

國立臺灣海洋大學 104 學年度

國立臺灣海洋大學研發處、學務處、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

中華民國一〇五年三月二十日

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

本次研發處、學務處、國際處行政滿意度調查係以全校師生與職員共計 8614 人為母群體(其中教師 349 人，學生 8021 人(本國學生 7928 人，外籍生 93 人)，職員 244 人)，並以網路方式進行調查，上網填答人數，教師 89 人，學生 2341 人(本國學生 2317 人，外籍生 24 人)，職員 79 人。教師填答率 25.50%，學生填答率 29.18%(本國學生 29.22%，外籍生 25.80%)，職員 32.37%，整體填答率 29.12%，詳細樣本結構如表 1-1 至表 1-4 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
調查總數	349		349					
有效問卷數	89		89					
回收有效問卷分配	72	17	14	20	12	12	17	12
回收有效問卷百分比	80.9%	19.1%	15.7%	22.5%	13.5%	13.5%	19.1%	13.5%

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	專案講師及研究員
調查總數	349				
有效問卷數	89				
回收有效問卷分配	19	30	39	0	1
回收有效問卷百分比	21.3%	33.7%	43.8%	0%	1.1%

表 1-2 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 / 助理	技工友	專案工作人員
調查總數	244		244			
有效問卷數	79		79			
回收有效問卷分配	27	52	30	12	1	36
回收有效問卷百分比	34.2%	65.8%	37.9%	15.2%	1.3%	45.6%

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	7928		7928						
有效問卷數	2317		2317						
回收有效問卷分配	1439	878	741	443	191	395	430	56	61
回收有效問卷百分比	62.1%	37.9%	32%	19.1%	8.2%	17%	18.6%	2.4%	2.6%

表 1-3-2 回收問卷之本國學生人員類別的樣本結構統計資料表

	人員類別					
	一年級	二年級	三年級	四年級	研究生	其他生
調查總數	7928					
有效問卷數	2317					
回收有效問卷分配	714	441	351	315	446	50
回收有效問卷百分比	30.8%	19.03%	15.14%	13.6%	19.3%	2.2%

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	法政學院
調查總數	93		93						
有效問卷數	24		24						
回收有效問卷分配	13	11	5	7	2	4	1	4	1
回收有效問卷百分比	54.2%	45.8%	20.8%	29.2%	8.3%	16.6%	4.2%	16.6%	4.2%

表 1-4-2 回收問卷之外籍生人員類別的樣本結構統計資料表

	人員類別					
	一年級	二年級	三年級	四年級	研究生	其他生
調查總數	93					
有效問卷數	24					
回收有效問卷分配	7	2	2	1	12	0
回收有效問卷百分比	29.1%	8.3%	8.3%	4.1%	50%	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進行百分比統計，整體而言，教師對於研發處（滿意+非常滿意）比例為 78.10%；而（普通+滿意+非常滿意）的比例則為 96.82%，滿意度的平均值為 4.04（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+ 非常滿意(%)	普通+滿意+ 非常滿意(%)	未接觸 百分比 (%)	滿意度 平均值
1	行政單位辦公地點的明確標示	90.00	98.75	10.11	4.20
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	85.14	98.65	16.85	4.14
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	84.34	97.59	6.74	4.20
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	81.18	95.29	4.49	4.12
5	該單位行政人員能確實掌握工作時段	78.57	97.62	5.62	4.07
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	84.71	97.65	4.49	4.19
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	74.39	96.34	7.87	3.95
8	行政單位有設置洽公流程標示	76.92	97.44	12.36	4.03
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	81.93	97.59	6.74	4.10
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	73.49	97.59	6.74	3.98
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	75.93	98.15	39.33	4.06
12	行政單位網頁內容之豐富度	69.51	96.34	7.87	3.87
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	70.73	95.12	7.87	3.93
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	68.42	93.42	14.61	3.87
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	76.32	94.74	14.61	3.93
整體平均數		78.10	96.82	11.09	4.04

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進行百分比統計，整體而言，職員對於研發處（滿意+非常滿意）比例為 74.87%；而（普通+滿意+非常滿意）的比例則為 97.64%，滿意度的平均值為 3.90（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+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸百分比(%)	滿意度平均值
1	行政單位辦公地點的明確標示	78.46	96.92	17.72	3.95
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	73.77	100.0	22.78	3.97
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	68.75	98.44	18.99	3.83
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	75.38	100.0	17.72	3.91
5	該單位行政人員能確實掌握工作時段	73.02	96.83	20.25	3.84
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	79.37	96.83	20.25	3.92
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	74.58	100.0	25.32	3.93
8	行政單位有設置洽公流程標示	78.95	100.0	27.85	3.96
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	74.60	96.83	20.25	3.89
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	80.65	96.77	21.52	3.94
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	72.09	95.35	45.57	3.86
12	行政單位網頁內容之豐富度	75.81	96.77	21.52	3.89
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	70.49	95.08	22.78	3.82
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	66.07	96.43	29.11	3.79
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	81.03	98.28	26.58	3.98
整體平均數		74.87	97.64	23.88	3.90

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，本國學生對於研發處（滿意+非常滿意）比例為60.81%；而（普通+滿意+非常滿意）的比例則為97.12%，滿意度的平均值為3.75(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+ 非常滿意 (%)	普通+滿意+ 非常滿意(%)	未接觸 百分比 (%)	滿意度 平均值
1	行政單位辦公地點的明確標示	52.59	94.53	41.65	3.62
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	63.71	99.15	43.98	3.82
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	62.38	97.36	45.96	3.80
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	61.83	98.04	49.46	3.81
5	該單位行政人員能確實掌握工作時段	59.90	96.71	47.48	3.75
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	63.73	98.51	47.48	3.83
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	56.13	96.05	48.64	3.71
8	行政單位有設置洽公流程標示	57.27	96.12	47.78	3.72
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	60.87	97.66	48.38	3.78
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	87.84	96.32	46.05	3.72
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	55.88	97.04	51.96	3.72
12	行政單位網頁內容之豐富度	56.92	96.92	45.4	3.72
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	58.21	97.28	46.09	3.73
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	57.25	96.91	49.72	3.72
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	57.61	98.22	48.99	3.74
整體平均數		60.81	97.12	47.27	3.75

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國際生後，其餘國際生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，國際生對於研發處（滿意+非常滿意）比例為 52.17%；而（普通+滿意+非常滿意）的比例則為 95.97%，滿意度的平均值為 3.68（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+ 非常滿意 (%)	普通+滿意+ 非常滿意(%)	未接觸 百分比 (%)	滿意度 平均值
1	行政單位辦公地點的明確標示	38.89	94.44	25.00	3.44
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	47.37	94.74	20.83	3.63
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	55.56	100.0	25.00	3.83
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	62.50	100.0	33.33	3.94
5	該單位行政人員能確實掌握工作時段	62.50	93.75	33.33	3.81
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	62.50	100.0	33.33	3.94
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	52.94	94.12	29.17	3.76
8	行政單位有設置洽公流程標示	50.00	88.89	25.00	3.56
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	50.00	94.44	25.00	3.72
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	45.00	100.0	16.67	3.55
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	52.63	100.0	20.83	3.63
12	行政單位網頁內容之豐富度	50.00	95.00	16.67	3.55
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	36.84	94.74	20.83	3.42
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	57.89	94.74	20.83	3.68
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	57.89	94.74	20.83	3.68
整體平均數		52.17	95.97	24.44	3.68

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受訪對象後，統計全校學生對於服務項目之滿意程度比例，整體而言，全校學生對於研發處（滿意+非常滿意）比例為 58.91%；而（普通+滿意+非常滿意）的比例則為 97.10%，滿意度的平均值為 3.75（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+ 非常滿意 (%)	普通+滿意+ 非常滿意(%)	未接觸 百分比 (%)	滿意度 平均值
1	行政單位辦公地點的明確標示	52.41	94.53	41.48	3.62
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	63.48	99.09	43.74	3.82
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	62.28	97.40	47.61	3.80
4	效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	61.84	98.06	48.28	3.81
5	該單位行政人員能確實掌握工作時段	59.94	96.67	47.53	3.75
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	63.73	98.53	48.09	3.83
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	59.09	96.02	47.97	3.71
8	行政單位有設置洽公流程標示	57.17	96.01	47.86	3.72
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	60.71	97.61	46.87	3.78
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	57.64	96.38	48.77	3.72
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	55.83	97.08	48.26	3.72
12	行政單位網頁內容之豐富度	56.81	96.89	45.16	3.72
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	57.89	97.24	45.84	3.73
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	57.26	96.88	49.42	3.72
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	57.62	98.17	48.74	3.74
整體平均數		58.91	97.10	47.04	3.75

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受訪對象後，統計全校師生對於服務項目之滿意程度比例，整體而言，全校師生對於研發處（滿意+非常滿意）比例為 59.79%；而（普通+滿意+非常滿意）的比例則為 97.08%，滿意度的平均值為 3.76（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+ 非常滿意 (%)	普通+滿意+非 常滿意(%)	未接觸 百分比(%)	滿意度 平均值
1	行政單位辦公地點的明確標示	54.48	94.76	40.33	3.65
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	64.63	99.07	42.76	3.84
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	63.64	97.41	44.5	3.82
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	63.13	97.88	47.65	3.83
5	該單位行政人員能確實掌握工作時段	61.12	96.74	45.8	3.77
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	65.09	98.47	46.13	3.86
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	57.25	96.04	46.95	3.72
8	行政單位有設置洽公流程標示	58.35	96.09	46.26	3.74
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	60.89	97.61	46.63	3.80
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	58.61	96.45	44.32	3.74
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	56.75	97.13	51.19	3.73
12	行政單位網頁內容之豐富度	57.57	96.85	43.74	3.72
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	58.67	97.11	44.44	3.74
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	57.94	96.67	48.15	3.73
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	58.73	97.96	47.45	3.75
整體平均數		59.79	97.08	45.75	3.76

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受訪對象後，統計全校教職員生對於服務項目之滿意程度比例，整體而言，全校教職員生對於研發處（滿意+非常滿意）比例為60.4%；而（普通+滿意+非常滿意）的比例則為97.11%，滿意度的平均值為3.77(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+ 非常滿意 (%)	普通+滿意+非 常滿意(%)	未接觸 百分比 (%)	滿意度 平均值
1	行政單位辦公地點的明確標示	55.51	94.85	39.62	3.66
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	65.01	99.10	42.13	3.84
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	63.87	97.46	45.33	3.82
4	效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	63.72	97.98	45.72	3.83
5	該單位行政人員能確實掌握工作時段	61.67	96.74	45.19	3.78
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	65.74	98.40	45.72	3.86
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	58.01	96.22	45.82	3.73
8	行政單位有設置洽公流程標示	59.21	96.26	45.98	3.75
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	60.92	97.57	44.56	3.80
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	59.58	96.47	46.53	3.75
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	57.28	97.07	47.84	3.74
12	行政單位網頁內容之豐富度	58.36	96.85	43.09	3.73
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	59.18	97.02	43.76	3.75
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	58.28	96.66	47.55	3.73
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	59.70	97.98	46.83	3.76
整體平均數		60.40	97.11	41.98	3.77

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

(1) 教師部分

最常接觸者依序為：計畫業務組(82.0%)、學術發展組(48.3%)。

(2) 職員部分

最常接觸者依序為：計畫業務組(46.8%)、學術發展組(29.1%)。

(3) 本國學生部分

最常接觸者依序為：學術發展組(14.8%)、計畫業務組(8.4%)。

(4) 外籍生部分

最常接觸者依序為：計畫業務組(20.8%)、學術發展組(16.7%)、企劃組(16.7%)、產學技轉中心(16.7%)。

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(65.2%)、學術發展組(43.8%)。

(2) 職員部分

滿意的單位依序為：學術發展組(36.7%)、計畫業務組(25.3%)。

(3) 本國學生部分

滿意的單位依序為：學術發展組(17.9%)、計畫業務組(12.5%)。

(4) 外籍生部分

滿意的單位依序為：學術發展組(29.2%)、企劃組(16.7%)。

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：計畫業務組(13.5%)、學術發展組(7.9%)。

(2) 職員部分

尚待改進之單位依序為：計畫業務組(12.7%)、產學技轉中心(8.9%)。

(3) 本國學生部分

尚待改進之單位依序為：計畫業務組(7.1%)、產學技轉中心(6.0%)。

(4) 外籍生部分

尚待改進之單位依序為：計畫業務組、產學技轉中心、研究船務中心，三個單位均為(20.8%)。

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進行百分比統計，整體而言，教師對於學務處（滿意+非常滿意）比例為 83.10%；而（普通+滿意+非常滿意）的比例則為 98.71%，滿意度的平均值為 4.16（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+非常滿意 (%)	普通+滿意+非常滿意 (%)	未接觸百分比 (%)	滿意度平均值
1	行政單位辦公地點的明確標示	88.57	100.0	21.35	4.27
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	89.39	100.0	25.84	4.24
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	91.43	100.0	21.35	4.34
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	94.20	100.0	22.47	4.36
5	該單位行政人員能確實掌握工作時段	91.18	100.0	23.60	4.34
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	90.00	100.0	21.35	4.34
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	82.09	100.0	24.72	4.15
8	行政單位有設置洽公流程標示	83.08	100.0	26.97	4.15
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	86.96	100.0	22.47	4.23
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	76.06	98.59	20.22	4.03
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	74.51	98.04	42.70	4.08
12	行政單位網頁內容之豐富度	72.22	97.22	19.10	3.94
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	76.39	95.83	19.10	4.01
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	71.64	95.52	24.72	3.94
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	78.79	95.45	25.84	4.00
整體平均數		83.10	98.71	24.12	4.16

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進行百分比統計，整體而言，職員對於學務處（滿意+非常滿意）比例為 82.61%；而（普通+滿意+非常滿意）的比例則為 98.24%，滿意度的平均值為 4.03（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+ 非常滿意 (%)	普通+滿意+非 常滿意 (%)	未接觸 百分比 (%)	滿意度 平均值
1	行政單位辦公地點的明確標示	87.14	100.0	11.39	4.17
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	84.85	100.0	16.46	4.08
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	88.89	100.0	8.86	4.10
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	91.78	98.63	7.59	4.11
5	該單位行政人員能確實掌握工作時段	85.92	97.18	10.13	4.04
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	87.50	100.0	8.86	4.07
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	77.27	98.48	16.46	3.97
8	行政單位有設置洽公流程標示	80.00	100.0	17.72	4.03
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	86.30	98.63	7.59	4.04
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	82.09	95.52	15.19	3.99
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	75.51	95.92	37.97	3.98
12	行政單位網頁內容之豐富度	77.94	97.06	13.92	3.96
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	75.76	95.45	16.46	3.91
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	75.41	96.72	22.78	3.93
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	82.81	100.0	18.99	4.05
整體平均數		82.61	98.24	15.36	4.03

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，本國學生對於學務處（滿意+非常滿意）比例為63.19%；而（普通+滿意+非常滿意）的比例則為97.15%，滿意度的平均值為3.80(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+ 非常滿意 (%)	普通+滿意+ 非常滿意 (%)	未接觸 百分比 (%)	滿意度 平均值
1	行政單位辦公地點的明確標示	61.72	97.53	17.91	3.77
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	70.38	99.19	19.72	3.89
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	70.01	97.79	19.98	3.91
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	70.17	98.21	30.13	3.92
5	該單位行政人員能確實掌握工作時段	63.88	97.08	23.05	3.80
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	68.41	98.22	22.27	3.88
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	59.15	96.31	24.04	3.73
8	行政單位有設置洽公流程標示	60.17	96.18	25.33	3.75
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	66.01	97.70	24.95	3.85
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	61.78	95.56	23.22	3.75
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	59.07	95.87	36.21	3.73
12	行政單位網頁內容之豐富度	58.57	96.40	24.47	3.72
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	59.54	96.32	24.90	3.73
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	59.70	97.34	33.49	3.75
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	59.27	97.58	32.28	3.75
整體平均數		63.19	97.15	25.46	3.80

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國際生後，其餘國際生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，國際生對於學務處（滿意+非常滿意）比例為 63.80%；而（普通+滿意+非常滿意）的比例則為 97.10%，滿意度的平均值為 3.88 (表 2-4)。

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+ 非常滿意 (%)	普通+滿意+ 非常滿意 (%)	未接觸 百分比 (%)	滿意度 平均值
1	行政單位辦公地點的明確標示	57.14	100.0	12.50	3.76
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	66.67	100.0	12.50	3.86
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	71.43	95.24	12.50	4.10
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	68.42	100.0	20.83	4.11
5	該單位行政人員能確實掌握工作時段	70.00	90.00	16.67	4.05
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	71.43	100.0	12.50	4.14
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	75.00	100.0	16.67	4.05
8	行政單位有設置洽公流程標示	61.90	95.24	12.50	3.76
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	65.00	95.00	16.67	3.90
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	50.00	100.0	16.67	3.70
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	57.14	100.0	12.50	3.71
12	行政單位網頁內容之豐富度	52.38	100.0	12.50	3.71
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	47.62	90.48	12.50	3.57
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	66.67	95.24	12.50	3.81
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	76.19	95.24	12.50	4.00
整體平均數		63.80	97.10	14.17	3.88

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受訪對象後，統計全校學生對於服務項目之滿意程度比例，整體而言，全校學生對於學務處（滿意+非常滿意）比例為 63.20%；而（普通+滿意+非常滿意）的比例則為 97.19%，滿意度的平均值為 3.80 (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+ 非常滿意 (%)	普通+滿意+非 常滿意 (%)	未接觸 百分比(%)	滿意度 平均值
1	行政單位辦公地點的明確標示	61.67	97.56	17.91	3.77
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	70.33	99.20	19.72	3.89
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	70.03	98.32	19.98	3.92
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	70.15	98.23	30.13	3.92
5	該單位行政人員能確實掌握工作時段	63.95	97.00	23.05	3.80
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	68.44	98.24	22.27	3.88
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	59.33	96.35	24.04	3.74
8	行政單位有設置洽公流程標示	60.19	96.17	25.33	3.75
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	66.00	97.67	24.95	3.85
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	61.65	95.61	23.22	3.75
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	59.04	95.93	36.21	3.73
12	行政單位網頁內容之豐富度	58.50	96.44	24.47	3.72
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	59.40	96.25	24.90	3.73
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	59.80	97.31	33.49	3.75
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	59.50	97.55	32.28	3.75
整體平均數		63.20	97.19	25.46	3.80

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受訪對象後，統計全校師生對於服務項目之滿意程度比例，整體而言，全校師生對於學務處（滿意+非常滿意）比例為 63.94%；而（普通+滿意+非常滿意）的比例則為 97.21%，滿意度的平均值為 3.81（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+ 非常滿意 (%)	普通+滿意+非 常滿意 (%)	未接觸 百分比(%)	滿意度 平均值
1	行政單位辦公地點的明確標示	62.62	97.64	17.98	3.79
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	70.98	99.23	19.88	3.90
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	70.80	97.84	19.96	3.93
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	71.12	98.30	29.75	3.94
5	該單位行政人員能確實掌握工作時段	64.94	97.11	23.00	3.82
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	69.24	98.31	22.14	3.90
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	60.15	96.48	23.99	3.75
8	行政單位有設置洽公流程標示	61.01	96.31	25.27	3.76
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	66.79	97.76	24.77	3.86
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	62.19	95.72	23.05	3.76
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	59.55	96.00	36.21	3.74
12	行政單位網頁內容之豐富度	59.03	96.47	24.16	3.72
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	60.07	96.24	24.57	3.74
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	60.28	97.24	32.96	3.76
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	60.27	97.46	31.85	3.76
整體平均數		63.94	97.21	25.30	3.81

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受訪對象後，統計全校教職員生對於服務項目之滿意程度比例，整體而言，全校教職員生對於學務處（滿意+非常滿意）比例為64.59%；而（普通+滿意+非常滿意）的比例則為97.24%，滿意度的平均值為3.82(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+ 非常滿意 (%)	普通+滿意+非 常滿意 (%)	未接觸 百分比(%)	滿意度 平均值
1	行政單位辦公地點的明確標示	63.45	97.72	15.79	3.80
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	71.44	99.25	18.63	3.91
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	71.44	97.92	15.67	3.94
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	71.79	98.31	20.26	3.95
5	該單位行政人員能確實掌握工作時段	65.71	97.12	18.36	3.83
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	69.91	98.37	16.24	3.91
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	60.74	96.55	20.47	3.76
8	行政單位有設置洽公流程標示	61.67	96.44	20.63	3.77
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	67.54	97.79	17.92	3.87
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	62.88	95.72	18.83	3.77
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	60.04	96.00	32.35	3.75
12	行政單位網頁內容之豐富度	59.71	96.49	17.50	3.73
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	60.61	96.21	18.24	3.75
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	60.83	97.22	23.37	3.76
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	61.10	97.56	22.40	3.77
整體平均數		64.59	97.24	19.78	3.82

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

(1) 教師部分

最常接觸者依序為：諮商輔導組(49.4%)、生活輔導組(27.0%)。

(2) 職員部分

最常接觸者依序為：生活輔導組(59.5%)、課外活動指導組(45.6%)。

(3) 本國學生部分

最常接觸者依序為：生活輔導組(29.7%)、課外活動指導組(25.2%)。

(4) 外籍生部分

最常接觸者依序為：住宿輔導組(33.3%)、課外活動指導組(20.8%)。

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(50.6%)、生活輔導組(27.0%)。

(2) 職員部分

滿意的單位依序為：生活輔導組(51.9%)、諮商輔導組(43.0%)。

(3) 本國學生部分

滿意的單位依序為：生活輔導組(32.2%)、課外活動指導組(27.2%)。

(4) 外籍生部分

滿意的單位依序為：住宿輔導組(33.3%)、生活輔導組(25.0%)。

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：生活輔導組(5.6%)、諮商輔導組(3.4%)。

(2) 職員部分

尚待改進之單位依序為：軍訓室(7.6%)、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：生活輔導組(9.2%)、住宿輔導組(8.0%)。

(4) 外籍生部分

尚待改進之單位依序為：諮商輔導組(25.0%)、衛生保健組(25.0%)。

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進行百分比統計，整體而言，教師對於國際處（滿意+非常滿意）比例為 81.57%；而（普通+滿意+非常滿意）的比例則為 96.44%，滿意度的平均值為 4.13（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+ 非常滿意 (%)	普通+滿意+非 常滿意(%)	未接觸 百分比 (%)	滿意度 平均值
1	行政單位辦公地點的明確標示	89.29	100.0	37.08	4.23
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	80.77	98.08	41.57	4.13
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	88.00	98.00	43.82	4.28
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	91.84	95.92	44.94	4.29
5	該單位行政人員能確實掌握工作時段	89.58	97.92	46.07	4.29
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	89.58	97.92	46.07	4.31
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	81.63	95.92	44.94	4.12
8	行政單位有設置洽公流程標示	83.33	95.83	46.07	4.17
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	84.00	96.00	43.82	4.14
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	74.07	98.15	39.33	4.00
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	70.73	95.12	53.93	4.02
12	行政單位網頁內容之豐富度	76.27	94.92	33.71	3.98
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	75.44	92.98	35.96	3.98
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	71.43	93.88	44.94	3.98
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	77.55	95.92	44.94	4.04
整體平均數		81.57	96.44	43.15	4.13

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進行百分比統計，整體而言，職員對於國際處（滿意+非常滿意）比例為 79.50%；而（普通+滿意+非常滿意）的比例則為 98.15%，滿意度的平均值為 3.99（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+ 非常滿意 (%)	普通+滿意+非 常滿意 (%)	未接觸 百分比 (%)	滿意度 平均值
1	行政單位辦公地點的明確標示	82.35	98.53	13.92	4.09
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	87.30	100.0	20.25	4.13
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	89.39	100.0	16.46	4.12
4	效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	87.88	100.0	16.46	4.09
5	該單位行政人員能確實掌握工作時段	78.79	100.0	16.46	3.97
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	79.10	97.01	15.19	3.96
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	77.42	96.77	21.52	3.94
8	行政單位有設置洽公流程標示	75.00	98.33	24.05	3.95
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	82.35	98.53	13.92	4.01
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	78.13	96.88	18.99	3.94
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	76.60	95.74	40.51	3.94
12	行政單位網頁內容之豐富度	75.38	98.46	17.72	3.92
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	71.88	95.31	18.99	3.88
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	71.67	96.67	24.05	3.90
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	79.31	100.0	26.58	4.02
整體平均數		79.50	98.15	20.34	3.99

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，本國學生對於國際處（滿意+非常滿意）比例為59.81%；而（普通+滿意+非常滿意）的比例則為97.66%，滿意度的平均值為3.77(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+ 非常滿意 (%)	普通+滿意+非 常滿意 (%)	未接觸 百分比 (%)	滿意度 平均值
1	行政單位辦公地點的明確標示	56.96	96.79	50.14	3.72
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	66.67	99.39	43.68	3.86
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	63.54	98.37	47.09	3.84
4	效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	62.82	98.67	51.36	3.84
5	該單位行政人員能確實掌握工作時段	60.03	97.45	49.24	3.77
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	63.11	98.56	48.99	3.82
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	57.32	97.49	50.15	3.74
8	行政單位有設置洽公流程標示	58.35	97.42	49.85	3.75
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	61.20	97.69	49.5	3.79
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	58.95	96.19	46.7	3.73
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	57.60	97.53	52.87	3.74
12	行政單位網頁內容之豐富度	56.65	96.30	45.14	3.70
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	57.86	97.05	45.92	3.73
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	58.27	97.95	51.49	3.75
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	57.88	97.99	50.71	3.74
整體平均數		59.81	97.66	48.86	3.77

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國際生後，其餘國際生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，國際生對於國際處（滿意+非常滿意）比例為 83.88%；而（普通+滿意+非常滿意）的比例則為 95.66%，滿意度的平均值為 4.26（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+ 非常滿意 (%)	普通+滿意+非 常滿意 (%)	未接觸 百分比 (%)	滿意度 平均值
1	行政單位辦公地點的明確標示	91.30	95.65	4.17	4.35
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	90.91	95.45	8.33	4.23
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	95.65	95.65	4.17	4.48
4	效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	95.45	100.0	8.33	4.50
5	該單位行政人員能確實掌握工作時段	91.30	95.65	4.17	4.43
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	91.30	95.65	4.17	4.52
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	91.30	100.0	4.17	4.43
8	行政單位有設置洽公流程標示	82.61	95.65	4.17	4.22
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	86.96	95.65	4.17	4.39
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	65.22	95.65	4.17	4.00
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	83.33	100.0	0	4.21
12	行政單位網頁內容之豐富度	60.87	91.30	4.17	3.87
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	69.57	86.96	4.17	3.87
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	75.00	95.83	0	4.04
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	87.50	95.83	0	4.29
整體平均數		83.88	95.66	3.89	4.26

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受訪對象後，統計全校學生對於服務項目之滿意程度比例，整體而言，全校學生對於國際處（滿意+非常滿意）比例為 60.26%；而（普通+滿意+非常滿意）的比例則為 97.61%，滿意度的平均值為 3.78 (表 4-5)。

表 4-5 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+ 非常滿意 (%)	普通+滿意+非 常滿意 (%)	未接觸 百分比 (%)	滿意度 平均值
1	行政單位辦公地點的明確標示	57.52	96.95	22.15	3.73
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	67.07	99.32	26.01	3.87
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	64.13	98.06	25.63	3.85
4	效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	63.45	98.69	29.85	3.85
5	該單位行政人員能確實掌握工作時段	60.63	97.41	26.71	3.78
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	63.65	98.51	26.58	3.84
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	57.89	97.54	27.16	3.75
8	行政單位有設置洽公流程標示	58.82	97.38	27.01	3.76
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	61.69	97.65	26.84	3.81
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	59.06	96.18	25.43	3.74
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	58.15	97.58	26.44	3.75
12	行政單位網頁內容之豐富度	56.72	96.21	24.66	3.71
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	58.07	96.87	25.04	3.73
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	58.62	97.91	25.74	3.75
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	58.49	97.94	25.36	3.75
整體平均數		60.26	97.61	26.04	3.78

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受訪對象後，統計全校師生對於服務項目之滿意程度比例，整體而言，全校師生對於國際處（滿意+非常滿意）比例為 61.12%；而（普通+滿意+非常滿意）的比例則為 97.52%，滿意度的平均值為 3.79（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+ 非常滿意 (%)	普通+滿意+非 常滿意 (%)	未接觸 百分比(%)	滿意度 平均值
1	行政單位辦公地點的明確標示	58.73	97.07	27.13	3.75
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	67.59	99.27	31.19	3.88
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	65.05	98.31	31.69	3.87
4	效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	64.61	98.58	34.88	3.87
5	該單位行政人員能確實掌握工作時段	61.75	97.43	33.16	3.80
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	64.64	97.48	33.07	3.86
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	58.92	97.47	33.09	3.77
8	行政單位有設置洽公流程標示	59.77	97.32	33.36	3.78
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	62.59	97.59	32.5	3.82
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	59.68	96.27	30.06	3.75
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	58.60	97.49	35.6	3.76
12	行政單位網頁內容之豐富度	57.58	96.16	27.67	3.72
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	58.81	96.70	28.68	3.74
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	59.15	97.74	32.14	3.76
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	59.26	97.86	31.89	3.76
整體平均數		61.12	97.52	31.74	3.79

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受訪對象後，統計全校教職員生對於服務項目之滿意程度比例，整體而言，全校教職員生對於國際處（滿意+非常滿意）比例為61.98%；而（普通+滿意+非常滿意）的比例則為97.61%，滿意度的平均值為3.80(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+ 非常滿意 (%)	普通+滿意+非 常滿意 (%)	未接觸 百分比(%)	滿意度 平均值
1	行政單位辦公地點的明確標示	59.78	97.13	23.83	3.77
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	68.45	99.31	28.46	3.89
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	66.23	98.39	27.88	3.88
4	效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	65.82	98.66	30.27	3.88
5	該單位行政人員能確實掌握工作時段	62.60	97.56	28.98	3.81
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	65.38	98.41	28.60	3.86
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	59.81	97.44	30.20	3.78
8	行政單位有設置洽公流程標示	60.48	97.37	31.03	3.79
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	63.62	97.64	27.85	3.83
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	60.54	96.29	27.29	3.76
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	59.30	97.43	36.83	3.77
12	行政單位網頁內容之豐富度	58.39	96.26	25.19	3.73
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	59.41	96.64	26.26	3.75
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	59.75	97.69	30.12	3.77
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	60.17	97.96	30.56	3.78
整體平均數		61.98	97.61	28.89	3.80

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

(1) 教師部分

最常接觸者依序為：國際學生事務組(224.7%)、國際合作組(20.2%)。

(2) 職員部分

最常接觸者依序為：國際學生事務組(60.8%)、國際合作組(39.2%)。

(3) 本國學生部分

最常接觸者依序為：國際學生事務組(13.8%)、國際合作組(4.7%)。

(4) 外籍生部分

最常接觸者依序為：國際學生事務組(87.5%)、國際合作組(25.0%)。

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：國際合作組(32.6%)、國際學生事務組(27.0%)。

(2) 職員部分

滿意的單位依序為：國際學生事務組(57.0%)、國際合作組(36.7%)。

(3) 本國學生部分

滿意的單位依序為：國際學生事務組(19.1%)、國際合作組(10.3%)。

(4) 外籍生部分

滿意的單位依序為：國際學生事務組(87.5%)、國際合作組(25.0%)。

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：國際學生事務組(9.0%)、國際合作組(7.9%)。

(2) 職員部分

尚待改進之單位依序為：國際學生事務組(10.1%)、國際合作組(6.3%)。

(3) 本國學生部分

尚待改進之單位依序為：國際學生事務組(8.4%)、國際合作組(5.1%)。

(4) 外籍生部分

尚待改進之單位依序為：國際學生事務組(33.3%)、國際合作組(25.0%)。

附錄 問卷

國立臺灣海洋大學104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(104)學年度受評對象為「研發處」、「學務處」及「國際處」，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)

* 0-1 研發處

A.企劃組 B.計畫業務組 C.學術發展組 D.產學技轉中心 E.研究船船務中心 F.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

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

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

*** 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

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

*** 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

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

*** 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

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

* 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

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

* 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

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

* 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

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

* 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

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

* 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

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

* 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

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

* 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

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

* 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

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

* 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

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

* 15-1 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

*** 15-2 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

*** 15-3 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

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)

*** 16-1 研發處**

A.企劃組 B.計畫業務組 C.學術發展組 D.產學技轉中心 E.研究船船務中心 F.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，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)

*** 17-1 研發處**

A.企劃組 B.計畫業務組 C.學術發展組 D.產學技轉中心 E.研究船船務中心 F.無

*** 17-2 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

*** 17-3 國際處**

A.國際合作組 B.國際學生事務組 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：

*** 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.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

*** 基-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.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