

國立臺灣海洋大學 107 學年度

秘書室秘書組委託分析

國立臺灣海洋大學研發處、學務處及國際處
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：余坤東教授

中華民國一〇八年三月十四日

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

本次研發處、學務處及國際處行政滿意度調查係以全校師生與職員共計 7228 人為母群體(其中教師 297 人，學生 6747 人(本國學生 6642 人，外籍生 105 人)，職員 184 人)，並以網路方式進行調查，上網填答人數，教師 72 人，學生 1335 人(本國學生 1310 人，外籍生 25 人)，職員 96 人，合計 1503 人。教師填答率 24.20%，學生填答率 19.8%(本國學生 19.7%，外籍生 23.8%)，職員 52.2%，整體填答率 20%，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	297		297							
有效問卷數	72		72							
回收有效問卷分配	56	16	8	11	14	11	13	8	3	4
回收有效問卷百分比	77.8%	22.2%	11.1%	15.3%	19.4%	15.3%	18.1%	11.1%	4.2%	5.6%

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	297				
有效問卷數	72				
回收有效問卷分配	11	20	40	0	1
回收有效問卷百分比	15.3%	27.8%	55.6%	0%	1.4%

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	184								
有效問卷數	96								
回收有效問卷分配	3	10	5	6	7	1	0	3	61
回收有效問卷百分比	3.1%	10.4%	5.2%	6.3%	7.3%	1.0%	0%	3.1%	63.5%

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	184		184				
有效問卷數	96		96				
回收有效問卷分配	30	66	27	10	50	2	7
回收有效問卷百分比	31.3%	68.7%	28.1%	10.4%	52.2%	2.1%	7.3%

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	6642		6642						
有效問卷數	1310		1310						
回收有效問卷分配	800	510	397	272	77	216	215	85	48
回收有效問卷百分比	61.1%	38.9%	30.3%	20.8%	5.9%	16.5%	16.4%	6.5%	3.7%

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	6642					
有效問卷數	1310					
回收有效問卷分配	414	250	163	160	292	31
回收有效問卷百分比	31.6%	19.1%	12.4%	12.2%	12.3%	2.4%

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	105		105						
有效問卷數	25		25						
回收有效問卷 分配	15	10	8	5	6	3	2	1	0
回收有效問卷 百分比	60.0%	40.0%	32.0%	20.0%	24.0%	12.0%	8.0%	4.0%	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	105					
有效問卷數	25					
回收有效問卷分配	4	0	1	3	16	1
回收有效問卷百分比	16.0%	0%	4.0%	12.0%	64.0%	4.0%

貳、研發處調查結果說明

2.1 教師對於研發處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計算滿意度平均值，整體而言，教師對於研發處 14 項評估指標的滿意度總平均為 4.30，而 72 位教師當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 14.27%(表 2-1)。

表 2-1 教師對於研發處服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意度 平均值	未接觸 (%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	4.47	11.1
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.42	16.7
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.46	9.7
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.43	9.7
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.43	9.7
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.26	9.7
7	行政單位有設置洽公流程標示	4.34	13.9
8	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	4.42	11.1
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	4.18	9.7
10	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	4.33	44.4
11	行政單位網頁內容之豐富度	4.03	8.3
12	行政單位網頁內容正確即時性	4.11	11.1
13	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	4.16	19.4
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.16	15.3
整體平均數		4.30	14.27

2.2 職員對於研發處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計算滿意度平均值，整體而言，職員對於研發處 14 項評估指標的滿意度總平均為 4.04，而 96 位職員當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 27.0%(表 2-2)。

表 2-2 職員對於研發處服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意度 平均值	未接觸 (%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	4.07	21.9
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.06	30.2
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.14	20.8
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.15	22.9
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.07	22.9
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.07	30.2
7	行政單位有設置洽公流程標示	4.14	33.3
8	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	4.10	25.0
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	4.04	28.1
10	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	3.95	41.7
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.86	22.9
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.97	25.0
13	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.94	27.1
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.97	26.0
整體平均數		4.04	27.0

2.3 本國學生對於研發處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籍學生後，其餘學生對於服務項目之滿意程度計算滿意度平均值，整體而言，本國籍學生對於研發處 14 項評估指標的滿意度總平均為 3.88，而 1310 位本國籍學生當中，填答未接觸該項業務的比例都超過四成五，平均數為 49.3% (表 2-3)。

表 2-3 本國學生對於研發處服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意度 平均值	未接觸 (%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	3.79	46.5
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.92	47.8
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.95	48.5
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.92	49.2
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.95	49.4
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.87	50.0
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.86	49.3
8	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	3.92	49.7
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.85	48.8
10	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	3.87	52.1
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.83	49.2
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.86	48.7
13	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.86	50.9
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.88	50.3
整體平均數		3.88	49.3

2.4 外籍生對於研發處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計算滿意度平均值，整體而言，外籍學生對於研發處 14 項評估指標的滿意度總平均為 4.11，而 25 位外籍學生當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 20.6%，各項業務未接觸的比例約在兩成左右(表 2-4)。

表 2-4 外籍生對於研發處服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意度 平均值	未接觸 (%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	4.26	24.0
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.20	20.0
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.25	20.0
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.40	20.0
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.30	20.0
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.45	20.0
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.89	24.0
8	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	4.10	20.0
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.80	20.0
10	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	4.11	24.0
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.81	16.0
12	行政單位網頁內容正確即時性	4.00	20.0
13	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.95	20.0
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.05	20.0
整體平均數		4.11	20.6

2.5 全校學生對於研發處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計算滿意度平均值，整體而言，全校學生對於研發處 14 項評估指標的滿意度總平均為 3.89，而 1335 位學生當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 48.8%，各項業務未接觸的比例介於約在五成左右，其中以「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」未接觸比例最高，達 51.5%(表 2-5)。

表 2-5 全校學生對於研發處服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意度 平均值	未接觸 (%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	3.80	46.1
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.93	47.3
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.96	48.0
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.93	48.6
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.96	48.8
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.89	49.4
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.86	48.8
8	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	3.92	49.1
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.85	48.2
10	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	3.88	51.5
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.83	48.6
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.87	48.2
13	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.87	50.3
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.89	49.7
整體平均數		3.89	48.8

2.6 全校師生對於研發處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計算滿意度平均值，整體而言，全校師生對於研發處14項評估指標的滿意度總平均為3.92，而1407位師生當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為47.0%(表2-6)。

表 2-6 全校師生對於研發處服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意度 平均值	未接觸 (%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	3.86	44.3
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.97	45.7
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.00	46.1
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.98	46.6
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.01	46.8
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.92	47.4
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.90	47.1
8	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	3.97	47.2
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.88	46.3
10	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	3.91	51.2
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.85	46.6
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.89	46.3
13	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.89	48.8
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.91	48.0
整體平均數		3.92	47.0

2.7 全校教職員生對於研發處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計算滿意度平均值，整體而言，全校教職員生對於研發處 14 項評估指標的滿意度總平均為 3.93，各項指標當中，「與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌滿意度」以及「行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識」兩項滿意度大於 4.0，而 1503 位教職員生當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 45.7% (表 2-7)。

表 2-7 全校教職員生對於研發處服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意度 平均值	未接觸 (%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	3.88	42.8
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.98	44.7
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.01	44.4
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.99	45.1
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.01	45.3
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.93	46.3
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.92	46.2
8	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	3.98	45.8
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.89	45.1
10	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	3.91	50.6
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.85	45.0
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.89	44.9
13	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.90	47.4
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.91	46.6
整體平均數		3.93	45.7

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：計畫業務組(76.4%)、學術發展組(30.6%)、企劃組(16.7%)。

(2) 職員部分

最常接觸者依序為：計畫業務組(50.0%)、無(34.4%)、企劃組(25.0%)。

(3) 本國學生部分

最常接觸者依序為：無(82.4%)、學術發展組(12.1%)、計畫業務組(7.6%)。

(4) 外籍生部分

最常接觸者依序為：無(72.0%)、學術發展組(16.0%)、企劃組(8.0%)。

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：計畫業務組(75.0%)、學術發展組(30.6%)、企劃組(29.2%)。

(2) 職員部分

滿意的單位依序為：計畫業務組(51.0%)、無(36.5%)、企劃組(24.0%)

(3) 本國學生部分

滿意的單位依序為：無(72.7%)、學術發展組(17.5%)、計畫業務組(14.3%)。

(4) 外籍生部分

滿意的單位依序為：無(52.0%)、學術發展組(32.0%)、計畫業務組(20.0%)。

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(91.7%)、計畫業務組(5.6%)、企劃組(2.8%)、學術發展組(2.8%) □

(2) 職員部分

尚待改進之單位依序為：無(83.3%)、計畫業務組(12.5%)、企劃組(10.4%)。

(3) 本國學生部分

尚待改進之單位依序為：無(85.7%)、計畫業務組(7.3%)、企劃組(6.9%)。

(4) 外籍生部分

尚待改進之單位依序為：無(76.0%)、企劃組(24.0%)、計畫業務組(8.0%)

2.11 不同身分別對於研發處之行政滿意度平均值差異分析

在不同身分別對於研發處行政滿意的比較方面，比較結果彙整如表 2-8 與 2-9 所示，以整體平均而言，教師的滿意度高最高，學生的滿意度最低。就各別的題項來看，教師較滿意的項目大致為：「行政單位辦公地點的明確標示」、「行政人員互動時的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」。學生滿意度較低的項目則為：「行政單位辦公地點的明確標示」、「行政單位網頁內容之豐富度」、「政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載」。其中，「行政單位辦公地點的明確標示」為教師滿意度較高的項目，卻也是學生滿意度較低的項目。

表 2-8 不同身分別對於研發處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	4.47	4.07	3.79	4.26	3.80	3.88
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.42	4.06	3.92	4.20	3.93	3.98
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.46	4.14	3.95	4.25	3.96	4.01
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.43	4.15	3.92	4.40	3.93	3.99
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.43	4.07	3.95	4.30	3.96	4.01
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.26	4.07	3.87	4.45	3.89	3.93
7	行政單位有設置洽公流程標示	4.34	4.14	3.86	3.89	3.86	3.92
8	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	4.42	4.10	3.92	4.10	3.92	3.98
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	4.18	4.04	3.85	3.80	3.85	3.89
10	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	4.33	3.95	3.87	4.11	3.88	3.91
11	行政單位網頁內容之豐富度	4.03	3.86	3.83	3.81	3.83	3.85
12	行政單位網頁內容正確即時性	4.11	3.97	3.86	4.00	3.87	3.89
13	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	4.16	3.94	3.86	3.95	3.87	3.90
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.16	3.97	3.88	4.05	3.89	3.91
整體平均數		4.30	4.04	3.88	4.11	3.89	3.93

表 2-9 不同身分填答者對於研發處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	4.30	1.行政單位辦公地點的明確標示	4.47	1.行政單位網頁內容之豐富度	4.03
		2.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.46	2.行政單位網頁內容正確即時性	4.11
		3.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.43	3.行政單位行政單位人員代理制度之完備性	4.16
職員	4.04	1.行政人員能確實掌握工作時段	4.15	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.86
		2.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.14	2.行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.94
		3.行政單位有設置洽公流程標示	4.14	3.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	3.95
本國學生	3.88	1.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.95	1.行政單位辦公地點的明確標示	3.79
		2.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.95	2.行政單位網頁內容之豐富度	3.83
		3.行政單位辦公環境的整潔美觀	3.92	3.行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.85
外籍學生	4.11	1.行政單位提供之申請表件手續簡便	4.45	1.行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.80
		2.行政人員能確實掌握工作時段	4.40	2.行政單位網頁內容之豐富度	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	4.30	3.行政單位有設置洽公流程標示	3.89
全校學生	3.89	1.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.96	1.行政單位辦公地點的明確標示	3.80
		2.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.96	2.行政單位網頁內容之豐富度	3.83
		3.行政人員能確實掌握工作時段	3.93	3.行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.85
教職員生	3.93	1.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.01	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.85
		2.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.01	2.行政單位辦公地點的明確標示	3.88
		3.行政人員能確實掌握工作時段	3.99	3.行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.89

2.12 各單位對於研發處之行政滿意度平均值差異分析

在不同單位對研發處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，共教中心對於研發處的行政滿意度最高(4.64)，法政學院的行政滿意度最低(3.57)。法政學院對於研發處滿意度較低的項目包括：「行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載」、「行政單位提供之申請表件手續簡便」等。

表 2-10 不同單位對於研發處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	3.77	3.88	4.08	3.89	3.92	4.00	3.56	4.50	3.89
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.87	3.96	4.16	4.03	4.02	4.18	3.58	4.75	3.90
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.90	4.01	4.25	4.07	3.99	4.09	3.76	5.00	4.00
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.86	4.01	4.31	4.01	3.95	4.23	3.71	4.80	4.00
5	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	4.12	4.28	4.01	4.02	4.21	3.50	5.00	3.84
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.84	3.98	4.18	3.91	3.92	4.14	3.42	4.80	3.97
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.85	3.90	4.11	3.93	3.91	4.12	3.54	4.60	4.03
8	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	3.87	4.01	4.21	3.96	3.98	4.19	3.63	4.80	3.98
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.80	3.89	4.14	3.93	3.91	4.07	3.33	4.17	3.97
10	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	3.90	4.16	3.97	3.88	4.03	3.67	4.50	3.83
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.72	3.87	4.06	3.93	3.86	4.02	3.57	4.33	3.73
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.80	3.90	4.08	3.96	3.90	4.13	3.46	4.67	3.79
13	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.81	3.91	4.06	3.91	3.88	4.13	3.70	4.40	3.83
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.85	3.93	4.09	3.93	3.94	4.05	3.54	4.60	3.81
整體平均數		3.83	3.95	4.16	3.96	3.93	4.11	3.57	4.64	3.90

參、學務處調查結果說明

3.1 教師對於學務處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計算滿意度平均值，整體而言，教師對於學務處 14 項評估指標的滿意度總平均為 4.33，而 72 位教師當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 29.0% (表 3-1)。

表 3-1 教師對於學務處服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意度 平均值	未接觸 (%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	4.45	23.6
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.48	27.8
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.48	27.8
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.48	27.8
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.40	26.4
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.35	27.8
7	行政單位有設置洽公流程標示	4.35	27.8
8	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	4.45	26.4
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	4.23	27.8
10	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	4.38	48.6
11	行政單位網頁內容之豐富度	4.12	27.8
12	行政單位網頁內容正確即時性	4.15	27.8
13	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	4.08	30.6
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.25	27.8
整體平均數		4.33	29.0

3.2 職員對於學務處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計算滿意度平均值，整體而言，職員對於學務處 14 項評估指標的滿意度總平均為 4.11，而 96 位職員當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 17.0%(表 3-2)。

表 3-2 職員對於學務處服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意度 平均值	未接觸 (%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	4.13	11.5
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.18	17.7
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.25	8.3
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.19	10.4
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.17	10.4
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.19	19.8
7	行政單位有設置洽公流程標示	4.16	22.9
8	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	4.21	12.5
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	4.05	18.8
10	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	4.00	35.4
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.94	14.6
12	行政單位網頁內容正確即時性	4.00	17.7
13	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	4.00	16.7
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.08	20.8
整體平均數		4.11	17.0

3.3 本國學生對於學務處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籍學生後，其餘學生對於服務項目之滿意程度計算滿意度平均值，整體而言，本國籍學生對於學務處 14 項評估指標的滿意度總平均為 3.89，而 1310 位本國籍學生當中，未接觸該項業務的比例平均數為 25.5% (表 3-3)。

表 3-3 本國學生對於學務處服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意度 平均值	未接觸 (%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	3.90	21.8
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.97	22.7
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.00	22.1
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.94	23.0
5	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	22.7
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.86	23.9
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.87	25.1
8	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	3.97	25.3
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.82	24.0
10	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	3.83	33.1
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.79	25.3
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.82	25.0
13	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.87	32.0
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.87	30.7
整體平均數		3.89	25.5

3.4 外籍生對於學務處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計算滿意度平均值，整體而言，外籍學生對於學務處 14 項評估指標的滿意度總平均為 4.19，而 25 位外籍學生當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 9.7% (表 3-4)。

表 3-4 外籍生對於學務處服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意度 平均值	未接觸 (%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	4.30	8.0
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.39	8.0
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.52	8.0
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.43	8.0
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.43	8.0
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.52	8.0
7	行政單位有設置洽公流程標示	4.04	8.0
8	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	4.13	8.0
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.82	12.0
10	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	12.0
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.73	12.0
12	行政單位網頁內容正確即時性	4.00	12.0
13	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.95	12.0
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.27	12.0
整體平均數		4.19	9.7

3.5 全校學生對於學務處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計算滿意度平均值，整體而言，全校學生對於學務處 14 項評估指標的滿意度總平均為 3.90，而 1335 位學生當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 25.2%，其中以「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」未接觸比例最高，達 32.7%(表 3-5)。

表 3-5 全校學生對於學務處服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意度 平均值	未接觸 (%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	3.91	21.6
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.98	22.4
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.01	21.9
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.95	22.7
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.01	22.5
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.87	23.6
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.87	24.8
8	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	3.97	25.0
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.82	23.7
10	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	3.84	32.7
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.79	25.1
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.83	24.7
13	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.87	31.6
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.88	30.3
整體平均數		3.90	25.2

3.6 全校師生對於學務處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計算滿意度平均值，整體而言，全校師生對於學務處14項評估指標的滿意度總平均為3.92，而1407位師生當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為25.4%(表3-6)。

表 3-6 全校師生對於學務處服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意度 平均值	未接觸 (%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	3.93	21.7
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.00	22.7
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.04	22.2
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.97	23.0
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.03	22.7
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.90	23.8
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.90	24.9
8	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	4.00	25.1
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.84	24.0
10	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	3.86	33.5
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.81	25.2
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.84	24.9
13	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.88	31.6
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.90	30.2
整體平均數		3.92	25.4

3.7 全校教職員生對於學務處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計算滿意度平均值，整體而言，全校教職員生對於學務處 14 項評估指標的滿意度總平均為 3.93，各項指標當中，「行政單位辦公環境的整潔美觀」、「與行政人員互動時的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」、「行政單位提供相關業務的諮詢很完善」四項滿意度大於 4.0，而 1503 位教職員生當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 29.6% (表 3-7)。

表 3-7 全校教職員生對於學務處服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意度 平均值	未接觸 (%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	3.95	21.0
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.01	22.4
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.05	21.3
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.99	22.2
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.04	21.9
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.92	23.6
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.92	24.8
8	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	4.01	24.3
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.85	23.6
10	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	3.87	33.7
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.82	24.6
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.85	24.4
13	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.89	30.6
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.91	29.6
整體平均數		3.93	24.9

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：諮商輔導組(41.7%)、無(34.7%)、生活輔導組(31.9%)。

(2)職員部分

最常接觸者依序為：生活輔導組(56.3%)、課外活動指導組(36.5%)、諮商輔導組(28.1%)。

(3)本國學生部分

最常接觸者依序為：無(39.5%)、生活輔導組 (30.5%)、住宿輔導組(22.7%)。

(4)外籍生部分

最常接觸者依序為：無(82.4%)、生活輔導組(15.5%)、諮商輔導組(4.3%)。

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：諮商輔導組(50.0%)、生活輔導組(34.7%)、無(29.2%)

(2)職員部分

滿意的單位依序為：生活輔導組(49.0%)、課外活動指導組(34.4%)、諮商輔導組(30.2%)。

(3)本國學生部分

滿意的單位依序為：無(39.4%)、生活輔導組(34.1%)、課外活動指導組(23.1%)。

(4)外籍生部分

滿意的單位依序為：無(36.0%)、住宿輔導組(32.0%)、生活輔導組(24.0%)。

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(94.4%)、諮商輔導組(5.6%)、生活輔導組(1.4%)、課外活動指導組(1.4%)、衛生保健組(1.4%)。

(2)職員部分

尚待改進之單位依序為：無(84.4%)、生活輔導組(9.4%)、課外活動指導組(6.3%)。

(3)本國學生部分

尚待改進之單位依序為：無(75.9%)、生活輔導組(11.3%)、課外活動指導組(7.8%)。

(4)外籍生部分

尚待改進之單位依序為：無(72.0%)、住宿輔導組(20.0%)、諮商輔導組(12.0%)。

3.11 不同身分別對於學務處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，滿意度總平均的排序呈現教師最高，外籍生次之、職員第三，本國籍學生最低的情況。以全體教職員生對各項指標的滿意度來看，「行政單位辦公環境的整潔美觀」、「行政人員互動時的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」、「行政單位提供相關業務的諮詢很完善」四項的滿意度較高，而「行政單位網頁內容之豐富度」、「行政單位提供完善的網路查詢」、「流程設計簡便且容易下載、行政單位網頁內容正確即時性」三項的滿意度較低。

表 3-8 不同身分別對於學務處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	4.45	4.13	3.90	4.30	3.91	3.95
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.48	4.18	3.97	4.39	3.98	4.01
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.48	4.25	4.00	4.52	4.01	4.05
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.48	4.19	3.94	4.43	3.95	3.99
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.40	4.17	4.00	4.43	4.01	4.04
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.35	4.19	3.86	4.52	3.87	3.92
7	行政單位有設置洽公流程標示	4.35	4.16	3.87	4.04	3.87	3.92
8	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	4.45	4.21	3.97	4.13	3.97	4.01
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	4.23	4.05	3.82	3.82	3.82	3.85
10	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	4.38	4.00	3.83	4.14	3.84	3.87
11	行政單位網頁內容之豐富度	4.12	3.94	3.79	3.73	3.79	3.82
12	行政單位網頁內容正確即時性	4.15	4.00	3.82	4.00	3.83	3.85
13	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	4.08	4.00	3.87	3.95	3.87	3.89
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.25	4.08	3.87	4.27	3.88	3.91
	整體平均數	4.33	4.11	3.89	4.19	3.90	3.93

表 3-9 不同身分受訪者對於學務處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	4.33	1.行政單位辦公環境的整潔美觀	4.48	1.行政單位行政單位人員代理 制度之完備性	4.08
		2.與行政人員互動時的服務態度 親切和善與有禮貌	4.48	2.行政單位網頁內容之豐富度	4.12
		3.行政人員能確實掌握工作時段	4.48	3.行政單位網頁內容正確即時	4.15
職員	4.11	1.與行政人員互動時的服務態度 親切和善與有禮貌	4.25	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.94
		2.行政單位提供相關業務的諮詢 很完善	4.21	2.行政單位網頁內容正確即時	4.00
		3.行政單位提供之申請表件手續 簡便	4.19	3.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	4.00
本國學生	3.89	1.與行政人員互動時的服務態度 親切和善與有禮貌	4.00	1.行政單位網頁內容之豐富度	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	4.00	2.行政單位提供完善的網路查 詢，流程設計簡便且容易下載	3.82
		3.行政單位提供相關業務的諮詢 很完善	3.97	3.行政單位網頁內容正確即時	3.82
外籍學生	4.19	1.行政單位提供之申請表件手續 簡便	4.52	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.73
		2.與行政人員互動時的服務態度 親切和善與有禮貌	4.52	2.行政單位提供完善的網路查 詢，流程設計簡便且容易下載	3.82
		3.行政人員能確實掌握工作時段	4.43	3.行政單位行政單位人員代理 制度之完備性	3.95
全校學生	3.90	1.與行政人員互動時的服務態度 親切和善與有禮貌	4.01	1.行政單位網頁內容之豐富度	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	4.01	2.行政單位提供完善的網路查 詢，流程設計簡便且容易下載	3.82
		3.行政單位辦公環境的整潔美觀	3.98	3.行政單位網頁內容正確即時	3.83
教職員生	3.93	1.與行政人員互動時的服務態度 親切和善與有禮貌	4.05	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.82
		2.行政單位行政人員熟悉作業流 程且有豐富的專業知識	4.04	2.行政單位提供完善的網路查 詢，流程設計簡便且容易下載	3.85
		3.行政單位辦公環境的整潔美觀	4.01	3.行政單位網頁內容正確即時	3.85

3.12 各單位對於學務處之行政滿意度平均值差異分析

在不同單位對學務處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、海資學院、電資學院對學務處各項服務的滿意程度較高，法政學院、海運學院滿意度相對較低。各單位對於服務項目的滿意度雖然有所不同，但「行政單位網頁內容之豐富度」、「行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載」滿意度則相對偏低。

表 3-10 不同單位對於學務處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	3.88	3.92	4.02	3.96	4.03	4.07	3.66	4.60	4.02
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.93	3.98	4.07	4.14	4.10	4.09	3.59	4.60	4.06
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.98	4.02	4.12	4.08	4.18	4.03	3.81	4.80	4.16
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.91	3.90	4.13	4.06	4.07	4.05	3.81	4.60	4.09
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.97	4.00	4.05	4.13	4.12	4.11	3.70	4.80	4.02
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.85	3.88	4.01	3.92	4.02	4.08	3.43	4.75	4.06
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.83	3.86	4.00	3.99	4.00	4.05	3.57	4.40	4.09
8	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	3.95	3.97	4.08	4.03	4.11	4.13	3.69	4.80	4.12
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.75	3.79	4.05	3.94	3.94	4.02	3.45	4.20	3.93
10	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	3.80	3.77	4.09	3.94	3.92	4.10	3.58	4.67	3.89
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.71	3.74	4.00	3.94	3.89	3.95	3.58	4.40	3.80
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.77	3.79	3.96	3.97	3.92	4.07	3.46	4.60	3.83
13	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.82	3.84	3.93	3.93	3.97	4.11	3.71	4.40	3.90
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.86	3.83	4.00	3.98	3.99	4.04	3.57	4.50	3.96
整體平均數		3.86	3.88	4.04	4.00	4.02	4.06	3.62	4.58	4.00

肆、國際處調查結果說明

4.1 教師對於國際處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計算滿意度平均值，整體而言，教師對於國際處 14 項評估指標的滿意度總平均為 4.31，而 72 位教師當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 41.4% (表 4-1)。

表 4-1 教師對於國際處服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意度 平均值	未接觸 (%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	4.38	34.7
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.37	40.3
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.40	37.5
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.36	38.9
5	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	40.3
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.36	41.7
7	行政單位有設置洽公流程標示	4.33	41.7
8	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	4.35	40.3
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	4.30	44.4
10	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	4.29	56.9
11	行政單位網頁內容之豐富度	4.13	37.5
12	行政單位網頁內容正確即時性	4.20	37.5
13	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	4.23	44.4
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.24	43.1
整體平均數		4.31	41.4

4.2 職員對於國際處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計算滿意度平均值，整體而言，職員對於國際處 14 項評估指標的滿意度總平均為 4.06，而 96 位職員當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 35.4%(表 4-2)。

表 4-2 職員對於國際處服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意度 平均值	未接觸 (%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	4.10	27.1
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.19	35.4
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.20	26.0
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.10	29.2
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.17	28.1
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.10	36.5
7	行政單位有設置洽公流程標示	4.08	38.5
8	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	4.17	32.3
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	4.00	33.3
10	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	3.94	45.8
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.90	29.2
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.98	31.3
13	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.92	32.3
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.02	35.4
整體平均數		4.06	35.4

4.3 本國學生對於國際處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籍學生後，其餘學生對於服務項目之滿意程度計算滿意度平均值，整體而言，本國籍學生對於國際處 14 項評估指標的滿意度總平均為 3.88，而 1310 位本國籍學生當中，未接觸該項業務的比例平均數為 47.6% (表 4-3)。

表 4-3 本國學生對於國際處服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意度 平均值	未接觸 (%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	3.85	43.1
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.96	45.6
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.94	46.9
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.92	47.9
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.95	47.8
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.87	48.5
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.87	48.5
8	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	3.91	48.7
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.83	46.4
10	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	3.84	50.8
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.82	46.2
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.85	46.4
13	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.86	50.3
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.87	49.5
整體平均數		3.88	47.6

4.4 外籍生對於國際處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計算滿意度平均值，整體而言，外籍學生對於國際處 14 項評估指標的滿意度總平均為 4.38，而 25 位外籍學生當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 4.6% (表 4-4)。

表 4-4 外籍生對於國際處服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意度 平均值	未接觸 (%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	4.63	4.0
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.54	4.0
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.71	4.0
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.75	4.0
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.67	4.0
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.71	4.0
7	行政單位有設置洽公流程標示	4.35	8.0
8	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	4.46	4.0
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.92	4.0
10	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	4.13	8.0
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.88	4.0
12	行政單位網頁內容正確即時性	4.04	4.0
13	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	4.17	4.0
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.38	4.0
整體平均數		4.38	4.6

4.5 全校學生對於國際處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計算滿意度平均值，整體而言，全校學生對於國際處 14 項評估指標的滿意度總平均為 3.90，而 1335 位學生當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 46.8% (表 3-5)。

表 4-4 全校學生對於國際處服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意度 平均值	未接觸 (%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	3.87	42.3
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.98	44.8
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.97	46.1
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.95	47.0
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.97	47.0
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.90	47.7
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.88	47.7
8	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	3.93	47.9
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.83	45.6
10	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	3.85	50.0
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.82	45.4
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.86	45.6
13	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.87	49.4
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.89	48.7
整體平均數		3.90	46.8

4.6 全校師生對於國際處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計算滿意度平均值，整體而言，全校師生對於國際處14項評估指標的滿意度總平均為3.92，而1407位師生當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為46.5%(表4-6)。

表 4-6 全校師生對於國際處服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意度 平均值	未接觸 (%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	3.90	41.9
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.00	44.6
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.99	45.6
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.97	46.6
5	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	46.6
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.92	47.4
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.91	47.4
8	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	3.95	47.5
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.86	45.6
10	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	3.87	50.4
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.84	45.0
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.88	45.2
13	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.89	49.2
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.91	48.4
整體平均數		3.92	46.5

4.7 全校教職員生對於國際處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計算滿意度平均值，整體而言，全校教職員生對於國際處 14 項評估指標的滿意度總平均為 3.92，各項指標當中，「行政單位辦公環境的整潔美觀」、「與行政人員互動時的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」三項滿意度大於 4.0，而 1503 位教職員生當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 45.7% (表 4-7)。

表 4-7 全校教職員生對於國際處服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意度 平均值	未接觸 (%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	3.92	41.0
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.02	44.0
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.01	44.4
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.98	45.5
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.01	45.4
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.94	46.7
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.92	46.8
8	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	3.97	46.5
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.87	44.8
10	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	3.88	50.1
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.84	44.0
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.88	44.3
13	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.89	48.1
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.92	47.6
整體平均數		3.93	45.7

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：無(58.3%)、國際學生事務組(36.1%)、國際合作組(12.5%)。

(2) 職員部分

最常接觸者依序為：國際學生事務組(47.9%)、無(47.9%)、國際合作組(29.2%)。

(3) 本國學生部分

最常接觸者依序為：無(82.4%)、國際學生事務組(15.5%)、國際合作組(4.3%)。

(4) 外籍生部分

最常接觸者依序為：國際學生事務組(80.0%)、國際合作組(28.0%)、無(8.0%)。

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：無(45.8%)、國際學生事務組(40.3%)、國際合作組(34.7%)。

(2) 職員部分

滿意的單位依序為：國際學生事務組(50.0%)、無(44.8%)、國際合作組(29.2%)。

(3) 本國學生部分

滿意的單位依序為：無(75.0%)、國際學生事務組(21.6%)、國際合作組(11.8%)。

(4) 外籍生部分

滿意的單位依序為：無(72.0%)、國際合作組(40.0%)、國際學生事務組(12.0%)。

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(94.4%)、國際合作組(4.2%)、國際學生事務組(4.2%)。

(2) 職員部分

尚待改進之單位依序為：無(91.7%)、國際學生事務組(7.3%)、國際合作組(4.2%)。

(3) 本國學生部分

尚待改進之單位依序為：無(86.6%)、國際學生事務組(10.2%)、國際合作組(7.3%)。

(4) 外籍生部分

尚待改進之單位依序為：無(60.0%)、國際合作組(36.0%)、國際學生事務組(16.0%)。

4.11 不同身分別對於國際處之行政滿意度平均值差異分析

在不同身分別對於國際處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，依序分別為：外籍生、教師、職員、本國學生。就個別題項而言，全體教職員生的平均值滿意度較高的題項為：「行政單位辦公環境的整潔美觀」、「行政人員互動時的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」三項，平均數都大於 4.0。滿意度較低的題項包括：「行政單位網頁內容之豐富度」、「行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載」等項目。

表 4-8 不同身分別對於國際處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	4.38	4.10	3.85	4.63	3.87	3.92
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.37	4.19	3.96	4.54	3.98	4.02
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.40	4.20	3.94	4.71	3.97	4.01
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.36	4.10	3.92	4.75	3.95	3.98
5	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	4.17	3.95	4.67	3.97	4.01
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.36	4.10	3.87	4.71	3.90	3.94
7	行政單位有設置洽公流程標示	4.33	4.08	3.87	4.35	3.88	3.92
8	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	4.35	4.17	3.91	4.46	3.93	3.97
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	4.30	4.00	3.83	3.92	3.83	3.87
10	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	4.29	3.94	3.84	4.13	3.85	3.88
11	行政單位網頁內容之豐富度	4.13	3.90	3.82	3.88	3.82	3.84
12	行政單位網頁內容正確即時性	4.20	3.98	3.85	4.04	3.86	3.88
13	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	4.23	3.92	3.86	4.17	3.87	3.89
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.24	4.02	3.87	4.38	3.89	3.92
	整體平均數	4.31	4.06	3.88	4.38	3.90	3.93

表 4-9 不同身分受訪者對於國際處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	4.31	1.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.40	1.行政單位網頁內容之豐富度	4.13
		2.行政單位辦公地點的明確標示	4.38	2.行政單位網頁內容正確即時	4.20
		3.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.37	3.行政單位行政單位人員代理制度之完備性	4.23
職員	4.06	1.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.20	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.90
		2.行政單位辦公環境的整潔美觀	4.19	2.行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.92
		3.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.17	3.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	3.94
本國學生	3.88	1.行政單位辦公環境的整潔美觀	3.96	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.82
		2.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.95	2.行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.83
		3.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.94	3.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	3.84
外籍學生	4.38	1.行政人員能確實掌握工作時段	4.75	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.88
		2.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.71	2.行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.92
		3.行政單位提供之申請表件手續簡便	4.71	3.行政單位網頁內容正確即時	4.04
全校學生	3.90	1.行政單位辦公環境的整潔美觀	3.98	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.82
		2.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.97	2.行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.83
		3.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.97	3.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	3.85
教職員生	3.93	1.行政單位辦公環境的整潔美觀	4.02	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.84
		2.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.01	2.行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.87
		3.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.01	3.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	3.88

4.12 各單位對於國際處之行政滿意度平均值差異分析

在不同單位對國際處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、海資院、人社院對於國際處的行政滿意度較高，法政學院與海運學院的滿意度較低。以個別項目而言，「行政單位網頁內容之豐富度」、「行政單位網頁內容正確即時性」兩個項目的滿意度較低。

表 4-10 不同單位別對於國際處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	3.91	3.87	3.94	3.88	4.01	3.90	3.80	4.80	3.98
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.92	4.02	4.17	4.08	4.04	4.11	3.78	4.80	4.08
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.93	3.97	4.25	4.06	4.00	4.04	3.80	4.80	4.14
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.92	3.93	4.24	3.99	4.00	4.09	3.82	5.00	3.95
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.93	4.05	4.21	4.02	4.00	4.09	3.78	4.80	4.02
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.89	3.97	4.14	3.88	3.92	4.02	3.75	5.00	3.97
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.85	3.90	4.07	3.93	3.97	4.09	3.64	4.60	3.97
8	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	3.93	3.94	4.18	3.94	3.99	4.02	3.78	5.00	4.05
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.80	3.86	4.04	3.90	3.88	4.07	3.52	4.60	3.89
10	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	3.81	3.85	4.10	3.91	3.85	4.08	3.78	4.75	3.82
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.73	3.81	4.05	3.91	3.91	4.00	3.68	4.33	3.78
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.81	3.87	4.04	3.92	3.93	4.12	3.58	4.67	3.82
13	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.83	3.88	4.05	3.89	3.91	4.17	3.75	4.60	3.76
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.87	3.91	4.04	3.94	3.94	4.05	3.67	4.75	3.89
整體平均數		3.87	3.92	4.11	3.95	3.95	4.06	3.72	4.75	3.94

附錄 問卷

國立臺灣海洋大學107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(107)學年度受評對象為「研發處」、「學務處」及「國際處」，本問卷包含17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 研發處

A.企劃組 B.計畫業務組 C.學術發展組 D.研究船船務中心 E.無

* 0-2 學務處

A.諮商輔導組 B.生活輔導組 C.課外活動指導組 D.衛生保健組 E.住宿輔導組
F.軍訓室 G.無

* 0-3 國際處

A.國際合作組 B.國際學生事務組 C.無

一、行政單位辦公地點的明確標示

* 1-1 研發處

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 學務處

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 國際處

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 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 研發處

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 學務處

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 國際處

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 針對此服務項目擬建言單位與內容：

三、行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌

*** 3-1 研發處**

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 學務處**

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 國際處**

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 針對此服務項目擬建言單位與內容：

四、該單位行政人員能確實掌握工作時效

*** 4-1 研發處**

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 學務處**

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 國際處**

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 針對此服務項目擬建言單位與內容：

五、行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識

*** 5-1 研發處**

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 學務處**

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 國際處**

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 針對此服務項目擬建言單位與內容：

六、行政單位所提供之申請表件手續簡便

* 6-1 研發處

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 學務處

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 國際處

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 針對此服務項目擬建言單位與內容：

七、行政單位提供洽公流程標示

* 7-1 研發處

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 學務處

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 國際處

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 針對此服務項目擬建言單位與內容：

八、行政單位提供相關業務諮詢服務

* 8-1 研發處

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 學務處

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 國際處

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 針對此服務項目擬建言單位與內容：

九、行政單位提供完善的網路查詢服務，流程設計簡便且容易下載

* 9-1 研發處

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 學務處**

- 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 國際處**

- 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 針對此服務項目擬建言單位與內容：

十、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

*** 10-1 研發處**

- 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 學務處**

- 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 國際處**

- 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 針對此服務項目擬建言單位與內容：

十一、行政單位網頁內容之豐富度

*** 11-1 研發處**

- 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 學務處**

- 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 國際處**

- 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 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正確與即時性

*** 12-1 研發處**

- 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 學務處**

- 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 國際處**

- 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 針對此服務項目擬建言單位與內容：

十三、行政單位行政人員代理制度之完備性

*** 13-1 研發處**

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 學務處**

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 國際處**

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 針對此服務項目擬建言單位與內容：

十四、行政單位所訂定之法令規章明確適宜

*** 14-1 研發處**

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 學務處**

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 國際處**

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 針對此服務項目擬建言單位與內容：

十五、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)

*** 15-1 研發處**

A.企劃組 B.計畫業務組 C.學術發展組 D.研究船船務中心 E.無

*** 15-2 學務處**

A.諮商輔導組 B.生活輔導組 C.課外活動指導組 D.衛生保健組 E.住宿輔導組
F.軍訓室 G.無

*** 15-3 國際處**

A.國際合作組 B.國際學生事務組 C.無

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尚待改進之單位(可複選)

*** 16-1 研發處**

A.企劃組 B.計畫業務組 C.學術發展組 D.研究船船務中心 E.無

*** 16-2 學務處**

- A. 諮商輔導組 B. 生活輔導組 C. 課外活動指導組 D. 衛生保健組 E. 住宿輔導組
F. 軍訓室 G. 無

*** 16-3 國際處**

- A. 國際合作組 B. 國際學生事務組 C. 無

十七、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：

*** 基-1 性別：**

- A. 男 B. 女

*** 基-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 E. 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

*** 基-3 所屬單位：**

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

教師：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