

國立臺灣海洋大學九十九學年度

秘書室秘書組委託調查

國立臺灣海洋大學圖書暨資訊處行政滿意度 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：梁金樹教授

中華民國一〇〇年三月十七日

國立臺灣海洋大學圖書暨資訊處滿意度調查結果分析報告

一、 樣本說明

本次圖書暨資訊處行政滿意度調查以全校師生為母群體，教師與學生部分分別發出 404 份及 728 份調查之，總共發出問卷共 1132 份。問卷回收數 661 份，其中有效問卷數為 643 份，無效問卷共 18 份(表一)。

表一、樣本結構及問卷回收統計表

	教師						學生						合計
	教授	副教授	助理教授	講師	助教	專案助理	一年級	二年級	三年級	四年級	研究生	其它	
調查總數	404						728						1132
回收總數	137						524						661
有效問卷數	133						510						643
回收有效問卷分配	25	29	48	2	29	23	130	112	41	203	1		
無效問卷數	4						14						18
有效回收問卷百分比	32.9%						70%						56.8%

二、 分析方法

1. 信度與效度分析

針對問卷調查結果之一致性與有效性加以分析。

2. 敘述統計

蒐集眾多相關資料，經由測量、計算與描述等方法，求得各變項的相關資訊，以了解回答者各方面之認知情況，本分析以次數分配來計算並描述師生對於圖書暨資訊處行政單位所提供之各項服務滿意程度百分比。

3. t 檢定

本分析報告以 t 檢定來分析學生與教師對於本校圖書暨資訊處行政單位所提供之服務項目的滿意程度之差異性。

三、 結果說明

1. 信度與效度分析

本分析報告以統計係數 Cronbach's α 來衡量問卷調查結果的信度，所得之 Cronbach's α 值在標準化後滿意程度信度高達 0.948，此表示本問卷在衡量滿意程度之問項的信度相當高。

而在問卷內容之代表性上，本分析以「個別項目與刪除此個別項目後之總分的相關係數」來判斷其建構效度，因所得之結果相關係數皆達 0.585 以上，此表示問卷內容具有很高的建構效度（表二）。

表二、滿意程度效度分析表

題號	項目	Correlation with total
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	0.585
2	行政單位辦公地點的明確標示	0.588
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	0.694
4	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	0.618
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	0.692
6	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	0.686
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	0.790
8	行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識	0.816
9	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	0.784
10	行政單位有設置洽公流程標示	0.736
11	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	0.819
12	行政單位提供完善的網路查詢服務	0.694
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	0.673
14	行單位行政人員代理制度之完備性	0.703
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	0.726
16	行政單位網頁內容之豐富度	0.672
17	行政單位網頁內容之正確與即時性	0.653

2. 師生對於服務項目滿意程度之百分比分析

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，師生對於行政單位整體滿意程度達 95.02%(表三)。

表三、師生對於服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目項目	滿意程度百分比(%)	未接觸百分比(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	97.6	3.1
2	行政單位辦公地點的明確標示	96.4	3.4
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	96.0	5.1
4	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	96.8	7.2
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	96.8	6.2
6	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	96.4	12.8
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	95.7	13.2
8	行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識	96.8	7.3
9	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	96.3	7.3
10	行政單位有設置洽公流程標示	91.8	13.2
11	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	95.0	8.7
12	行政單位提供完善的網路查詢服務	95.9	5.0
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	89.4	21.2
14	行單位行政人員代理制度之完備性	93.1	19.8
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	95.0	15.7
16	行政單位網頁內容之豐富度	93.9	5.8
17	行政單位網頁內容之正確與即時性	92.5	4.8
整體平均數		95.02	9.4

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. 教師對於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（普通+滿意+非常滿意）進行百分比統計，整體而言，教師對於政單位整體滿意程度達 96.89%(表四)。

表四、教師對於服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目項目	滿意程度百分比(%)	未接觸百分比(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	97.7	1.5
2	行政單位辦公地點的明確標示	99.2	2.3
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	97.7	1.5
4	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	98.4	6.0
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	98.4	3.8
6	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	96.9	4.5
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	97.7	3.8
8	行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識	97.7	2.3
9	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	96.9	3.0
10	行政單位有設置洽公流程標示	94.2	9.0
11	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	96.1	3.0
12	行政單位提供完善的網路查詢服務	98.5	2.3
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	93.4	20.3
14	行單位行政人員代理制度之完備性	93.8	15.8
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	97.6	7.5
16	行政單位網頁內容之豐富度	98.5	0.8
17	行政單位網頁內容之正確與即時性	94.7	0.8
整體平均數		96.89	5.2

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. 學生對於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學生後，其餘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，學生對於行政單位滿意程度達 94.49%(表五)。

表五、學生對於服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意程度百分比	未接觸百分比
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	97.5	3.5
2	行政單位辦公地點的明確標示	95.6	3.7
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	95.6	6.1
4	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	96.4	7.5
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	96.4	6.9
6	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	96.3	14.9
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	95.1	15.7
8	行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識	96.5	8.6
9	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	96.1	8.4
10	行政單位有設置洽公流程標示	91.1	14.3
11	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	94.7	10.2
12	行政單位提供完善的網路查詢服務	95.2	5.7
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	88.3	21.4
14	行單位行政人員代理制度之完備性	92.9	20.8
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	94.2	17.8
16	行政單位網頁內容之豐富度	92.7	7.1
17	行政單位網頁內容之正確與即時性	91.9	5.9
整體平均數		94.49	10.5

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. 師生對服務項目滿意程度差異性分析

為了解師生對於服務項目滿意程度是否有顯著差異，亦利用 t 檢定方法加以分析。分析結果得知教師與學生間對於服務項目之滿意程度除第十三題無顯著差異外，其餘項目皆有顯著差異。又在有顯著差異的每一服務項目中，學生之滿意程度皆比教師來得低(表六)。

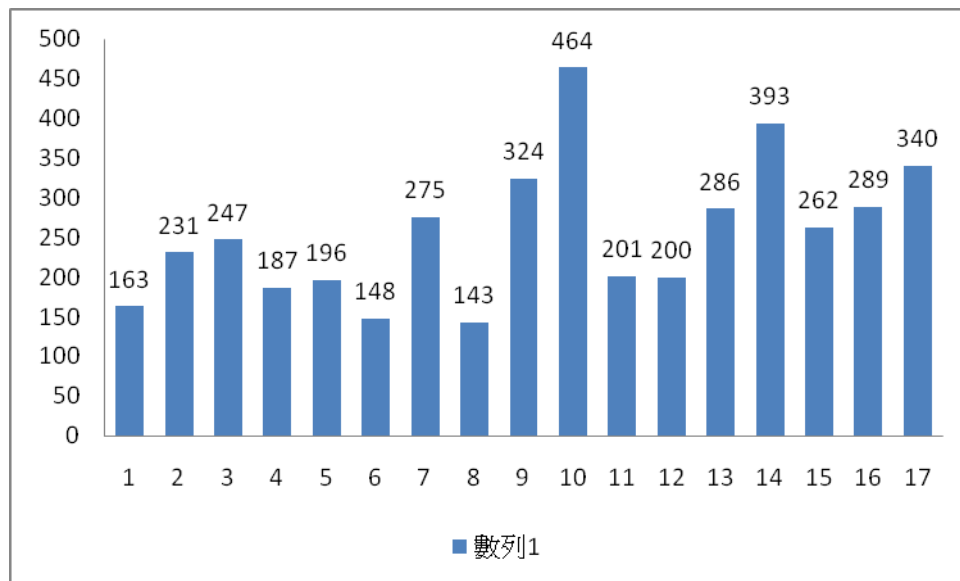
表六、師生對服務項目滿意度差異性分析

題號	服務項目項目	t 值
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	1.672 [*]
2	行政單位辦公地點的明確標示	2.053 [*]
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	3.900 ^{***}
4	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	2.075 [*]
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	3.307 ^{**}
6	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	5.115 ^{***}
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	5.246 ^{***}
8	行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識	4.862 ^{***}
9	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	3.620 ^{***}
10	行政單位有設置洽公流程標示	3.032 ^{**}
11	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	4.476 ^{***}
12	行政單位提供完善的網路查詢服務	4.142 ^{***}
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	0.909
14	行單位行政人員代理制度之完備性	1.761 [*]
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	3.974 ^{***}
16	行政單位網頁內容之豐富度	4.790 ^{***}
17	行政單位網頁內容之正確與即時性	3.957 ^{***}

註：* 表 P<0.1，** 表 P<0.01，*** 表 P<0.001

6. 師生認為極需改進之前五項服務項目排序

本部份之調查分析結果，以兩種方式呈現，一為加權總分排序(該服務項目被填在 1 者賦與 5 分，填在 2 者賦與 4 分，其餘依序分別為 3,2,1 分，最後取加總分數加以排序)(圖一)。另一為服務項目出現在學生認為極需改進之前五項內的次數。經分析得知，教師與學生認為最需改進的前五項依序為：行政單位有設置洽公流程標示、行政單位人員代理制度之完備性、行政單位網頁內容之正確與即時性、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，以及行政單位網頁內容之豐富度(表七)。



圖一、師生認為極需改進之服務項目的分數圖

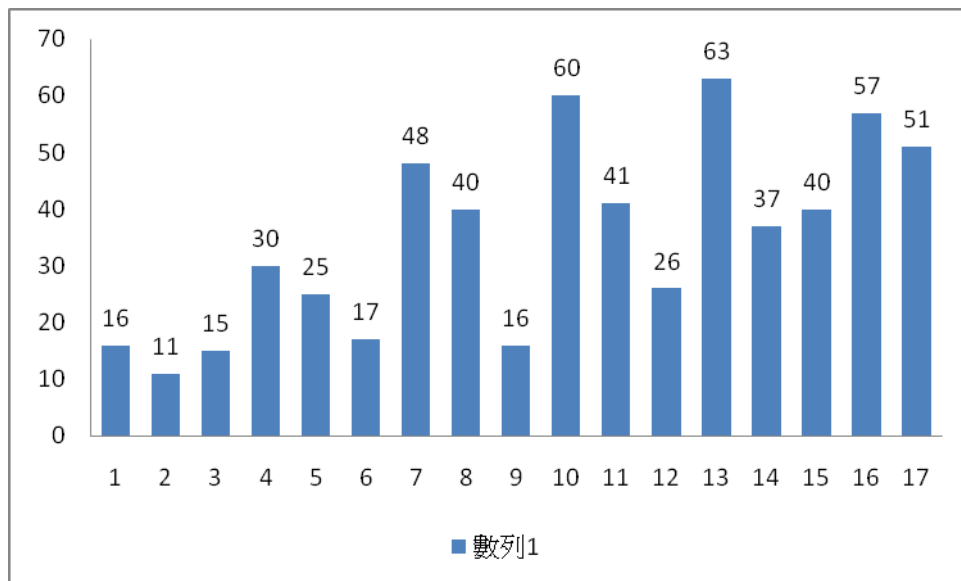
表七、師生認為極需改進的前五項服務項目

總人數: 643 人

題號	服務項目	加權總分 排序	出現在極需改進 前五項內的次數
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀		
2	行政單位辦公地點的明確標示		
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌		
4	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		
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效		
6	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		
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便		
8	行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識		
9	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	4	102
10	行政單位有設置洽公流程標示	1	130
11	行政單位提供相關業務的諮詢很完善		
12	行政單位提供完善的網路查詢服務		
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		
14	行單位行政人員代理制度之完備性	2	110
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜		
16	行政單位網頁內容之豐富度	5	84
17	行政單位網頁內容之正確與即時性	3	128

7. 教師認為極需改進之前五項服務項目排序

本部份之調查分析結果，以兩種方式呈現，一為加權總分排序(該服務項目被填在 1 者賦與 5 分，填在 2 者賦與 4 分，其餘依序分別為 3,2,1 分，最後取加總分數加以排序) (圖二)。另一為服務項目出現在教師認為極需改進之前五項內的次數。經分析得知，教師認為最需改進的前五項依序為：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、行政單位有設置洽公流程標示、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、行政單位所提供之申請表件手續簡便(表八)。



圖二、教師認為極需改進之服務項目的分數圖

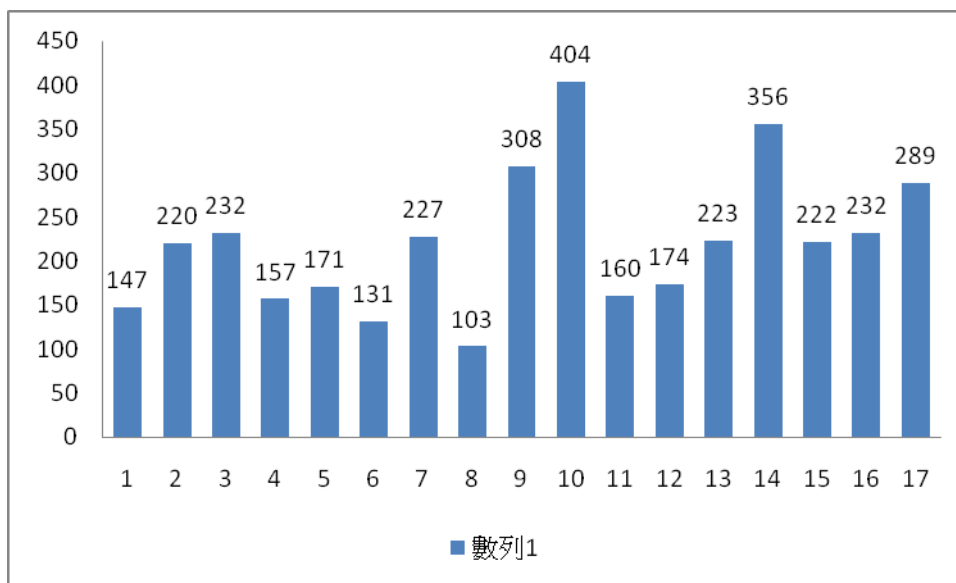
表八、教師認為極需改進的前五項服務項目

總人數: 133 人

題號	服務項目	加權總分 排序	出現在極需改進前 五項內的次數
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀		
2	行政單位辦公地點的明確標示		
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌		
4	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		
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效		
6	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		
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	5	15
8	行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識		
9	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		
10	行政單位有設置洽公流程標示	2	15
11	行政單位提供相關業務的諮詢很完善		
12	行政單位提供完善的網路查詢服務		
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	1	18
14	行單位行政人員代理制度之完備性		
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜		
16	行政單位網頁內容之豐富度	3	16
17	行政單位網頁內容之正確與即時性	4	15

8. 學生認為極需改進之前五項服務項目排序

本部份之調查分析結果，以兩種方式呈現，一為加權總分排序(該服務項目被填在 1 者賦與 5 分，填在 2 者賦與 4 分，其餘依序分別為 3,2,1 分，最後取加總分數加以排序) (圖三)。另一為服務項目出現在學生認為極需改進之前五項內的次數。經分析得知，學生認為最需改進的前五項依序為：行政單位有設置洽公流程標示、行單位行政人員代理制度之完備性、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、行政單位網頁內容之正確與即時性、行政人員的服務態度親切和善與有禮貌以及行政單位網頁內容之豐富度並列第五(表九)。



圖三、學生認為極需改進之服務項目的分數圖

表九、學生認為極需改進的前五項服務項目

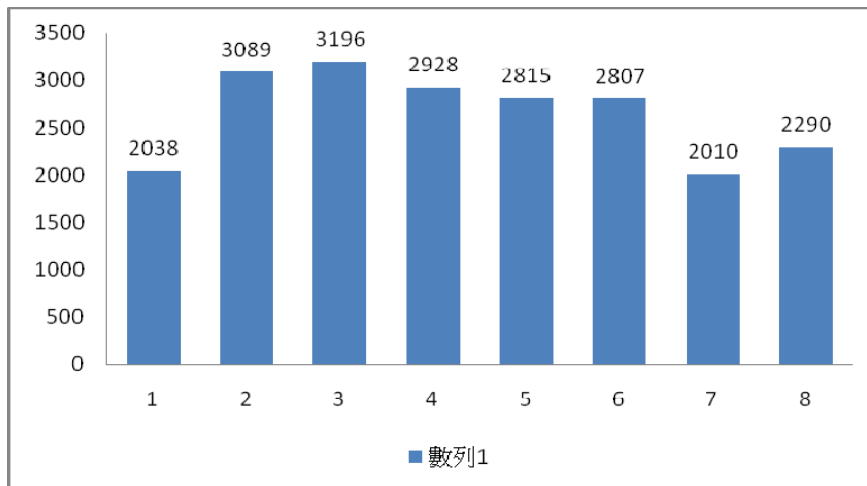
總人數: 510 人

題號	服務項目	加權總分 排序	出現在極需改進前 五項內的次數
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀		
2	行政單位辦公地點的明確標示		
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	5	68
4	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		
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效		
6	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		
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便		
8	行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識		
9	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	3	98
10	行政單位有設置洽公流程標示	1	115
11	行政單位提供相關業務的諮詢很完善		
12	行政單位提供完善的網路查詢服務		
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		
14	行單位行政人員代理制度之完備性	2	98
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜		
16	行政單位網頁內容之豐富度	5	68
17	行政單位網頁內容之正確與即時性	4	113

9. 師生最常接觸之圖資處二級單位之程度排序分析

本部份之調查分析結果，以兩種方式呈現，一為加權總分排序(問卷第 19 題被填 1 之行政單位賦與 8 分，填 2 之行政單位賦與 7 分，填 3 之行政單位賦與 6 分，填 4 之行政單位賦與 5 分，填 5 之行政單位賦與 4 分，填 6 之行政單位賦與 3 分，填 7 之行政單位賦與 2 分，填 8 之行政單位賦與 1 分，最後取加總分數加以排序)(圖四)。另一為行政單位出現在師生最常接觸之圖資處二級單位之程度排序的次數。

經分析得知，師生最常接觸之圖資處二級單位依序為館藏管理組、閱覽組、參考諮詢組、校務系統組、校園網路組、藝文中心、採編組、教學支援組(表十)。



圖四、師生最常接觸之圖資處二級單位的加權分數圖

表十、師生最常接觸之圖資處二級單位

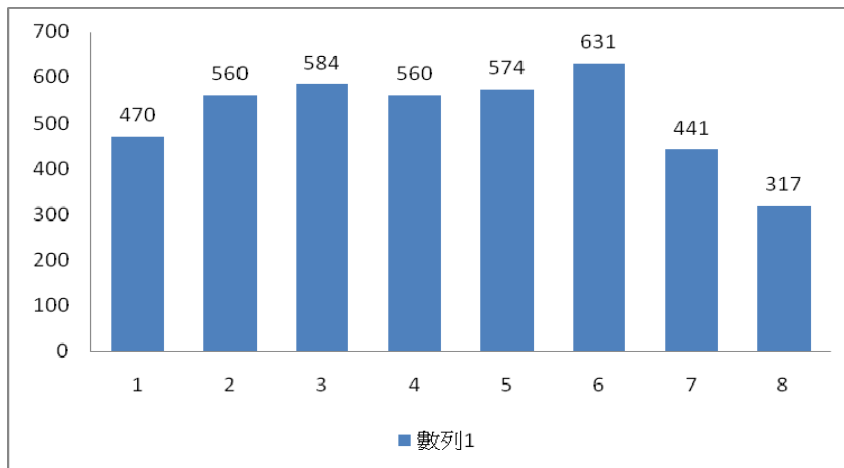
總人數：643 人

編號	圖資處二級單位名稱	加權總分 排序	出現在前三名 次數
01	採編組	7	111
02	閱覽組	2	275
03	館藏管理組	1	324
04	參考諮詢組	3	237
05	校務系統組	4	218
06	校園網路組	5	224
07	教學支援組	8	108
08	藝文中心	6	172

10. 教師最常接觸之圖資處二級單位之程度排序分析

本部份之調查分析結果，以兩種方式呈現，一為加權總分排序(問卷第 19 題被填 1 之行政單位賦與 8 分，填 2 之行政單位賦與 7 分，填 3 之行政單位賦與 6 分，填 4 之行政單位賦與 5 分，填 5 之行政單位賦與 4 分，填 6 之行政單位賦與 3 分，填 7 之行政單位賦與 2 分，填 8 之行政單位賦與 1 分，最後取加總分數加以排序)(圖五)。另一為行政單位出現在教師最常接觸之圖資處二級單位之程度排序的次數。

經分析得知，教師最常接觸之圖資處二級單位依序為校園網路組、館藏管理組、校務系統組、閱覽組與參考諮詢組並列為第四、採編組、教學支援組、藝文中心(表十一)。



圖五、教師最常接觸之圖資處二級單位的加權分數圖

表十一、教師最常接觸之圖資處二級單位

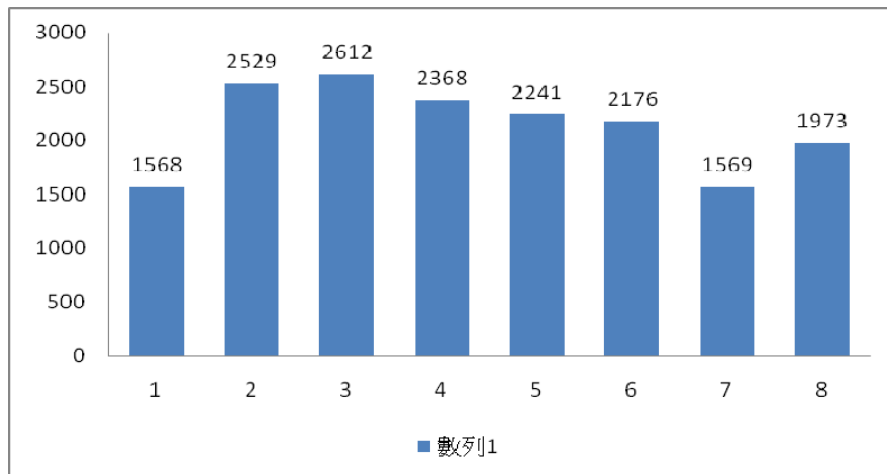
總人數：133 人

編號	圖資處二級單位名稱	加權總分 排序	出現在前三名 次數
01	採編組	5	25
02	閱覽組	4	41
03	館藏管理組	2	56
04	參考諮詢組	4	41
05	校務系統組	3	47
06	校園網路組	1	60
07	教學支援組	6	28
08	藝文中心	7	12

11. 學生最常接觸之圖資處二級單位之程度排序分析

本部份之調查分析結果，以兩種方式呈現，一為加權總分排序(問卷第 19 題被填 1 之行政單位賦與 8 分，填 2 之行政單位賦與 7 分，填 3 之行政單位賦與 6 分，填 4 之行政單位賦與 5 分，填 5 之行政單位賦與 4 分，填 6 之行政單位賦與 3 分，填 7 之行政單位賦與 2 分，填 8 之行政單位賦與 1 分，最後取加總分數加以排序)(圖六)。另一為行政單位出現在學生最常接觸之圖資處二級單位之程度排序的次數。

經分析得知，學生最常接觸之圖資處二級單位依序為館藏管理組、閱覽組、參考諮詢組、校務系統組、校園網路組、藝文中心、教學支援組、採編組(表十二)。



圖六、學生最常接觸之圖資處二級單位的加權分數圖

表十二、學生最常接觸之圖資處二級單位

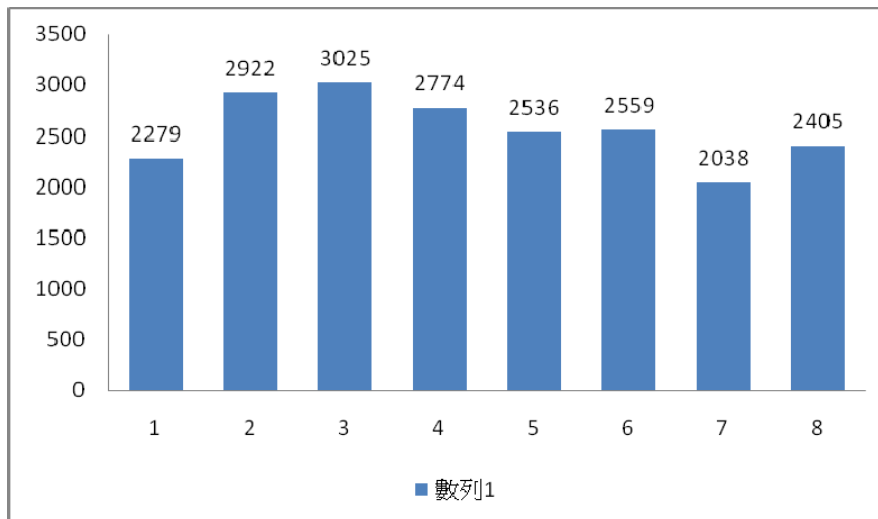
總人數：510 人

編號	圖資處二級單位名稱	加權總分 排序	出現在前三名 次數
01	採編組	8	86
02	閱覽組	2	234
03	館藏管理組	1	268
04	參考諮詢組	3	196
05	校務系統組	4	171
06	校園網路組	5	164
07	教學支援組	7	80
08	藝文中心	6	160

12. 師生最滿意之圖資處二級單位之程度排序分析

本部份之調查分析結果，以兩種方式呈現，一為加權總分排序(問卷第 20 題被填 1 之行政單位賦與 8 分，填 2 之行政單位賦與 7 分，填 3 之行政單位賦與 6 分，填 4 之行政單位賦與 5 分，填 5 之行政單位賦與 4 分，填 6 之行政單位賦與 3 分，填 7 之行政單位賦與 2 分，填 8 之行政單位賦與 1 分，最後取加總分數加以排序)(圖七)。另一為行政單位出現在師生最滿意之圖資處二級單位之程度排序的次數。

經分析得知，師生最滿意之圖資處二級單位依序為館藏管理組、閱覽組、參考諮詢組、校園網路組、校務系統組、藝文中心、採編組、教學支援組(表十三)。



圖七、師生最滿意之圖資處二級單位的分數圖

表十三、師生最滿意之圖資處二級單位

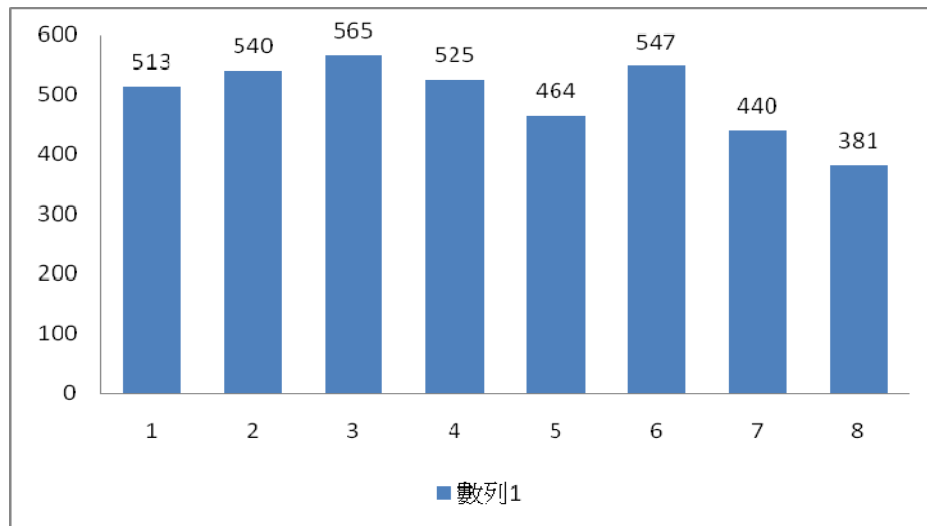
總人數：634 人

編號	圖資處二級單位名稱	加權總分 排序	出現在前三名 次數
01	採編組	7	172
02	閱覽組	2	262
03	館藏管理組	1	300
04	參考諮詢組	3	213
05	校務系統組	5	173
06	校園網路組	4	184
07	教學支援組	8	107
08	藝文中心	6	189

13. 教師最滿意之圖書暨資訊處二級單位之程度排序分析

本部份之調查分析結果，以兩種方式呈現，一為加權總分排序(問卷第 20 題被填 1 之行政單位賦與 8 分，填 2 之行政單位賦與 7 分，填 3 之行政單位賦與 6 分，填 4 之行政單位賦與 5 分，填 5 之行政單位賦與 4 分，填 6 之行政單位賦與 3 分，填 7 之行政單位賦與 2 分，填 8 之行政單位賦與 1 分，最後取加總分數加以排序)(圖八)。另一為行政單位出現在教師最滿意之圖資處二級單位之程度排序的次數。

經分析得知，教師最滿意之圖資處二級單位依序為館藏管理組、校園網路組、閱覽組、參考諮詢組、採編組、校務系統組、教學支援組、藝文中心(表十四)。



圖八、教師最滿意之圖資處二級單位的分數圖

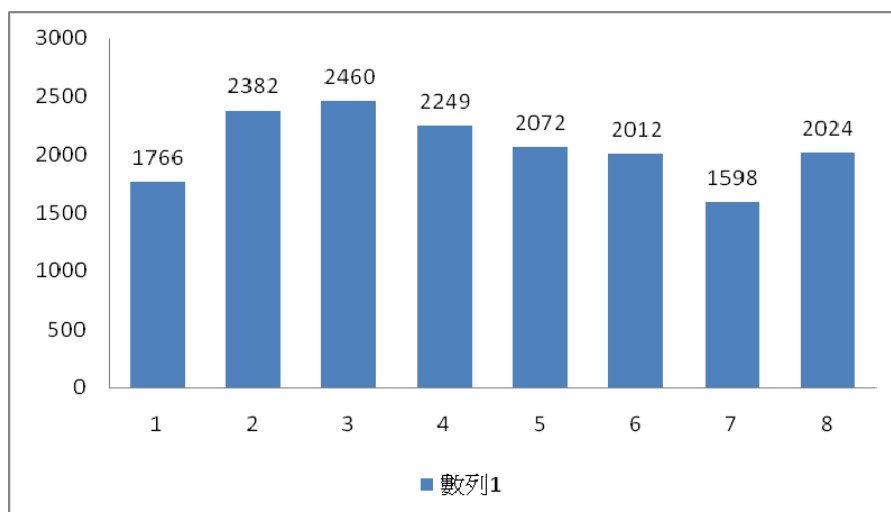
表十四、教師最滿意之圖資處二級單位 總人數：133 人

編號	圖資處二級單位名稱	加權總分 排序	出現在前三名 次數
01	採編組	5	40
02	閱覽組	3	42
03	館藏管理組	1	55
04	參考諮詢組	4	37
05	校務系統組	6	29
06	校園網路組	2	46
07	教學支援組	7	28
08	藝文中心	8	21

14. 學生最滿意之圖書暨資訊處二級單位之程度排序分析

本部份之調查分析結果，以兩種方式呈現，一為加權總分排序(問卷第 20 題被填 1 之行政單位賦與 8 分，填 2 之行政單位賦與 7 分，填 3 之行政單位賦與 6 分，填 4 之行政單位賦與 5 分，填 5 之行政單位賦與 4 分，填 6 之行政單位賦與 3 分，填 7 之行政單位賦與 2 分，填 8 之行政單位賦與 1 分，最後取加總分數加以排序)(圖九)。另一為行政單位出現在學生最滿意之圖資處二級單位之程度排序的次數。

經分析得知，學生最滿意之圖資處二級單位依序為館藏管理組、閱覽組、參考諮詢組、校務系統組、藝文中心、校園網路組、採編組、教學支援組(表十五)。



圖九、學生最滿意之圖資處二級單位的分數圖

表十五、學生最滿意之圖資處二級單位 總人數：510 人

編號	圖資處二級單位名稱	加權總分排序	出現在前三名次數
01	採編組	7	132
02	閱覽組	2	220
03	館藏管理組	1	245
04	參考諮詢組	3	176
05	校務系統組	4	144
06	校園網路組	6	138
07	教學支援組	8	79
08	藝文中心	5	168

附錄 國立臺灣海洋大學 99 學年度行政滿意度調查表

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	建 言
服務項目							
(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"/>	
(二) 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"/>	
(三) 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"/>	
(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. 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"/>	

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	建 言
(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. 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"/>	
(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"/>	
(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"/>	
(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"/>	
(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"/>	
(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"/>	

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"/>				
(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"/>				
(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"/>				
(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"/>				
(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"/>				
(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).	_____

(十九) 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)

教務處	編號	單位名稱	排序	總務處	編號	單位名稱	排序	圖資處	編號	單位名稱	排序
	1	註冊課務組			1	文書組			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) 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)

教務處	編號	單位名稱	排序	總務處	編號	單位名稱	排序	圖資處	編號	單位名稱	排序
	1	註冊課務組			1	文書組			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哪些極需改進之處，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