

國立臺灣海洋大學 106 學年度

秘書室秘書組委託分析

國立臺灣海洋大學秘書室、體育室、人事室及 主計室行政滿意度調查結果分析報告

執行單位：國立臺灣海洋大學航運管理學系

主持人：余坤東教授

中華民國一〇七年三月十五日

國立臺灣海洋大學行政滿意度調查結果分析報告

壹、樣本說明

本次秘書室、體育室、人事室及主計室行政滿意度調查係以全校師生與職員共計 8712 人為母群體(其中教師 360 人，學生 8060 人(本國學生 7947 人，外籍生 113 人)，職員 292 人)，並以網路方式進行調查，上網填答人數，教師 61 人，學生 1494 人(本國學生 1465 人，外籍生 29 人)，職員 106 人。教師填答率 16.0%，學生填答率 18.5%(本國學生 18.4%，外籍生 25.6%)，職員 36.3%，整體填答率 19%，詳細樣本結構如表 1-1 至表 1-8 所示。

表 1-1 回收問卷之教師性別與所屬單位的樣本結構統計表

| | 性別 | | 所屬單位 | | | | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-----|-------|-------|-------|------|------|
| | 男 | 女 | 海運學院 | 生科院 | 海資院 | 工學院 | 電資學院 | 人社院 | 法政學院 | 共教中心 |
| 調查總數 | 360 | | 360 | | | | | | | |
| 有效問卷數 | 61 | | 61 | | | | | | | |
| 回收有效問卷分配 | 48 | 13 | 7 | 8 | 14 | 8 | 10 | 9 | 3 | 2 |
| 回收有效問卷百分比 | 78.7% | 21.3% | 11.5% | 13.1% | 23% | 13.1% | 16.4% | 14.8% | 4.9% | 3.3% |

表 1-2 回收問卷之教師人員類別的樣本結構統計表

| | 人員類別 | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|----|----------|
| | 教授 | 副教授 | 助理教授 | 講師 | 專案教師及研究員 |
| 調查總數 | 360 | | | | |
| 有效問卷數 | 61 | | | | |
| 回收有效問卷分配 | 13 | 17 | 29 | 0 | 2 |
| 回收有效問卷百分比 | 21.3% | 27.9% | 47.5% | 0% | 3.3% |

表 1-3 回收問卷之職員所屬單位的樣本結構統計表

| | 所屬單位 | | | | | | | | |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 海運學院 | 生科院 | 海資院 | 工學院 | 電資學院 | 人社院 | 法政學院 | 共教中心 | 行政單位 |
| 調查總數 | 292 | | | | | | | | |
| 有效問卷數 | 106 | | | | | | | | |
| 回收有效問卷分配 | 5 | 8 | 6 | 3 | 5 | 6 | 1 | 1 | 71 |
| 回收有效問卷百分比 | 4.7% | 7.5% | 5.7% | 2.8% | 4.7% | 5.7% | 0.9% | 0.9% | 67% |

表 1-4 回收問卷之職員性別與人員類別的樣本結構統計表

| | 性別 | | 人員類別 | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|------|--------|------|-------|
| | 男 | 女 | 職員 | 助教 | 專案工作人員 | 技工友 | 其他 |
| 調查總數 | 292 | | 292 | | | | |
| 有效問卷數 | 106 | | 106 | | | | |
| 回收有效問卷分配 | 26 | 80 | 20 | 7 | 67 | 1 | 11 |
| 回收有效問卷百分比 | 24.5% | 75.5% | 18.9% | 6.6% | 63.2% | 0.9% | 10.3% |

表 1-5 回收問卷之本國學生性別與所屬單位的樣本結構統計資料表

| | 性別 | | 所屬單位 | | | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|------|-------|------|------|------|
| | 男 | 女 | 海運學院 | 生科院 | 海資院 | 工學院 | 電資學院 | 人社院 | 法政學院 |
| 調查總數 | 7947 | | 7947 | | | | | | |
| 有效問卷數 | 1465 | | 1465 | | | | | | |
| 回收有效問卷分配 | 932 | 533 | 477 | 286 | 93 | 224 | 279 | 50 | 56 |
| 回收有效問卷百分比 | 63.6% | 36.4% | 32.6% | 19.5% | 6.3% | 15.3% | 19% | 3.4% | 3.8% |

表 1-6 回收問卷之本國學生類別的樣本結構統計資料表

| | 本國學生類別 | | | | | |
|-----------|--------|-------|-------|-------|-------|----|
| | 一年級 | 二年級 | 三年級 | 四年級 | 研究生 | 其他 |
| 調查總數 | 7947 | | | | | |
| 有效問卷數 | 1465 | | | | | |
| 回收有效問卷分配 | 401 | 303 | 270 | 196 | 266 | 29 |
| 回收有效問卷百分比 | 27.3% | 20.7% | 18.4% | 13.3% | 18.2% | 2% |

表 1-7 回收問卷之外籍生性別與所屬單位的樣本結構統計資料表

| | 性別 | | 所屬單位 | | | | | | |
|---------------|-------|-------|------------------|-------------|-------------|-------------|------------------|-------------|------------------|
| | 男 | 女 | 海 運 學 院 | 生 科 院 | 海 資 院 | 工 學 院 | 電 資 學 院 | 人 社 院 | 法 政 學 院 |
| 調查總數 | 113 | | 113 | | | | | | |
| 有效問卷數 | 29 | | 29 | | | | | | |
| 回收有效問卷 分配 | 18 | 11 | 13 | 7 | 3 | 3 | 0 | 3 | 0 |
| 回收有效問卷 百分比 | 62.1% | 37.9% | 44.8% | 24.1% | 10.3% | 10.3% | 0% | 10.3% | 0% |

表 1-8 回收問卷之外籍生類別的樣本結構統計資料表

| | 外籍生類別 | | | | | |
|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|
| | 一 年 級 | 二 年 級 | 三 年 級 | 四 年 級 | 研 究 生 | 其 他 |
| 調查總數 | 113 | | | | | |
| 有效問卷數 | 29 | | | | | |
| 回收有效問卷分配 | 5 | 3 | 2 | 3 | 16 | 0 |
| 回收有效問卷百分比 | 17.2% | 10.3% | 6.9% | 10.3% | 55.2% | 0% |

貳、秘書室調查結果說明

2.1 教師對於秘書室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的教師後，其餘教師對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，教師對於秘書室的（滿意+非常滿意）程度為 93.24%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 100%，滿意度的平均值為 4.86(表 2-1)。

表 2-1 教師對於秘書室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 95.35 | 100.00 | 29.5 | 4.47 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 95.12 | 100.00 | 32.8 | 4.39 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 97.62 | 100.00 | 31.1 | 4.62 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 97.67 | 100.00 | 29.5 | 4.56 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 95.35 | 100.00 | 29.5 | 4.47 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 97.62 | 100.00 | 31.1 | 4.60 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 97.62 | 100.00 | 31.1 | 4.48 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 95.12 | 100.00 | 32.8 | 4.46 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 95.24 | 100.00 | 31.1 | 4.52 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 87.80 | 100.00 | 32.8 | 4.32 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 86.67 | 100.00 | 50.8 | 4.37 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 82.93 | 100.00 | 32.8 | 4.22 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 92.86 | 100.00 | 31.1 | 4.36 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 92.11 | 100.00 | 37.7 | 4.34 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 89.47 | 100.00 | 37.7 | 4.29 |
| 整體平均數 | | 93.24 | 100 | 33.4 | 4.43 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

2.2 職員對於秘書室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的職員後，其餘職員對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，職員對於秘書室的（滿意+非常滿意）程度為 88.13%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 99.31%，滿意度的平均值為 4.75(表 2-2)。

表 2-2 職員對於秘書室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 90.29 | 100.00 | 2.8 | 4.41 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 93.14 | 100.00 | 3.8 | 4.39 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 93.27 | 99.04 | 1.9 | 4.36 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 92.31 | 99.04 | 1.9 | 4.38 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 94.17 | 99.03 | 2.8 | 4.36 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 96.12 | 99.03 | 2.8 | 4.38 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 88.00 | 99.00 | 5.7 | 4.17 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 86.41 | 99.03 | 2.8 | 4.16 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 92.08 | 99.01 | 4.7 | 4.25 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 86.87 | 100.00 | 6.6 | 4.16 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 75.31 | 97.53 | 23.6 | 4.01 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 77.00 | 100.00 | 5.7 | 4.04 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 86.73 | 100.00 | 7.5 | 4.19 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 85.00 | 99.00 | 5.7 | 4.17 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 85.26 | 100.00 | 10.4 | 4.16 |
| 整體平均數 | | 88.13 | 99.31 | 5.9 | 4.24 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

2.3 本國學生對於秘書室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的本國學生後，其餘本國學生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，本國學生對於秘書室的（滿意+非常滿意）程度為 63.22%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 91.66%，滿意度的平均值為 4.21(表 2-3)。

表 2-3 本國學生對於秘書室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 59.63 | 97.68 | 44.0 | 3.8 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 70.57 | 99.36 | 46.4 | 3.97 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 68.83 | 99.09 | 47.4 | 3.95 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 66.67 | 99.03 | 50.6 | 3.91 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 63.00 | 97.32 | 49.1 | 3.84 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 67.68 | 98.41 | 48.5 | 3.92 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 61.73 | 98.35 | 50.2 | 3.83 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 61.24 | 97.75 | 48.4 | 3.81 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 63.33 | 98.67 | 48.8 | 3.86 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 61.87 | 97.63 | 48.3 | 3.83 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 60.00 | 97.87 | 51.9 | 3.81 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 59.21 | 96.45 | 48.1 | 3.77 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 61.85 | 97.48 | 48.5 | 3.83 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 62.43 | 98.46 | 51.1 | 3.84 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 60.28 | 98.06 | 50.9 | 3.81 |
| 整體平均數 | | 63.22 | 91.66 | 48.8 | 3.85 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

2.4 外籍生對於秘書室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的外籍生後，其餘外籍生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，外籍生對於秘書室的（滿意+非常滿意）程度為 80.60%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 98.22%，滿意度的平均值為 4.59(表 2-4)。

表 2-4 外籍生對於秘書室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 88.46 | 92.31 | 10.3 | 3.96 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 85.19 | 100.00 | 6.9 | 4.07 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 88.89 | 100.00 | 6.9 | 4.26 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 84.62 | 100.00 | 10.3 | 4.19 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 88.46 | 100.00 | 10.3 | 4.19 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 81.48 | 100.00 | 6.9 | 4.11 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 88.89 | 100.00 | 6.9 | 4.11 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 66.67 | 96.30 | 6.9 | 3.81 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 76.92 | 100.00 | 10.3 | 4.04 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 80.77 | 96.15 | 10.3 | 3.96 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 70.37 | 96.30 | 6.9 | 3.81 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 73.08 | 100.00 | 10.3 | 3.92 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 76.00 | 96.00 | 13.8 | 3.92 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 77.78 | 96.30 | 6.9 | 3.96 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 81.48 | 100.00 | 6.9 | 3.96 |
| 整體平均數 | | 80.60 | 98.22 | 8.7 | 4.02 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

2.5 全校學生對於秘書室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的全校學生後，其餘全校學生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，全校學生對於秘書室的（滿意+非常滿意）程度為 63.81%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 98.11%，滿意度的平均值為 4.25(表 2-5)。

表 2-5 全校學生對於秘書室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 60.52 | 97.52 | 43.4 | 3.81 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 71.06 | 99.38 | 45.6 | 3.97 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 69.51 | 99.12 | 46.7 | 3.96 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 67.29 | 99.07 | 49.9 | 3.92 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 63.86 | 97.41 | 48.3 | 3.86 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 68.16 | 98.47 | 47.7 | 3.92 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 62.70 | 98.41 | 49.4 | 3.84 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 61.43 | 97.70 | 47.6 | 3.81 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 63.79 | 98.71 | 48.1 | 3.86 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 62.50 | 97.58 | 47.5 | 3.84 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 60.38 | 97.81 | 51.0 | 3.81 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 59.67 | 96.56 | 47.4 | 3.78 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 62.31 | 97.44 | 47.8 | 3.83 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 62.99 | 98.38 | 50.3 | 3.85 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 61.04 | 98.13 | 50.0 | 3.82 |
| 整體平均數 | | 63.81 | 98.11 | 48.05 | 3.86 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

2.6 全校師生對於秘書室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的師生後，其餘師生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，全校師生對於秘書室的（滿意+非常滿意）程度為65.28%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為98.21%，滿意度的平均值為4.28（表2-6）。

表 2-6 全校師生對於秘書室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 62.20 | 97.64 | 42.8 | 3.84 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 72.22 | 99.41 | 45.1 | 3.99 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 70.92 | 99.17 | 46.0 | 3.99 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 68.94 | 99.12 | 49.1 | 3.95 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 65.52 | 97.55 | 47.6 | 3.89 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 69.66 | 98.54 | 47.0 | 3.96 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 64.54 | 98.50 | 48.7 | 3.87 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 63.11 | 97.82 | 47.0 | 3.84 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 65.40 | 98.78 | 47.4 | 3.90 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 63.76 | 97.70 | 46.9 | 3.86 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 61.42 | 97.90 | 51.0 | 3.83 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 60.82 | 96.74 | 46.8 | 3.80 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 63.87 | 97.57 | 47.1 | 3.86 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 64.40 | 98.46 | 49.8 | 3.87 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 62.42 | 98.22 | 49.5 | 3.84 |
| 整體平均數 | | 65.28 | 98.21 | 47.45 | 3.88 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

2.7 全校教職員生對於秘書室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的教職員生後，其餘教職員生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，全校教職員生對於秘書室的（滿意+非常滿意）程度為 67.77%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 98.33%，滿意度的平均值為 4.33(表 2-7)。

表 2-7 全校教職員生對於秘書室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 65.12 | 97.88 | 40.3 | 3.90 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 74.45 | 99.48 | 42.5 | 4.04 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 73.38 | 99.15 | 43.2 | 4.03 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 71.65 | 99.11 | 46.1 | 4.00 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 68.74 | 97.71 | 44.7 | 3.94 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 72.60 | 98.60 | 44.2 | 4.00 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 67.15 | 98.55 | 45.9 | 3.91 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 65.70 | 97.95 | 44.2 | 3.88 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 68.34 | 98.80 | 44.7 | 3.94 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 66.23 | 97.94 | 44.4 | 3.89 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 62.75 | 97.86 | 49.2 | 3.85 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 62.57 | 97.09 | 44.2 | 3.83 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 66.30 | 97.83 | 44.6 | 3.89 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 66.74 | 98.52 | 47.0 | 3.90 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 64.89 | 98.41 | 47.0 | 3.87 |
| 整體平均數 | | 67.77 | 98.33 | 44.81 | 3.92 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

2.8 受評單位所屬二級單位最常接觸者

(1)教師部分

最常接觸者依序為：無(52.5%)、秘書組(47.5%)、校友服務中心(11.5%)。

(2)職員部分

最常接觸者依序為：秘書組(90.4%)、校友服務中心(14.2%)、無(8.5%)。

(3)本國學生部分

最常接觸者依序為：無(84.6%)、秘書組(13.1%)、校友服務中心(5.3%)。

(4)外籍生部分

最常接觸者依序為：秘書組(58.6%)、無(37.9%)、校友服務中心(10.3%)。

2.9 受評單位所屬二級單位表現覺得滿意的單位

(1)教師部分

滿意的單位依序為：秘書組(63.9%)、無(32.8%)、校友服務中心(26.2%)。

(2) 職員部分

滿意的單位依序為：秘書組(90.6%)、校友服務中心(33.0%)、無(7.5%)、

(3) 本國學生部分

滿意的單位依序為：無(73.2%)、秘書組(22.1%)、校友服務中心(15.8%)。

(4) 外籍生部分

滿意的單位依序為：秘書組(58.6%)、無(24.1%)、校友服務中心(20.7%)。

2.10 受評單位所屬二級單位表現尚待改進之單位

(1)教師部分

尚待改進之單位依序為：無(93.4%)、校友服務中心(4.9%)。

(2) 職員部分

尚待改進之單位依序為：無(91.5%)、秘書組(8.5%)、校友服務中心(1.9%)。

(3) 本國學生部分

尚待改進之單位依序為：無(89.2%)、秘書組(7.6%)、校友服務中心 (5.9%)。

(4) 外籍生部分

尚待改進之單位依序為：無(51.7%)、秘書組(31.0%)、校友服務中心(20.7%)。

2.11 不同身分別對於秘書室之行政滿意度平均值差異分析

在不同身分別對於秘書室行政滿意的比較方面，比較結果彙整如表 2-8 與 2-9 所示。從表 2-8 與 2-9 中可以看出，整體上，滿意度的排序大致上呈現教師高於職員高於外籍學生高於本國學生的狀況。就各別的題項來看，較滿意的項目大致為：「行政人員的服務態度親切和善與有禮貌」、「行政單位辦公環境的整潔美觀」，滿意度較低的項目為：「行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速處理抱怨與不滿」，以及「行政單位網頁內容之豐富度」。

表 2-8 不同身分別對於秘書室之行政滿意度平均值差異分析

| 題號 | 服務項目 | 教師 | 職員 | 本國學生 | 外籍學生 | 全校學生 | 教職員工生 |
|-------|--------------------------------|------|------|------|------|------|-------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 4.47 | 4.41 | 3.80 | 3.96 | 3.81 | 3.90 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 4.39 | 4.39 | 3.97 | 4.07 | 3.97 | 4.04 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 4.62 | 4.36 | 3.95 | 4.26 | 3.96 | 4.03 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 4.56 | 4.38 | 3.91 | 4.19 | 3.92 | 4.00 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 4.47 | 4.36 | 3.84 | 4.19 | 3.86 | 3.94 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 4.60 | 4.38 | 3.92 | 4.11 | 3.92 | 4.00 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 4.48 | 4.17 | 3.83 | 4.11 | 3.84 | 3.91 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 4.46 | 4.16 | 3.81 | 3.81 | 3.81 | 3.88 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 4.52 | 4.25 | 3.86 | 4.04 | 3.86 | 3.94 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 4.32 | 4.16 | 3.83 | 3.96 | 3.84 | 3.89 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能妥善處理洽公者抱怨與不滿 | 4.37 | 4.01 | 3.81 | 3.81 | 3.81 | 3.85 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 4.22 | 4.04 | 3.77 | 3.92 | 3.78 | 3.83 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 4.36 | 4.19 | 3.83 | 3.92 | 3.83 | 3.89 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 4.34 | 4.17 | 3.84 | 3.96 | 3.85 | 3.90 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 4.29 | 4.16 | 3.81 | 3.96 | 3.82 | 3.87 |
| 整體平均數 | | 4.43 | 4.24 | 3.86 | 4.02 | 3.86 | 3.92 |

表 2-9 不同身分填答者對於秘書室最滿意與最不满意之前 3 名排序

| 類別 | 滿意度 平均 | 滿意度前 3 名項目 | | 滿意度後 3 名項目 | |
|------|-----------|------------------------------|------|-------------------------------|------|
| | | 項目內容 | 平均 | 項目內容 | 平均 |
| 教師 | 4.43 | 1.行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 4.62 | 1.行政單位網頁內容之豐富度 | 4.22 |
| | | 2.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 4.60 | 2.行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 4.29 |
| | | 3.行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 4.56 | 3.行政單位提供完善網路查詢服務 | 4.32 |
| 職員 | 4.24 | 1.行政單位辦公地點明確標示 | 4.41 | 1.行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速處理抱怨與不滿 | 4.01 |
| | | 2.行政單位辦公環境的整潔美觀 | 4.39 | 2.行政單位網頁內容之豐富度 | 4.04 |
| | | 3.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 4.38 | 3.行政單位有設置洽公流程標示 | 4.16 |
| 本國學生 | 3.86 | 1.行政單位辦公環境整潔與美觀 | 3.97 | 1.行政單位網頁內容之豐富度 | 3.77 |
| | | 2.人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 3.95 | 2.行政單位辦公地點的明確標示 | 3.80 |
| | | 3.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 3.92 | 3.行政單位有設置洽公流程標示 | 3.81 |
| 外籍學生 | 4.02 | 1.行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 4.26 | 1.行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速處理抱怨與不滿 | 3.81 |
| | | 2.該單位行政人員能確實掌握工作時段 | 4.19 | 2.行政單位有設置洽公流程標示 | 3.81 |
| | | 3.行政人員接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 4.19 | 3.行政單位網頁內容之豐富度 | 3.92 |
| 全校學生 | 3.86 | 1.行政單位辦公環境的整潔美觀 | 3.97 | 1.行政單位網頁內容之豐富度 | 3.78 |
| | | 2.行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 3.96 | 2.行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速處理抱怨與不滿 | 3.81 |
| | | 3.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 3.92 | 3.行政單位有設置洽公流程標示 | 3.81 |
| 教職員生 | 3.92 | 1.行政單位辦公環境的整潔美觀 | 4.04 | 1.行政單位網頁內容之豐富度 | 3.83 |
| | | 2.行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 4.03 | 2.行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速處理抱怨與不滿 | 3.85 |
| | | 3.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 4.00 | 3.行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 3.87 |

2.12 各單位對於秘書室之行政滿意度平均值差異分析

在不同單位對秘書室行政滿意度的差異分析方面，結果彙整如表 2-10 所示。從表 2-10 中可以看出，整體上，共教中心與人社院對於秘書室的行政滿意度較高，工學院與法政學院的滿意度較低。「行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速處理抱怨與不滿」、「行政單位網頁內容之豐富度」則是滿意度較低的項目。

表 2-10 不同單位對於秘書室之行政滿意度平均值差異分析

| 題號 | 服務項目 | 海運學院 | 生科院 | 海資院 | 工學院 | 電資學院 | 人社院 | 法政學院 | 共教中心 | 行政單位 |
|-------|-----------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 3.86 | 3.80 | 3.93 | 3.77 | 3.95 | 3.95 | 3.74 | 5.00 | 4.42 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 3.98 | 3.99 | 4.14 | 3.95 | 4.05 | 3.89 | 4.16 | 5.00 | 4.38 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 3.98 | 4.00 | 4.11 | 3.94 | 4.10 | 4.03 | 3.86 | 5.00 | 4.32 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 3.97 | 3.95 | 4.06 | 3.85 | 4.07 | 3.97 | 3.80 | 5.00 | 4.39 |
| 5 | 該單位行政人員能確實掌握工作時段 | 3.88 | 3.88 | 4.03 | 3.81 | 4.05 | 4.00 | 3.55 | 4.67 | 4.35 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 3.94 | 3.96 | 4.00 | 3.89 | 4.13 | 4.03 | 3.80 | 5.00 | 4.38 |
| 7 | 行政單位所提供之申請表件手續簡便 | 3.86 | 3.84 | 3.94 | 3.76 | 4.05 | 3.88 | 3.86 | 4.67 | 4.18 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 3.86 | 3.85 | 3.90 | 3.71 | 3.98 | 3.91 | 3.76 | 4.67 | 4.10 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 3.90 | 3.84 | 3.97 | 3.85 | 4.04 | 3.97 | 3.81 | 5.00 | 4.23 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 3.86 | 3.84 | 3.91 | 3.80 | 4.02 | 3.88 | 3.66 | 4.67 | 4.12 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 3.82 | 3.84 | 3.79 | 3.68 | 4.00 | 3.81 | 3.81 | 4.67 | 4.04 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 3.80 | 3.80 | 3.78 | 3.69 | 3.99 | 3.76 | 3.66 | 4.67 | 4.03 |
| 13 | 行政單位網頁內容之正確與即時性 | 3.83 | 3.80 | 3.98 | 3.80 | 4.04 | 3.79 | 3.88 | 4.33 | 4.17 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 3.89 | 3.86 | 3.85 | 3.78 | 4.04 | 3.74 | 3.93 | 4.33 | 4.12 |
| 15 | 行政單位所訂定之法令規章明確適宜 | 3.85 | 3.84 | 3.86 | 3.70 | 4.01 | 3.68 | 3.86 | 4.67 | 4.14 |
| 整體平均數 | | 3.89 | 3.87 | 3.95 | 3.80 | 4.03 | 3.89 | 3.81 | 4.76 | 4.22 |

2.13 校友服務中心外部顧客服務滿意度調查結果

一、樣本特性

校友中心與畢業校友的接觸頻繁，因此，本年度亦針對外部顧客進行滿意度調查。問卷調查的題項與校內問卷相同，在資料收集方面，則是利用網路問卷進行調查，在 Google Mail 中，新增建立校友中心問卷，發送給歷屆校友。本次調查共計回收有效樣本 528 份，樣本基本資料可彙整如表 2-11 所示。

表 2-11 校友中心外部受訪者調查之樣本特性

| 單位別 | 樣本數 | % | 接觸頻率 | 樣本數 | % | 性別 | 樣本數 | % |
|------|-----|-------|--------|-----|-------|----|-----|-------|
| 學校單位 | 92 | 17.5 | 2 次以下 | 287 | 54.4 | 男 | 418 | 79.3 |
| 公家機關 | 92 | 17.5 | 3-5 次 | 143 | 27.1 | 女 | 109 | 20.7 |
| 私人機構 | 254 | 48.2 | 6-10 次 | 35 | 6.6 | 合計 | 527 | 100.0 |
| 其他 | 89 | 16.9 | 10 次以上 | 63 | 11.9 | | | |
| 合計 | 527 | 100.0 | 合計 | 528 | 100.0 | | | |

二、外部受訪者對於校友中心服務項目之滿意程度百分比分析

本節針對扣除填答「未接觸」的受訪者之後，對於校友中心 15 個服務項目的滿意度，結果彙整如表 2-12 所示。整體而言，受訪者的滿意度平均數為 4.23，以次數分配而言，填答普通、滿意、非常滿意的比率達 97.07%，填答滿意、非常滿意的比率亦達 82.84%，而為接觸的比例，各題項不同，平均值為 12.49%。

從各別題項來看，滿意度最高的前三項分別是「該單位行政人員能確實掌握工作時效」(4.39)、「行政人員的服務態度親切和善與有禮貌」(4.36)、「該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌」(4.29)。滿意度較低的題項則為「行政單位行政單位人員代理制度完備性」(4.08)、「行政單位所訂定之法令規章明確適宜」(4.13)、「行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿」(4.14)、「行政單位網頁內容之豐富度」(4.14)。不過，投訴專線或網路留言板以及網頁內容兩個題項，未接觸的比例分別是 22.35%與 20.27%，亦高於 12.49 的平均值。

表 2-12 外部受訪者對校友中心服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 84.55 | 97.70 | 9.28 | 4.23 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 86.68 | 97.89 | 10.42 | 4.26 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 84.09 | 97.52 | 8.33 | 4.36 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 87.47 | 98.09 | 10.80 | 4.39 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 84.55 | 97.08 | 9.28 | 4.29 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 86.67 | 97.92 | 9.09 | 4.33 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 83.26 | 96.52 | 12.88 | 4.24 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 81.19 | 96.68 | 14.39 | 4.21 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 84.50 | 97.88 | 10.80 | 4.27 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 82.88 | 94.50 | 10.42 | 4.18 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 78.29 | 96.83 | 22.35 | 4.14 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 78.77 | 95.54 | 10.80 | 4.08 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 80.00 | 97.02 | 10.98 | 4.13 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 78.86 | 97.15 | 20.27 | 4.14 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 80.78 | 97.71 | 17.23 | 4.16 |
| 整體平均數 | | 82.84 | 97.07 | 12.49 | 4.23 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

三、受訪者背景與滿意度之差異分析

本小節針對受訪者的性別、單位別、接觸次數等背景因素進行坪亦度的差異分析，結果彙整如表 2-13 到 2-15 所示。

以性別而言，男性的平均滿意度 4.25，女性則為 4.12，但兩者僅在「行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識」、「行政人員的服務態度親切和善與有禮貌」兩項達統計上的顯著差異(表 2-13)。

表 2-13 受訪者性別對校友中心服務度滿意度之差異分析

| 題號 | 服務項目 | 男 | 女 | 備註 |
|-----|-----------------------------------|------|------|----|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 4.25 | 4.18 | |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 4.28 | 4.22 | |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 4.41 | 4.17 | * |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 4.42 | 4.26 | |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 4.31 | 4.20 | |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 4.35 | 4.25 | |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 4.29 | 4.04 | ** |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 4.24 | 4.09 | |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 4.29 | 4.19 | |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 4.20 | 4.15 | |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 4.17 | 4.01 | |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 4.09 | 4.02 | |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 4.16 | 4.02 | |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 4.17 | 4.03 | |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 4.19 | 4.02 | |
| 平均數 | | 4.25 | 4.12 | |

註：*代表差異達顯著水準， * $p < 0.05$ ， ** $p < 0.01$

不同單位的滿意度方面，以學校單位的滿意度最高(4.27)，其次為私人機關(4.23)、其他(4.21)、公家機關(4.19)，但在各題項方面，四個單位的差異都未達統計上的顯著水準。以各別題向來看，不同背景受訪者對於服務項目滿意度較低的，大致集中在第 11 到第 14 項，即「行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿」、「行政單位行政單位人員代理制度完備性」、「行政單位所訂定之法令規章明確適宜」、「行政單位網頁內容之豐富度」等項目。

表 2-14 受訪者機關屬性對校友中心服務度滿意度之差異分析

| 題號 | 服務項目 | 學校 | 公家機關 | 私人機關 | 其他 |
|-----|-----------------------------------|------|------|------|------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 4.32 | 4.19 | 4.21 | 4.24 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 4.35 | 4.28 | 4.24 | 4.19 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 4.33 | 4.28 | 4.38 | 4.43 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 4.43 | 4.38 | 4.38 | 4.40 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 4.30 | 4.18 | 4.31 | 4.33 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 4.35 | 4.24 | 4.36 | 4.31 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 4.27 | 4.20 | 4.25 | 4.19 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 4.27 | 4.19 | 4.22 | 4.09 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 4.37 | 4.22 | 4.26 | 4.20 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 4.19 | 4.13 | 4.20 | 4.16 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 4.21 | 4.09 | 4.13 | 4.14 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 4.12 | 4.08 | 4.08 | 4.00 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 4.13 | 4.14 | 4.14 | 4.09 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 4.16 | 4.10 | 4.15 | 4.14 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 4.20 | 4.16 | 4.14 | 4.18 |
| 平均數 | | 4.27 | 4.19 | 4.23 | 4.21 |

註：不同單位受訪者在各題項的滿意度差異均未達統計顯著水準

在不同接觸次數的滿意度方面，很明顯看出接觸次數與滿意度呈現正向關係，意即接觸次數越多，滿意度也越高。以總平均而言，接觸 10 次以上的受訪者，滿意度總平均 4.66，而接觸 2 次以下的受訪者，滿意度總平均 4.02，大致上，接觸 6 次以上的受訪者，對於滿意度評價明顯高於 5 次以下的受訪者。而在 15 個題項中，接觸次數都呈現顯著差異。

表 2-15 受訪者接觸頻率對校友中心服務度滿意度之差異分析

| 題號 | 服務項目 | 2 次 以下 | 3-5 次 | 6-10 次 | 10 次 以上 | 備註 |
|-----|-----------------------------------|-----------|-------|--------|------------|-----|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 4.03 | 4.32 | 4.60 | 4.63 | *** |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 4.09 | 4.29 | 4.61 | 4.68 | *** |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 4.12 | 4.50 | 4.71 | 4.83 | *** |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 4.15 | 4.52 | 4.77 | 4.81 | *** |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 4.06 | 4.43 | 4.57 | 4.70 | *** |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 4.13 | 4.43 | 4.60 | 4.75 | *** |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 4.03 | 4.35 | 4.48 | 4.67 | *** |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 3.96 | 4.34 | 4.55 | 4.67 | *** |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 4.07 | 4.36 | 4.47 | 4.68 | *** |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 3.97 | 4.30 | 4.46 | 4.58 | *** |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 3.97 | 4.20 | 4.19 | 4.60 | *** |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 3.91 | 4.08 | 4.42 | 4.55 | *** |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 3.95 | 4.20 | 4.39 | 4.56 | *** |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 3.95 | 4.23 | 4.23 | 4.58 | *** |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 3.98 | 4.22 | 4.42 | 4.55 | *** |
| 平均數 | | 4.02 | 4.32 | 4.50 | 4.66 | |

註：*代表差異達顯著水準， *** $p < 0.01$

參、體育室調查結果說明

3.1 教師對於體育室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的教師後，其餘教師對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，教師對於體育室的（滿意+非常滿意）程度為 83.62%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 100%，滿意度的平均值為 4.67(表 3-1)。

表 3-1 教師對於體育室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 87.50 | 100.00 | 47.5 | 4.25 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 87.10 | 100.00 | 49.2 | 4.16 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 92.86 | 100.00 | 54.1 | 4.36 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 92.59 | 100.00 | 55.7 | 4.33 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 85.19 | 100.00 | 55.7 | 4.19 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 96.30 | 100.00 | 55.7 | 4.37 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 89.29 | 100.00 | 54.1 | 4.21 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 85.19 | 100.00 | 55.7 | 4.26 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 85.19 | 100.00 | 55.7 | 4.3 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 78.57 | 100.00 | 54.1 | 4.14 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 71.43 | 100.00 | 65.6 | 4.10 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 68.97 | 100.00 | 52.5 | 4.00 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 76.67 | 100.00 | 50.8 | 4.07 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 83.33 | 100.00 | 60.7 | 4.17 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 74.07 | 100.00 | 55.7 | 4.04 |
| 整體平均數 | | 83.62 | 100.00 | 54.85 | 4.20 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

3.2 職員對於體育室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的職員後，其餘職員對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，職員對於體育室的（滿意+非常滿意）程度為 81.46%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 99.31%，滿意度的平均值為 4.61 (表 3-2)。

表 3-2 職員對於體育室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 88.06 | 100.00 | 36.8 | 4.27 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 84.13 | 100.00 | 40.6 | 4.17 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 85.71 | 99.04 | 40.6 | 4.22 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 86.36 | 99.04 | 37.7 | 4.17 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 80.33 | 99.03 | 42.5 | 4.1 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 82.26 | 99.03 | 41.5 | 4.05 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 81.36 | 99.00 | 44.3 | 4.03 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 86.67 | 99.03 | 43.4 | 4.12 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 87.10 | 99.01 | 41.5 | 4.13 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 80.65 | 100.00 | 41.5 | 4.02 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 75.00 | 97.53 | 50.9 | 3.90 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 73.85 | 100.00 | 38.7 | 3.98 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 80.00 | 100.00 | 38.7 | 4.03 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 75.00 | 99.00 | 43.4 | 3.92 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 75.41 | 100.00 | 42.5 | 3.95 |
| 整體平均數 | | 81.46 | 99.31 | 41.64 | 4.07 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

3.3 本國學生對於體育室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的本國學生後，其餘本國學生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，本國學生對於體育室的（滿意+非常滿意）程度為 63.01%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 98.16%，滿意度的平均值為 4.21 (表 3-3)。

表 3-3 本國學生對於體育室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 68.10 | 97.68 | 28.3 | 3.91 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 65.92 | 99.36 | 29.7 | 3.85 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 66.90 | 99.09 | 30.9 | 3.86 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 66.11 | 99.03 | 43.0 | 3.87 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 64.06 | 97.32 | 35.4 | 3.81 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 65.44 | 99.19 | 35.0 | 3.86 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 60.04 | 98.35 | 35.8 | 3.74 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 60.52 | 97.75 | 37.1 | 3.78 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 64.72 | 98.67 | 36.9 | 3.84 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 61.77 | 97.63 | 37.7 | 3.80 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 61.36 | 97.87 | 45.6 | 3.80 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 59.14 | 96.45 | 38.0 | 3.75 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 60.13 | 97.48 | 38.4 | 3.76 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 60.78 | 98.46 | 45.5 | 3.81 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 60.17 | 98.06 | 42.9 | 3.78 |
| 整體平均數 | | 63.01 | 98.16 | 37.35 | 3.81 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

3.4 外籍生對於體育室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的外籍生後，其餘外籍生對於服務項目之滿意程度（普通+滿意+非常滿意）進行百分比統計，整體而言，外籍生對於體育室的（滿意+非常滿意）程度為 76.63%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則 98.22%，滿意度的平均值為 4.51 (表 3-4)。

表 3-4 外籍生對於體育室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 80.00 | 92.31 | 13.8 | 4.00 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 76.92 | 100.00 | 10.3 | 3.96 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 80.77 | 100.00 | 10.3 | 4.15 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 80.00 | 100.00 | 13.8 | 4.04 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 80.00 | 100.00 | 13.8 | 4.04 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 76.92 | 100.00 | 10.3 | 4.08 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 76.92 | 100.00 | 10.3 | 3.96 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 73.08 | 96.30 | 10.3 | 3.96 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 76.92 | 100.00 | 10.3 | 4.12 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 76.92 | 96.15 | 10.3 | 3.85 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 73.08 | 96.30 | 10.3 | 3.92 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 72.00 | 100.00 | 13.8 | 3.92 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 72.00 | 96.00 | 13.8 | 3.80 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 73.08 | 96.30 | 10.3 | 3.88 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 80.77 | 100.00 | 10.3 | 3.96 |
| 整體平均數 | | 76.63 | 98.22 | 11.47 | 3.98 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

3.5 全校學生對於體育室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的全校學生後，其餘全校學生對於服務項目之滿意程度（普通+滿意+非常滿意）進行百分比統計，整體而言，全校學生對於體育室的（滿意+非常滿意）程度為 63.38%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 96.66%，滿意度的平均值為 4.22(表 3-5)。

表 3-5 全校學生對於體育室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 68.37 | 96.93 | 28.0 | 3.91 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 66.19 | 97.92 | 29.3 | 3.86 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 67.24 | 96.34 | 30.5 | 3.87 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 66.51 | 97.91 | 42.4 | 3.88 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 64.47 | 95.98 | 35.0 | 3.81 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 65.75 | 97.44 | 34.5 | 3.86 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 60.50 | 95.14 | 35.3 | 3.75 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 60.86 | 95.68 | 36.5 | 3.78 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 65.05 | 97.47 | 36.4 | 3.85 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 62.19 | 96.59 | 37.1 | 3.80 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 61.73 | 96.60 | 44.9 | 3.81 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 59.49 | 96.03 | 37.6 | 3.75 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 60.45 | 95.37 | 37.9 | 3.76 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 61.17 | 97.57 | 44.8 | 3.81 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 60.79 | 96.87 | 42.3 | 3.78 |
| 整體平均數 | | 63.38 | 96.66 | 36.83 | 3.82 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

3.6 全校師生對於體育室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的師生後，其餘師生對於服務項目之滿意程度（普通+滿意+非常滿意）進行百分比統計，整體而言，全校師生對於體育室的（滿意+非常滿意）程度為 63.96%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 96.74%，滿意度的平均值為 4.23(表 3-6)。

表 3-6 全校師生對於體育室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 68.93 | 97.02 | 28.8 | 3.92 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 66.79 | 97.98 | 30.1 | 3.86 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 67.92 | 96.44 | 31.4 | 3.88 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 67.31 | 97.97 | 43.0 | 3.89 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 65.03 | 96.09 | 35.8 | 3.82 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 66.57 | 97.51 | 35.4 | 3.88 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 61.31 | 95.28 | 36.0 | 3.76 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 61.54 | 95.79 | 37.3 | 3.79 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 65.61 | 97.54 | 37.2 | 3.86 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 62.67 | 96.59 | 37.8 | 3.81 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 61.97 | 96.68 | 45.7 | 3.81 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 59.77 | 96.15 | 38.1 | 3.76 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 60.96 | 95.41 | 38.4 | 3.77 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 61.79 | 97.64 | 45.5 | 3.82 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 61.19 | 96.96 | 42.8 | 3.79 |
| 整體平均數 | | 63.96 | 96.74 | 37.55 | 3.83 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

3.7 全校教職員生對於體育室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的教職員生後，其餘教職員生對於服務項目之滿意程度（普通+滿意+非常滿意）進行百分比統計，整體而言，全校教職員生對於體育室的（滿意+非常滿意）程度為 65.01%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 96.84%，滿意度的平均值為 4.26(表 3-7)。

表 3-7 全校教職員生對於體育室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 70.02 | 97.10 | 29.3 | 3.94 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 67.74 | 98.09 | 30.8 | 3.88 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 68.91 | 96.63 | 32.0 | 3.90 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 68.63 | 98.11 | 42.6 | 3.91 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 65.91 | 96.13 | 36.2 | 3.84 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 67.48 | 97.47 | 35.8 | 3.89 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 62.43 | 95.54 | 36.5 | 3.78 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 63.00 | 96.04 | 37.7 | 3.81 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 66.89 | 97.59 | 37.4 | 3.88 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 63.75 | 96.50 | 38.0 | 3.82 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 62.72 | 96.76 | 46.1 | 3.82 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 60.66 | 96.40 | 38.2 | 3.78 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 62.17 | 95.70 | 38.4 | 3.79 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 62.67 | 97.47 | 45.3 | 3.83 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 62.11 | 97.05 | 42.8 | 3.80 |
| 整體平均數 | | 65.01 | 96.84 | 37.81 | 3.84 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

3.8 受評單位所屬二級單位最常接觸者

(1)教師部分

最常接觸者依序為：無(73.8%)、體育活動組(18%)、體育教學組(14.8%)。

(2)職員部分

最常接觸者依序為：無(63.2%)、體育教學組(23.6%)、體育活動組(22.6%)。

(3)本國學生部分

最常接觸者依序為：無(62.7%)、體育活動組(25.7%)、體育教學組(20.3%)。

(4)外籍生部分

最常接觸者依序為：無(58.6%)、體育活動組(24.1%)、體育教學組(20.7%)。

3.9 受評單位所屬二級單位表現覺得滿意的單位

(1)教師部分

滿意的單位依序為：無(59%)、體育教學組/體育活動組(32.8%)。

(2) 職員部分

滿意的單位依序為：無(51.9%)、體育教學組(36.8%)、體育活動組 (34.9%)。

(3) 本國學生部分

滿意的單位依序為：無(59.5%)、體育教學組(30.2%)、體育活動組(29.5%)。

(4) 外籍生部分

滿意的單位依序為：無(41.4%)、體育活動組(31.0%)、體育教學組 (27.6%)。

3.10 受評單位所屬二級單位表現尚待改進之單位

(1)教師部分

尚待改進之單位依序為：無(96.7%)、體育教學組(1.6%)、體育活動組(1.6%)。

(2) 職員部分

尚待改進之單位依序為：無(93.4%)、體育教學組(4.7%)、體育活動組(3.8%)。

(3) 本國學生部分

尚待改進之單位依序為：無(86.1%)、體育教學組(10%)、體育活動組(8.7%)。

(4) 外籍生部分

尚待改進之單位依序為：無(51.7%)、體育教學組(27.6%)、體育活動組(20.7%)。

3.11 不同身分別對於體育室之行政滿意度平均值差異分析

在不同身分別的行政滿意度差異比較方面，比較結果彙整如表 3-8 與 3-9 所示。從表 3-8 與 3-9 中可以看出，整體上，滿意度的排序大致上仍是呈現教師最高，職員次之、外籍生第三，本國籍學生最低的情況。就各別題項來看，滿意度較高的項目包括「行政人員的服務態度親切和善與有禮貌」、「人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌」，而滿意度較低的項目多與網頁有關，諸如：「行政單位網頁內容之豐富度」、「行政單位網頁內容之正確與即時性」等項目。

表 3-8 不同身分別對於體育室之行政滿意度平均值差異分析

| 題號 | 服務項目 | 教師 | 職員 | 本國學生 | 外籍學生 | 全校學生 | 教職員工生 |
|-------|-----------------------------------|------|------|------|------|------|-------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 4.25 | 4.27 | 3.91 | 4.00 | 3.91 | 3.94 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔與美觀 | 4.16 | 4.17 | 3.85 | 3.96 | 3.86 | 3.88 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 4.36 | 4.22 | 3.86 | 4.15 | 3.87 | 3.90 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 4.33 | 4.17 | 3.87 | 4.04 | 3.88 | 3.91 |
| 5 | 該單位行政人員能確實掌握工作時段 | 4.19 | 4.10 | 3.81 | 4.04 | 3.81 | 3.84 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 4.37 | 4.05 | 3.86 | 4.08 | 3.86 | 3.89 |
| 7 | 行政單位所提供之申請表件手續簡便 | 4.21 | 4.03 | 3.74 | 3.96 | 3.75 | 3.78 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 4.26 | 4.12 | 3.78 | 3.96 | 3.78 | 3.81 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 4.30 | 4.13 | 3.84 | 4.12 | 3.85 | 3.88 |
| 10 | 行政單位提供完善的網路查詢服務 | 4.14 | 4.02 | 3.80 | 3.85 | 3.80 | 3.82 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 4.10 | 3.90 | 3.80 | 3.92 | 3.81 | 3.82 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 4.00 | 3.98 | 3.75 | 3.92 | 3.75 | 3.78 |
| 13 | 行政單位網頁內容之正確與即時性 | 4.07 | 4.03 | 3.76 | 3.80 | 3.76 | 3.79 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 4.17 | 3.92 | 3.81 | 3.88 | 3.81 | 3.83 |
| 15 | 行政單位所訂定之法令規章明確適宜 | 4.04 | 3.95 | 3.78 | 3.96 | 3.78 | 3.80 |
| 整體平均數 | | 4.20 | 4.07 | 3.81 | 3.98 | 3.82 | 3.84 |

表 3-9 不同身分受訪者對於體育室最滿意與最不满意之前 3 名排序

| 類別 | 滿意度 平均數 | 滿意度前 3 名項目 | | 滿意度後 3 名項目 | |
|------|------------|----------------------------|------|---------------------------|------|
| | | 項目內容 | 平均值 | 項目內容 | 平均值 |
| 教師 | 4.20 | 1.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 4.37 | 1.行政單位網頁內容之豐富度 | 4.00 |
| | | 2.人員服務態度親切和善與有禮貌 | 4.36 | 2.行政單位所訂定之法令規章明確適宜 | 4.04 |
| | | 3.人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 4.33 | 3.網頁內容之正確與即時性 | 4.07 |
| 職員 | 4.07 | 1.行政單位辦公地點的明確標示 | 4.27 | 1.設有投訴專線或網路留言板，能儘速處理洽公者不滿 | 3.9 |
| | | 2.人員服務態度親切和善與有禮貌 | 4.22 | 2.行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 3.92 |
| | | 3.人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 4.17 | 3.行政單位所訂定之法令規章明確適宜 | 3.95 |
| 本國學生 | 3.81 | 1.行政單位辦公地點的明確標示 | 3.91 | 1.行政單位所提供之申請表件手續簡便 | 3.74 |
| | | 2.人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 3.87 | 2.行政單位網頁內容之豐富度 | 3.75 |
| | | 3.人員服務態度親切和善與有禮貌 | 3.86 | 3.網頁內容之正確與即時性 | 3.76 |
| 外籍學生 | 3.98 | 1.人員服務態度親切和善與有禮貌 | 4.15 | 1.網頁內容之正確與即時性 | 3.80 |
| | | 2.行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 4.12 | 2.行政單位提供完善的網路查詢服務 | 3.85 |
| | | 3.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 4.08 | 3.行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 3.88 |
| 全校學生 | 3.82 | 1.行政單位辦公地點的明確標示 | 3.91 | 1.行政單位所提供之申請表件手續簡便 | 3.75 |
| | | 2.人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 3.88 | 2.行政單位網頁內容之豐富度 | 3.75 |
| | | 3.人員服務態度親切和善與有禮貌 | 3.87 | 3.網頁內容之正確與即時性 | 3.76 |
| 教職員生 | 3.84 | 1.行政單位辦公地點的明確標示 | 3.94 | 1.行政單位所提供之申請表件手續簡便 | 3.78 |
| | | 2.人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 3.91 | 2.行政單位網頁內容之豐富度 | 3.78 |
| | | 3.人員服務態度親切和善與有禮貌 | 3.9 | 3.網頁內容之正確與即時性 | 3.79 |

3.12 各單位對於體育室之行政滿意度平均值差異分析

在不同單位對體育室行政滿意度的差異分析方面，結果彙整如表 3-10 所示。表 3-10 中，以滿意度總平均而言，共教中心、行政單位、電資學院對體育室各項服務的滿意程度較高，法政學院、工學院、生科院的滿意度相對較低。各單位對於服務項目的滿意度雖然有所不同，但「行政單位所提供之申請表件手續簡便」、「行政單位網頁內容之豐富度」滿意度則相對偏低。

表 3-10 不同單位對於體育室之行政滿意度平均值差異分析

| 題號 | 服務項目 | 海運 學院 | 生 科院 | 海 資院 | 工 學院 | 電資 學院 | 人社 院 | 法政 學院 | 共教 中心 | 行政 單位 |
|-------|-----------------------------------|----------|---------|---------|---------|----------|---------|----------|----------|----------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 3.98 | 3.83 | 3.90 | 3.90 | 3.93 | 3.98 | 3.98 | 4.67 | 4.22 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 3.90 | 3.83 | 3.97 | 3.79 | 3.88 | 3.81 | 4.00 | 4.67 | 4.09 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 3.92 | 3.80 | 4.04 | 3.84 | 3.90 | 3.78 | 3.86 | 5.00 | 4.16 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 3.91 | 3.87 | 3.98 | 3.85 | 3.94 | 3.85 | 3.83 | 5.00 | 4.09 |
| 5 | 該單位行政人員能確實掌握工作時段 | 3.88 | 3.78 | 3.97 | 3.74 | 3.88 | 3.84 | 3.53 | 4.67 | 3.95 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 3.92 | 3.83 | 3.92 | 3.82 | 3.94 | 3.89 | 3.72 | 5.00 | 3.93 |
| 7 | 行政單位所提供之申請表件手續簡便 | 3.79 | 3.74 | 3.68 | 3.71 | 3.86 | 3.79 | 3.63 | 4.67 | 3.97 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 3.84 | 3.74 | 3.82 | 3.75 | 3.87 | 3.82 | 3.62 | 4.67 | 4.00 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 3.90 | 3.79 | 3.88 | 3.89 | 3.90 | 3.87 | 3.75 | 5.00 | 4.02 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 3.84 | 3.79 | 3.77 | 3.77 | 3.90 | 3.89 | 3.57 | 4.67 | 3.90 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 3.82 | 3.83 | 3.77 | 3.80 | 3.89 | 3.71 | 3.63 | 4.67 | 3.84 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 3.80 | 3.72 | 3.76 | 3.72 | 3.85 | 3.68 | 3.65 | 4.67 | 3.91 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確與即時性 | 3.78 | 3.70 | 3.83 | 3.75 | 3.87 | 3.73 | 3.74 | 4.33 | 3.98 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 3.86 | 3.78 | 3.72 | 3.79 | 3.94 | 3.67 | 3.72 | 4.33 | 3.78 |
| 15 | 行政單位所訂定之法令規章明確適宜 | 3.82 | 3.78 | 3.76 | 3.76 | 3.89 | 3.60 | 3.60 | 4.67 | 3.83 |
| 整體平均數 | | 3.86 | 3.79 | 3.85 | 3.79 | 3.90 | 3.79 | 3.72 | 4.71 | 3.98 |

肆、人事室調查結果說明

4.1 教師對於人事室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的教師後，其餘教師對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，教師對於人事室的（滿意+非常滿意）程度為 82.28%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 95.97%，滿意度的平均值為 4.6 (表 4-1)。

表 4-1 教師對於人事室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 84.21 | 98.25 | 6.6 | 4.28 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 89.47 | 100.00 | 6.6 | 4.30 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 87.93 | 94.83 | 4.9 | 4.28 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 85.71 | 98.21 | 8.2 | 4.30 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 82.76 | 91.38 | 4.9 | 4.14 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 84.48 | 94.83 | 4.9 | 4.21 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 82.14 | 94.64 | 8.2 | 4.14 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 83.33 | 96.30 | 11.5 | 4.20 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 82.76 | 94.83 | 4.9 | 4.17 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 80.70 | 96.49 | 6.6 | 4.14 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 74.29 | 97.14 | 42.6 | 4.14 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 76.79 | 96.43 | 8.2 | 4.00 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 80.00 | 96.36 | 9.8 | 4.07 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 78.00 | 94.00 | 18.0 | 4.02 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 81.63 | 95.92 | 19.7 | 4.06 |
| 整體平均數 | | 82.28 | 95.97 | 11.04 | 4.16 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

4.2 職員對於人事室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的職員後，其餘職員對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，職員對於人事室的（滿意+非常滿意）程度為 61.12%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 88.21%，滿意度的平均值為 4.06 (表 4-2)。

表 4-2 職員對於人事室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 75.24 | 97.14 | 0.9 | 4.07 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 68.93 | 96.12 | 2.8 | 3.93 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 62.26 | 87.74 | 0.0 | 3.65 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 65.09 | 87.74 | 0.0 | 3.69 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 60.58 | 79.81 | 1.9 | 3.54 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 61.54 | 85.58 | 1.9 | 3.62 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 55.66 | 83.02 | 0.0 | 3.50 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 60.95 | 90.48 | 0.9 | 3.69 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 57.55 | 83.96 | 0.0 | 3.53 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 60.38 | 85.85 | 0.0 | 3.61 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 55.70 | 84.81 | 25.5 | 3.52 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 59.80 | 97.06 | 3.8 | 3.73 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 65.35 | 90.10 | 4.7 | 3.70 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 47.57 | 85.44 | 2.8 | 3.44 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 60.19 | 88.35 | 2.8 | 3.60 |
| 整體平均數 | | 61.12 | 88.21 | 3.20 | 3.65 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

4.3 本國學生對於人事室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的本國學生後，其餘本國學生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，本國學生對於人事室的（滿意+非常滿意）程度為 60.85%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 97.71%，滿意度的平均值為 4.18 (表 4-3)。

表 4-3 本國學生對於人事室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 55.32 | 97.15 | 44.8 | 3.73 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 66.10 | 99.48 | 47.4 | 3.89 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 64.09 | 97.20 | 48.9 | 3.85 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 63.97 | 98.44 | 51.9 | 3.86 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 61.42 | 96.72 | 50.1 | 3.80 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 65.59 | 97.85 | 49.2 | 3.87 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 58.70 | 98.20 | 50.6 | 3.79 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 59.30 | 97.46 | 49.0 | 3.78 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 62.28 | 98.37 | 49.7 | 3.83 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 59.79 | 97.47 | 48.7 | 3.80 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 58.93 | 97.98 | 52.6 | 3.78 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 57.45 | 96.28 | 48.7 | 3.75 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 60.56 | 97.19 | 48.9 | 3.79 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 59.52 | 97.73 | 51.9 | 3.80 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 59.77 | 98.17 | 51.5 | 3.80 |
| 整體平均數 | | 60.85 | 97.71 | 49.59 | 3.81 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

4.4 外籍生對於人事室服務項目之滿意程度百分比分析(未更改)

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的外籍生後，其餘外籍生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，外籍生對於人事室的(滿意+非常滿意)程度為 78.91%；而(普通+滿意+非常滿意)程度則為 97.51%，滿意度的平均值為 4.54 (表 4-4)。

表 4-4 外籍生對於人事室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 80.77 | 96.15 | 10.3 | 3.88 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 81.48 | 100.00 | 6.9 | 4.00 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 85.19 | 100.00 | 6.9 | 4.19 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 84.00 | 100.00 | 13.8 | 4.12 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 84.62 | 100.00 | 10.3 | 4.12 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 81.48 | 100.00 | 6.9 | 4.11 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 74.07 | 92.59 | 6.9 | 3.81 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 74.07 | 96.30 | 6.9 | 3.89 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 74.07 | 96.30 | 6.9 | 3.93 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 74.07 | 92.59 | 6.9 | 3.78 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 73.08 | 96.15 | 10.3 | 3.88 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 76.92 | 100.00 | 10.3 | 3.92 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 76.92 | 100.00 | 10.3 | 3.92 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 77.78 | 92.59 | 6.9 | 3.89 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 85.19 | 100.00 | 6.9 | 4.04 |
| 整體平均數 | | 78.91 | 97.51 | 8.49 | 3.97 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

4.5 全校學生對於人事室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的全校學生後，其餘全校學生對於服務項目之滿意程度（普通+滿意+非常滿意）進行百分比統計，整體而言，全校學生對於人事室的（滿意+非常滿意）程度為 61.48%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 97.70 %，滿意度的平均值為 4.20(表 4-5)。

表 4-5 全校學生對於人事室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 56.12 | 97.12 | 44.2 | 3.73 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 66.62 | 99.50 | 46.7 | 3.90 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 64.82 | 97.29 | 48.1 | 3.86 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 64.66 | 98.49 | 51.1 | 3.87 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 62.22 | 96.83 | 49.3 | 3.81 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 66.15 | 97.92 | 48.4 | 3.88 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 59.25 | 98.00 | 49.7 | 3.79 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 59.82 | 97.42 | 48.2 | 3.78 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 62.70 | 98.30 | 48.9 | 3.83 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 60.28 | 97.30 | 47.9 | 3.80 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 59.44 | 97.92 | 51.8 | 3.79 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 58.10 | 96.40 | 47.9 | 3.75 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 61.11 | 97.29 | 48.2 | 3.79 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 60.19 | 97.54 | 51.1 | 3.80 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 60.70 | 98.24 | 50.6 | 3.81 |
| 整體平均數 | | 61.48 | 97.70 | 48.81 | 3.81 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

4.6 全校師生對於人事室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的師生後，其餘師生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，全校師生對於人事室的（滿意+非常滿意）程度為 62.86%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 97.59%，滿意度的平均值為 4.22（表 4-6）。

表 4-6 全校師生對於人事室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 57.91 | 97.19 | 42.7 | 3.77 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 68.15 | 99.53 | 45.1 | 3.92 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 66.43 | 97.12 | 46.4 | 3.89 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 66.16 | 98.47 | 49.5 | 3.90 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 63.68 | 96.44 | 47.6 | 3.83 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 67.43 | 97.71 | 46.7 | 3.90 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 60.84 | 97.77 | 48.1 | 3.81 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 61.35 | 97.34 | 46.8 | 3.81 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 64.11 | 98.05 | 47.1 | 3.86 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 61.68 | 97.25 | 46.3 | 3.82 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 60.13 | 97.88 | 51.4 | 3.80 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 59.35 | 96.40 | 46.4 | 3.77 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 62.36 | 97.23 | 46.7 | 3.81 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 61.33 | 97.31 | 49.8 | 3.81 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 62.01 | 98.09 | 49.4 | 3.83 |
| 整體平均數 | | 62.86 | 97.59 | 47.33 | 3.84 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

4.7 全校教職員生對於人事室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的教職員生後，其餘教職員生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，全校教職員生對於人事室的（滿意+非常滿意）程度為 62.66%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 96.53%，滿意度的平均值為 4.21 (表 4-7)。

表 4-7 全校教職員生對於人事室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 59.74 | 97.19 | 40.0 | 3.80 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 68.23 | 99.16 | 42.4 | 3.92 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 65.96 | 96.06 | 43.4 | 3.87 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 66.03 | 97.20 | 46.3 | 3.87 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 63.33 | 94.56 | 44.7 | 3.80 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 66.77 | 96.36 | 43.8 | 3.87 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 60.24 | 96.06 | 45.0 | 3.78 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 61.31 | 96.57 | 43.8 | 3.80 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 63.36 | 96.44 | 44.1 | 3.82 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 61.53 | 95.96 | 43.3 | 3.80 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 59.71 | 96.64 | 49.8 | 3.78 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 59.40 | 96.47 | 43.6 | 3.76 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 62.69 | 96.45 | 44.0 | 3.80 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 59.73 | 95.93 | 46.8 | 3.77 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 61.80 | 96.97 | 46.4 | 3.80 |
| 整體平均數 | | 62.66 | 96.53 | 44.49 | 3.82 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

4.8 受評單位所屬二級單位最常接觸者

(1)教師部分

最常接觸者依序為：第二組(培訓獎懲、給予福利) (54.1%)、第一組(組編任免) (42.6%)、無(24.6%)。

(2)職員部分

最常接觸者依序為：第二組(培訓獎懲、給予福利) (74.5%)、第一組(組編任免) (55.7%)、無(10.4%)。

(3)本國學生部分

最常接觸者依序為：無(86.8%)、第二組(培訓獎懲、給予福利) (10%)、第一組(組編任免) (7.4%)。

(4)外籍生部分

最常接觸者依序為：無(44.8%)、第一組(組編任免) (41.4%)、第二組(培訓獎懲、給予福利) (13.8%)。

4.9 受評單位所屬二級單位表現覺得滿意的單位

(1)教師部分

滿意的單位依序為：第二組(培訓獎懲、給予福利) (57.4%)、第一組(組編任免) (54.1%)、無(21.3%)。

(2) 職員部分

滿意的單位依序為：第一組(組編任免) / 第二組(培訓獎懲、給予福利) (43.4%)、無(41.5%)。

(3) 本國學生部分

滿意的單位依序為：無(76.6%)、第二組(培訓獎懲、給予福利) (18.1%)、第一組(組編任免) (16.5%)。

(4) 外籍生部分

滿意的單位依序為：第一組(組編任免) (48.3%)、無(31%)、第二組(培訓獎懲、給予福利) (20.7%)。

4.10 受評單位所屬二級單位表現尚待改進之單位

(1)教師部分

尚待改進之單位依序為：無(85.2%)、第二組(培訓獎懲、給予福利)(11.5%)、第一組(組編任免)(11.5%)。

(2) 職員部分

尚待改進之單位依序為：無(65.1%)、第二組(培訓獎懲、給予福利)(30.2%)、第一組(組編任免)(21.7%)。

(3) 本國學生部分

尚待改進之單位依序為：無(88.1%)、第一組(組編任免)(8.1%)、第二組(培訓獎懲、給予福利)(7.8%)。

(4) 外籍生部分

尚待改進之單位依序為：無(51.7%)、第一組(組編任免)(34.5%)、第二組(培訓獎懲、給予福利)(13.8%)。

4.11 不同身分別對於人事室之行政滿意度平均值差異分析

在不同身分別對於人事室行政滿意的比較方面，比較結果彙整如表 4-8 與 4-9 所示。從表中可以看出，整體滿意度的排序與前面調查的單位略有不同，職員對於人事室的滿意度明顯低於教師、學生等對象。就個別題項而言，滿意度較高的題項為「接受電話諮詢時服務態度親切、和善與有禮貌」、「行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識」，滿意度較低的題項較為分歧，大致上包括：「設有投訴專線或網路留言板，能妥善處理抱怨與不滿」、「行政單位行政單位人員代理制度之完備性」等項目。

表 4-8 不同身分別對於人事室之行政滿意度平均值差異分析

| 題號 | 服務項目 | 教師 | 職員 | 本國學生 | 外籍學生 | 全校學生 | 教職員生 |
|-------|-----------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 4.28 | 4.07 | 3.73 | 3.88 | 3.73 | 3.80 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔與美觀 | 4.30 | 3.93 | 3.89 | 4.00 | 3.90 | 3.92 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 4.28 | 3.65 | 3.85 | 4.19 | 3.86 | 3.87 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 4.30 | 3.69 | 3.86 | 4.12 | 3.87 | 3.87 |
| 5 | 該單位行政人員能確實掌握工作時段 | 4.14 | 3.54 | 3.80 | 4.12 | 3.81 | 3.80 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 4.21 | 3.62 | 3.87 | 4.11 | 3.88 | 3.87 |
| 7 | 行政單位所提供之申請表件手續簡便 | 4.14 | 3.50 | 3.79 | 3.81 | 3.79 | 3.78 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 4.20 | 3.69 | 3.78 | 3.89 | 3.78 | 3.80 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 4.17 | 3.53 | 3.83 | 3.93 | 3.83 | 3.82 |
| 10 | 行政單位提供完善的網路查詢服務 | 4.14 | 3.61 | 3.80 | 3.78 | 3.80 | 3.80 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 4.14 | 3.52 | 3.78 | 3.88 | 3.79 | 3.78 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 4.00 | 3.73 | 3.75 | 3.92 | 3.75 | 3.76 |
| 13 | 行政單位網頁內容之正確與即時性 | 4.07 | 3.70 | 3.79 | 3.92 | 3.79 | 3.80 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 4.02 | 3.44 | 3.80 | 3.89 | 3.80 | 3.77 |
| 15 | 行政單位所訂定之法令規章明確適宜 | 4.06 | 3.60 | 3.80 | 4.04 | 3.81 | 3.80 |
| 整體平均數 | | 4.16 | 3.65 | 3.81 | 3.97 | 3.81 | 3.82 |

表 4-9 不同身分受訪者對於人事室最滿意與最不满意之前 3 名排序

| 類別 | 整體平均 | 滿意度前 3 名項目 | | 滿意度後 3 名項目 | |
|------|------|---------------------------|------|---------------------------|------|
| | | 項目內容 | 平均 | 項目內容 | 平均 |
| 教師 | 4.16 | 1.行政單位辦公環境的整潔與美觀 | 4.30 | 1.行政單位網頁內容之豐富度 | 4.00 |
| | | 2.接受電話諮詢時服務態度親切、和善與有禮貌 | 4.30 | 2.行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 4.02 |
| | | 3.行政單位辦公地點的明確標示 | 4.28 | 3.行政單位所訂定之法令規章明確適宜 | 4.06 |
| 職員 | 3.65 | 1.行政單位辦公地點的明確標示 | 4.07 | 1.行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 3.44 |
| | | 2.行政單位辦公環境的整潔與美觀 | 3.93 | 2.行政單位所提供之申請表件手續簡便 | 3.50 |
| | | 3.行政單位網頁內容之豐富度 | 3.73 | 3.設有投訴專線或網路留言板，能妥善處理抱怨與不滿 | 3.52 |
| 本國學生 | 3.81 | 1.行政單位辦公環境的整潔與美觀 | 3.89 | 1.行政單位辦公地點明確標示 | 3.73 |
| | | 2.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 3.87 | 2.行政單位網頁內容之豐富度 | 3.75 |
| | | 3.接受電話諮詢時服務態度親切、和善與有禮貌 | 3.86 | 3.行政單位有設置洽公流程標示 | 3.78 |
| 外籍學生 | 3.97 | 1.行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 4.19 | 1.行政單位提供完善的網路查詢服務 | 3.78 |
| | | 2.接受電話諮詢時服務態度親切、和善與有禮貌 | 4.12 | 2.行政單位所提供之申請表件手續簡便 | 3.81 |
| | | 3.該單位行政人員能確實掌握工作時段 | 4.12 | 3.設有投訴專線或網路留言板，能妥善處理抱怨與不滿 | 3.88 |
| 全校學生 | 3.81 | 1.行政單位辦公環境的整潔與美觀 | 3.90 | 1.行政單位辦公地點明確標示 | 3.73 |
| | | 2.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 3.88 | 2.行政單位網頁內容之豐富度 | 3.75 |
| | | 3.接受電話諮詢時服務態度親切、和善與有禮貌 | 3.87 | 3.行政單位有設置洽公流程標示 | 3.78 |
| 教職員生 | 3.82 | 1.行政單位辦公環境的整潔與美觀 | 3.92 | 1.行政單位網頁內容之豐富度 | 3.76 |
| | | 2.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 3.87 | 2.行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 3.77 |
| | | 3.接受電話諮詢時服務態度親切、和善與有禮貌 | 3.87 | 3.設有投訴專線或網路留言板，能妥善處理抱怨與不滿 | 3.78 |

4.12 各單位對於人事室之行政滿意度平均值差異分析

在不同單位對人事室行政滿意度的差異分析方面，結果彙整如表 4-10 所示。從表 4-10 中可以看出，整體上，共教中心與電資學院對於人事室的行政滿意度較高，行政單位與工學院滿意度較低。「行政單位所提供之申請表件手續簡便」、「行政單位提供相關業務的諮詢很完善」則是滿意度較低的兩個項目。

表 4-10 不同單位別對於人事室之行政滿意度平均值差異分析

| 題號 | 服務項目 | 海運學院 | 生科院 | 海資院 | 工學院 | 電資學院 | 人社院 | 法政學院 | 共教中心 | 行政單位 |
|-------|-----------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 3.73 | 3.80 | 3.80 | 3.69 | 3.92 | 3.93 | 3.59 | 5.00 | 3.99 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 3.92 | 3.91 | 3.96 | 3.84 | 4.01 | 3.93 | 4.03 | 4.67 | 3.83 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 3.90 | 3.89 | 3.82 | 3.80 | 4.01 | 3.87 | 3.77 | 5.00 | 3.52 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 3.88 | 3.88 | 3.88 | 3.82 | 4.05 | 3.83 | 3.78 | 5.00 | 3.59 |
| 5 | 該單位行政人員能確實掌握工作時段 | 3.85 | 3.83 | 3.76 | 3.67 | 4.03 | 3.78 | 3.41 | 4.67 | 3.42 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 3.89 | 3.92 | 3.88 | 3.74 | 4.06 | 3.94 | 3.67 | 5.00 | 3.48 |
| 7 | 行政單位所提供之申請表件手續簡便 | 3.83 | 3.79 | 3.77 | 3.59 | 4.01 | 3.86 | 3.68 | 4.67 | 3.37 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 3.85 | 3.82 | 3.70 | 3.61 | 3.98 | 3.89 | 3.59 | 4.67 | 3.59 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 3.87 | 3.85 | 3.78 | 3.70 | 4.00 | 3.81 | 3.73 | 5.00 | 3.38 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 3.82 | 3.82 | 3.87 | 3.65 | 4.02 | 3.84 | 3.66 | 4.67 | 3.44 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 3.79 | 3.86 | 3.64 | 3.66 | 3.95 | 3.72 | 3.69 | 4.67 | 3.46 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 3.77 | 3.82 | 3.76 | 3.57 | 3.99 | 3.65 | 3.67 | 4.67 | 3.60 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確與即時性 | 3.79 | 3.79 | 3.88 | 3.70 | 4.03 | 3.68 | 3.78 | 4.33 | 3.54 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 3.82 | 3.78 | 3.68 | 3.69 | 4.01 | 3.53 | 3.69 | 4.33 | 3.39 |
| 15 | 行政單位所訂定之法令規章明確適宜 | 3.84 | 3.83 | 3.76 | 3.69 | 3.99 | 3.69 | 3.79 | 4.67 | 3.49 |
| 整體平均數 | | 3.84 | 3.84 | 3.80 | 3.69 | 4.00 | 3.80 | 3.70 | 4.73 | 3.54 |

伍、主計室調查結果說明

5.1 教師對於主計室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的教師後，其餘教師對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，教師對於主計室的（滿意+非常滿意）程度為 82.68%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 95.26%，滿意度的平均值為 4.60 (表 5-1)。

表 5-1 教師對於主計室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 86.79 | 98.11 | 13.1 | 4.32 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 84.91 | 100.00 | 13.1 | 4.25 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 87.27 | 94.55 | 9.8 | 4.33 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 87.27 | 94.55 | 9.8 | 4.31 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 85.45 | 92.73 | 9.8 | 4.20 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 85.45 | 92.73 | 9.8 | 4.24 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 81.82 | 94.55 | 9.8 | 4.22 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 82.69 | 94.23 | 14.8 | 4.21 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 81.82 | 94.55 | 9.8 | 4.22 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 81.82 | 96.36 | 9.8 | 4.18 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 70.59 | 94.12 | 44.3 | 4.12 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 80.00 | 96.36 | 9.8 | 4.11 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 83.64 | 96.36 | 9.8 | 4.15 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 83.67 | 95.92 | 19.7 | 4.16 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 77.08 | 93.75 | 21.3 | 4.08 |
| 整體平均數 | | 82.68 | 95.26 | 14.30 | 4.21 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

5.2 職員對於主計室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的職員後，其餘職員對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，職員對於主計室的（滿意+非常滿意）程度為 73.24%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 94.89%，滿意度的平均值為 4.40 (表 5-2)。

表 5-2 職員對於主計室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 83.50 | 99.03 | 2.8 | 4.24 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 72.28 | 99.01 | 4.7 | 4.05 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 72.82 | 91.26 | 2.8 | 3.93 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 70.87 | 94.17 | 2.8 | 3.94 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 79.41 | 93.14 | 3.8 | 4.05 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 79.41 | 93.14 | 3.8 | 4.00 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 67.65 | 95.10 | 3.8 | 3.83 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 72.82 | 97.09 | 2.8 | 3.92 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 75.73 | 95.15 | 2.8 | 3.94 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 72.82 | 92.23 | 2.8 | 3.86 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 68.83 | 90.91 | 27.4 | 3.78 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 68.32 | 96.04 | 4.7 | 3.81 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 73.47 | 95.92 | 7.5 | 3.90 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 69.61 | 95.10 | 3.8 | 3.87 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 71.00 | 96.00 | 5.7 | 3.85 |
| 整體平均數 | | 73.24 | 94.89 | 5.47 | 3.93 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

5.3. 本國學生對於主計室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的本國學生後，其餘本國學生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，本國學生對於主計室的（滿意+非常滿意）程度為 61.38%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 97.44%，滿意度的平均值為 4.19 (表 5-3)

表 5-3 本國學生對於主計室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 56.59 | 96.71 | 42.0 | 3.74 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 68.24 | 98.88 | 45.0 | 3.92 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 65.11 | 97.35 | 46.0 | 3.85 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 64.71 | 98.23 | 49.9 | 3.87 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 61.08 | 96.26 | 47.0 | 3.78 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 65.73 | 98.08 | 46.6 | 3.88 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 59.00 | 97.24 | 48.1 | 3.77 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 59.21 | 96.80 | 46.6 | 3.77 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 62.53 | 98.19 | 47.2 | 3.83 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 60.66 | 97.45 | 46.6 | 3.80 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 58.39 | 97.18 | 51.6 | 3.77 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 58.33 | 96.67 | 46.8 | 3.76 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 61.35 | 97.15 | 47.4 | 3.81 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 60.99 | 97.53 | 50.3 | 3.80 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 58.74 | 97.95 | 50.0 | 3.78 |
| 整體平均數 | | 61.38 | 97.44 | 47.41 | 3.81 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

5.4 外籍生對於主計室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的外籍生後，其餘外籍生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，外籍生對於主計室的（滿意+非常滿意）程度為 78.59%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 97.87%，滿意度的平均值為 4.54 (表 5-4)。

表 5-4 外籍生對於主計室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 75.00 | 96.43 | 3.4 | 3.89 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 82.76 | 100.00 | 0.0 | 4.03 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 79.31 | 96.55 | 0.0 | 4.10 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 88.46 | 100.00 | 10.3 | 4.19 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 75.00 | 100.00 | 3.4 | 4.04 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 85.71 | 100.00 | 3.4 | 4.18 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 79.31 | 100.00 | 0.0 | 3.97 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 75.86 | 96.55 | 0.0 | 3.93 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 78.57 | 100.00 | 3.4 | 4.04 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 75.00 | 92.86 | 3.4 | 3.79 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 71.43 | 92.86 | 3.4 | 3.75 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 74.07 | 100.00 | 6.9 | 3.89 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 74.07 | 96.30 | 6.9 | 3.85 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 78.57 | 96.43 | 3.4 | 3.93 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 85.71 | 100.00 | 3.4 | 4.00 |
| 整體平均數 | | 78.59 | 97.87 | 3.42 | 3.97 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

5.5 全校學生對於主計室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的全校學生後，其餘全校學生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，全校學生對於主計室的（滿意+非常滿意）程度為 61.98%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 97.46%，滿意度的平均值為 4.20(表 5-5)。

表 5-5 全校學生對於主計室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 57.18 | 96.70 | 41.2 | 3.74 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 68.74 | 98.92 | 44.1 | 3.92 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 65.61 | 97.32 | 45.1 | 3.86 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 65.53 | 98.29 | 49.1 | 3.88 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 61.57 | 96.39 | 46.2 | 3.79 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 66.42 | 98.15 | 45.8 | 3.89 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 59.75 | 97.34 | 47.1 | 3.77 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 59.80 | 96.79 | 45.7 | 3.78 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 63.09 | 98.25 | 46.3 | 3.84 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 61.16 | 97.29 | 45.7 | 3.80 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 58.89 | 97.01 | 50.7 | 3.77 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 58.86 | 96.78 | 46.0 | 3.76 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 61.78 | 97.12 | 46.6 | 3.81 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 61.64 | 97.49 | 49.4 | 3.81 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 59.74 | 98.03 | 49.1 | 3.79 |
| 整體平均數 | | 61.98 | 97.46 | 46.54 | 3.81 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

5.6 全校師生對於主計室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的師生後，其餘師生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，全校師生對於主計室的（滿意+非常滿意）程度為63.26%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為97.32%，滿意度的平均值為4.23(表5-6)。

表 5-6 全校師生對於主計室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 58.86 | 96.78 | 40.1 | 3.78 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 69.71 | 98.99 | 42.9 | 3.94 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 66.97 | 97.14 | 43.7 | 3.89 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 66.99 | 98.04 | 47.6 | 3.91 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 63.10 | 96.16 | 44.8 | 3.82 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 67.63 | 97.80 | 44.4 | 3.91 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 61.18 | 97.16 | 45.7 | 3.80 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 61.18 | 96.64 | 44.5 | 3.81 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 64.29 | 98.02 | 44.9 | 3.86 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 62.47 | 97.23 | 44.3 | 3.83 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 59.40 | 96.89 | 50.4 | 3.79 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 60.21 | 96.75 | 44.6 | 3.79 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 63.19 | 97.07 | 45.1 | 3.83 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 62.98 | 97.39 | 48.2 | 3.83 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 60.77 | 97.77 | 48.0 | 3.81 |
| 整體平均數 | | 63.26 | 97.32 | 45.28 | 3.84 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

5.7 全校教職員生對於主計室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的教職員生後，其餘教職員生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，全校教職員生對於主計室的（滿意+非常滿意）程度為 64.31%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 97.07%，滿意度的平均值為 4.25 (表 5-7)。

表 5-7 全校教職員生對於主計室服務項目滿意程度百分比

| 題號 | 服務項目 | 滿意+非常滿意(%) | 普通+滿意+非常滿意(%) | 未接觸(%) | 滿意度平均值 |
|-------|-----------------------------------|------------|---------------|--------|--------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 61.32 | 97.00 | 37.7 | 3.82 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 69.97 | 98.99 | 40.5 | 3.95 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 67.59 | 96.52 | 41.1 | 3.90 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 67.43 | 97.60 | 44.7 | 3.91 |
| 5 | 行政人員能確實掌握工作時段 | 64.83 | 95.84 | 42.1 | 3.84 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 68.87 | 97.31 | 41.8 | 3.92 |
| 7 | 行政單位提供之申請表件手續簡便 | 61.88 | 96.94 | 43.0 | 3.81 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 62.42 | 96.69 | 41.8 | 3.82 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 65.52 | 97.71 | 42.2 | 3.87 |
| 10 | 行政單位提供完善網路查詢服務 | 63.57 | 96.70 | 41.7 | 3.83 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 60.26 | 96.34 | 48.9 | 3.79 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 61.06 | 96.68 | 42.0 | 3.79 |
| 13 | 行政單位網頁內容正確即時性 | 64.25 | 96.95 | 42.7 | 3.84 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 63.73 | 97.13 | 45.4 | 3.83 |
| 15 | 行政單位所訂定法令規章明確適宜 | 61.89 | 97.58 | 45.3 | 3.81 |
| 整體平均數 | | 64.31 | 97.07 | 42.73 | 3.85 |

註：滿意程度百分比，乃指扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目之受訪者後的滿意程度百分比。

5.8 受評單位所屬二級單位最常接觸者

(1)教師部分

最常接觸者依序為：會計組(62.3%)、預算組(47.5%)、無(14.8%)。

(2)職員部分

最常接觸者依序為：預算組(75.5%)、會計組(60.4%)、無(5.7%)。

(3)本國學生部分

最常接觸者依序為：無(80.5%)、會計組(16.5%)、預算組(8%)。

(4)外籍生部分

最常接觸者依序為：無(48.3%)、會計組(31.0%)、預算組(24.1%)。

5.9 受評單位所屬二級單位表現覺得滿意的單位

(1)教師部分

滿意的單位依序為：會計組 (62.3%)、預算組(44.3%)、無 (21.3%)。

(2) 職員部分

滿意的單位依序為：會計組(66.0%)、預算組(56.6%)、無(21.7%)。

(3) 本國學生部分

滿意的單位依序為：無(75.3%)、會計組(19.2%)、預算組(16.9%)。

(4) 外籍生部分

滿意的單位依序為：會計組(51.7%)、預算組(27.6%)、無(24.1%)。

5.10 受評單位所屬二級單位表現尚待改進之單位

(1)教師部分

尚待改進之單位依序為：無(85.2%)、預算組(9.8%)、會計組(8.2%)。

(2) 職員部分

尚待改進之單位依序為：無(84%)、預算組(13.2%)、會計組(9.4%)。

(3) 本國學生部分

尚待改進之單位依序為：無(87.6%)、預算組(8.5%)、會計組(7.6%)。

(4) 外籍生部分

尚待改進之單位依序為：無(51.7%)、預算組(31%)、會計組(17.2%)。

5.11 不同身分別對於主計室之行政滿意度平均值差異分析

在不同身分別對於主計室行政滿意的比較方面，比較結果彙整如表 5-8 與 5-9 所示。從表中可以看出，整體上，滿意度的排序大致上呈現教師高於外籍學生高於職員高於本國學生的狀況。就各別題項來看，滿意度較高的題項為「行政單位辦公環境的整潔與美觀」、「接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌」，而滿意度較低的部分則為「行政單位網頁內容之豐富度」、「行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者抱怨與不滿」。

表 5-8 不同身分別對於主計室之行政滿意度平均值差異分析

| 題號 | 服務項目 | 教師 | 職員 | 本國學生 | 外籍學生 | 全校學生 | 教職員生 |
|-------|----------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 4.32 | 4.24 | 3.74 | 3.89 | 3.74 | 3.82 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔與美觀 | 4.25 | 4.05 | 3.92 | 4.03 | 3.92 | 3.95 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善有禮貌 | 4.33 | 3.93 | 3.85 | 4.10 | 3.86 | 3.90 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 4.31 | 3.94 | 3.87 | 4.19 | 3.88 | 3.91 |
| 5 | 該單位行政人員能確實掌握工作時段 | 4.20 | 4.05 | 3.78 | 4.04 | 3.79 | 3.84 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 4.24 | 4.00 | 3.88 | 4.18 | 3.89 | 3.92 |
| 7 | 行政單位所提供之申請表件手續簡便 | 4.22 | 3.83 | 3.77 | 3.97 | 3.77 | 3.81 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 4.21 | 3.92 | 3.77 | 3.93 | 3.78 | 3.82 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 4.22 | 3.94 | 3.83 | 4.04 | 3.84 | 3.87 |
| 10 | 行政單位提供完善的網路查詢服務 | 4.18 | 3.86 | 3.80 | 3.79 | 3.80 | 3.83 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者抱怨與不滿 | 4.12 | 3.78 | 3.77 | 3.75 | 3.77 | 3.79 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 4.11 | 3.81 | 3.76 | 3.89 | 3.76 | 3.79 |
| 13 | 行政單位網頁內容之正確與即時性 | 4.15 | 3.90 | 3.81 | 3.85 | 3.81 | 3.84 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 4.16 | 3.87 | 3.80 | 3.93 | 3.81 | 3.83 |
| 15 | 行政單位所訂定之法令規章明確適宜 | 4.08 | 3.85 | 3.78 | 4.00 | 3.79 | 3.81 |
| 整體平均數 | | 4.21 | 3.93 | 3.81 | 3.97 | 3.81 | 3.85 |

表 5-9 不同身分受訪者對於主計室最滿意與最不满意之前 3 名排序

| 類別 | 整體平均 | 滿意度前 3 名項目 | | 滿意度後 3 名項目 | |
|------|------|---------------------------|------|---------------------------|------|
| | | 項目內容 | 平均 | 項目內容 | 平均 |
| 教師 | 4.21 | 1.行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 4.33 | 1.行政單位所訂定之法令規章明確適宜 | 4.08 |
| | | 2.行政單位辦公地點的明確標示 | 4.32 | 2.行政單位網頁內容之豐富度 | 4.11 |
| | | 3.接受電話諮詢時服務態度親切、和善與有禮貌 | 4.31 | 3.設有投訴專線或網路留言板，能妥善處理抱怨與不滿 | 4.12 |
| 職員 | 3.93 | 1.行政單位辦公地點的明確標示 | 4.24 | 1.設有投訴專線或網路留言板，能妥善處理抱怨與不滿 | 3.78 |
| | | 2.行政單位辦公環境的整潔與美觀 | 4.05 | 2.行政單位網頁內容之豐富度 | 3.81 |
| | | 3.該單位行政人員能確實掌握工作時段 | 4.05 | 3.行政單位所提供之申請表件手續簡便 | 3.83 |
| 本國學生 | 3.81 | 1.行政單位辦公環境的整潔與美觀 | 3.92 | 1.行政單位辦公地點明確標示 | 3.74 |
| | | 2.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 3.88 | 2.行政單位網頁內容之豐富度 | 3.76 |
| | | 3.接受電話諮詢時服務態度親切、和善與有禮貌 | 3.87 | 3.行政單位有設置洽公流程標示 | 3.77 |
| 外籍學生 | 3.97 | 1.接受電話諮詢時服務態度親切、和善與有禮貌 | 4.19 | 1.設有投訴專線或網路留言板，能妥善處理抱怨與不滿 | 3.75 |
| | | 2.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 4.18 | 2.行政單位提供完善的網路查詢服務 | 3.79 |
| | | 3.行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 4.1 | 3.行政單位網頁內容之正確與即時性 | 3.85 |
| 全校學生 | 3.81 | 1.行政單位辦公環境的整潔與美觀 | 3.92 | 1.行政單位辦公地點明確標示 | 3.74 |
| | | 2.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 3.89 | 2.行政單位網頁內容之豐富度 | 3.76 |
| | | 3.接受電話諮詢時服務態度親切、和善與有禮貌 | 3.88 | 3.行政單位所提供之申請表件手續簡便 | 3.77 |
| 教職員生 | 3.85 | 1.行政單位辦公環境的整潔與美觀 | 3.95 | 1.設有投訴專線或網路留言板，能妥善處理抱怨與不滿 | 3.79 |
| | | 2.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 3.92 | 2.行政單位網頁內容之豐富度 | 3.79 |
| | | 3.接受電話諮詢時服務態度親切、和善與有禮貌 | 3.91 | 3.行政單位所訂定之法令規章明確適宜 | 3.81 |

5.12 各單位對於主計室之行政滿意度平均值差異分析

在不同單位對主計室行政滿意度的差異分析方面，結果彙整如表 5-10 所示。從表 5-10 中可以看出，整體上，共教中心與電資學院對主計室的行政滿意度較高，法政學院與工學院滿意度較低。「網頁內容豐富度」、「行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿」則是滿意度較低的兩個項目。

表 5-10 不同單位別對於主計室之行政滿意度平均值差異分析

| 題號 | 服務項目 | 海運學院 | 生科院 | 海資院 | 工學院 | 電資學院 | 人社院 | 法政學院 | 共教中心 | 行政單位 |
|-------|-----------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1 | 行政單位辦公地點的明確標示 | 3.75 | 3.76 | 3.82 | 3.68 | 3.98 | 3.93 | 3.62 | 5.00 | 4.24 |
| 2 | 行政單位辦公環境的整潔美觀 | 3.93 | 3.91 | 3.96 | 3.89 | 4.03 | 4.00 | 4.06 | 4.67 | 4.00 |
| 3 | 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 | 3.91 | 3.84 | 3.82 | 3.86 | 4.03 | 3.88 | 3.70 | 5.00 | 3.87 |
| 4 | 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 | 3.91 | 3.87 | 3.96 | 3.85 | 4.01 | 3.95 | 3.69 | 5.00 | 3.87 |
| 5 | 該單位行政人員能確實掌握工作時段 | 3.83 | 3.74 | 3.86 | 3.74 | 4.02 | 4.00 | 3.47 | 4.67 | 3.99 |
| 6 | 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 | 3.92 | 3.90 | 3.89 | 3.81 | 4.07 | 4.00 | 3.65 | 5.00 | 3.93 |
| 7 | 行政單位所提供之申請表件手續簡便 | 3.82 | 3.73 | 3.81 | 3.62 | 4.01 | 3.95 | 3.71 | 4.67 | 3.79 |
| 8 | 行政單位有設置洽公流程標示 | 3.84 | 3.80 | 3.75 | 3.61 | 4.01 | 3.82 | 3.62 | 4.67 | 3.87 |
| 9 | 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 | 3.89 | 3.79 | 3.81 | 3.83 | 4.01 | 3.93 | 3.65 | 5.00 | 3.87 |
| 10 | 行政單位提供完善的網路查詢服務 | 3.82 | 3.79 | 3.80 | 3.76 | 4.00 | 3.88 | 3.66 | 4.67 | 3.79 |
| 11 | 行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿 | 3.79 | 3.83 | 3.60 | 3.66 | 3.95 | 3.74 | 3.70 | 4.67 | 3.75 |
| 12 | 行政單位網頁內容之豐富度 | 3.79 | 3.77 | 3.78 | 3.67 | 3.95 | 3.73 | 3.67 | 4.67 | 3.76 |
| 13 | 行政單位網頁內容之正確與即時性 | 3.82 | 3.76 | 3.83 | 3.76 | 4.05 | 3.75 | 3.88 | 4.33 | 3.85 |
| 14 | 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 | 3.85 | 3.77 | 3.82 | 3.75 | 4.00 | 3.64 | 3.86 | 4.33 | 3.81 |
| 15 | 行政單位所訂定之法令規章明確適宜 | 3.82 | 3.79 | 3.78 | 3.69 | 3.98 | 3.69 | 3.76 | 4.67 | 3.76 |
| 整體平均數 | | 3.85 | 3.80 | 3.82 | 3.75 | 4.01 | 3.86 | 3.71 | 4.73 | 3.88 |

附錄 問卷

國立臺灣海洋大學106學年度行政滿意度問卷調查表

敬愛的老師、同仁及同學，您好：

為持續改善本校行政單位服務品質及行政效率，非常希望得到您的真誠回響，以作為我們改進缺失的參考。本校各行政單位每3年接受評鑑1次，本(106)學年度受評對象為「秘書室」、「體育室」、「人事室」及「主計室」，本問卷包含18項服務項目，採無記名方式，請您撥冗填答下列服務項目之滿意度，您的意見是我們不斷改進的動力，我們需要您的支持與建議，感謝您！

敬祝 身體健康 萬事如意

秘書室秘書組敬啟

參考網址：<http://www.ntou.edu.tw/files/11-1000-97.php>

請您就各受評單位所屬二級單位選擇常接觸者(可複選)

*** 0-1 秘書室**

☐A.秘書組 ☐B.校友服務中心 ☐C.無

*** 0-2 體育室**

☐A.體育教學組 ☐B.體育活動組 ☐C.無

*** 0-3 人事室**

☐A.第一組(組編任免) ☐B.第二組(培訓獎懲、給予福利) ☐C.無

*** 0-4 主計室**

☐A.預算組 ☐B.會計組 ☐C.無

一、行政單位辦公地點的明確標示

*** 1-1 秘書室**

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

*** 1-2 體育室**

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

*** 1-3 人事室**

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

*** 1-4 主計室**

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

| |
|--|
| |
|--|

二、行政單位辦公環境的整潔與美觀

* 2-1 秘書室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

* 2-2 體育室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

* 2-3 人事室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

* 2-4 主計室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

三、行政人員的服務態度親切和善與有禮貌

* 3-1 秘書室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

* 3-2 體育室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

* 3-3 人事室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

* 3-4 主計室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

四、該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切和善與有禮貌

* 4-1 秘書室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

* 4-2 體育室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

* 4-3 人事室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

* 4-4 主計室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

五、該單位行政人員能確實掌握工作時效

* 5-1 秘書室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

* 5-2 體育室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

* 5-3 人事室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

* 5-4 主計室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

六、行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識

* 6-1 秘書室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

* 6-2 體育室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

* 6-3 人事室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

* 6-4 主計室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

七、行政單位所提供之申請表件手續簡便

* 7-1 秘書室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

*** 7-2 體育室**

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

*** 7-3 人事室**

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

*** 7-4 主計室**

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

| |
|--|
| |
|--|

八、行政單位提供洽公流程標示

*** 8-1 秘書室**

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

*** 8-2 體育室**

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

*** 8-3 人事室**

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

*** 8-4 主計室**

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

| |
|--|
| |
|--|

九、行政單位提供相關業務諮詢服務

*** 9-1 秘書室**

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

*** 9-2 體育室**

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

*** 9-3 人事室**

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

*** 9-4 主計室**

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

| |
|--|
| |
|--|

十、行政單位提供完善的網路查詢服務

* 10-1 秘書室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

* 10-2 體育室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

* 10-3 人事室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

* 10-4 主計室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

十一、行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿

* 11-1 秘書室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

* 11-2 體育室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

* 11-3 人事室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

* 11-4 主計室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

十二、行政單位網頁內容之豐富度

* 12-1 秘書室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

* 12-2 體育室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

* 12-3 人事室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

* 12-4 主計室

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

十三、行政單位網頁內容之正確與即時性

*** 13-1 秘書室**

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

*** 13-2 體育室**

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

*** 13-3 人事室**

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

*** 13-4 主計室**

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

十四、行政單位行政人員代理制度之完備性

*** 14-1 秘書室**

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

*** 14-2 體育室**

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

*** 14-3 人事室**

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

*** 14-4 主計室**

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

十五、行政單位所訂定之法令規章明確適宜

*** 15-1 秘書室**

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

*** 15-2 體育室**

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

*** 15-3 人事室**

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

*** 15-4 主計室**

☐A.非常滿意 ☐B.滿意 ☐C.普通 ☐D.不滿意 ☐E.非常不滿意 ☐F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

| |
|--|
| |
|--|

十六、整體而言，請您就各受評單位所屬二級單位選擇各項表現讓您覺得滿意之單位(可複選)

*** 16-1 秘書室**

☐A.秘書組 ☐B.校友服務中心 ☐C.無

*** 16-2 體育室**

☐A.體育教學組 ☐B.體育活動組 ☐C.無

*** 16-3 人事室**

☐A.第一組(組編任免) ☐B.第二組(培訓獎懲、給予福利) ☐C.無

*** 16-4 主計室**

☐A.預算組 ☐B.會計組 ☐C.無

十七、整體而言，請您就各受評單位所屬二級單位選擇各項表現讓您覺得尚待改進之單位(可複選)

*** 17-1 秘書室**

☐A.秘書組 ☐B.校友服務中心 ☐C.無

*** 17-2 體育室**

☐A.體育教學組 ☐B.體育活動組 ☐C.無

*** 17-3 人事室**

☐A.第一組(組編任免) ☐B.第二組(培訓獎懲、給予福利) ☐C.無

*** 17-4 主計室**

☐A.預算組 ☐B.會計組 ☐C.無

十八、整體而言，您認為受評單位所屬二級單位尚有哪些極需改進之處，請提供具體建議

擬建言單位與內容：

| |
|--|
| |
|--|

基本資料：

*** 1. 性別：**

☐A.男 ☐B.女

*** 2. 人員類別：**

教師：☐A.教授 ☐B.副教授 ☐C.助理教授 ☐D.講師 ☐E.專案教師及研究員

職員：☐A.公務人員 ☐B.助教 ☐C.專案工作人員 ☐D.技工友 ☐D.其他

學生：☐A.一年級生 ☐B.二年級生 ☐C.三年級生 ☐D.四年級生 ☐E.研究生 ☐F.其他生

*** 3. 所屬單位：**

教師及學生：☐A.海運學院 ☐B.生科院 ☐C.海資院 ☐D.工學院 ☐E.電資學院 ☐F.人社院

☐G.法政學院 ☐H.共教中心

職員：☐A.海運學院 ☐B.生科院 ☐C.海資院 ☐D.工學院 ☐E.電資學院 ☐F.人社院

☐G.法政學院 ☐H.共教中心 ☐I.行政單位