

國立臺灣海洋大學 100 學年度

秘書室秘書組委託調查

國立臺灣海洋大學體育室、人事室、會計室、 秘書室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

中華民國一〇一年三月二十二日

國立臺灣海洋大學滿意度調查結果分析報告

壹、樣本說明

本次體育室、人事室、會計室、秘書室行政滿意度調查係以全校師生共計 8140 人為母群體(其中教師 412 人，學生 7728 人)，並以網路方式進行調查，上網填答人數，教師 197 人，學生 3546 人。教師填答率 47.82%，學生填答率 45.89%，整體填答率 45.98% (表一)。

回收問卷之教師性別與所屬單位(學院)的樣本結構統計資料，則如表二所示。

回收問卷之學生性別與所屬單位(學院)的樣本結構統計資料，則如表三所示。

表一、樣本結構及問卷回收統計表

	教師					學生						合計
	教授	副教授	助理教授	講師	助教與助理	一年級	二年級	三年級	四年級	研究生	其它生	
調查總數	412					7728						8140
回收總數	197					3546						3743
有效問卷數	197					3546						3743
回收有效問卷分配	25	29	48	2	29	703	772	613	544	878	36	
無效問卷數	0					0						0
有效回收問卷百分比	47.82%					45.89%						45.98%

表二、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	412		412					
回收總數	197		197					
有效問卷數	197		197					
回收有效問卷分配	146	51	42	34	26	29	46	20
回收有效問卷百分比	74.1%	25.9%	21.3%	17.3%	13.2%	14.7%	23.4%	10.2%

表三、回收問卷之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	7728		7728					
回收總數	3546		3546					
有效問卷數	3546		3546					
回收有效問卷分配	2282	1264	1036	748	343	666	677	76
回收有效問卷百分比	64.4%	35.6%	29.2%	21.1%	9.7%	18.8%	19.1%	2.1%

貳、結果說明

(一) 體育室

1. 教師對於體育室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的教師後，其餘教師對於服務項目之滿意程度（普通+滿意+非常滿意）進行百分比統計，整體而言，教師對於體育室滿意程度達 98.95%(表四)。

表四、教師對於體育室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意程度百分比(%)	未接觸百分比(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	100	44.67
2	行政單位辦公地點的明確標示	100	39.59
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	99.10	43.65
4	您至該單位時，如非該單位業務時，該單位人員能指引您至正確承辦單位續辦該項業務	100	45.18
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	96.40	43.65
6	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	99.10	43.65
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	99.07	45.69
8	行政單位行政人員非常熟悉作業流程且有豐富的專業知識	97.20	45.69
9	行政單位行政人員在進行服務時操作系統或設備的熟悉度	100	46.70
10	行政單位有設置洽公流程標示	100	47.72
11	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	98.18	44.16
12	行政單位提供完善的網路查詢服務	97.50	39.09
13	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	100	53.30
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	98.04	48.22
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	100	42.64
16	行政單位網頁內容之豐富度	99.19	37.06
17	行政單位網頁內容之正確與即時性	98.39	37.06
整體平均數		98.95	43.98

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。

2. 學生對於體育室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的學生後，其餘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，學生對於體育室滿意程度達 95.13%(表五)。

表五、學生對於體育室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意程度百分比(%)	未接觸百分比(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	97.57	15.14
2	行政單位辦公地點的明確標示	92.94	12.18
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	95.81	16.55
4	您至該單位時，如非該單位業務時，該單位人員能指引您至正確承辦單位續辦該項業務	96.90	19.99
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	94.84	19.63
6	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	96.38	29.08
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	93.01	23.38
8	行政單位行政人員非常熟悉作業流程且有豐富的專業知識	96.93	21.07
9	行政單位行政人員在進行服務時操作系統或設備的熟悉度	97.70	22.59
10	行政單位有設置洽公流程標示	94.24	24.06
11	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	96.38	22.00
12	行政單位提供完善的網路查詢服務	93.17	22.84
13	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	92.99	32.01
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	95.55	30.23
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	95.42	27.92
16	行政單位網頁內容之豐富度	93.79	23.24
17	行政單位網頁內容之正確與即時性	93.59	23.49
整體平均數		95.13	22.67

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. 全校師生對於體育室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的師生後，其餘師生對於服務項目之滿意程度（普通+滿意+非常滿意）進行百分比統計，整體而言，全校師生對於體育室滿意程度達 95.28%(表六)。

表六、全校師生對於體育室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意程度百分比(%)	未接觸百分比(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	97.66	10.22
2	行政單位辦公地點的明確標示	93.20	6.910
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	95.93	11.60
4	您至該單位時，如非該單位業務時，該單位人員能指引您至正確承辦單位續辦該項業務	97.01	15.20
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	94.90	14.74
6	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	96.50	24.39
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	93.24	18.69
8	行政單位行政人員非常熟悉作業流程且有豐富的專業知識	96.94	16.33
9	行政單位行政人員在進行服務時操作系統或設備的熟悉度	97.79	17.94
10	行政單位有設置洽公流程標示	94.46	19.49
11	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	96.45	17.19
12	行政單位提供完善的網路查詢服務	93.35	17.77
13	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	93.25	27.93
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	95.65	25.83
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	95.62	23.15
16	行政單位網頁內容之豐富度	94.03	18.05
17	行政單位網頁內容之正確與即時性	93.80	18.31
整體平均數		95.28	17.87

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。

4. 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：體育活動組(21.3%)、.體育教學組(12.2%)。

(2)學生部分

最常接觸者依序為：體育活動組(31.8%)、.體育教學組(20.8%)。

5. 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：體育活動組(22.3%)、.體育教學組(12.2%)。

(2)學生部分

滿意的單位依序為：體育活動組(23.2%)、.體育教學組(18.4%)。

6. 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：體育教學組(4.6%)、體育活動組(2.5%)。

(2)學生部分

尚待改進之單位依序為：體育活動組(10.1%)、.體育教學組(8.7%)。

(二) 人事室

1. 教師對於人事室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的教師後，其餘教師對於服務項目之滿意程度（普通+滿意+非常滿意）進行百分比統計，整體而言，教師對於人事室滿意程度達 97.97%(表七)。

表七、教師對於人事室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意程度百分比(%)	未接觸百分比(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	98.89	8.63
2	行政單位辦公地點的明確標示	98.92	6.09
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	97.27	7.11
4	您至該單位時，如非該單位業務時，該單位人員能指引您至正確承辦單位續辦該項業務	97.67	12.69
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	97.25	7.61
6	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	97.33	5.08
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	97.83	6.60
8	行政單位行政人員非常熟悉作業流程且有豐富的專業知識	96.79	5.08
9	行政單位行政人員在進行服務時操作系統或設備的熟悉度	98.26	12.69
10	行政單位有設置洽公流程標示	98.22	14.21
11	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	97.27	7.11
12	行政單位提供完善的網路查詢服務	98.92	5.58
13	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	98.35	38.58
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	95.78	15.74
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	98.31	9.64
16	行政單位網頁內容之豐富度	98.93	5.08
17	行政單位網頁內容之正確與即時性	99.46	6.09
整體平均數		97.97	10.21

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. 學生對於人事室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的學生後，其餘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，學生對於人事室滿意程度達 94.75%(表八)。

表八、學生對於人事室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意程度百分比(%)	未接觸百分比(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	97.01	28.43
2	行政單位辦公地點的明確標示	92.26	24.90
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	93.34	29.75
4	您至該單位時，如非該單位業務時，該單位人員能指引您至正確承辦單位續辦該項業務	94.79	30.74
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	93.66	31.02
6	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	94.54	34.38
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	93.74	33.81
8	行政單位行政人員非常熟悉作業流程且有豐富的專業知識	96.08	31.61
9	行政單位行政人員在進行服務時操作系統或設備的熟悉度	96.32	32.57
10	行政單位有設置洽公流程標示	93.71	32.29
11	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	95.08	31.84
12	行政單位提供完善的網路查詢服務	94.22	31.67
13	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	93.77	37.54
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	95.69	35.87
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	96.20	35.50
16	行政單位網頁內容之豐富度	95.15	30.77
17	行政單位網頁內容之正確與即時性	95.22	30.94
整體平均數		94.75	31.98

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. 全校師生對於人事室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的師生後，其餘師生對於服務項目之滿意程度（普通+滿意+非常滿意）進行百分比統計，整體而言，全校師生對於人事室滿意程度達 94.97%(表九)。

表九、全校師生對於人事室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意程度百分比(%)	未接觸百分比(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	97.13	27.38
2	行政單位辦公地點的明確標示	92.70	23.91
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	93.61	28.56
4	您至該單位時，如非該單位業務時，該單位人員能指引您至正確承辦單位續辦該項業務	94.98	29.79
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	93.91	29.79
6	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	94.75	32.83
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	94.03	32.38
8	行政單位行政人員非常熟悉作業流程且有豐富的專業知識	96.13	30.22
9	行政單位行政人員在進行服務時操作系統或設備的熟悉度	96.45	31.53
10	行政單位有設置洽公流程標示	94.01	31.34
11	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	95.23	30.54
12	行政單位提供完善的網路查詢服務	94.56	30.30
13	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	94.01	37.59
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	95.70	34.81
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	96.35	34.14
16	行政單位網頁內容之豐富度	95.42	29.41
17	行政單位網頁內容之正確與即時性	95.52	29.63
整體平均數		94.97	30.83

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. 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：第一組(41.6%)、第二組(36.5%)。

(2)學生部分

最常接觸者依序為：第一組(14%)、第二組(6.8%)。

5. 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，第一組(33.5%)與第二組(33.5%)相同。

(2)學生部分

滿意的單位依序為：第一組(12%)、第二組(6.8%)。

6. 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：第一組(10.7%)、第二組(1.5%)。

(2)學生部分

尚待改進之單位依序為：第一組(7.5%)、第二組(5.8%)。

(三) 會計室

1 教師對於會計室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的教師後，其餘教師對於服務項目之滿意程度（普通+滿意+非常滿意）進行百分比統計，整體而言，教師對於會計室滿意程度達 99.46%(表十)。

表十、教師對於會計室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意程度百分比(%)	未接觸百分比(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	97.65	13.71
2	行政單位辦公地點的明確標示	98.30	10.66
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	96.74	6.60
4	您至該單位時，如非該單位業務時，該單位人員能指引您至正確承辦單位續辦該項業務	96.43	14.72
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	96.22	6.09
6	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	97.83	6.60
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	96.70	7.61
8	行政單位行政人員非常熟悉作業流程且有豐富的專業知識	98.39	5.58
9	行政單位行政人員在進行服務時操作系統或設備的熟悉度	99.43	11.17
10	行政單位有設置洽公流程標示	98.18	16.24
11	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	97.27	7.11
12	行政單位提供完善的網路查詢服務	98.93	5.08
13	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	96.80	36.55
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	94.44	17.77
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	97.75	9.64
16	行政單位網頁內容之豐富度	97.87	4.57
17	行政單位網頁內容之正確與即時性	99.46	5.58
整體平均數		99.46	36.55

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. 學生對於會計室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的學生後，其餘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，學生對於會計室滿意程度達 94.73%(表十一)。

表十一、學生對於會計室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意程度百分比(%)	未接觸百分比(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	96.95	27.02
2	行政單位辦公地點的明確標示	92.50	23.72
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	93.59	28.31
4	您至該單位時，如非該單位業務時，該單位人員能指引您至正確承辦單位續辦該項業務	95.26	29.16
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	93.58	29.27
6	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	94.82	33.08
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	93.01	32.26
8	行政單位行政人員非常熟悉作業流程且有豐富的專業知識	96.08	30.29
9	行政單位行政人員在進行服務時操作系統或設備的熟悉度	97.02	31.02
10	行政單位有設置洽公流程標示	93.47	30.88
11	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	94.88	30.57
12	行政單位提供完善的網路查詢服務	94.06	30.74
13	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	93.80	37.20
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	95.57	35.11
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	96.29	34.69
16	行政單位網頁內容之豐富度	94.57	30.37
17	行政單位網頁內容之正確與即時性	94.94	30.85
整體平均數		94.73	30.86

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. 全校師生對於會計室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的師生後，其餘師生對於服務項目之滿意程度（普通+滿意+非常滿意）進行百分比統計，整體而言，全校師生對於會計室滿意程度達 94.92%(表十二)。

表十二、全校師生對於會計室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意程度百分比(%)	未接觸百分比(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	96.99	28.36
2	行政單位辦公地點的明確標示	92.85	24.82
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	93.80	29.28
4	您至該單位時，如非該單位業務時，該單位人員能指引您至正確承辦單位續辦該項業務	95.34	30.61
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	93.76	30.23
6	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	95.03	34.15
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	93.27	33.37
8	行政單位行政人員非常熟悉作業流程且有豐富的專業知識	96.24	31.24
9	行政單位行政人員在進行服務時操作系統或設備的熟悉度	97.18	32.31
10	行政單位有設置洽公流程標示	93.77	31.45
11	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	95.05	31.62
12	行政單位提供完善的網路查詢服務	94.40	31.67
13	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	93.96	40.05
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	95.49	36.86
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	96.39	35.96
16	行政單位網頁內容之豐富度	94.81	31.27
17	行政單位網頁內容之正確與即時性	95.26	31.82
整體平均數		94.92	32.12

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. 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：會計組(65.5%)、預算組(21.3%)。

(2)學生部分

最常接觸者依序為：會計組(20.9%)、預算組(8.2%)。

5. 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：會計組(47.7%)、預算組(18.8%)。

(2)學生部分

滿意的單位依序為：會計組(15.4%)、預算組(7.7%)。

6. 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：會計組(11.7%)、預算組(2.5%)。

(2)學生部分

尚待改進之單位依序為：會計組(8.2%)、預算組(7%)。

(四) 秘書室

1. 教師對於秘書室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的教師後，其餘教師對於服務項目之滿意程度（普通+滿意+非常滿意）進行百分比統計，整體而言，教師對於秘書室滿意程度達 99.64%(表十三)。

表十三、教師對於秘書室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意程度百分比(%)	未接觸百分比(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	100	20.81
2	行政單位辦公地點的明確標示	100	15.23
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	99.38	17.77
4	您至該單位時，如非該單位業務時，該單位人員能指引您至正確承辦單位續辦該項業務	99.35	22.34
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	100	18.78
6	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	100	17.77
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	100	25.38
8	行政單位行政人員非常熟悉作業流程且有豐富的專業知識	100	19.29
9	行政單位行政人員在進行服務時操作系統或設備的熟悉度	100	24.87
10	行政單位有設置洽公流程標示	100	25.89
11	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	99.37	19.29
12	行政單位提供完善的網路查詢服務	100	20.30
13	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	99.13	41.62
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	97.90	27.41
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	100	22.84
16	行政單位網頁內容之豐富度	98.77	17.77
17	行政單位網頁內容之正確與即時性	100	19.29
整體平均數		99.64	22.16

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。

2. 學生對於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學生後，其餘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，學生對於秘書室滿意程度達 95.83%(表十四)。

表十四、學生對於秘書室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意程度百分比(%)	未接觸百分比(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	97.96	30.96
2	行政單位辦公地點的明確標示	92.81	27.47
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	96.24	32.57
4	您至該單位時，如非該單位業務時，該單位人員能指引您至正確承辦單位續辦該項業務	96.53	33.42
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	95.45	33.62
6	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	96.47	36.13
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	95.30	36.46
8	行政單位行政人員非常熟悉作業流程且有豐富的專業知識	97.05	34.12
9	行政單位行政人員在進行服務時操作系統或設備的熟悉度	97.44	35.05
10	行政單位有設置洽公流程標示	94.49	34.52
11	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	96.18	34.35
12	行政單位提供完善的網路查詢服務	94.77	33.67
13	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	94.43	38.69
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	96.47	37.70
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	96.77	37.11
16	行政單位網頁內容之豐富度	95.26	32.80
17	行政單位網頁內容之正確與即時性	95.45	33.05
整體平均數		95.83	34.22

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. 全校師生對於秘書室服務項目之滿意程度百分比分析

本節將針對扣除填答未接觸行政單位所提供之服務項目的師生後，其餘師生對於服務項目之滿意程度（普通+滿意+非常滿意）進行百分比統計，整體而言，全校師生對於秘書室滿意程度達 96.06%(表十五)。

表十五、全校師生對於秘書室服務項目滿意程度百分比

題號	服務項目	滿意程度百分比(%)	未接觸百分比(%)
1	行政單位辦公環境的整潔與美觀	98.08	32.80
2	行政單位辦公地點的明確標示	93.25	28.91
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	96.44	34.26
4	您至該單位時，如非該單位業務時，該單位人員能指引您至正確承辦單位續辦該項業務	96.70	35.39
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	95.74	35.39
6	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	96.70	37.89
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	95.58	38.67
8	行政單位行政人員非常熟悉作業流程且有豐富的專業知識	97.23	35.93
9	行政單位行政人員在進行服務時操作系統或設備的熟悉度	97.59	37.20
10	行政單位有設置洽公流程標示	94.81	36.71
11	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	96.38	36.16
12	行政單位提供完善的網路查詢服務	95.10	35.53
13	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	94.67	41.87
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	96.56	40.05
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	96.98	39.19
16	行政單位網頁內容之豐富度	95.48	34.49
17	行政單位網頁內容之正確與即時性	95.74	34.84
整體平均數		96.06	36.19

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. 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：秘書組(56.3%)、校友組(13.7%)。

(2)學生部分

最常接觸者依序為：秘書組(17.7%)、校友組(5.8%)。

5. 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：秘書組(48.7%)、校友組(15.7%)。

(2)學生部分

滿意的單位依序為：秘書組(15.8%)、校友組(6.7%)。

6. 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：秘書組(6.1%)、校友組(3.6%)。

(2)學生部分

尚待改進之單位依序為：秘書組(8%)、校友組(4.6%)。

附錄 問卷

國立臺灣海洋大學100學年度行政滿意度調查表

敬愛的老師及同學，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。100學年度受評對象為體育室、人事室、會計室及秘書室，本問卷包含21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>

(一) 行政單位辦公環境的整潔與美觀

* 1. 體育室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 2. 人事室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 3. 會計室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 4. 秘書室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

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. 體育室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 2. 人事室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 3. 會計室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 4. 秘書室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

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. 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 2. 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 3. 會計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 4. 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

(四) 您至該單位時，如非該單位業務時，該單位人員能指引您至正確承辦單位續辦該項業務

*** 1. 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 2. 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 3. 會計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 4. 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

(五) 該單位行政人員能確實掌握工作時效

*** 1. 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 2. 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 3. 會計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 4. 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

(六) 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. 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 2. 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 3. 會計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 4. 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

(七) 行政單位所提供之申請表件手續簡便

*** 1. 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 2. 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 3. 會計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 4. 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

(八) 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. 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 2. 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 3. 會計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 4. 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

--

(九) 行政單位行政人員在進行服務時操作系統或設備的熟悉度

*** 1. 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 2. 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 3. 會計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 4. 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

--

(十) 行政單位有設置洽公流程標示

*** 1. 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 2. 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 3. 會計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 4. 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

(十一) 行政單位提供相關業務的諮詢很完善

*** 1. 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 2. 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 3. 會計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 4. 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

(十二) 行政單位提供完善的網路查詢服務

*** 1. 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 2. 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 3. 會計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 4. 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

(十三) 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. 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 2. 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 3. 會計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 4. 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

--

(十四) 行政單位行政人員代理制度之完備性

*** 1. 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 2. 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 3. 會計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 4. 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

--

(十五) 行政單位所訂定之法令規章明確適宜

*** 1. 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 2. 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 3. 會計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 4. 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

--

(十六) 行政單位網頁內容之豐富度

* 1. 體育室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 2. 人事室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 3. 會計室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 4. 秘書室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

--

(十七) 行政單位網頁內容之正確與即時性

* 1. 體育室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 2. 人事室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 3. 會計室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 4. 秘書室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

--

(十八) 請您就各受評單位所屬二級單位選擇最常接觸者

* 1. 體育室

A.體育教學組 B.體育活動組 C.無

* 2. 人事室

A.第一組 B.第二組 C.無

* 3. 會計室

A.預算組 B.會計組 C.無

* 4. 秘書室

A.秘書組 B.校友組 C.無

(十九) 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

* 1. 體育室

A.體育教學組 B.體育活動組 C.無

* 2. 人事室

A.第一組 B.第二組 C.無

* 3. 會計室

A.預算組 B.會計組 C.無

* 4. 秘書室

A.秘書組 B.校友組 C.無

(二十) 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

* 1. 體育室

A.體育教學組 B.體育活動組 C.無

* 2. 人事室

A.第一組 B.第二組 C.無

* 3. 會計室

A.預算組 B.會計組 C.無

* 4. 秘書室

A.秘書組 B.校友組 C.無

(二十一) 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：

A.教授 B.副教授 C.助理教授 D.講師 E.助教/助理

F.一年級生 G.二年級生 H.三年級生 I.四年級生 J.研究生 K.其他生

* 3. 所屬單位：

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