



2016 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 106 年 2 月 10 日

目 錄

壹、 調查緣起.....	1
貳、 調查目的.....	1
參、 調查方法.....	1
一、 調查方法.....	1
二、 調查工具.....	1
肆、 調查結果.....	2
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.....	2
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.....	17
三、 本校行政滿意度調查問卷的平均得分調查結果.....	29
四、 比較各處室在所有題目與共同題目的調查結果.....	31
五、 比較不同身分者評分各處室行政滿意度之差異.....	32
伍、 結論.....	37
一、 本校行政滿意度調查結果重點說明.....	37
二、 未來本校行政滿意度調查可參考之經驗整理.....	37

壹、 調查緣起

本校由屏東教育大學與屏東商業技術學院合校發展為現今國立屏東大學，為落實學校自我定位方向，本校各行政單位設置均須符合校務發展計畫，並使得各單位間能夠協調與相互合作，以提升教師教學品質與增益學生學習成效，據此，瞭解本校師生對行政服務品質的情形，作為校務發展之改進參考，實屬必要之手段。

目前，國內許多大學院校都將行政單位評鑑列為校務發展的重點，對於評鑑的項目與方式都有詳盡的規劃與具體施行措施。由此可見，行政單位評鑑的概念已普遍受到重視並已落實於校務的運作過程。基於上述之論點與理由，本校教師針對所屬十三個行政單位，包含：教務處、學務處、總務處、研發處、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、人事室進行行政滿意度調查；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，所以學生針對所屬十一個行政單位進行調查。期待調查結果能做為行政單位服務品質改進之參考，進而促進屏東大學行政單位服務創新與校務發展。

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與十一個行政單位處室所提供服務的感受及主觀評估的情況，藉以瞭解行政單位服務效能的整體滿意程度。

參、 調查方法

一、 調查方法

本調查方式採用問卷調查法進行資料蒐集，以下針對調查方法、工具分別說明。

二、 調查工具

此次問卷調查法以蒐集所需資料，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。行政滿意度問卷調查時間為 105 年 12 月 1 日至 12 月 31 日進行施測，對象為校內全體教師及學生。總回收數為 3984 份，教師與學生得回收數 (回收率) 分別為，教師 161 份 (48.49%)，學生 3823 份 (43.10%)。填答率學生較教師來的低，下表為本調查樣本數與回收率之情況：

項目	有效樣本數	母數	回收率
教師	161 人	332 人	48.49 %
學生	3,823 人	8,870 人	43.10 %
總計	3,984 人	9,202 人	43.29 %

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 4.1.1 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於非常滿意與滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.18 (標準差=0.059)。整體而言，教務處的「服務態度」的得分最高，平均為 4.22 (標準差=0.642)，而「網頁資訊的正確與即時性」得分最低，平均為 4.07 (標準差=0.670)；就組別而言，則以「綜合業務組」得分最高，平均為 4.20 (標準差=0.676)。

表 4.1.1 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	52	89	16	1	0	3	4.22	.642
	%	32.3	55.3	9.9	0.6	0	1.9		
2. 整體而言，對於教務處的服務品質。	次 數	51	86	20	1	0	3	4.18	.666
	%	31.7	53.4	12.4	0.6	0	1.9		
3. 整體而言，對於教務處的行政效率。	次 數	43	90	22	3	0	3	4.09	.694
	%	26.7	55.9	13.7	1.9	0	1.9		
4. 整體而言，對於教務處的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	47	79	22	2	0	11	4.14	.705
	%	29.2	49.1	13.7	1.2	0	6.8		
5. 整體而言，對於教務處的網頁資訊的正確與即時性。	次 數	38	90	23	2	0	8	4.07	.670
	%	23.6	55.9	14.3	1.2	0.	5.0		
6. 整體而言，對於教務處的電話服務之禮儀與品質。	次 數	45	86	17	0	0	13	4.19	.621
	%	28.0	53.4	10.6	0	0	8.1		
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	次 數	39	79	13	1	0	29	4.18	.628

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									
申請等服務)。	%	24.2	49.1	8.1	0.6	0.	18.0		
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	47	86	17	3	0	8	4.16	.689
	%	29.2	53.4	10.6	1.9	0	5.0		
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	46	72	17	1	0	25	4.20	.676
	%	28.6	44.7	10.6	0.6	0	15.5		
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	41	82	24	3	1	10	4.05	.755
	%	25.5	50.9	14.9	1.9	0.6	6.2		

(二) 學務處

學務處在本校行政滿意度調查結果如表 4.1.2 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於非常滿意與滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.16 (標準差=0.063)。整體而言，學務處的「服務態度」的得分最高，平均為 4.21 (標準差=0.639)，而「諮詢服務之專業與正確性」得分最低，平均為 4.13 (標準差=0.712)；就組別而言，則以「衛生保健組」得分最高，平均為 4.27 (標準差=0.650)。

表 4.1.2 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	48	89	12	2	0	10	4.21	.639
	%	29.8	55.3	7.5	1.2	0	6.2		
2. 整體而言，對於學務處的服務品質。	次 數	46	84	17	2	0	12	4.17	.672
	%	28.6	52.2	10.6	1.2	0	7.5		
3. 整體而言，對於學務處的行政效率。	次 數	43	89	16	2	0	11	4.15	.653

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									
	%	26.7	55.3	9.9	1.2	0	6.8		
4. 整體而言，對於學務處的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	44	78	19	3	0	17	4.13	.712
	%	27.3	48.4	11.8	1.9	0	10.6		
5. 整體而言，對於學務處的網頁資訊的正確與即時性。	次 數	41	84	21	0	0	15	4.14	.639
	%	25.5	52.2	13	0	0	9.3		
6. 整體而言，對於學務處的電話服務之禮儀與品質。	次 數	41	85	16	2	0	17	4.15	.658
	%	25.5	52.8	9.9	1.2	0	10.6		
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	40	82	24	1	1	13	4.07	.720
	%	24.8	50.9	14.9	0.6	0.6	8.1		
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	38	70	25	1	0	27	4.08	.705
	%	23.6	43.5	15.5	0.6	0	16.8		
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	55	73	16	0	0	17	4.27	.650
	%	34.2	45.3	9.9	0	0	10.6		
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	55	68	20	0	2	16	4.20	.778
	%	34.2	42.2	12.4	0	1.2	9.9		
11. 對於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	53	75	17	0	0	16	4.25	.651
	%	32.9	46.6	10.6	0	0	9.9		

(三) 總務處

總務處在本校行政滿意度調查結果如表 4.1.3 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於非常滿意與滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.13 (標準差=0.074)。整體而言，總務處的「服務態度」的得分最高，平均為 4.20 (標準差=0.676)，而「網頁資訊服務之專業與正確」得分最低，平均為 4.06 (標準差=0.687)；就組別而言，則以「文書組」得分最高，平均為 4.29 (標準差=0.632)。

表 4.1.3 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	51	88	14	3	0	5	4.20	.676
	%	31.7	54.7	8.7	1.9	0	3.1		
2. 整體而言，對於總務處的服務品質。	次 數	50	83	20	3	0	5	4.15	.711
	%	31.1	51.6	12.4	1.9	0	3.1		
3. 整體而言，對於總務處的行政效率。	次 數	49	83	18	5	1	5	4.12	.778
	%	30.4	51.6	11.2	3.1	0.6	3.1		
4. 整體而言，對於總務處的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	48	76	22	4	0	11	4.12	.750
	%	29.8	47.2	13.7	2.5	0	6.8		
5. 整體而言，對於總務處的網頁資訊的正確與即時性。	次 數	37	83	24	2	0	15	4.06	.687
	%	23.0	51.6	14.9	1.2	0	9.3		
6. 整體而言，對於總務處的電話服務之禮儀與品質。	次 數	42	90	14	2	0	13	4.16	.639
	%	26.1	55.9	8.7	1.2	0	8.1		
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	55	79	11	1	0	15	4.29	.632
	%	34.2	49.1	6.8	0.6	0	9.3		
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	51	75	24	1	2	8	4.12	.789
	%	31.7	46.6	14.9	0.6	1.2	5.0		
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	56	71	23	0	2	9	4.18	.781
	%	34.8	44.1	14.3	0	1.2	5.6		

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									
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	45	86	19	1	4	6	4.08	.818
	%	28.0	53.4	11.8	0.6	2.5	3.7		
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	43	82	24	1	2	9	4.07	.764
	%	26.7	50.9	14.9	0.6	1.2	5.6		
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	34	88	23	5	0	11	4.01	.719
	%	21.1	54.7	14.3	3.1	0	6.8		

(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 4.1.4 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於非常滿意與滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.13 (標準差=0.077)。整體而言，研究發展處的「電話服務之禮儀與品質」的得分最高，平均為 4.23 (標準差=0.635)，而「行政效率」和「網頁資訊的正確與即時性」得分最低，平均為 4.10 (標準差=0.759 和 0.724)；就組別而言，則以「技術合作組」得分最高，平均為 4.20 (標準差=0.676)。

表 4.1.4 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	48	78	23	0	0	12	4.17	.672
	%	29.8	48.4	14.3	0	0	7.5		
2. 整體而言，對於研究發展處的服務品質。	次數	46	76	23	2	0	14	4.13	.715
	%	28.6	47.2	14.3	1.2	0	8.7		
3. 整體而言，對於研究發展處的行政效率。	次數	45	75	23	2	1	15	4.10	.759
	%	28.0	46.6	14.3	1.2	0.6	9.3		
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	50	69	25	0	0	17	4.17	.703
	%	31.1	42.9	15.5	0	0	10.6		
5. 整體而言，對於研究發展處的網頁資訊的正確與即時性。	次數	43	77	22	3	0	16	4.10	.724
	%	26.7	47.8	13.7	1.9	0	9.9		
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	50	79	16	0	0	16	4.23	.635
	%	31.1	49.1	9.9	0	0	9.9		
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	49	72	21	0	0	19	4.20	.676
	%	30.4	44.7	13.0	0	0	11.8		
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	42	68	26	2	0	23	4.09	.740
	%	26.1	42.2	16.1	1.2	0	14.3		
9. 對於創新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	32	55	26	3	1	44	3.97	.825
	%	19.9	34.2	16.1	1.9	0.6	27.3		

(五) 秘書室

秘書室在本校行政滿意度調查結果如表 4.1.5 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於非常滿意與滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.26 (標準差=0.063)。整體而言，秘書室的「服務態度」和「服務品質」的得分最高，平均為 4.31 (標準差=0.587 和 0.601)，而「資訊服務之專業與正確」得分最低，平均為 4.18 (標準差=0.644)；就服務項目而言，則以「會議處理效率」得分最高，平均為 4.22 (標準差=0.664)。

表 4.1.5 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
秘 書 室									
1. 整體而言，對於秘書室的服務態度。	次數	53	79	9	0	0	53	4.31	.587
	%	32.9	49.1	5.6	0	0	32.9		
2. 整體而言，對於秘書室的服務品質。	次數	54	76	10	0	0	54	4.31	.601
	%	33.5	47.2	6.2	0	0	33.5		
3. 整體而言，對於秘書室的行政效率。	次數	51	74	12	0	0	51	4.28	.618
	%	31.7	46.0	7.5	0	0	31.7		
4. 整體而言，對於秘書室的諮詢服務之專業與正確性。	次數	47	75	12	0	0	47	4.26	.612
	%	29.2	46.6	7.5	0	0	29.2		
5. 整體而言，對於秘書室的網頁資訊的正確與即時性。	次數	41	72	17	0	0	41	4.18	.644
	%	25.5	44.7	10.6	0	0	25.5		
6. 整體而言，對於秘書室的電話服務之禮儀與品質。	次數	54	73	9	0	0	54	4.33	.597
	%	33.5	45.3	5.6	0	0	33.5		
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	50	73	19	0	0	50	4.22	.664
	%	31.1	45.3	11.8	0	0	31.1		
8. 對於秘書室在學校整體公關形象的型塑與強化。	次數	46	72	23	0	0	46	4.16	.683
	%	28.6	44.7	14.3	0	0	28.6		

(六) 圖書館

圖書館在本校行政滿意度調查結果如表 4.1.6 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於非常滿意與滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.20 (標準差=0.039)。整體而言，圖書館的「服務態度」和「服務品質」的得分最高，平均為 4.25 (標準差=0.689 和

0.682)，而「行政效率」得分最低，平均為 4.19（標準差=0.666）；就組別而言，則以「典閱組」得分最高，平均為 4.19（標準差=0.666）。

表 4.1.6 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
1. 整體而言，對於圖書館的服務態度。	次數	58	80	16	0	1	6	4.25	.689
	%	36.0	49.7	9.9	0	0.6	3.7		
2. 整體而言，對於圖書館的服務品質。	次數	58	79	15	2	0	7	4.25	.682
	%	36.0	49.1	9.3	1.2	0	4.3		
3. 整體而言，對於圖書館的行政效率。	次數	48	88	16	0	1	8	4.19	.666
	%	29.8	54.7	9.9	0	0.6	5.0		
4. 整體而言，對於圖書館的諮詢服務之專業與正確性。	次數	52	81	19	1	0	8	4.20	.672
	%	32.3	50.3	11.8	0.6	0	5.0		
5. 整體而言，對於圖書館的網頁資訊的正確與即時性。	次數	51	84	17	1	0	8	4.21	.655
	%	31.7	52.2	10.6	0.6	0	5.0		
6. 整體而言，對於圖書館的電話服務之禮儀與品質。	次數	50	78	16	1	0	16	4.22	.661
	%	31.1	48.4	9.9	0.6	0	9.9		
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	45	80	17	1	1	17	4.16	.706
	%	28.0	49.7	10.6	0.6	0.6	10.6		
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	50	76	19	2	0	14	4.18	.702
	%	31.1	47.2	11.8	1.2	0	8.7		
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	42	83	19	1	1	15	4.12	.704
	%	26.1	51.6	11.8	0.6	0.6	9.3		
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	48	80	18	1	0	14	4.19	.666
	%	29.8	49.7	11.2	0.6	0	8.7		

(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 4.1.7 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於非常滿意與滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.17 (標準差= 0.055)。整體而言，計算機與網路中心的「電話服務之禮儀與品質」的得分最高，平均為 4.24 (標準差=0.643)，而「行政效率」得分最低，平均為 4.15 (標準差=0.761)；就組別而言，則以「行政組」和「系統組」得分最高，平均為 4.15 (標準差=0.766 和 0.666)。

表 4.1.7 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	54	85	11	3	1	7	4.22	.716
	%	33.5	52.8	6.8	1.9	0.6	4.3		
2. 整體而言，對於計算機與網路中心的服務品質。	次數	56	78	12	6	2	7	4.17	.831
	%	34.8	48.4	7.5	3.7	1.2	4.3		
3. 整體而言，對於計算機與網路中心的行政效率。	次數	47	87	10	6	1	10	4.15	.761
	%	29.2	54.0	6.2	3.7	0.6	6.2		
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	51	87	10	5	0	8	4.20	.701
	%	31.7	54.0	6.2	3.1	0	5.0		
5. 整體而言，對於計算機與網路中心的網頁資訊的正確與即時性。	次數	46	84	17	2	0	12	4.17	.672
	%	28.6	52.2	10.6	1.2	0	7.5		
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	50	85	11	2	0	13	4.24	.643
	%	31.1	52.8	6.8	1.2	0	8.1		
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	45	73	16	1	2	24	4.15	.766
	%	28.0	45.3	9.9	0.6	1.2	14.9		
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	44	79	14	10	1	13	4.05	.852
	%	27.3	49.1	8.7	6.2	0.6	8.1		
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	42	88	14	3	0	14	4.15	.666
	%	26.1	54.7	8.7	1.9	0	8.7		

(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 4.1.8 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於非常滿意與滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.03（標準差=0.023）。整體而言，進修推廣處的「電話服務之禮儀與品質」的得分最高，平均為 4.07（標準差=0.769），而「行政效率」得分最低，平均為 4.01（標準差=0.780）。

表 4.1.8 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	35	59	26	2	1	38	4.02	.799
	%	21.7	36.6	16.1	1.2	0.6	23.6		
2. 整體而言，對於進修推廣處的服務品質。	次數	35	63	22	2	1	38	4.05	.777
	%	21.7	39.1	13.7	1.2	0.6	23.6		
3. 整體而言，對於進修推廣處的行政效率。	次數	33	60	24	4	0	40	4.01	.780
	%	20.5	37.3	14.9	2.5	0	24.8		
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	32	61	23	2	1	42	4.02	.781
	%	19.9	37.9	14.3	1.2	0.6	26.1		
5. 整體而言，對於進修推廣處的網頁資訊的正確與即時性。	次數	32	59	25	0	1	44	4.03	.754
	%	19.9	36.6	15.5	0	0.6	27.3		
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	35	63	19	2	1	41	4.07	.769
	%	21.7	39.1	11.8	1.2	0.6	25.5		

(九) 人事室

人事室在本校行政滿意度調查結果如表 4.1.9 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於非常滿意與滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.19（標準差=0.100）。整體而言，人事室的「服務品質」的得分最高，平均為 4.30（標準差=0.598），而「網頁資訊的正確與即時性」得分最低，平均為 4.20（標準差=0.635）；就服務項目而言，則以「各項福利申請」得分最高，平均為 4.22（標準差=0.643）。

表 4.1.9 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	55	83	13	0	0	10	4.28	.613
	%	34.2	51.6	8.1	0	0	6.2		
2. 整體而言，對於人事室的服務品質。	次數	56	84	11	0	0	10	4.30	.598
	%	34.8	52.2	6.8	0	0	6.2		
3. 整體而言，對於人事室的行政效率。	次數	49	84	15	0	0	13	4.23	.618
	%	30.4	52.2	9.3	0	0	8.1		
4. 整體而言，對於人事室的諮詢服務之專業與正確性。	次數	51	83	14	0	0	13	4.25	.616
	%	31.7	51.6	8.7	0	0	8.1		
5. 整體而言，對於人事室的網頁資訊的正確與即時性。	次數	46	86	15	1	0	13	4.20	.635
	%	28.6	53.4	9.3	0.6	0	8.1		
6. 整體而言，對於人事室的電話服務之禮儀與品質。	次數	54	80	12	0	0	15	4.29	.610
	%	33.5	49.7	7.5	0	0	9.3		
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	40	53	38	3	1	26	3.95	.858
	%	24.8	32.9	23.6	1.9	0.6	16.1		
8. 對於人事室差勤管理制度。	次數	43	76	19	3	0	20	4.13	.716
	%	26.7	47.2	11.8	1.9	0	12.4		
9. 對於人事室所提供之人事行政法令。	次數	43	86	17	1	0	14	4.16	.641
	%	26.7	53.4	10.6	0.6	0	8.7		
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	41	70	17	2	1	30	4.13	.748
	%	25.5	43.5	10.6	1.2	0.6	18.6		
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	48	77	17	0	0	19	4.22	.643
	%	29.8	47.8	10.6	0	0	11.8		

(十) 主計室

主計室在本校行政滿意度調查結果如表 4.1.10 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 3.95（標準差= 0.112）。整體而言，主計室的「電話服務之禮儀與品質」的得分最高，平均為 4.08（標準差=0.796），而「服務品質」和「行政效率」得分最低，平均為 3.92（標準差=0.887 和 0.857）；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 3.95（標準差=0.879）。

表 4.1.10 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	40	68	24	10	0	19	3.97	.858
	%	24.8	42.2	14.9	6.2	0	11.8		
2. 整體而言，對於主計室的服務品質。	次 數	36	71	23	11	1	19	3.92	.887
	%	22.4	44.1	14.3	6.8	0.6	11.8		
3. 整體而言，對於主計室的行政效率。	次 數	34	71	27	6	2	21	3.92	.857
	%	21.1	44.1	16.8	3.7	1.2	13.0		
4. 整體而言，對於主計室的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	39	70	21	9	1	21	3.98	.869
	%	24.2	43.5	13.0	5.6	0.6	13.0		
5. 整體而言，對於主計室的網頁資訊的正確與即時性。	次 數	35	72	23	3	0	28	4.05	.727
	%	21.7	44.7	14.3	1.9	0	17.4		
6. 整體而言，對於主計室的電話服務之禮儀與品質。	次 數	40	75	17	3	2	24	4.08	.796
	%	24.8	46.6	10.6	1.9	1.2	14.9		
7. 對於主計室人員處理預算作業之效率。	次 數	33	69	20	5	3	31	3.95	.879
	%	20.5	42.9	12.4	3.1	1.9	19.3		
8. 對於主計室之經費報支流程。	次 數	29	68	22	13	7	22	3.71	1.058
	%	18.0	42.2	13.7	8.1	4.3	13.7		

(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 4.1.11 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於非常滿意與滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.10（標準差=0.053）。整體而言，國際事務處的「服務態度」的得分最高，平均為 4.17（標準差=0.758），而「行政效率」和「諮詢服務之專業與正確性」得分最低，平均為 4.04（標準差=0.799 和 0.835）。

表 4.1.11 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	42	56	16	3	0	44	4.17	.758
	%	26.1	34.8	9.9	1.9	0	27.3		
2. 整體而言，對於國際事務處的服務品質。	次 數	41	57	13	6	0	44	4.14	.808
	%	25.5	35.4	8.1	3.7	0	27.3		
3. 整體而言，對於國際事務處的行政效率。	次 數	34	57	19	5	0	46	4.04	.799
	%	21.1	35.4	11.8	3.1	0	28.6		
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	35	55	19	4	1	48	4.04	.835
	%	21.7	34.2	11.8	2.5	0.6	29.2		
5. 整體而言，對於國際事務處的網頁資訊的正確與即時性。	次 數	31	65	17	1	0	47	4.11	.670
	%	19.3	40.4	10.6	0.6	0	29.2		
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	36	59	16	1	1	48	4.13	.750
	%	22.4	36.6	9.9	0.6	0.6	29.8		
7. 對於國際事務處各項業務的處理情形（寒暑期赴國外遊學）。	次 數	32	51	18	3	1	56	4.05	.825
	%	19.9	31.7	11.2	1.9	0.6	34.8		

(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 4.1.12 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於非常滿意與滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.08 (標準差=0.045)。整體而言，實習就業輔導處的「服務態度」的得分最高，平均為 4.14 (標準差=0.699)，而「諮詢服務之專業與正確性」得分最低，平均為 4.05 (標準差=0.755)；就服務項目而言，則以「就業、國家考試相關資訊諮詢」得分最高，平均為 4.05 (標準差=0.688)。

表 4.1.12 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	
實習就業輔導處		次數	33	55	16	1	0	56	4.14	.699
		%	20.5	34.2	9.9	0.6	0	34.8		
1. 整體而言，對於實習就業輔導處的服務態度。		次數	33	53	20	0	0	55	4.12	.700
		%	20.5	32.9	12.4	0	0	34.2		
2. 整體而言，對於實習就業輔導處的服務品質。		次數	29	54	19	2	0	57	4.06	.735
		%	18.0	33.5	11.8	1.2	0	35.4		
3. 整體而言，對於實習就業輔導處的行政效率。		次數	29	54	18	3	0	57	4.05	.755
		%	18.0	33.5	11.2	1.9	0	35.4		
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	28	57	20	0	0	56	4.08	.675
		%	17.4	35.4	12.4	0	0	34.8		
5. 整體而言，對於實習就業輔導處的網頁資訊的正確與即時性。		次數	28	60	12	2	0	59	4.12	.679
		%	17.4	37.3	7.5	1.2	0	36.6		
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	27	55	24	1	0	54	4.01	.720
		%	16.8	34.2	14.9	0.6	0	33.5		
7. 對於實習就業輔導處各項業務的處理情形(就業輔導座談會、就業博覽會、校園徵才)。		次數	26	58	19	1	0	57	4.05	.688
		%	16.1	36.0	11.8	0.6	0	35.4		
8. 對於實習就業輔導處各項業務的處理情形(就業、國家考試相關資訊諮詢)。		次數	26	58	19	1	0	57	4.05	.688
		%	16.1	36.0	11.8	0.6	0	35.4		

(十三) 體育室

體育室在本校行政滿意度調查結果如表 4.1.13 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於非常滿意與滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.08 (標準差=0.049)。整體而言，體育室的「服務態度」的得分最高，平均為 4.16 (標準差=0.695)，而「行政效率」得分最低，平均為 4.03 (標準差=0.799)。

表 4.1.13 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
1. 整體而言，對於體育室的服務態度。	次 數	36	58	16	1	0	50	4.16	.695
	%	22.4	36.0	9.9	0.6	0	31.1		
2. 整體而言，對於體育室的服務品質。	次 數	35	55	17	3	0	51	4.11	.758
	%	21.7	34.2	10.6	1.9	0	31.7		
3. 整體而言，對於體育室的行政效率。	次 數	32	55	22	2	1	49	4.03	.799
	%	19.9	34.2	13.7	1.2	0.6	30.4		
4. 整體而言，對於體育室的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	32	57	19	1	1	51	4.07	.763
	%	19.9	35.4	11.8	0.6	0.6	31.7		
5. 整體而言，對於體育室的網頁資訊的正確與即時性。	次 數	27	59	21	1	0	53	4.04	.696
	%	16.8	36.6	13.0	0.6	0	32.9		
6. 整體而言，對於體育室的電話服務之禮儀與品質。	次 數	34	56	14	2	1	54	4.12	.774
	%	21.1	34.8	8.7	1.2	0.6	33.5		
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	31	60	18	4	0	48	4.04	.761
	%	19.3	37.3	11.2	2.5	0	29.8		

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 4.2.1 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 3.75（標準差=0.078）。整體而言，教務處的「電話服務之禮儀與品質」的得分最高，平均為 3.82（標準差=0.771），而「行政效率」得分最低，平均為 3.65（標準差=0.835）；就組別而言，則以「註冊組」得分最高，平均為 3.81（標準差=0.821）。

表 4.2.1 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
1. 整體而言，對於教務處的服務態度。	次 數	597	1565	1108	39	13	418	3.81	.748
	%	16.0	41.8	29.6	1.0	0.3	11.2		
2. 整體而言，對於教務處的服務品質。	次 數	589	1565	1121	36	13	416	3.81	.745
	%	15.7	41.8	30.0	1.0	0.3	11.1		
3. 整體而言，對於教務處的行政效率。	次 數	520	1337	1284	147	38	414	3.65	.835
	%	13.9	35.7	35.3	3.9	1.0	11.1		
4. 整體而言，對於教務處的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	603	1493	1092	45	17	490	3.81	.766
	%	16.1	39.9	29.2	1.2	0.5	13.1		
5. 整體而言，對於教務處的網頁資訊的正確與即時性。	次 數	608	1630	1106	56	16	324	3.81	.757
	%	16.3	43.6	29.6	1.5	0.4	8.7		
6. 整體而言，對於教務處的電話服務之禮儀與品質。	次 數	575	1352	1009	33	18	753	3.82	.771
	%	15.4	36.1	27.0	0.9	0.5	20.1		
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	704	1582	1051	114	29	260	3.81	.821
	%	18.8	42.3	28.1	3.0	0.8	7.0		
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	565	1450	1278	242	79	126	3.60	.904
	%	15.1	38.8	34.2	6.5	2.1	3.4		
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	564	1471	1274	49	18	364	3.75	.765
	%	15.1	39.3	34.1	1.3	0.5	9.7		

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									
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	570	1398	1152	73	23	524	3.75	.793
	%	15.2	37.4	30.8	2.0	0.6	14.0		
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	598	1531	1227	197	51	136	3.67	.864
	%	16.0	40.9	32.8	5.3	1.4	3.6		

(二) 學務處

學務處在本校行政滿意度調查結果如表 4.2.2 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 3.79 (標準差=0.044)。整體而言，學務處的「服務品質」和「諮詢服務之專業與正確性」的得分最高，平均為 3.80 (標準差=0.755 和 0.758)，而「行政效率」得分最低，平均為 3.71 (標準差=0.806)；就組別而言，則以「諮商中心」得分最高，平均為 3.86 (標準差=0.749)。

表 4.2.2 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	585	1495	1116	46	20	478	3.79	.768
	%	15.6	40.0	29.8	1.2	0.5	12.8		
2. 整體而言，對於學務處的服務品質。	次 數	582	1504	1115	36	16	487	3.80	.755
	%	15.6	40.2	29.8	1.0	0.4	13.0		
3. 整體而言，對於學務處的行政效率。	次 數	547	1357	1225	90	28	493	3.71	.806
	%	14.6	36.3	32.8	2.4	0.7	13.2		
4. 整體而言，對於學務處的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	563	1474	1085	28	21	569	3.80	.758
	%	15.1	39.4	29.0	0.7	0.6	15.2		
5. 整體而言，對於學務處的網頁資訊的正確與即時性。	次 數	595	1545	1148	50	14	388	3.79	.758
	%	15.9	41.3	30.7	1.3	0.4	10.4		

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									
6. 整體而言，對於學務處的電話服務之禮儀與品質。	次數	538	1292	1031	34	20	825	3.79	.776
	%	14.4	34.5	27.6	0.9	0.5	22.1		
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	621	1431	1232	118	48	290	3.71	.847
	%	16.6	38.3	32.9	3.2	1.3	7.8		
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	646	1441	1070	113	42	428	3.77	.845
	%	17.3	38.5	28.6	3.0	1.1	11.4		
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	671	1498	1117	45	18	391	3.82	.778
	%	17.9	40.1	29.9	1.2	0.5	10.5		
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	636	1495	1089	53	20	447	3.81	.780
	%	17.0	40.0	29.1	1.4	0.5	12.0		
11. 對於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	636	1342	978	26	13	745	3.86	.769
	%	17.0	35.9	26.1	0.7	0.3	19.9		

（三） 總務處

總務處在本校行政滿意度調查結果如表 4.2.3 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 3.76（標準差=0.068）。整體而言，總務處的「服務品質」和「電話服務之禮儀與品質」的得分最高，平均為 3.81（標準差=0.756 和 0.762），而「行政效率」得分最低，平均為 3.75（標準差=0.802）；就組別而言，則以「文書組」得分最高，平均為 3.85（標準差=0.758）。

表 4.2.3 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	574	1394	1084	32	13	643	3.80	.759
	%	15.3	37.3	29.0	0.9	0.3	17.2		

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									
2. 整體而言，對於總務處的服務品質。	次 數	571	1422	1054	30	15	648	3.81	.756
	%	15.3	38.0	28.2	0.8	0.4	17.3		
3. 整體而言，對於總務處的行政效率。	次 數	559	1297	1123	70	23	668	3.75	.802
	%	14.9	34.7	30.0	1.9	0.6	17.9		
4. 整體而言，對於總務處的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	552	1368	1016	34	17	753	3.80	.764
	%	14.8	36.6	27.2	0.9	0.5	20.1		
5. 整體而言，對於總務處的網頁資訊的正確與即時性。	次 數	545	1411	1092	25	13	654	3.79	.747
	%	14.6	37.7	29.2	0.7	0.3	17.5		
6. 整體而言，對於總務處的電話服務之禮儀與品質。	次 數	524	1211	962	20	13	1010	3.81	.762
	%	14.0	32.4	25.7	0.5	0.3	27.0		
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	602	1345	947	22	12	812	3.86	.758
	%	16.1	36.0	25.3	0.6	0.3	21.7		
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	598	1401	1138	128	49	426	3.72	.855
	%	16.0	37.5	30.4	3.4	1.3	11.4		
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	604	1472	1114	73	21	456	3.78	.789
	%	16.1	39.4	29.8	2.0	0.6	12.2		
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	548	1292	1211	187	63	439	3.63	.891
	%	14.7	34.5	32.4	5.0	1.7	11.7		
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	541	1387	1226	152	53	381	3.66	.856
	%	14.5	37.1	32.8	4.1	1.4	10.2		

(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 4.2.4 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 3.79 (標準差=0.019)。整體而言，研究發展處的「電話服務之禮儀與品質服務品質」的得分最高，平均為 3.81 (標準差=0.774)，而「行政效率」得分最低，平均為 3.76 (標準差=0.796)；就組別而言，則以「創新育成中心」得分最高，平均為 3.79 (標準差=0.787)。

表 4.2.4 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	477	995	860	17	16	1375	3.80	.785
	%	12.8	26.6	23.0	0.5	0.4	36.8		
2. 整體而言，對於研究發展處的服務品質。	次數	466	1015	854	17	13	1375	3.81	.774
	%	12.5	27.1	22.8	0.5	0.3	36.8		
3. 整體而言，對於研究發展處的行政效率。	次數	451	963	891	31	17	1387	3.76	.796
	%	12.1	25.7	23.8	0.8	0.5	37.1		
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	455	1007	841	19	13	1405	3.80	.774
	%	12.2	26.9	22.5	0.5	0.3	37.6		
5. 整體而言，對於研究發展處的網頁資訊的正確與即時性。	次數	466	1001	909	18	11	1335	3.79	.773
	%	12.5	26.8	24.3	0.5	0.3	35.7		
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	433	961	819	14	13	1500	3.80	.772
	%	11.6	25.7	21.9	0.4	0.3	40.1		
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	460	966	890	37	25	1362	3.76	.816
	%	12.3	25.8	23.8	1.0	0.7	36.4		
8. 對於創新育成中心各項業誤的處理情形（如校園創業訊息等服務）。	次數	475	998	888	35	11	1333	3.79	.787
	%	12.7	26.7	23.7	0.9	0.6	35.6		

(五) 圖書館

圖書館在本校行政滿意度調查結果如表 4.2.5 所示，學生對其所提供各項業務之感受主要介於非常滿意與滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.08 (標準差=0.045)。整體而言，圖書館的「服務品質」的得分最高，平均為 4.15 (標準差=0.752)，而「電話服務之禮儀與品質」得分最低，平均為 4.04 (標準差=0.780)。

表 4.2.5 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	1197	1815	623	38	24	43	4.12	.761
	%	32.0	48.5	16.7	1.0	0.6	1.1		
2. 整體而言，對於圖書館的服務品質。	次 數	1265	1806	570	35	22	42	4.15	.752
	%	33.8	48.3	15.2	0.9	0.6	1.1		
3. 整體而言，對於圖書館的行政效率。	次 數	1094	1707	789	42	16	92	4.05	.774
	%	29.3	45.6	21.1	1.1	0.4	2.5		
4. 整體而言，對於圖書館的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	1132	1746	705	27	19	111	4.09	.759
	%	30.3	46.7	18.9	0.7	0.5	3.0		
5. 整體而言，對於圖書館的網頁資訊的正確與即時性。	次 數	1081	1763	727	54	17	98	4.05	.771
	%	28.9	47.1	19.4	1.4	0.5	2.6		
6. 整體而言，對於圖書館的電話服務之禮儀與品質。	次 數	870	1284	678	18	14	876	4.04	.780
	%	23.3	34.3	18.1	0.5	0.4	23.4		

(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 4.2.6 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 3.80 (標準差=0.091)。整體而言，計算機與網路中心的「諮詢服務之專業與正確性」的得分最高，平均為 3.87 (標準差=0.784)，而「行政效率」得分最低，平均為 3.81 (標準差=0.814)；就組別而言，則以「行政組」得分最高，平均為 3.80 (標準差=0.842)。

表 4.2.6 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	1428	1007	32	17	587	3.86	.775
	%	17.9	38.2	26.9	0.9	0.5	15.7		
2. 整體而言，對於計算機與網路中心的服務品質。	次數	647	1427	1017	48	22	579	3.83	.788
	%	17.3	38.2	27.2	1.3	0.6	15.5		
3. 整體而言，對於計算機與網路中心的行政效率。	次數	642	1332	1045	59	28	634	3.81	.814
	%	17.2	35.6	27.9	1.6	0.7	17.0		
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	672	1358	959	29	19	703	3.87	.784
	%	18.0	36.3	25.6	0.8	0.5	18.8		
5. 整體而言，對於計算機與網路中心的網頁資訊的正確與即時性。	次數	678	1375	971	33	22	661	3.86	.790
	%	18.1	36.8	26.0	0.9	0.6	17.7		
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	598	1113	879	24	14	1112	3.86	.792
	%	16.0	29.8	23.5	0.6	0.4	29.7		
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	665	1302	1027	86	33	627	3.80	.842
	%	17.8	34.8	27.5	2.3	0.9	16.8		
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	607	1191	1206	273	91	372	3.58	.964
	%	16.2	31.8	32.2	7.3	2.4	9.9		
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	617	1409	1197	58	21	438	3.77	.790
	%	16.5	37.7	32.0	1.6	0.6	11.7		

(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 4.2.7 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 3.80 (標準差=0.016)。整體而言，進修推廣處的「服務態度」的得分最高，平均為 3.83 (標準差=0.812)，而「行政效率」得分最低，平均為 3.793 (標準差=0.814)。

表 4.2.7 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	456	775	714	29	9	1757	3.830	.812
	%	12.2	20.7	19.1	0.8	0.2	47.0		
2. 整體而言，對於進修推廣處的服務品質。	次 數	433	770	745	22	10	1760	3.810	.804
	%	11.6	20.6	19.9	0.6	0.3	47.1		
3. 整體而言，對於進修推廣處的行政效率。	次 數	427	762	739	31	11	1770	3.793	.814
	%	11.4	20.4	19.8	0.8	0.3	47.3		
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	409	796	723	23	15	1774	3.794	.806
	%	10.9	21.3	19.3	0.6	0.4	47.4		
5. 整體而言，對於進修推廣處的網頁資訊的正確與即時性。	次 數	417	788	753	24	9	1749	3.794	.796
	%	11.1	21.1	20.1	0.6	0.2	46.8		
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	407	742	719	14	11	1847	3.803	.799
	%	10.9	19.8	19.2	0.4	0.3	49.4		

(八) 主計室

主計室在本校行政滿意度調查結果如表 4.2.8 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 3.72 (標準差= 0.012)。整體而言，主計室的「服務品質」和「諮詢服務之專業與正確性」的得分最高，平均為 3.73 (標準差=0.831 和 0.837)，而「行政效率」得分最低，平均為 3.70 (標準差=0.860)。

表 4.2.8 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	389	742	779	35	31	1764	3.72	.852
	%	10.4	19.8	20.8	0.9	0.8	47.2		
2. 整體而言，對於主計室的服務品質。	次 數	377	770	767	28	27	1771	3.73	.831
	%	10.1	20.6	20.5	0.7	0.7	47.4		
3. 整體而言，對於主計室的行政效率。	次 數	373	730	786	37	36	1778	3.70	.860
	%	10.0	19.5	21.0	1.0	1.0	47.5		
4. 整體而言，對於主計室的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	380	739	760	36	24	1801	3.73	.837
	%	10.2	19.8	20.3	1.0	0.6	48.2		
5. 整體而言，對於主計室的網頁資訊的正確與即時性。	次 數	375	745	783	28	23	1786	3.72	.826
	%	10.0	19.9	20.9	0.7	0.6	47.8		
6. 整體而言，對於主計室的電話服務之禮儀與品質。	次 數	365	696	740	30	25	1884	3.72	.840
	%	9.8	18.6	19.8	0.8	0.7	50.4		

(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 4.2.9 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=0.021)。整體而言，國際事務處的「服務態度」的得分最高，平均為 3.89 (標準差=0.799)，而「行政效率」和「網頁資訊的正確與即時性」得分最低，平均為 3.83 (標準差=0.833 和 0.835)。

表 4.2.9 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	508	903	672	20	13	1624	3.89	.799
	%	13.6	24.1	18.0	0.5	0.3	43.4		
2. 整體而言，對於國際事務處的服務品質。	次 數	504	886	686	25	12	1627	3.87	.804
	%	13.5	23.7	18.3	0.7	0.3	43.5		
3. 整體而言，對於國際事務處的行政效率。	次 數	486	825	722	35	18	1654	3.83	.833
	%	13.0	22.1	19.3	0.9	0.5	44.2		
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	500	837	694	24	15	1670	3.86	.818
	%	13.4	22.4	18.6	0.6	0.4	44.7		
5. 整體而言，對於國際事務處的網頁資訊的正確與即時性。	次 數	489	868	723	31	24	1605	3.83	.835
	%	13.1	23.2	19.3	0.8	0.6	42.9		
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	465	762	672	16	15	1810	3.85	.819
	%	12.4	20.4	18.0	0.4	0.4	48.4		
7. 對於國際事務處各項業務的處理情形(寒暑期赴國外遊學)。	次 數	477	806	664	26	18	1749	3.85	.828
	%	12.8	21.6	17.8	0.7	0.5	46.8		

(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 4.2.10 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 3.79 (標準差=0.022)。整體而言，實習就業輔導處的「服務態度」的得分最高，平均為 3.82 (標準差=0.796)，而「網頁資訊的正確與即時性」得分最低，平均為 3.78 (標準差=0.814)；就服務項目而言，則以「就業輔導座談會、就業博覽會、校園徵才」得分最高，平均為 3.78 (標準差=0.817)。

表 4.2.10 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	408	785	685	20	11	1831	3.82	.796
	%	10.9	21.0	18.3	0.5	0.3	49.0		
2. 整體而言，對於實習就業輔導處的服務品質。	次數	398	796	686	16	12	1832	3.81	.790
	%	10.6	21.3	18.3	0.4	0.3	49.0		
3. 整體而言，對於實習就業輔導處的行政效率。	次數	393	761	709	22	15	1840	3.79	.808
	%	10.5	20.3	19.0	0.6	0.4	49.2		
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	391	789	681	25	11	1843	3.80	.795
	%	10.5	21.1	18.2	0.7	0.3	49.3		
5. 整體而言，對於實習就業輔導處的網頁資訊的正確與即時性。	次數	403	801	718	34	16	1768	3.78	.814
	%	10.8	21.4	19.2	0.9	0.4	47.3		
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	385	701	679	15	13	1947	3.80	.807
	%	10.3	18.7	18.2	0.4	0.3	52.1		
7. 對於實習就業輔導處各項業務的處理情形(就業輔導座談會、就業博覽會、校園徵才)。	次數	417	846	742	42	17	1676	3.78	.817
	%	11.1	22.6	19.8	1.1	0.5	44.8		
8. 對於實習就業輔導處各項業務的處理情形(就業、國家考試相關資訊諮詢)。	次數	389	811	748	41	18	1733	3.75	.818
	%	10.4	21.7	20.0	1.1	0.5	46.3		

(十一) 體育室

體育室在本校行政滿意度調查結果如表 4.2.11 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 3.78 (標準差= 0.020)。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 3.81 (標準差=0.809)，而「行政效率」得分最低，平均為 3.75 (標準差=0.804)。

表 4.2.11 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	1117	987	44	14	1044	3.78	.794
	%	14.3	29.9	26.4	1.2	0.4	27.9		
2. 整體而言，對於體育室的服務品質。	次 數	533	1110	988	52	17	1040	3.77	.804
	%	14.3	29.7	26.4	1.4	0.5	27.8		
3. 整體而言，對於體育室的行政效率。	次 數	526	1040	998	60	22	1094	3.75	.825
	%	14.1	27.8	26.7	1.6	0.6	29.3		
4. 整體而言，對於體育室的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	546	1063	923	40	16	1152	3.80	.805
	%	14.6	28.4	24.7	1.1	0.4	30.8		
5. 整體而言，對於體育室的網頁資訊的正確與即時性。	次 數	518	1008	951	42	16	1205	3.78	.808
	%	13.9	27.0	25.4	1.1	0.4	32.2		
6. 整體而言，對於體育室的電話服務之禮儀與品質。	次 數	481	868	823	20	16	1532	3.81	.809
	%	12.9	23.2	22.0	0.5	0.4	41.0		
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	597	1157	958	77	38	913	3.78	.855
	%	16.0	30.9	25.6	2.1	1.0	24.4		

三、本校行政滿意度調查問卷的平均得分調查結果

(一) 全校平均

本次學校行政滿意度調查十一個單位結果顯示總平均為 3.96，介於滿意與普通感受之間。其中教師平均得分為 4.11；學生平均得分為 3.81，顯示教師的行政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 4.15，此與教師和學生所給的平均得分為最高是相同情形。若教師以十三個行政單位來看以「秘書室」最高分為 4.26，數據如表 4.3.1 所列。另一方面，在共同題目得分情形，若以十一個單位總平均得分以「圖書館」最高為 4.15，與教師和學生所給的平均得分為最高是相同情形；若以十三個單位總平均以「秘書室」最高為 4.28，與教師所給的平均得分為最高是相同情形，數據如表 4.3.2 所列。

若比較 4.3.1 與 4.3.2 的平均得分情形，可以發現：各行政單位在所有題目或共同題目部分的調查結果，平均得分最高的單位是一致的，第二高分的平均得分在所有題目以十一個行政單位問卷調查部分，教師與學生在行政滿意度的調查結果中滿意度總平均得分第二高分者為「計算機與網路中心」，此與教師和學生所給的平均得分為第二高分者是相同情形；若教師以十三個行政單位來看以平均得分第二高分者為「圖書館」。

共同十一個行政單位問卷題目部分，所有教師與學生在行政滿意度的共同題目總平均得分第二高分者為「計算機與網路中心」，此與教師平均得分為第二高分者是相同情形，學生部分以「國際事務處」得分第二高分者。若以共同十三個行政單教師問卷題目來看，共同題目平均得分第二高分者為「人事室」。

表 4.3.1 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	3.94 (.214)	4.15 (.059)	3.75 (.078)
學務處	3.98 (.201)	4.17 (.063)	3.79 (.044)
總務處	3.95 (.200)	4.13 (.074)	3.76 (.068)
研究發展處	3.97 (.184)	4.13 (.077)	3.79 (.019)
圖書館	4.15 (.071)	4.20 (.039)	4.08 (.045)
計算機與網路中心	3.99 (.200)	4.17 (.055)	3.80 (.091)
進修推廣處	3.92 (.122)	4.03 (.023)	3.80 (.016)
主計室	3.85 (.142)	3.95 (.112)	3.72 (.012)
國際事務處	3.98 (.132)	4.10 (.053)	3.85 (.021)
實習就業輔導處	3.94 (.152)	4.08 (.045)	3.79 (.022)
體育室	3.93 (.160)	4.08 (.049)	3.78 (.020)
秘書室	4.26 (.063)	4.26 (.063)	
人事室	4.19 (.101)	4.19 (.101)	

表 4.3.2 各處室在共題目合計的部分得分情形

	總平均 (標準差)	教師 (標準差)	學生 (標準差)
教務處	3.97 (.200)	4.15 (.059)	3.78 (.065)
學務處	3.97 (.200)	4.16 (.029)	3.78 (.035)
總務處	3.96 (.182)	4.14 (.047)	3.79 (.089)
研究發展處	3.97 (.190)	4.15 (.050)	3.79 (.018)
圖書館	4.15 (.079)	4.22 (.025)	4.08 (.045)
計算機與網路中心	4.02 (.181)	4.19 (.034)	3.84 (.023)
進修推廣處	3.92 (.122)	4.03 (.023)	3.80 (.016)
主計室	3.86 (.145)	3.99 (.066)	3.72 (.012)
國際事務處	3.98 (.136)	4.11 (.054)	3.86 (.023)
實習就業輔導處	3.95 (.156)	4.10 (.037)	3.80 (.014)
體育室	3.94 (.164)	4.09 (.050)	3.78 (.021)
秘書室	4.28 (.054)	4.28 (.054)	
人事室	4.26 (.039)	4.26 (.039)	

(二) 各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 4.3.3 所示。若以十一個行政單位滿意度調查發現，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。

若以十三個行政單位滿意度調查發現，教師在「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，以秘書室的平均得分最高。

表 4.3.3 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	4.02	4.00	4.00	3.99	4.12	4.04	3.93	3.85	4.03	3.98	3.97	4.31	4.28
	教師	4.22	4.21	4.20	4.17	4.25	4.22	4.02	3.97	4.17	4.14	4.16	4.31	4.28
	學生	3.81	3.79	3.80	3.80	4.12	3.86	3.83	3.72	3.89	3.82	3.78		
服務品質	平均	4.00	3.99	3.98	3.97	4.20	4.00	3.93	3.83	4.01	3.97	3.94	4.31	4.30
	教師	4.18	4.17	4.15	4.13	4.25	4.17	4.05	3.92	4.14	4.12	4.11	4.31	4.30
	學生	3.81	3.80	3.81	3.81	4.15	3.83	3.81	3.73	3.87	3.81	3.77		
行政效率	平均	3.87	3.93	3.94	3.93	4.12	3.98	3.90	3.81	3.94	3.93	3.89	4.28	4.23
	教師	4.09	4.15	4.12	4.10	4.19	4.15	4.01	3.92	4.04	4.06	4.03	4.28	4.23
	學生	3.65	3.71	3.75	3.76	4.05	3.81	3.79	3.70	3.83	3.79	3.75		
諮詢服務	平均	4.00	3.97	3.96	3.99	4.15	4.04	3.91	3.86	3.95	3.93	3.94	4.26	4.25
	教師	4.14	4.13	4.12	4.17	4.20	4.20	4.02	3.98	4.04	4.05	4.07	4.26	4.25
	學生	3.81	3.80	3.80	3.80	4.09	3.87	3.79	3.73	3.86	3.80	3.80		

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	3.94	3.97	3.93	3.95	4.13	4.02	3.91	3.86	3.97	3.93	3.91	4.18	4.20
	教師	4.07	4.14	4.06	4.10	4.21	4.17	4.03	4.05	4.11	4.08	4.04	4.18	4.20
	學生	3.81	3.79	3.79	3.79	4.05	3.86	3.79	3.72	3.83	3.78	3.78		
電話 服務	平均	4.00	3.97	3.99	4.02	4.13	4.05	3.94	3.90	3.99	3.96	3.97	4.33	4.29
	教師	4.19	4.15	4.16	4.23	4.22	4.24	4.07	4.08	4.13	4.12	4.12	4.33	4.29
	學生	3.82	3.79	3.81	3.80	4.04	3.86	3.80	3.72	3.85	3.80	3.81		

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 4.4.1 與 4.4.2 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 4.4.1 與 4.4.2。

表 4.4.1 各處室在行政滿意度的平均得分排序結果（所有題目）（依表 4.3.1）

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

表 4.4.2 各處室在行政滿意度的平均得分排序結果（共同題目）（依表 4.3.2）

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

1. 教師問卷

處室	男(M)		女(F)	
	平均數	標準差	平均數	標準差
教務處	4.27	0.54	4.26	0.63
學務處	4.20	0.63	4.28	0.59
總務處	4.21	0.64	4.32	0.58
研究發展處	4.20	0.63	4.07	0.75
圖書館	4.26	0.62	4.27	0.70
計算機與網路中心	4.21	0.73	4.26	0.61
進修推廣處	4.10	0.69	4.30	0.65
主計室	3.99	0.80	4.05	0.71
國際事務處	4.13	0.73	4.20	0.68
實習就業輔導處	4.13	0.68	4.20	0.67
體育室	4.07	0.73	4.23	0.70
秘書室	4.30	0.59	4.43	0.59
人事室	4.24	0.59	4.29	0.63

2. 學生問卷

處室	男(M)		女(F)	
	平均數	標準差	平均數	標準差
教務處	3.98	0.78	3.80	0.66
學務處	3.99	0.78	3.81	0.67
總務處	3.96	0.82	3.80	0.67
研究發展處	3.95	0.84	3.76	0.71
圖書館	4.17	0.77	4.03	0.69
計算機與網路中心	4.01	0.79	3.80	0.70
進修推廣處	3.93	0.86	3.74	0.74
主計室	3.88	0.88	3.72	0.74
國際事務處	3.96	0.83	3.80	0.72
實習就業輔導處	3.94	0.84	3.77	0.74
體育室	3.98	0.82	3.79	0.70

(二) 學院對行政單位滿意度調查

1. 教師問卷

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	4.30	0.69	4.12	0.49	4.16	0.54	4.17	0.58	4.45	0.53
學務處	4.44	0.59	3.91	0.79	4.16	0.58	4.21	0.58	4.32	0.59
總務處	4.58	0.45	3.96	0.69	4.14	0.60	4.25	0.54	4.31	0.68
研究發展處	4.14	0.74	3.91	0.72	3.98	0.68	4.13	0.69	4.41	0.53
圖書館	4.39	0.64	4.03	0.72	4.17	0.68	4.23	0.60	4.38	0.59
計算機與網路中心	4.30	0.61	3.77	0.93	4.08	0.80	4.28	0.54	4.50	0.54
進修推廣處	4.00	0.55	3.84	0.81	4.24	0.53	4.14	0.73	4.23	0.73
主計室	4.01	0.51	3.87	0.90	3.85	0.85	3.87	0.83	4.24	0.69
國際事務處	4.31	0.72	3.76	0.88	4.13	0.60	4.13	0.77	4.26	0.67
實習就業輔導處	4.31	0.70	3.88	0.78	4.15	0.64	4.01	0.75	4.28	0.60
體育室	4.43	0.71	3.86	0.74	4.03	0.73	4.03	0.75	4.22	0.68
秘書室	4.59	0.45	4.17	0.56	4.28	0.57	4.29	0.62	4.37	0.63
人事室	4.31	0.67	4.10	0.54	4.22	0.66	4.17	0.60	4.37	0.56

2. 學生問卷

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	3.90	0.70	3.81	0.69	3.77	0.69	4.12	0.75	3.81	0.74
學務處	3.90	0.70	3.82	0.69	3.78	0.70	4.15	0.73	3.82	0.74
總務處	3.89	0.74	3.83	0.68	3.76	0.73	4.12	0.78	3.79	0.75
研究發展處	3.86	0.81	3.79	0.72	3.72	0.73	4.10	0.80	3.79	0.76
圖書館	4.15	0.76	4.03	0.70	4.03	0.69	4.30	0.72	3.97	0.75
計算機與網路中心	3.90	0.75	3.81	0.71	3.79	0.73	4.22	0.74	3.78	0.76
進修推廣處	3.82	0.85	3.77	0.75	3.72	0.74	4.11	0.83	3.73	0.77
主計室	3.79	0.86	3.75	0.74	3.70	0.76	4.06	0.85	3.68	0.79
國際事務處	3.91	0.78	3.81	0.74	3.80	0.76	4.12	0.77	3.74	0.79
實習就業輔導處	3.86	0.83	3.82	0.72	3.73	0.76	4.09	0.84	3.72	0.78
體育室	3.87	0.75	3.78	0.71	3.75	0.71	4.08	0.79	3.92	0.82

(三) 職務對行政單位滿意度調查

1. 教師問卷

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	4.21	0.66	4.23	0.46	4.39	0.65	4.32	0.46
學務處	3.97	0.72	4.16	0.58	4.50	0.56	4.42	0.33
總務處	3.96	0.78	4.24	0.57	4.51	0.51	4.27	0.37
研究發展處	3.98	0.81	4.10	0.61	4.40	0.62	4.30	0.40
圖書館	3.97	0.77	4.23	0.55	4.52	0.57	4.47	0.47
計算機與網路中心	4.09	0.70	4.19	0.69	4.44	0.77	4.41	0.45
進修推廣處	3.86	0.75	4.10	0.62	4.42	0.68	4.36	0.49
主計室	3.80	0.91	3.90	0.75	4.34	0.72	4.14	0.34
國際事務處	3.80	0.79	4.14	0.69	4.47	0.62	4.27	0.44
實習就業輔導處	4.00	0.72	4.11	0.68	4.38	0.67	4.22	0.44
體育室	3.90	0.82	4.06	0.68	4.31	0.71	4.34	0.49
秘書室	4.12	0.64	4.33	0.58	4.53	0.53	4.34	0.51
人事室	4.05	0.66	4.28	0.55	4.43	0.65	4.22	0.38

2. 學生問卷

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	3.84	0.71	4.08	0.73	4.58	0.52
學務處	3.86	0.72	4.06	0.72	4.64	0.55
總務處	3.84	0.73	4.05	0.76	4.67	0.58
研究發展處	3.81	0.76	4.04	0.79	4.67	0.58
圖書館	4.06	0.72	4.23	0.77	4.67	0.58
計算機與網路中心	3.87	0.74	4.01	0.82	4.59	0.53
進修推廣處	3.79	0.79	4.01	0.83	4.67	0.58
主計室	3.76	0.79	3.95	0.83	4.67	0.58
國際事務處	3.84	0.77	4.02	0.80	4.67	0.58
實習就業輔導處	3.82	0.78	3.98	0.85	4.67	0.58
體育室	3.83	0.75	4.07	0.80	4.67	0.58

(四) 服務年資對行政單位滿意度調查

處室	滿 1 年		滿 2-5 年		滿 6-10 年		滿 11 年	
	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	3.97	0.06	4.23	0.62	4.46	0.56	4.22	0.55
學務處	3.87	0.32	4.32	0.64	4.42	0.59	4.14	0.62
總務處	4.43	0.32	4.26	0.76	4.25	0.73	4.22	0.57
研究發展處	4.30	0.44	4.30	0.53	4.41	0.65	4.02	0.68
圖書館	4.17	0.38	4.28	0.66	4.44	0.54	4.19	0.67
計算機與網路中心	4.27	0.46	4.36	0.58	4.25	0.88	4.22	0.66
進修推廣處	3.83	0.29	4.38	0.70	4.29	0.71	4.04	0.67
主計室	3.73	0.38	4.20	0.62	4.12	1.07	3.93	0.68
國際事務處	4.53	0.50	4.33	0.50	4.27	0.74	4.03	0.74
實習就業輔導處	3.97	0.15	4.27	0.62	4.31	0.65	4.07	0.71
體育室	3.87	0.23	4.25	0.62	4.26	0.83	4.03	0.71
秘書室	4.33	0.49	4.40	0.68	4.41	0.60	4.27	0.57
人事室	4.33	0.58	4.29	0.65	4.44	0.60	4.16	0.58

(五) 近三年是否接行政職對行政滿意度調查

處室	有擔任行政		沒有擔任行政	
	平均數	標準差	平均數	標準差
教務處	4.28	0.52	4.25	0.63
學務處	4.18	0.60	4.29	0.64
總務處	4.20	0.61	4.31	0.66
研究發展處	4.09	0.66	4.29	0.64
圖書館	4.25	0.58	4.28	0.73
計算機與網路中心	4.17	0.74	4.38	0.60
進修推廣處	4.12	0.65	4.19	0.73
主計室	3.90	0.77	4.19	0.77
國際事務處	4.05	0.72	4.33	0.67
實習就業輔導處	4.15	0.62	4.14	0.77
體育室	4.06	0.69	4.19	0.78
秘書室	4.30	0.58	4.37	0.60
人事室	4.23	0.56	4.29	0.67

(六) 就讀年級對行政單位滿意度調查

處室	一年級		二年級		三年級		四年級		延修生	
	平均數	標準差								
教務處	4.02	0.67	3.82	0.71	3.78	0.74	3.85	0.72	3.53	0.69
學務處	4.02	0.68	3.83	0.70	3.81	0.74	3.85	0.74	3.56	0.67
總務處	4.02	0.69	3.82	0.73	3.78	0.76	3.83	0.73	3.55	0.70
研究發展處	3.99	0.74	3.76	0.77	3.76	0.78	3.84	0.75	3.43	0.77
圖書館	4.19	0.67	4.05	0.72	4.04	0.73	4.04	0.79	3.81	0.80
計算機與網路中心	4.00	0.73	3.83	0.74	3.79	0.76	3.93	0.74	3.57	0.78
進修推廣處	3.95	0.79	3.72	0.79	3.76	0.79	3.83	0.79	3.55	0.75
主計室	3.95	0.77	3.75	0.78	3.71	0.80	3.73	0.83	3.34	0.94
國際事務處	4.01	0.71	3.81	0.78	3.80	0.80	3.84	0.79	3.52	0.74
實習就業輔導處	3.97	0.78	3.79	0.76	3.76	0.79	3.83	0.80	3.49	0.71
體育室	4.00	0.72	3.82	0.74	3.80	0.79	3.83	0.76	3.43	0.74

伍、 結論

本次行政滿意度調查目的：旨在分析本校所有教職員工生對學校所屬十三個行政單位之處室所提供服務的感受及主觀評估的情況，藉以瞭解行政單位服務效能的整體滿意程度。根據調查結果可有以下幾點發現：

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

各處室在行政滿意度調查的所有題目的平均得分為 3.96 分，表示各處室在整體滿意度感受介於滿意與普通之間，稍微較偏向於滿意。各處室為達較高的滿意度服務感受宜對各項目瞭解檢討，尤以滿意度較低的項目，可能有較明顯的進步空間。

各處室滿意度的調查對象若以教職員工與學生為分類，則結果顯示：教職員工的滿意度平均得分為 4.12 分，學生的滿意度得分為 3.81 分，教職員工的滿意度感受高於學生的滿意度感受。

(二) 各處室在共同題目的滿意度情形

滿意度調查的共同題目多以整體而言為調查題目，各處室使用相同之調查題目，各處室在本校行政滿意度調查的共同題目的平均得分為 3.97 分，代表各處室的行政滿意度之服務感受介於滿意與普通之間，較偏向於滿意之感受。

若以教職員工與學生為各處室滿意度的調查對象分類，則結果顯示：教職員工的滿意度平均得分為 4.14 分，學生的滿意度得分為 3.82 分，教職員工的滿意度感受高於學生的滿意度感受。

(三) 滿意度最佳與最差之項目

本校各處室在行政滿意度調查的共同題目部分：包含整體而言的「服務態度」、「服務品質」、「行政效率」、「諮詢服務之專業與正確性」、「網頁資訊的正確與即時性」、「電話服務之禮儀與品質」。

其中，以十三處室共同題目來看，行政滿意度平均得分最高的項目為「電話服務之禮儀與品質」，得分為 4.04 分，換言之，落在非常滿意與滿意感受之間。

另外，滿意度平均得分較差之項目為「行政效率」，得分為 3.98 分，介於滿意與普通感受之間，較偏向滿意。

二、 未來本校行政滿意度調查可參考之經驗整理

(一) 調查對象部分

此次本校行政滿意度調查對象包含教職員工生，調查對象相當廣泛，未來再次進行學校行政滿意度調查時可參考此次經驗，調查對象之選擇可能需要考量與該單位較有接觸的人員。

(二) 調查回收率部分

此次調查結果的回收率情形，教職員工部分的回收率尚可，學生部分的回收率較

低，下次若再次進行行政滿意度調查時，可考慮多加宣導或併入教學意見調查系統一起進行，以提升學生問卷的回收狀況。

(三) 調查方式部分

此次調查方式採取網路問卷系統進行，對於填答者可能會有的保密等疑慮，或可於下次行政滿意度調查時加以強化系統的保密性，使得調查對象可以更無慮的回覆。

(四) 強化各處室自我滿意度提升的重要性，其意義大於各處室滿意度校內之排序

學校行政滿意度調查結果應有助於各處室對於自我服務品質之瞭解，宜作為各處室提升自我服務品質時之參考。建議宜以強化各處室自我滿意度提升的重要性，其意義大於各處室滿意度校內之排序。