



2017 年互動關係人

行政滿意度調查報告

執行單位：秘書室校務研究與發展中心

中華民國 107 年 2 月 8 日

目 錄

壹、 調查緣起.....	1
貳、 調查目的.....	1
參、 調查方法.....	1
肆、 調查結果.....	3
一、 教師問卷調查：本校十三處室在行政滿意度調查問卷的各題調查結果.....	3
二、 學生問卷調查：本校十一處室在行政滿意度調查問卷的各題調查結果.....	20
三、 本校行政滿意度調查問卷的平均得分結果.....	33
四、 比較各處室在所有題目與共同題目的調查結果.....	35
五、 比較不同身分者評分各處室行政滿意度之差異.....	37
伍、 結論.....	43
一、 本校行政滿意度調查結果重點說明.....	43
二、 與 2016 年滿意度情形差異比較.....	43
三、 未來本校行政滿意度調查可改善範疇.....	47

表目錄

表 4.1	教務處各題調查結果.....	3
表 4.2	學務處各題調查結果.....	4
表 4.3	總務處各題調查結果.....	5
表 4.4	研究發展處各題調查結果.....	7
表 4.5	秘書室各題調查結果.....	8
表 4.6	圖書館各題調查結果.....	9
表 4.7	計算機與網路中心各題調查結果.....	10
表 4.8	進修推廣處各題調查結果.....	11
表 4.9	人事室各題調查結果.....	12
表 4.10	主計室各題調查結果.....	14
表 4.11	國際事務處各題調查結果.....	16
表 4.12	實習就業輔導處各題調查結果.....	17
表 4.13	體育室各題調查結果.....	18
表 4.14	學系（所）各題調查結果.....	19
表 4.15	教務處各題調查結果.....	20
表 4.16	學務處各題調查結果.....	21
表 4.17	總務處各題調查結果.....	23
表 4.18	研究發展處各題調查結果.....	24
表 4.19	圖書館各題調查結果.....	25
表 4.20	計算機與網路中心各題調查結果.....	26
表 4.21	進修推廣處各題調查結果.....	27
表 4.22	主計室各題調查結果.....	28
表 4.23	國際事務處各題調查結果.....	29
表 4.24	實習就業輔導處各題調查結果.....	30
表 4.25	體育室各題調查結果.....	31
表 4.26	學系（所）各題調查結果.....	32
表 4.27	各處室在所有題目合計的平均得分情形.....	33
表 4.28	各處室在共同題目合計的平均得分情形.....	34
表 4.29	各處室在共同題目的各題得分情形.....	34
表 4.30	學系（所）滿意度平均得分情形.....	35
表 4.31	各處室在行政滿意度的平均得分排序結果（所有題目）.....	36
表 4.32	各處室在行政滿意度的平均得分排序結果（共同題目）.....	36
表 4.33	教師「性別」對各處室平均滿意度.....	37
表 4.34	學生「性別」對各處室平均滿意度.....	37
表 4.35	教師所屬「學院」對各處室平均滿意度.....	38
表 4.36	學生所屬「學院」對各處室平均滿意度.....	39
表 4.37	教師「職級」對各處室平均滿意度.....	39
表 4.38	學生「學制」對各處室平均滿意度.....	40
表 4.39	教師「服務年資」對各處室平均滿意度.....	40
表 4.40	教師「近三年是否任行政職」對各處室平均滿意度.....	41
表 4.41	學生「就讀年級」對各處室平均滿意度.....	42

圖目錄

圖 5.1 2016 年與 2017 年全校整體滿意度.....	44
圖 5.2 2016 年與 2017 年教師整體滿意度.....	44
圖 5.3 2016 年與 2017 年學生整體滿意度.....	45
圖 5.4 2016 年與 2017 年全校共同題目滿意度.....	45
圖 5.5 2016 年與 2017 年教師共同題目滿意度.....	46
圖 5.6 2016 年與 2017 年學生共同題目滿意度.....	46
圖 5.7 2016 年與 2017 年共同服務構面滿意度.....	47

壹、 調查緣起

本校自合校第二年(2015年)以來,固定於年底會進行行政滿意度調查,藉以瞭解本校師生對學校服務品質之感受,以作為各單位處理業務之改進參照,促進學校與互動關係人之良性發展。此次為第三次調查,2016年各處室整體平均得分為3.96分,感受偏於滿意,其中教師滿意度為4.12分,學生稍遜僅有3.81分;單以共同題目計算,各處室平均為3.97分,其中教師給予滿意度4.14分,學生得分3.82分;構面中則以「電話服務之禮儀與品質」4.04分為最高分,表現較差的是「行政效率」3.98分。2016年與此次2017年之得分差異,將於第伍章結論中詳述並有圖表分析,可更清楚瞭解各處室近二年之服務品質,此調查亦將回饋予各處室,以利該單位知曉師生評價並給予鼓勵,反之則可探尋不足之處並加以改進。

貳、 調查目的

本調查旨在分析本校所有教師與學生對學校所屬十三個行政單位與三十個學系(所)提供服務的感受及主觀評估的情況,藉以瞭解行政及學術單位服務效能的整體滿意程度。本校教師針對校內十三個行政單位,包含:教務處、學務處、總務處、研究發展處、圖書館、計算機與網路中心、進修推廣處、主計室、國際事務處、實習就業輔導處、體育室、秘書室、人事室進行滿意度調查;由於人事室與秘書室為本校學生不會接觸之單位,故學生問卷排除兩處室進行問卷發放,僅針對十一個行政單位進行評分。

參、 調查方法

本調查採用問卷調查法蒐集資料,透過網路填答方式對教師與學生進行調查。問卷預試信度值(Cronbach's Alpha)均為0.9以上。調查時間為106年11月9日至107年1月7日,對象為校內全體教師及學生。下表為兩份問卷調查樣本數與回收率之情況,行政單位滿意度回收情況稍佳於學系(所)滿意度:

身分別		教師	學生	合計
	母數	325	8,858	9,183
行政單位	有效樣本數	88	3,348	3,436
滿意度調查	回收率	27.08%	37.8%	37.42%
學系(所)	有效樣本數	78	3,214	3,292
滿意度調查	回收率	24%	36.28%	35.85%
	總回收率	25.54%	37.04%	36.64%

與 2016 年回收率相比較，此次調查回收狀況較為不理想，2016 年未執行學系（所）滿意度調查，故下表僅呈現這兩年行政單位滿意度調查回收率比較：

	身分別	教師	學生	合計
2016 年	母數	332	8,870	9,202
	有效樣本數	161	3,823	3,984
	回收率	48.49%	43.10%	43.29%
2017 年	母數	325	8,858	9,183
	有效樣本數	88	3,348	3,436
	回收率	27.08%	37.80%	37.42%

肆、 調查結果

一、教師問卷調查：本校十三處室在行政滿意度調查問卷的各題調查結果

(一) 教務處

教務處在本校行政滿意度調查結果如表 4.1 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與非常滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.10（標準差=0.075）。整體而言，教務處的「電話服務之禮儀與品質」得分最高，平均為 4.22（標準差=0.689），而「行政效率」得分最低，平均為 4.02（標準差=0.711）；就組別而言，則以「綜合業務組」得分最高，平均為 4.18（標準差=0.687）¹。

表 4.1 教務處各題調查結果

題 目		非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	未曾接觸	平均數	標準差
教 務 處									
1. 整體而言，對於教務處的服務態度。	次數	23	50	9	3	0	3	4.09	.718
	%	26.1	56.8	10.2	3.4	0	3.4		
2. 整體而言，對於教務處的服務品質。	次數	23	51	9	2	0	3	4.12	.680
	%	26.1	58.0	10.2	2.3	0	3.4		
3. 整體而言，對於教務處的行政效率。	次數	19	50	14	0	1	4	4.02	.711
	%	21.6	56.8	15.9	0	1.1	4.5		
4. 整體而言，對於教務處的諮詢服務之專業與正確性。	次數	25	43	13	0	1	6	4.11	.754
	%	28.4	48.9	14.8	0	1.1	6.8		
5. 整體而言，對於教務處的網頁資訊之正確與即時性。	次數	21	50	11	3	0	3	4.05	.722
	%	23.9	56.8	12.5	3.4	0	3.4		
6. 整體而言，對於教務處的電話服務之禮儀與品質。	次數	29	42	9	1	0	7	4.22	.689
	%	33.0	47.7	10.2	1.1	0	8.0		
7. 對於註冊組各項業務的處理情形（如成績查詢、學雜費減免、畢業離校、各項證明文件申請等服務）。	次數	20	45	5	1	0	17	4.18	.617
	%	22.7	51.1	5.7	1.1	0	19.3		
8. 對於課務組各項業務的處理情形（如選課、課程安排、課程資料查詢等服務）。	次數	24	42	13	2	1	6	4.05	.815
	%	27.3	47.7	14.8	2.3	1.1	6.8		

¹ 「註冊組各項業務的處理情形」平均得分為 4.1831；「綜合業務組各項業務的處理情形」平均得分為 4.1842。

題 目		非常 滿意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
教 務 處									
9. 對於綜合業務組各項業務的處理情形 (如大學入學、招生考試等服務)。	次 數	25	41	9	1	0	12	4.18	.687
	%	28.4	46.6	10.2	1.1	0	13.6		
10. 對於教學發展組各項業務的處理情形 (如教學助理、學生學習課業預警及輔導等服務)。	次 數	23	44	9	4	2	6	4.00	.903
	%	26.1	50.0	10.2	4.5	2.3	6.8		

(二) 學務處

學務處在本校行政滿意度調查結果如表 4.2 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與非常滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.16 (標準差=0.102)。整體而言，學務處的「服務品質」得分最高，平均為 4.15 (標準差=0.695)，而「網頁資訊之正確與即時性」得分最低，平均為 4.07 (標準差=0.854)；就組別而言，則以「學生諮商中心」得分最高，平均為 4.32 (標準差=0.621)。

表 4.2 學務處各題調查結果

題 目		非常 滿意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
學 務 處									
1. 整體而言，對於學務處的服務態度。	次 數	25	44	9	1	1	8	4.14	.759
	%	28.4	50.0	10.2	1.1	1.1	9.1		
2. 整體而言，對於學務處的服務品質。	次 數	24	46	8	2	0	8	4.15	.695
	%	27.3	52.3	9.1	2.3	0	9.1		
3. 整體而言，對於學務處的行政效率。	次 數	22	47	6	3	0	10	4.13	.709
	%	25.0	53.4	6.8	3.4	0	11.4		
4. 整體而言，對於學務處的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	21	42	10	2	0	13	4.09	.720
	%	23.9	47.7	11.4	2.3	0	14.8		
5. 整體而言，對於學務處的網頁資訊之正確與即時性。	次 數	22	43	7	2	2	12	4.07	.854
	%	25.0	48.9	8.0	2.3	2.3	13.6		
6. 整體而言，對於學務處的電話服務之禮儀與品質。	次 數	25	42	10	2	0	9	4.14	.729
	%	28.4	47.7	11.4	2.3	0	10.2		
7. 對於生活輔導組各項業務的處理情形 (如辦理防火、防震、防災演練、賃租校外生訪問、學生宿舍管理等服務)。	次 數	22	42	12	2	2	8	4.00	.871
	%	25.0	47.7	13.6	2.3	2.3	9.1		

題 目		非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	未曾接觸	平均數	標準差
學 務 處									
8. 對於課外活動指導組各項業務的處理情形（如校內外獎助學金、就學貸款、弱勢學生助學、社團、營隊等服務）。	次數	20	43	7	1	1	16	4.11	.742
	%	22.7	48.9	8.0	1.1	1.1	18.2		
9. 對於衛生保健組各項業務的處理情形（如各項健康促進活動、日常衛生保健等服務）。	次數	31	45	5	0	1	6	4.28	.690
	%	35.2	51.1	5.7	0	1.1	6.8		
10. 對於軍訓暨校安中心各項業務的處理情形（如偶發及意外事件處理、交通安全宣導、折抵役期、請假等服務）。	次數	31	41	5	1	0	10	4.31	.651
	%	35.2	46.6	5.7	1.1	0	11.4		
11. 對於學生諮商中心各項業務的處理情形（如各項心理健康活動、心理諮商（詢）等服務）。	次數	29	38	6	0	0	15	4.32	.621
	%	33.0	43.2	6.8	0	0	17.0		

（三） 總務處

總務處在本校行政滿意度調查結果如表 4.3 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與非常滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.10（標準差=0.080）。整體而言，總務處的「電話服務之禮儀與品質」得分最高，平均為 4.17（標準差=0.767），而「行政效率」得分最低，平均為 4.05（標準差=0.858）；就組別而言，則以「文書組」得分最高，平均為 4.20（標準差=0.694）。

表 4.3 總務處各題調查結果

題 目		非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	未曾接觸	平均數	標準差
總 務 處									
1. 整體而言，對於總務處的服務態度。	次數	29	44	8	2	2	3	4.13	.856
	%	33.0	50.0	9.1	2.3	2.3	3.4		
2. 整體而言，對於總務處的服務品質。	次數	28	46	9	1	2	2	4.13	.823
	%	31.8	52.3	10.2	1.1	2.3	2.3		
3. 整體而言，對於總務處的行政效率。	次數	25	45	11	2	2	3	4.05	.858
	%	28.4	51.1	12.5	2.3	2.3	3.4		
4. 整體而言，對於總務處的諮詢服務之專業與正確性。	次數	28	42	9	2	1	6	4.15	.803
	%	31.8	47.7	10.2	2.3	1.1	6.8		

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
總 務 處									
5. 整體而言，對於總務處的網頁資訊之正確與即時性。	次數	28	38	13	1	1	7	4.12	.812
	%	31.8	43.2	14.8	1.1	1.1	8.0		
6. 整體而言，對於總務處的電話服務之禮儀與品質。	次數	28	43	9	1	1	6	4.17	.767
	%	31.8	48.9	10.2	1.1	1.1	6.8		
7. 對於文書組各項業務的處理情形(如領取掛號信件、收文處理等服務)。	次數	28	46	7	2	0	5	4.20	.694
	%	31.8	52.3	8.0	2.3	0	5.7		
8. 對於事務組各項業務的處理情形(如校內與對外交通車、校園生活環境美化與改善等服務)。	次數	27	41	11	4	1	4	4.06	.869
	%	30.7	46.6	12.5	4.5	1.1	4.5		
9. 對於出納組各項業務的處理情形(如各項出納業務繳費等服務)。	次數	30	43	7	1	2	5	4.18	.829
	%	34.1	48.9	8.0	1.1	2.3	5.7		
10.對於營繕組各項業務的處理情形(如供水供電設備之保養、本校館舍修繕等服務)。	次數	26	41	14	3	1	3	4.04	.851
	%	29.5	46.6	15.9	3.4	1.1	3.4		
11.對於保管組各項業務的處理情形(如財產及非消耗品登記與管理等服務)。	次數	23	48	10	1	2	4	4.06	.812
	%	26.1	54.5	11.4	1.1	2.3	4.5		
12.對於環安組各項業務的處理情形(如校園飲用水水質維護、空氣品質監測等服務)。	次數	22	41	15	4	2	4	3.92	.921
	%	25.0	46.6	17.0	4.5	2.3	4.5		

(四) 研究發展處

研究發展處在本校行政滿意度調查結果如表 4.4 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與普通之間，平均數皆落在四分左右，總平均為 3.98 (標準差=0.050)。整體而言，研究發展處的「電話服務之禮儀與品質」得分最高，平均為 4.03 (標準差=0.871)，而「行政效率」得分最低，平均為 3.94 (標準差=0.905)；就組別而言，則以「技術合作組」得分最高，平均為 4.06 (標準差=0.740)。

表 4.4 研究發展處各題調查結果

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
研 究 發 展 處									
1. 整體而言，對於研究發展處的服務態度。	次 數	22	40	13	5	1	7	3.95	.893
	%	25.0	45.5	14.8	5.7	1.1	8.0		
2. 整體而言，對於研究發展處的服務品質。	次 數	22	43	12	2	2	7	4.00	.866
	%	25.0	48.9	13.6	2.3	2.3	8.0		
3. 整體而言，對於研究發展處的行政效率。	次 數	19	45	11	2	3	8	3.94	.905
	%	21.6	51.1	12.5	2.3	3.4	9.1		
4. 整體而言，對於研究發展處的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	21	41	14	3	1	8	3.98	.842
	%	23.9	46.6	15.9	3.4	1.1	9.1		
5. 整體而言，對於研究發展處的網頁資訊之正確與即時性。	次 數	18	45	14	3	0	8	3.98	.746
	%	20.5	51.1	15.9	3.4	0	9.1		
6. 整體而言，對於研究發展處的電話服務之禮儀與品質。	次 數	23	42	11	2	2	8	4.03	.871
	%	26.1	47.7	12.5	2.3	2.3	9.1		
7. 對於技術合作組各項業務的處理情形(如國科會專題研究計畫、建教合作計畫等服務)。	次 數	22	42	13	2	0	9	4.06	.740
	%	25.0	47.7	14.8	2.3	0	10.2		
8. 對於學術發展組各項業務的處理情形(如科技部大專生專題計畫、兼任助理雇用申請等服務)。	次 數	18	44	16	1	3	6	3.89	.889
	%	20.5	50.0	18.2	1.1	3.4	6.8		
9. 對於創業育成中心各項業務的處理情形(如校園創業訊息等服務)。	次 數	18	34	14	1	1	20	3.99	.820
	%	20.5	38.6	15.9	1.1	1.1	22.7		

(五) 秘書室

秘書室在本校行政滿意度調查結果如表 4.5 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與非常滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.26（標準差= 0.053）。整體而言，秘書室的「服務品質」得分最高，平均為 4.31（標準差=0.661）²，而「網頁資訊之正確與即時性」得分最低，平均為 4.19（標準差=0.696）；就服務項目而言，則以「會議處理效率」得分最高，平均為 4.28（標準差=0.745）。

表 4.5 秘書室各題調查結果

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
1. 整體而言，對於秘書室的服務態度。	次 數	31	34	8	1	0	14	4.28	.712
	%	35.2	38.6	9.1	1.1	0	15.9		
2. 整體而言，對於秘書室的服務品質。	次 數	31	35	8	0	0	14	4.31	.661
	%	35.2	39.8	9.1	0	0	15.9		
3. 整體而言，對於秘書室的行政效率。	次 數	28	38	7	0	1	14	4.24	.737
	%	31.8	43.2	8.0	0	1.1	15.9		
4. 整體而言，對於秘書室的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	29	35	8	0	0	16	4.29	.659
	%	33.0	39.8	9.1	0	0	18.2		
5. 整體而言，對於秘書室的網頁資訊之正確與即時性。	次 數	26	36	12	0	0	14	4.19	.696
	%	29.5	40.9	13.6	0	0	15.9		
6. 整體而言，對於秘書室的電話服務之禮儀與品質。	次 數	32	30	10	0	0	16	4.31	.705
	%	36.4	34.1	11.4	0	0	18.2		
7. 對於秘書室安排行政、校務等相關會議的召開（含通知、紀錄等）之處理效率。	次 數	33	31	10	1	0	13	4.28	.745
	%	37.5	35.2	11.4	1.1	0	14.8		
8. 對於秘書室在學校整體公關形象的型塑與強化。	次 數	30	31	14	0	1	12	4.17	.823
	%	34.1	35.2	15.9	0	1.1	13.6		

² 「服務品質」平均得分為 4.3108；「電話服務之禮儀與品質」平均得分為 4.3056。

(六) 圖書館

圖書館在本校行政滿意度調查結果如表 4.6 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與非常滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.19（標準差=0.089）。整體而言，圖書館的「電話服務之禮儀與品質」得分最高，平均為 4.32（標準差=0.651），而「行政效率」得分最低，平均為 4.19（標準差=0.736）；就組別而言，則以「典閱組」得分最高，平均為 4.14（標準差=0.787）。

表 4.6 圖書館各題調查結果

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
圖 書 館									
1. 整體而言，對於圖書館的服務態度。	次數	33	43	7	0	0	5	4.31	.623
	%	37.5	48.9	8.0	0	0	5.7		
2. 整體而言，對於圖書館的服務品質。	次數	31	44	7	1	1	4	4.23	.750
	%	35.2	50.0	8.0	1.1	1.1	4.5		
3. 整體而言，對於圖書館的行政效率。	次數	29	45	7	3	0	4	4.19	.736
	%	33.0	51.1	8.0	3.4	0	4.5		
4. 整體而言，對於圖書館的諮詢服務之專業與正確性。	次數	29	46	6	1	1	5	4.22	.733
	%	33.0	52.3	6.8	1.1	1.1	5.7		
5. 整體而言，對於圖書館的網頁資訊之正確與即時性。	次數	31	42	11	0	0	4	4.24	.670
	%	35.2	47.7	12.5	0	0	4.5		
6. 整體而言，對於圖書館的電話服務之禮儀與品質。	次數	33	38	8	0	0	9	4.32	.651
	%	37.5	43.2	9.1	0	0	10.2		
7. 對於期刊組各項業務的處理情形(如中西文期刊分編建檔、催缺、裝訂、統計等服務)。	次數	25	40	9	2	1	11	4.12	.811
	%	28.4	45.5	10.2	2.3	1.1	12.5		
8. 對於採編組各項業務的處理情形(如中西文圖書採購、推薦圖書即時採購等服務)。	次數	22	46	11	1	1	7	4.07	.755
	%	25.0	52.3	12.5	1.1	1.1	8.0		
9. 對於推廣服務組各項業務的處理情形(如電子資源、多媒體視區、期刊、送繳本校碩博士論文審核處理等服務)。	次數	24	43	11	2	1	7	4.07	.803
	%	27.3	48.9	12.5	2.3	1.1	8.0		

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
圖 書 館									
10.對於典閱組各項業務的處理情形(如館際合作、讀者借書、預約通知等服務)。	次 數	25	46	8	0	2	7	4.14	.787
	%	28.4	52.3	9.1	0	2.3	8.0		

(七) 計算機與網路中心

計算機與網路中心在本校行政滿意度調查結果如表 4.7 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與普通之間，平均數皆落在四分左右，總平均為 4.04 (標準差= 0.086)。整體而言，計算機與網路中心的「網頁資訊之正確與即時性」得分最高，平均為 4.15 (標準差=0.664)，而「行政效率」得分最低，平均為 3.97 (標準差=0.882)；就組別而言，則以「行政組」和「系統組」得分最高，平均為 3.96 (標準差=0.783 和 0.798)。

表 4.7 計算機與網路中心各題調查結果

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
計算機與網路中心									
1. 整體而言，對於計算機與網路中心的服務態度。	次 數	29	38	16	3	0	2	4.08	.815
	%	33.0	43.2	18.2	3.4	0	2.3		
2. 整體而言，對於計算機與網路中心的服務品質。	次 數	27	39	19	2	0	1	4.05	.791
	%	30.7	44.3	21.6	2.3	0	1.1		
3. 整體而言，對於計算機與網路中心的行政效率。	次 數	25	40	17	4	1	1	3.97	.882
	%	28.4	45.5	19.3	4.5	1.1	1.1		
4. 整體而言，對於計算機與網路中心的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	27	44	11	2	0	4	4.14	.730
	%	30.7	50.0	12.5	2.3	0	4.5		
5. 整體而言，對於計算機與網路中心的網頁資訊之正確與即時性。	次 數	25	49	10	1	0	3	4.15	.664
	%	28.4	55.7	11.4	1.1	0	3.4		
6. 整體而言，對於計算機與網路中心的電話服務之禮儀與品質。	次 數	28	43	10	2	1	4	4.13	.803
	%	31.8	48.9	11.4	2.3	1.1	4.5		

題 目		非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	未曾接觸	平均數	標準差
計算機與網路中心									
7. 對於行政組各項業務的處理情形(如授權軟體、資訊證照考試與認證輔導班、電腦教室管理等服務)。	次數	21	36	16	3	1	11	3.95	.872
	%	23.9	40.9	18.2	3.4	1.1	12.5		
8. 對於網路組各項業務的處理情形(如學生宿舍區、E-mail、FTP、DNS 等伺服器管理維護、校園有線及無線網路規劃管理與維護等服務)。	次數	22	39	21	2	0	4	3.96	.783
	%	25.0	44.3	23.9	2.3	0	4.5		
9. 對於系統組各項業務的處理情形(如學校首頁建置與維護等服務)。	次數	20	45	16	2	1	4	3.96	.798
	%	22.7	51.1	18.2	2.3	1.1	4.5		

(八) 進修推廣處

進修推廣處在本校行政滿意度調查結果如表 4.8 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與非常滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.14(標準差=0.054)。整體而言，進修推廣處的「電話服務之禮儀與品質」得分最高，平均為 4.24(標準差=0.597)，而「行政效率」得分最低，平均為 4.10(標準差=0.810)³。

表 4.8 進修推廣處各題調查結果

題 目		非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	未曾接觸	平均數	標準差
進修推廣處									
1. 整體而言，對於進修推廣處的服務態度。	次數	19	33	5	3	0	28	4.13	.769
	%	21.6	37.5	5.7	3.4	0	31.8		
2. 整體而言，對於進修推廣處的服務品質。	次數	20	31	8	1	0	28	4.17	.717
	%	22.7	35.2	9.1	1.1	0	31.8		
3. 整體而言，對於進修推廣處的行政效率。	次數	19	32	8	1	1	27	4.10	.810
	%	21.6	36.4	9.1	1.1	1.1	30.7		
4. 整體而言，對於進修推廣處的諮詢服務之專業與正確性。	次數	17	33	6	1	1	30	4.10	.788
	%	19.3	37.5	6.8	1.1	1.1	34.1		

³ 「行政效率」平均得分為 4.0984；「諮詢服務之專業與正確性」平均得分為 4.1034。

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
進修推廣處									
5. 整體而言，對於進修推廣處的網頁資訊之正確與即時性。	次數	16	31	10	0	0	31	4.11	.673
	%	18.2	35.2	11.4	0	0	35.2		
6. 整體而言，對於進修推廣處的電話服務之禮儀與品質。	次數	19	35	5	0	0	29	4.24	.597
	%	21.6	39.8	5.7	0	0	33.0		

(九) 人事室

人事室在本校行政滿意度調查結果如表 4.9 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與非常滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.16（標準差=0.080）。整體而言，人事室的「網頁資訊之正確與即時性」得分最高，平均為 4.28（標準差=0.721），而「服務品質」得分最低，平均為 4.14（標準差=0.789）；就服務項目而言，則以「各項福利申請」得分最高，平均為 4.21（標準差=0.664）。

表 4.9 人事室各題調查結果

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
人 事 室									
1. 整體而言，對於人事室的服務態度。	次數	31	43	8	2	1	3	4.19	.794
	%	35.2	48.9	9.1	2.3	1.1	3.4		
2. 整體而言，對於人事室的服務品質。	次數	29	42	12	1	1	3	4.14	.789
	%	33.0	47.7	13.6	1.1	1.1	3.4		
3. 整體而言，對於人事室的行政效率。	次數	28	45	11	0	0	4	4.20	.655
	%	31.8	51.1	12.5	0	0	4.5		
4. 整體而言，對於人事室的諮詢服務之專業與正確性。	次數	30	43	10	1	0	4	4.21	.695
	%	34.1	48.9	11.4	1.1	0	4.5		

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
人 事 室									
5. 整體而言，對於人事室的網頁資訊之正確與即時性。	次數	33	42	7	1	0	5	4.28	.721
	%	37.5	47.7	8.0	1.1	0	5.7		
6. 整體而言，對於人事室的電話服務之禮儀與品質。	次數	32	41	11	0	0	4	4.25	.674
	%	36.4	46.6	12.5	0	0	4.5		
7. 對於人事室所舉辦之各項文康活動(員工旅遊等)之規劃推動。	次數	23	35	15	2	1	12	4.01	.856
	%	26.1	39.8	17.0	2.3	1.1	13.6		
8. 對於人事室差勤管理制度。	次數	25	43	9	1	2	8	4.10	.836
	%	28.4	48.9	10.2	1.1	2.3	9.1		
9. 對於人事室所提供之人事行政法令。	次數	23	45	13	2	0	5	4.07	.729
	%	26.1	51.1	14.8	2.3	0	5.7		
10.對於人事室對各單位人員聘任(進用)、兼職、借調等問題之服務。	次數	21	41	9	1	0	16	4.14	.678
	%	23.9	46.6	10.2	1.1	0	18.2		
11.對於人事室所提供之公、勞、健保、退休等各項福利申請之服務。	次數	26	39	10	0	0	13	4.21	.664
	%	29.5	44.3	11.4	0	0	14.8		

(十) 主計室

主計室在本校行政滿意度調查結果如

表 4.10 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與普通之間，平均數皆落在三分以上未滿四分，總平均為 3.86 (標準差=0.120)。整體而言，主計室的「網頁資訊之正確與即時性」得分最高，平均為 4.03 (標準差=0.804)，而「行政效率」得分最低，平均為 3.76 (標準差=0.984)；就服務項目而言，則以「處理預算作業之效率」得分最高，平均為 3.86 (標準差=0.976)。

表 4.10 主計室各題調查結果

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
主 計 室									
1. 整體而言，對於主計室的服務態度。	次 數	19	38	12	5	2	12	3.88	.952
	%	21.6	43.2	13.6	5.7	2.3	13.6		
2. 整體而言，對於主計室的服務品質。	次 數	17	38	16	2	2	13	3.88	.885
	%	19.3	43.2	18.2	2.3	2.3	14.8		
3. 整體而言，對於主計室的行政效率。	次 數	17	34	14	9	1	13	3.76	.984
	%	19.3	38.6	15.9	10.2	1.1	14.8		
4. 整體而言，對於主計室的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	17	39	12	4	1	15	3.92	.862
	%	19.3	44.3	13.6	4.5	1.1	17.0		
5. 整體而言，對於主計室的網頁資訊之正確與即時性。	次 數	21	35	13	3	0	16	4.03	.804
	%	23.9	39.8	14.8	3.4	0	18.2		
6. 整體而言，對於主計室的電話服務之禮儀與品質。	次 數	20	36	9	6	2	15	3.90	.988
	%	22.7	40.9	10.2	6.8	2.3	17.0		
7. 對於主計室人員處理預算作業之效率。	次 數	18	37	10	6	2	15	3.86	.976
	%	20.5	42.0	11.4	6.8	2.3	17.0		
8. 對於主計室之經費報支流程。	次 數	14	31	19	7	3	14	3.62	1.030
	%	15.9	35.2	21.6	8.0	3.4	15.9		

(十一) 國際事務處

國際事務處在本校行政滿意度調查結果如表 4.11 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與普通之間，平均數皆落在三分以上未滿四分，總平均為 3.86 (標準差=0.101)。整體而言，國際事務處的「電話服務之禮儀與品質」得分最高，平均為 4.02 (標準差=0.873)，而「行政效率」得分最低，平均為 3.80 (標準差=1.042)；就服務項目而言，則以「各項業務處理情形」得分最高，平均為 3.89 (標準差=0.994)。

表 4.11 國際事務處各題調查結果

題 目		非常 滿意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
國 際 事 務 處									
1. 整體而言，對於國際事務處的服務態度。	次 數	17	35	12	0	3	21	3.94	.919
	%	19.3	39.8	13.6	0	3.4	23.9		
2. 整體而言，對於國際事務處的服務品質。	次 數	16	33	14	1	2	22	3.91	.890
	%	18.2	37.5	15.9	1.1	2.3	25.0		
3. 整體而言，對於國際事務處的行政效率。	次 數	15	31	12	2	4	24	3.80	1.042
	%	17.0	35.2	13.6	2.3	4.5	27.3		
4. 整體而言，對於國際事務處的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	15	32	12	4	2	23	3.83	.961
	%	17.0	36.4	13.6	4.5	2.3	26.1		
5. 整體而言，對於國際事務處的網頁資訊之正確與即時性。	次 數	15	34	9	3	3	24	3.86	.990
	%	17.0	38.6	10.2	3.4	3.4	27.3		
6. 整體而言，對於國際事務處的電話服務之禮儀與品質。	次 數	17	31	10	0	2	28	4.02	.873
	%	19.3	35.2	11.4	0	2.3	31.8		
7. 對於國際事務處各項業務的處理情形(如國際姐妹校學術交流及學海築夢等)。	次 數	16	31	10	2	3	26	3.89	.994
	%	18.2	35.2	11.4	2.3	3.4	29.5		
8. 對於協助教師指導境外學生的處理情形(如學生背景瞭解及生活習性等)。	次 數	14	24	14	2	5	29	3.68	1.136
	%	15.9	27.3	15.9	2.3	5.7	33.0		

(十二) 實習就業輔導處

實習就業輔導處在本校行政滿意度調查結果如表 4.12 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與普通之間，平均數皆落在四分左右，總平均為 4.02（標準差=0.033）。整體而言，實習就業輔導處的「服務態度」得分最高，平均為 4.06（標準差=0.765），而「行政效率」得分最低，平均為 3.98（標準差=0.859）；就組別而言，「職涯發展與輔導組」和「校友服務組」平均得分 3.98（標準差=0.904 和 0.841）。

表 4.12 實習就業輔導處各題調查結果

題 目		非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	未曾接觸	平均數	標準差	
1. 整體而言，對於實習就業輔導處的服務態度。		次數	18	32	10	2	0	26	4.06	.765
		%	20.5	36.4	11.4	2.3	0	29.5		
2. 整體而言，對於實習就業輔導處的服務品質。		次數	17	32	11	1	1	26	4.02	.820
		%	19.3	36.4	12.5	1.1	1.1	29.5		
3. 整體而言，對於實習就業輔導處的行政效率。		次數	17	31	11	2	1	26	3.98	.859
		%	19.3	35.2	12.5	2.3	1.1	29.5		
4. 整體而言，對於實習就業輔導處的諮詢服務之專業與正確性。		次數	16	32	11	2	0	27	4.02	.764
		%	18.2	36.4	12.5	2.3	0	30.7		
5. 整體而言，對於實習就業輔導處的網頁資訊之正確與即時性。		次數	17	30	10	2	0	29	4.05	.775
		%	19.3	34.1	11.4	2.3	0	33.0		
6. 整體而言，對於實習就業輔導處的電話服務之禮儀與品質。		次數	17	32	9	1	1	28	4.05	.811
		%	19.3	36.4	10.2	1.1	1.1	31.8		
7. 對於職涯發展與輔導組各項業務的處理情形（如學生實習、專業證照輔導、就業輔導座談會、就業博覽會、校園徵才及畢業生流向調查等）。		次數	18	29	10	3	1	27	3.98	.904
		%	20.5	33.0	11.4	3.4	1.1	30.7		
8. 對於校友服務組各項業務的處理情形（如校友之家、校友活動及校友通訊出版等服務）。		次數	16	29	12	1	1	29	3.98	.841
		%	18.2	33.0	13.6	1.1	1.1	33.0		

(十三) 體育室

體育室在本校行政滿意度調查結果如表 4.13 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與普通之間，平均數皆落在四分左右，總平均為 3.99 (標準差=0.075)。整體而言，體育室的「服務態度」的得分最高，平均為 4.09 (標準差=0.769)，而「網頁資訊之正確與即時性」得分最低，平均為 3.91 (標準差=0.920)。

表 4.13 體育室各題調查結果

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
體 育 室									
1. 整體而言，對於體育室的服務態度。	次 數	17	29	8	2	0	32	4.09	.769
	%	19.3	33.0	9.1	2.3	0	36.4		
2. 整體而言，對於體育室的服務品質。	次 數	16	28	9	2	1	31	3.93	1.02
	%	18.2	31.8	10.2	2.3	1.1	35.2		
3. 整體而言，對於體育室的行政效率。	次 數	16	26	11	3	1	31	3.93	.923
	%	18.2	29.5	12.5	3.4	1.1	35.2		
4. 整體而言，對於體育室的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	17	26	11	2	0	32	4.04	.808
	%	19.3	29.5	12.5	2.3	0	36.4		
5. 整體而言，對於體育室的網頁資訊之正確與即時性。	次 數	14	28	11	1	2	32	3.91	.920
	%	15.9	31.8	12.5	1.1	2.3	36.4		
6. 整體而言，對於體育室的電話服務之禮儀與品質。	次 數	17	27	11	1	0	32	4.07	.759
	%	19.3	30.7	12.5	1.1	0	36.4		
7. 對於體育室各項業務的處理情形(器材借用及設施維護管理、運動場館開放與維護、全校性體育活動、運動及研習資訊)。	次 數	14	31	8	3	1	31	3.95	.875
	%	15.9	35.2	9.1	3.4	1.1	35.2		

(十四) 學系(所)

學系(所)在本校行政滿意度調查結果如表 4.14 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與非常滿意之間，平均數皆落在四分以上，總平均為 4.40 (標準差= 0.076)。整體而言，「服務品質」和「電話服務之禮儀與品質」的得分最高，平均為 4.46 (標準差=0.751 及 0.697)，而「網頁資訊之正確與即時性」得分最低，平均為 4.26 (標準差=0.797)。

表 4.14 學系(所)各題調查結果

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
學 系 (所)									
1. 整體而言，對於學系(所)辦公室的服務態度。	次數	44	25	6	2	1	0	4.40	.843
	%	56.4	32.1	7.7	2.6	1.3	0		
2. 整體而言，對於學系(所)辦公室的服務品質。	次數	44	29	3	1	1	0	4.46	.751
	%	56.4	37.2	3.8	1.3	1.3	0		
3. 整體而言，對於學系(所)辦公室的行政效率。	次數	41	29	6	1	1	0	4.38	.793
	%	52.6	37.2	7.7	1.3	1.3	0		
4. 整體而言，對於學系(所)辦公室的諮詢服務之專業與正確性。	次數	41	31	5	0	1	0	4.42	.730
	%	52.6	39.7	6.4	0	1.3	0		
5. 整體而言，對於學系(所)辦公室的網頁資訊之正確與即時性。	次數	32	38	5	2	1	0	4.26	.797
	%	41	48.7	6.4	2.6	1.3	0		
6. 整體而言，對於學系(所)辦公室的電話服務之禮儀與品質。	次數	42	32	3	0	1	0	4.46	.697
	%	53.8	41	3.8	0	1.3	0		

二、學生問卷調查：本校十一處室在行政滿意度調查問卷的各題調查結果

(一) 教務處

教務處在本校行政滿意度調查結果如表 4.15 所示，學生對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與普通之間，平均數皆落在三分以上未滿四分，總平均為 3.83 (標準差=0.056)。整體而言，教務處的「網頁資訊之正確與即時性」得分最高，平均為 3.88 (標準差=0.783)，而「行政效率」得分最低，平均為 3.77 (標準差=0.830)；就組別而言，則以「註冊組」得分最高，平均為 3.89 (標準差=0.815)。

表 4.15 教務處各題調查結果

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差	
1. 整體而言，對於教務處的服務態度。		次數	632	1322	925	36	9	424	3.87	.769
		%	18.9	39.5	27.6	1.1	0.3	12.7		
2. 整體而言，對於教務處的服務品質。		次數	634	1335	916	35	9	419	3.87	.767
		%	18.9	39.9	27.4	1.0	0.3	12.5		
3. 整體而言，對於教務處的行政效率。		次數	599	1185	1040	81	23	420	3.77	.830
		%	17.9	35.4	31.1	2.4	0.7	12.5		
4. 整體而言，對於教務處的諮詢服務之專業與正確性。		次數	638	1291	902	35	12	470	3.87	.783
		%	19.1	38.6	26.9	1.0	0.4	14.0		
5. 整體而言，對於教務處的網頁資訊之正確與即時性。		次數	660	1357	898	34	19	380	3.88	.783
		%	19.7	40.5	26.8	1.0	0.6	11.4		
6. 整體而言，對於教務處的電話服務之禮儀與品質。		次數	613	1149	868	32	19	667	3.86	.803
		%	18.3	34.3	25.9	1.0	0.6	19.9		
7. 對於註冊組各項業務的處理情形(如成績查詢、學雜費減免、畢業離校、各項證明文件申請等服務)。		次數	732	1385	866	66	24	275	3.89	.815
		%	21.9	41.4	25.9	2.0	0.7	8.2		
8. 對於課務組各項業務的處理情形(如選課、課程安排、課程資料查詢等服務)。		次數	628	1272	1046	170	57	175	3.71	.904
		%	18.8	38.0	31.2	5.1	1.7	5.2		
9. 對於綜合業務組各項業務的處理情形(如大學入學、招生考試等服務)。		次數	623	1268	1031	36	15	375	3.82	.787

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
教 務 處									
	%	18.6	37.9	30.8	1.1	0.4	11.2		
10.對於教學發展組各項業務的處理情形(如教學助理、學生學習課業預警及輔導等服務)。	次 數	601	1247	943	55	18	484	3.82	.801
	%	18.0	37.2	28.2	1.6	0.5	14.5		
11.對於資訊服務各項業務的處理情形(如教務系統、選課、課程資料查詢系統等服務)。	次 數	653	1365	1020	93	34	183	3.79	.837
	%	19.5	40.8	30.5	2.8	1.0	5.5		

(二) 學務處

學務處在本校行政滿意度調查結果如表 4.16 所示，學生對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與普通之間，平均數皆落在三分以上未滿四分，總平均為 3.86 (標準差=0.044)。整體而言，學務處的「服務態度」得分最高，平均為 3.89 (標準差=0.773)，而「行政效率」得分最低，平均為 3.82 (標準差=0.828)；就組別而言，則以「衛生保健組」得分最高，平均為 3.92 (標準差=0.791)。

表 4.16 學務處各題調查結果

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
學 務 處									
1. 整體而言，對於學務處的服務態度。	次 數	645	1306	864	24	15	494	3.89	.773
	%	19.3	39.0	25.8	0.7	0.4	14.8		
2. 整體而言，對於學務處的服務品質。	次 數	632	1304	883	22	14	493	3.88	.769
	%	18.9	38.9	26.4	0.7	0.4	14.7		
3. 整體而言，對於學務處的行政效率。	次 數	631	1162	970	51	26	508	3.82	.828
	%	18.8	34.7	29.0	1.5	0.8	15.2		
4. 整體而言，對於學務處的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	632	1226	890	26	20	554	3.87	.793
	%	18.9	36.6	26.6	0.8	0.6	16.5		

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
學 務 處									
5. 整體而言，對於學務處的網頁資訊之正確與即時性。	次數	638	1312	911	36	15	436	3.87	.781
	%	19.1	39.2	27.2	1.1	0.4	13.0		
6. 整體而言，對於學務處的電話服務之禮儀與品質。	次數	602	1125	844	21	19	737	3.87	.797
	%	18.0	33.6	25.2	0.6	0.6	22.0		
7. 對於生活輔導組各項業務的處理情形(如辦理防火、防震、防災演練、賃租校外生訪問、學生宿舍管理等服務)。	次數	630	1253	1025	99	47	294	3.76	.868
	%	18.8	37.4	30.6	3.0	1.4	8.8		
8. 對於課外活動指導組各項業務的處理情形(如校內外獎助學金、就學貸款、弱勢學生助學、社團、營隊等服務)。	次數	697	1254	901	70	30	396	3.85	.840
	%	20.8	37.5	26.9	2.1	0.9	11.8		
9. 對於衛生保健組各項業務的處理情形(如各項健康促進活動、日常衛生保健等服務)。	次數	753	1305	871	34	13	372	3.92	.791
	%	22.5	39.0	26.0	1.0	0.4	11.1		
10.對於軍訓暨校安中心組各項業務的處理情形(如偶發及意外事件處理、交通安全宣導、折抵役期、請假等服務)。	次數	651	1267	907	38	17	468	3.87	.793
	%	19.4	37.8	27.1	1.1	0.5	14.0		
11.對於學生諮商中心各項業務的處理情形(如各項心理健康活動、心理諮商(詢)等服務)。	次數	667	1145	834	28	15	659	3.90	.800
	%	19.9	34.2	24.9	0.8	0.4	19.7		

(三) 總務處

總務處在本校行政滿意度調查結果如表 4.17 所示，學生對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與普通之間，平均數皆落在三分以上未滿四分，總平均為 3.84 (標準差= 0.054)。整體而言，總務處的「服務品質」得分最高，平均為 3.87 (標準差=0.772)⁴，而「行政效率」得分最低，平均為 3.83 (標準差=0.789)；就組別而言，則以「文書組」得分最高，平均為 3.90 (標準差=0.786)。

⁴ 「服務態度」平均得分 3.8729；「服務品質」平均得分 3.8744；「諮詢服務之專業與正確性」平均得分 3.8660。

表 4.17 總務處各題調查結果

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
總 務 處									
1. 整體而言，對於總務處的服務態度。	次數	602	1189	866	21	12	658	3.87	.775
	%	18.0	35.5	25.9	0.6	0.4	19.7		
2. 整體而言，對於總務處的服務品質。	次數	601	1201	865	21	11	649	3.87	.772
	%	18.0	35.9	25.8	0.6	0.3	19.4		
3. 整體而言，對於總務處的行政效率。	次數	577	1145	923	28	15	660	3.83	.789
	%	17.2	34.2	27.6	0.8	0.4	19.7		
4. 整體而言，對於總務處的諮詢服務之專業與正確性。	次數	594	1150	859	25	13	707	3.87	.784
	%	17.7	34.3	25.7	0.7	0.4	21.1		
5. 整體而言，對於總務處的網頁資訊之正確與即時性。	次數	596	1167	891	19	13	662	3.86	.779
	%	17.8	34.9	26.6	0.6	0.4	19.8		
6. 整體而言，對於總務處的電話服務之禮儀與品質。	次數	553	1034	828	17	19	897	3.85	.799
	%	16.5	30.9	24.7	0.5	0.6	26.8		
7. 對於文書組各項業務的處理情形(如領取掛號信件、收文處理等服務)。	次數	636	1139	797	18	14	744	3.90	.786
	%	19.0	34.0	23.8	0.5	0.4	22.2		
8. 對於事務組各項業務的處理情形(如校內與對外交通車、校園生活環境美化與改善等服務)。	次數	640	1209	932	60	42	465	3.81	.852
	%	19.1	36.1	27.8	1.8	1.3	13.9		
9. 對於出納組各項業務的處理情形(如各項出納業務繳費等服務)。	次數	650	1232	923	39	21	483	3.86	.805
	%	19.4	36.8	27.6	1.2	0.6	14.4		
10. 對於營繕組各項業務的處理情形(如供水供電設備之保養、本校館舍修繕等服務)。	次數	604	1174	976	86	45	463	3.76	.867
	%	18.0	35.1	29.2	2.6	1.3	13.8		
11. 對於環安組各項業務的處理情形(如校園飲用水水質維護、空氣品質監測等服務)。	次數	596	1152	1024	130	47	399	3.19	.889
	%	17.8	34.4	30.6	3.9	1.4	11.9		

(四) 研究發展處

研究發展處在本校行政滿意度調查結果如表 4.18 所示，學生對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與普通之間，平均數皆落在三分以上未滿四分，總平均為 3.85 (標準差=0.013)。整體而言，研究發展處的「諮詢服務之專業與正確性」得分最高，平均為 3.87 (標準差=0.804)，而「行政效率」得分最低，平均為 3.83 (標準差=0.820)；就組別而言，則以「創新育成中心」得分最高，平均為 3.84 (標準差=0.805)⁵。

表 4.18 研究發展處各題調查結果

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
研究發展處									
1. 整體而言，對於研究發展處的服務態度。	次數	522	877	756	21	10	1162	3.86	.803
	%	15.6	26.2	22.6	0.6	0.3	34.7		
2. 整體而言，對於研究發展處的服務品質。	次數	518	873	758	18	9	1172	3.86	.799
	%	15.5	26.1	22.6	0.5	0.3	35.0		
3. 整體而言，對於研究發展處的行政效率。	次數	510	847	770	33	12	1176	3.83	.820
	%	15.2	25.3	23.0	1.0	0.4	35.1		
4. 整體而言，對於研究發展處的諮詢服務之專業與正確性。	次數	520	861	742	17	11	1197	3.87	.804
	%	15.5	25.7	22.2	0.5	0.3	35.8		
5. 整體而言，對於研究發展處的網頁資訊之正確與即時性。	次數	526	886	743	20	14	1159	3.86	.810
	%	15.7	26.5	22.2	0.6	0.4	34.6		
6. 整體而言，對於研究發展處的電話服務之禮儀與品質。	次數	503	808	741	19	8	1269	3.86	.806
	%	15.0	24.1	22.1	0.6	0.2	37.9		
7. 對於學術發展組各項業務的處理情形(如科技部大專生專題計畫、兼任助理雇用申請等服務)。	次數	520	885	756	35	19	1133	3.84	.831
	%	15.5	26.4	22.6	1.0	0.6	33.8		
8. 對於創業育成中心各項業務的處理情形(如校園創業訊息等服務)。	次數	522	888	789	28	9	1112	3.84	.805
	%	15.6	26.5	23.6	0.8	0.3	33.2		

⁵ 「學術發展組」平均得分 3.8361；「創新育成中心」平均得分 3.8435。

(五) 圖書館

圖書館在本校行政滿意度調查結果如表 4.19 所示，學生對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與非常滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.13 (標準差=0.039)。整體而言，圖書館的「服務品質」得分最高，平均為 4.19 (標準差=0.753)，而「電話服務之禮儀與品質」得分最低，平均為 4.10 (標準差=0.788)。

表 4.19 圖書館各題調查結果

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
1. 整體而言，對於圖書館的服務態度。	次 數	1181	1518	549	17	10	73	4.17	.739
	%	35.3	45.3	16.4	0.5	0.3	2.2		
2. 整體而言，對於圖書館的服務品質。	次 數	1237	1478	527	17	16	73	4.19	.753
	%	36.9	44.1	15.7	0.5	0.5	2.2		
3. 整體而言，對於圖書館的行政效率。	次 數	1079	1448	653	23	16	129	4.10	.775
	%	32.2	43.2	19.5	0.7	0.5	3.9		
4. 整體而言，對於圖書館的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	1114	1453	604	16	20	141	4.13	.771
	%	33.3	43.4	18.0	0.5	0.6	4.2		
5. 整體而言，對於圖書館的網頁資訊之正確與即時性。	次 數	1097	1433	658	27	13	120	4.11	.776
	%	32.8	42.8	19.7	0.8	0.4	3.6		
6. 整體而言，對於圖書館的電話服務之禮儀與品質。	次 數	912	1140	576	13	15	692	4.10	.788
	%	27.2	34.1	17.2	0.4	0.4	20.7		

(六) 計算機與網路中心

計算機與網路中心在本校行政滿意度調查結果如表 4.20 所示，學生對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與普通之間，平均數皆落在三分以上未滿四分，總平均為 3.86 (標準差=0.061)。整體而言，計算機與網路中心的「諮詢服務之專業與正確性」得分最高，平均為 3.91 (標準差=0.813)⁶，而「行政效率」得分最低，平均為 3.85 (標準差=0.835)；就組別而言，則以「行政組」得分最高，平均為 3.84 (標準差=0.855)。

⁶ 「服務態度」平均得分 3.9059；「諮詢服務之專業與正確性」平均得分 3.9093。

表 4.20 計算機與網路中心各題調查結果

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
計算機與網路中心									
1. 整體而言，對於計算機與網路中心的服務態度。	次數	669	1146	818	32	13	670	3.91	.799
	%	20.0	34.2	24.4	1.0	0.4	20.0		
2. 整體而言，對於計算機與網路中心的服務品質。	次數	631	1162	810	59	16	670	3.87	.815
	%	18.8	34.7	24.2	1.8	0.5	20.0		
3. 整體而言，對於計算機與網路中心的行政效率。	次數	632	1078	837	60	20	721	3.85	.835
	%	18.9	32.2	25.0	1.8	0.6	21.5		
4. 整體而言，對於計算機與網路中心的諮詢服務之專業與正確性。	次數	675	1067	804	32	14	756	3.91	.813
	%	20.2	31.9	24.0	1.0	0.4	22.6		
5. 整體而言，對於計算機與網路中心的網頁資訊之正確與即時性。	次數	671	1069	831	31	13	733	3.90	.810
	%	20.0	31.9	24.8	0.9	0.4	21.9		
6. 整體而言，對於計算機與網路中心的電話服務之禮儀與品質。	次數	604	922	755	23	14	1030	3.90	.819
	%	18.0	27.5	22.6	0.7	0.4	30.8		
7. 對於行政組各項業務的處理情形(如授權軟體、資訊證照考試與認證輔導班、電腦教室管理等服務)。	次數	643	1096	834	65	31	679	3.84	.855
	%	19.2	32.7	24.9	1.9	0.9	20.3		
8. 對於網路組各項業務的處理情形(如學生宿舍區、E-mail、FTP、DNS 等伺服器管理維護、校園有線及無線網路規劃管理與維護等服務)。	次數	622	1099	1015	143	52	417	3.72	.912
	%	18.6	32.8	30.3	4.3	1.6	12.5		
9. 對於系統組各項業務的處理情形(如學校首頁建置與維護等服務)。	次數	634	1170	974	46	23	501	3.82	.819
	%	18.9	34.9	29.1	1.4	0.7	15.0		

(七) 進修推廣處

進修推廣處在本校行政滿意度調查結果如

表 4.21 所示，學生對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與普通之間，平均數皆落在三分以上未滿四分，總平均為 3.88 (標準差=0.016)。整體而言，進修推廣處的「服務態度」得分最高，平均為 3.91 (標準差=0.819)，而「諮詢服務之專業與正確性」得分最低，平均為 3.86 (標準差=0.841)。

表 4.21 進修推廣處各題調查結果

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
進修推廣處									
1. 整體而言，對於進修推廣處的服務態度。	次 數	498	705	612	17	8	1508	3.91	.819
	%	14.9	21.1	18.3	0.5	0.2	45.0		
2. 整體而言，對於進修推廣處的服務品質。	次 數	485	709	624	11	8	1511	3.90	.811
	%	14.5	21.2	18.6	0.3	0.2	45.1		
3. 整體而言，對於進修推廣處的行政效率。	次 數	473	695	628	27	8	1517	3.87	.827
	%	14.1	20.8	18.8	0.8	0.2	45.3		
4. 整體而言，對於進修推廣處的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	468	690	623	23	15	1529	3.86	.841
	%	14.0	20.6	18.6	0.7	0.4	45.7		
5. 整體而言，對於進修推廣處的網頁資訊之正確與即時性。	次 數	465	729	625	13	13	1503	3.88	.817
	%	13.9	21.8	18.7	0.4	0.4	44.9		
6. 整體而言，對於進修推廣處的電話服務之禮儀與品質。	次 數	464	680	615	16	7	1566	3.89	.815
	%	13.9	20.3	18.4	0.5	0.2	46.8		

(八) 主計室

主計室在本校行政滿意度調查結果如表 4.22 所示，學生對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與普通之間，平均數皆落在三分以上未滿四分，總平均為 3.83 (標準差= 0.013)。整體而言，主計室的「服務品質」得分最高，平均為 3.85 (標準差=0.829)，而「行政效率」得分最低，平均為 3.81 (標準差=0.857)。

表 4.22 主計室各題調查結果

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
主 計 室									
1. 整體而言，對於主計室的服務態度。	次 數	443	728	653	22	15	1487	3.84	.827
	%	13.2	21.7	19.5	0.7	0.4	44.4		
2. 整體而言，對於主計室的服務品質。	次 數	456	714	653	26	12	1487	3.85	.829
	%	13.6	21.3	19.5	0.8	0.4	44.4		
3. 整體而言，對於主計室的行政效率。	次 數	444	693	670	33	21	1487	3.81	.857
	%	13.3	20.7	20.0	1.0	0.6	44.4		
4. 整體而言，對於主計室的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	445	700	662	24	17	1500	3.83	.840
	%	13.3	20.9	19.8	0.7	0.5	44.8		
5. 整體而言，對於主計室的網頁資訊之正確與即時性。	次 數	432	723	659	12	15	1507	3.84	.816
	%	12.9	21.6	19.7	0.4	0.4	45.0		
6. 整體而言，對於主計室的電話服務之禮儀與品質。	次 數	422	674	637	24	16	1575	3.82	.838
	%	12.6	20.1	19.0	0.7	0.5	47.0		

(九) 國際事務處

國際事務處在本校行政滿意度調查結果如表 4.23 所示，學生對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與普通之間，平均數皆落在三分以上未滿四分，總平均為 3.86 (標準差=0.014)。整體而言，國際事務處的「電話服務之禮儀與品質」得分最高，平均為 3.88 (標準差=0.837)⁷，而「行政效率」得分最低，平均為 3.84 (標準差=0.867)。就服務項目而言，則以「促進境外學生與本國學生交流」得分最高，平均為 3.86 (標準差=0.851)。

表 4.23 國際事務處各題調查結果

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
國 際 事 務 處									
1. 整體而言，對於國際事務處的服務態度。	次 數	495	779	619	35	16	1404	3.88	.839
	%	14.8	23.3	18.5	1.0	0.5	41.9		
2. 整體而言，對於國際事務處的服務品質。	次 數	491	768	633	28	17	1410	3.87	.840
	%	14.7	22.9	18.9	0.8	0.5	42.1		
3. 整體而言，對於國際事務處的行政效率。	次 數	497	703	659	38	20	1431	3.84	.867
	%	14.8	21.0	19.7	1.1	0.6	42.7		
4. 整體而言，對於國際事務處的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	492	748	642	28	14	1424	3.87	.835
	%	14.7	22.3	19.2	0.8	0.4	42.5		
5. 整體而言，對於國際事務處的網頁資訊之正確與即時性。	次 數	492	783	635	36	21	1381	3.86	.850
	%	14.7	23.4	19.0	1.1	0.6	41.2		
6. 整體而言，對於國際事務處的電話服務之禮儀與品質。	次 數	474	702	612	21	15	1524	3.88	.837
	%	14.2	21.0	18.3	0.6	0.4	45.5		
7. 對於國際事務處各項業務的處理情形(如交換與研修、短期交流及營隊等)。	次 數	485	735	635	38	27	1428	3.84	.874
	%	14.5	22.0	19.0	1.1	0.8	42.7		
8. 對於促進境外學生與本國學生交流的處理情形(如學伴計畫及國際文化週活動等)。	次 數	503	751	653	45	14	1382	3.86	.851
	%	15.0	22.4	19.5	1.3	0.4	41.3		

⁷ 「服務態度」平均得分 3.8755；「電話服務之禮儀與品質」平均得分 3.8766。

(十) 實習就業輔導處

實習就業輔導處在本校行政滿意度調查結果如表 4.24 所示，學生對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與普通之間，平均數皆落在三分以上未滿四分，總平均為 3.87 (標準差=0.015)。整體而言，實習就業輔導處的「服務品質」得分最高，平均為 3.88 (標準差=0.813)，而「行政效率」得分最低，平均為 3.86 (標準差=0.825)；就組別而言，則以「職涯發展與輔導組」得分最高，平均為 3.86 (標準差=0.827)。

表 4.24 實習就業輔導處各題調查結果

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
實習就業輔導處									
1. 整體而言，對於實習就業輔導處的服務態度。	次數	460	710	615	15	10	1538	3.88	.814
	%	13.7	21.2	18.4	0.4	0.3	45.9		
2. 整體而言，對於實習就業輔導處的服務品質。	次數	454	731	600	12	13	1538	3.88	.813
	%	13.6	21.8	17.9	0.4	0.4	45.9		
3. 整體而言，對於實習就業輔導處的行政效率。	次數	447	706	618	17	14	1546	3.86	.825
	%	13.4	21.1	18.5	0.5	0.4	46.2		
4. 整體而言，對於實習就業輔導處的諮詢服務之專業與正確性。	次數	454	721	602	18	14	1539	3.88	.823
	%	13.6	21.5	18.0	0.5	0.4	46.0		
5. 整體而言，對於實習就業輔導處的網頁資訊之正確與即時性。	次數	440	752	604	20	12	1520	3.87	.811
	%	13.1	22.5	18.0	0.6	0.4	45.4		
6. 整體而言，對於實習就業輔導處的電話服務之禮儀與品質。	次數	453	665	585	14	17	1614	3.88	.839
	%	13.5	19.9	17.5	0.4	0.5	48.2		
7. 對於職涯發展與輔導組各項業務的處理情形(如學生實習、專業證照輔導、就業輔導座談會、就業博覽會及校園徵才等)。	次數	478	784	664	20	18	1384	3.86	.827
	%	14.3	23.4	19.8	0.6	0.5	41.3		
8. 對於校友服務組各項業務的處理情形(如校友之家、校友活動及校友通訊出版等)。	次數	437	679	643	22	12	1555	3.84	.829
	%	13.1	20.3	19.0	0.7	0.4	46.4		

(十一) 體育室

體育室在本校行政滿意度調查結果如表 4.25 所示，學生對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與普通之間，平均數皆落在三分以上未滿四分，總平均為 3.83 (標準差= 0.013)。整體而言，體育室的「電話服務之禮儀與品質」的得分最高，平均為 3.85 (標準差=0.834)，而「行政效率」得分最低，平均為 3.81 (標準差=0.842)。

表 4.25 體育室各題調查結果

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
體 育 室									
1. 整體而言，對於體育室的服務態度。	次 數	534	901	796	38	20	1059	3.83	.834
	%	15.9	26.9	23.8	1.1	0.6	31.6		
2. 整體而言，對於體育室的服務品質。	次 數	532	919	782	32	16	1067	3.84	.819
	%	15.9	27.4	23.4	1.0	0.5	31.9		
3. 整體而言，對於體育室的行政效率。	次 數	525	851	813	36	21	1102	3.81	.842
	%	15.7	25.4	24.3	1.1	0.6	32.9		
4. 整體而言，對於體育室的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	517	888	767	26	16	1134	3.84	.817
	%	15.4	26.5	22.9	0.8	0.5	33.9		
5. 整體而言，對於體育室的網頁資訊之正確與即時性。	次 數	523	872	772	24	18	1139	3.84	.823
	%	15.6	26.0	23.1	0.7	0.5	34.0		
6. 整體而言，對於體育室的電話服務之禮儀與品質。	次 數	497	771	711	20	18	1331	3.85	.834
	%	14.8	23.0	21.2	0.6	0.5	39.8		
7. 對於體育室各項業務的處理情形(器材借用及設施維護管理、運動場館開放與維護、全校性體育活動、運動及研習資訊)。	次 數	561	951	804	50	23	959	3.83	.844
	%	16.8	28.4	24.0	1.5	0.7	28.6		

(十二) 學系(所)

學系(所)在本校行政滿意度調查結果如表 4.26 所示，學生對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與普通之間，平均數皆落在四分附近，總平均為 3.99 (標準差=0.047)。整體而言，學系(所)的「電話服務之禮儀與品質」的得分最高，平均為 4.04 (標準差=0.795)，而「行政效率」得分最低，平均為 3.91 (標準差=0.868)。

表 4.26 學系(所)各題調查結果

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
學 系 (所)									
1. 整體而言，對於學系(所)辦公室的服務態度。	次 數	947	1490	665	60	24	0	4.03	.805
	%	99.1	29.5	46.4	20.7	1.9	.7		
2. 整體而言，對於學系(所)辦公室的服務品質。	次 數	933	1479	689	56	27	0	4.02	.810
	%	29	46	21.4	1.7	.8	0		
3. 整體而言，對於學系(所)辦公室的行政效率。	次 數	852	1324	851	95	36	0	3.91	.868
	%	26.5	41.2	26.5	3	1.1	0		
4. 整體而言，對於學系(所)辦公室的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	931	1419	707	65	18	0	4.01	.810
	%	29	44.2	22	2	.6	0		
5. 整體而言，對於學系(所)辦公室的網頁資訊之正確與即時性。	次 數	877	1398	790	69	28	0	3.96	.832
	%	27.3	43.5	24.6	2.1	.9	0		
6. 整體而言，對於學系(所)辦公室的電話服務之禮儀與品質。	次 數	861	1202	648	34	11	0	4.04	.795
	%	26.8	37.4	20.2	1.1	.3	0		
7. 對於學系(所)各項業務的處理情形(如選課協助、單位空間借用、各項文件申請等服務)。	次 數	929	1361	710	71	32	0	3.99	.844
	%	28.9	42.3	22.1	2.2	1	0		

三、本校行政滿意度調查問卷的平均得分結果

(一) 全校行政單位平均

本次學校行政滿意度調查十一個單位結果顯示總平均為 4.06，介於滿意與非常滿意之間。其中教師平均得分為 4.18；學生平均得分為 3.93，顯示教師的滿意度感受高於學生。若以十一個行政單位來看，所有問卷題目的總平均得分以「圖書館」最高為 4.22，此與教師和學生所給的平均得分為最高是相同情形。若以十三個行政單位觀察，以「人事室」4.36 為最高分，數據如表 4.27 所列。

十一個行政單位共同題目部分，所有教師與學生在行政滿意度的共同題目總平均得分第一名「圖書館」4.24 分，第二高分者為「總務處」4.12 分，此與教師平均得分排名是相同情形，但學生部分以「計算機與網路中心」得分排名第二。若以共同十三個行政單位觀察，共同題目平均得分「秘書室」和「人事室」得分 4.37 同為最高分，數據如表 4.28 所列。

若比較表 4.27 與表 4.28 的平均得分情形，可以發現：以十一個行政單位來看，在所有題目的調查結果，平均得分最高的單位皆為「圖書館」，第二高分則是「總務處」，教師部分排名前兩名為「總務處」、「圖書館」，學生排名則為「圖書館」、「計算機與網路中心」。若以十三個行政單位觀察，「人事室」第一名，「秘書室」次之，「圖書館」第三名。

表 4.27 各處室在所有題目合計的平均得分情形

	總平均 (標準差)	教師 (標準差)	學生 (標準差)
教務處	4.10 (.735)	4.28 (.605)	3.93 (.736)
學務處	4.11 (.731)	4.29 (.619)	3.93 (.731)
總務處	4.12 (.743)	4.32 (.579)	3.93 (.744)
研究發展處	3.98 (.765)	4.06 (.823)	3.91 (.764)
圖書館	4.22 (.731)	4.32 (.647)	4.13 (.733)
計算機與網路中心	4.06 (.758)	4.16 (.784)	3.95 (.757)
進修推廣處	4.07 (.772)	4.23 (.686)	3.92 (.773)
主計室	3.91 (.785)	3.93 (.998)	3.88 (.780)
國際事務處	3.99 (.790)	4.09 (.947)	3.90 (.786)
實習就業輔導處	4.02 (.768)	4.14 (.757)	3.91 (.768)
體育室	4.02 (.786)	4.14 (.711)	3.90 (.787)
秘書室	4.33 (.652)	4.33 (.652)	
人事室	4.36 (.590)	4.36 (.590)	

表 4.28 各處室在共同題目合計的平均得分情形

	總平均 (標準差)	教師 (標準差)	學生 (標準差)
教務處	4.10 (.752)	4.27 (.621)	3.93 (.753)
學務處	4.09 (.756)	4.26 (.653)	3.93 (.757)
總務處	4.12 (.748)	4.31 (.569)	3.93 (.750)
研究發展處	3.99 (.770)	4.08 (.812)	3.91 (.768)
圖書館	4.24 (.736)	4.35 (.638)	4.13 (.738)
計算機與網路中心	4.05 (.770)	4.15 (.793)	3.96 (.769)
進修推廣處	4.06 (.773)	4.22 (.667)	3.92 (.775)
主計室	3.90 (.788)	3.94 (.980)	3.88 (.783)
國際事務處	3.99 (.791)	4.08 (.916)	3.90 (.788)
實習就業輔導處	4.02 (.769)	4.15 (.735)	3.91 (.769)
體育室	4.01 (.792)	4.11 (.750)	3.90 (.792)
秘書室	4.37 (.622)	4.37 (.622)	
人事室	4.37 (.595)	4.37 (.595)	

(二) 十三處室行政滿意度調查問卷共同題目的調查結果

本校行政滿意度共同題目在各處室的調查結果如表 4.29 所示。觀察十一個行政單位滿意度，教師與學生在「服務態度」、「服務品質」、「行政效率」、「諮詢服務」、「網頁資訊」、「電話服務」六個共同構面，以圖書館的平均得分最高。

觀察十三個行政單位滿意度，秘書室在「服務態度」、「服務品質」、「行政效率」、「諮詢服務」、及「電話服務」得分最高；人事室在「服務態度」、「諮詢服務」及「網頁資訊」得分最高。

表 4.29 各處室在共同題目的各題得分情形

構面		單位												
		教務	學務	總務	研發	圖書	計中	進推	主計	國際	實輔	體育	秘書	人事
服務態度	平均	4.07	4.13	4.14	4.01	4.25	4.08	4.09	3.90	4.00	4.05	4.02	4.39	4.39
	教師	4.22	4.31	4.33	4.11	4.33	4.17	4.25	3.92	4.08	4.19	4.14	4.39	4.39
	學生	3.93	3.95	3.95	3.91	4.16	3.99	3.93	3.89	3.91	3.91	3.90		
服務品質	平均	4.11	4.11	4.15	3.99	4.26	4.03	4.07	3.89	3.98	4.03	4.01	4.39	4.36
	教師	4.28	4.28	4.36	4.08	4.36	4.11	4.22	3.89	4.06	4.14	4.11	4.39	4.36
	學生	3.93	3.95	3.95	3.90	4.17	3.95	3.92	3.90	3.90	3.91	3.91		
行政效率	平均	4.05	4.10	4.10	3.96	4.20	4.01	4.06	3.88	3.99	4.02	3.99	4.39	4.33
	教師	4.22	4.28	4.28	4.03	4.28	4.08	4.19	3.89	4.08	4.14	4.08	4.39	4.33
	學生	3.89	3.91	3.92	3.90	4.13	3.94	3.92	3.87	3.89	3.90	3.89		
諮詢服務	平均	4.11	4.05	4.10	3.98	4.24	4.05	4.06	3.90	3.99	4.01	4.02	4.36	4.36
	教師	4.28	4.17	4.28	4.06	4.36	4.14	4.22	3.92	4.08	4.11	4.14	4.36	4.36
	學生	3.95	3.93	3.93	3.91	4.12	3.97	3.90	3.88	3.89	3.91	3.91		

構面		單位												
		教務	學務	總務	研發	圖書	計中	進推	主計	國際	實輔	體育	秘書	人事
網頁 資訊	平均	4.09	4.09	4.11	4.00	4.25	4.09	4.04	3.95	4.01	4.02	4.00	4.25	4.39
	教師	4.25	4.25	4.28	4.08	4.39	4.22	4.17	4.03	4.11	4.14	4.08	4.25	4.39
	學生	3.94	3.93	3.93	3.91	4.11	3.96	3.92	3.87	3.90	3.90	3.91		
電話 服務	平均	4.16	4.10	4.14	4.01	4.24	4.07	4.09	3.92	4.00	4.03	4.00	4.44	4.39
	教師	4.39	4.28	4.36	4.11	4.39	4.19	4.28	3.97	4.08	4.17	4.11	4.44	4.39
	學生	3.93	3.93	3.92	3.90	4.10	3.95	3.91	3.87	3.91	3.90	3.89		

(三) 全校學術單位滿意度調查結果

表 4.30 為教師及學生對學術單位之共同構面感受滿意程度，以「服務品質」和「電話服務」得分最高，而「行政效率」和「網頁資訊」有待改進，其中亦可看出教師評分稍高於學生的。

表 4.30 學系（所）滿意度平均得分情形

構面	服務態度		服務品質		行政效率		諮詢服務		網頁資訊		電話服務	
	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差
教師	4.40	.843	4.46	.751	4.38	.793	4.42	.730	4.26	.797	4.46	.697
學生	4.05	.805	4.04	.814	3.94	.864	4.04	.807	4.00	.824	4.04	.795
合計	4.22	.808	4.25	.815	4.16	.865	4.23	.807	4.13	.824	4.25	.795

四、比較各處室在所有題目與共同題目的調查結果

本校行政滿意度調查結果依總平均得分（分為所有題目與共同題目兩類）加以排列順序，其前後次序如表 4.31 與表 4.32 所示，進一步以教師或學生的行政滿意度平均得分加以排序，所得順序並不完全相同，詳細順序可參照表 4.27 與表 4.28。

表 4.31 各處室在行政滿意度的平均得分排序結果（所有題目）

次序	排序方式		
	總平均得分	教師平均	學生平均
1	人事室	人事室	圖書館
2	秘書室	秘書室	計算機與網路中心
3	圖書館	總務處	學務處
4	總務處	圖書館	總務處
5	學務處	學務處	教務處
6	教務處	教務處	進修推廣處
7	進修推廣處	進修推廣處	研究發展處
8	計算機與網路中心	計算機與網路中心	實習就業輔導處
9	體育室	體育室	體育室
10	實習就業輔導處	實習就業輔導處	國際事務處
11	國際事務處	國際事務處	主計室
12	研究發展處	研究發展處	
13	主計室	主計室	

表 4.32 各處室在行政滿意度的平均得分排序結果（共同題目）

次序	排序方式		
	總平均得分	教師平均	學生平均
1	秘書室/人事室	秘書室/人事室	圖書館
2			計算機與網路中心
3	圖書館	圖書館	學務處/總務處
4	總務處	總務處	
5	教務處	教務處	教務處
6	學務處	學務處	進修推廣處
7	進修推廣處	進修推廣處	實習就業輔導處
8	計算機與網路中心	計算機與網路中心	研究發展處
9	實習就業輔導處	實習就業輔導處	體育室
10	體育室	體育室	國際事務處
11	研究發展處	國際事務處	主計室
12	國際事務處	研究發展處	
13	主計室	主計室	

五、比較不同身分者評分各處室行政滿意度之差異

(一) 性別對行政單位滿意度

1. 教師問卷

由表 4.33 可觀察到，男、女性滿意度介於普通與滿意之間，男性對於各處室評分之差異較女性為高，故得分之標準差亦有較高的離散性；整體而言，女性教師給予各處室較高評價的認同度。

表 4.33 教師「性別」對各處室平均滿意度

處室	男(M)		女(F)	
	平均數	標準差	平均數	標準差
教務處	4.22	.629	4.48	.512
學務處	4.28	.669	4.34	.473
總務處	4.31	.619	4.34	.477
研究發展處	4.04	.897	4.13	.592
圖書館	4.25	.680	4.50	.535
計算機與網路中心	4.10	.857	4.36	.500
進修推廣處	4.26	.734	4.15	.552
主計室	3.81	1.083	4.31	.582
國際事務處	4.08	1.041	4.13	.641
實習就業輔導處	4.14	.812	4.14	.610
體育室	4.11	.734	4.23	.674
秘書室	4.34	.675	4.30	.619
人事室	4.30	.612	4.51	.523
學系(所)	4.54	.590	4.19	.814

2. 學生問卷

由表 4.34 可觀察到，學生不論男、女性除了對圖書館有較高的滿意度外，其他單位均介於滿意與普通之間，而又以男性學生會給予相對較高的分數。

表 4.34 學生「性別」對各處室平均滿意度

處室	男(M)		女(F)	
	平均數	標準差	平均數	標準差
教務處	4.03	.797	3.86	.689
學務處	4.04	.799	3.87	.679
總務處	4.04	.816	3.86	.687
研究發展處	4.02	.840	3.84	.704
圖書館	4.21	.787	4.09	.694

處室	男(M)		女(F)	
	平均數	標準差	平均數	標準差
計算機與網路中心	4.07	.824	3.87	.702
進修推廣處	4.03	.844	3.84	.716
主計室	4.00	.848	3.81	.726
國際事務處	4.01	.858	3.83	.731
實習就業輔導處	4.01	.843	3.84	.710
體育室	4.01	.860	3.84	.732
學系(所)	4.09	.783	3.98	.720

(二) 學院對行政單位滿意度

1. 教師問卷

由表 4.35 可觀察到，資訊學院和理學院的教師對於各處室滿意度評分為高，另可明顯看出管理學院教師對各單位之滿意度僅介於普通以上，多數未達滿意。

表 4.35 教師所屬「學院」對各處室平均滿意度

處室	教育學院		管理學院		人文社會學院		資訊學院		理學院	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
教務處	4.27	.462	4.05	.903	4.38	.537	4.34	.416	4.30	.665
學務處	4.30	.525	4.21	.758	4.15	.605	4.53	.478	4.38	.728
總務處	4.31	.529	4.33	.560	4.18	.597	4.53	.536	4.34	.708
研究發展處	4.30	.513	3.76	1.256	3.87	.870	4.31	.426	4.29	.680
圖書館	4.33	.577	4.00	.947	4.38	.537	4.44	.518	4.39	.698
計算機與網路中心	4.30	.513	3.91	.972	4.09	.878	4.29	.823	4.32	.696
進修推廣處	4.28	.631	3.92	1.021	4.02	.380	4.60	.548	4.48	.742
主計室	4.29	.617	3.65	1.422	4.05	.890	3.30	1.194	4.27	.683
國際事務處	4.33	.577	3.79	1.249	3.80	1.135	4.43	.527	4.38	.744
實習就業輔導處	4.33	.577	3.77	1.136	3.99	.652	4.40	.548	4.36	.730
體育室	4.19	.705	3.83	1.000	4.01	.626	4.37	.458	4.38	.744
秘書室	4.33	.577	4.04	.900	4.26	.554	4.75	.433	4.38	.707
人事室	4.36	.553	4.17	.820	4.43	.496	4.44	.443	4.35	.708
學系(所)	4.64	.449	4.44	.750	4.04	.888	4.63	.458	4.47	.548

2. 學生問卷

由表 4.36 可觀察到，學生對於各處室滿意度感受多分布於滿意與普通之間，而又以資訊學院學生對於全部處室均給予滿意以上的評價。

表 4.36 學生所屬「學院」對各處室平均滿意度

處室	教育學院		管理學院		人文社會學院		資訊學院		理學院	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
教務處	3.89	.675	3.88	.726	3.83	.765	4.11	.783	4.02	.691
學務處	3.90	.645	3.88	.713	3.86	.767	4.12	.811	4.04	.682
總務處	3.91	.672	3.88	.717	3.84	.781	4.11	.842	4.00	.674
研究發展處	3.91	.689	3.85	.733	3.82	.774	4.08	.877	4.01	.737
圖書館	4.16	.654	4.09	.712	4.08	.775	4.25	.801	4.16	.713
計算機與網路中心	3.95	.677	3.87	.744	3.84	.768	4.18	.822	4.05	.724
進修推廣處	3.91	.714	3.84	.736	3.83	.784	4.15	.855	4.01	.762
主計室	3.86	.725	3.83	.736	3.81	.788	4.06	.886	3.96	.783
國際事務處	3.89	.721	3.84	.751	3.82	.819	4.08	.856	3.97	.783
實習就業輔導處	3.90	.721	3.85	.738	3.84	.762	4.07	.857	4.00	.769
體育室	3.92	.697	3.85	.738	3.77	.819	4.09	.890	4.04	.788
學系(所)	4.11	.695	3.95	.729	3.91	.787	4.20	.740	4.08	.721

(三) 職級/學制對行政單位滿意度

1. 教師問卷

由表 4.37 可觀察到，助理教授及講師多給予滿意以上之評價，教授及副教授感受之程度介於滿意與普通之間居多。

表 4.37 教師「職級」對各處室平均滿意度

處室	教授		副教授		助理教授		講師	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
教務處	4.20	.837	4.13	.612	4.54	.448	4.55	.354
學務處	3.98	.708	4.14	.615	4.69	.441	4.50	.579
總務處	4.02	.681	4.21	.591	4.66	.430	4.38	.412
研究發展處	3.31	1.187	4.02	.764	4.46	.460	4.50	.550
圖書館	4.20	.837	4.11	.649	4.64	.456	4.75	.354
計算機與網路中心	3.53	1.107	4.06	.714	4.65	.470	4.39	.550
進修推廣處	4.00	.707	4.06	.696	4.61	.601	4.42	.589
主計室	2.98	1.443	3.91	.942	4.40	.471	4.44	.619
國際事務處	3.40	1.517	4.05	.895	4.46	.515	4.50	.707
實習就業輔導處	3.70	.837	4.00	.789	4.56	.527	4.44	.619
體育室	3.66	.855	3.97	.648	4.63	.485	4.50	.707
秘書室	3.85	.783	4.24	.649	4.72	.441	4.50	.354
人事室	4.18	.870	4.22	.556	4.68	.424	4.45	.514
學系(所)	4.40	.511	4.30	.856	4.59	.588	4.17	.486

2. 學生問卷

由表 4.38 可觀察到，學生對於各處室之滿意度平均介於非常滿意與普通之間，大多數為三分以上、未達四分，其中博士生則多數給予滿意以上之評價。

表 4.38 學生「學制」對各處室平均滿意度

處室	學士生		碩士生		博士生	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
教務處	3.91	.738	4.15	.680	4.61	.682
學務處	3.92	.734	4.16	.657	4.61	.682
總務處	3.91	.745	4.16	.683	4.67	.577
研究發展處	3.89	.764	4.10	.729	4.67	.577
圖書館	4.11	.737	4.37	.627	4.67	.577
計算機與網路中心	3.93	.760	4.17	.674	4.67	.577
進修推廣處	3.90	.773	4.17	.723	4.67	.577
主計室	3.87	.778	4.06	.777	4.67	.577
國際事務處	3.88	.785	4.09	.784	4.33	.577
實習就業輔導處	3.89	.767	4.07	.763	4.67	.577
體育室	3.89	.789	4.10	.733	4.67	.577
學系(所)	4.00	.739	4.25	.768	4.83	.368

(四) 服務年資對行政單位滿意度

由表 4.39 可觀察到，於本校服務 1 年以下的教師給予各處室較高的評價，其餘服務滿 2 年以上者感受均為滿意，總體平均多於四分一些。

表 4.39 教師「服務年資」對各處室平均滿意度

處室	1 年以下		2-5 年		6-10 年		11 年以上	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
教務處	4.70	.361	4.15	.212	4.31	.501	4.22	.683
學務處	4.76	.344	4.50	.707	4.19	.715	4.24	.617
總務處	4.69	.315	4.50	.707	4.13	.675	4.31	.573
研究發展處	4.85	.170	4.17	.236	4.00	.032	3.96	.806
圖書館	4.73	.462	4.30	.424	4.29	.501	4.27	.736
計算機與網路中心	4.67	.484	4.39	.550	4.03	1.010	4.11	.766
進修推廣處	4.67	.577	5.00	.000	4.26	.508	4.08	.730
主計室	4.79	.361	4.13	.177	3.88	1.038	3.81	1.063
國際事務處	4.67	.577	4.50	.707	3.86	1.345	4.04	.860

處室	1 年以下		2-5 年		6-10 年		11 年以上	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
實習就業輔導處	4.67	.577	4.50	.707	4.11	.705	4.03	.804
體育室	4.67	.577	4.50	.707	4.14	.695	4.03	.735
秘書室	4.83	.289	4.50	.707	4.43	.472	4.21	.725
人事室	4.82	.315	4.45	.643	4.39	.444	4.26	.655
學系(所)	4.93	.149	4.48	.492	4.15	1.085	4.41	.587

(五) 近三年是否擔任行政職對行政滿意度

由表 4.40 可觀察到，無論教師近三年是否擔任行政職，對於各處室的滿意度均介於滿意及普通之間，其中又以未擔任行政職的教師多數給予較高評價。

表 4.40 教師「近三年是否任行政職」對各處室平均滿意度

處室	有擔任行政職		沒有擔任行政職	
	平均數	標準差	平均數	標準差
教務處	4.20	.573	4.43	.663
學務處	4.26	.620	4.35	.645
總務處	4.31	.571	4.33	.622
研究發展處	3.99	.870	4.19	.749
圖書館	4.24	.627	4.45	.693
計算機與網路中心	4.07	.848	4.33	.648
進修推廣處	4.25	.704	4.18	.681
主計室	3.77	1.115	4.24	.667
國際事務處	4.04	1.050	4.18	.751
實習就業輔導處	4.13	.789	4.16	.729
體育室	4.07	.696	4.29	.751
秘書室	4.33	.639	4.33	.708
人事室	4.29	.558	4.49	.653
學系(所)	4.53	.540	4.30	.796

(六) 就讀年級對行政單位滿意度

由表 4.41 可觀察到，延修生對於各處室滿意度感受程度為最高，總平均 4.4 分；其次為二年級學生為 4.07 分，多於滿意程度四分一些；一、三及四年級學生平均分數則相近，均達 3.8 分以上。

表 4.41 學生「就讀年級」對各處室平均滿意度

處室	一年級		二年級		三年級		四年級		延修生	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
教務處	3.86	.735	4.07	.688	3.95	.774	3.91	.740	4.31	.498
學務處	3.86	.734	4.04	.700	4.00	.758	3.95	.716	4.51	.458
總務處	3.86	.744	4.05	.711	3.98	.764	3.91	.740	4.58	.437
研究發展處	3.84	.771	4.02	.718	3.96	.774	3.90	.772	4.30	.587
圖書館	4.06	.746	4.31	.663	4.15	.746	4.12	.722	4.62	.629
計算機與網路中心	3.87	.767	4.07	.708	3.97	.802	3.97	.709	4.66	.478
進修推廣處	3.85	.782	4.05	.717	3.96	.807	3.88	.750	4.38	.790
主計室	3.83	.785	4.02	.722	3.90	.791	3.84	.803	4.23	.742
國際事務處	3.84	.794	4.04	.741	3.92	.819	3.87	.758	4.21	.791
實習就業輔導處	3.84	.776	4.04	.724	3.98	.788	3.88	.751	4.24	.688
體育室	3.85	.791	4.03	.785	3.94	.792	3.87	.761	4.37	.564
學系(所)	3.95	.725	4.11	.740	4.04	.773	4.07	.750	4.34	.805

伍、 結論

本次行政滿意度調查旨在教師與學生依其主觀感受，對校內單位所提供之行政協助及服務給予滿意程度評分，經分析回收數據，整理總結此份報告，以利後續轉呈各單位參考互動關係人之意見，並可藉此改善或提升單位之行政服務效能。

一、 本校行政滿意度調查結果重點說明

(一) 各處室在所有題目的整體表現

所有題目除含各單位有相同的題目共 6 題外，其餘依該單位之組別或服務項目另有 1 到 6 題不等之其他題目。以整體（所有題目）來說，全校行政單位滿意度總平均達 4.07 分，表示教師與學生對於校內的服務是感到滿意的，其中教師平均 4.2 分、學生 3.93 分，故可瞭解到教師肯定程度高於學生。

處室得分總排名結果第一到五名分別為：人事室、秘書室、圖書館、總務處和學務處，需注意的是，秘書室及人事室為學生不會接觸之單位，故僅有教師才會給予評分，故以全校角度觀察，前三名為圖書館、總務處和學務處，教師評分排名顯示前三名為總務處、圖書館及學務處，以學生評分排名顯示前三名則為：圖書館、計算機與網路中心及學務處。

(二) 各處室在共同題目的滿意度情形

共同題目以單位整體而言，調查「服務態度」、「服務品質」、「行政效率」、「諮詢服務之專業與正確性」、「網頁資訊之正確與即時性」和「電話服務之禮儀與品質」等六項，全校滿意度平均達 4.07 分，其中教師平均 4.21 分、學生 3.94 分，顯示教師相較於學生給予高一點的評價。

處室得分總排名結果第一到五名分別為：秘書室/人事室、圖書館、總務處和教務處，需注意的是，秘書室及人事室為學生不會接觸之單位，故僅有教師才會給予評分，故以全校角度觀察，前三名為圖書館、總務處和教務處，教師評分排名與全校相同，以學生評分排名顯示前三名則為：圖書館、計算機與網路中心、學務處/總務處。

(三) 滿意度最佳與需努力改善之項目

六項共同題目調查結果顯示，「服務品質」和「電話服務之禮儀與品質」滿意度 4.25 分，同為得分最高項目；第三名以後排名（平均）分別為「諮詢服務之專業與正確性」（4.23）、「服務態度」（4.22）、「行政效率」（4.16），五項共同題目均達感受為滿意程度以上。

另外，滿意度感受最低之項目為「網頁資訊之正確與即時性」4.13 分，與其他項目相比，是為較需提升與改善的部分。

二、 與 2016 年滿意度情形差異比較

(一) 行政單位整體總排名

圖 5.1 顯示，第四名從 2016 年的計算機與網路中心變成 2017 年的總務處，可瞭解全校對總務處服務給予的肯定，整體而言，十三個單位的得分均較 2016 年為高，

其中以總務處、學務處、教務處、進修推廣處有明顯成長，而國際事務處和研究發展處得分與 2016 年相近。

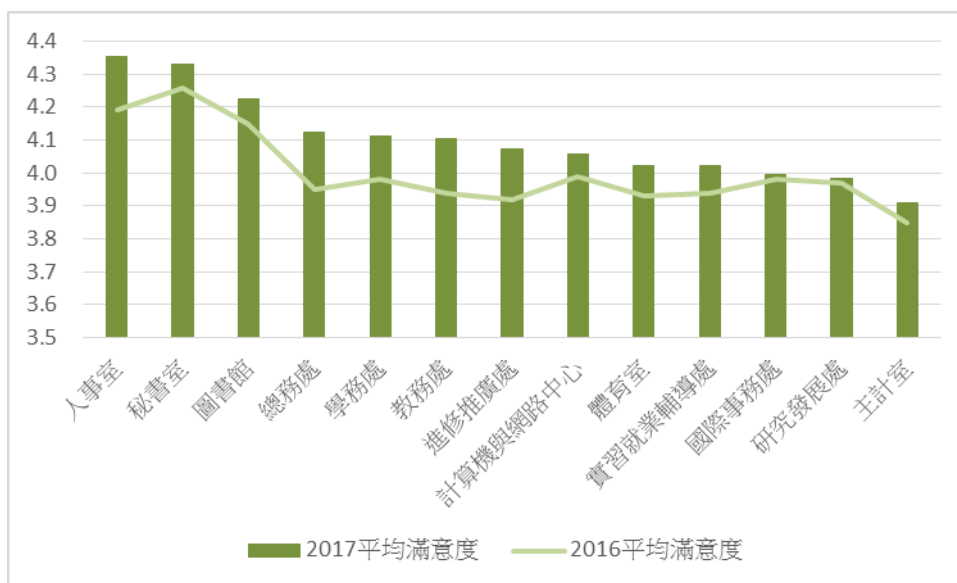


圖 5.1 2016 年與 2017 年全校整體滿意度

教師對於十三個處室的滿意度如圖 5.2 所示，明顯可見總務處和進修推廣處得分大為提高，計算機與網路中心、國際事務處持平，而研究發展處和主計室稍微下降。

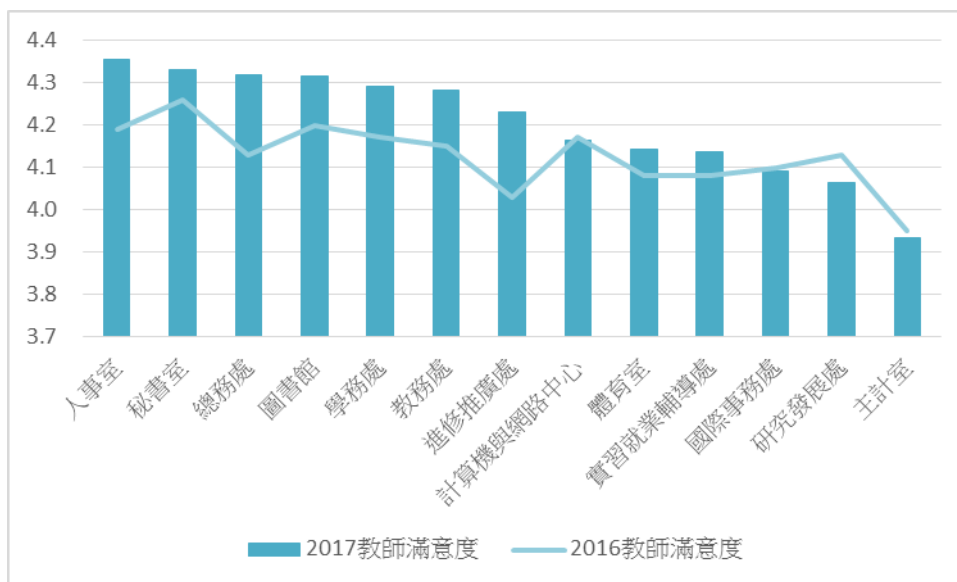


圖 5.2 2016 年與 2017 年教師整體滿意度

圖 5.3 學生對於校內十一個處室的滿意度均高於 2016 年的平均，有極顯著的表現，可知各處室的服務是讓學生感到滿意並肯定的。

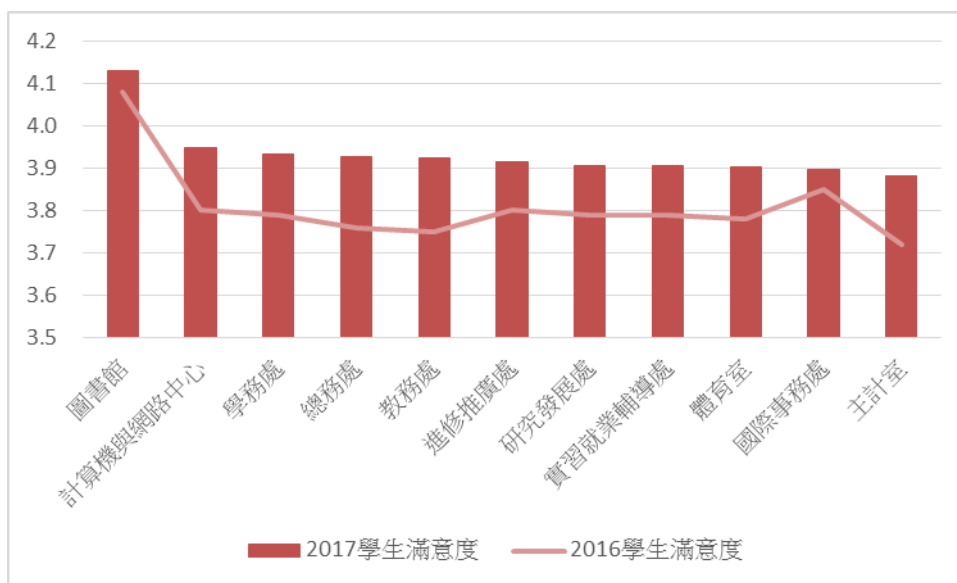


圖 5.3 2016 年與 2017 年學生整體滿意度

(二) 行政單位共同題目排名

除去各單位另有組別或服務項目之題項得分，單以六個共同題目得分來看，全校共同題目滿意度如圖 5.4，各處室表現相似於整體表現圖 5.1，全部單位得分均高於 2016 年。



圖 5.4 2016 年與 2017 年全校共同題目滿意度

圖 5.5 和圖 5.6 為教師與學生對於各處室在服務滿意度上的認同程度，教師以較 2016 年表現佳居多，部份單位需注意分數有稍微下降，而學生感受呈現較為亮眼的表現，均是成長狀態，故建議行政單位對於教師的服務品質可探究並加強，學生部分則可繼續努力。

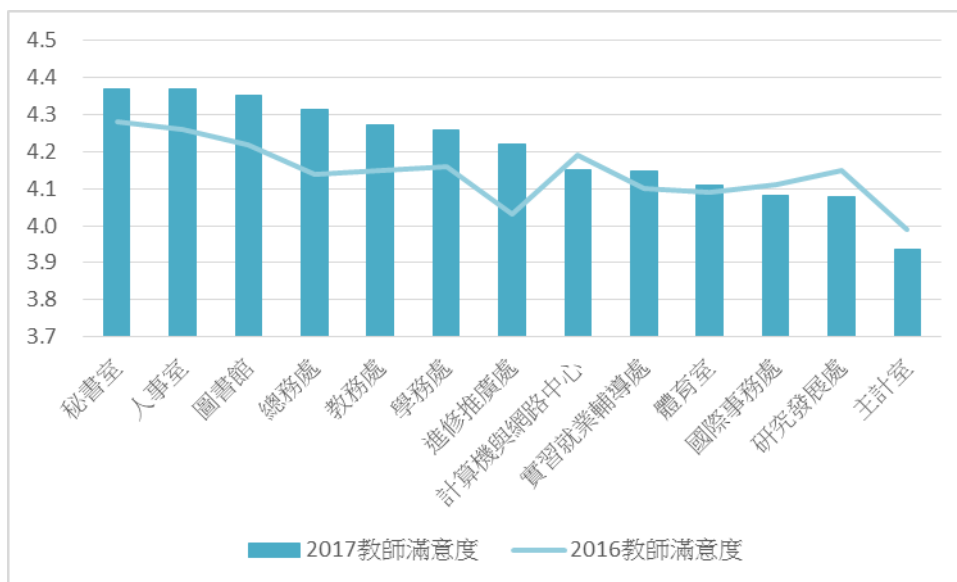


圖 5.5 2016 年與 2017 年教師共同題目滿意度

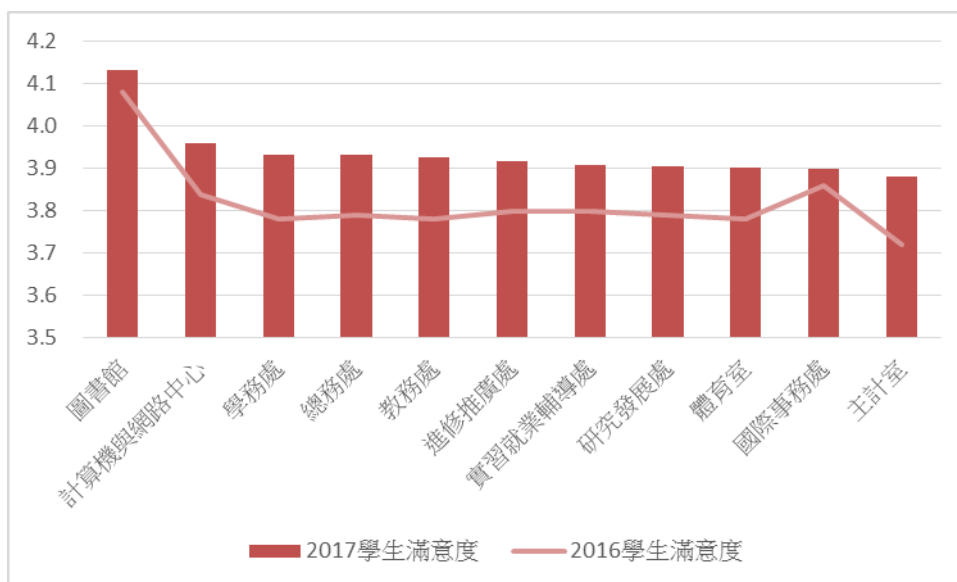


圖 5.6 2016 年與 2017 年學生共同題目滿意度

(三) 共同服務構面排名

以六大服務構面觀察，全校整體表現為上升趨勢，每個構面平均得分不相上下，如圖 5.7 所示，其中以「諮詢服務之專業與正確性」和「行政效率」成長較大，而在

教師感受部份，「電話服務之禮儀與品質」成長不顯，其餘項目均較 2016 年得分為高。

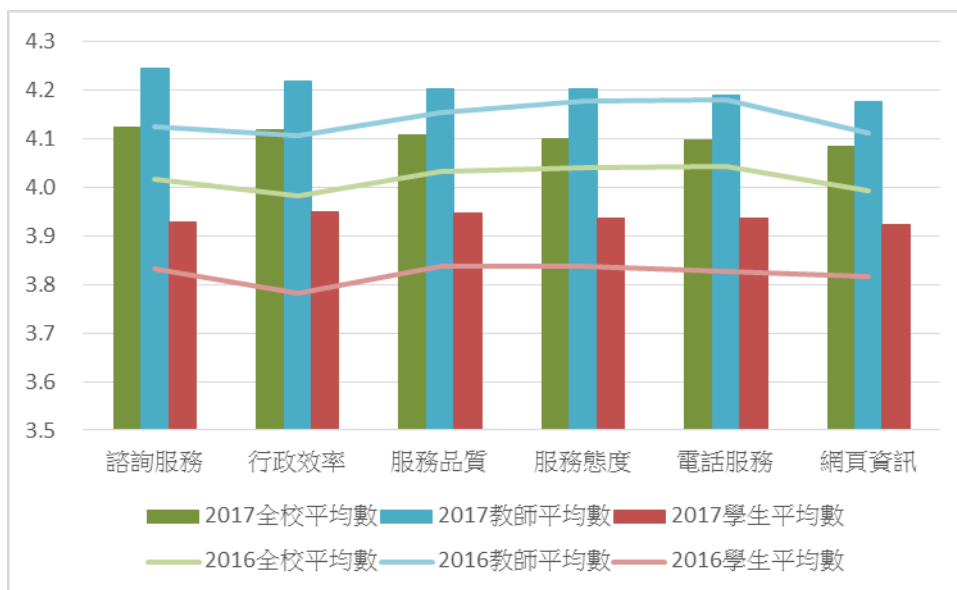


圖 5.7 2016 年與 2017 年共同服務構面滿意度

三、未來本校行政滿意度調查可改善範疇

(一) 調查回收率

本次問卷回收率教師僅達 25.54%、學生 37.04%，全校合計 36.64%，與 2016 年 43.3% 的回收率相比較為不理想。推測可能校內訊息接收管道較不通暢，因此可考慮除在校內貼海報廣為宣傳外，也可請學系、院辦公室協助宣傳，以提升填答率。

(二) 調查方式

原意為提升填答率（填寫一份問卷即有一次抽獎機會），新增教師所屬或學生就讀之學系（所）服務品質調查，故共計兩份調查問卷，但數據顯示學系（所）問卷回收數低於行政單位問卷，推測部分填答者沒注意到共有兩份問卷可填寫。未來擬將整合成一份，以利教師與學生填答並確保回收率。

此外，因共同構面詢問題目皆相同，僅評分之處室不同，就目前以各單位逐題填答步驟，共計有至少 11~13 次以上看到相同問項，因此可考慮簡化題型模式，改採以六大共同構面為基礎，一構面問題就包含 11~13 個處室之滿意度評分，填答者亦可同時在填答滿意度時評斷各處室之表現。

(三) 回饋互動關係人調查結果

本報告回饋給行政單位後，各處室除可瞭解單位於教師與學生心中之評分，也可與 2016 年之表現自行比較，兩年調查結果為何會有如此變化，進一步探討造成該現象的原因，積極努力並改善之，以期未來師生滿意度可呈現增長趨勢。