

# 國立臺灣海洋大學 99 學年度第 1 次行政品質評鑑委員會議 紀錄

時 間：99 年 10 月 27 日(星期三)下午 2 時 30 分

地 點：行政大樓 4 樓會議室

主 席：林主任委員三賢

記錄：陳祉吟

出席者：詳如簽到表

## 一、報告事項

- (一) 本次會議依「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑辦法」第七條第一款辦理，於當學年度十月底前排定受評單位。
- (二) 有關行政滿意度問卷調查，因 98 學年度問卷內容細分至二級單位，問卷頁數長達 11 頁，故受訪者對問卷填寫格式反應不佳，且問卷回收率降低，故為提高受訪者之意願，擬針對滿意度調查是否細分至二級單位，請各委員惠賜卓見。
- (三) 擬訂於 99 年 12 月，進行本學年度受評單位之行政滿意度調查。

## 二、討論事項

### 提案一

提案單位：秘書室秘書組

案由：有關本校 99 學年度行政品質評鑑受評單位之排定，擬如附件 1，提請 審議。

說明：

- 一、依「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑辦法」第五條規定，本校各行政單位每三年應接受評鑑一次，並由本委員會排定當學年度受評單位。
- 二、檢附本校一級行政單位及所屬二級單位表(詳如附件 1，第 3 頁)。

決議：99 學年度行政品質評鑑受評單位排定為教務處、總務處及圖資處。

## 提案二

提案單位：秘書室秘書組

案由：行政滿意度問卷調查受評單位細分程度之確認，提請 審議。

說明：

- 一、參據 98 學年度行政滿意度問卷調查有效回收問卷百分比及受訪者反應結果(詳如附件 2，第 4 頁)辦理。
- 二、研擬滿意度問卷調查受評單位細分程度方案(詳如附件 3，第 5 頁)。
- 三、檢附方案一及方案二之「行政滿意度問卷調查表」各乙份(詳如附件 4 及 5，第 6 頁及第 10 頁)。

決議：

- 一、滿意度問卷調查受評單位細分程度採方案一辦理，但自我評鑑報告仍維持細分至二級單位。
- 二、有關本次會議委員所討論之「行政滿意度調查表」修正意見，經本組修改後，將調查表以 mail 方式給各委員，經確認無誤，即可定案。調查表內容修改部分如下：
  1. 服務項目之滿意程度：
    - (1) 題號(一)至(十七)設置留白處，讓受訪者可依不同服務項目提出建言。
    - (2) 題號(十九)及(二十)設置受評單位暨所屬二級單位表格，讓受訪者依不同處室排序所屬二級單位之接觸程度及滿意程度。
  2. 基本資料：
    - (1) 教師類別中之助教及助理 2 個勾選項目合併成助教/助理 1 個勾選項目。
- 三、因應本學期之新增行政單位國際事務處，行政滿意度調查表內容應於今年研擬英文版本，以利明年外籍生亦可受訪。

\*備註：檢附經委員確認後之「行政滿意度問卷調查表」乙份(詳如附件 6，第 25 頁)。

三、臨時動議：無

四、散會：下午 3 時

國立臺灣海洋大學一級行政單位及所屬二級單位表

一級單位名稱	二級單位名稱	受評學年	備註
研究發展處(5)	企劃組、計畫業務組、學術發展組、產學技轉中心、研究船船務中心	95 學年度已受評 98 學年度已受評	
教務處(6)	註冊課務組、招生組、學術服務組、實習暨就業輔導組、進修推廣組、教學中心	96 學年度已受評 擬訂於 99 學年度受評	
總務處(7)	文書組、事務組、出納組、保管組、營繕組、環安組、駐衛警察隊		
圖書暨資訊處(8)	採編組、閱覽組、館藏管理組、參考諮詢組、校務系統組、校園網路組、教學支援組、藝文中心		
秘書室(2)	秘書組、校友服務組		
體育室(2)	體育教學組、體育活動組	97 學年度已受評	
人事室(2)	第一組、第二組		
會計室(2)	預算組、會計組		
教師發展及行政效能中心			因應學校組織調整，此中心已於 991 改組。
學生事務處(6)	諮商輔導組、生活輔導組、課外活動指導組、衛生保健組、住宿輔導組、軍訓室	98 學年度已受評	
國際事務處(2)	國際合作組、國際學生事務組		因應學校組織調整，991 新增單位。

「行政滿意度」有效回收問卷百分比

學年度 \ 對象	教師	學生	合計
98	28%	57%	47%
97	41%	57%	51%
96	44%	68%	56%

「行政滿意度」問卷調查針對問卷建議彙整表

教 師 及 學 生 建 議 整 理
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有些單位，4 年都不太可能接觸，真佩服是誰可以做出這麼冗長的問卷，花這麼多人力、物力，也問不出東西的問卷，自己拿問卷來看看，看你能認真幾頁。</li> <li>2. 問卷太複雜。</li> <li>3. 這份問卷問題太多了。</li> <li>4. 問卷有點多餘，太多處室很少接觸。</li> <li>5. 問卷設計極需改進。</li> <li>6. 受評的單位太多未曾接觸的無法適切評定尚待改進或滿意的行政單位。</li> <li>7. 本問卷意義不大，平常學生並無接觸多數處室的機會。</li> <li>8. 這種問卷讓人很困擾，大部分不曾接觸，請多上 B 板爬文。</li> <li>9. 我覺得此份問卷調查之設計極有問題！</li> <li>10. 上述單位只接觸 3 者，無法給建議。但是可以給問卷建議，要考慮為接觸這些單位的人應將問卷類型劃分。</li> <li>11. 很抱歉!因從未接觸故無從做答。但建議日後是否考慮以電子郵件寄發此問卷之連結讓受訪者線上勾選，如此應更方便統計受訪結果。以此僅供參考。</li> </ol>

滿意度問卷調查受評單位細分程度方案

方案	作法	問卷頁數	優點	缺點	備註
方案一	滿意度問卷題號(一)至(十八)調查至一級單位。	4 頁	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 問卷頁數少，不會浪費受訪者太多時間，提高填寫意願。</li> <li>2. 受訪者較易針對各項題目詳細思考回覆。</li> <li>3. 題號(十九)至(二十一)已考慮至二級單位，可根據受訪者接觸過之單位進行評比，較有意義。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 無法探討至二級單位各面向之優缺點。</li> </ol>	建議選擇此方案，問卷填寫意義較大。雖然無法於問卷中瞭解至二級單位各面向問題，但委員仍可由實地訪查中瞭解相關問題，進一步請二級單位進行改善。
方案二	維持去年問卷格式，滿意度問卷調查皆細分至二級單位。	15 頁	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 可探討至二級單位各面向之優缺點。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 問卷頁數多，浪費受訪者太多時間，降低填寫意願。</li> <li>2. 受訪者不易針對各項題目詳細思考回覆。</li> <li>3. 受訪者並不一定接觸過每個二級單位，無法一一進行評比。</li> </ol>	

## 國立臺灣海洋大學 99 學年度行政滿意度調查表(方案一)

敬愛的老師及同學，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。**99 學年度受評對象為教務處、總務處及圖資處，本問卷包含 21 項服務項目，共計有 4 頁，採無記名方式**，請您撥冗填答，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

### 壹、服務項目之滿意程度

滿意程度		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
服務項目							
<b>(一) 行政單位辦公環境的整潔與美觀</b>							
1. 教務處		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 總務處		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 圖書暨資訊處		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>(二) 行政單位辦公地點的明確標示</b>							
1. 教務處		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 總務處		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 圖書暨資訊處		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>(三) 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌</b>							
1. 教務處		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 總務處		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 圖書暨資訊處		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>(四) 您至該單位時，如非該單位業務時，該單位人員能指引您至正確承辦單位續辦該項業務</b>							
1. 教務處		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 總務處		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 圖書暨資訊處		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>(五) 該單位行政人員能確實掌握工作時效</b>							
1. 教務處		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 總務處		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 圖書暨資訊處		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>(六) 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</b>							
1. 教務處		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 總務處		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 圖書暨資訊處		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

滿意程度 服務項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
(七) 行政單位所提供之申請表件手續簡便 1. 教務處 2. 總務處 3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
(八) 行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識 1. 教務處 2. 總務處 3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
(九) 行政單位行政人員在進行服務時操作系統或設備的熟悉度 1. 教務處 2. 總務處 3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
(十) 行政單位有設置洽公流程標示 1. 教務處 2. 總務處 3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
(十一) 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 1. 教務處 2. 總務處 3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
(十二) 行政單位提供完善的網路查詢服務 1. 教務處 2. 總務處 3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
(十三) 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 1. 教務處 2. 總務處 3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
(十四) 行政單位行政人員代理制度之完備性 1. 教務處 2. 總務處 3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

滿意程度 服務項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
(十五) 行政單位所訂定之法令規章明確適宜 1. 教務處 2. 總務處 3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
(十六) 行政單位網頁內容之豐富度 1. 教務處 2. 總務處 3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
(十七) 行政單位網頁內容之正確與即時性 1. 教務處 2. 總務處 3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
(十八) 請您就上述列舉的服務項目中，依序列出 1~5 項極需改進之服務項目(請在下列空格內填寫題號，1 中填寫第一急需改進項目，2、3 依此類推)						
1. 教務處	(1).____(2).____(3).____(4).____(5).____					
2. 總務處	(1).____(2).____(3).____(4).____(5).____					
3. 圖書暨資訊處	(1).____(2).____(3).____(4).____(5).____					



## 國立台灣海洋大學 受評單位暨所屬二級單位編號與名稱

	編號	單位名稱		編號	單位名稱		編號	單位名稱
教 務 處	1	註冊課務組	總 務 處	7	文書組	圖 資 處	14	採編組
	2	招生組		8	事務組		15	閱覽組
	3	學術服務組		9	出納組		16	館藏管理組
	4	實習暨就業輔導組		10	保管組		17	參考諮詢組
	5	進修推廣組		11	營繕組		18	校務系統組
	6	教學中心		12	環安組		19	校園網路組
				13	駐衛警察隊		20	教學支援組
							21	藝文中心

(十九) 請您就上列受評單位所屬二級單位依序列出 1~3 個最常接觸者(請在下列空格內填寫單位編號，1.代表最常接觸者，2、3 依此類推)

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_

(二十) 整體而言，請您就上列之受評單位所屬二級單位依序列出 1~3 個各項表現讓你覺得很滿意之行政單位及尚待改進之行政單位

很滿意的行政單位：

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_

尚待改進之行政單位：

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_

(二十一) 請就現有人力、軟硬體設備、服務空間、行政效率、服務態度及各項行政措施等，您認為受評單位所屬二級單位尚有那些極需改進之處，請提供具體之建議：

---



---



---



---

### 貳、基本資料

一、性別：男 女

二、人員類別：

1. 教師 (教授 副教授 助理教授 講師 助教 助理)

2. 學生 (一年級 二年級 三年級 四年級 研究所 其它)

三、所屬單位：海運學院 生科院 海資院 工學院 電資學院 人社院

國立臺灣海洋大學 99 學年度行政滿意度調查表(方案二)

敬愛的老師及同學，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。**99 學年度受評對象為教務處、總務處及圖資處，本問卷包含 21 項服務項目，共計有 15 頁，採無記名方式**，請您撥冗填答，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

壹、服務項目之滿意程度

一、教務處

滿意程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
服務項目						
<b>(一) 行政單位辦公環境的整潔與美觀</b>						
1. 註冊課務組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 招生組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 學術服務組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 實習暨就業輔導組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 進修推廣組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 教學中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>(二) 行政單位辦公地點的明確標示</b>						
1. 註冊課務組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 招生組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 學術服務組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 實習暨就業輔導組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 進修推廣組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 教學中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>(三) 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌</b>						
1. 註冊課務組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 招生組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 學術服務組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 實習暨就業輔導組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 進修推廣組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 教學中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>(四) 您至該單位時，如非該單位業務時，該單位人員能指引您至正確承辦單位續辦該項業務</b>						
1. 註冊課務組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 招生組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 學術服務組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 實習暨就業輔導組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 進修推廣組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 教學中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

滿意程度 服務項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
(五) 該單位行政人員能確實掌握工作時效 1. 註冊課務組 2. 招生組 3. 學術服務組 4. 實習暨就業輔導組 5. 進修推廣組 6. 教學中心	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
(六) 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 1. 註冊課務組 2. 招生組 3. 學術服務組 4. 實習暨就業輔導組 5. 進修推廣組 6. 教學中心	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
(七) 行政單位所提供之申請表件手續簡便 1. 註冊課務組 2. 招生組 3. 學術服務組 4. 實習暨就業輔導組 5. 進修推廣組 6. 教學中心	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
(八) 行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識 1. 註冊課務組 2. 招生組 3. 學術服務組 4. 實習暨就業輔導組 5. 進修推廣組 6. 教學中心	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
(九) 行政單位行政人員在進行服務時操作系統或設備的熟悉度 1. 註冊課務組 2. 招生組 3. 學術服務組 4. 實習暨就業輔導組 5. 進修推廣組 6. 教學中心	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

滿意程度 服務項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
(十) 行政單位有設置洽公流程標示						
1. 註冊課務組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 招生組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 學術服務組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 實習暨就業輔導組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 進修推廣組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 教學中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(十一) 行政單位提供相關業務的諮詢很完善						
1. 註冊課務組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 招生組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 學術服務組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 實習暨就業輔導組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 進修推廣組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 教學中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(十二) 行政單位提供完善的網路查詢服務						
1. 註冊課務組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 招生組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 學術服務組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 實習暨就業輔導組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 進修推廣組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 教學中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(十三) 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						
1. 註冊課務組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 招生組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 學術服務組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 實習暨就業輔導組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 進修推廣組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 教學中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(十四) 行政單位行政人員代理制度之完備性						
1. 註冊課務組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 招生組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 學術服務組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 實習暨就業輔導組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 進修推廣組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 教學中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

滿意程度 服務項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
(十五) 行政單位所訂定之法令規章明確適宜						
1. 註冊課務組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 招生組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 學術服務組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 實習暨就業輔導組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 進修推廣組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 教學中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(十六) 行政單位網頁內容之豐富度						
1. 註冊課務組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 招生組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 學術服務組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 實習暨就業輔導組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 進修推廣組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 教學中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(十七) 行政單位網頁內容之正確與即時性						
1. 註冊課務組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 招生組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 學術服務組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 實習暨就業輔導組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 進修推廣組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 教學中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(十八) 請您就上述列舉的服務項目中，依序列出 1~5 項極需改進之服務項目(請在下列空格內填寫題號，1 中填寫第一急需改進項目，2、3 依此類推)

- |             |                                          |
|-------------|------------------------------------------|
| 4. 註冊課務組    | (1).____(2).____(3).____(4).____(5).____ |
| 5. 招生組      | (1).____(2).____(3).____(4).____(5).____ |
| 6. 學術服務組    | (1).____(2).____(3).____(4).____(5).____ |
| 7. 實習暨就業輔導組 | (1).____(2).____(3).____(4).____(5).____ |
| 8. 進修推廣組    | (1).____(2).____(3).____(4).____(5).____ |
| 9. 教學中心     | (1).____(2).____(3).____(4).____(5).____ |

## 二、總務處

滿意程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
服務項目						
(一) 行政單位辦公環境的整潔與美觀 1. 文書組 2. 事務組 3. 出納組 4. 保管組 5. 營繕組 6. 環安組 7. 駐衛警察隊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(二) 行政單位辦公地點的明確標示 1. 文書組 2. 事務組 3. 出納組 4. 保管組 5. 營繕組 6. 環安組 7. 駐衛警察隊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(三) 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 1. 文書組 2. 事務組 3. 出納組 4. 保管組 5. 營繕組 6. 環安組 7. 駐衛警察隊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(四) 您至該單位時，如非該單位業務時，該單位人員能指引您至正確承辦單位續辦該項業務 1. 文書組 2. 事務組 3. 出納組 4. 保管組 5. 營繕組 6. 環安組 7. 駐衛警察隊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

滿意程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
服務項目						
(五) 該單位行政人員能確實掌握工作時效 1. 文書組 2. 事務組 3. 出納組 4. 保管組 5. 營繕組 6. 環安組 7. 駐衛警察隊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(六) 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 1. 文書組 2. 事務組 3. 出納組 4. 保管組 5. 營繕組 6. 環安組 7. 駐衛警察隊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(七) 行政單位所提供之申請表件手續簡便 1. 文書組 2. 事務組 3. 出納組 4. 保管組 5. 營繕組 6. 環安組 7. 駐衛警察隊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(八) 行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識 1. 文書組 2. 事務組 3. 出納組 4. 保管組 5. 營繕組 6. 環安組 7. 駐衛警察隊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

服務項目	滿意程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
(九) 行政單位行政人員在進行服務時操作系統或設備的熟悉度 1. 文書組 2. 事務組 3. 出納組 4. 保管組 5. 營繕組 6. 環安組 7. 駐衛警察隊		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(十) 行政單位有設置洽公流程標示 1. 文書組 2. 事務組 3. 出納組 4. 保管組 5. 營繕組 6. 環安組 7. 駐衛警察隊		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(十一) 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 1. 文書組 2. 事務組 3. 出納組 4. 保管組 5. 營繕組 6. 環安組 7. 駐衛警察隊		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(十二) 行政單位提供完善的網路查詢服務 1. 文書組 2. 事務組 3. 出納組 4. 保管組 5. 營繕組 6. 環安組 7. 駐衛警察隊		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



滿意程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
服務項目						
(十三) 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 1. 文書組 2. 事務組 3. 出納組 4. 保管組 5. 營繕組 6. 環安組 7. 駐衛警察隊	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
(十四) 行政單位行政人員代理制度之完備性 1. 文書組 2. 事務組 3. 出納組 4. 保管組 5. 營繕組 6. 環安組 7. 駐衛警察隊	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
(十五) 行政單位所訂定之法令規章明確適宜 1. 文書組 2. 事務組 3. 出納組 4. 保管組 5. 營繕組 6. 環安組 7. 駐衛警察隊	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
(十六) 行政單位網頁內容之豐富度 1. 文書組 2. 事務組 3. 出納組 4. 保管組 5. 營繕組 6. 環安組 7. 駐衛警察隊	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

服務項目	滿意程度					
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
<b>(十七) 行政單位網頁內容之正確與即時性</b>						
1. 文書組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 事務組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 出納組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 保管組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 營繕組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 環安組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 駐衛警察隊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(十八) 請您就上述列舉的服務項目中，依序列出 1~5 項極需改進之服務項目(請在下列空格內填寫題號，1 中填寫第一急需改進項目，2、3 依此類推)

- |          |                                                   |
|----------|---------------------------------------------------|
| 1. 文書組   | (1)._____ (2)._____ (3)._____ (4)._____ (5)._____ |
| 2. 事務組   | (1)._____ (2)._____ (3)._____ (4)._____ (5)._____ |
| 3. 出納組   | (1)._____ (2)._____ (3)._____ (4)._____ (5)._____ |
| 4. 保管組   | (1)._____ (2)._____ (3)._____ (4)._____ (5)._____ |
| 5. 營膳組   | (1)._____ (2)._____ (3)._____ (4)._____ (5)._____ |
| 6. 環安組   | (1)._____ (2)._____ (3)._____ (4)._____ (5)._____ |
| 7. 駐衛警察隊 | (1)._____ (2)._____ (3)._____ (4)._____ (5)._____ |

### 三、圖書暨資訊處

滿意程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
服務項目						
(一) 行政單位辦公環境的整潔與美觀						
1. 採編組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 閱覽組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 館藏管理組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 參考諮詢組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 校務系統組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 校園網路組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 教學支援組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 藝文中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(二) 行政單位辦公地點的明確標示						
1. 採編組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 閱覽組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 館藏管理組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 參考諮詢組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 校務系統組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 校園網路組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 教學支援組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 藝文中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(三) 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌						
1. 採編組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 閱覽組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 館藏管理組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 參考諮詢組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 校務系統組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 校園網路組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 教學支援組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 藝文中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(四) 您至該單位時，如非該單位業務時，該單位人員能指引您至正確承辦單位續辦該項業務						
1. 採編組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 閱覽組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 館藏管理組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 參考諮詢組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 校務系統組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 校園網路組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 教學支援組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 藝文中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

滿意程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
服務項目						
(五) 該單位行政人員能確實掌握工作時效						
1. 採編組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 閱覽組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 館藏管理組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 參考諮詢組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 校務系統組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 校園網路組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 教學支援組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 藝文中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(六) 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						
1. 採編組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 閱覽組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 館藏管理組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 參考諮詢組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 校務系統組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 校園網路組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 教學支援組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 藝文中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(七) 行政單位所提供之申請表件手續簡便						
1. 採編組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 閱覽組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 館藏管理組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 參考諮詢組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 校務系統組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 校園網路組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 教學支援組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 藝文中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(八) 行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識						
1. 採編組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 閱覽組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 館藏管理組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 參考諮詢組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 校務系統組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 校園網路組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 教學支援組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 藝文中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

滿意程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
服務項目						
(九) 行政單位行政人員在進行服務時操作系統或設備的熟悉度 1. 採編組 2. 閱覽組 3. 館藏管理組 4. 參考諮詢組 5. 校務系統組 6. 校園網路組 7. 教學支援組 8. 藝文中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(十) 行政單位有設置洽公流程標示 1. 採編組 2. 閱覽組 3. 館藏管理組 4. 參考諮詢組 5. 校務系統組 6. 校園網路組 7. 教學支援組 8. 藝文中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(十一) 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 1. 採編組 2. 閱覽組 3. 館藏管理組 4. 參考諮詢組 5. 校務系統組 6. 校園網路組 7. 教學支援組 8. 藝文中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(十二) 行政單位提供完善的網路查詢服務 1. 採編組 2. 閱覽組 3. 館藏管理組 4. 參考諮詢組 5. 校務系統組 6. 校園網路組 7. 教學支援組 8. 藝文中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

滿意程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
服務項目						
(十三) 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 1. 採編組 2. 閱覽組 3. 館藏管理組 4. 參考諮詢組 5. 校務系統組 6. 校園網路組 7. 教學支援組 8. 藝文中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(十四) 行政單位行政人員代理制度之完備性 1. 採編組 2. 閱覽組 3. 館藏管理組 4. 參考諮詢組 5. 校務系統組 6. 校園網路組 7. 教學支援組 8. 藝文中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(十五) 行政單位所訂定之法令規章明確適宜 1. 採編組 2. 閱覽組 3. 館藏管理組 4. 參考諮詢組 5. 校務系統組 6. 校園網路組 7. 教學支援組 8. 藝文中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(十六) 行政單位網頁內容之豐富度 1. 採編組 2. 閱覽組 3. 館藏管理組 4. 參考諮詢組 5. 校務系統組 6. 校園網路組 7. 教學支援組 8. 藝文中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

服務項目	滿意程度					
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
<b>(十七) 行政單位網頁內容之正確與即時性</b>						
1. 採編組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 閱覽組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 館藏管理組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 參考諮詢組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 校務系統組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 校園網路組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 教學支援組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 藝文中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(十八) 請您就上述列舉的服務項目中，依序列出 1~5 項極需改進之服務項目(請在下列空格內填寫題號，1 中填寫第一急需改進項目，2、3 依此類推)

- |          |                                                   |
|----------|---------------------------------------------------|
| 1. 採編組   | (1)._____ (2)._____ (3)._____ (4)._____ (5)._____ |
| 2. 閱覽組   | (1)._____ (2)._____ (3)._____ (4)._____ (5)._____ |
| 3. 館藏管理組 | (1)._____ (2)._____ (3)._____ (4)._____ (5)._____ |
| 4. 參考諮詢組 | (1)._____ (2)._____ (3)._____ (4)._____ (5)._____ |
| 5. 校務系統組 | (1)._____ (2)._____ (3)._____ (4)._____ (5)._____ |
| 6. 校園網路組 | (1)._____ (2)._____ (3)._____ (4)._____ (5)._____ |
| 7. 教學支援組 | (1)._____ (2)._____ (3)._____ (4)._____ (5)._____ |
| 8. 藝文中心  | (1)._____ (2)._____ (3)._____ (4)._____ (5)._____ |

**國立台灣海洋大學 受評單位暨所屬二級單位編號與名稱**

編 號	單位名稱		編 號	單位名稱		編 號	單位名稱
2	招生組	8	事務組	15	閱覽組		
3	學術服務組	9	出納組	16	館藏管理組		
4	實習暨就業輔導組	10	保管組	17	參考諮詢組		
5	進修推廣組	11	營繕組	18	校務系統組		
6	教學中心	12	環安組	19	校園網路組		
		13	駐衛警察隊	20	教學支援組		
				21	藝文中心		

(十九) 請您就上列受評單位所屬二級單位依序列出 1~3 個最常接觸者(請在下列空格內填寫單位編號，1.代表最常接觸者，2、3 依此類推)

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_

(二十) 整體而言，請您就上列之受評單位所屬二級單位依序列出 1~3 個各項表現讓你覺得很滿意之行政單位及尚待改進之行政單位

很滿意的行政單位：

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_

尚待改進之行政單位：

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_

(二十一) 請就現有人力、軟硬體設備、服務空間、行政效率、服務態度及各項行政措施等，您認為受評單位所屬二級單位尚有那些極需改進之處，請提供具體之建議：

---



---



---



---

**貳、基本資料**

一、性別：男 女

二、人員類別：

1. 教師 (教授 副教授 助理教授 講師 助教 助理)

2. 學生 (一年級 二年級 三年級 四年級 研究所 其它)

三、所屬單位：海運學院 生科院 海資院 工學院 電資學院 人社院



## 國立臺灣海洋大學 99 學年度行政滿意度調查表(方案一)\_修正後

敬愛的老師及同學，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。**99 學年度受評對象為教務處、總務處及圖資處，本問卷包含 21 項服務項目，共計有 4 頁，採無記名方式**，請您撥冗填答，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

## 壹、服務項目之滿意程度

服務項目	滿意程度						建 言
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸	
(一) 行政單位辦公環境的整潔與美觀							
1. 教務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. 總務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(一) 行政單位辦公地點的明確標示							
1. 教務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. 總務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(二) 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌							
1. 教務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. 總務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(三) 您至該單位時，如非該單位業務時，該單位人員能指引您至正確承辦單位續辦該項業務							
1. 教務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. 總務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(四) 該單位行政人員能確實掌握工作時效							
1. 教務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. 總務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(五) 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							
1. 教務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. 總務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

服務項目	滿意程度						建 言
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸	
(六) 行政單位所提供之申請表件手續簡便 1. 教務處 2. 總務處 3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(七) 行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識 1. 教務處 2. 總務處 3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(八) 行政單位行政人員在進行服務時操作系統或設備的熟悉度 1. 教務處 2. 總務處 3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(九) 行政單位有設置洽公流程標示 1. 教務處 2. 總務處 3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(十) 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 1. 教務處 2. 總務處 3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(十一) 行政單位提供完善的網路查詢服務 1. 教務處 2. 總務處 3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(十二) 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 1. 教務處 2. 總務處 3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(十三) 行政單位行政人員代理制度之完備性 1. 教務處 2. 總務處 3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

服務項目	滿意程度						建 言
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸	
(十四) 行政單位所訂定之法令規章明確適宜	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1. 教務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. 總務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(十五) 行政單位網頁內容之豐富度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1. 教務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. 總務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(十六) 行政單位網頁內容之正確與即時性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1. 教務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. 總務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. 圖書暨資訊處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

(十七) 請您就上述列舉的服務項目中，依序列出 1~5 項極需改進之服務項目(請在下列空格內填寫題號，1 中填寫第一急需改進項目，2、3 依此類推)

10. 教務處 (1).\_\_\_\_(2).\_\_\_\_(3).\_\_\_\_(4).\_\_\_\_(5).\_\_\_\_
11. 總務處 (1).\_\_\_\_(2).\_\_\_\_(3).\_\_\_\_(4).\_\_\_\_(5).\_\_\_\_
12. 圖書暨資訊處 (1).\_\_\_\_(2).\_\_\_\_(3).\_\_\_\_(4).\_\_\_\_(5).\_\_\_\_

(十八) 請您就各受評單位所屬二級單位依接觸之程度排序(請在下列排序空格內填寫序號，1 代表最常接觸者，2、3、4.....依此類推)

編號	單位名稱	排序	編號	單位名稱	排序	編號	單位名稱	排序
2	招生組		2	事務組		2	閱覽組	
3	學術服務組		3	出納組		3	館藏管理組	
4	實習暨就業輔導組		4	保管組		4	參考諮詢組	
5	進修推廣組		5	營繕組		5	校務系統組	
6	教學中心		6	環安組		6	校園網路組	
			7	駐衛警察隊		7	教學支援組	
						8	藝文中心	

(二十) 整體而言，請您就各受評單位所屬二級單位依各項表現讓你覺得滿意之程度排序(請在下列排序空格內填寫序號，1 代表最滿意者，2、3、4.....依此類推)

編號	單位名稱	排序	編號	單位名稱	排序	編號	單位名稱	排序
教務處	1 註冊課務組		總務處	1 文書組		圖資處	1 採編組	
	2 招生組			2 事務組			2 閱覽組	
	3 學術服務組			3 出納組			3 館藏管理組	
	4 實習暨就業輔導組			4 保管組			4 參考諮詢組	
	5 進修推廣組			5 營繕組			5 校務系統組	
	6 教學中心			6 環安組			6 校園網路組	
				7 駐衛警察隊			7 教學支援組	
							8 藝文中心	

(二十一) 請就現有人力、軟硬體設備、服務空間、行政效率、服務態度及各項行政措施等，您認為受評單位所屬二級單位尚有那些極需改進之處，請提供具體之建議：

---



---



---



---

## 貳、基本資料

一、性別：男 女

二、人員類別：

1. 教師 (教授 副教授 助理教授 講師 助教/助理)

2. 學生 (一年級 二年級 三年級 四年級 研究所 其它)

三、所屬單位：海運學院 生科院 海資院 工學院 電資學院 人社院