

# 國立臺灣海洋大學 102 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：梁金樹教授

中華民國一〇三年三月十二日

## 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 8188 人為母群體(其中教師 356 人，學生 7639 人(本國學生 7570 人，外籍生 69 人)，職員 193 人)，並以網路方式進行調查，上網填答人數，教師 95 人，學生 2141 人(本國學生 2126 人，外籍生 15 人)，職員 66 人。教師填答率 26.69%，學生填答率 28.03%(本國學生 28.08%，外籍生 21.74%)，職員 34.20%，整體填答率 31.78%，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
調查總數	356		356					
有效問卷數	95		95					
回收有效問卷分配	78	17	18	19	13	12	21	12
回收有效問卷百分比	82.1%	17.9%	18.9%	20.0%	13.7%	12.6%	22.1%	12.6%

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
調查總數	356			
有效問卷數	95			
回收有效問卷分配	16	30	49	0
回收有效問卷百分比	16.8%	31.6%	51.6%	0%

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	行政單位
調查總數	193						
有效問卷數	66						
回收有效問卷分配	6	10	5	5	7	5	28
回收有效問卷百分比	9.0%	15.2%	7.6%	7.6%	10.6%	7.6%	42.4%

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	公務人員	助教	專案工作人員	技工友	其他
調查總數	193		193				
有效問卷數	66		66				
回收有效問卷分配	25	41	17	13	31	2	3
回收有效問卷百分比	37.9%	62.1%	25.8%	19.7%	47.0%	3.0%	4.5%

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	7570		7570					
有效問卷數	2126		2126					
回收有效問卷分配	1320	806	670	472	190	377	372	45
回收有效問卷百分比	62.1%	37.9%	30.8%	21.0%	9.8%	16.6%	19.6%	2.2%

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	7570					
有效問卷數	2126					
回收有效問卷分配	519	428	387	293	472	27
回收有效問卷百分比	24.4%	20.1%	18.2%	13.8%	22.2%	1.3%

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	69		69					
有效問卷數	15		15					
回收有效問卷分配	9	6	3	7	3	2	0	0
回收有效問卷百分比	60.0%	40.0%	20.0%	46.7%	20.0%	13.3%	0%	0%

表 1-4-2 回收問卷之外籍生類別的樣本結構統計資料表

	外籍生類別					
	一年級	二年級	三年級	四年級	研究生	其他
調查總數	69					
有效問卷數	15					
回收有效問卷分配	3	1	0	1	10	0
回收有效問卷百分比	20.0%	6.7%	0%	6.7%	66.6%	0%

## 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 88.52%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 98.32%（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(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	95.35	100.00	9.47
2	行政單位辦公地點的明確標示	94.12	98.82	10.53
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	96.47	97.65	10.53
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	95.29	98.82	10.53
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	93.02	98.84	9.47
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	91.86	98.84	9.47
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	91.57	96.39	12.63
8	行政單位提供洽公流程標示	89.41	100.00	10.53
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	90.80	98.85	8.42
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	88.37	97.67	9.47
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	84.62	98.46	31.58
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	78.65	96.63	6.32
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	82.02	98.88	6.32
14	行政單位網頁內容之豐富度	76.92	96.15	17.89
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	79.31	98.85	8.42
整體平均數		88.52	98.32	11.44

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 86.43%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 99.78%(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(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	93.65	100.00	4.55
2	行政單位辦公地點的明確標示	87.30	100.00	4.55
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	88.89	100.00	4.55
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	85.48	100.00	6.06
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	86.89	100.00	7.58
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	87.30	100.00	4.55
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	83.87	100.00	6.06
8	行政單位提供洽公流程標示	87.76	100.00	25.76
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	82.54	100.00	4.55
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	83.87	98.39	6.06
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	74.58	100.00	10.61
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	82.26	98.39	6.06
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	93.65	100.00	4.55
14	行政單位網頁內容之豐富度	87.30	100.00	4.55
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	88.89	100.00	4.55
<b>整體平均數</b>		86.43	99.78	6.66

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 57.64%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 95.29%(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(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	56.04	94.75	13.12
2	行政單位辦公地點的明確標示	64.93	98.38	16.04
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	61.19	94.06	17.59
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	64.12	96.17	28.69
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	58.72	93.95	21.50
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	62.17	96.22	20.41
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	54.51	92.73	22.34
8	行政單位提供洽公流程標示	55.29	94.22	23.52
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	58.79	96.40	22.95
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	56.82	93.71	19.94
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	53.97	94.78	30.62
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	52.74	94.76	20.08
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	54.74	95.56	19.57
14	行政單位網頁內容之豐富度	54.90	96.73	30.86
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	55.63	96.92	29.82
<b>整體平均數</b>		57.64	95.29	22.47

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 49.60%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 94.29%(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(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	57.14	78.57	6.67
2	行政單位辦公地點的明確標示	64.29	100.00	6.67
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	64.29	100.00	6.67
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	58.33	100.00	20.00
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	64.29	100.00	6.67
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	64.29	100.00	6.67
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	42.86	92.86	6.67
8	行政單位提供洽公流程標示	42.86	85.71	6.67
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	35.71	92.86	6.67
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	35.71	85.71	6.67
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	42.86	92.86	6.67
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	50.00	85.71	6.67
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	42.86	100.00	6.67
14	行政單位網頁內容之豐富度	35.71	100.00	6.67
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	42.86	100.00	6.67
<b>整體平均數</b>		49.60	94.29	7.56

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 57.57%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 95.28%（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(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	56.05	94.63	13.08
2	行政單位辦公地點的明確標示	64.92	98.39	15.97
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	61.21	94.11	17.52
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	64.07	96.20	28.63
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	58.76	94.00	21.39
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	62.19	96.25	20.32
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	54.41	92.73	22.23
8	行政單位提供洽公流程標示	55.18	94.15	23.40
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	58.60	96.37	22.84
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	56.64	93.65	19.85
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	53.86	94.76	30.45
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	52.71	94.69	19.99
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	54.64	95.59	19.48
14	行政單位網頁內容之豐富度	54.72	96.77	30.69
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	55.51	96.95	29.66
<b>整體平均數</b>		57.57	95.28	22.37

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 59.05%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 95.43%(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(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	57.78	94.86	12.92
2	行政單位辦公地點的明確標示	66.24	98.41	15.74
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	62.83	94.27	17.22
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	65.72	96.34	27.86
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	60.43	94.23	20.89
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	63.62	96.37	19.86
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	56.18	92.91	21.82
8	行政單位提供洽公流程標示	56.87	94.43	22.85
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	60.21	96.49	22.23
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	58.16	93.84	19.41
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	55.15	94.92	30.50
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	54.00	94.78	19.41
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	55.98	95.75	18.92
14	行政單位網頁內容之豐富度	55.83	96.73	30.14
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	56.81	97.05	28.76
<b>整體平均數</b>		59.05	95.43	21.90

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。

## 2.7 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 59.98%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 95.57%（表 2-7）。

表 2-7 全校教職員生對於教務處服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意+非常滿意(%)	普通+滿意+非常滿意(%)	未接觸(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	58.90	95.03	12.60
2	行政單位辦公地點的明確標示	66.94	98.46	15.38
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	63.81	94.46	16.81
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	66.77	96.48	27.19
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	61.35	94.43	20.42
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	64.47	96.50	19.42
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	57.18	93.15	21.37
8	行政單位提供洽公流程標示	57.89	94.62	22.42
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	61.15	96.61	21.72
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	59.01	94.05	19.03
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	56.14	95.07	30.36
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	54.96	94.96	18.98
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	56.91	95.84	18.55
14	行政單位網頁內容之豐富度	56.51	96.85	29.58
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	57.76	97.10	28.11
<b>整體平均數</b>		59.98	95.57	21.46

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：學術服務組(26.9%)、註冊課務組(25.7%)。

### (2) 職員部分

最常接觸者依序為：註冊課務組(28.2%)、招生組(19.2%)、教學中心(19.2%)。

### (3) 本國學生部分

最常接觸者依序為：註冊課務組(33.2%)、教學中心(6.1%)。

### (4) 外籍生部分

最常接觸者依序為：學術服務組(20.7%)、招生組(20.7%)、註冊課務組(17.2%)。

## 2.9 受評單位所屬二級單位表現覺得滿意的單位

### (1) 教師部分

滿意的單位依序為：學術服務組(27.0%)、註冊課務組(23.0%)。

### (2) 職員部分

滿意的單位依序為：註冊課務組(28.6%)、招生組(21.1%)。

### (3) 本國學生部分

滿意的單位依序為：註冊課務組(22.8%)、計教學中心(12.6%)。

### (4) 外籍生部分

滿意的單位依序為：招生組(17.2%)、註冊課務組(17.2%)、學術服務組(17.2%)。

## 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：實習暨就業輔導組(5.6%)、學術服務組(4.7%)、註冊課務組(4.7%)、教學中心(4.7%)。

### (2) 職員部分

尚待改進之單位依序為：註冊課務組(11.3%)、招生組(4.2%)、實習暨就業輔導組(4.2%)。

### (3) 本國學生部分

尚待改進之單位依序為：註冊課務組(11.6%)、學術服務組(6.3%)。

### (4) 外籍生部分

尚待改進之單位依序為：註冊課務組(16.7%)、實習暨就業輔導組(16.7%)、學術服務組(13.3%)、招生組(13.3%)。

## 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 79.79%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 94.02%(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(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	86.52	97.75	6.32
2	行政單位辦公地點的明確標示	87.64	96.63	6.32
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	84.27	93.26	6.32
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	86.36	93.18	7.37
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	84.27	92.13	6.32
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	85.23	93.18	7.37
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	82.56	93.02	9.47
8	行政單位提供洽公流程標示	81.61	97.70	8.42
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	82.02	93.26	6.32
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	80.46	91.95	8.42
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	73.13	92.54	29.47
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	70.33	93.41	4.21
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	71.43	95.60	4.21
14	行政單位網頁內容之豐富度	67.09	92.41	16.84
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	73.86	94.32	7.37
<b>整體平均數</b>		79.79	94.02	8.98

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。

### 3.2 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 78.86%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 98.42%(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(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	80.30	98.48	.00
2	行政單位辦公地點的明確標示	82.81	100.00	3.03
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	83.33	98.48	.00
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	87.88	100.00	.00
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	80.30	98.48	.00
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	81.82	98.48	.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	78.13	98.44	3.03
8	行政單位提供洽公流程標示	82.81	98.44	3.03
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	78.46	98.46	1.52
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	75.38	98.46	1.52
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	81.63	97.96	25.76
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	72.73	98.48	.00
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	72.31	96.92	1.52
14	行政單位網頁內容之豐富度	68.85	98.36	7.58
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	76.19	96.83	4.55
<b>整體平均數</b>		78.86	98.42	3.43

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 57.40%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 96.13%(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(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	53.08	94.12	17.59
2	行政單位辦公地點的明確標示	62.68	98.63	20.98
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	62.49	96.67	23.75
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	64.33	97.48	32.88
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	59.68	95.29	26.15
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	63.21	97.47	25.59
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	55.68	94.00	27.09
8	行政單位提供洽公流程標示	55.37	95.18	27.80
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	58.38	97.28	27.33
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	56.48	94.61	24.88
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	53.70	95.44	33.96
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	51.72	95.32	24.60
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	54.02	95.92	25.02
14	行政單位網頁內容之豐富度	55.15	96.95	33.73
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	55.08	97.64	32.36
<b>整體平均數</b>		57.40	96.13	26.91

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 45.24%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 93.33(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(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	50.00	78.57	6.67
2	行政單位辦公地點的明確標示	57.14	100.00	6.67
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	57.14	100.00	6.67
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	50.00	85.71	6.67
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	57.14	100.00	6.67
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	57.14	100.00	6.67
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	42.86	92.86	6.67
8	行政單位提供洽公流程標示	42.86	85.71	6.67
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	35.71	92.86	6.67
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	28.57	85.71	6.67
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	35.71	92.86	6.67
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	42.86	85.71	6.67
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	42.86	100.00	6.67
14	行政單位網頁內容之豐富度	35.71	100.00	6.67
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	42.86	100.00	6.67
<b>整體平均數</b>		45.24	93.33	6.67

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 58.47%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 96.00%(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(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	53.06	94.00	17.52
2	行政單位辦公地點的明確標示	62.63	98.64	20.88
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	62.45	96.70	23.63
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	64.19	97.36	32.70
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	59.66	95.33	26.02
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	63.16	97.49	25.46
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	55.56	93.99	26.95
8	行政單位提供洽公流程標示	55.26	95.09	27.65
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	58.18	97.24	27.18
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	56.24	94.54	24.75
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	53.53	95.42	33.77
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	51.64	95.24	24.47
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	53.92	95.96	24.89
14	行政單位網頁內容之豐富度	54.95	96.98	33.54
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	54.96	97.66	32.18
<b>整體平均數</b>		58.47	96.00	26.02

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 57.29%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 96.11%(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(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	54.66	94.18	17.04
2	行政單位辦公地點的明確標示	63.88	98.54	20.26
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	63.57	96.52	22.90
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	65.47	97.12	31.62
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	60.97	95.16	25.18
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	64.31	97.27	24.69
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	56.97	93.94	26.21
8	行政單位提供洽公流程標示	56.66	95.23	26.83
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	59.47	97.03	26.30
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	57.48	94.41	24.06
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	54.41	95.29	33.59
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	52.63	95.14	23.61
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	54.86	95.94	24.02
14	行政單位網頁內容之豐富度	55.59	96.74	32.83
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	56.04	97.47	31.13
<b>整體平均數</b>		57.29	96.11	26.77

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。

### 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 59.22%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 96.09%(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(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	55.54	94.33	16.55
2	行政單位辦公地點的明確標示	64.54	98.59	19.77
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	64.30	96.59	22.24
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	66.39	97.24	30.71
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	61.70	95.28	24.46
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	64.97	97.31	23.98
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	57.76	94.11	25.54
8	行政單位提供洽公流程標示	57.65	95.35	26.15
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	60.19	97.08	25.59
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	58.14	94.55	23.41
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	55.28	95.37	33.36
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	53.38	95.26	22.94
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	55.50	95.98	23.37
14	行政單位網頁內容之豐富度	56.11	96.80	32.10
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	56.83	97.44	30.36
<b>整體平均數</b>		59.22	96.09	25.37

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(24.1%)、事務組(23.0%)。

#### (2) 職員部分

最常接觸者依序為：事務組(18.3%)、文書組(17.1%)、出納組(17.1%)。

#### (3) 本國學生部分

最常接觸者依序為：出納組(23.3%)、事務組(8.9%)。

#### (4) 外籍生部分

最常接觸者依序為：出納組(39.1%)、事務組(13.0%)。

### 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(26.7%)、事務組(17.6%)。

#### (2) 職員部分

滿意的單位依序為：文書組(21.1%)、出納組(20.0%)。

#### (3) 本國學生部分

滿意的單位依序為：出納組(17.7%)、事務組(10.3%)。

#### (4) 外籍生部分

滿意的單位依序為：出納組(24.1%)、事務組(17.2%)。

### 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：駐衛警察隊(9.2%)、事務組(9.2%)、保管組(6.4%)。

#### (2) 職員部分

尚待改進之單位依序為：事務組(11.0%)、營繕組(8.2%)。

#### (3) 本國學生部分

尚待改進之單位依序為：出納組(6.7%)、事務組(5.9%)。

#### (4) 外籍生部分

尚待改進之單位依序為：事務組(13.3%)、營繕組(13.3%)、文書組(13.3%)。

## 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 88.55%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 98.88%(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(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	93.10	100.00	8.42
2	行政單位辦公地點的明確標示	94.19	98.84	9.47
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	94.19	98.84	9.47
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	92.94	98.82	10.53
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	89.41	98.82	10.53
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	91.76	98.82	10.53
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	93.90	97.56	13.68
8	行政單位提供洽公流程標示	91.46	100.00	13.68
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	88.24	98.82	10.53
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	90.48	98.81	11.58
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	86.36	100.00	30.53
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	81.82	98.86	7.37
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	85.06	98.85	8.42
14	行政單位網頁內容之豐富度	77.92	97.40	18.95
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	77.38	98.81	11.58
<b>整體平均數</b>		88.55	98.88	12.35

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 81.12%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 99.14%(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(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	89.23	100.00	1.52
2	行政單位辦公地點的明確標示	81.54	100.00	1.52
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	87.69	100.00	1.52
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	84.38	100.00	3.03
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	79.69	98.44	3.03
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	81.25	96.88	3.03
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	83.61	98.36	7.58
8	行政單位提供洽公流程標示	79.03	100.00	6.06
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	76.56	98.44	3.03
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	78.13	100.00	3.03
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	81.63	100.00	25.76
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	85.94	100.00	3.03
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	78.13	98.44	3.03
14	行政單位網頁內容之豐富度	68.97	96.55	12.12
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	81.03	100.00	12.12
<b>整體平均數</b>		81.12	99.14	5.96

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。

#### 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 62.80%；而(普通+滿意+非常滿意)程度則為 97.33%(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(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	66.30	97.00	10.68
2	行政單位辦公地點的明確標示	74.01	98.77	12.23
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	69.56	97.76	13.92
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	67.07	98.13	29.44
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	64.62	97.10	18.77
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	65.92	98.00	17.87
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	59.42	95.85	21.87
8	行政單位提供洽公流程標示	58.61	96.99	23.52
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	62.50	98.27	21.35
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	64.28	95.92	14.68
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	55.01	96.46	31.00
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	59.70	96.28	15.38
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	60.83	97.53	16.18
14	行政單位網頁內容之豐富度	57.05	97.98	30.24
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	57.07	97.98	27.80
<b>整體平均數</b>		62.80	97.33	20.33

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 54.84%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 96.19%(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(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	64.29	78.57	6.67
2	行政單位辦公地點的明確標示	64.29	100.00	6.67
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	71.43	100.00	6.67
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	58.33	100.00	20.00
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	64.29	100.00	6.67
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	64.29	100.00	6.67
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	50.00	100.00	6.67
8	行政單位提供洽公流程標示	50.00	92.86	6.67
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	42.86	92.86	6.67
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	50.00	92.86	6.67
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	50.00	92.86	6.67
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	57.14	92.86	6.67
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	57.14	100.00	6.67
14	行政單位網頁內容之豐富度	35.71	100.00	6.67
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	42.86	100.00	6.67
<b>整體平均數</b>		54.84	96.19	7.56

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 62.73%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 97.32%(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(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	66.28	96.86	10.65
2	行政單位辦公地點的明確標示	73.94	98.78	12.19
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	69.58	97.78	13.87
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	67.00	98.15	29.38
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	64.62	97.13	18.68
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	65.91	98.01	17.80
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	59.34	95.88	21.77
8	行政單位提供洽公流程標示	58.54	96.95	23.40
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	62.34	98.22	21.25
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	64.17	95.90	14.62
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	54.96	96.42	30.83
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	59.68	96.25	15.32
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	60.80	97.55	16.11
14	行政單位網頁內容之豐富度	56.85	98.00	30.08
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	56.94	98.00	27.65
<b>整體平均數</b>		62.73	97.32	20.24

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。

#### 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 63.93%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 97.40%(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(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	67.45	97.00	10.55
2	行政單位辦公地點的明確標示	74.82	98.78	12.08
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	70.67	97.82	13.69
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	68.38	98.18	28.58
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	65.77	97.21	18.34
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	67.10	98.05	17.49
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	60.96	95.96	21.42
8	行政單位提供洽公流程標示	60.10	97.10	22.99
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	63.58	98.25	20.80
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	65.32	96.03	14.49
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	56.30	96.57	30.81
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	60.70	96.37	14.98
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	61.92	97.61	15.79
14	行政單位網頁內容之豐富度	57.88	97.97	29.61
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	57.99	98.04	26.97
<b>整體平均數</b>		63.93	97.40	19.90

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。

#### 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 64.51%；而（普通+滿意+非常滿意）程度則為 97.45%(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(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	68.14	97.09	10.30
2	行政單位辦公地點的明確標示	75.04	98.82	11.77
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	71.23	97.89	13.34
4	該單位行政人員能確實掌握工作時效	68.99	98.25	27.85
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	97.25	17.90
6	行政單位所提供之申請表件手續簡便	67.57	98.01	17.07
7	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	61.72	96.04	21.03
8	行政單位提供洽公流程標示	60.76	97.20	22.50
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	64.03	98.26	20.29
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	65.74	96.15	14.16
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	57.08	96.68	30.67
12	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	61.53	96.49	14.64
13	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	62.46	97.64	15.42
14	行政單位網頁內容之豐富度	58.27	97.92	29.11
15	行政單位網頁內容之正確與即時性	58.78	98.11	26.54
<b>整體平均數</b>		64.51	97.45	19.50

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(22.1%)、參考諮詢組(14.1%)。

(2)職員部分

最常接觸者依序為：校園網路組(31.3%)、校務系統組(25.47%)。

(3)本國學生部分

最常接觸者依序為：閱覽組(20.2%)、館藏管理組(17.4%)。

(4)外籍生部分

最常接觸者依序為：館藏管理組(25.8%)、閱覽組(12.9%)。

#### 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：館藏管理組(16.3%)、校園網路組(16.3%)、閱覽組(15.2%)。

(2) 職員部分

滿意的單位依序為：校園網路組(23.4%)、校務系統組(20.2%)。

(3) 本國學生部分

滿意的單位依序為：閱覽組(19.4%)、館藏管理組(17.3%)。

(4) 外籍生部分

滿意的單位依序為：校園網路組(16.2%)、館藏管理組(16.2%)、校務系統組(13.5%)、閱覽組(13.5%)。

#### 4.10 受評單位所屬二級單位表現尚待改進之單位

(1)教師部分

尚待改進之單位依序為：校園網路組(8.1%)、校務系統組(7.2%)。

(2) 職員部分

尚待改進之單位依序為：校務系統組(6.9%)、校園網路組(4.2%)。

(3) 本國學生部分

尚待改進之單位依序為：館藏管理組(6.6%)、校園網路組(6.0%)。

(4) 外籍生部分

尚待改進之單位依序為：參考資訊組(16.7%)、教學支援組(13.3%)。

## 附錄 問卷

### 國立臺灣海洋大學101學年度行政滿意度調查表

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(101)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/4administrative.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. 教務處

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

##### \* 2. 總務處

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

##### \* 3. 圖書暨資訊處

A.國際合作組 B.國際學生事務組 C.無

#### 一、行政單位辦公環境的整潔與美觀

##### \* 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. 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. 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、行政單位辦公地點的明確標示

### \* 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. 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. 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

### \* 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. 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. 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、該單位行政人員能確實掌握工作時效

### \* 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. 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. 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、該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌

### \* 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. 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. 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、行政單位所提供之申請表件手續簡便

### \* 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. 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. 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、行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識

### \* 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. 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. 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、行政單位有設置洽公流程標示

### \* 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. 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. 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的諮詢很完善

### \* 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. 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. 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

### \* 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. 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. 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

### \* 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. 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. 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、行政單位行政人員代理制度之完備性

### \* 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. 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. 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、行政單位所訂定之法令規章明確適宜

### \* 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. 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. 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、行政單位網頁內容之豐富度

\* 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. 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. 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、行政單位網頁內容之正確與即時性

\* 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. 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. 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)

\* 1. 教務處

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

\* 2. 總務處

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

\* 3. 圖書暨資訊處

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)

\* 1. 教務處

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

**\* 2. 總務處68**

- 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

**\* 3. 圖書暨資訊處**

- 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：**

**\* 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

職員：A. 職員 B. 助教/助理 C. 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