

國立臺灣海洋大學 105 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

中華民國一〇六年三月十五日

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 8639 人為母群體(其中教師 369 人,學生 8050 人(本國學生 7955 人,外籍生 95 人),職員 220 人),並以網路方式進行調查,上網填答人數,教師 69 人,學生 1716 人(本國學生 1687 人,外籍生 29 人),職員 70 人。教師填答率 18.7%,學生填答率 21.3%(本國學生 21.2%,外籍生 30.5%),職員 31.8%,整體填答率 21.5%,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	369		369							
有效問卷數	69		69							
回收有效問卷分配	54	15	13	10	10	6	15	7	2	6
回收有效問卷百分比	78.3%	21.7%	18.8%	14.5%	14.5%	8.7%	21.7%	10.2%	2.9%	8.7%

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	359				
有效問卷數	69				
回收有效問卷分配	11	25	30	2	1
回收有效問卷百分比	15.9%	36.2%	43.5%	2.9%	1.5%

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	共教中心	行政單位
調查總數	220								
有效問卷數	70								
回收有效問卷分配	4	5	5	5	5	5	2	4	35
回收有效問卷百分比	5.8%	7.1%	7.1%	7.1%	7.1%	7.1%	2.9%	5.8%	50.0%

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	220		220				
有效問卷數	70		70				
回收有效問卷分配	18	52	17	5	41	3	4
回收有效問卷百分比	25.7%	74.3%	24.3%	7.1%	58.6%	4.3%	5.7%

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	7955		7955						
有效問卷數	1687		1687						
回收有效問卷分配	1004	683	550	337	148	273	259	51	69
回收有效問卷百分比	59.5%	40.5%	32.6%	20.0%	8.8%	16.2%	15.4%	2.9%	4.1%

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	7955					
有效問卷數	1687					
回收有效問卷分配	436	347	286	220	351	47
回收有效問卷百分比	25.9%	20.6%	17.0%	12.9%	20.8%	2.8%

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	95		95						
有效問卷數	29		29						
回收有效問卷 分配	16	13	7	15	4	2	1	0	0
回收有效問卷 百分比	55.2%	44.8%	24.1%	51.7%	13.8%	6.9%	3.5%	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	95					
有效問卷數	29					
回收有效問卷分 配	7	4	3	2	12	1
回收有效問卷百 分比	24.1%	13.8%	10.3%	6.9%	41.4%	3.5%

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，教師對於教務處的（滿意+非常滿意）程度為 85.17%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 97.91%，滿意度的平均值為 4.24(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+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)	滿意度平均值
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	89.23	100.00	5.85	4.37
2	行政單位辦公地點的明確標示	92.06	100.00	8.78	4.37
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	92.31	98.46	5.85	4.40
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	90.91	96.97	4.30	4.36
5	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	89.23	98.46	5.85	4.31
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	87.69	98.46	5.85	4.35
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	85.71	98.41	8.78	4.24
8	行政單位提供洽公流程標示	85.25	98.36	11.69	4.25
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	87.69	98.46	5.85	4.25
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	84.13	96.83	8.78	4.24
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	81.25	95.83	30.44	4.15
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	80.00	98.46	5.85	4.09
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	80.00	98.46	5.85	4.14
14	行政單位網頁內容之豐富度	70.18	94.74	17.49	3.96
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	81.97	96.72	11.68	4.13
整體平均數		85.17	97.91	9.53	4.24

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 職員對於教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，職員對於教務處的（滿意+非常滿意）程度為 81.40%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 99.38%，滿意度的平均值為 4.05(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+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)	滿意度平均值
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	85.29	100.00	2.92	4.18
2	行政單位辦公地點的明確標示	87.69	100.00	7.17	4.15
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	86.96	100.00	1.45	4.16
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	88.41	100.00	1.45	4.12
5	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	86.96	98.55	1.45	4.12
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	85.51	98.55	1.45	4.04
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	80.00	98.46	7.17	3.98
8	行政單位提供洽公流程標示	77.78	100.00	10.06	4.02
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	83.82	98.53	2.92	4.09
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	80.88	100.00	2.92	4.04
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	78.18	98.18	21.47	4.00
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	79.10	100.00	4.36	4.03
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	77.61	100.00	4.36	3.99
14	行政單位網頁內容之豐富度	66.67	98.41	10.06	3.89
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	76.19	100.00	10.06	3.95
整體平均數		81.40	99.38	5.95	4.05

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. 本國學生對於教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，本國學生對於教務處的（滿意+非常滿意）程度為 64.37%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 96.35%，滿意度的平均值為 3.84(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+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)	滿意度平均值
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	64.49	96.46	14.55	3.85
2	行政單位辦公地點的明確標示	71.03	99.09	15.34	3.94
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	67.78	95.15	16.88	3.88
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	70.26	97.88	27.49	3.94
5	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	64.64	95.70	20.00	3.84
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	68.81	96.97	19.84	3.90
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	61.54	94.42	21.45	3.78
8	行政單位提供洽公流程標示	61.38	95.99	21.67	3.80
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	65.91	96.58	21.98	3.86
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	63.36	94.97	18.66	3.81
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	61.69	96.08	30.54	3.82
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	59.99	95.34	18.78	3.77
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	61.76	96.37	18.35	3.80
14	行政單位網頁內容之豐富度	61.84	97.05	29.65	3.82
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	61.04	97.27	26.24	3.80
整體平均數		64.37	96.35	21.43	3.84

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 外籍生對於教務處服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的外籍生後，其餘外籍生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，外籍生對於教務處的(滿意+非常滿意)程度為 75.45%；而(普通+滿意+非常滿意)程度則為 98.81%，滿意度的平均值為 4.00(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+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)	滿意度平均值
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	82.14	96.43	3.42	3.96
2	行政單位辦公地點的明確標示	82.14	100.00	3.42	4.18
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	89.29	100.00	3.42	4.32
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	85.71	100.00	3.42	4.14
5	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	89.29	100.00	3.42	4.36
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	85.71	100.00	3.42	4.29
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	78.57	96.43	3.42	4.00
8	行政單位提供洽公流程標示	64.29	100.00	3.42	3.86
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	81.48	100.00	6.97	4.07
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	57.14	92.86	3.42	3.61
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	60.71	100.00	3.42	3.71
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	67.86	96.43	3.42	3.75
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	62.96	100.00	6.97	3.81
14	行政單位網頁內容之豐富度	70.37	100.00	6.97	3.96
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	74.07	100.00	6.97	3.96
整體平均數		75.45	98.81	4.37	4.00

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 全校學生對於教務處服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的全校學生後，其餘全校學生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，全校學生對於教務處的（滿意+非常滿意）程度為 64.59%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 96.41% ，滿意度的平均值為 3.84(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+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)	滿意度平均值
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	64.83	96.46	14.35	3.85
2	行政單位辦公地點的明確標示	71.24	99.11	15.16	3.95
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	68.20	95.25	16.69	3.89
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	70.61	97.92	27.08	3.95
5	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	65.14	95.79	19.87	3.85
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	69.15	97.03	19.55	3.91
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	61.89	94.46	21.10	3.79
8	行政單位提供洽公流程標示	61.44	96.08	21.33	3.80
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	66.22	96.65	21.74	3.86
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	63.24	94.93	18.43	3.80
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	61.67	96.17	30.18	3.81
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	60.14	95.36	18.49	3.77
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	61.78	96.44	18.18	3.80
14	行政單位網頁內容之豐富度	62.03	97.12	29.35	3.83
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	61.32	97.33	25.94	3.81
整體平均數		64.59	96.41	21.16	3.84

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 全校師生對於教務處服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的師生後，其餘師生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，全校師生對於教務處的(滿意+非常滿意)程度為65.50%；而(普通+滿意+非常滿意)程度則為96.47%，滿意度的平均值為3.86(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+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)	滿意度平均值
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	65.86	96.61	14.01	3.88
2	行政單位辦公地點的明確標示	72.11	99.14	14.84	3.97
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	69.25	95.39	16.25	3.91
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	71.62	97.88	26.28	3.97
5	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	66.23	95.91	19.23	3.87
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	69.99	97.10	19.04	3.93
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	62.95	94.64	20.65	3.81
8	行政單位提供洽公流程標示	62.46	96.18	20.99	3.82
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	67.21	96.74	21.11	3.88
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	64.14	95.01	18.05	3.82
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	62.42	96.15	30.12	3.83
12	行政單位行政單位人員代理制度完備性	61.02	95.49	17.97	3.78
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	62.59	96.53	17.65	3.82
14	行政單位網頁內容之豐富度	62.39	97.01	28.82	3.83
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	62.27	97.30	25.37	3.82
整體平均數		65.50	96.47	20.69	3.86

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。

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，全校教職員生對於教務處的（滿意+非常滿意）程度為 66.21%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 96.60%（表 2-7），滿意度的平均值為 3.87。

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+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)	滿意度平均值
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	66.69	96.76	13.62	3.89
2	行政單位辦公地點的明確標示	72.74	99.18	14.64	3.97
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	70.03	95.59	15.65	3.92
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	72.46	97.98	25.28	3.98
5	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	67.17	96.03	18.59	3.88
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	70.69	97.16	18.35	3.94
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	63.70	94.80	20.14	3.82
8	行政單位提供洽公流程標示	63.12	96.34	20.56	3.83
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	67.98	96.82	20.40	3.89
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	64.88	95.23	17.41	3.83
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	63.09	96.24	29.82	3.83
12	行政單位行政單位人員代理制度完備性	61.81	95.69	17.49	3.79
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	63.24	96.68	17.14	3.82
14	行政單位網頁內容之豐富度	62.59	97.08	28.12	3.84
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	62.89	97.42	24.70	3.83
整體平均數		66.21	96.60	20.13	3.87

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：教學中心(53.6%)、註冊課務組(49.3%)。

(2) 職員部分

最常接觸者依序為：註冊課務組(67.1%)、教學中心(51.4%)。

(3) 本國學生部分

最常接觸者依序為：註冊課務組(45.5%)、教學中心(18.2%)。

(4) 外籍生部分

最常接觸者依序為：學術服務組(41.4%)、註冊課務組(34.5%)。

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：註冊課務組(52.2%)、教學中心(50.7%)。

(2) 職員部分

滿意的單位依序為：註冊課務組(48.6%)、招生組/教學中心(40.0%)。

(3) 本國學生部分

滿意的單位依序為：註冊課務組(36.7%)、教學中心(18.0%)。

(4) 外籍生部分

滿意的單位依序為：學術服務組(44.8%)、註冊課務組(34.5%)。

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(75.4%)、教學中心(10.1%)。

(2) 職員部分

尚待改進之單位依序為：無(88.6%)、註冊課務組/學術服務組(5.7%)。

(3) 本國學生部分

尚待改進之單位依序為：無(76.2%)、註冊課務組(13.2%)。

(4) 外籍生部分

尚待改進之單位依序為：無(48.3%)、學術服務組(17.2%)。

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，整體上，滿意度的排序大致上呈現教師高於職員高於外籍學生高於本國學生的狀況。就個別的題項來看，教師與職員對於「行政單位人員代理制度之完備性」的滿意度較低(分別為 3.96 與 3.89)，本國籍學生對「行政單位網頁內容之豐富度」滿意度較低(3.77)，「外籍生則對行政單位提供完善網路查詢服務」的滿意程度較低(3.61)。

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	4.37	4.18	3.85	3.96	3.85	3.89
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	4.37	4.15	3.94	4.18	3.95	3.97
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	4.40	4.16	3.88	4.32	3.89	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	4.36	4.12	3.94	4.14	3.95	3.98
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	4.31	4.12	3.84	4.36	3.85	3.88
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.35	4.04	3.90	4.29	3.91	3.94
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	4.24	3.98	3.78	4.00	3.79	3.82
8	行政單位有設置洽公流程標示	4.25	4.02	3.80	3.86	3.80	3.83
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	4.25	4.09	3.86	4.07	3.86	3.89
10	行政單位提供完善網路查詢服務	4.24	4.04	3.81	3.61	3.80	3.83
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	4.15	4.00	3.82	3.71	3.82	3.83
12	行政單位網頁內容之豐富度	4.09	4.03	3.77	3.75	3.77	3.79
13	行政單位網頁內容正確即時性	4.14	3.99	3.80	3.81	3.80	3.82
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.96	3.89	3.82	3.96	3.83	3.84
15	行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.13	3.95	3.80	3.96	3.81	3.83

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	4.24	1.行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	4.40	1.行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.96
		2.行政單位辦公地點明確標示	4.37	2.行政單位網頁內容之豐富度	4.09
		3.行政單位辦公環境的整潔與美觀	4.37	3.行政單位所訂定之法令規章明確適宜	4.13
職員	4.05	1.行政單位辦公地點明確標示	4.18	1.行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.89
		2.行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	4.16	2.行政單位所訂定之法令規章明確適宜	3.95
		3.行政單位辦公環境的整潔與美觀	4.15	3.行政單位所提供之申請表件手續簡便	3.98
本國學生	3.84	1.行政單位辦公環境的整潔與美觀	3.94	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.77
		2.人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	3.94	2.行政單位所提供之申請表件手續簡便	3.78
		3.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.90	3.行政單位網頁內容之正確與即時性	3.80
外籍學生	4.00	1.該單位行政人員能確實掌握工作時效	4.36	1.行政單位提供完善的網路查詢服務	3.61
		2.行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	4.32	2.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	3.71
		3.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.29	3.行政單位網頁內容之豐富度	3.75
全校學生	3.85	1.行政單位辦公環境整潔與美觀	3.95	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.77
		2.人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	3.95	2.行政單位所提供之申請表件手續簡便	3.79
		3.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.91	3.行政單位提供完善的網路查詢服務	3.80
教職員生	3.87	1.人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	3.98	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.79
		2.行政單位辦公環境的整潔與美觀	3.97	2.行政單位所提供之申請表件手續簡便	3.82
		3.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.94	3.行政單位網頁內容之正確與即時性	3.82

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。從表 2-10 中可以看出，整體上，共教中心與人社院對於教務處的行政滿意度較高。「行政單位辦公環境的整潔美觀」、「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」則是滿意度較高的兩個項目。

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	共教中心
1	行政單位辦公地點的明確標示	3.95	3.80	3.85	3.89	3.84	4.20	3.63	4.60
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.99	3.90	3.94	3.97	3.99	4.21	3.95	4.50
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	3.94	3.83	3.88	3.90	3.94	4.24	3.83	4.50
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	4.00	3.90	3.88	3.97	4.00	4.22	3.93	4.50
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	3.90	3.80	3.90	3.84	3.88	4.25	3.78	4.60
6	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	3.88	3.88	3.91	3.95	4.20	3.95	4.50
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	3.89	3.68	3.75	3.77	3.85	4.11	3.67	4.44
8	行政單位有設置洽公流程標示	3.88	3.72	3.70	3.78	3.85	4.15	3.85	4.56
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	3.93	3.81	3.77	3.87	3.85	4.23	3.85	4.50
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	3.93	3.70	3.75	3.76	3.81	4.08	3.87	4.50
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	3.87	3.76	3.78	3.78	3.84	4.09	3.89	4.71
12	行政單位網頁內容之豐富度	3.84	3.65	3.74	3.77	3.81	4.06	3.82	4.33
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	3.87	3.69	3.78	3.81	3.83	4.06	3.85	4.60
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.87	3.74	3.76	3.81	3.89	4.07	3.80	4.40
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	3.86	3.74	3.78	3.80	3.87	4.10	3.75	4.40

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，教師對於總務處的（滿意+非常滿意）程度為 82.10%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 95.67%，滿意度的平均值為 4.16(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+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)	滿意度平均值
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	83.08	96.92	5.82	4.23
2	行政單位辦公地點的明確標示	88.71	98.39	10.15	4.31
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	86.15	95.38	5.87	4.28
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	87.88	95.45	4.34	4.26
5	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	84.62	93.85	5.88	4.17
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	86.15	96.92	5.82	4.28
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	82.54	95.24	8.70	4.17
8	行政單位提供洽公流程標示	83.33	96.67	13.04	4.20
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	89.23	95.38	5.87	4.23
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	81.54	95.38	5.86	4.14
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	75.00	93.75	30.43	4.02
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	76.56	96.88	7.25	4.02
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	77.78	96.83	8.78	4.08
14	行政單位網頁內容之豐富度	71.93	92.98	17.44	4.00
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	77.05	95.08	11.60	4.02
整體平均數		82.10	95.67	9.79	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 職員對於總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，職員對於總務處的（滿意+非常滿意）程度為 74.44%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 98.62%，滿意度的平均值為 3.96(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+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)	滿意度平均值
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	73.91	98.55	1.40	3.97
2	行政單位辦公地點的明確標示	82.35	100.00	2.95	4.04
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	77.14	97.14	0.00	3.99
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	78.57	95.71	0.00	3.96
5	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	77.14	100.00	0.00	4.03
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	78.57	98.57	0.00	4.00
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	72.86	98.57	0.00	3.96
8	行政單位提供洽公流程標示	71.64	100.00	4.32	3.94
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	81.16	100.00	1.45	4.04
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	72.86	100.00	0.00	3.96
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	71.43	98.21	20.01	3.93
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	78.57	98.57	0.00	3.99
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	71.01	100.00	1.42	3.93
14	行政單位網頁內容之豐富度	61.19	97.01	4.33	3.78
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	68.18	96.97	5.78	3.83
整體平均數		74.44	98.62	2.78	3.96

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 本國學生對於總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，本國學生對於總務處的（滿意+非常滿意）程度為 63.88%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 96.72%，滿意度的平均值為 3.85(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+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)	滿意度平均值
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	60.88	95.97	19.11	3.80
2	行政單位辦公地點的明確標示	68.96	98.96	20.62	3.93
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	67.11	96.98	23.40	3.90
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	68.96	98.09	31.88	3.94
5	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	64.81	96.21	26.65	3.85
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	69.61	97.59	26.37	3.94
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	61.70	95.22	28.04	3.80
8	行政單位提供洽公流程標示	61.39	95.84	27.45	3.80
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	65.24	97.44	28.26	3.87
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	62.62	95.69	24.48	3.81
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	60.85	96.38	34.46	3.82
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	59.12	95.34	24.99	3.76
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	62.44	96.69	24.78	3.82
14	行政單位網頁內容之豐富度	62.39	97.45	32.52	3.83
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	62.17	96.88	29.64	3.82
整體平均數		63.88	96.72	26.84	3.85

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 外籍生對於總務處服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的外籍生後，其餘外籍生對於服務項目之滿意程度（普通+滿意+非常滿意）進行百分比統計，整體而言，外籍生對於總務處的（滿意+非常滿意）程度為 74.91%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 99.31%，滿意度的平均值為 3.98(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+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)	滿意度平均值
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	82.76	100.00	0.00	4.00
2	行政單位辦公地點的明確標示	82.76	100.00	0.00	4.21
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	86.21	100.00	0.00	4.21
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	86.21	100.00	0.00	4.14
5	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	86.21	100.00	0.00	4.24
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	82.76	100.00	0.00	4.28
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	75.86	96.55	0.00	3.90
8	行政單位提供洽公流程標示	68.97	100.00	0.00	3.90
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	78.57	100.00	3.42	4.00
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	58.62	96.55	0.00	3.69
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	58.62	100.00	0.00	3.76
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	68.97	96.55	0.00	3.79
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	64.29	100.00	3.42	3.79
14	行政單位網頁內容之豐富度	71.43	100.00	3.42	3.96
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	71.43	100.00	3.42	3.89
整體平均數		74.91	99.31	0.91	3.98

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 全校學生對於總務處服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的全校學生後，其餘全校學生對於服務項目之滿意程度（普通+滿意+非常滿意）進行百分比統計，整體而言，全校學生對於總務處的（滿意+非常滿意）程度為 64.13%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 96.77%，滿意度的平均值為 3.85(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+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)	滿意度平均值
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	61.33	96.05	18.88	3.80
2	行政單位辦公地點的明確標示	69.25	98.98	20.24	3.93
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	67.52	97.05	23.01	3.91
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	69.38	98.13	31.30	3.95
5	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	65.30	96.29	26.18	3.86
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	69.91	97.64	25.86	3.95
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	62.03	95.25	27.65	3.81
8	行政單位提供洽公流程標示	61.56	95.93	26.97	3.80
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	65.54	97.50	27.89	3.87
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	62.53	95.71	24.05	3.81
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	60.79	96.48	33.94	3.81
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	59.34	95.37	24.55	3.76
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	62.48	96.76	24.40	3.82
14	行政單位網頁內容之豐富度	62.61	97.51	32.16	3.84
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	62.39	96.95	29.27	3.82
整體平均數		64.13	96.77	26.42	3.85

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 全校師生對於總務處服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的師生後，其餘師生對於服務項目之滿意程度(普通+滿意+非常滿意)進行百分比統計，整體而言，全校師生對於總務處的(滿意+非常滿意)程度為64.98%；而(普通+滿意+非常滿意)程度則為96.72%，滿意度的平均值為3.86(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+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)	滿意度平均值
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	62.30	96.09	18.38	3.82
2	行政單位辦公地點的明確標示	70.09	98.95	19.81	3.95
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	68.40	96.97	22.42	3.93
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	70.36	97.99	30.35	3.96
5	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	66.24	96.17	25.34	3.88
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	70.70	97.61	25.06	3.96
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	63.02	95.25	26.85	3.82
8	行政單位提供洽公流程標示	62.56	95.97	26.44	3.82
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	66.72	97.39	26.97	3.89
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	63.43	95.69	23.24	3.83
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	61.37	96.37	33.71	3.82
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	60.15	95.44	23.84	3.78
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	63.19	96.77	23.87	3.83
14	行政單位網頁內容之豐富度	63.04	97.30	31.55	3.84
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	63.09	96.87	28.52	3.83
整體平均數		64.98	96.72	25.76	3.86

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。

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，全校教職員生對於總務處的（滿意+非常滿意）程度為 65.44%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 96.81%，滿意度的平均值為 3.87(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+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)	滿意度平均值
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	62.83	96.20	17.65	3.83
2	行政單位辦公地點的明確標示	70.65	99.00	19.28	3.95
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	68.82	96.98	21.59	3.93
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	70.80	97.87	29.12	3.96
5	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	66.79	96.36	24.49	3.88
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	71.09	97.66	24.15	3.96
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	63.52	95.42	25.80	3.83
8	行政單位提供洽公流程標示	63.00	96.16	25.65	3.83
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	67.44	97.52	26.05	3.90
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	63.89	95.90	22.44	3.83
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	61.82	96.45	33.27	3.83
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	61.05	95.59	22.94	3.79
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	63.57	96.92	22.94	3.84
14	行政單位網頁內容之豐富度	62.95	97.29	30.53	3.84
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	63.34	96.87	27.79	3.83
整體平均數		65.44	96.81	24.91	3.87

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：出納組(47.8%)、事務組(40.6%)。

(2) 職員部分

最常接觸者依序為：文書組(78.6%)、事務組(75.7%)。

(3) 本國學生部分

最常接觸者依序為：無(52.5%)、出納組(31.4%)。

(4) 外籍生部分

最常接觸者依序為：出納組(41.4%)、事務組(24.1%)。

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(53.6%)、事務組(36.2%)。

(2) 職員部分

滿意的單位依序為：文書組(58.6%)、出納組(55.7%)。

(3) 本國學生部分

滿意的單位依序為：出納組(24.5%)、事務組(17.7%)。

(4) 外籍生部分

滿意的單位依序為：事務組(51.7%)、出納組(24.1%)。

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(71.0%)、營繕組(11.6%)。

(2) 職員部分

尚待改進之單位依序為：無(72.9%)、保管組(18.6%)。

(3) 本國學生部分

尚待改進之單位依序為：無(78.5%)、出納組(9.0%)。

(4) 外籍生部分

尚待改進之單位依序為：無(51.7%)、事務組(24.1%)。

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，本國籍學生最低。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」滿意度最高，「行政單位網頁內容之豐富度」的滿意度則普遍較低。

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	4.23	3.97	3.80	4.00	3.80	3.83
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	4.31	4.04	3.93	4.21	3.93	3.95
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	4.28	3.99	3.90	4.21	3.91	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	4.26	3.96	3.94	4.14	3.95	3.96
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	4.17	4.03	3.85	4.24	3.86	3.88
6	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	4.00	3.94	4.28	3.95	3.96
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	4.17	3.96	3.80	3.90	3.81	3.83
8	行政單位有設置洽公流程標示	4.20	3.94	3.80	3.90	3.80	3.83
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	4.23	4.04	3.87	4.00	3.87	3.90
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	4.14	3.96	3.81	3.69	3.81	3.83
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	4.02	3.93	3.82	3.76	3.81	3.83
12	行政單位網頁內容之豐富度	4.02	3.99	3.76	3.79	3.76	3.79
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	4.08	3.93	3.82	3.79	3.82	3.84
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	4.00	3.78	3.83	3.96	3.84	3.84
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	4.02	3.83	3.82	3.89	3.82	3.83

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	4.16	1.行政單位辦公環境整潔與美觀	4.31	1.行政單位行政單位人員代理 制度之完備性	4.00
		2.行政人員的服務態度親切和善 與有禮貌	4.28	2.行政單位所訂定之法令規章 明確適宜	4.02
		3.行政單位行政人員熟悉作業流 程且有豐富的專業知識	4.28	3.行政單位網頁內容之豐富度	4.02
職員	3.96	1.行政單位辦公環境整潔與美觀	4.04	1.行政單位行政單位人員代理 制度之完備性	3.78
		2.行政單位提供相關業務的諮詢 很完善	4.04	2.行政單位所訂定之法令規章 明確適宜	3.83
		3.該單位行政人員能確實掌握工 作時效	4.03	3.行政單位網頁內容之正確與 即時性	3.93
本國學生	3.85	1.人員在接受電話諮詢時之服務 態度親切、和善與有禮貌	3.94	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.76
		2.行政人員熟悉作業流程且有豐 富的專業知識	3.94	2.行政單位有設置洽公流程標 示	3.80
		3.行政單位辦公環境整潔與美觀	3.93	3.行政單位所提供之申請表件 手續簡便	3.80
外籍學生	3.98	1.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	1.行政單位提供完善的網路查 詢服務	3.69
		2.該單位行政人員能確實掌握工 作時效	4.24	2.設有投訴專線或網路留言 板，能儘速妥善處理抱怨不滿	3.76
		3.行政單位辦公環境整潔與美觀	4.21	3.行政單位網頁內容之豐富度	3.79
全校學生	3.85	1.人員在接受電話諮詢時之服務 態度親切、和善與有禮貌	3.95	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.76
		2.行政單位行政人員熟悉作業流 程且有豐富的專業知識	3.95	2.行政單位有設置洽公流程標 示	3.80
		3.辦公環境整潔與美觀	3.93	3.所提供之申請表件手續簡便	3.81
教職員生	3.87	1.人員在接受電話諮詢時之服務 態度親切、和善與有禮貌	3.96	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.79
		2.行政單位行政人員熟悉作業流 程且有豐富的專業知識	3.96	2.行政單位有設置洽公流程標 示	3.83
		3.行政單位辦公環境整潔與美觀	3.95	3.行政單位所提供之申請表件 手續簡便	3.83

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，整體上，共教中心對於總務處各項服務的滿意程度較高，生科院對於總務處各項服務的滿意度相對較低。各單位對於服務項目的滿意度雖然有所不同，但「行政單位網頁內容之豐富度」滿意度則大致偏低。

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	共教中心
1	行政單位辦公地點的明確標示	3.87	3.77	3.88	3.78	3.78	4.16	3.66	4.50
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	3.96	3.88	3.97	3.95	3.96	4.27	3.84	4.50
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	3.97	3.84	3.96	3.89	3.96	4.23	3.69	4.40
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	4.00	3.91	3.96	3.94	3.95	4.23	3.78	4.40
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	3.93	3.81	3.98	3.83	3.85	4.20	3.55	4.50
6	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	3.90	4.00	3.96	3.96	4.25	3.83	4.40
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	3.91	3.70	3.80	3.75	3.82	4.20	3.67	4.56
8	行政單位有設置洽公流程標示	3.90	3.71	3.79	3.74	3.84	4.16	3.72	4.56
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	3.93	3.80	3.90	3.90	3.88	4.29	3.64	4.50
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	3.90	3.71	3.79	3.76	3.83	4.18	3.77	4.60
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	3.86	3.74	3.82	3.78	3.83	4.16	3.72	4.63
12	行政單位網頁內容之豐富度	3.86	3.63	3.75	3.76	3.77	4.12	3.74	4.56
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	3.89	3.71	3.83	3.85	3.81	4.12	3.74	4.56
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.89	3.74	3.81	3.83	3.85	4.16	3.73	4.50
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	3.88	3.73	3.83	3.81	3.81	4.16	3.64	4.60

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，教師對於圖書暨資訊處的(滿意+非常滿意)程度為87.82%；而(普通+滿意+非常滿意)程度則為99.07%，滿意度的平均值為4.29(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+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)	滿意度平均值
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	90.48	100.00	8.77	4.35
2	行政單位辦公地點的明確標示	91.80	100.00	11.69	4.41
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	92.06	100.00	8.78	4.41
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	92.19	100.00	7.25	4.41
5	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	88.89	100.00	8.71	4.35
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	90.48	98.41	8.70	4.35
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	87.10	98.39	10.15	4.29
8	行政單位提供洽公流程標示	86.21	98.28	15.98	4.22
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	92.06	100.00	8.77	4.33
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	89.06	98.44	7.22	4.28
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	87.23	97.87	31.96	4.26
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	86.15	100.00	5.80	4.22
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	85.94	100.00	7.22	4.22
14	行政單位網頁內容之豐富度	76.36	96.36	20.33	4.09
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	81.36	98.31	14.55	4.14
整體平均數		87.82	99.07	11.73	4.29

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 職員對於圖書暨資訊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，職員對於圖書暨資訊處的(滿意+非常滿意)程度為73.97%；而(普通+滿意+非常滿意)程度則為98.84%，滿意度的平均值為3.97(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+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)	滿意度平均值
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	68.18	100.00	5.78	3.98
2	行政單位辦公地點的明確標示	81.25	96.88	8.66	4.03
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	78.79	100.00	5.79	4.06
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	82.09	98.51	4.35	4.03
5	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	73.53	100.00	2.95	3.99
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	70.15	95.52	4.34	3.88
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	74.60	100.00	10.04	4.00
8	行政單位提供洽公流程標示	67.19	100.00	8.67	3.91
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	75.76	100.00	5.72	4.03
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	75.00	98.53	2.92	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	70.37	96.30	22.96	3.93
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	81.16	100.00	1.46	4.04
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	76.47	98.53	2.90	3.96
14	行政單位網頁內容之豐富度	65.63	100.00	8.61	3.86
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	69.35	98.39	11.44	3.89
整體平均數		73.97	98.84	7.11	3.97

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 本國學生對於圖書暨資訊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，本國學生對於圖書暨資訊處的（滿意+非常滿意）程度為 68.10%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 97.91%，滿意度的平均值為 3.92(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+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)	滿意度平均值
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	70.49	98.12	14.88	3.97
2	行政單位辦公地點的明確標示	76.69	99.16	14.88	4.06
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	72.96	98.14	17.15	4.00
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	71.95	99.06	30.52	4.01
5	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	69.03	97.86	22.30	3.94
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	71.36	98.80	20.91	3.98
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	65.25	97.56	24.62	3.88
8	行政單位提供洽公流程標示	64.39	97.57	24.40	3.86
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	68.59	98.52	24.11	3.94
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	67.89	96.46	17.84	3.91
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	62.29	97.27	32.77	3.84
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	65.62	97.01	18.64	3.87
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	66.06	97.46	18.36	3.88
14	行政單位網頁內容之豐富度	64.47	97.87	30.68	3.87
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	64.50	97.78	28.02	3.86
整體平均數		68.10	97.91	22.67	3.92

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 外籍生對於圖書暨資訊處服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的外籍生後，其餘外籍生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，外籍生對於圖書暨資訊處的（滿意+非常滿意）程度為 74.70%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 99.08%，滿意度的平均值為 4.00(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+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)	滿意度平均值
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	79.31	100.00	0.00	4.10
2	行政單位辦公地點的明確標示	82.76	100.00	0.00	4.31
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	82.76	96.55	0.00	4.14
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	82.76	100.00	0.00	4.07
5	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	86.21	100.00	0.00	4.31
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	82.76	100.00	0.00	4.17
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	79.31	96.55	0.00	4.00
8	行政單位提供洽公流程標示	65.52	100.00	0.00	3.90
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	78.57	100.00	3.41	4.11
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	58.62	96.55	0.00	3.69
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	58.62	100.00	0.00	3.69
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	68.97	96.55	0.00	3.72
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	64.29	100.00	3.41	3.79
14	行政單位網頁內容之豐富度	75.00	100.00	3.41	4.04
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	75.00	100.00	3.41	3.96
整體平均數		74.70	99.08	0.91	4.00

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，全校學生對於圖書暨資訊處的（滿意+非常滿意）程度為 68.25%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 97.94%，滿意度的平均值為 3.85(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+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)	滿意度平均值
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	70.67	98.16	14.64	3.80
2	行政單位辦公地點的明確標示	76.81	99.18	14.64	3.93
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	73.16	98.11	16.85	3.91
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	72.21	99.08	30.07	3.95
5	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	69.40	97.91	21.94	3.86
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	71.61	98.83	20.64	3.95
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	65.56	97.54	24.28	3.81
8	行政單位提供洽公流程標示	64.42	97.62	24.05	3.80
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	68.81	98.55	23.82	3.87
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	67.70	96.47	17.52	3.81
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	62.20	97.34	32.23	3.81
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	65.69	97.00	18.3	3.76
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	66.03	97.51	18.07	3.82
14	行政單位網頁內容之豐富度	64.72	97.91	30.15	3.84
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	64.73	97.83	27.62	3.82
整體平均數		68.25	97.94	22.32	3.85

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，全校師生對於圖書暨資訊處的（滿意+非常滿意）程度為 69.10%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 97.99%，滿意度的平均值為 3.94(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+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)	滿意度平均值
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	71.48	98.23	14.33	3.98
2	行政單位辦公地點的明確標示	77.41	99.21	14.52	4.08
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	73.96	98.19	16.54	4.02
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	73.22	99.13	29.17	4.03
5	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	70.28	98.00	21.45	3.96
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	72.44	98.81	20.18	4.00
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	66.54	97.58	23.66	3.90
8	行政單位提供洽公流程標示	65.35	97.65	23.78	3.88
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	69.88	98.61	23.25	3.96
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	68.63	96.55	17.19	3.92
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	63.17	97.36	32.24	3.85
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	66.60	97.14	17.85	3.88
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	66.89	97.62	17.61	3.90
14	行政單位網頁內容之豐富度	65.23	97.85	29.74	3.88
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	65.49	97.85	27.15	3.88
整體平均數		69.10	97.99	21.91	3.94

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 全校教職員生對於圖書暨資訊處服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的教職員生後，其餘教職員生對於服務項目之滿意程度進行百分比統計，整體而言，全校教職員生對於圖書暨資訊處的（滿意+非常滿意）程度為 69.32%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 98.03%，滿意度的平均值為 3.94(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+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)	滿意度平均值
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	71.35	98.31	14.07	3.98
2	行政單位辦公地點的明確標示	77.56	99.12	14.24	4.08
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	74.16	98.26	16.15	4.02
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	73.67	99.10	28.12	4.03
5	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	70.43	98.10	20.73	3.96
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	72.34	98.66	19.55	3.99
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	66.90	97.69	23.16	3.91
8	行政單位提供洽公流程標示	65.43	97.76	23.18	3.88
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	70.15	98.68	22.56	3.96
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	68.91	96.64	16.65	3.92
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	63.48	97.31	31.84	3.86
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	67.25	97.27	17.25	3.89
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	67.32	97.66	17.08	3.90
14	行政單位網頁內容之豐富度	65.25	97.95	28.99	3.88
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	65.66	97.87	26.55	3.88
整體平均數		69.32	98.03	21.34	3.94

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：校園網路組(46.4%)、圖書系統組(21.7%)。

(2)職員部分

最常接觸者依序為：校園網路組(64.3%)、校務系統組(45.7%)。

(3)本國學生部分

最常接觸者依序為：無(44.3%)、閱覽組(27.2%)。

(4)外籍生部分

最常接觸者依序為：圖書系統組(41.4%)、採編組(17.2%)。

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(40.6%)、採編組(29.0%)。

(2) 職員部分

滿意的單位依序為：校園網路組(31.4%)、校務系統組(25.7%)。

(3) 本國學生部分

滿意的單位依序為：閱覽組(30.8%)、圖書系統組(28.0%)。

(4) 外籍生部分

滿意的單位依序為：圖書系統組(48.3%)、採編組/閱覽組(17.2%)。

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：無(81.2%)、採編組/圖書系統組(7.2%)。

(2) 職員部分

尚待改進之單位依序為：無(78.6%)、校務系統組/校園網路組(12.9%)。

(3) 本國學生部分

尚待改進之單位依序為：無(77.9%)、閱覽組/圖書系統組(6.9%)。

(4) 外籍生部分

尚待改進之單位依序為：無(51.7%)、校園網路組(17.2%)。

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「行政單位人員代理制度之完備性」的滿意度較低(分別為 4.09 與 3.86)，本國籍學生對「設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理抱怨不滿」(3.84)，外籍生則對「提供完善的網路查詢服務」的滿意程度較低(3.72)。

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	4.35	3.98	3.97	4.10	3.97	3.98
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	4.41	4.03	4.06	4.31	4.07	4.08
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	4.41	4.06	4.00	4.14	4.00	4.02
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	4.41	4.03	4.01	4.07	4.01	4.03
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	4.35	3.99	3.94	4.31	3.95	3.96
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.35	3.88	3.98	4.17	3.98	3.99
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	4.29	4.00	3.88	4.00	3.89	3.91
8	行政單位有設置洽公流程標示	4.22	3.91	3.86	3.90	3.86	3.88
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	4.33	4.03	3.94	4.11	3.94	3.96
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	4.28	3.99	3.91	3.69	3.90	3.92
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	4.26	3.93	3.84	3.69	3.84	3.86
12	行政單位網頁內容之豐富度	4.22	4.04	3.87	3.72	3.87	3.89
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	4.22	3.96	3.88	3.79	3.88	3.90
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	4.09	3.86	3.87	4.04	3.87	3.88
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	4.14	3.89	3.86	3.96	3.87	3.88

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	4.29	1. 行政單位辦公環境的整潔與美觀	4.41	1. 行政單位行政單位人員代理制度之完備性	4.09
		2. 人員的服務態度親切和善與有禮貌	4.41	2. 行政單位所訂定之法令規章明確適宜	4.14
		3. 人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	4.41	3. 行政單位網頁內容之豐富度	4.22
職員	3.97	1. 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	4.06	1. 行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.86
		2. 行政單位網頁內容之豐富度	4.04	2. 所訂定法令規章明確適宜	3.89
		3. 辦公環境的整潔與美觀	4.03	3. 行政單位設置洽公流程標示	3.91
本國學生	3.92	1. 辦公環境的整潔與美觀	4.06	1. 設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理抱怨不滿	3.84
		2. 人員在接受電話諮詢時服務態度親切、和善與有禮貌有禮貌	4.01	2. 行政單位所訂定之法令規章明確適宜	3.86
		3. 行政人員的服務態度親切和善與	4.00	3. 行政單位有設置洽公流程標示	3.86
外籍學生	4.00	1. 人員能確實掌握工作時效	4.31	1. 提供完善的網路查詢服務	3.69
		2. 行政單位辦公環境的整潔與美觀	4.31	2. 設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理抱怨不滿	3.69
		3. 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.17	3. 網頁內容之豐富度	3.72
全校學生	3.93	1. 行政單位辦公環境的整潔與美觀	4.07	1. 設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理抱怨不滿	3.84
		2. 人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	4.01	2. 行政單位有設置洽公流程標示	3.86
		3. 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	4.00	3. 行政單位所訂定之法令規章明確適宜	3.87
教職員生	3.94	1. 行政單位辦公環境的整潔與美觀	4.08	1. 設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理抱怨不滿	3.86
		2. 人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	4.03	2. 行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.88
		3. 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	4.02	3. 行政單位所訂定之法令規章明確適宜	3.88

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，共教中心與人社院對於教務處的行政滿意度較高。「行政單位辦公環境的整潔美觀」、「行政單位辦公地點的明確標示」則是滿意度較高的兩個項目。

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	共教中心
1	行政單位辦公地點的明確標示	4.00	3.95	4.08	3.97	3.90	4.31	3.87	4.70
2	行政單位辦公環境整潔與美觀	4.09	4.01	4.17	4.07	4.06	4.36	3.96	4.60
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	4.04	3.94	4.06	3.99	4.03	4.24	3.97	4.70
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	4.06	3.96	3.99	4.04	3.99	4.25	4.00	4.60
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	4.00	3.90	3.99	3.93	3.91	4.30	3.87	4.60
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.03	3.93	3.96	3.97	3.99	4.23	3.95	4.50
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	3.97	3.78	3.85	3.88	3.92	4.20	3.81	4.67
8	行政單位有設置洽公流程標示	3.94	3.76	3.81	3.83	3.90	4.18	3.91	4.56
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	4.00	3.88	3.93	3.93	3.96	4.22	3.88	4.70
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	4.01	3.79	3.86	3.83	3.95	4.17	3.95	4.70
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	3.89	3.76	3.83	3.83	3.87	4.17	3.80	4.63
12	行政單位網頁內容之豐富度	3.93	3.76	3.89	3.88	3.88	4.17	3.84	4.70
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	3.93	3.75	3.91	3.92	3.88	4.19	3.90	4.60
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.91	3.79	3.86	3.87	3.91	4.11	3.84	4.60
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	3.93	3.78	3.86	3.86	3.89	4.10	3.74	4.60

附錄 問卷

國立臺灣海洋大學105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(105)學年度受評對象為「教務處」、「總務處」及「圖書暨資訊處」，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 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

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

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

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 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

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 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

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 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

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 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

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 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

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 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

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 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

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 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

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 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

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 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

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 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

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 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

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 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

*** 15-2 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

*** 15-3 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

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 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

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 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

*** 17-2 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

*** 17-3 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

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