

國立臺灣海洋大學 103 學年度

秘書室秘書組委託分析

國立臺灣海洋大學秘書室、體育室、人事室、
主計室行政滿意度調查結果完整分析報告

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

中華民國一〇四年三月十二日

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、圖書暨資訊處行政滿意度調查係以全校師生與職員共計 8400 人為母群體(其中教師 357 人，學生 7788 人(本國學生 7711 人，外籍生 77 人)，職員 255 人)，並以網路方式進行調查，上網填答人數，教師 92 人，學生 2122 人(本國學生 2112 人，外籍生 10 人)，職員 80 人。教師填答率 25.8%，學生填答率 27.2%(本國學生 27.4%，外籍生 13.0%)，職員 31.4%，整體填答率 27.3%，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	共教中心
調查總數	357		357						
有效問卷數	92		92						
回收有效問卷分配	77	15	12	16	12	19	19	11	3
回收有效問卷百分比	83.7%	16.3%	13.0%	17.4%	13.0%	20.7%	20.7%	12.0%	3.3%

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	專案教師及研究員
調查總數	357			
有效問卷數	92			
回收有效問卷分配	19	36	36	1
回收有效問卷百分比	20.7%	39.1%	39.1%	1.1%

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	共教中心	行政單位
調查總數	255							
有效問卷數	80							
回收有效問卷分配	5	6	6	4	5	4	1	49
回收有效問卷百分比	6.3%	7.5%	7.5%	5.0%	6.3%	5.0%	1.3%	61.3%

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
調查總數	255		255		
有效問卷數	80		80		
回收有效問卷分配	22	58	39	9	32
回收有效問卷百分比	27.5%	72.5%	48.8%	11.2%	40.0%

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
調查總數	7711		7711					
有效問卷數	2112		2112					
回收有效問卷分配	1290	822	694	430	194	354	386	54
回收有效問卷百分比	61.1%	38.9%	32.9%	20.4%	9.2%	16.8%	18.3%	2.6%

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	7711					
有效問卷數	2112					
回收有效問卷分配	629	380	355	279	444	25
回收有效問卷百分比	29.8%	18.0%	16.8%	13.2%	21.0%	1.2%

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
調查總數	77		77					
有效問卷數	10		10					
回收有效問卷分配	5	5	1	6	0	1	0	2
回收有效問卷百分比	50.0%	50.0%	10.0%	60.0%	0.0%	10.0%	0.0%	20.0%

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	77					
有效問卷數	10					
回收有效問卷分配	2	1	0	0	5	2
回收有效問卷百分比	20.0%	10.0%	0.0%	0.0%	50.0%	20.0%

貳、秘書室調查結果說明

2.1 教師對於秘書室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的教師後，其餘教師對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，教師對於秘書室的(滿意+非常滿意)程度為 86.1%；而(普通+滿意+非常滿意)程度則為 97.5%(表 2-1)。

表 2-1 教師對於秘書室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	90.8	98.5	29.3
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	93.1	100.0	37.0
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	92.2	100.0	30.4
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	92.3	100.0	29.3
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	88.9	100.0	31.5
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	90.8	100.0	29.3
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	89.7	98.3	37.0
8	行政單位提供洽公流程標示	88.3	100.0	34.8
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	86.2	100.0	29.3
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	80.0	96.9	29.3
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	79.5	89.7	57.6
12	行政單位網頁內容之豐富度	74.2	95.2	32.6
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	77.4	95.2	32.6
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	86.8	94.3	42.4
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	80.7	94.7	38.0
整體平均數		86.1	97.5	34.7

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。

2.2 職員對於秘書室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的職員後，其餘職員對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，職員對於秘書室的(滿意+非常滿意)程度為 87.4%；而(普通+滿意+非常滿意)程度則為 98.9%(表 2-2)。

表 2-2 職員對於秘書室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	93.4	100.0	5.0
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	89.5	100.0	5.0
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	90.9	100.0	3.8
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	88.3	97.4	3.8
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	92.2	100.0	3.8
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	89.6	98.7	3.8
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	86.3	97.3	8.8
8	行政單位提供洽公流程標示	85.5	98.7	5.0
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	89.9	97.4	5.0
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	83.3	100.0	10.0
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	87.7	100.0	28.8
12	行政單位網頁內容之豐富度	78.9	98.7	5.0
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	85.5	98.7	5.0
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	86.5	97.3	7.5
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	83.6	98.6	8.8
整體平均數		87.4	98.9	7.3

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

2.3 本國學生對於秘書室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的本國學生後，其餘本國學生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，本國學生對於秘書室的（滿意+非常滿意）程度為 59.3%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 97.1%(表 4-3)。

表 2-3 本國學生對於秘書室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	54.3	97.0	44.3
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	64.4	98.1	46.1
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	64.8	97.2	47.5
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	64.1	97.7	50.6
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	61.1	97.3	49.3
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	64.0	97.9	49.0
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	59.4	96.8	50.5
8	行政單位提供洽公流程標示	56.6	96.8	49.5
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	60.9	97.7	49.6
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	57.1	96.2	49.6
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	54.7	96.2	52.9
12	行政單位網頁內容之豐富度	55.2	96.4	49.5
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	57.8	96.7	49.5
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	58.2	97.6	51.2
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	57.2	97.5	51.4
整體平均數		59.3	97.1	49.4

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。

2.4 外籍生對於秘書室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的外籍生後，其餘外籍生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，外籍生對於秘書室的（滿意+非常滿意）程度為 78.1%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 99.3%（表 2-4）。

表 2-4 外籍生對於秘書室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	75.0	100.0	20.0
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	87.5	100.0	20.0
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	87.5	100.0	20.0
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	62.5	100.0	20.0
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	87.5	100.0	20.0
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	87.5	100.0	20.0
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	100.0	100.0	20.0
8	行政單位提供洽公流程標示	62.5	100.0	20.0
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	87.5	100.0	20.0
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	77.8	88.9	10.0
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	66.7	100.0	10.0
12	行政單位網頁內容之豐富度	55.6	100.0	10.0
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	88.9	100.0	10.0
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	66.7	100.0	10.0
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	77.8	100.0	10.0
整體平均數		78.1	99.3	16.0

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。

2.5 全校學生對於秘書室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的全校學生後，其餘全校學生對於服務項目之滿意程度（普通+滿意+非常滿意）進行百分比統計，整體而言，全校學生對於秘書室的（滿意+非常滿意）程度為 59.5%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 97.1%(表 2-5)。

表 2-5 全校學生對於秘書室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	54.5	97.1	44.2
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	64.6	98.1	46.0
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	65.0	97.2	47.4
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	64.1	97.7	50.5
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	61.3	97.3	49.2
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	64.2	97.9	48.8
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	59.7	96.8	50.3
8	行政單位提供洽公流程標示	56.7	96.9	49.3
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	61.5	97.7	49.5
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	57.3	96.1	49.4
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	54.8	96.2	52.7
12	行政單位網頁內容之豐富度	55.2	96.4	49.3
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	58.1	96.7	49.7
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	58.3	97.6	51.0
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	57.3	97.5	51.2
整體平均數		59.5	97.1	49.2

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。

2.6 全校師生對於秘書室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的師生後，其餘師生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，全校師生對於秘書室的（滿意+非常滿意）程度為 60.9%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 97.2%（表 2-6）。

表 2-6 全校師生對於秘書室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	56.3	97.1	43.6
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	65.9	98.2	45.6
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	66.4	97.4	46.7
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	65.7	97.9	49.6
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	62.8	97.5	49.5
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	65.7	98.0	48.0
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	61.2	96.9	49.8
8	行政單位提供洽公流程標示	58.3	97.0	48.7
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	62.5	97.8	48.7
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	58.6	96.2	48.6
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	55.7	96.0	52.9
12	行政單位網頁內容之豐富度	56.3	96.3	48.6
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	59.1	96.7	49.0
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	59.7	97.4	50.6
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	58.6	97.4	50.6
整體平均數		60.9	97.2	48.7

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。

2.7 全校教職員生對於秘書室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的教職員生後，其餘教職員生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，全校教職員生對於秘書室的（滿意+非常滿意）程度為 62.5%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 97.3%(表 2-7)。

表 2-7 全校教職員生對於秘書室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	58.5	97.3	42.2
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	67.3	98.3	44.2
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	67.9	97.5	45.2
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	67.2	97.8	48.0
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	64.7	97.6	46.9
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	67.2	98.1	46.5
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	62.8	96.9	48.4
8	行政單位提供洽公流程標示	60	97.1	47.2
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	64.2	97.8	47.1
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	60	96.4	47.2
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	57.4	96.2	52.0
12	行政單位網頁內容之豐富度	57.7	96.5	47.1
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	60.8	96.8	47.4
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	61.3	97.4	49.1
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	60.1	97.4	49.2
整體平均數		62.5	97.3	47.2

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。

2.8 受評單位所屬二級單位最常接觸者

(一)教師部分

最常接觸者依序為：秘書組(39.2%)、校友服務組(15.7%)。

(二)職員部分

最常接觸者依序為：秘書組(62.5%)、校友服務組(22.9%)。

(三)本國學生部分

最常接觸者依序為：秘書組(12.5%)、校友服務組(8.5%)。

(四)外籍生部分

最常接觸者依序為：秘書組(40.0%)、校友服務組(30.0%)。

2.9 受評單位所屬二級單位表現覺得滿意的單位

(一)教師部分

滿意的單位依序為：秘書組(43.7%)、校友服務組(25.2%)。

(二)職員部分

滿意的單位依序為：秘書組(59.0%)、校友服務組(27.0%)。

(三)本國學生部分

滿意的單位依序為：秘書組(19.7%)、校友服務組(17.1%)。

(四)外籍生部分

滿意的單位方面：秘書組(41.7%)、校友服務組(33.3%)。

2.10 受評單位所屬二級單位表現尚待改進之單位

(一)教師部分

尚待改進之單位依序為：校友服務組(9.2%)、秘書組(8.2%)。

(二)職員部分

尚待改進之單位依序為：秘書組(8.4%)、校友服務組(4.9%)。

(三)本國學生部分

尚待改進之單位依序為：秘書組(8.1%)、校友服務組(7.9%)。

(四)外籍生部分

尚待改進之單位依序為：校友服務組(36.4%)、秘書組(18.2%)。

參、體育室調查結果說明

3.1 教師對於體育室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的教師後，其餘教師對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，教師對於體育室的(滿意+非常滿意)程度為 84.7%；而(普通+滿意+非常滿意)程度則為 97.5%(表 3-1)。

表 3-1 教師對於體育室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	86.1	100.0	60.9
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	82.4	94.1	63.0
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	85.3	94.1	63.0
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	84.8	93.9	64.1
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	93.3	100.0	67.4
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	93.1	100.0	68.5
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	85.7	100.0	69.6
8	行政單位提供洽公流程標示	90.0	96.7	67.4
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	90.0	100.0	67.4
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	79.5	97.4	57.6
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	86.4	100.0	76.1
12	行政單位網頁內容之豐富度	74.4	92.3	57.6
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	68.4	94.7	58.7
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	88.0	100.0	72.8
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	82.8	100.0	68.5
整體平均數		84.7	97.5	65.5

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。

3.2 職員對於體育室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的職員後，其餘職員對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，職員對於體育室的(滿意+非常滿意)程度為 74.9%；而(普通+滿意+非常滿意)程度則為 97.7%(表 3-2)。

表 3-2 職員對於體育室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	83.9	100.0	30.0
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	79.6	100.0	32.5
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	81.0	100.0	27.5
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	76.3	98.3	26.3
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	72.4	96.6	27.5
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	72.9	98.3	26.3
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	81.8	98.2	31.3
8	行政單位提供洽公流程標示	70.7	98.3	27.5
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	78.6	98.2	30.0
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	72.7	98.2	31.3
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	77.8	93.3	43.8
12	行政單位網頁內容之豐富度	67.8	96.6	26.3
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	66.7	96.5	28.8
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	66.0	94.3	33.8
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	75.0	98.2	30.0
整體平均數		74.9	97.7	30.2

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。

3.3 本國學生對於體育室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的本國學生後，其餘本國學生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，本國學生對於體育室的（滿意+非常滿意）程度為 59.7%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 96.6%(表 3-3)。

表 3-3 本國學生對於體育室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	63.8	97.7	27.7
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	66.2	98.3	29.3
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	65.4	97.0	31.1
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	63.6	98.2	43.2
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	60.8	96.6	35.6
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	64.8	97.6	34.4
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	59.4	95.1	36.0
8	行政單位提供洽公流程標示	56.2	96.1	38.4
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	61.7	97.6	38.3
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	55.8	94.8	39.2
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	54.3	95.4	46.3
12	行政單位網頁內容之豐富度	53.5	94.9	40.4
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	56.1	95.5	40.7
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	58.5	97.3	44.9
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	56.1	96.8	42.8
整體平均數		59.7	96.6	37.9

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

3.4 外籍生對於體育室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的外籍生後，其餘外籍生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，外籍生對於體育室的（滿意+非常滿意）程度為 78.1%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 99.3%（表 3-4）。

表 3-4 外籍生對於體育室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	87.5	100.0	20.0
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	75.0	100.0	20.0
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	87.5	100.0	20.0
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	62.5	100.0	20.0
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	87.5	100.0	20.0
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	87.5	100.0	20.0
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	100.0	100.0	20.0
8	行政單位提供洽公流程標示	62.5	100.0	20.0
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	87.5	100.0	20.0
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	77.8	88.9	10.0
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	66.7	100.0	10.0
12	行政單位網頁內容之豐富度	55.6	100.0	10.0
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	88.9	100.0	10.0
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	66.7	100.0	10.0
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	77.8	100.0	10.0
整體平均數		78.1	99.3	16.0

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。

3.5 全校學生對於體育室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的全校學生後，其餘全校學生對於服務項目之滿意程度（普通+滿意+非常滿意）進行百分比統計，整體而言，全校學生對於體育室的（滿意+非常滿意）程度為 59.9%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 96.6%(表 3-5)。

表 3-5 全校學生對於體育室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	64.0	97.7	27.6
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	66.2	98.3	29.3
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	65.5	97.0	31.1
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	63.6	98.2	43.1
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	61.0	96.7	35.6
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	64.9	97.6	34.4
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	59.6	95.1	35.9
8	行政單位提供洽公流程標示	56.3	96.1	38.3
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	61.9	97.6	38.2
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	56.0	94.8	39.0
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	54.4	95.4	46.1
12	行政單位網頁內容之豐富度	53.5	94.9	40.2
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	56.4	95.6	40.6
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	58.5	97.3	44.7
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	56.3	96.8	42.6
整體平均數		59.9	96.6	37.8

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

3.6 全校師生對於體育室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的師生後，其餘師生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，全校師生對於體育室的（滿意+非常滿意）程度為 60.4%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 96.6%（表 3-6）。

表 3-6 全校師生對於體育室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	64.5	97.7	29.0
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	66.6	98.2	30.7
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	65.9	96.9	32.4
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	64.2	98.1	43.9
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	61.7	96.7	36.9
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	65.5	97.6	35.8
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	60.1	95.2	37.3
8	行政單位提供洽公流程標示	57.0	96.1	39.5
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	62.5	97.6	39.4
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	56.7	94.8	39.8
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	55.0	95.5	47.3
12	行政單位網頁內容之豐富度	54.2	94.8	41.0
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	56.7	95.6	41.3
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	59.1	97.3	45.9
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	56.9	96.9	43.7
整體平均數		60.4	96.6	38.9

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

3.7 全校教職員生對於體育室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的教職員生後，其餘教職員生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，全校教職員生對於體育室的（滿意+非常滿意）程度為 61.0%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 96.6%(表 3-7)。

表 3-7 全校教職員生對於體育室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	65.1	97.8	29.0
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	67.0	98.2	30.7
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	66.5	97.1	32.2
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	64.7	98.1	43.3
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	62.1	96.7	36.5
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	65.8	97.6	35.5
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	60.9	95.3	37.1
8	行政單位提供洽公流程標示	57.6	96.2	39.1
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	63.2	97.6	39.1
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	57.3	95.0	39.5
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	55.8	95.4	47.2
12	行政單位網頁內容之豐富度	54.7	94.9	40.5
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	57.1	95.6	40.9
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	59.4	97.2	45.4
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	57.6	96.9	43.2
整體平均數		61.0	96.6	38.6

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

3.8 受評單位所屬二級單位最常接觸者

(一)教師部分

教師與體育室的互動較少，最常接觸的二級單位，體育教學組與體育活動組同為7.5%。

(二)職員部分

最常接觸者依序為：體育活動組(28.1%)、體育教學組(22.5%)。

(三)本國學生部分

最常接觸者依序為：體育活動組(24.8%)、體育教學組(19.0%)。

(四)外籍生部分

最常接觸者依序為：體育教學組(30.0%)、體育活動組(10.0%)。

3.9 受評單位所屬二級單位表現覺得滿意的單位

(一)教師部分

滿意的單位依序為：體育活動組(22.9%)、體育教學組(18.3%)。

(二)職員部分

滿意的單位依序為：體育活動組(27.4%)、體育教學組(26.3%)。

(三)本國學生部分

滿意的單位依序為：體育活動組(26.6%)、體育教學組(24.0%)。

(四)外籍生部分

滿意的單位方面：體育教學組(33.3%)、體育活動組(25.0%)。

3.10 受評單位所屬二級單位表現尚待改進之單位

(一)教師部分

尚待改進之單位依序為：體育活動組(8.2%)、體育教學組(6.2%)。

(二)職員部分

尚待改進之單位依序為：體育教學組(13.1%)、體育活動組(8.3%)。

(三)本國學生部分

尚待改進之單位依序為：體育活動組(10.6%)、體育教學組(9.3%)。

(四)外籍生部分

尚待改進之單位依序為：體育活動組(36.4%)、體育教學組(18.2%)。

肆、人事室調查結果說明

4.1 教師對於人事室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的教師後，其餘教師對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，教師對於人事室的（滿意+非常滿意）程度為 78.4%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 96.5%（表 4-1）。

表 4-1 教師對於人事室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	83.5	98.7	14.1
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	85.7	96.1	16.3
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	85.2	98.8	12.0
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	84.0	100.0	12.0
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	80.2	97.5	12.0
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	82.9	98.8	10.9
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	78.2	96.2	15.2
8	行政單位提供洽公流程標示	77.2	98.7	14.1
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	83.1	100.0	9.8
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	74.4	96.3	10.9
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	77.8	93.3	51.1
12	行政單位網頁內容之豐富度	75.0	95.2	8.7
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	69.1	95.1	12.0
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	68.1	88.4	25.0
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	71.6	94.6	19.6
整體平均數		78.4	96.5	16.2

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。

4.2 職員對於人事室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的職員後，其餘職員對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，職員對於人事室的(滿意+非常滿意)程度為 78.4%；而(普通+滿意+非常滿意)程度則為 98.6%(表 4-2)。

表 4-2 職員對於人事室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	88.8	100.0	0.0
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	81.3	98.8	0.0
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	78.8	97.5	0.0
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	80.0	100.0	0.0
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	79.7	100.0	1.3
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	76.3	100.0	0.0
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	83.3	98.7	2.5
8	行政單位提供洽公流程標示	76.3	100.0	0.0
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	76.3	97.5	0.0
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	78.9	100.0	5.0
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	81.7	96.7	25.0
12	行政單位網頁內容之豐富度	76.9	98.7	2.5
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	73.4	97.5	1.3
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	70.5	96.2	2.5
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	74.7	97.5	1.3
整體平均數		78.4	98.6	2.7

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。

4.3. 本國學生對於人事室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的本國學生後，其餘本國學生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，本國學生對於人事室的（滿意+非常滿意）程度為 57.0%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 96.8%(表 4-3)。

表 4-3 本國學生對於人事室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	49.0	96.0	46.0
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	60.5	98.0	48.3
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	61.3	96.7	49.3
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	61.6	97.2	52.1
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	57.9	97.2	51.3
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	61.2	97.6	50.4
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	56.7	96.1	51.4
8	行政單位提供洽公流程標示	55.0	96.1	50.7
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	59.4	97.6	51.5
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	55.4	96.2	50.7
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	54.4	96.5	54.1
12	行政單位網頁內容之豐富度	54.6	96.2	50.9
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	55.8	96.3	50.6
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	56.3	97.8	52.5
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	56.9	97.4	52.0
整體平均數		57.0	96.8	50.7

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。

4.4 外籍生對於人事室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的外籍生後，其餘外籍生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，外籍生對於人事室的（滿意+非常滿意）程度為 76.6%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 97.0%(表 4-4)。

表 4-4 外籍生對於人事室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	100.0	100.0	20.0
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	87.5	100.0	20.0
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	87.5	100.0	20.0
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	62.5	100.0	20.0
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	87.5	100.0	20.0
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	87.5	100.0	20.0
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	87.5	100.0	20.0
8	行政單位提供洽公流程標示	50.0	100.0	20.0
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	87.5	100.0	20.0
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	66.7	77.8	10.0
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	55.6	88.9	10.0
12	行政單位網頁內容之豐富度	55.6	88.9	10.0
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	88.9	100.0	10.0
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	66.7	100.0	10.0
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	77.8	100.0	10.0
整體平均數		76.6	97.0	16.0

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 全校學生對於人事室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的全校學生後，其餘全校學生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，全校學生對於人事室的（滿意+非常滿意）程度為 57.2%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 96.9% (表 4-5)。

表 4-5 全校學生對於人事室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	49.3	96.0	45.9
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	60.7	98.0	18.1
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	61.5	96.7	49.2
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	61.6	97.3	52.0
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	58.2	97.2	51.1
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	61.4	97.6	50.3
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	57.0	96.2	51.3
8	行政單位提供洽公流程標示	54.9	96.1	50.6
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	59.6	97.6	51.3
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	55.5	96.0	50.5
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	54.4	96.4	53.9
12	行政單位網頁內容之豐富度	54.6	96.1	50.8
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	56.1	96.3	50.4
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	56.4	97.8	52.3
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	57.1	97.5	51.8
整體平均數		57.2	96.9	48.6

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

4.6 全校師生對於人事室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的師生後，其餘師生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，全校師生對於人事室的（滿意+非常滿意）程度為 58.7%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 96.8%（表 4-6）。

表 4-6 全校師生對於人事室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	51.5	96.2	44.6
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	62.3	97.9	46.8
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	63.1	96.8	47.7
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	63.3	97.5	50.3
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	59.8	97.2	49.5
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	63.0	97.7	48.7
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	58.5	96.2	49.8
8	行政單位提供洽公流程標示	56.5	96.3	49.1
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	61.4	97.8	49.6
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	56.9	96.0	48.8
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	55.4	96.3	53.8
12	行政單位網頁內容之豐富度	56.1	96.0	49.0
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	57.0	96.2	48.8
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	57.1	97.2	51.1
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	58.0	97.3	50.5
整體平均數		58.7	96.8	49.2

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。

4.7 全校教職員生對於人事室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的教職員生後，其餘教職員生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，全校教職員生對於人事室的（滿意+非常滿意）程度為 59.9%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 97.0% (表 4-7)。

表 4-7 全校教職員生對於人事室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	53.8	96.4	43.0
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	63.5	97.9	45.2
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	64.1	96.9	46.0
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	64.4	97.6	48.6
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	61.1	97.4	47.8
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	63.8	97.9	47.0
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	60.1	96.3	48.1
8	行政單位提供洽公流程標示	57.8	96.5	47.4
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	62.4	97.8	47.9
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	58.2	96.3	47.3
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	56.9	96.3	52.8
12	行政單位網頁內容之豐富度	57.4	96.2	47.4
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	58.1	96.3	47.2
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	58.0	97.2	49.4
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	59.2	97.3	48.8
整體平均數		59.9	97.0	47.6

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

4.8 受評單位所屬二級單位最常接觸者

(一)教師部分

最常接觸者依序為：第二組(培訓獎懲、給予福利)(46.4%)、第一組(編組任免)(28.6%)。

(二)職員部分

最常接觸者依序為：第二組(培訓獎懲、給予福利)(51.8%)、第一組(編組任免)(38.2%)。

(三)本國學生部分

最常接觸者依序為：第二組(培訓獎懲、給予福利)(9.4%)、第一組(編組任免)(6.3%)。

(四)外籍生部分

最常接觸者依序為：第一組(編組任免)(40.0%)、第二組(培訓獎懲、給予福利)(20.0%)。

4.9 受評單位所屬二級單位表現覺得滿意的單位

(一)教師部分

滿意的單位依序為：第二組(培訓獎懲、給予福利)(44.6%)、第一組(編組任免)(32.2%)。

(二)職員部分

滿意的單位依序為：第二組(培訓獎懲、給予福利)(47.7%)、第一組(編組任免)(34.9%)。

(三)本國學生部分

滿意的單位依序為：第二組(培訓獎懲、給予福利)(16.7%)、第一組(編組任免)(13.9%)。

(四)外籍生部分

滿意的單位方面：第一組(編組任免)與第二組(培訓獎懲、給予福利)同為41.7%

4.10 受評單位所屬二級單位表現尚待改進之單位

(一)教師部分

尚待改進之單位依序為：第二組(培訓獎懲、給予福利)(15.2%)、第一組(編組任免)(11.1%)。

(二)職員部分

尚待改進之單位依序為：第一組(編組任免)(11.6%)、第二組(培訓獎懲、給予福利)(10.5%)。

(三)本國學生部分

尚待改進之單位依序為：第一組(編組任免)(8.2%)、第二組(培訓獎懲、給予福利)(8.1%)。

(四)外籍生部分

尚待改進之單位依序為：第一組(編組任免)(33.3%)、第二組(培訓獎懲、給予福利)(25.0%)

伍、主計室調查結果說明

5.1 教師對於主計室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的教師後，其餘教師對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，教師對於主計室的(滿意+非常滿意)程度為74.0%；而(普通+滿意+非常滿意)程度則為92.8%(表5-1)。

表 5-1 教師對於主計室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	82.9	97.4	17.4
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	81.3	100.0	18.5
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	83.3	93.6	15.2
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	79.7	92.4	14.1
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	72.2	93.7	14.1
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	77.2	93.7	14.1
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	71.4	93.5	16.3
8	行政單位提供洽公流程標示	74.4	94.9	15.2
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	78.8	93.8	13
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	72.8	93.8	12
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	71.7	89.1	50.0
12	行政單位網頁內容之豐富度	69.5	93.9	10.9
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	70.4	91.4	12
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	55.9	79.4	26.1
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	68.5	91.8	20.7
整體平均數		74.0	92.8	18.0

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。

5.2 職員對於主計室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的職員後，其餘職員對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，職員對於主計室的(滿意+非常滿意)程度為 71.8%；而(普通+滿意+非常滿意)程度則為 97.7%(表 5-2)。

表 5-2 職員對於主計室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	92.2	98.7	3.8
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	81.8	98.7	3.8
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	83.1	100.0	3.8
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	83.1	98.7	3.8
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	79.2	97.4	3.8
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	87.0	96.1	3.8
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	88.0	94.7	6.3
8	行政單位提供洽公流程標示	81.8	98.7	3.8
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	83.1	96.1	3.8
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	81.1	98.6	7.5
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	84.2	96.5	28.8
12	行政單位網頁內容之豐富度	73.3	97.3	6.3
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	80.3	97.4	5.0
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	78.7	96.0	6.3
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	80.0	100.0	6.3
整體平均數		81.8	97.7	6.4

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。

5.3 本國學生對於主計室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的本國學生後，其餘本國學生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，本國學生對於主計室的（滿意+非常滿意）程度為 57.3%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 96.3%(表 5-3)。

表 5-3 本國學生對於主計室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	50.0	95.4	44.4
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	60.0	97.6	46.7
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	59.9	95.4	47.8
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	61.0	96.5	50.5
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	58.5	96.0	49.4
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	62.8	97.1	48.8
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	56.4	95.0	49.7
8	行政單位提供洽公流程標示	55.3	95.5	49.2
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	60.1	97.6	49.6
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	56.0	96.0	49.1
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	54.2	95.8	53.1
12	行政單位網頁內容之豐富度	54.8	96.0	49.1
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	56	96.1	49.2
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	57.7	96.9	50.8
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	57	96.9	50.7
整體平均數		57.3	96.3	49.2

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。

5.4 外籍生對於主計室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的外籍生後，其餘外籍生對於服務項目之滿意程度（普通+滿意+非常滿意）進行百分比統計，整體而言，外籍生對於主計室的（滿意+非常滿意）程度為 72.5%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 97.0(表 5-4)。

表 5-4 外籍生對於主計室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	100.0	100.0	20.0
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	75.0	87.5	20.0
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	75.0	100.0	20.0
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	62.5	100.0	20.0
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	75.0	100.0	20.0
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	75.0	100.0	20.0
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	87.5	100.0	20.0
8	行政單位提供洽公流程標示	50.0	100.0	20.0
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	87.5	100.0	20.0
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	66.7	77.8	10.0
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	55.6	88.9	10.0
12	行政單位網頁內容之豐富度	55.6	100.0	10.0
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	88.9	100.0	10.0
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	55.6	100.0	10.0
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	77.8	100.0	10.0
整體平均數		72.5	97.0	16.0

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。

5.5 全校學生對於主計室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的全校學生後，其餘全校學生對於服務項目之滿意程度（普通+滿意+非常滿意）進行百分比統計，整體而言，全校學生對於主計室的（滿意+非常滿意）程度為 57.4%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 96.3%(表 5-5)。

表 5-5 全校學生對於主計室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	50.3	95.5	44.3
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	60.1	97.5	46.6
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	60.0	95.4	47.7
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	61.0	96.5	50.4
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	58.6	96.0	49.3
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	62.9	97.1	48.6
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	56.6	95.1	49.5
8	行政單位提供洽公流程標示	55.2	95.5	49.1
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	60.4	97.6	49.5
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	56.1	95.9	48.9
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	54.2	95.7	52.9
12	行政單位網頁內容之豐富度	54.8	96.1	48.9
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	56.3	96.1	49.0
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	57.7	97.0	50.6
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	57.2	97.0	50.5
整體平均數		57.4	96.3	49.1

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

5.6 全校師生對於主計室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的師生後，其餘師生對於服務項目之滿意程度（普通+滿意+非常滿意）進行百分比統計，整體而言，全校師生對於主計室的（滿意+非常滿意）程度為 58.5%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 96.0%(表 5-6)。

表 5-6 全校師生對於主計室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	52.3	95.6	43.2
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	61.4	97.7	45.4
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	61.6	95.3	46.3
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	62.3	96.2	48.9
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	59.6	95.9	47.8
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	63.9	96.8	47.2
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	57.6	95.0	48.2
8	行政單位提供洽公流程標示	56.5	95.4	47.7
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	61.6	97.3	48
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	57.3	95.7	47.4
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	55.0	95.4	52.7
12	行政單位網頁內容之豐富度	55.8	95.9	47.3
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	57.2	95.8	47.4
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	57.6	95.9	49.6
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	57.9	96.6	49.3
整體平均數		58.5	96.0	47.86

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

5.7 全校教職員生對於主計室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的教職員生後，其餘教職員生對於服務項目之滿意程度（普通+滿意+非常滿意）進行百分比統計，整體而言，全校教職員生對於主計室的（滿意+非常滿意）程度為 60.0%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 96.1%(表 5-7)。

表 5-7 全校教職員生對於主計室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公地點的明確標示	54.6	95.7	41.8
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	62.7	97.8	44.0
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	62.9	95.6	44.8
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	63.6	96.4	47.3
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	60.8	96.0	46.3
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	65.3	96.8	45.7
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	59.4	95.0	46.7
8	行政單位提供洽公流程標示	58.1	95.6	46.1
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	63.0	97.2	46.4
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	58.7	95.9	46.0
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	56.5	95.5	51.9
12	行政單位網頁內容之豐富度	56.9	96.0	45.9
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	58.6	95.9	46.0
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	58.9	95.9	48.0
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	59.3	96.8	47.8
整體平均數		60.0	96.1	46.3

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

5.8 受評單位所屬二級單位最常接觸者

(一)教師部分

最常接觸者依序為：會計組(55.9%)、預算組(27.1%)。

(二)職員部分

最常接觸者依序為：預算組(48.2%)、會計組(41.2%)。

(三)本國學生部分

最常接觸者依序為：會計組(14.9%)、預算組(7.5%)。

(四)外籍生部分

最常接觸者依序為：預算組(40.0%)、會計組(20.0%)。

5.9 受評單位所屬二級單位表現覺得滿意的單位

(一)教師部分

滿意的單位依序為：會計組(44.8%)、預算組(25.0%)。

(二)職員部分

滿意的單位依序為：預算組(44.4%)、會計組(39.3%)。

(三)本國學生部分

滿意的單位依序為：會計組(18.0%)、預算組(14.5%)。

(四)外籍生部分

滿意的單位方面：預算組(33.3%)、會計組(16.7%)。

5.10 受評單位所屬二級單位表現尚待改進之單位

(一)教師部分

尚待改進之單位依序為：會計組(17.6%)、預算組(11.8%)。

(二)職員部分

尚待改進之單位依序為：預算組(13.1%)、會計組(6.0%)。

(三)本國學生部分

尚待改進之單位依序為：會計組(8.3%)、預算組(8.2%)。

(四)外籍生部分

尚待改進之單位依序為：預算組(36.4%)、會計組(9.1%)。

附錄 問卷

國立臺灣海洋大學103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(103)學年度受評對象為「秘書室」、「體育室」、「人事室」及「主計室」，本問卷包含18項服務項目，採無記名方式，請您撥冗填答下列服務項目之滿意度，您的意見是我們不斷改進的動力，我們需要您的支持與建議，感謝您！

敬祝 身體健康 萬事如意

秘書室秘書組敬啟

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

請您就各受評單位所屬二級單位選擇常接觸者(可複選)

* 1. 秘書室

A.秘書組 B.校友服務中心 C.無

* 2. 體育室

A.體育教學組 B.體育活動組 C.無

* 3. 人事室

A.第一組(組編任免) B.第二組(培訓獎懲、給予福利) C.無

* 4. 主計室

A.預算組 B.會計組 C.無

一、行政單位辦公地點的明確標示

* 1. 秘書室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 2. 體育室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 3. 人事室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 4. 主計室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

二、行政單位辦公環境的整潔與美觀

* 1. 秘書室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 2. 體育室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 3. 人事室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 4. 主計室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

三、行政人員的服務態度親切和善與有禮貌

* 1. 秘書室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 2. 體育室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 3. 人事室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 4. 主計室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

四、該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切和善與有禮貌

* 1. 秘書室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 2. 體育室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 3. 人事室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 4. 主計室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

五、該單位行政人員能確實掌握工作時效

*** 1. 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 2. 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 3. 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 4. 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

六、行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識

*** 1. 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 2. 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 3. 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 4. 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

七、行政單位所提供之申請表件手續簡便

*** 1. 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 2. 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 3. 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 4. 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

八、行政單位提供洽公流程標示

*** 1. 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 2. 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 3. 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 4. 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

九、行政單位提供相關業務諮詢服務

*** 1. 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 2. 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 3. 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 4. 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

十、行政單位提供完善的網路查詢服務

* 1. 秘書室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 2. 體育室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 3. 人事室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 4. 主計室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

十一、行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿

* 1. 秘書室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 2. 體育室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 3. 人事室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 4. 主計室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

十二、行政單位網頁內容之豐富度

* 1. 秘書室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 2. 體育室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 3. 人事室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 4. 主計室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

十三、行政單位網頁內容之正確與即時性

*** 1. 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 2. 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 3. 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 4. 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

十四、行政單位行政人員代理制度之完備性

*** 1. 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 2. 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 3. 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 4. 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

十五、行政單位所訂定之法令規章明確適宜

*** 1. 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 2. 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 3. 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 4. 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

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

*** 1. 秘書室**

A.秘書組 B.校友服務中心 C.無

*** 2. 體育室**

A.體育教學組 B.體育活動組 C.無

*** 3. 人事室**

A.第一組(組編任免) B.第二組(培訓獎懲、給予福利) C.無

*** 4. 主計室**

A.預算組 B.會計組 C.無

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

*** 1. 秘書室**

A.秘書組 B.校友服務中心 C.無

*** 2. 體育室**

A.體育教學組 B.體育活動組 C.無

*** 3. 人事室**

A.第一組(組編任免) B.第二組(培訓獎懲、給予福利) C.無

*** 4. 主計室**

A.預算組 B.會計組 C.無

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

擬建言單位與內容：

基本資料：

*** 1. 性別：**

A.男 B.女

*** 2. 人員類別：**

教師：A.教授 B.副教授 C.助理教授 D.講師 E.專案教師及研究員

職員：A.職員 B.助教 C.專案工作人員 D.技工友

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

*** 3. 所屬單位：**

教師及學生：A.海運學院 B.生科院 C.海資院 D.工學院 E.電資學院 F.人社院
G.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.共教中心 H.行政單位