

# 國立臺灣海洋大學 108 學年度

秘書室秘書組委託分析

國立臺灣海洋大學教務處、總務處、  
圖書暨資訊處、職業安全衛生中心  
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

中華民國一〇九年三月十日

## 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

本次教務處、總務處、圖書暨資訊處、職業安全衛生中心行政滿意度調查係以全校師生與職員共計 8870 人為母群體(其中教師 381 人，學生 8235 人(本國學生 8116 人，外籍生 119 人)，職員 254 人)，並以網路方式進行調查，上網填答人數，教師 72 人，學生 1769 人(本國學生 1745 人，外籍生 24 人)，職員 71 人。教師填答率 18.9%，學生填答率 21.5%(本國學生 21.5%，外籍生 20.2%)，職員 28.0%，整體填答率 21.6%，詳細樣本結構如表 1-1-1 至表 1-4-2 所示。

表 1-1-1 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	381		381							
有效問卷數	72		72							
回收有效問卷分配	58	14	6	13	15	8	12	12	4	2
回收有效問卷百分比	80.6%	19.4%	8.3%	18.1%	20.8%	11.1%	16.7%	16.7%	5.6%	2.8%

表 1-1-2 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	381				
有效問卷數	72				
回收有效問卷分配	13	18	39	0	2
回收有效問卷百分比	18.1%	25.0%	54.2%	0.0%	2.8%

表 1-2-1 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	各類中心	行政單位
調查總數	254								
有效問卷數	71								
回收有效問卷分配	2	6	3	2	4	4	0	8	42
回收有效問卷百分比	2.8%	8.5%	4.2%	2.8%	5.6%	5.6%	0.0%	11.3%	59.2%

表 1-2-2 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	254		254				
有效問卷數	71		71				
回收有效問卷分配	18	53	14	4	48	2	3
回收有效問卷百分比	25.4%	74.6%	19.7%	5.6%	67.6%	2.8%	4.2%

表 1-3-1 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	8116		8116						
有效問卷數	1745		1745						
回收有效問卷分配	1065	680	521	333	121	302	302	103	63
回收有效問卷百分比	61.0%	39.0%	29.9%	19.1%	6.9%	17.3%	17.3%	5.9%	3.6%

表 1-3-2 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	8116					
有效問卷數	1745					
回收有效問卷分配	565	407	225	145	353	50
回收有效問卷百分比	32.4%	23.3%	12.9%	8.3%	20.2%	2.9%

表 1-4-1 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	119		119						
有效問卷數	24		24						
回收有效問卷分配	15	9	6	4	1	3	8	2	0
回收有效問卷百分比	62.5%	37.5%	25.0%	16.7%	4.2%	12.5%	33.3%	8.3%	0.0%

表 1-4-2 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	119					
有效問卷數	24					
回收有效問卷分配	6	4	1	3	8	2
回收有效問卷百分比	25.0%	16.7%	4.2%	12.5%	33.3%	8.3%

## 貳、教務處調查結果說明

### 2.1 教師對於教務處服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，其餘教師對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，教師對於教務處 14 項評估指標的滿意度總平均為 4.29，而 72 位教師當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 13.9%(表 2-1)。

表 2-1 教師對於教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	4.43	12.5%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.35	12.5%
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.47	8.3%
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.42	6.9%
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.39	6.9%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.24	8.3%
7	行政單位有設置洽公流程標示	4.31	9.7%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	4.29	8.3%
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	4.29	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	4.20	38.9%
11	行政單位網頁內容之豐富度	4.11	12.5%
12	行政單位網頁內容正確即時性	4.15	13.9%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	4.25	26.4%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.12	19.4%
整體平均數		4.29	13.9%

## 2.2 職員對於教務處服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，本校職員對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，本校職員對於教務處 14 項評估指標的滿意度總平均為 4.20，而 71 位職員當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 10.5%(表 2-2)。

表 2-2 職員對於教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	4.31	5.6%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.25	8.5%
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.36	7.0%
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.26	8.5%
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.32	8.5%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.24	11.3%
7	行政單位有設置洽公流程標示	4.13	9.9%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	4.28	8.5%
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	4.13	12.7%
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	4.11	22.5%
11	行政單位網頁內容之豐富度	4.09	9.9%
12	行政單位網頁內容正確即時性	4.14	9.9%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	4.10	12.7%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.05	11.3%
<b>整體平均數</b>		4.20	10.5%

### 2.3. 本國學生對於教務處服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，本國學生對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，本國學生對於教務處 14 項評估指標的滿意度總平均為 3.89，而 1745 位本國學生當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 21.7%(表 2-3)。

表 2-3 本國學生對於教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	3.86	17.6%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.97	19.3%
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.90	19.8%
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.88	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	3.93	20.3%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.83	20.6%
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.86	21.4%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	3.90	21.6%
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	18.6%
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	3.90	28.8%
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.86	19.9%
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.88	19.7%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	3.88	28.7%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.90	26.8%
<b>整體平均數</b>		<b>3.89</b>	<b>21.7%</b>



## 2.4 外籍生對於教務處服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，外籍生對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，外籍生對於教務處 14 項評估指標的滿意度總平均為 4.22，而 24 位外籍生當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 4.5%(表 2-4)。

表 2-4 外籍生對於教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	4.18	8.3%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.26	4.2%
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.22	4.2%
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.30	4.2%
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.48	4.2%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.30	4.2%
7	行政單位有設置洽公流程標示	4.22	4.2%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	4.13	4.2%
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	4.17	4.2%
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	4.09	4.2%
11	行政單位網頁內容之豐富度	4.17	4.2%
12	行政單位網頁內容正確即時性	4.17	4.2%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	4.22	4.2%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.22	4.2%
<b>整體平均數</b>		<b>4.22</b>	<b>4.5%</b>

## 2.5 全校學生對於教務處服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，學生填答者(本國學生與外籍生)對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，受訪的學生對於教務處 14 項評估指標的滿意度總平均為 3.89，而 1769 位學生當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 20.4%(表 2-5)。

表 2-5 全校學生對於教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	3.87	17.5%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.97	17.9%
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.90	18.5%
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.89	18.7%
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.94	19.0%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.84	19.3%
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.87	20.1%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	3.90	20.3%
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	17.2%
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	3.90	27.5%
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.87	18.6%
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.89	18.4%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	3.88	27.4%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.91	25.4%
整體平均數		3.89	20.4%

## 2.6 全校師生對於教務處服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，全校師生(不含職員)對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，受訪的師生對於教務處 14 項評估指標的滿意度總平均為 3.91，而 1841 位填答者當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 21.1%(表 2-6)。

表 2-6 全校師生對於教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	3.89	17.2%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.99	18.8%
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.93	19.1%
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.91	19.2%
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.96	19.6%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.86	19.9%
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.88	20.7%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	3.92	20.8%
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	3.87	18.0%
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	3.91	28.9%
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.88	19.4%
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.90	19.2%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	3.90	28.3%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.92	26.1%
<b>整體平均數</b>		3.91	21.1%

## 2.7 全校教職員生對於教務處服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，全校教職員生填答者對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，全校教職員生填答者對於教務處14項評估指標的滿意度總平均為3.92，而1912位填答者當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為20.7%(表2-7)。

表 2-7 全校教職員生對於教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	16.8%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.00	18.4%
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.95	18.7%
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.92	18.9%
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.97	19.2%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.87	19.6%
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.90	20.3%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	3.93	20.4%
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	3.88	17.8%
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	3.92	28.7%
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.89	19.1%
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.91	18.9%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	3.91	27.7%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.92	25.6%
<b>整體平均數</b>		3.92	20.7%

## 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：教學中心56.9%、註冊課務組38.9%。

### (2) 職員部分

最常接觸者依序為：註冊課務組 57.7%、教學中心 53.5%。

### (3) 本國學生部分

最常接觸者依序為：註冊課務組 38.1%、教學中心 18.1%。

### (4) 外籍生部分

最常接觸者依序為：學術服務組 41.7%、招生組 29.2%。

## 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：教學中心 52.8%、註冊課務組 40.3%。

### (2) 職員部分

滿意的單位依序為：註冊課務組 54.9%、招生組/教學中心 33.8%。

### (3) 本國學生部分

滿意的單位依序為：註冊課務組 34.2%、教學中心 17.7%。

### (4) 外籍生部分

滿意的單位依序為：學術服務組 50.0%、註冊課務組 45.8%。

## 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 87.5%、招生組 6.9%、註冊課務組 5.6%

### (2) 職員部分

尚待改進之單位依序為：無 83.1%、教學中心 11.3%、註冊課務組 5.6%

### (3) 本國學生部分 79.6%

尚待改進之單位依序為：無 80.2%、註冊課務組 13.9%、招生組 6.1%

### (4) 外籍生部分

尚待改進之單位依序為：無 60.5%、註冊課務組 20.8%、教學中心 20.8%

## 2.11 不同身分別對於教務處之行政滿意度平均值差異分析

在不同身分別對於教務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。從表 2-8 與 2-9 中可以看出，以整體平均來看，滿意度的排序大致上呈現教師(4.29)高於外籍學生(4.22)高於職員(4.20)高於本國學生(3.89)的狀況。就個別的題項來看，滿意度較高的項目包括：「人員服務態度親切和善有禮貌」、「辦公地點的明確標示」等項目，而較需要改進的項目則包括：「提供之申請表件手續簡便」、「網頁內容之豐富度」等項目，惟在需要改進的項目當中，教職員、本國學生與外籍生的意見較為分歧，學生較在意手續簡便、網路查詢，而教職員則較在意代理人以及制度規定明確適宜。

表 2-8 不同身分別對於教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	4.43	4.31	3.86	4.18	3.87	3.91
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.35	4.25	3.97	4.26	3.97	4.00
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.47	4.36	3.90	4.22	3.90	3.95
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.42	4.26	3.88	4.30	3.89	3.92
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.39	4.32	3.93	4.48	3.94	3.97
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.24	4.24	3.83	4.30	3.84	3.87
7	行政單位有設置洽公流程標示	4.31	4.13	3.86	4.22	3.87	3.90
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	4.29	4.28	3.90	4.13	3.90	3.93
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	4.29	4.13	3.85	4.17	3.85	3.88
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	4.20	4.11	3.90	4.09	3.90	3.92
11	行政單位網頁內容之豐富度	4.11	4.09	3.86	4.17	3.87	3.89
12	行政單位網頁內容正確即時性	4.15	4.14	3.88	4.17	3.89	3.91
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	4.25	4.10	3.88	4.22	3.88	3.91
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.12	4.05	3.90	4.22	3.91	3.92
整體平均數		4.29	4.20	<b>3.89</b>	<b>4.22</b>	3.89	3.92

表 2-9 不同身分填答者對於教務處最滿意與最不满意之前 3 名排序

類別	滿意度整體平均數	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	4.29	3.人員服務態度親切和善有禮貌	4.47	11.網頁內容之豐富度	4.11
		1.辦公地點的明確標示	4.43	14.所訂定法令規章明確適宜	4.12
		4.人員能確實掌握工作時段	4.42	12.網頁內容正確即時性	4.15
職員	4.20	3.人員服務態度親切和善有禮貌	4.36	14.所訂定法令規章明確適宜	4.05
		5.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.32	11.網頁內容之豐富度	4.09
		1.辦公地點的明確標示	4.31	13.人員代理制度之完備性	4.10
本國學生	3.89	2.辦公環境整潔美觀	3.97	6.提供之申請表件手續簡便	3.83
		5.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.93	9.提供完善網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.85
		3.人員服務態度親切和善有禮貌	3.90	11.網頁內容之豐富度	3.86
外籍學生	4.22	5.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.48	10.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	4.09
		4.人員能確實掌握工作時段	4.30	8.提供相關業務的諮詢服務	4.13
		6.提供之申請表件手續簡便	4.30	9.提供完善網路查詢，流程設計簡便且容易下載	4.17
全校學生	3.89	2.辦公環境整潔美觀	3.97	6.提供之申請表件手續簡便	3.84
		5.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.94	9.提供完善網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.85
		14.所訂定法令規章明確適宜	3.91	11.網頁內容之豐富度	3.87
教職員生	3.92	2.辦公環境整潔美觀	4.00	6.提供之申請表件手續簡便	3.87
		5.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.97	9.提供完善網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.88
		3.人員服務態度親切和善有禮貌	3.95	11.網頁內容之豐富度	3.89

## 2.12 各單位對於教務處之行政滿意度平均值差異分析

在不同單位對教務處行政滿意度的差異分析方面，結果彙整如表 2-10 所示。以各學院來做比較，電資學院對於教務處行政滿意度最高(3.90)，海運學院最低(3.88)。個別項目方面，「辦公環境的整潔美觀」、「行政人員熟悉作業流程且專業知識」滿意度較高，而「提供之申請表件手續簡便」、「網頁內容之豐富度」滿意度較低。

表 2-10 不同單位對於教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	各類 中心	行政 單位
1	辦公地點的明確標示	3.85	3.90	3.82	3.94	4.00	3.92	3.75	4.50	4.15
2	辦公環境的整潔美觀	3.97	4.02	3.95	4.04	4.02	4.00	3.78	4.50	4.14
3	服務態度親切和善有禮貌	3.88	3.97	3.90	3.96	4.02	3.93	3.76	4.55	4.24
4	能確實掌握工作時段	3.86	3.97	3.96	3.93	3.99	3.89	3.63	4.55	4.11
5	熟悉作業流程且專業知識	3.92	4.02	3.95	3.97	4.02	4.02	3.69	4.64	4.14
6	提供之申請表件手續簡便	3.82	3.86	3.77	3.92	3.93	3.89	3.72	4.64	4.12
7	有設置洽公流程標示	3.86	3.90	3.86	3.95	3.92	3.87	3.69	4.45	3.94
8	提供相關業務的諮詢服務	3.89	3.97	3.92	3.95	3.98	3.84	3.76	4.45	4.11
9	完善的網路查詢，流程 設計簡便且容易下載	3.85	3.86	3.91	3.90	3.95	3.86	3.63	4.33	4.00
10	有投訴專線或網路留言板， 能儘速處理洽公者抱怨	3.91	3.89	3.97	3.98	3.95	3.81	3.70	4.38	3.93
11	網頁內容之豐富度	3.87	3.87	3.89	3.92	3.92	3.86	3.69	4.33	3.95
12	網頁內容正確即時性	3.87	3.90	3.93	3.93	4.00	3.87	3.69	4.44	3.95
13	代理制度完備	3.85	3.92	3.92	3.93	3.96	3.94	3.69	4.67	3.86
14	所訂定法令規章明確適宜	3.88	3.93	3.96	3.93	4.01	3.92	3.68	4.44	3.86
<b>整體平均數</b>		<b>3.88</b>	<b>3.93</b>	<b>3.91</b>	<b>3.95</b>	<b>3.98</b>	<b>3.90</b>	<b>3.70</b>	<b>4.49</b>	<b>4.04</b>

\* 各類中心、行政單位之滿意度平均值為教師、職員的平均數，各學院滿意度平均值為所有填答者之平均值



## 參、總務處調查結果說明

### 3.1 教師對於總務處服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，教師對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，教師對於總務處 14 項評估指標的滿意度總平均為 4.25，而 72 位教師當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 15.0%(表 3-1)。

表 3-1 教師對於總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	4.33	11.1%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.32	12.5%
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.29	8.3%
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.33	8.3%
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.36	8.3%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.22	9.7%
7	行政單位有設置洽公流程標示	4.28	9.7%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	4.32	8.3%
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	4.29	12.5%
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	40.3%
11	行政單位網頁內容之豐富度	4.16	15.3%
12	行政單位網頁內容正確即時性	4.17	16.7%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	4.15	26.4%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.20	22.2%
<b>整體平均數</b>		4.25	15.0%

### 3.2 職員對於總務處服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，本校職員對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，本校職員對於總務處 14 項評估指標的滿意度總平均為 4.15，而 71 位職員當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 5.4%(表 3-2)。

表 3-2 職員對於總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	4.20	1.4%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.21	5.6%
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.24	0.0%
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.23	0.0%
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.25	0.0%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.17	2.8%
7	行政單位有設置洽公流程標示	4.15	5.6%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	4.24	1.4%
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	4.01	4.2%
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	4.02	19.7%
11	行政單位網頁內容之豐富度	4.09	7.0%
12	行政單位網頁內容正確即時性	4.09	7.0%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	4.06	9.9%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.06	11.3%
<b>整體平均數</b>		4.15	5.4%

### 3.3 本國學生對於總務處服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，本國學生對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，本國學生對於總務處 14 項評估指標的滿意度總平均為 3.87，而 1745 位本國學生當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 28.3%(表 3-3)。

表 3-3 本國學生對於總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	3.83	24.3%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.92	26.6%
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.88	26.6%
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.88	26.9%
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.93	27.4%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.84	28.2%
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.85	27.9%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	3.89	28.5%
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	3.85	27.0%
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	3.88	34.7%
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.86	27.1%
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.88	27.3%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	3.87	32.8%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.88	31.5%
<b>整體平均數</b>		3.87	28.3%

### 3.4 外籍生對於總務處服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，外籍生對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，外籍生對於總務處 14 項評估指標的滿意度總平均為 4.26，而 24 位外籍生當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 4.5%(表 3-4)。

表 3-4 外籍生對於總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	4.18	8.3%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.26	4.2%
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.39	4.2%
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.35	4.2%
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.39	4.2%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.43	4.2%
7	行政單位有設置洽公流程標示	4.30	4.2%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	4.22	4.2%
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	4.22	4.2%
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	4.17	4.2%
11	行政單位網頁內容之豐富度	4.17	4.2%
12	行政單位網頁內容正確即時性	4.22	4.2%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	4.17	4.2%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.17	4.2%
<b>整體平均數</b>		4.26	4.5%

### 3.5 全校學生對於總務處服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，所有學生填答者(本國學生與外籍生)對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，受訪的學生對於總務處 14 項評估指標的滿意度總平均為 3.88，而 1769 位學生當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 27.1%(表 3-5)。

表 3-5 全校學生對於總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	3.83	24.1%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.93	25.3%
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.89	25.3%
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.89	25.6%
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.94	26.1%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.85	26.9%
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.86	26.6%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	3.89	27.2%
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	3.86	25.7%
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	3.88	33.4%
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.86	25.8%
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.89	26.0%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	3.88	31.5%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.89	30.2%
<b>整體平均數</b>		3.88	27.1%

### 3.6 全校師生對於總務處服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，全校師生(不含職員)對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，受訪的師生對於總務處 14 項評估指標的滿意度總平均為 3.90，而 1841 位填答者當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 27.5%(表 3-6)。

表 3-6 全校師生對於總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	3.86	23.5%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.95	25.7%
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.91	25.6%
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.91	25.8%
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.96	26.3%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.87	27.1%
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.88	26.8%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	3.91	27.4%
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	3.88	26.1%
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	3.89	34.5%
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.88	26.3%
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.90	26.5%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	3.89	32.1%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.90	30.8%
整體平均數		3.90	27.5%

### 3.7 全校教職員生對於總務處服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，全校教職員生填答者對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，全校教職員生填答者對於總務處14項評估指標的滿意度總平均為3.91，而1912位填答者當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為26.7%(表3-7)。

表 3-7 全校教職員生對於總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	3.87	22.8%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.96	25.0%
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.92	24.7%
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.93	24.9%
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.98	25.4%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.88	26.3%
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.89	26.1%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	3.93	26.5%
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	3.88	25.3%
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	3.90	33.9%
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.89	25.6%
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.91	25.8%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	3.90	31.3%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.91	30.1%
整體平均數		3.91	26.7%

### 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：出納組 61.1%、事務組 41.7%。

#### (2) 職員部分

最常接觸者依序為：事務組 64.8%、文書組 62.0%。

#### (3) 本國學生部分

最常接觸者依序為：出納組 26.7%、事務組 10.8%。

#### (4) 外籍生部分

最常接觸者依序為：出納組 41.7%、事務組 29.2%。

### 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：出納組 47.2%、事務組 34.7%。

#### (2) 職員部分

滿意的單位依序為：事務組 49.3%、出納組 49.3%。

#### (3) 本國學生部分

滿意的單位依序為：出納組 23.2%、事務組 16.7%。

#### (4) 外籍生部分

滿意的單位依序為：事務組 45.8%、出納組 45.8%。

### 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 87.5%、事務組 4.2%、駐衛警察隊 4.2%。

#### (2) 職員部分

尚待改進之單位依序為：無 76.1%、文書組 11.3%、出納組 9.9%。

#### (3) 本國學生部分

尚待改進之單位依序為：無 80.2%、出納組 8.2%、文書組 7.6%。

#### (4) 外籍生部分

尚待改進之單位依序為：無 62.5%、事務組 29.2%、文書組 20.8%。



### 3.11 不同身分別對於總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，整體上，滿意度的排序大致上仍以教師最高(4.25)，本國學生最低(3.87)。就各別題項來看，「行政單位辦公環境整潔與美觀」、「行政人員的服務態度親切和善與有禮貌」、「行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識」滿意度較高，學生對於「行政單位辦公地點的明確標示」的滿意度則普遍較低，教職員對於「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」、「行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載」之滿意度較低。

表 3-8 不同身分別對於總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	4.33	4.20	3.83	4.18	3.83	3.87
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.32	4.21	3.92	4.26	3.93	3.96
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.29	4.24	3.88	4.39	3.89	3.92
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.33	4.23	3.88	4.35	3.89	3.93
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.36	4.25	3.93	4.39	3.94	3.98
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.22	4.17	3.84	4.43	3.85	3.88
7	行政單位有設置洽公流程標示	4.28	4.15	3.85	4.30	3.86	3.89
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	4.32	4.24	3.89	4.22	3.89	3.93
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	4.29	4.01	3.85	4.22	3.86	3.88
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	4.02	3.88	4.17	3.88	3.90
11	行政單位網頁內容之豐富度	4.16	4.09	3.86	4.17	3.86	3.89
12	行政單位網頁內容正確即時性	4.17	4.09	3.88	4.22	3.89	3.91
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	4.15	4.06	3.87	4.17	3.88	3.90
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.20	4.06	3.88	4.17	3.89	3.91
整體平均數		4.25	4.15	3.87	4.26	3.88	3.91

表 3-9 不同身分受訪者對於總務處最滿意與最不满意之前 3 名排序

類別	滿意度 整體平 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	4.25	5.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.36	10.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
		1.辦公地點的明確標示	4.33	13.人員代理制度之完備性	4.15
		4.人員能確實掌握工作時段	4.33	11.網頁內容之豐富度	4.16
職員	4.15	5.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.25	9.提供完善網路查詢，流程設計簡便且容易下載	4.01
		8.提供相關業務的諮詢服務	4.24	10.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	4.02
		3.人員服務態度親切和善有禮貌	4.24	13.人員代理制度之完備性	4.06
本國學生	3.87	5.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.93	1.辦公地點的明確標示	3.83
		2.辦公環境整潔美觀	3.92	6.提供之申請表件手續簡便	3.84
		8.提供相關業務的諮詢服務	3.89	9.提供完善網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.85
外籍學生	4.26	6.提供之申請表件手續簡便	4.43	11.網頁內容之豐富度	4.17
		5.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.39	13.人員代理制度之完備性	4.17
		3.人員服務態度親切和善有禮貌	4.39	10.設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	4.17
全校學生	3.88	5.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.94	1.辦公地點的明確標示	3.83
		2.辦公環境整潔美觀	3.93	6.提供之申請表件手續簡便	3.85
		3.人員服務態度親切和善有禮貌	3.89	11.網頁內容之豐富度	3.86
教職員生	3.91	5.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.98	1.辦公地點的明確標示	3.87
		2.辦公環境整潔美觀	3.96	6.提供之申請表件手續簡便	3.88
		4.人員能確實掌握工作時段	3.93	9.提供完善網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.88

### 3.12 各單位對於總務處之行政滿意度平均值差異分析

在不同單位對總務處行政滿意度的差異分析方面，結果彙整如表 3-10 所示。從表 3-10 中可以看出，七個學院當中，人社院對於總務處的整體滿意度最高(3.99)，法政學院最低(3.66)。行政單位對於各項目的平均滿意度當中，以「服務態度親切和善有禮貌」、「行政單位提供相關業務的諮詢服務」滿意度較高，對於「有投訴專線或網路留言板，能儘速處理洽公者抱怨」、「代理制度完備」等項目滿意度較低。

表 3-10 不同單位別對於總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	各類 中心	行政 單位
1	辦公地點的明確標示	3.82	3.88	3.84	3.91	3.91	3.94	3.59	4.40	4.07
2	辦公環境的整潔美觀	3.92	3.98	3.90	4.01	3.95	4.05	3.75	4.50	4.08
3	服務態度親切和善有禮貌	3.84	3.90	3.92	3.97	4.00	3.95	3.69	4.55	4.10
4	能確實掌握工作時段	3.86	3.90	4.06	3.94	3.96	4.07	3.69	4.55	4.07
5	熟悉作業流程且專業知識	3.89	3.96	4.09	4.03	4.01	4.10	3.70	4.55	4.07
6	提供之申請表件手續簡便	3.84	3.82	3.81	3.96	3.93	3.98	3.69	4.64	3.98
7	有設置洽公流程標示	3.83	3.87	3.86	3.96	3.89	4.01	3.74	4.45	4.00
8	提供相關業務的諮詢服務	3.88	3.90	3.98	3.98	3.95	4.00	3.69	4.45	4.10
9	完善的網路查詢，流程 設計簡便且容易下載	3.85	3.84	3.94	3.92	3.91	3.98	3.64	4.22	3.88
10	有投訴專線或網路留言板， 能儘速處理洽公者抱怨	3.89	3.84	4.01	3.96	3.93	3.84	3.60	4.38	3.81
11	網頁內容之豐富度	3.86	3.85	4.00	3.92	3.90	3.93	3.61	4.44	3.92
12	網頁內容正確即時性	3.88	3.87	3.95	3.97	3.95	3.98	3.67	4.44	3.90
13	代理制度完備	3.88	3.84	3.96	3.93	3.92	4.03	3.62	4.56	3.84
14	所訂定法令規章明確適宜	3.87	3.88	3.98	3.93	3.96	4.00	3.55	4.44	3.89
<b>整體平均數</b>		<b>3.86</b>	<b>3.88</b>	<b>3.95</b>	<b>3.96</b>	<b>3.94</b>	<b>3.99</b>	<b>3.66</b>	<b>4.47</b>	<b>3.98</b>

\* 各類中心、行政單位之滿意度平均值為教師、職員的平均數，各學院滿意度平均值為所有填答者之平均值

## 肆、圖書暨資訊處調查結果說明

### 4.1 教師對於圖書暨資訊處服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，其餘教師對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，教師對於圖書暨資訊處 14 項評估指標的滿意度總平均為 4.35，而 72 位教師當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 15.9%(表 4-1)。

表 4-1 教師對於圖書暨資訊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	12.5%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.44	12.5%
3	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	4.45	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	4.45	9.7%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.36	11.1%
7	行政單位有設置洽公流程標示	4.35	13.9%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	4.43	9.7%
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	4.37	12.5%
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	4.31	41.7%
11	行政單位網頁內容之豐富度	4.24	8.3%
12	行政單位網頁內容正確即時性	4.16	11.1%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	4.25	33.3%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.19	26.4%
整體平均數		4.35	15.9%

## 4.2 職員對於圖書暨資訊處服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，本校職員對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，本校職員對於圖書暨資訊處 14 項評估指標的滿意度總平均為 4.21，而 71 位職員當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 12.3%(表 4-2)。

表 4-2 職員對於圖書暨資訊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	4.14	7.0%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.34	9.9%
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.33	7.0%
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.33	9.9%
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.28	9.9%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.26	12.7%
7	行政單位有設置洽公流程標示	4.13	11.3%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	4.25	8.5%
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	4.08	11.3%
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	4.13	25.4%
11	行政單位網頁內容之豐富度	4.21	12.7%
12	行政單位網頁內容正確即時性	4.19	11.3%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	4.12	16.9%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.10	18.3%
<b>整體平均數</b>		4.21	12.3%

### 4.3 本國學生對於圖書暨資訊處服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，本國學生對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，本國學生對於圖書暨資訊處 14 項評估指標的滿意度總平均為 4.00，而 1745 位本國學生當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 23.8%(表 4-3)。

表 4-3 本國學生對於圖書暨資訊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	4.05	18.2%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.10	19.6%
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.09	21.1%
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.02	21.8%
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.06	21.8%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.97	24.6%
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.96	24.3%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	4.00	23.4%
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	3.96	21.5%
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	32.8%
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.96	21.8%
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.98	22.0%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	3.95	31.6%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.94	29.0%
<b>整體平均數</b>		4.00	23.8%

#### 4.4 外籍生對於圖書暨資訊處服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，外籍生對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，外籍生對於圖書暨資訊處 14 項評估指標的滿意度總平均為 4.24，而 24 位外籍生當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 8.0%(表 4-4)。

表 4-4 外籍生對於圖書暨資訊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	4.24	12.5%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.27	8.3%
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.39	4.2%
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.39	4.2%
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.45	8.3%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.32	8.3%
7	行政單位有設置洽公流程標示	4.27	8.3%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	4.23	8.3%
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	4.14	8.3%
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	4.09	8.3%
11	行政單位網頁內容之豐富度	4.18	8.3%
12	行政單位網頁內容正確即時性	4.23	8.3%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	4.09	8.3%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.14	8.3%
<b>整體平均數</b>		4.24	8.0%

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

#### 4.5 全校學生對於圖書暨資訊處服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，學生填答者(本國學生與外籍生)對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，受訪的學生對於圖書暨資訊處 14 項評估指標的滿意度總平均為 4.00，而 1769 位學生當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 22.7%(表 4-5)。

表 4-5 全校學生對於圖書暨資訊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	4.05	18.1%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.10	18.3%
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.09	19.8%
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.03	20.5%
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.06	20.6%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.97	23.3%
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.96	23.0%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	4.01	22.2%
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	3.96	20.3%
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	31.6%
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.96	20.6%
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.98	20.7%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	3.95	30.4%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.95	27.7%
<b>整體平均數</b>		4.00	22.7%

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



#### 4.6 全校師生對於圖書暨資訊處服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，全校師生(不含職員)對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，受訪的師生對於圖書暨資訊處 14 項評估指標的滿意度總平均為 4.02，而 1841 位填答者當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 23.3%(表 4-6)。

表 4-6 全校師生對於圖書暨資訊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	17.9%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.12	19.1%
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.11	20.4%
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.05	21.0%
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.08	21.1%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.99	23.8%
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.98	23.6%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	4.03	22.7%
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	3.98	21.0%
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	3.96	32.8%
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.97	21.1%
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.99	21.4%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	3.96	31.4%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.96	28.6%
整體平均數		4.02	23.3%

#### 4.7 全校教職員生對於圖書暨資訊處服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，全校教職員生填答者對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，全校教職員生填答者對於圖書暨資訊處 14 項評估指標的滿意度總平均為 4.02，而 1912 位填答者當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 22.9%(表 4-7)。

表 4-7 全校教職員生對於圖書暨資訊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	17.5%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.13	18.8%
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.12	20.0%
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.06	20.7%
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.09	20.8%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.00	23.4%
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.99	23.2%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	4.04	22.2%
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	3.98	20.7%
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	3.96	32.6%
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.98	20.8%
12	行政單位網頁內容正確即時性	4.00	21.0%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	3.97	30.9%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.96	28.2%
整體平均數		4.02	22.9%

#### 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：校園網路組 37.5%、參考諮詢組 25.0%。

##### (2)職員部分

最常接觸者依序為：校園網路組 50.7%、校務系統組 33.8%。

##### (3)本國學生部分

最常接觸者依序為：圖書系統組 20.4%、閱覽組 19.9%。

##### (4)外籍生部分

最常接觸者依序為：圖書系統組 29.2%、參考諮詢組 16.7%。

#### 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：校園網路組 36.1%、參考諮詢組 23.6%。

##### (2) 職員部分

滿意的單位依序為：校務系統組 32.4%、圖書系統組 29.6%。

##### (3) 本國學生部分

滿意的單位依序為：閱覽組 25.3%、圖書系統組 25.0%。

##### (4) 外籍生部分

滿意的單位依序為：圖書系統組 45.8%、閱覽組 29.2%。

#### 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：校園網路組 4.2%、圖書系統組 2.8%。

##### (2) 職員部分

尚待改進之單位依序為：校務系統組 9.9%、校園網路組 9.9%。

##### (3) 本國學生部分

尚待改進之單位依序為：採編組 6.6%、閱覽組 5.4%。

##### (4) 外籍生部分

尚待改進之單位依序為：採編組 25.0%、閱覽組 25.0%。

#### 4.11 不同身分別對於圖資處之行政滿意度平均值差異分析

在不同身分別對於圖資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 4-8 與 4-9 中可以看出，整體上，滿意度的排序大致上呈現教師高於外籍學生高於職員高於本國學生的狀況。就各別題項來看，教師與職員對於「網頁內容正確即時性」、「提供完善網路查詢，流程設計簡便且容易下載」的滿意度較低(分別為 4.16 與 4.08)，本國籍學生對「所訂定法令規章明確適宜」(3.94)，外籍生則對「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」的滿意程度較低(4.09)。

表 4-8 不同身分別對於圖資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	4.14	4.05	4.24	4.05	4.07
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.44	4.34	4.10	4.27	4.10	4.13
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.46	4.33	4.09	4.39	4.09	4.12
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.45	4.33	4.02	4.39	4.03	4.06
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.45	4.28	4.06	4.45	4.06	4.09
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.36	4.26	3.97	4.32	3.97	4.00
7	行政單位有設置洽公流程標示	4.35	4.13	3.96	4.27	3.96	3.99
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	4.43	4.25	4.00	4.23	4.01	4.04
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	4.37	4.08	3.96	4.14	3.96	3.98
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	4.31	4.13	3.94	4.09	3.94	3.96
11	行政單位網頁內容之豐富度	4.24	4.21	3.96	4.18	3.96	3.98
12	行政單位網頁內容正確即時性	4.16	4.19	3.98	4.23	3.98	4.00
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	4.25	4.12	3.95	4.09	3.95	3.97
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.19	4.10	3.94	4.14	3.95	3.96
整體平均數		4.35	4.21	4.00	4.24	4.00	4.02

表 4-9 不同身分受訪者對於圖資處最滿意與最不满意之前 3 名排序

類別	整體平均數	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	4.35	3.人員服務態度親切和善有禮貌	4.46	12.網頁內容正確即時性	4.16
		4.人員能確實掌握工作時段	4.45	14.所訂定法令規章明確適宜	4.19
		5.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.45	11.網頁內容之豐富度	4.24
職員	4.21	2.辦公環境整潔美觀	4.34	9.提供完善網路查詢，流程設計簡便且容易下載	4.08
		3.人員服務態度親切和善有禮貌	4.33	14.所訂定法令規章明確適宜	4.10
		4.人員能確實掌握工作時段	4.33	13.人員代理制度之完備性	4.12
本國學生	4.00	2.辦公環境整潔美觀	4.10	14.所訂定法令規章明確適宜	3.94
		3.人員服務態度親切和善有禮貌	4.09	10.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
		5.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.06	13.人員代理制度之完備性	3.95
外籍學生	4.24	5.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.45	10.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	4.09
		3.人員服務態度親切和善有禮貌	4.39	13.人員代理制度之完備性	4.09
		4.人員能確實掌握工作時段	4.39	14.所訂定法令規章明確適宜	4.14
全校學生	4.00	2.辦公環境整潔美觀	4.10	10.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
		3.人員服務態度親切和善有禮貌	4.09	13.人員代理制度之完備性	3.95
		5.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.06	14.所訂定法令規章明確適宜	3.95
教職員生	4.02	2.辦公環境整潔美觀	4.13	10.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	3.96
		3.人員服務態度親切和善有禮貌	4.12	14.所訂定法令規章明確適宜	3.96
		5.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.09	13.人員代理制度之完備性	3.97

#### 4.12 各單位對於圖資處之行政滿意度平均值差異分析

在不同單位對圖資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，各學院的滿意度以電資學院最高(4.10)，法政學院最低(3.72)。就各別題項來看，電資學院較滿意的項目為「熟悉作業流程且專業知識」、法政學院較不滿意的項目則為「所訂定法令規章明確適宜」，行政單位則對「代理制度完備」的滿意程度較低。

表 4-10 不同單位別對於圖資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	各類 中心	行政 單位
1	辦公地點的明確標示	4.05	4.07	4.00	4.11	4.15	4.14	3.66	4.30	3.98
2	辦公環境的整潔美觀	4.08	4.19	4.09	4.14	4.15	4.21	3.81	4.50	4.21
3	服務態度親切和善有禮貌	4.07	4.11	4.11	4.14	4.20	4.10	3.86	4.45	4.21
4	能確實掌握工作時段	4.00	4.04	4.10	4.10	4.12	4.12	3.72	4.55	4.19
5	熟悉作業流程且專業知識	4.03	4.08	4.19	4.12	4.16	4.14	3.78	4.45	4.16
6	提供之申請表件手續簡便	3.94	3.97	3.93	4.08	4.09	4.02	3.76	4.45	4.14
7	有設置洽公流程標示	3.91	3.93	4.01	4.09	4.06	4.08	3.74	4.36	3.95
8	提供相關業務的諮詢服務	3.95	4.03	4.06	4.11	4.10	4.06	3.86	4.36	4.14
9	完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.92	3.96	3.99	4.05	4.11	4.01	3.59	4.11	3.97
10	有投訴專線或網路留言板，能儘速處理洽公者抱怨	3.95	3.93	4.00	4.04	4.03	3.89	3.64	4.25	3.93
11	網頁內容之豐富度	3.92	3.99	4.05	4.00	4.08	3.96	3.67	4.11	4.08
12	網頁內容正確即時性	3.95	4.00	3.98	4.06	4.11	3.95	3.66	4.44	4.00
13	代理制度完備	3.93	3.93	4.00	4.03	4.06	4.01	3.68	4.44	3.86
14	所訂定法令規章明確適宜	3.92	3.93	4.01	4.00	4.05	4.00	3.63	4.33	3.94
<b>整體平均數</b>		<b>3.97</b>	<b>4.01</b>	<b>4.04</b>	<b>4.08</b>	<b>4.10</b>	<b>4.05</b>	<b>3.72</b>	<b>4.37</b>	<b>4.05</b>

\* 各類中心、行政單位之滿意度平均值為教師、職員的平均數，各學院滿意度平均值為所有填答者之平均值

## 伍、職業安全衛生中心調查結果說明

### 5.1 教師對於職業安全衛生中心服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，其餘教師對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，教師對於職業安全衛生中心 14 項評估指標的滿意度總平均為 4.36，而 72 位教師當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 29.6%(表 5-1)。

表 5-1 教師對於職業安全衛生中心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	4.31	23.6%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.33	25.0%
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.50	25.0%
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.50	25.0%
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.48	25.0%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.37	25.0%
7	行政單位有設置洽公流程標示	4.42	26.4%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	4.44	27.8%
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	4.40	30.6%
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	4.30	44.4%
11	行政單位網頁內容之豐富度	4.27	31.9%
12	行政單位網頁內容正確即時性	4.20	31.9%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	4.30	40.3%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.27	31.9%
整體平均數		4.36	29.6%

## 5.2 職員對於職業安全衛生中心服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，本校職員對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，本校職員對於職業安全衛生中心 14 項評估指標的滿意度總平均為 4.18，而 71 位職員當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 11.5%(表 5-2)。

表 5-2 職員對於職業安全衛生中心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	9.9%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.23	12.7%
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.36	7.0%
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.30	7.0%
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	7.0%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.19	9.9%
7	行政單位有設置洽公流程標示	4.15	14.1%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	4.27	7.0%
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	4.10	11.3%
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	4.09	23.9%
11	行政單位網頁內容之豐富度	4.13	9.9%
12	行政單位網頁內容正確即時性	4.11	11.3%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	4.08	15.5%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.08	14.1%
<b>整體平均數</b>		4.18	11.5%



### 5.3 本國學生對於職業安全衛生中心服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，本國學生對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，本國學生對於職業安全衛生中心 14 項評估指標的滿意度總平均為 3.91，而 1745 位本國學生當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 40.4%(表 5-3)。

表 5-3 本國學生對於職業安全衛生中心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	3.81	37.2%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.94	39.5%
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.95	40.6%
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.93	40.5%
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.96	40.5%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.91	41.2%
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.90	40.9%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	3.93	40.7%
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	3.88	40.1%
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	3.89	42.5%
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.88	39.7%
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.91	39.1%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	3.90	42.1%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.91	40.9%
整體平均數		3.91	40.4%

#### 5.4 外籍生對於職業安全衛生中心服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，外籍生對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，外籍生對於職業安全衛生中心 14 項評估指標的滿意度總平均為 4.26，而 24 位外籍生當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 12.5%(表 5-4)。

表 5-4 外籍生對於職業安全衛生中心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	4.19	12.5%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.14	12.5%
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.43	12.5%
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.52	12.5%
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.38	12.5%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.43	12.5%
7	行政單位有設置洽公流程標示	4.33	12.5%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	4.14	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	4.10	12.5%
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	4.19	12.5%
11	行政單位網頁內容之豐富度	4.29	12.5%
12	行政單位網頁內容正確即時性	4.24	12.5%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	4.14	12.5%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.14	12.5%
<b>整體平均數</b>		4.26	12.5%

## 5.5 全校學生對於職業安全衛生中心服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，學生填答者(本國學生與外籍生)對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，受訪的學生對於職業安全衛生中心 14 項評估指標的滿意度總平均為 3.91，而 1769 位學生當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 39.2%(表 5-5)。

表 5-5 全校學生對於職業安全衛生中心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	3.82	36.9%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.94	38.3%
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.95	39.4%
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.94	39.3%
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	39.3%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.92	40.0%
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.90	39.7%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	3.93	39.5%
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	3.89	38.9%
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	3.89	41.3%
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.89	38.5%
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.92	37.9%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	3.90	40.9%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.91	39.7%
<b>整體平均數</b>		3.91	39.3%

## 5.6 全校師生對於職業安全衛生中心服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，全校師生(不含職員)對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，受訪的師生對於職業安全衛生中心14項評估指標的滿意度總平均為3.93，而1841位填答者當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為39.6%(表5-6)。

表 5-6 全校師生對於職業安全衛生中心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	3.84	36.4%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.96	38.5%
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.98	39.6%
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.96	39.5%
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.99	39.5%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.94	40.2%
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.93	39.9%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	3.95	39.8%
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	3.91	39.3%
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	42.2%
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.91	39.0%
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.93	38.4%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	3.92	41.6%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.93	40.1%
<b>整體平均數</b>		3.93	39.6%

## 5.7 全校教職員生對於職業安全衛生中心服務項目之滿意程度百分比分析

本節為扣除填答未接觸該服務項目之受訪者後，全校教職員生填答者對於服務項目之滿意程度平均數。以整體平均來看，全校教職員生填答者對於職業安全衛生中心 14 項評估指標的滿意度總平均為 3.95，而 1912 位填答者當中，填答未接觸該項業務的比例平均數為 38.5%(表 5-7)。

表 5-7 全校教職員生對於職業安全衛生中心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	35.4%
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.97	37.6%
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.00	38.4%
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.98	38.3%
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	38.3%
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.96	39.1%
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.94	39.0%
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	3.97	38.6%
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	38.3%
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	3.92	41.5%
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.92	37.9%
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.94	37.4%
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	3.93	40.6%
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.94	39.2%
整體平均數		3.95	38.5%

## 5.8 受評單位所屬二級單位最常接觸者

### (1)教師部分

最常接觸者依序為：職業安全組 45.8%、職業衛生組 33.3%。

### (2)職員部分

最常接觸者依序為：職業安全組 64.8%、職業衛生組 50.7%。

### (3)本國學生部分

最常接觸者依序為：職業安全組 10.1%、職業衛生組 5.9%。

### (4)外籍生部分

最常接觸者依序為：職業衛生組 41.7%、職業安全組 16.7%。

## 5.9 受評單位所屬二級單位表現覺得滿意的單位

### (1)教師部分

滿意的單位依序為：職業安全組 50.0%、職業衛生組 31.9%。

### (2) 職員部分

滿意的單位依序為：職業安全組 62.0%、職業衛生組 56.3%。

### (3) 本國學生部分

滿意的單位依序為：職業安全組 17.6%、職業衛生組 13.1%。

### (4) 外籍生部分

滿意的單位依序為：職業衛生組 58.3%、職業安全組 41.7%。

## 5.10 受評單位所屬二級單位表現尚待改進之單位

### (1)教師部分

尚待改進之單位依序為：無 93.1%、職業安全組 6.9%、職業衛生組 4.2%。

### (2) 職員部分

尚待改進之單位依序為：無 93.0%、職業衛生組 7.0%、職業安全組 4.2%。

### (3) 本國學生部分

尚待改進之單位依序為：無 89.5%、職安組 7.6%、職業衛生組 5.7%。

### (4) 外籍生部分

尚待改進之單位依序為：無 58.3%、職安組 29.2%、職業衛生組 29.2%。

### 5.11 不同身分別對於職業安全衛生中心之行政滿意度平均值差異分析

在不同身分別對於職業安全衛生中心行政滿意的比較方面，比較結果彙整如表 5-8 與 5-9 所示。從表 5-8 與 5-9 中可以看出，整體上，滿意度的排序大致上呈現教師高於外籍學生高於職員高於本國學生的狀況。就各別題項來看，教師與職員對於「行政單位網頁內容正確即時性」、「所訂定法令規章明確適宜」的滿意度較低(分別為 4.20 與 4.08)，本國籍學生對「行政單位辦公地點的明確標示」(3.81)，外籍生則對「行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載」的滿意程度較低(4.10)。

表 5-8 不同身分別對於職業安全衛生中心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	4.31	4.13	3.81	4.19	3.82	3.86
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.33	4.23	3.94	4.14	3.94	3.97
3	行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.50	4.36	3.95	4.43	3.95	4.00
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.50	4.30	3.93	4.52	3.94	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	4.48	4.30	3.96	4.38	3.97	4.01
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	4.37	4.19	3.91	4.43	3.92	3.96
7	行政單位有設置洽公流程標示	4.42	4.15	3.90	4.33	3.90	3.94
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	4.44	4.27	3.93	4.14	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	4.40	4.10	3.88	4.10	3.89	3.92
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	4.30	4.09	3.89	4.19	3.89	3.92
11	行政單位網頁內容之豐富度	4.27	4.13	3.88	4.29	3.89	3.92
12	行政單位網頁內容正確即時性	4.20	4.11	3.91	4.24	3.92	3.94
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	4.30	4.08	3.90	4.14	3.90	3.93
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.27	4.08	3.91	4.14	3.91	3.94
整體平均數		4.36	4.18	3.91	4.26	3.91	3.95

表 5-9 不同身分受訪者對於職業安全衛生中心最滿意與最不满意之前 3 名排序

類別	整體平均數	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	4.36	3.人員服務態度親切和善有禮貌	4.50	12.網頁內容正確即時性	4.20
		4.人員能確實掌握工作時段	4.50	14.所訂定法令規章明確適宜	4.27
		5.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.48	11.網頁內容之豐富度	4.27
職員	4.18	3.人員服務態度親切和善有禮貌	4.36	14.所訂定法令規章明確適宜	4.08
		4.人員能確實掌握工作時段	4.30	13.人員代理制度之完備性	4.08
		5.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.30	10.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	4.09
本國學生	3.91	5.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.96	1.辦公地點的明確標示	3.81
		3.人員服務態度親切和善有禮貌	3.95	9.提供完善網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.88
		2.辦公環境整潔美觀	3.94	11.網頁內容之豐富度	3.88
外籍學生	4.26	4.人員能確實掌握工作時段	4.52	9.提供完善網路查詢，流程設計簡便且容易下載	4.10
		3.人員服務態度親切和善有禮貌	4.43	13.人員代理制度之完備性	4.14
		6.提供之申請表件手續簡便	4.43	14.所訂定法令規章明確適宜	4.14
全校學生	3.91	5.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.97	1.辦公地點的明確標示	3.82
		3.人員服務態度親切和善有禮貌	3.95	9.提供完善網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.89
		4.人員能確實掌握工作時段	3.94	10.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	3.89
教職員生	3.95	5.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.01	1.辦公地點的明確標示	3.86
		3.人員服務態度親切和善有禮貌	4.00	9.提供完善網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.92
		4.人員能確實掌握工作時段	3.98	10.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	3.92



## 5.12 各單位對於職業安全衛生中心之行政滿意度平均值差異分析

在不同單位對職業安全衛生中心行政滿意度的差異分析方面，結果彙整如表 5-10 所示。從表 5-10 中可以看出，七個學院當中，海資院的滿意度最高，法政學院的滿意度最低。海資院對於「行政人員熟悉作業流程且專業知識」滿意度最高，法政學院對於「行政單位辦公地點的明確標示」滿意度較低，行政單位對於「代理制度完備」項目的滿意度較低。

表 5-10 不同單位別對於職業安全衛生中心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	各類 中心	行政 單位
1	辦公地點的明確標示	3.78	3.90	3.94	3.89	3.89	3.76	3.72	4.44	3.92
2	辦公環境的整潔美觀	3.94	3.96	3.99	4.03	3.99	3.94	3.77	4.56	4.08
3	服務態度親切和善有禮貌	3.92	4.02	4.01	4.04	4.06	3.87	3.83	4.60	4.29
4	能確實掌握工作時段	3.90	3.95	4.09	4.05	4.01	3.93	3.92	4.60	4.18
5	熟悉作業流程且專業知識	3.92	4.01	4.15	4.05	4.05	3.97	3.81	4.60	4.18
6	提供之申請表件手續簡便	3.87	3.93	4.01	4.03	4.01	3.91	3.94	4.60	4.00
7	有設置洽公流程標示	3.84	3.93	4.06	4.05	3.98	3.90	3.78	4.50	3.94
8	提供相關業務的諮詢服務	3.89	3.97	4.00	4.06	3.98	3.91	3.91	4.50	4.16
9	完善的網路查詢，流程 設計簡便且容易下載	3.84	3.89	4.01	4.00	3.98	3.88	3.79	4.25	3.95
10	有投訴專線或網路留言板， 能儘速處理洽公者抱怨	3.88	3.86	4.04	4.01	3.95	3.83	3.75	4.43	3.84
11	網頁內容之豐富度	3.83	3.88	4.00	4.00	4.02	3.84	3.77	4.38	3.97
12	網頁內容正確即時性	3.86	3.92	4.00	4.03	4.01	3.87	3.80	4.50	3.95
13	代理制度完備	3.87	3.92	4.01	3.99	3.98	3.87	3.74	4.63	3.83
14	所訂定法令規章明確適宜	3.87	3.91	4.05	3.98	4.01	3.93	3.75	4.50	3.89
<b>整體平均數</b>		<b>3.87</b>	<b>3.93</b>	<b>4.03</b>	<b>4.02</b>	<b>3.99</b>	<b>3.89</b>	<b>3.81</b>	<b>4.51</b>	<b>4.01</b>

## 附錄 問卷

### 國立臺灣海洋大學108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年輪流接受評鑑1次，本(108)學年度受評對象為「教務處」、「總務處」、「圖書暨資訊處」及「職業安全衛生中心」，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：<https://www.ntou.edu.tw/administration>

#### 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 教務處

- A.註冊課務組 B.招生組 C.學術服務組 D.實習暨就業輔導組 E.進修推廣組  
F.教學中心 G.無

##### \* 0-2 總務處

- A.文書組 B.事務組 C.出納組 D.保管組 E.營繕組 F.環安組 G.駐衛警察隊  
H.無

##### \* 0-3 圖書暨資訊處

- A.採編組 B.閱覽組 C.圖書系統組 D.參考諮詢組 E.校務系統組 F.校園網路組  
G.教學支援組 H.無

##### \* 0-4 職業安全衛生中心

- A.職業安全組 B.職業衛生組 C.無

#### 一、行政單位辦公地點的明確標示

##### \* 1-1 教務處

- 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

##### \* 1-2 總務處

- 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 圖書暨資訊處

- 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 職業安全衛生中心

- 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

##### 1-5 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 教務處

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

### \* 2-2 總務處

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 圖書暨資訊處

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 職業安全衛生中心

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

### 2-5 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 教務處

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

### \* 3-2 總務處

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 圖書暨資訊處

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 職業安全衛生中心

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

### 3-5 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 教務處

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

### \* 4-2 總務處

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 圖書暨資訊處

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 職業安全衛生中心

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

### 4-5 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 教務處

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

### \* 5-2 總務處

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 圖書暨資訊處

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 職業安全衛生中心

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

### 5-5 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 教務處

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

### \* 6-2 總務處

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 圖書暨資訊處

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 職業安全衛生中心

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

### 6-5 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 教務處

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

### \* 7-2 總務處

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 圖書暨資訊處

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 職業安全衛生中心

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

### 7-5 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 教務處

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

### \* 8-2 總務處

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 圖書暨資訊處

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 職業安全衛生中心

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

### 8-5 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 教務處

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

### \* 9-2 總務處

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 圖書暨資訊處

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 職業安全衛生中心

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

### 9-5 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 教務處

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

### \* 10-2 總務處

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 圖書暨資訊處

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 職業安全衛生中心

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

### 10-5 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 教務處

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

### \* 11-2 總務處

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 圖書暨資訊處

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 職業安全衛生中心

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

### 11-5 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 教務處

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

### \* 12-2 總務處

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 圖書暨資訊處

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 職業安全衛生中心

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

### 12-5 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 教務處

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

### \* 13-2 總務處

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 圖書暨資訊處

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 職業安全衛生中心

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

### 13-5 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 教務處

- 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

##### \* 14-2 總務處

- 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 圖書暨資訊處

- 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 職業安全衛生中心

- 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

##### 14-5 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 教務處

- A.註冊課務組 B.招生組 C.學術服務組 D.實習暨就業輔導組 E.進修推廣組  
F.教學中心 G.無

##### \* 15-2 總務處

- A.文書組 B.事務組 C.出納組 D.保管組 E.營繕組 F.環安組 G.駐衛警察隊  
H.無

##### \* 15-3 圖書暨資訊處

- A.採編組 B.閱覽組 C.圖書系統組 D.參考諮詢組 E.校務系統組 F.校園網路組  
G.教學支援組 H.無

##### \* 15-4 職業安全衛生中心

- A.職業安全組 B.職業衛生組 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 教務處

- A.註冊課務組 B.招生組 C.學術服務組 D.實習暨就業輔導組 E.進修推廣組  
F.教學中心 G.無

##### \* 16-2 總務處

- A.文書組 B.事務組 C.出納組 D.保管組 E.營繕組 F.環安組 G.駐衛警察隊  
H.無

##### \* 16-3 圖書暨資訊處

- A.採編組 B.閱覽組 C.圖書系統組 D.參考諮詢組 E.校務系統組 F.校園網路組  
G.教學支援組 H.無

##### \* 16-4 職業安全衛生中心

- A.職業安全組 B.職業衛生組 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.各類中心 I.行政單位