進			1.3		1.5		1.9		2.4	
不清楚			11.1		13.1		19.2		24.5	
總和			100.0		100.0		100.0		100.0	
總次數			3053		3788		4346		3347	

# 各行政單位之綜合改善建議

建議參考滿意度相對較低之指標項目，優先作為單位改進項目

受訪單位	四大項各子項指標滿意度（由小至大排序）
秘書室	4.1作業流程簡便程度（1.9%） 4.4網路意見及回應（2%） 4.2主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊（2.4%） 4.3網頁資訊、內容更新（2.4%） 3.4職務代理（2.8%） 3.3意見回應與改善（3.2%） 2.2業務熟悉（3.4%） 3.5行政服務整體滿意度（3.4%） 1.1行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度（3.8%） 3.2電話禮貌（3.8%） 3.1洽公服務禮儀（4%） 2.1耐心傾聽服務對象詢問（4.4%） 2.3服務效率（4.5%） 2.4行政事務、專業資訊配合度（4.5%） 1.2行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度（5.8%） 1.3對學校的整體辦公環境滿意度（6.6%）

備註：（ ）內之數字係表示受訪者勾選「該單位為該子項之表現最好單位」佔總受訪者之比例

受訪單位	四大項各子項指標滿意度（由小至大排序）
教務處	3.2電話禮貌（4.6%） 4.2主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊（5.4%） 4.3網頁資訊、內容更新（5.4%） 4.4網路意見及回應（5.4%） 1.3對學校的整體辦公環境滿意度（5.6%） 3.3意見回應與改善（5.6%） 3.5行政服務整體滿意度（5.9%） 3.1洽公服務禮儀（6.1%） 4.1作業流程簡便程度（6.1%） 2.3服務效率（6.4%） 3.4職務代理（6.5%） 2.1耐心傾聽服務對象詢問（7.3%） 2.4行政事務、專業資訊配合度（7.3%） 2.2業務熟悉（8.8%） 1.2行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度（8.9%） 1.1行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度（10.3%）

備註：（）內之數字係表示受訪者勾選「該單位為該子項之表現最好單位」佔總受訪者之比例

受訪單位	四大項各子項指標滿意度（由小至大排序）
學生事務處	3.3意見回應與改善（4.3%） 4.4網路意見及回應（4.3%） 3.2電話禮貌（4.4%） 4.1作業流程簡便程度（4.5%） 4.2主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊（4.6%） 4.3網頁資訊、內容更新（4.6%） 2.4行政事務、專業資訊配合度（4.8%） 3.5行政服務整體滿意度（4.8%） 2.3服務效率（5.3%） 1.3對學校的整體辦公環境滿意度（5.4%） 3.4職務代理（5.5%） 3.1洽公服務禮儀（5.6%） 2.2業務熟悉（5.8%） 2.1耐心傾聽服務對象詢問（6.6%） 1.2行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度（6.6%） 1.1行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度（9.3%）

備註：（）內之數字係表示受訪者勾選「該單位為該子項之表現最好單位」佔總受訪者之比例

受訪單位	四大項各子項指標滿意度（由小至大排序）
總務處	4.2主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊（7.5%） 4.3網頁資訊、內容更新（7.5%） 2.4行政事務、專業資訊配合度（7.7%） 4.4網路意見及回應（7.7%） 4.1作業流程簡便程度（7.8%） 3.2電話禮貌（8%） 1.2行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度（8.1%） 1.3對學校的整體辦公環境滿意度（8.2%） 1.1行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度（8.4%） 3.1洽公服務禮儀（8.5%） 3.3意見回應與改善（8.6%） 3.5行政服務整體滿意度（8.6%） 2.2業務熟悉（8.8%） 3.4職務代理（9%） 2.3服務效率（9.1%） 2.1耐心傾聽服務對象詢問（9.4%）

備註：（ ）內之數字係表示受訪者勾選「該單位為該子項之表現最好單位」佔總受訪者之比例

受訪單位	四大項各子項指標滿意度（由小至大排序）
國際事務處	4.1作業流程簡便程度（3%） 3.4職務代理（3.1%） 3.3意見回應與改善（3.5%） 3.5行政服務整體滿意度（3.5%） 2.2業務熟悉（3.9%） 1.3對學校的整體辦公環境滿意度（4.1%） 3.2電話禮貌（4.2%） 4.4網路意見及回應（4.2%） 3.1洽公服務禮儀（4.5%） 4.2主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊（4.6%） 4.3網頁資訊、內容更新（4.6%） 1.2行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度（4.8%） 2.4行政事務、專業資訊配合度（4.8%） 2.3服務效率（4.9%） 2.1耐心傾聽服務對象詢問（5.6%） 1.1行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度（6.4%）

備註：（ ）內之數字係表示受訪者勾選「該單位為該子項之表現最好單位」佔總受訪者之比例

受訪單位	四大項各子項指標滿意度（由小至大排序）
圖書與資訊處	3.2電話禮貌（4.1%） 3.3意見回應與改善（4.5%） 3.4職務代理（5%） 3.5行政服務整體滿意度（6.3%） 2.2業務熟悉（6.8%） 3.1洽公服務禮儀（7.4%） 2.1耐心傾聽服務對象詢問（7.8%） 2.4行政事務、專業資訊配合度（8%） 2.3服務效率（8.3%） 4.4網路意見及回應（8.3%） 4.2主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊（9.3%） 4.3網頁資訊、內容更新（9.3%） 1.3對學校的整體辦公環境滿意度（9.4%） 4.1作業流程簡便程度（9.6%） 1.2行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度（9.8%） 1.1行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度（14.3%）

備註：（）內之數字係表示受訪者勾選「該單位為該子項之表現最好單位」佔總受訪者之比例

受訪單位	四大項各子項指標滿意度（由小至大排序）
研究發展處	3.4職務代理（2.2%） 1.3對學校的整體辦公環境滿意度（2.3%） 1.2行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度（2.4%） 4.4網路意見及回應（2.4%） 3.5行政服務整體滿意度（2.5%） 3.3意見回應與改善（2.6%） 4.1作業流程簡便程度（2.7%） 4.2主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊（2.7%） 4.3網頁資訊、內容更新（2.7%） 2.3服務效率（2.8%） 3.1洽公服務禮儀（2.9%） 3.2電話禮貌（2.9%） 2.4行政事務、專業資訊配合度（3.1%） 1.1行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度（3.2%） 2.2業務熟悉（3.5%） 2.1耐心傾聽服務對象詢問（4.2%）

備註：（ ）內之數字係表示受訪者勾選「該單位為該子項之表現最好單位」佔總受訪者之比例

受訪單位	四大項各子項指標滿意度（由小至大排序）
產學營運與推廣教育處	4.4網路意見及回應（3.8%） 4.1作業流程簡便程度（4.4%） 3.4職務代理（5.1%） 3.3意見回應與改善（5.4%） 4.2主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊（5.5%） 4.3網頁資訊、內容更新（5.5%） 1.1行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度（5.7%） 1.3對學校的整體辦公環境滿意度（5.7%） 1.2行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度（5.8%） 2.2業務熟悉（5.8%） 2.4行政事務、專業資訊配合度（5.8%） 2.1耐心傾聽服務對象詢問（6%） 3.1洽公服務禮儀（6%） 2.3服務效率（6.1%） 3.2電話禮貌（6.1%） 3.5行政服務整體滿意度（6.2%）

備註：（ ）內之數字係表示受訪者勾選「該單位為該子項之表現最好單位」佔總受訪者之比例

受訪單位	四大項各子項指標滿意度（由小至大排序）
人事室	4.1作業流程簡便程度（3%） 4.4網路意見及回應（3.8%） 1.1行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度（3.9%） 4.2主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊（4%） 4.3網頁資訊、內容更新（4%） 3.4職務代理（4.1%） 3.3意見回應與改善（4.3%） 2.3服務效率（4.5%） 3.5行政服務整體滿意度（4.6%） 1.2行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度（4.8%） 2.4行政事務、專業資訊配合度（4.8%） 1.3對學校的整體辦公環境滿意度（5.1%） 3.1洽公服務禮儀（5.6%） 2.1耐心傾聽服務對象詢問（5.7%） 2.2業務熟悉（5.9%） 3.2電話禮貌（6%）

備註：（-）內之數字係表示受訪者勾選「該單位為該子項之表現最好單位」佔總受訪者之比例

受訪單位	四大項各子項指標滿意度（由小至大排序）
主計室	4.1作業流程簡便程度（2.7%） 1.3對學校的整體辦公環境滿意度（2.9%） 4.3網頁資訊、內容更新（3%） 4.2主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊（3%） 3.3意見回應與改善（3.1%） 4.4網路意見及回應（3.2%） 3.5行政服務整體滿意度（3.7%） 3.1洽公服務禮儀（4%） 3.4職務代理（4%） 1.1行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度（4.6%） 2.4行政事務、專業資訊配合度（5%） 3.2電話禮貌（5.2%） 2.3服務效率（5.3%） 2.1耐心傾聽服務對象詢問（5.8%） 2.2業務熟悉（6.6%）

備註：（ ）內之數字係表示受訪者勾選「該單位為該子項之表現最好單位」佔總受訪者之比例

受訪單位	四大項各子項指標滿意度（由小至大排序）
環安中心	2.2業務熟悉（3.8%） 3.2電話禮貌（3.8%） 4.4網路意見及回應（3.8%） 3.1洽公服務禮儀（4.3%） 4.1作業流程簡便程度（4.3%） 3.4職務代理（4.4%） 1.3對學校的整體辦公環境滿意度（4.6%） 2.1耐心傾聽服務對象詢問（4.6%） 2.4行政事務、專業資訊配合度（4.6%） 2.3服務效率（4.7%） 3.3意見回應與改善（4.7%） 1.2行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度（4.8%） 3.5行政服務整體滿意度（4.9%） 1.1行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度（5.1%） 4.2主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊（5.5%） 4.3網頁資訊、內容更新（5.5%）

備註：（）內之數字係表示受訪者勾選「該單位為該子項之表現最好單位」佔總受訪者之比例

受訪單位	四大項各子項指標滿意度（由小至大排序）
藝文中心	4.1作業流程簡便程度（2.3%） 3.4職務代理（2.4%） 3.2電話禮貌（2.9%） 3.3意見回應與改善（2.9%） 2.4行政事務、專業資訊配合度（3.2%） 2.2業務熟悉（3.5%） 2.3服務效率（3.6%） 1.3對學校的整體辦公環境滿意度（3.9%） 3.5行政服務整體滿意度（4.1%） 1.2行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度（4.4%） 2.1耐心傾聽服務對象詢問（4.6%） 3.1洽公服務禮儀（4.7%） 4.4網路意見及回應（4.7%） 4.2主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊（5.9%） 4.3網頁資訊、內容更新（5.9%） 1.1行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度（9.2%）

備註：（）內之數字係表示受訪者勾選「該單位為該子項之表現最好單位」佔總受訪者之比例

# 現場(面訪)調查統計結果

.....

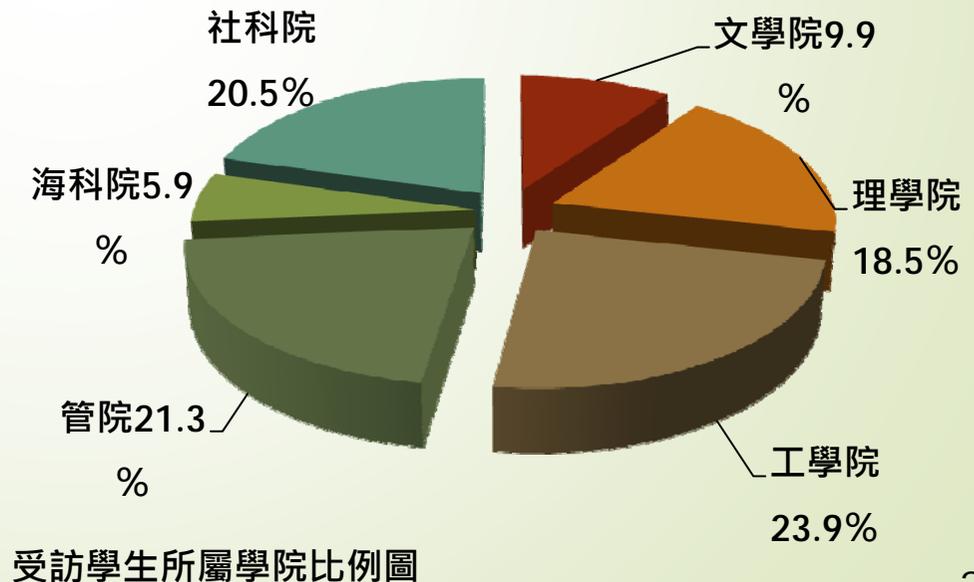
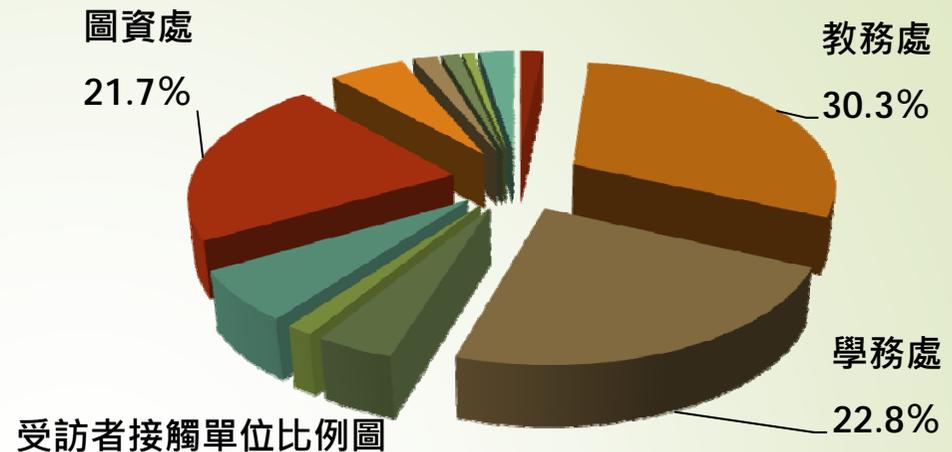


# 現場(面訪)調查樣本結構

\* 曾經與那一個處、室人員接觸 ( 複選 )

單位名稱	次數	百分比
秘書室	18	1.6
<b>教務處</b>	339	<b>30.3</b>
<b>學生事務處</b>	255	<b>22.8</b>
總務處	45	4
研究發展處	16	1.4
國際事務處	71	6.4
<b>圖書與資訊處</b>	242	<b>21.7</b>
藝文中心	60	5.4
產學營運與推廣教育處	19	1.7
環安中心	15	1.3
人事室	9	0.8
主計室	28	2.5
總和	1117	100

受訪者1117人，其中學生1019人



# 現場(面訪)調查結果

## 秘書室

選項	辦理各項校級會議之滿意度	校務及法律諮詢服務之滿意度	校園活動新聞報導之滿意度	西子樓校友會館所提供的各項設施及服務之滿意度
很滿意	23.5%	18.8%	14.3%	13.3%
<b>滿意</b>	<b>64.7%</b>	<b>56.3%</b>	<b>64.3%</b>	<b>53.3%</b>
普通	11.8%	25.0%	21.4%	33.3%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
受訪人數	17	16	14	15
滿意度最高之受訪者所屬學院	工學院 (4.25)	工學院 (4.25)	社科院 (4.2)	文學院 (4.00)

## 人事室

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	聯誼活動滿意度	各項福利項目之處理主動積極性滿意度
很滿意	14.3%	22.2%	14.3%	14.3%	14.3%
<b>滿意</b>	<b>42.9%</b>	33.3%	<b>57.1%</b>	28.6%	<b>57.1%</b>
<b>普通</b>	<b>42.9%</b>	<b>44.4%</b>	28.6%	<b>57.1%</b>	28.6%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
人數(人)	7	9	7	7	7
滿意度最高之受訪者所屬學院	工學院 (4.5)	工學院 (4.67)	工學院 (4.0)	工學院 (5.0)	工學院 (5.0)

## 教務處

選項	辦理註冊、 畢業生離校 業務之行政 品質滿意度	辦理學生 選課之服 務效率滿 意度	辦理招生業 務之整體行 政品質滿意 度	協助各系所推動總結性 課程、跨領域整合學程 及學生核心能力培育活 動之實施滿意度	推動學生成績 預警制度、學 習輔導角落及 補救教學措施 之實施滿意度
很滿意	20.4%	15.5%	17.1%	14.0%	14.8%
<b>滿意</b>	<b>53.3%</b>	<b>51.5%</b>	<b>50.3%</b>	<b>43.9%</b>	<b>49.1%</b>
普通	24.5%	25.5%	28.6%	36.7%	30.7%
不滿意	1.2%	5.2%	3.0%	4.9%	4.3%
很不滿意	0.6%	2.4%	1.0%	0.4%	1.1%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
人數(人)	323	330	304	264	277
滿意度最高之受 訪者所屬學院	海科院 (4.0)	管院 (3.91)	管院 (3.96)	管院 (3.82)	管院 (3.93)

## 圖資處

選項	對圖書館的 館藏資源滿 意度	對圖書館借 還書服務的 滿意度	對圖書館現有 館舍環境及設 施滿意度	對圖書與資訊處所 開發之校務行政系 統總體的滿意度	對圖書與資訊處 之校園網路基礎 建設的滿意度
很滿意	24.7%	28.8%	26.4%	17.5%	18.5%
<b>滿意</b>	<b>55.0%</b>	<b>60.0%</b>	<b>46.4%</b>	<b>54.7%</b>	<b>47.5%</b>
普通	16.0%	10.2%	22.1%	22.9%	23.5%
不滿意	2.6%	0.9%	5.1%	4.0%	7.6%
很不滿意	1.7%	--	--	0.9%	2.9%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
人數(人)	231	215	235	223	238
滿意度最高之受 訪者所屬學院	海科院 (4.22)	海科院 (4.33)	海科院 (4.25)	海科院 (4.33)	海科院 (4.33)

學務處	生輔組處	諮商與職涯發展組所	體育與衛生保健	課外組辦	體育與衛生保健
	理學生意	舉辦的職涯系列活動	組針對新生體檢	理各項課	健組舉辦各項
選項	外事件之	對本校學生生涯規劃	或教職員工健檢	外活動之	體育賽事之滿
	滿意度	之幫助滿意度	辦理之滿意度	滿意度	意度
很滿意	18.2%	16.4%	16.8%	16.9%	18.3%
<b>滿意</b>	<b>55.1%</b>	<b>49.5%</b>	<b>47.3%</b>	<b>51.9%</b>	<b>52.4%</b>
普通	23.1%	32.7%	32.3%	26.0%	25.8%
不滿意	2.2%	0.9%	3.1%	3.5%	2.6%
很不滿意	1.3%	0.5%	0.4%	1.7%	0.9%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
人數(人)	225	220	226	231	229
滿意度最高之受訪者所屬學院	工學院 (4.08)	工學院 (3.97)	文學院 (3.93)	海科院 (4.07)	理學院 (4.0)

研發處	辦理科技部	辦理教育部、科	辦理校內外學術	辦理邁向頂	研究發展相關
	研究計畫相	技部各項獎補助	活動獎補助案(非	尖大學計畫	資料庫之建檔
選項	關作業的滿	案(非研究計畫)	教育部、科技部)	相關作業的	管理作業的滿
	意度	的滿意度	相關作業的滿意度	滿意度	意度
很滿意	21.4%	21.4%	23.1%	18.2%	18.2%
<b>滿意</b>	<b>64.3%</b>	<b>57.1%</b>	<b>53.8%</b>	<b>63.6%</b>	<b>45.5%</b>
普通	7.1%	21.4%	23.1%	18.2%	36.4%
不滿意	7.1%	--	--	--	--
很不滿意	--	--	--	--	--
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
人數(人)	14	14	13	11	11
滿意度最高之受訪者所屬學院	理學院 (5.0)	理學院 (5.0)	理學院 (5.0)	管院 (4.5)	管院 (5.0)

<b>國際處</b>	協助各單位 外賓接待滿 意度	提供交換、研修、國際志 工、寒暑期營隊及各式海 外學習計畫等業務滿意度	辦理國際文化交 流活動的滿意度	辦理國際交換學 生與本地師生交 流活動的滿意度
選項				
很滿意	39.4%	31.1%	40.3%	30.2%
<b>滿意</b>	<b>45.5%</b>	<b>45.9%</b>	<b>43.5%</b>	<b>47.6%</b>
普通	12.1%	18.0%	14.5%	22.2%
不滿意	3.0%	3.3%	--	--
很不滿意	--	1.6%	1.6%	--
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
人數(人)	66	61	62	63
滿意度最高之受 訪者所屬學院	社科院 (4.46)	社科院 (4.33)	理學院 (4.56)	社科院 (4.33)

<b>主計室</b>	審核經費憑證之正 確性的滿意度	通知建議改善、注 意、更正及補正事 項的滿意度	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
選項			
很滿意	15.4%	19.2%	19.0%
<b>滿意</b>	<b>61.5%</b>	<b>46.2%</b>	<b>52.4%</b>
普通	19.2%	30.8%	23.8%
不滿意	3.8%	3.8%	4.8%
總和	100.0%	100.0%	100.0%
人數(人)	26	26	21
滿意度最高之受訪者所屬 學院	工學院 (4.17)	管院 (4.0)	工學院 (4.1)

## 產學處

選項	行政人員 相關業務 的解說之 滿意度	目前開班 申請流程 之滿意度	各項證 書申請 流程之 滿意度	計畫推廣、 案件媒合、 業務問題 排解之滿 意度	專利申 請相關 作業之 滿意度	對產學 營運與 推廣教 育處之 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	單位內外 相關業務 轉介能力 之滿意度
很滿意	<b>47.4%</b>	27.8%	23.5%	41.2%	22.2%	27.8%	33.3%	27.8%
滿意	42.1%	<b>44.4%</b>	<b>47.1%</b>	<b>47.1%</b>	<b>55.6%</b>	<b>38.9%</b>	<b>38.9%</b>	<b>33.3%</b>
普通	10.5%	27.8%	29.4%	11.8%	16.7%	27.8%	22.2%	<b>33.3%</b>
不滿意	--	--	--	--	--	--	--	--
很不滿意	--	--	--	--	5.6%	5.6%	5.6%	5.6%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
人數(人)	19	18	17	17	18	18	18	18
滿意度最高受 訪者所屬學院	理學院 (4.75)	理學院 (4.5)	理學院 (4.5)	理學院 (5.0)	理學院 (4.5)	理學院 (4.0)	理學院 (4.5)	理學院 (4.5)

## 藝文中心

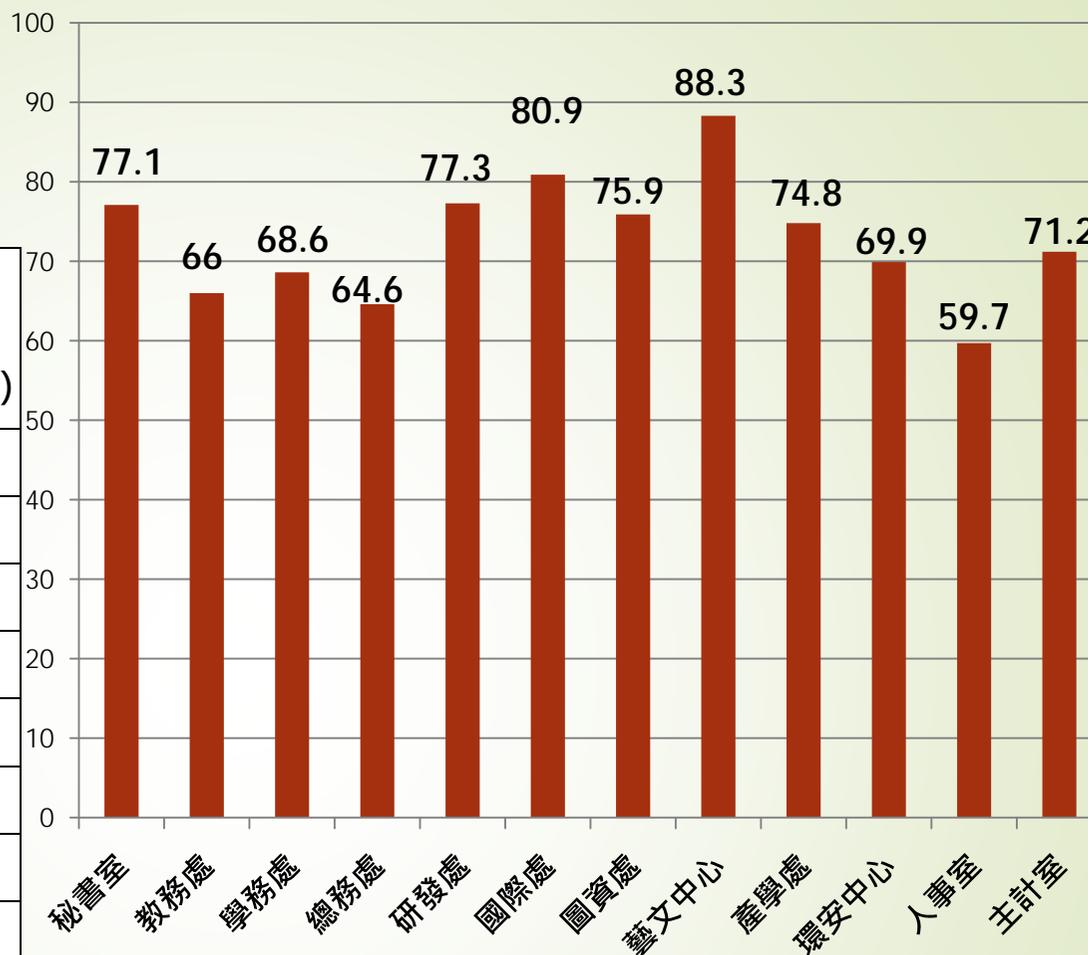
選項	對每學期提供多元豐富的 藝術季節目其內容之 滿意度	對售票演出節目爭取免費 公關票或折扣優惠以嘉惠 教職員生之滿意度	藝術季節目海報以及 電子報，其設計與內 容之滿意度
很滿意	41.7%	38.3%	39.0%
滿意	<b>51.7%</b>	<b>46.7%</b>	<b>47.5%</b>
普通	6.7%	15.0%	11.9%
不滿意	--	--	--
很不滿意	--	--	1.7%
總和	100.0%	100.0%	100.0%
人數(人)	60	60	59
滿意度最高之受 訪者所屬學院	海科院 (5.0)	海科院 (5.0)	海科院 (5.0)

<b>總務處</b>	以人道關懷方式有效改善本校流浪犬問題之滿意度	自103年起實施教學區夜間停放機車措施以改善夜間機車違停亂象之滿意度	以E-MAIL即時通知師生同仁薪資及各類所得付款之服務措施滿意度	領取郵件作業滿意度	財產管理與畢業服租借服務滿意度
選項					
很滿意	19.5%	25.0%	37.1%	26.3%	24.1%
<b>滿意</b>	<b>46.3%</b>	<b>40.0%</b>	<b>34.3%</b>	<b>39. %</b>	<b>31.0%</b>
普通	31.7%	17.5%	28.6%	28.9%	37.9%
不滿意	2.4%	10.0%	--	2.6%	3.4%
很不滿意	--	7.5%	--	2.6%	3.4%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
人數(人)	41	40	35	38	29
滿意度最高之受訪者所屬學院	理學院 (4.50)	理學院 (4.67)	理學院 (4.80)	工學院 (4.25)	社科院 (3.83)

<b>環安中心</b>	實驗室安全衛生、輻射防護講習之滿意度	毒化物申報與申請作業之滿意度	實驗室廢液及廢棄物回收處理之滿意度	環安週系列活動之滿意度	綠色校園改善補助申請作業之滿意度
選項					
很滿意	7.7%	8.3%	15.4%	15.4%	25.0%
<b>滿意</b>	<b>61.5%</b>	<b>66.7%</b>	<b>61.5%</b>	<b>46.2%</b>	<b>41.7%</b>
普通	30.8%	25.0%	23.1%	38.5%	33.3%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
人數(人)	13	12	13	13	12
滿意度最高之受訪者所屬學院	管院 (5.0)	管院 (5.0)	管院 (4.5)	管院 (5.0)	管院 (5.0)

# 現場(面訪)調查

	受訪者「滿意及非常滿意」之平均比例 (%)	受訪者「不滿意及非常不滿意」之平均比例 (%)
秘書室	77.1	0
教務處	66	4.8
學務處	68.6	3.4
總務處	64.6	6.4
研發處	77.3	1.4
國際處	80.9	2.4
圖資處	75.9	5.1
藝文中心	88.3	0.6
產學處	74.8	2.8
環安中心	69.9	0
人事室	59.7	0
主計室	71.2	4.1



受訪者選擇「滿意及非常滿意」之各問項平均比例 (%)

## 綜合評比-現場(面訪)調查 ( 受訪者學生 )

- 做得最好的前三名分別為：圖資處、學務處、教務處
- 尚需改進的單位：無任何單位高於8%。

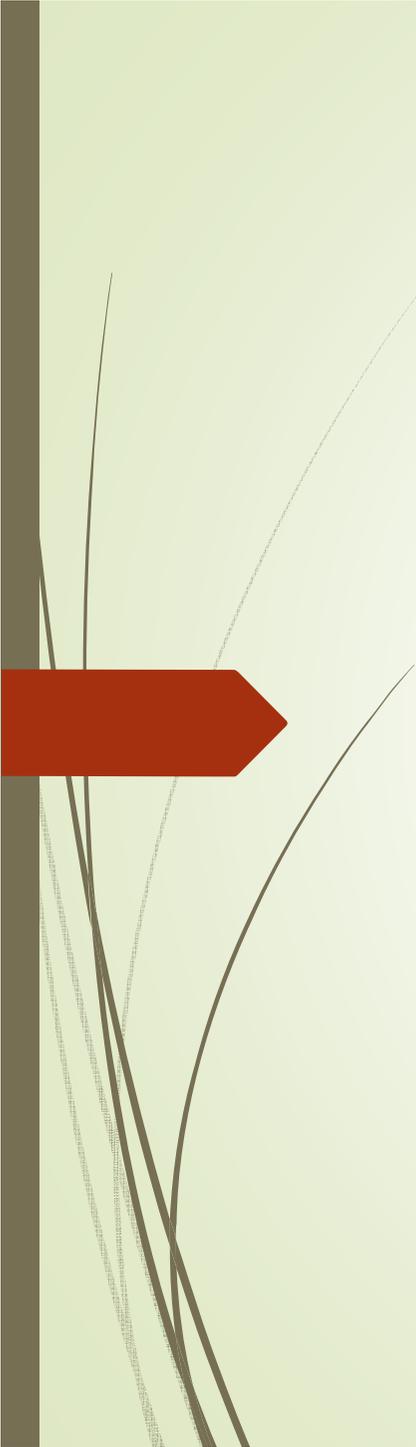
## 綜合評比-網路調查 ( 受訪者學生 )

- 做得最好的前三名分別為：圖資處、教務處、學務處
- 尚需改進的單位：無任何單位高於8%

備註：綜合評比係將所有問項及調查結果整體分析

# 101年度、103年度行政服務滿意度-四大指標綜合排序比較結果

101年度		103年度		兩年度間各單位 進步(退步)名次
單位名稱	總排序	單位名稱	總排序	
秘書室	7	秘書室	11	-4
<b>教務處</b>	<b>2</b>	<b>教務處</b>	<b>3</b>	-1
<b>學務處</b>	<b>3</b>	學務處	5	-2
總務處	5	<b>總務處</b>	<b>1</b>	4
研發處	8	研發處	12	-4
國際處	9	國際處	8	1
<b>圖資處</b>	<b>1</b>	<b>圖資處</b>	<b>2</b>	-1
藝文中心	4	藝文中心	10	-6
推教處	11	產學處	4	-
產學營運 中心	12			8
環安中心	-	環安中心	6	-
人事室	10	人事室	7	3
主計室	6	主計室	9	-3
備註： 1. 調查指標項目：空間環境、專業素質、服務效能、資訊化 2. 以「平均數」進行排序		備註： 1. 調查指標項目：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 2. 以「總次數比例」進行排序		備註： <b>進步幅度最多前3名：</b> <b>產學處、總務處、人事室</b>



簡報完畢～