



2020 年互動關係人

# 行政服務滿意度調查報告

執行單位：秘書室校務研究與發展中心

中華民國 110 年 1 月 15 日

## 目 錄

壹、 調查緣起.....	1
貳、 調查方法.....	2
參、 樣本特性分析.....	3
肆、 調查結果.....	7
第一部份 行政單位業務之滿意情形.....	7
第二部份 學術單位業務之滿意度情形.....	56
第三部份 系（所）辦業務服務的滿意情形.....	77
伍、 結論.....	79

## 表目錄

表 1	2020 年行政服務滿意度調查樣本結構.....	3
表 2	歷年調查樣本結構.....	3
表 3	教師所屬學院樣本結構.....	3
表 4	教師服務年資樣本結構.....	4
表 5	教師是否兼行政職務樣本結構.....	4
表 6	教師是否擔任導師樣本結構.....	4
表 7	學生就讀學院樣本結構.....	4
表 8	學生學制樣本結構.....	5
表 9	學生年級樣本結構.....	5
表 10	學生經歷樣本結構.....	5
表 11	職員單位類別樣本結構.....	5
表 12	職員服務年資樣本結構.....	6
表 13	秘書室行政服務滿意度次數分配表.....	7
表 14	秘書室行政服務滿意度現況分析表.....	8
表 15	各身分別對於秘書室之滿意度平均數.....	8
表 16	教師對於秘書室業務滿意度次數分配表.....	9
表 17	職員對於秘書室業務滿意度次數分配表.....	9
表 18	學生對於秘書室業務滿意度次數分配表.....	9
表 19	秘書室意見回饋分類及次數.....	9
表 20	各身分別對於秘書室之滿意度排名.....	10
表 21	教務處行政服務滿意度次數分配表.....	10
表 22	教務處行政服務滿意度現況分析表.....	11
表 23	各身分別對於教務處之滿意度平均數.....	12
表 24	教師對於教務處業務滿意度次數分配表.....	12
表 25	職員對於教務處業務滿意度次數分配表.....	12
表 26	學生對於教務處業務滿意度次數分配表.....	13
表 27	教務處意見回饋分類及次數.....	14
表 28	各身分別對於教務處之滿意度排名.....	14
表 29	學生事務處行政服務滿意度次數分配表.....	15
表 30	學生事務處行政服務滿意度現況分析表.....	15
表 31	各身分別對於學生事務處之滿意度平均數.....	16
表 32	教師對於學生事務處業務滿意度次數分配表.....	16
表 33	職員對於學生事務處業務滿意度次數分配表.....	17
表 34	學生對於學生事務處業務滿意度次數分配表.....	17
表 35	學生事務處意見回饋分類及次數.....	18
表 36	各身分別對於學生事務處之滿意度排名.....	19

表 37	總務處行政服務滿意度次數分配表.....	19
表 38	總務處行政服務滿意度現況分析表.....	20
表 39	各身分別對於總務處之滿意度平均數.....	20
表 40	教師對於總務處業務滿意度次數分配表.....	21
表 41	職員對於總務處業務滿意度次數分配表.....	22
表 42	學生對於總務處業務滿意度次數分配表.....	23
表 43	總務處意見回饋分類及次數.....	24
表 44	各身分別對於總務處之滿意度排名.....	24
表 45	研究發展處行政服務滿意度次數分配表.....	25
表 46	研究發展處行政服務滿意度現況分析表.....	25
表 47	各身分別對於研究發展處之滿意度平均數.....	26
表 48	教師對於研究發展處業務滿意度次數分配表.....	26
表 49	職員對於研究發展處業務滿意度次數分配表.....	27
表 50	學生對於研究發展處業務滿意度次數分配表.....	28
表 51	研究發展處意見回饋分類及次數.....	28
表 52	各身分別對於研究發展處之滿意度排名.....	28
表 53	國際事務處行政服務滿意度次數分配表.....	29
表 54	國際事務處行政服務滿意度現況分析表.....	30
表 55	各身分別對於國際事務處之滿意度平均數.....	30
表 56	教師對於國際事務處業務滿意度次數分配表.....	30
表 57	職員對於國際事務處業務滿意度次數分配表.....	31
表 58	學生對於國際事務處業務滿意度次數分配表.....	31
表 59	國際事務處意見回饋分類及次數.....	32
表 60	各身分別對於國際事務處之滿意度排名.....	32
表 61	實習就業輔導處行政服務滿意度次數分配表.....	33
表 62	實習就業輔導處行政服務滿意度現況分析表.....	33
表 63	各身分別對於實習就業輔導處之滿意度平均數.....	34
表 64	教師對於實習就業輔導處業務滿意度次數分配表.....	34
表 65	職員對於實習就業輔導處業務滿意度次數分配表.....	35
表 66	學生對於實習就業輔導處業務滿意度次數分配表.....	35
表 67	實習就業輔導處意見回饋分類及次數.....	35
表 68	各身分別對於實習就業輔導處之滿意度排名.....	36
表 69	人事室行政服務滿意度次數分配表.....	36
表 70	人事室行政服務滿意度現況分析表.....	37
表 71	各身分別對於人事室之滿意度平均數.....	38
表 72	教師對於人事室業務滿意度次數分配表.....	38
表 73	職員對於人事室業務滿意度次數分配表.....	38
表 74	人事室意見回饋分類及次數.....	39

表 75	各身分別對於人事室之滿意度排名.....	39
表 76	主計室行政服務滿意度次數分配表.....	40
表 77	主計室行政服務滿意度現況分析表.....	40
表 78	各身分別對於主計室之滿意度平均數.....	41
表 79	教師對於主計室業務滿意度次數分配表.....	41
表 80	職員對於主計室業務滿意度次數分配表.....	42
表 81	主計室意見回饋分類及次數.....	42
表 82	各身分別對於主計室之滿意度排名.....	42
表 83	體育室行政服務滿意度次數分配表.....	43
表 84	體育室行政服務滿意度現況分析表.....	44
表 85	各身分別對於體育室之滿意度平均數.....	44
表 86	職員對於體育室業務滿意度次數分配表.....	45
表 87	學生對於體育室業務滿意度次數分配表.....	45
表 88	體育室意見回饋分類及次數.....	45
表 89	各身分別對於體育室之滿意度排名.....	46
表 90	圖書館行政服務滿意度次數分配表.....	46
表 91	圖書館行政服務滿意度現況分析表.....	47
表 92	各身分別對於圖書館之滿意度平均數.....	47
表 93	教師對於圖書館業務滿意度次數分配表.....	48
表 94	職員對於圖書館業務滿意度次數分配表.....	49
表 95	學生對於圖書館業務滿意度次數分配表.....	49
表 96	圖書館意見回饋分類及次數.....	50
表 97	各身分別對於圖書館之滿意度平均數.....	51
表 98	計算機與網路中心行政服務滿意度次數分配表.....	52
表 99	計算機與網路中心行政服務滿意度現況分析表.....	52
表 100	各身分別對於計算機與網路中心之滿意度平均數.....	53
表 101	教師對於計算機與網路中心業務滿意度次數分配表.....	53
表 102	職員對於計算機與網路中心業務滿意度次數分配表.....	54
表 103	學生對於計算機與網路中心業務滿意度次數分配表.....	54
表 104	計算機與網路中心意見回饋分類及次數.....	55
表 105	各身分別對於計算機與網路中心之滿意度排名.....	55
表 106	教育學院行政服務滿意度次數分配表.....	56
表 107	教育學院行政服務滿意度現況分析表.....	57
表 108	各身分別對於教育學院之滿意度平均數.....	57
表 109	教育學院意見回饋分類及次數.....	57
表 110	各身分別對於教育學院之滿意度排名.....	58
表 111	理學院行政服務滿意度次數分配表.....	58
表 112	理學院行政服務滿意度現況分析表.....	59

表 113	各身分別對於理學院之滿意度平均數.....	59
表 114	理學院意見回饋分類及次數.....	60
表 115	各身分別對於理學院之滿意度排名.....	60
表 116	資訊學院行政服務滿意度次數分配表.....	61
表 117	資訊學院行政服務滿意度現況分析表.....	61
表 118	各身分別對於資訊學院之滿意度平均數.....	62
表 119	資訊學院意見回饋分類及次數.....	62
表 120	各身分別對於資訊學院之滿意度排名.....	63
表 121	管理學院行政服務滿意度次數分配表.....	63
表 122	管理學院行政服務滿意度現況分析表.....	64
表 123	各身分別對於管理學院之滿意度平均數.....	64
表 124	管理學院意見回饋分類及次數.....	65
表 125	各身分別對於管理學院之滿意度排名.....	65
表 126	人文社會學院行政服務滿意度次數分配表.....	66
表 127	人文社會學院行政服務滿意度現況分析表.....	66
表 128	各身分別對於人文社會學院之滿意度平均數.....	67
表 129	人文社會學院意見回饋分類及次數.....	67
表 130	各身分別對於人文社會學院之滿意度排名.....	68
表 131	師資培育中心行政服務滿意度次數分配表.....	68
表 132	師資培育中心行政服務滿意度現況分析表.....	69
表 133	各身分別對於師資培育中心之滿意度平均數.....	69
表 134	教師對於師資培育中心業務滿意度次數分配表.....	70
表 135	學生對於師資培育中心業務滿意度次數分配表.....	70
表 136	師資培育中心意見回饋分類及次數.....	71
表 137	各身分別對於師資培育中心之滿意度排名.....	71
表 138	大武山學院行政服務滿意度次數分配表.....	72
表 139	大武山學院行政服務滿意度現況分析表.....	72
表 140	各身分別對於大武山學院之滿意度平均數.....	73
表 141	教師對於大武山學院業務滿意度次數分配表.....	73
表 142	學生對於大武山學院業務滿意度次數分配表.....	74
表 143	大武山學院意見回饋分類及次數.....	74
表 144	各身分別對於大武山學院之滿意度排名.....	75
表 145	國際暨創新學院行政服務滿意度次數分配表.....	75
表 146	國際暨創新學院行政服務滿意度現況分析表.....	76
表 147	系（所）辦行政服務滿意度次數分配表.....	77
表 148	系（所）辦行政服務滿意度現況分析表.....	78
表 149	各身分別對於系（所）辦之滿意度平均數.....	78
表 150	各身分別對於系（所）辦之滿意度排名.....	78

## 圖目錄

圖 1 行政單位各身份別滿意度得分.....	79
圖 2 學術單位各身份別滿意度得分.....	80
圖 3 各身份別對於業務不滿意之比例.....	81
圖 4 2019 年與 2020 年各身份別滿意度比較.....	81

## 壹、 調查緣起

### 一、調查緣起

依據「互動關係人意見蒐集暨回饋要點」及「行政服務滿意度調查實施計畫」，定期於年底執行本調查，此次針對 2020 整年度之行政服務滿意度進行調查，藉以瞭解本校教職員工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。

### 二、過去行政服務滿意度調查問題探討

#### (一) 問卷題數雖少，但題目問項無法明確回饋予各單位

去(2019)年為讓填答更為快速簡單，從 2018 年的教師卷(123 題)和學生卷(97 題)精簡為 37 題，問卷第一部分為了解教職員工生對本校整體之滿意度，分為「空間環境」、「服務態度」、「專業能力」、「資訊傳遞」四大項，每項又各細分 3 題共計 12 題詢問，選項採用五點尺度量表加上「未曾接觸」選項；第二部分則列出全校一級行政與學術單位(共計 20 個單位)，詢問對該單位的業務服務滿意情形，一樣採用五點尺度量表加上「未曾接觸」選項供選擇填答。此兩部分雖可調查對於學校整體及各一級單位滿意度，但因第一部分題目詢問對象為學校整體，第二部分題目則僅有一題對於指定單位評分，過於籠統而致填答結果無法直接回饋予指定單位。

#### (二) 無法得知一級單位轄下業務之滿意情形

承前述，第二部分題目設計為詢問一級單位的業務服務滿意度，故僅能用一題，以五點量表方式概括性評比該行政或學術一級單位，至於轄下二級單位較為詳細之各組業務，則無法得知何者較佳、何者需改進等。

### 三、2020 年滿意度調查調整與改善

#### (一) 問卷架構修正

考量到若填答問卷全部題目(含各單位共同題目 10 題及業務題目數題不均)，教師卷會有多達 214 題、職員卷 197 題及學生卷 183 題，會造成填答者花費過多時間於問卷上，類似題目一再重複回答之正確性和可信度也有待商榷。此次問卷架構採用讓填答者自行選擇過去一年較常接觸的行政單，並針對選擇的單位進行後續填答，又依身分別不同，其題型稍有差異：

##### 1. 第一部分：學校行政單位業務之滿意度

教師和職員針對全校 12 個行政單位需選出至少 3 個常接觸的，包含秘書室、教務處、學生事務處、總務處、研究發展處、國際事務處、實習就業輔導處、人事室、主計室、體育室、圖書館、計算機與網路中心等。其中人事室、主計室與學生就學期間較無相關之業務往來，故學生僅針對排除此二單位以外的 10 個行政單位做選擇。

##### 2. 第二部分：學校學術單位業務之滿意度

以教師和學生身分而言，對於其所隸屬之學院滿意度是本調查重點之一，另外，教師因授課課程類型再視是否與師資培育中心、大武山學院有接觸過，再進行下一步



的填寫；學生修習之通識課程則與大武山學院息息相關，故默認為此單位為學生必填單位，而師資培育中心則視其修習教育學程或具備師培生身分等，再去選擇是否填答師資培育中心題項。

職員於此大題，則同第一部份選擇過去一年常接觸之至少 3 個學術一級單位，再填答後續該單位之問題，以了解從職員角度出發所感受到之業務滿意度。

### 3. 第三部分：系（所）辦業務服務之滿意度

教師和學生對於其系（所）辦公室服務的滿意情形也是調查應重視的項目，故此部分亦有共同題目 10 題詢問滿意度，而職員因身分關係，故於此部分無須填答。

#### （二）增加填答者基本資料欄位

為可進一步分析填答者身分或經歷不同，對於其評比滿意度標準是否有所差異，在舊有問卷之基本資料裡，教師除須填答其學院、系（所）、職別、服務年資、是否擔任行政職務外，新增「是否擔任班級導師」。學生除原有學院、系（所）、學制、年級外，新增「經歷（擔任班級幹部、參與社團活動、住在學生宿舍）」選項。職員則如以往僅需填答其一級單位、職別和服務年資。

#### （三）採用 Survey Cake 設計問卷

過去調查使用 Google 表單設計並進行調查，但其版面、功能有限，僅能設計出連續答題的問卷。此次採用 Survey Cake 線上問卷專業版，其版面和功能較為多樣，可滿足複選出常接觸單位後，進行跳題填答之需求，提升整體問卷填答的簡單便利性，並有符合各種尺寸顯示的舒適版面。

## 貳、 調查方法

### 一、調查對象

以本校教師、學生和職員為調查對象，109 學年度第一學期人數分別為教師 520 人、學生 9,027 人、職員 289 人。

### 二、調查時間

本調查填答期間自 2020 年 10 月 1 日起至 10 月 31 日止。

### 三、調查方式

本調查採用問卷調查法，自編「國立屏東大學行政服務滿意度調查問卷」，以線上問卷平台 Survey Cake 方式填答。

### 參、 樣本特性分析

表 1 為本校教職員工生人數與回收有效問卷情形，本次填答共計 2,419 份，以學生 96.78% 占最多填答比例。與過去兩年（2017、2018 年）比較，本次調查時間未滿 1 個月，而以往都達將近 2 個月，可見此次調查在資料蒐集上較有效率，歷年樣本結構如表 2 所示。

表 1 2020 年行政服務滿意度調查樣本結構

身分別	次數	百分比
教師	22	0.91%
職員	56	2.32%
學生	2,341	96.78%
合計	2,419	100%

表 2 歷年調查樣本結構

年度	調查樣本數	教師	學生	職員	調查時間
2020	2,419	22	2,341	56	2020/10/1~10/31
2019	2,341	58	2,196	87	2019/11/4~11/30
2018	2,742	149	2,593		2018/10/4~11/30
2017	3,436	88	3,348		2017/11/9~2018/1/7

再以身分別分析教師樣本所屬學院（表 3），全部 22 份有效樣本中，教育學院教師填答最多（31.82%），其次為理學院（22.73%）；服務年資（表 4）則以服務超過 10 年的教師為最多（59.09%）；是否兼行政職務（表 5）以沒有兼任的教師佔較多（54.55%）；是否擔任導師（表 6）以有擔任的教師較多（81.82%）。

表 3 教師所屬學院樣本結構

學院	次數	百分比
人文社會學院	3	13.64%
教育學院	<u>7</u>	<b><u>31.82%</u></b>
理學院	5	22.73%
資訊學院	3	13.64%
管理學院	4	18.18%
合計	22	100%

表 4 教師服務年資樣本結構

服務年資	次數	百分比
未滿 3 年	4	18.18%
3~6 年	2	9.09%
7~10 年	3	13.64%
超過 10 年	<b>13</b>	<b>59.09%</b>
合計	22	100%

表 5 教師是否兼行政職務樣本結構

是否兼行政職務	次數	百分比
是	10	45.45%
否	<b>12</b>	<b>54.55%</b>
合計	22	100%

表 6 教師是否擔任導師樣本結構

是否擔任導師	次數	百分比
是	<b>18</b>	<b>81.82%</b>
否	4	18.18%
合計	22	100%

所有學生樣本 2,341 份中，學生就讀學院（表 7）以管理學院（39.47%）占全部近四成填答率，其次為人文社會學院（17.94%）。學制（表 8）以大學部學士班（87.23%）填答最為踴躍，其次為碩士班（7.3%）。年級（表 9）以三年級（28.45%）填答率最高，其次為二年級（25.33%）。經歷部分（表 10）含擔任班級幹部、參與社團活動、住在學生宿舍三項，較多比例的分別是有擔任班級幹部（50.75%）、無參與社團活動（63.01%）、有住在學生宿舍（72.4%）。

表 7 學生就讀學院樣本結構

學院	次數	百分比
人文社會學院	420	17.94%
教育學院	412	17.60%
理學院	203	8.67%
資訊學院	382	16.32%
管理學院	<b>924</b>	<b>39.47%</b>
合計	2,341	100%

表 8 學生學制樣本結構

學制	次數	百分比
學士班	<b><u>2,042</u></b>	<b><u>87.23%</u></b>
進修學士班	79	3.37%
碩士班	171	7.30%
碩士在職專班	47	2.01%
博士班	2	0.09%
合計	2,341	100%

表 9 學生年級樣本結構

年級	次數	百分比
一年級	512	21.87%
二年級	593	25.33%
三年級	<b><u>666</u></b>	<b><u>28.45%</u></b>
四年級	540	23.07%
延修生	30	1.28%
合計	2,341	100%

表 10 學生經歷樣本結構

學院	次數	百分比
<b>擔任班級幹部</b>		
是	<b><u>1,188</u></b>	<b><u>50.75%</u></b>
否	1,153	49.25%
<b>參與過社團活動</b>		
是	866	36.99%
否	<b><u>1,475</u></b>	<b><u>63.01%</u></b>
<b>住在學生宿舍</b>		
是	<b><u>1,695</u></b>	<b><u>72.40%</u></b>
否	646	27.60%

職員樣本數共計 56 份，其所屬單位類別（表 11）中以行政單位（62.5%）填答最多。服務年資（表 12）以未滿 3 年（42.86%）填答最為踴躍，其次為超過 10 年（25%）者。

表 11 職員單位類別樣本結構

單位類別	次數	百分比
行政單位	<b><u>35</u></b>	<b><u>62.50%</u></b>
學術單位	21	37.50%
合計	56	100%

表 12 職員服務年資樣本結構

服務年資	次數	百分比
未滿 3 年	<u>24</u>	<u>42.86%</u>
3~6 年	12	21.43%
7~10 年	6	10.71%
超過 10 年	14	25.00%
合計	56	100%

## 肆、 調查結果

本次調查結果依據身分別（教師、學生、職員）和三大部分調查內容分析填答結果，針對各問項題目，填答者可依據其知覺想法與實際感受，從「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」勾選最符合的選項，並分別賦予5、4、3、2、1的相對分數，以計算各問項之滿意程度；另有「未曾接觸」選項（無相對分數），更確切讓填答者以真實狀況選擇。以下資料將依據填答者選填情形，計算各問項之滿意度平均數。

### 第一部份 行政單位業務之滿意情形

#### 一、秘書室

##### （一）現況分析

秘書室行政服務的滿意度次數分配表如表 13、現況分析表如表 14，在四構面當中，「空間環境」以該業務單位辦公環境舒適整潔得分最高（4.359），「服務態度」以電話諮詢時行政同仁之服務禮儀（含態度）得分最高（4.276），「專業能力」以行政同仁的專業能力得分最高（4.317），「資訊傳遞」以該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時得分最高（4.2），所有題項均達滿意程度以上，又以「專業能力」構面得分最高（4.259）。表 15 統整出各身分別在四個構面上之平均分數，滿意度由高至低排序分別為教師（4.694）>職員（4.214）>學生（4.196）。

表 13 秘書室行政服務滿意度次數分配表

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	73	50.3	53	36.6	18	12.4	0	0	1	0.7
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	57	39.3	59	40.7	27	18.6	1	0.7	1	0.7
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	60	41.4	55	37.9	27	18.6	2	1.4	1	0.7
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀（含態度）	68	46.9	52	35.9	21	14.5	2	1.4	2	1.4
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀（含態度）	67	46.2	54	37.2	22	15.2	1	0.7	1	0.7
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	64	44.1	51	35.2	25	17.2	4	2.8	1	0.7
專業能力	行政同仁的專業能力	70	48.3	55	37.9	17	11.7	2	1.4	1	0.7

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
業能力	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	65	44.8	51	35.2	23	15.9	5	3.4	1	0.7
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	62	42.8	54	37.2	24	16.6	1	0.7	4	2.8
資訊傳遞	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	60	41.4	58	40.0	24	16.6	2	1.4	1	0.7

表 14 秘書室行政服務滿意度現況分析表

構面	項目	平均數	構面平均
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	<b>4.359</b>	4.237
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	4.172	
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	4.179	
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀（含態度）	4.255	4.241
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀（含態度）	<b>4.276</b>	
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	4.193	
專業能力	行政同仁的專業能力	<b>4.317</b>	<b>4.259</b>
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	4.200	
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	4.166	4.183
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	<b>4.200</b>	

表 15 各身分別對於秘書室之滿意度平均數

構面	教師	職員	學生
空間環境	4.593	4.167	4.222
服務態度	4.741	4.212	4.208
專業能力	4.778	4.227	4.224
資訊傳遞	4.667	4.250	4.132
平均	<b>4.694</b>	4.214	4.196

秘書室業務項目的滿意度以教師、職員和學生觀察，其次數分配表如表 16、表 17 和表 18，可以看到教師對於兩項業務均感到滿意，其平均為 4.611 分；職員有 4.5% 不滿意，兩項平均為 4.167 分；而學生對於學校在整體公關形象的型塑與強化不滿意程度

僅有 2.7% (含不滿意及非常不滿意)，平均是 4.091 分。

表 16 教師對於秘書室業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
行政、校務等相關會議的召開(含通知、紀錄等)之處 理效率	6	66.7	3	33.3	0	0	0	0	0	0	0	0
對於學校在整體公關形 象的型塑與強化	5	55.6	4	44.4	0	0	0	0	0	0	0	0

表 17 職員對於秘書室業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
行政、校務等相關會議的召開(含通知、紀錄等)之處 理效率	8	36.4	9	40.9	3	13.6	1	4.5	0	0	1	4.5
對於學校在整體公關形 象的型塑與強化	9	40.9	8	36.4	3	13.6	1	4.5	0	0	1	4.5

表 18 學生對於秘書室業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
對於學校在整體公關形 象的型塑與強化	41	36.0	43	37.7	23	20.2	1	0.9	2	1.8	4	3.5

## (二) 意見回饋

對秘書室提出質性意見者共有 9 位，其中包含職員 1 位和學生 8 位。依意見內容共分類出 5 項，如表 19 所示：

表 19 秘書室意見回饋分類及次數

單位名稱	對照編碼	意見回饋分類	意見回饋次數	總次數
秘書室	A	很棒/不錯	3	9
	B	意見調查相關	2	
	D	其他建議	2	



單位名稱	對照編碼	意見回饋分類	意見回饋次數	總次數
	C	活動相關建議	1	
	E	還好/尚可/加油	1	

### (三) 綜合討論

總結來說，選擇秘書室填答其行政服務滿意度共有 145 人，共同題目 10 題加總中，非常滿意有 645 次，滿意有 542 次，即達滿意程度以上的為 1,188 次 (81.93%)，感到普通的是 228 次 (15.72%)，至於不滿意有 20 次，非常不滿意 14 次，即感到不滿意的共有 34 次 (2.34%)。

表 20 將四構面滿意度於各身分別所得結果排序，教師和學生對於「專業能力」均給予高度肯定，而職員對於在「資訊傳遞」部分則給予最佳評比；但學生在「資訊傳遞」則是持反面的感受，是四構面中的最後一名。另外，教職員對於「空間環境」滿意度是比較低的。整體來說，全校於四構面的排名是「專業能力」>「服務態度」>「空間環境」>「資訊傳遞」。

表 20 各身分別對於秘書室之滿意度排名

構面	教師	職員	學生	全校
空間環境	4	4	2	3
服務態度	2	3	3	2
專業能力	1	2	1	1
資訊傳遞	3	1	4	4

## 二、教務處

### (一) 現況分析

教務處行政服務的滿意度次數分配表如表 21、現況分析表如表 22，在四構面當中，「空間環境」以該業務單位辦公環境舒適整潔得分最高 (4.242)，「服務態度」以承辦人員不在時，其他同仁會主動協助得分最高 (4.16)，「專業能力」以行政同仁的專業能力得分最高 (4.19)，「資訊傳遞」以該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時得分最高 (4.128)，所有題項均達滿意程度以上，又以「空間環境」構面得分最高 (4.156)。表 23 統整出各身分別在四個構面上之平均分數，滿意度由高至低排序分別為職員 (4.307) > 學生 (4.125) > 教師 (4.103)。

表 21 教務處行政服務滿意度次數分配表

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
空	該業務單位辦公環	553	38.3	689	48.3	173	12.1	1	0.1	11	0.8

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
空間環境	環境舒適整潔										
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	482	33.8	667	46.7	257	18.0	14	1.0	7	0.5
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	470	32.9	665	46.6	266	18.6	19	1.3	7	0.5
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態度)	504	35.3	623	43.7	249	17.4	37	2.6	14	1.0
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)	516	36.2	612	42.9	260	18.2	25	1.8	14	1.0
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	535	37.5	620	43.4	247	17.3	15	1.1	10	0.7
專業能力	行政同仁的專業能力	531	37.2	675	47.3	192	13.5	19	1.3	10	0.7
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	492	34.5	625	43.8	269	18.9	23	1.6	18	1.3
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	483	33.8	608	42.6	293	20.5	31	2.2	12	0.8
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	499	35.0	646	45.3	258	18.1	13	0.9	11	0.8

表 22 教務處行政服務滿意度現況分析表

構面	項目	平均數	構面平均
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	<b>4.242</b>	
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	4.123	<b>4.156</b>
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	4.102	
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態度)	4.097	
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)	4.115	4.124
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	<b>4.160</b>	
專業能力	行政同仁的專業能力	<b>4.190</b>	
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	4.086	4.138
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	4.064	4.096

構面	項目	平均數	構面平均
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	<b>4.128</b>	

表 23 各身分別對於教務處之滿意度平均數

構面	教師	職員	學生
空間環境	4.156	4.321	4.152
服務態度	4.089	4.259	4.122
專業能力	4.133	4.315	4.135
資訊傳遞	4.033	4.333	4.092
平均	4.103	<b>4.307</b>	4.125

教務處業務項目的滿意度以教師、職員和學生觀察，其次數分配表如表 24、表 25 和表 26，可以看到教師對於三項業務均感到滿意，其平均為 4.462 分；職員部分平均為 4.188 分；而學生對於六項業務中有 76.61% 的滿意程度，以及 1.56% 的不滿意程度，其平均是 4.134 分。

表 24 教師對於教務處業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
對教務處辦理招生業務與宣導相關作業的滿意度	5	33.3	8	53.3	0	0	0	0	0	0	2	13.3
課務組業務的使用情形(如選課、開排課、鐘點核算、課程資料查詢等服務)	8	53.3	7	46.7	0	0	0	0	0	0	0	0
教學發展組業務的使用情形(如教學助理、學生學習課業預警及輔導、教學平台、教學評量等服務)	7	46.7	8	53.3	0	0	0	0	0	0	0	0

表 25 職員對於教務處業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
對教務處辦理招生業務與宣導相關作業的滿意度	8	29.6	15	55.6	3	11.1	0	0	0	0	1	3.7
課務組業務的使用情形(如	9	33.3	14	51.9	4	14.8	0	0	0	0	0	0

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
選課、開排課、鐘點核算、課程資料查詢等服務)												
教學發展組業務的使用情形(如教學助理、學生學習課業預警及輔導、教學平台、教學評量等服務)	9	33.3	14	51.9	4	14.8	0	0	0	0	0	0

表 26 學生對於教務處業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
對教務處辦理註冊及成績、學位證件申辦等業務之滿意度	495	35.7	588	42.5	240	17.3	20	1.4	5	0.4	37	2.7
對教務處辦理招生業務與宣導相關作業的滿意度	430	31.0	563	40.6	272	19.6	6	0.4	2	0.1	112	8.1
註冊組業務的使用情形(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)	500	36.1	588	42.5	221	16.0	18	1.3	8	0.6	50	3.6
課務組業務的使用情形(如選課、停修、超修、課程資料查詢等服務)	469	33.9	601	43.4	232	16.8	17	1.2	5	0.4	61	4.4
教學發展組業務的使用情形(如教學助理、學生學習課業預警及輔導、教學平台、教學評量等服務)	469	33.9	601	43.4	244	17.6	12	0.9	5	0.4	54	3.9
資訊服務業務的使用情形(如教務系統、選課系統、課程資料查詢系統等服務)	464	33.5	598	43.2	261	18.8	25	1.8	7	0.5	30	2.2

## (二) 意見回饋

對秘書室提出質性意見者共有 59 位，其中包含學生 54 位、教師 3 位和職員 2 位。依意見內容共分類出 11 項，如表 27 所示：

表 27 教務處意見回饋分類及次數

單位名稱	對照編碼	意見回饋分類	意見回饋次數	總次數
教務處	B	服務態度改善	16	59
	A	很棒/不錯	9	
	G	各校區可辦理行政事務	6	
	E	修課相關建議	5	
	H	成績單相關建議	5	
	C	業務流程相關	4	
	D	業務處理效率	4	
	J	還好/尚可/加油	3	
	K	其他建議	3	
	F	業務熟悉度	2	
I	資訊傳遞相關	2		

### (三) 綜合討論

總結來說，選擇教務處填答其行政服務滿意度共有 1,427 人，共同題目 10 題加總中，非常滿意有 5,065 次，滿意有 6,430 次，即達滿意程度以上的為 11,495 次(80.55%)，感到普通的是 2,464 次 (17.27%)，至於不滿意有 197 次，非常不滿意 114 次，即感到不滿意的共有 311 次 (2.18%)。

表 28 將四構面滿意度於各身分別所得結果排序，教師和學生對於「空間環境」均給予最好的評價，而職員對於在「資訊傳遞」部分則給予最佳評比；但教師和學生在「資訊傳遞」則是持反面的感受，是四構面中的最後一名。另外，職員對於「服務態度」滿意度是比較低的。整體來說，全校於四構面的排名是「空間環境」>「專業能力」>「服務態度」>「資訊傳遞」。

表 28 各身分別對於教務處之滿意度排名

構面	教師	職員	學生	全校
空間環境	1	2	1	1
服務態度	3	4	3	3
專業能力	2	3	2	2
資訊傳遞	4	1	4	4

## 三、學生事務處

### (一) 現況分析

學生事務處行政服務的滿意度次數分配表如表 29、現況分析表如表 30，在四構面當中，「空間環境」以該業務單位辦公環境舒適整潔得分最高 (4.278)，「服務態度」以承辦人員不在時，其他同仁會主動協助得分最高 (4.214)，「專業能力」以行政同仁的

專業能力得分最高 (4.224)，「資訊傳遞」以行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊得分最高 (4.129)，所有題項均達滿意程度以上，又以「空間環境」構面得分最高 (4.207)。表 31 統整出各身分別在四個構面上之平均分數，滿意度由高至低排序分別為教師 (4.196) > 學生 (4.183) > 職員 (3.938)。

表 29 學生事務處行政服務滿意度次數分配表

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	734	41.8	796	45.3	219	12.5	1	0.1	8	0.5
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	657	37.4	773	44.0	303	17.2	16	0.9	9	0.5
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	663	37.7	771	43.9	305	17.3	8	0.5	11	0.6
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態度)	702	39.9	709	40.3	299	17.0	29	1.6	19	1.1
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)	683	38.9	733	41.7	311	17.7	15	0.9	16	0.9
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	715	40.7	745	42.4	270	15.4	16	0.9	12	0.7
專業能力	行政同仁的專業能力	708	40.3	769	43.7	257	14.6	14	0.8	10	0.6
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	672	38.2	727	41.4	315	17.9	28	1.6	16	0.9
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	640	36.4	749	42.6	336	19.1	22	1.3	11	0.6
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	663	37.7	768	43.7	298	17.0	19	1.1	10	0.6

表 30 學生事務處行政服務滿意度現況分析表

構面	項目	平均數	構面平均
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	<b>4.278</b>	<b>4.207</b>
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	4.168	
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	4.176	

構面	項目	平均數	構面平均
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態度)	4.164	4.182
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)	4.167	
	承辦人員不在時,其他同仁會主動協助	<b>4.214</b>	
專業能力	行政同仁的專業能力	<b>4.224</b>	4.184
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	4.144	
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	<b>4.129</b>	4.149
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	4.169	

表 31 各身分別對於學生事務處之滿意度平均數

構面	教師	職員	學生
空間環境	4.238	4.030	4.209
服務態度	4.333	3.879	4.185
專業能力	4.071	3.886	4.188
資訊傳遞	4.143	3.955	4.152
平均	<b>4.196</b>	3.938	4.183

學生事務處業務項目的滿意度以教師、職員和學生觀察，其次數分配表如表 32、表 33 和表 34，可以看到教師對於四項業務均感到滿意，其平均為 4.393 分；職員有 7.95% 不滿意，四項平均為 3.881 分；而學生對於六項業務中有 73.40% 的滿意程度，以及 1.88% 的不滿意程度，其平均是 4.144 分。

表 32 教師對於學生事務處業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
生活輔導組業務的處理情形(如辦理請假、學生宿舍管理、就學貸款、弱勢學生助學等服務)	2	28.6	5	71.4	0	0	0	0	0	0	0	0
衛生保健組業務的推動情形(如各項健康促進活動、日常衛生保健等服務)	3	42.9	4	57.1	0	0	0	0	0	0	0	0
軍訓暨校安中心業務的處理情形(如偶發及意外事件處理、交通安全宣導、折抵役期、全民國防、防	4	57.1	3	42.9	0	0	0	0	0	0	0	0

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
制毒品藥物濫用等服務)												
學生諮商中心業務的推動情形(如各項心理健康活動、心理諮商(詢)等服務)	2	28.6	5	71.4	0	0	0	0	0	0	0	0

表 33 職員對於學生事務處業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
生活輔導組業務的處理情形(如辦理請假、學生宿舍管理、就學貸款、弱勢學生助學等服務)	5	22.7	8	36.4	4	18.2	1	4.5	3	13.6	1	4.5
衛生保健組業務的推動情形(如各項健康促進活動、日常衛生保健等服務)	7	31.8	10	45.5	4	18.2	1	4.5	0	0	0	0
軍訓暨校安中心業務的處理情形(如偶發及意外事件處理、交通安全宣導、折抵役期、全民國防、防制毒品藥物濫用等服務)	7	31.8	8	36.4	5	22.7	2	9.1	0	0	0	0
學生諮商中心業務的推動情形(如各項心理健康活動、心理諮商(詢)等服務)	6	27.3	11	50.0	5	22.7	0	0	0	0	0	0

表 34 學生對於學生事務處業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
請問對於學生宿舍住宿環境與服務品質滿意度	546	31.6	697	40.3	324	18.7	45	2.6	21	1.2	96	5.6
生活輔導組業務的推動情形(如辦理請假、賃租校外生訪問、學生宿舍管理、就學貸款、弱勢學生助學等服務)	628	36.3	693	40.1	288	16.7	22	1.3	19	1.1	79	4.6



項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
學生活動發展組業務的推動情形(如校內外獎助學金、社團、營隊等服務)	588	34.0	646	37.4	311	18.0	22	1.3	7	0.4	155	9.0
衛生保健組業務的推動情形(如各項健康促進活動、日常衛生保健等服務)	588	34.0	693	40.1	291	16.8	15	0.9	5	0.3	137	7.9
軍訓暨校安中心業務的處理情形(如偶發及意外事件處理、交通安全宣導、折抵役期、全民國防、防制毒品藥物濫用等服務)	603	34.9	671	38.8	281	16.3	11	0.6	8	0.5	155	9.0
學生諮商中心業務的推動情形(如各項心理健康活動、心理諮商(詢)等服務)	627	36.3	634	36.7	256	14.8	12	0.7	8	0.5	192	11.1

## (二) 意見回饋

對學生事務處提出質性意見者共有 110 位學生。依意見內容共分類出 12 項，如表 35 所示：

表 35 學生事務處意見回饋分類及次數

單位名稱	對照編碼	意見回饋分類	意見回饋次數	總次數
學生事務處	B	服務態度改善	28	110
	A	很棒/不錯	22	
	H	學生宿舍問題改善	15	
	C	資訊傳遞相關	8	
	J	其他建議	8	
	G	各校區可辦理行政事務	6	
	I	學生宿舍浴室相關問題	6	
	F	業務流程相關	5	
	K	還好/尚可/加油	5	
	L	學生宿舍停電問題	5	
	D	業務處理效率	1	
	E	業務熟悉度	1	

## (三) 綜合討論

總結來說，選擇學生事務處填答其行政服務滿意度共有 1,758 人，共同題目 10 題

加總中，非常滿意有 6,837 次，滿意有 7,540 次，即達滿意程度以上的為 14,377 次 (81.78%)，感到普通的是 2,913 次 (16.57%)，至於不滿意有 168 次，非常不滿意 122 次，即感到不滿意的共有 290 次 (1.65%)。

表 36 將四構面滿意度於各身分別所得結果排序，職員和學生對於「空間環境」均給予最好的評價，而教師對於在「服務態度」部分則給予最佳評比；但職員在「服務態度」則是持反面的感受，是四構面中的最後一名。另外，學生對於「資訊傳遞」滿意度是比較低的。整體來說，全校於四構面的排名是「空間環境」>「專業能力」>「服務態度」>「資訊傳遞」。

表 36 各身分別對於學生事務處之滿意度排名

構面	教師	職員	學生	全校
空間環境	2	1	1	1
服務態度	1	4	3	3
專業能力	4	3	2	2
資訊傳遞	3	2	4	4

#### 四、總務處

##### (一) 現況分析

總務處行政服務的滿意度次數分配表如表 37、現況分析表如表 38，在四構面當中，「空間環境」以該業務單位辦公環境舒適整潔得分最高 (4.226)，「服務態度」以承辦人員不在時，其他同仁會主動協助得分最高 (4.196)，「專業能力」以行政同仁的專業能力得分最高 (4.203)，「資訊傳遞」以該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時得分最高 (4.144)，所有題項均達滿意程度以上，又以「服務態度」構面得分最高 (4.1843)。表 39 統整出各身分別在四個構面上之平均分數，滿意度由高至低排序分別為教師 (4.407) > 學生 (4.164) > 職員 (4.147)。

表 37 總務處行政服務滿意度次數分配表

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	282	38.7	336	46.1	108	14.8	0	0	3	0.4
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	271	37.2	323	44.3	125	17.1	6	0.8	4	0.5
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	265	36.4	327	44.9	127	17.4	7	1.0	3	0.4
服	臨櫃洽公時行政同	286	39.2	310	42.5	121	16.6	6	0.8	6	0.8

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
務態度	仁之服務禮儀(含態度)										
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)	274	37.6	320	43.9	126	17.3	4	0.5	5	0.7
	承辦人員不在時,其他同仁會主動協助	287	39.4	311	42.7	121	16.6	7	1.0	3	287
專業能力	行政同仁的專業能力	277	38.0	335	46.0	110	15.1	2	0.3	5	277
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	275	37.7	307	42.1	135	18.5	6	0.8	6	275
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	259	35.5	301	41.3	155	21.3	10	1.4	4	0.5
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	270	37.0	306	42.0	144	19.8	6	0.8	3	0.4

表 38 總務處行政服務滿意度現況分析表

構面	項目	平均數	構面平均
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	<b>4.226</b>	
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	4.167	4.1838
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	4.158	
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態度)	4.185	
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)	4.171	<b>4.1843</b>
	承辦人員不在時,其他同仁會主動協助	<b>4.196</b>	
專業能力	行政同仁的專業能力	<b>4.203</b>	4.1170
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	4.151	
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	4.099	
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	<b>4.144</b>	4.1214

表 39 各身分別對於總務處之滿意度平均數

構面	教師	職員	學生
空間環境	4.370	4.137	4.184
服務態度	4.481	4.186	4.180

構面	教師	職員	學生
專業能力	4.444	4.147	4.175
資訊傳遞	4.333	4.118	4.119
平均	<b>4.407</b>	4.147	4.164

總務處業務項目的滿意度以教師、職員和學生觀察，其次數分配表如表 40、表 41 和表 42，可以看到教師對於九項業務中有 93.98%的滿意程度，其平均為 4.434 分；職員部分九項平均為 4.062 分；而對於八項業務中有 68.48%的滿意程度，以及 2.97%的不滿意程度，其平均是 4.040 分。

表 40 教師對於總務處業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
總務處執行老舊冷氣汰換、建置太陽光電發電系統及改善無障礙設施等建設，提供節能與安全校園環境之服務滿意度	5	55.6	4	44.4	0	0	0	0	0	0	0	0
總務處活化學生活動中心餐廳及提供優質用餐環境之服務滿意度	5	45.5	3	27.3	1	9.1	1	9.1	1	9.1	0	0
風雨球場、田徑場跑道及各項運動設施場地使用滿意度	5	55.6	4	44.4	0	0	0	0	0	0	0	0
文書組業務的處理情形（如領取掛號信件、收文處理等服務）	5	55.6	4	44.4	0	0	0	0	0	0	0	0
事務組業務的處理情形（如校內與對外交通車、校園生活環境美化與改善等服務）	3	33.3	4	44.4	0	0	1	11.1	0	0	1	11.1
出納組業務的處理情形（如各項出納業務繳費等服務）	5	55.6	4	44.4	0	0	0	0	0	0	0	0
營繕組業務的處理情形（如供水供電設備之保養、本校館舍修繕等服務）	4	44.4	5	55.6	0	0	0	0	0	0	0	0
環安組業務的處理情形（如校園飲用水水質維	3	33.3	6	66.7	0	0	0	0	0	0	0	0

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸			
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%		
護、空氣品質監測等服務)														
保管組業務的處理情形 (如財產及非消耗品登記與管理等服務)	5	55.6	4	44.4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

表 41 職員對於總務處業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
總務處執行老舊冷氣汰換、建置太陽光電發電系統及改善無障礙設施等建設，提供節能與安全校園環境之服務滿意度	9	26.5	15	44.1	7	20.6	0	0	0	0	3	8.8
總務處活化學生活動中心餐廳及提供優質用餐環境之服務滿意度	6	17.6	16	47.1	9	26.5	0	0	0	0	3	8.8
風雨球場、田徑場跑道及各項運動設施場地使用滿意度	7	20.6	19	55.9	5	14.7	1	2.9	0	0	2	5.9
文書組業務的處理情形 (如領取掛號信件、收文處理等服務)	11	32.4	20	58.8	3	8.8	0	0	0	0	0	0
事務組業務的處理情形 (如校內與對外交通車、校園生活環境美化與改善等服務)	12	35.3	16	47.1	5	14.7	1	2.9	0	0	0	0
出納組業務的處理情形 (如各項出納業務繳費等服務)	11	32.4	18	52.9	3	8.8	1	2.9	0	0	1	2.9
營繕組業務的處理情形 (如供水供電設備之保養、本校館舍修繕等服務)	8	23.5	18	52.9	6	17.6	1	2.9	0	0	1	2.9
環安組業務的處理情形 (如校園飲用水水質維護、空氣品質監測等服務)	6	17.6	21	61.8	6	17.6	0	0	0	0	1	2.9

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
保管組業務的處理情形 (如財產及非消耗品登記 與管理等服務)	9	26.5	18	52.9	6	17.6	1	2.9	0	0	0	0

表 42 學生對於總務處業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
總務處執行老舊冷氣汰換、 建置太陽光電發電系統及 改善無障礙設施等建設，提 供節能與安全校園環境之 服務滿意度	206	30.0	249	36.3	140	20.4	10	1.5	4	0.6	77	11.2
總務處活化學生活動中心 餐廳及提供優質用餐環境 之服務滿意度	192	28.0	253	36.9	164	23.9	31	4.5	6	0.9	40	5.8
風雨球場、田徑場跑道及各 項運動設施場地使用滿意 度	212	30.9	238	34.7	156	22.7	24	3.5	14	2.0	42	6.1
文書組業務的處理情形(如 領取掛號信件、收文處理等 服務)	214	31.2	252	36.7	120	17.5	6	0.9	1	0.1	93	13.6
事務組業務的處理情形(如 校內與對外交通車、校園生 活環境美化與改善等服務)	209	30.5	275	40.1	132	19.2	16	2.3	5	0.7	49	7.1
出納組業務的處理情形(如 各項出納業務繳費等服務)	227	33.1	283	41.3	122	17.8	6	0.9	6	0.9	42	6.1
營繕組業務的處理情形(如 供水供電設備之保養、本校 館舍修繕等服務)	196	28.6	267	38.9	135	19.7	16	2.3	4	0.6	68	9.9
環安組業務的處理情形(如 校園飲用水水質維護、空氣 品質監測等服務)	218	31.8	267	38.9	139	20.3	9	1.3	5	0.7	48	7.0

## (二) 意見回饋

對總務處提出質性意見者共有 44 位，其中包含教師 1 位、職員 1 位和學生 42 位。依意見內容共分類出 8 項，如表 43 所示：

表 43 總務處意見回饋分類及次數

單位名稱	對照編碼	意見回饋分類	意見回饋次數	總次數
總務處	A	很棒/不錯	9	44
	F	校園環境反應	8	
	C	運動場相關建議	7	
	H	其他建議	7	
	E	設備相關建議	5	
	B	服務態度改善	4	
	D	停車費問題	2	
	G	業務承辦時間	2	

### (三) 綜合討論

總結來說，選擇總務處填答其行政服務滿意度共有 729 人，共同題目 10 題加總中，非常滿意有 2,746 次，滿意有 3,176 次，即達滿意程度以上的為 5,922 次 (81.23%)，感到普通的是 1,272 次 (17.45%)，至於不滿意有 54 次，非常不滿意 42 次，即感到不滿意的共有 96 次 (1.32%)。

表 44 將四構面滿意度於各身分別所得結果排序，教職員對於「服務態度」均給予最好的評價，而學生對於在「空間環境」部分則給予最佳評比。另外，教職員及學生均對於「資訊傳遞」滿意度是比較低的。整體來說，全校於四構面的排名是「服務態度」>「空間環境」>「專業能力」>「資訊傳遞」。

表 44 各身分別對於總務處之滿意度排名

構面	教師	職員	學生	全校
空間環境	3	3	1	2
服務態度	1	1	2	1
專業能力	2	2	3	3
資訊傳遞	4	4	4	4

## 五、研究發展處

### (一) 現況分析

研究發展處行政服務的滿意度次數分配表如表 45、現況分析表如表 46，在四構面當中，「空間環境」以該業務單位辦公環境舒適整潔得分最高 (4.344)，「服務態度」以臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀 (含態度) 得分最高 (4.352)，「專業能力」以行政同仁的專業能力 得分最高 (4.297)，「資訊傳遞」以該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時 得分最高 (4.250)，所有題項均達滿意程度以上，又以「空間環境」構面得分最高 (4.326)。表 47 統整出各身分別在四個構面上之平均分數，滿意度由高至低排序分別為教師 (4.414) > 職員 (4.317) > 學生 (4.269)。

表 45 研究發展處行政服務滿意度次數分配表

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	59	46.1	56	43.8	12	9.4	0	0	1	0.8
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	56	43.8	59	46.1	11	8.6	1	0.8	1	0.8
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	57	44.5	57	44.5	13	10.2	0	0	1	0.8
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態度)	63	49.2	50	39.1	13	10.2	1	0.8	1	0.8
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)	61	47.7	53	41.4	12	9.4	1	0.8	1	0.8
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	60	46.9	48	37.5	17	13.3	1	0.8	2	1.6
專業能力	行政同仁的專業能力	57	44.5	56	43.8	12	9.4	2	1.6	1	0.8
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	56	43.8	51	39.8	17	13.3	3	2.3	1	0.8
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	54	42.2	55	43.0	17	13.3	0	0	2	1.6
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	54	42.2	55	43.0	17	13.3	1	0.8	1	0.8

表 46 研究發展處行政服務滿意度現況分析表

構面	項目	平均數	構面平均
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	<b>4.344</b>	<b>4.326</b>
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	4.313	
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	4.320	
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態度)	<b>4.352</b>	4.323
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)	4.344	
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	4.273	



構面	項目	平均數	構面平均
專業能力	行政同仁的專業能力	<b>4.297</b>	4.266
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	4.234	
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	4.242	4.246
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	<b>4.250</b>	

表 47 各身分別對於研究發展處之滿意度平均數

構面	教師	職員	學生
空間環境	4.467	4.300	4.307
服務態度	4.489	4.367	4.294
專業能力	4.300	4.300	4.257
資訊傳遞	4.400	4.300	4.218
平均	<b>4.414</b>	4.317	4.269

研究發展處業務項目的滿意度以教師、職員和學生觀察，其次數分配表如表 48、表 49 和表 50，可以看到教師有 88.89% 的滿意比例，其平均為 4.395 分；職員對於六項業務均感到滿意，其平均為 4.317 分；而學生對於兩項業務中有 71.36% 的滿意程度，以及 1.94% 的不滿意程度，其平均是 4.199 分。

表 48 教師對於研究發展處業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
研發處辦理科技部研究計畫相關作業的滿意度	6	40.0	7	46.7	0	0	0	0	0	0	2	13.3
研發處辦理教育部、科技部各項獎補助案（非研究計畫）相關作業的滿意度	6	40.0	6	40.0	0	0	0	0	0	0	3	20.0
研發處辦理校內外學術活動獎補助案（非教育部、科技部）相關作業的滿意度	6	40.0	8	53.3	0	0	1	6.7	0	0	0	0
技術合作組業務的處理情形（如產學合作、專利、出版品及技術移轉等服務）	7	46.7	6	40.0	0	0	1	6.7	0	0	1	6.7
學術發展組業務的處理情形（如科技部研究計畫、科技部補助出席國際學術會議、本校學術獎補助-出	7	46.7	7	46.7	0	0	0	0	0	0	1	6.7

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
席重要國際會議發表論文等服務)												
創新育成中心業務的處理情形(如創業講座、創業競賽訊息等服務)	4	26.7	10	66.7	0	0	0	0	0	0	1	6.7

表 49 職員對於研究發展處業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
研發處辦理科技部研究計畫相關作業的滿意度	4	40.0	5	50.0	1	10.0	0	0	0	0	0	0
研發處辦理教育部、科技部各項獎補助案(非研究計畫)相關作業的滿意度	4	40.0	4	40.0	1	10.0	0	0	0	0	1	10.0
研發處辦理校內外學術活動獎補助案(非教育部、科技部)相關作業的滿意度	4	40.0	4	40.0	1	10.0	0	0	0	0	1	10.0
技術合作組業務的處理情形(如產學合作、專利、出版品及技術移轉等服務)	4	40.0	4	40.0	2	20.0	0	0	0	0	0	0
學術發展組業務的處理情形(如科技部研究計畫、科技部補助出席國際學術會議、本校學術獎補助-出席重要國際會議發表論文等服務)	5	50.0	4	40.0	1	10.0	0	0	0	0	0	0
創新育成中心業務的處理情形(如創業講座、創業競賽訊息等服務)	4	40.0	4	40.0	1	10.0	0	0	0	0	1	10.0

表 50 學生對於研究發展處業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
創新育成中心業務的處理情形（如創業講座、創業競賽訊息等服務）	38	36.9	33	32.0	17	16.5	0	0	2	1.9	13	12.6
學術發展組業務的處理情形（如科技部研究計畫、科技部補助出席國際學術會議、本校學術獎補助-出席重要國際會議發表論文等服務）	45	43.7	31	30.1	17	16.5	0	0	2	1.9	8	7.8

### (二) 意見回饋

對研究發展處提出質性意見者共有 6 位，其中包含職員 1 位和學生 5 位。依意見內容共分類出 2 項，如表 51 所示：

表 51 研究發展處意見回饋分類及次數

單位名稱	對照編碼	意見回饋分類	意見回饋次數	總次數
研究發展處	A	很棒/不錯	5	6
	B	資訊傳遞相關	1	

### (三) 綜合討論

總結來說，選擇研究發展處填答其行政服務滿意度共有 127 人，共同題目 10 題加總中，非常滿意有 577 次，滿意有 540 次，即達滿意程度以上的為 1,117 次 (87.27%)，感到普通的是 141 次 (11.02%)，至於不滿意有 10 次，非常不滿意 12 次，即感到不滿意的共有 22 次 (1.72%)。

表 52 將四構面滿意度於各身分別所得結果排序，教職員對於「服務態度」均給予最好的評價，而學生對於在「空間環境」部分則給予最佳評比。另外，教師和學生分別對於「專業能力」、「資訊傳遞」滿意度是比較低的。整體來說，全校於四構面的排名是「空間環境」>「服務態度」>「專業能力」>「資訊傳遞」。

表 52 各身分別對於研究發展處之滿意度排名

構面	教師	職員	學生	全校
空間環境	2	2	1	1
服務態度	1	1	2	2
專業能力	4	2	3	3
資訊傳遞	3	2	4	4

## 六、國際事務處

### (一) 現況分析

國際事務處行政服務的滿意度次數分配表如表 53、現況分析表如表 54，在四構面當中，「空間環境」以該業務單位辦公環境舒適整潔得分最高（4.305），「服務態度」以臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀（含態度）得分最高（4.310），「專業能力」以行政同仁的專業能力得分最高（4.305），「資訊傳遞」以行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊得分最高（4.283），所有題項均達滿意程度以上，又以「服務態度」構面得分最高（4.287）。表 55 統整出各身分別在四個構面上之平均分數，滿意度由高至低排序分別為教師（4.847）>學生（4.282）>職員（3.922）。

表 53 國際事務處行政服務滿意度次數分配表

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	88	47.1	76	40.6	18	9.6	2	1.1	3	1.6
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	86	46.0	73	39.0	22	11.8	4	2.1	2	1.1
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	82	43.9	75	40.1	24	12.8	2	1.1	4	2.1
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀（含態度）	90	48.1	73	39.0	18	9.6	4	2.1	2	1.1
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀（含態度）	88	47.1	68	36.4	26	13.9	3	1.6	2	1.1
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	87	46.5	72	38.5	24	12.8	2	1.1	2	1.1
專業能力	行政同仁的專業能力	89	47.6	74	39.6	19	10.2	2	1.1	3	1.6
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	90	48.1	64	34.2	26	13.9	5	2.7	2	1.1
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	91	48.7	67	35.8	24	12.8	1	0.5	4	2.1
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	88	47.1	66	35.3	28	15.0	3	1.6	2	1.1

表 54 國際事務處行政服務滿意度現況分析表

構面	項目	平均數	構面平均
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	<b>4.305</b>	4.266
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	4.267	
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	4.225	
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態度)	<b>4.310</b>	<b>4.287</b>
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)	4.267	
	承辦人員不在時,其他同仁會主動協助	4.283	
專業能力	行政同仁的專業能力	<b>4.305</b>	4.281
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	4.257	
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	<b>4.283</b>	4.270
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	4.257	

表 55 各身分別對於國際事務處之滿意度平均數

構面	教師	職員	學生
空間環境	4.889	4.000	4.267
服務態度	5.000	3.875	4.294
專業能力	4.667	3.813	4.295
資訊傳遞	4.833	4.000	4.273
平均	<b>4.847</b>	3.922	4.282

國際事務處業務項目的滿意度以教師、職員和學生觀察，其次數分配表如表 56、表 57 和表 58，可以看到教師對於三項業務均感到滿意，其平均為 4.667 分；職員部分三項平均為 4.000 分；而學生對於三項業務中有 73.11% 的滿意程度，以及 3.60% 的不滿意程度，其平均是 4.215 分。

表 56 教師對於國際事務處業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
國際事務處提供境外生相關的服務滿意度(如國際接待家庭招募等)	1	33.3	2	66.7	0	0	0	0	0	0	0	0
國際事務處業務的處理情形(如國際姐妹校學術交流及學海築夢等)	3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
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)	2	66.7	1	33.3	0	0	0	0	0	0	0	0

表 57 職員對於國際事務處業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
國際事務處提供境外生相關的服務滿意度(如國際接待家庭招募等)	1	12.5	5	62.5	1	12.5	0	0	0	0	1	12.5
國際事務處業務的處理情形(如國際姐妹校學術交流及學海築夢等)	1	12.5	4	50.0	1	12.5	0	0	0	0	2	25.0
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)	1	12.5	4	50.0	1	12.5	0	0	0	0	2	25.0

表 58 學生對於國際事務處業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
國際事務處提供境外生相關的服務滿意度(如國際接待家庭招募等)	71	40.3	53	30.1	23	13.1	2	1.1	4	2.3	23	13.1
國際事務處業務的處理情形(如交換與研修、短期交流及營隊等服務)	77	43.8	56	31.8	23	13.1	3	1.7	3	1.7	14	8.0
促進境外學生與本國學生交流的處理情形(如學伴計畫及國際友善大使等服務)	74	42.0	55	31.3	24	13.6	2	1.1	5	2.8	16	9.1

## (二) 意見回饋

對國際事務處提出質性意見者共有 24 位學生。依意見內容共分類出 6 項，如表 59 所示：

表 59 國際事務處意見回饋分類及次數

單位名稱	對照編碼	意見回饋分類	意見回饋次數	總次數
國際事務處	C	資訊傳遞相關	8	24
	D	增加學生交流機會	7	
	A	很棒/不錯	4	
	B	服務態度改善	3	
	E	還好/尚可/加油	1	
	F	其他建議	1	

### (三) 綜合討論

總結來說，選擇國際事務處填答其行政服務滿意度共有 187 人，共同題目 10 題加總中，非常滿意有 879 次，滿意有 708 次，即達滿意程度以上的為 1,587 次 (84.87%)，感到普通的是 229 次 (12.25%)，至於不滿意有 28 次，非常不滿意 26 次，即感到不滿意的共有 54 次 (2.89%)。

表 60 將四構面滿意度於各身分別所得結果排序，教師對於「服務態度」給予最好的評價，而職員對於在「空間環境」、「資訊傳遞」兩個部分都給予最佳評比；但學生在「空間環境」則是持反面的感受，是四構面中的最後一名。另外，學生對於「專業能力」滿意度是最高的；但教職員對於「專業能力」滿意度均是四構面中最低的。整體來說，全校於四構面的排名是「服務態度」>「專業能力」>「資訊傳遞」>「空間環境」。

表 60 各身分別對於國際事務處之滿意度排名

構面	教師	職員	學生	全校
空間環境	2	1	4	4
服務態度	1	3	2	1
專業能力	4	4	1	2
資訊傳遞	3	1	3	3

## 七、實習就業輔導處

### (一) 現況分析

實習就業輔導處行政服務的滿意度次數分配表如表 61、現況分析表如表 62，在四構面當中，「空間環境」以該業務單位辦公環境舒適整潔得分最高 (4.246)，「服務態度」以承辦人員不在時，其他同仁會主動協助得分最高 (4.164)，「專業能力」以行政同仁的專業能力得分最高 (4.172)，「資訊傳遞」以該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時得分最高 (4.107)，所有題項均達滿意程度以上，又以「空間環境」構面得分最高 (4.210)。表 63 統整出各身分別在四個構面上之平均分數，滿意度由高至低排序分別為教師 (4.208) > 學生 (4.170) > 職員 (3.733)。

表 61 實習就業輔導處行政服務滿意度次數分配表

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	51	41.8	53	43.4	16	13.1	1	0.8	1	0.8
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	50	41.0	47	38.5	23	18.9	0	0	2	1.6
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	55	45.1	41	33.6	24	19.7	1	0.8	1	0.8
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態度)	47	38.5	49	40.2	24	19.7	0	0	2	1.6
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)	48	39.3	50	41.0	21	17.2	1	0.8	2	1.6
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	51	41.8	48	39.3	18	14.8	2	1.6	3	2.5
專業能力	行政同仁的專業能力	51	41.8	49	40.2	17	13.9	2	1.6	3	2.5
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	50	41.0	47	38.5	20	16.4	2	1.6	3	2.5
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	45	36.9	49	40.2	23	18.9	2	1.6	3	2.5
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	48	39.3	49	40.2	18	14.8	4	3.3	3	2.5

表 62 實習就業輔導處行政服務滿意度現況分析表

構面	項目	平均數	構面平均
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	<b>4.246</b>	<b>4.210</b>
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	4.172	
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	4.213	
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態度)	4.139	4.153
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)	4.156	
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	<b>4.164</b>	



構面	項目	平均數	構面平均
專業能力	行政同仁的專業能力	<b>4.172</b>	4.156
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	4.139	
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	4.074	4.090
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	<b>4.107</b>	

表 63 各身分別對於實習就業輔導處之滿意度平均數

構面	教師	職員	學生
空間環境	4.333	4.200	4.209
服務態度	4.500	3.733	4.165
專業能力	4.000	3.600	4.183
資訊傳遞	4.000	3.400	4.122
平均	<b>4.208</b>	3.733	4.170

實習就業輔導處業務項目的滿意度以教師、職員和學生觀察，其次數分配表如表 64、表 65 和表 66，可以看到教師對於兩項業務均感到滿意，其平均為 4.000 分；職員有 20% 不滿意，兩項平均為 3.000 分；而學生對於兩項業務中有 71.30% 的滿意程度，以及 1.74% 的不滿意程度，其平均是 4.160 分。

表 64 教師對於實習就業輔導處業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
職涯發展與輔導組業務的處理情形(如依教育部規定建立校外實習制度、學生證照獎勵、職涯與就業講座、校園徵才博覽會及畢業生流向調查等)	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0	0	0
校友服務組業務的處理情形(如校友就業分享講座、校友總會及校友連結相關活動等)	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0	0	0

表 65 職員對於實習就業輔導處業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
職涯發展與輔導組業務的處理情形(如依教育部規定建立校外實習制度、學生證照獎勵、職涯與就業講座、校園徵才博覽會及畢業生流向調查等)	0	0	2	40.0	2	40.0	0	0	1	20.0	0	0
校友服務組業務的處理情形(如校友就業分享講座、校友總會及校友連結相關活動等)	0	0	2	40.0	2	40.0	0	0	1	20.0	0	0

表 66 學生對於實習就業輔導處業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
職涯發展與輔導組業務的處理情形(如UCAN職業興趣測驗、校外實習行前講習、專業證照獎勵、職涯與就業講座、職涯諮詢及校園徵才博覽會等)	44	38.3	40	34.8	19	16.5	2	1.7	1	0.9	9	7.8
校友服務組業務的處理情形(如校友就業分享講座、校友總會及校友連結相關活動等)	44	38.3	36	31.3	25	21.7	0	0	1	0.9	9	7.8

## (二) 意見回饋

對實習就業輔導處提出質性意見者共有 19 位學生。依意見內容共分類出 5 項，如表 67 所示：

表 67 實習就業輔導處意見回饋分類及次數

單位名稱	對照編碼	意見回饋分類	意見回饋次數	總次數
實習就業輔導處	B	資訊傳遞相關	11	19
	A	很棒/不錯	2	
	C	活動相關建議	2	

單位名稱	對照編碼	意見回饋分類	意見回饋次數	總次數
	D	實習機會/規定相關	2	
	E	其他建議	2	

### (三) 綜合討論

總結來說，選擇實習就業輔導處填答其行政服務滿意度共有 122 人，共同題目 10 題加總中，非常滿意有 496 次，滿意有 482 次，即達滿意程度以上的為 978 次(80.16%)，感到普通的是 204 次 (16.72%)，至於不滿意有 15 次，非常不滿意 23 次，即感到不滿意的共有 38 次 (3.11%)。

表 68 將四構面滿意度於各身分別所得結果排序，職員和學生對於「空間環境」均給予最好的評價，而教師對於在「服務態度」部分則給予最佳評比。另外，職員和學生對於「資訊傳遞」滿意度都是比較低的。整體來說，全校於四構面的排名是「空間環境」>「專業能力」>「服務態度」>「資訊傳遞」。

表 68 各身分別對於實習就業輔導處之滿意度排名

構面	教師	職員	學生	全校
空間環境	2	1	1	1
服務態度	1	2	3	3
專業能力	3	3	2	2
資訊傳遞	3	4	4	4

## 八、人事室

### (一) 現況分析

人事室行政服務的滿意度次數分配表如表 69、現況分析表如表 70，在四構面當中，「空間環境」以該業務單位辦公環境舒適整潔得分最高 (4.275)，「服務態度」以電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)得分最高 (4.225)，「專業能力」以行政同仁的專業能力、行政同仁處理問題或執行業務是有效率的兩項得分相同，並列得分最高 (4.175)，「資訊傳遞」以該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時得分最高 (4.250)，所有題項均達滿意程度以上，又以「資訊傳遞」構面得分最高 (4.213)。表 71 統整出各身分別在四個構面上之平均分數，滿意度由高至低排序分別為教師 (4.578) > 職員 (4.060)。

表 69 人事室行政服務滿意度次數分配表

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
空	該業務單位辦公環境舒適整潔	15	37.5	22	55.0	2	5.0	1	2.5	0	0

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
空間環境	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	12	30.0	19	47.5	8	20.0	1	2.5	0	0
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	13	32.5	20	50.0	6	15.0	1	2.5	0	0
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態度)	15	37.5	17	42.5	6	15.0	2	5.0	0	0
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)	16	40.0	18	45.0	5	12.5	1	2.5	0	0
	承辦人員不在時,其他同仁會主動協助	13	32.5	16	40.0	9	22.5	2	5.0	0	0
專業能力	行政同仁的專業能力	15	37.5	17	42.5	8	20.0	0	0	0	0
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	16	40.0	16	40.0	7	17.5	1	2.5	0	0
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	15	37.5	17	42.5	8	20.0	0	0	0	0
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	14	35.0	22	55.0	4	10.0	0	0	0	0

表 70 人事室行政服務滿意度現況分析表

構面	項目	平均數	構面平均
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	<b>4.275</b>	4.150
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	4.050	
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	4.125	
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態度)	4.125	4.117
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)	<b>4.225</b>	
	承辦人員不在時,其他同仁會主動協助	4.000	
專業能力	行政同仁的專業能力	4.175	4.175
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	4.175	
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	4.175	<b>4.213</b>
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	<b>4.250</b>	

表 71 各身分別對於人事室之滿意度平均數

構面	教師	職員
空間環境	4.625	4.031
服務態度	4.625	3.990
專業能力	4.500	4.094
資訊傳遞	4.563	4.125
平均	<b>4.578</b>	4.060

人事室業務項目的滿意度以教師和職員觀察，其次數分配表如表 72 和表 73，可以看到教師對於五項業務中有 95.00%的滿意程度，以及 5.00%的不滿意程度，其平均為 4.475 分；職員有 3.13%不滿意，五項平均為 4.014 分。

表 72 教師對於人事室業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
人事室辦理教師聘任、升等及兼職兼課業務之處理滿意度	4	50.0	4	50.0	0	0	0	0	0	0	0	0
人事室所舉辦之文康活動之規劃推動	5	62.5	2	25.0	0	0	1	12.5	0	0	0	0
人事室差勤管理制度	4	50.0	3	37.5	0	0	1	12.5	0	0	0	0
人事室所提供之人事行政法令	5	62.5	3	37.5	0	0	0	0	0	0	0	0
人事室所提供之公、勞、健保、退休等各項申請之服務	5	62.5	3	37.5	0	0	0	0	0	0	0	0

表 73 職員對於人事室業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
人事室辦理教師聘任、升等及兼職兼課業務之處理滿意度	8	25.0	15	46.9	5	15.6	0	0	0	0	4	12.5
人事室所舉辦之文康活動之規劃推動	8	25.0	14	43.8	6	18.8	1	3.1	1	3.1	2	6.3
人事室差勤管理制度	8	25.0	19	59.4	4	12.5	1	3.1	0	0	0	0
人事室所提供之人事行政	8	25.0	16	50.0	7	21.9	1	3.1	0	0	0	0

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
法令												
人事室所提供之公、勞、健保、退休等各項申請之服務	8	25.0	18	56.3	5	15.6	1	3.1	0	0	0	0

## (二) 意見回饋

對人事室提出質性意見者共有 3 位，其中包含教師 1 位和職員 2 位。依意見內容共分類出 3 項，如表 74 所示：

表 74 人事室意見回饋分類及次數

單位名稱	對照編碼	意見回饋分類	意見回饋次數	總次數
人事室	A	很棒/不錯	1	
	B	業務流程相關	1	3
	C	其他建議	1	

## (三) 綜合討論

總結來說，選擇人事室填答其行政服務滿意度共有 40 人，共同題目 10 題加總中，非常滿意有 144 次，滿意有 184 次，即達滿意程度以上的為 328 次 (82.00%)，感到普通的是 63 次 (15.75%)，至於不滿意有 9 次，非常不滿意 0 次，即感到不滿意的共有 9 次 (2.25%)。

表 75 將四構面滿意度於各身分別所得結果排序，職員對於「資訊傳遞」給予最好的評價，而教師對於在「空間環境」、「服務態度」兩個部分都給予最佳評比；但職員在「服務態度」則是持反面的感受，是四構面中的最後一名。另外，教師對於「專業能力」滿意度是比較低的。整體來說，全校於四構面的排名是「資訊傳遞」>「專業能力」>「空間環境」>「服務態度」。

表 75 各身分別對於人事室之滿意度排名

構面	教師	職員	全校
空間環境	1	3	3
服務態度	1	4	4
專業能力	4	2	2
資訊傳遞	3	1	1

## 九、主計室

### (一) 現況分析

主計室行政服務的滿意度次數分配表如表 76、現況分析表如表 77，在四構面當中，

「空間環境」以該業務單位辦公環境舒適整潔得分最高(4.114)，「服務態度」以臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態度)得分最高(4.091)，「專業能力」以行政同仁的專業能力得分最高(4.273)，「資訊傳遞」以該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時得分最高(4.205)，所有題項均達滿意程度以上，又以「專業能力」構面得分最高(4.239)。表 78 統整出各身分別在四個構面上之平均分數，滿意度由高至低排序分別為職員(4.146) > 教師(4.120)。

表 76 主計室行政服務滿意度次數分配表

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	14	31.8	22	50.0	7	15.9	1	2.3	0	0
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	14	31.8	21	47.7	7	15.9	1	2.3	1	2.3
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	15	34.1	20	45.5	7	15.9	2	4.5	0	0
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態度)	16	36.4	20	45.5	5	11.4	2	4.5	1	2.3
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)	15	34.1	21	47.7	5	11.4	2	4.5	1	2.3
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	15	34.1	19	43.2	7	15.9	2	4.5	1	2.3
專業能力	行政同仁的專業能力	18	40.9	21	47.7	4	9.1	1	2.3	0	0
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	18	40.9	20	45.5	4	9.1	1	2.3	1	2.3
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	15	34.1	23	52.3	4	9.1	2	4.5	0	0
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	16	36.4	23	52.3	4	9.1	0	0	1	2.3

表 77 主計室行政服務滿意度現況分析表

構面	項目	平均數	構面平均
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	<u>4.114</u>	4.083

構面	項目	平均數	構面平均
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	4.046	
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	4.091	
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀（含態度）	<b>4.091</b>	4.061
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀（含態度）	4.068	
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	4.023	
專業能力	行政同仁的專業能力	<b>4.273</b>	<b>4.239</b>
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	4.205	
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	4.159	4.182
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	<b>4.205</b>	

表 78 各身分別對於主計室之滿意度平均數

構面	教師	職員
空間環境	4.185	4.057
服務態度	4.074	4.057
專業能力	4.056	4.286
資訊傳遞	4.167	4.186
平均	4.120	<b>4.146</b>

主計室業務項目的滿意度以教師和職員觀察，其次數分配表如表 79 和表 80，可以看到教師對於兩項業務中有 88.89% 的滿意程度，以及 11.11% 的不滿意程度，其平均為 4.167 分；職員對於兩項業務均感到滿意，其平均為 4.243 分。

表 79 教師對於主計室業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
主計室審核經費憑證的滿意度	4	44.4	4	44.4	0	0	0	0	1	11.1	0	0
主計室協助經費核算與結報作業之服務	5	55.6	3	33.3	0	0	0	0	1	11.1	0	0



表 80 職員對於主計室業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
主計室審核經費憑證的滿意度	12	34.3	20	57.1	3	8.6	0	0	0	0	0	0
主計室協助經費核算與結報作業之服務	12	34.3	19	54.3	4	11.4	0	0	0	0	0	0

## (二) 意見回饋

對主計室提出質性意見者共有 7 位，其中包含教師 1 位和職員 6 位。依意見內容共分類出 4 項，如表 81 所示：

表 81 主計室意見回饋分類及次數

單位名稱	對照編碼	意見回饋分類	意見回饋次數	總次數
主計室	A	服務態度改善	2	7
	C	活動相關建議	2	
	D	其他建議	2	
	B	業務處理效率	1	

## (三) 綜合討論

總結來說，選擇主計室填答其行政服務滿意度共有 44 人，共同題目 10 題加總中，非常滿意有 156 次，滿意有 210 次，即達滿意程度以上的為 366 次 (83.18%)，感到普通的是 54 次 (12.27%)，至於不滿意有 14 次，非常不滿意 6 次，即感到不滿意的共有 20 次 (4.55%)。

表 82 將四構面滿意度於各身分別所得結果排序，教師對於「空間環境」給予最好的評價，而職員對於在「專業能力」部分則給予最佳評比；但教師在「專業能力」則是持反面的感受，是四構面中的最後一名。整體來說，全校於四構面的排名是「專業能力」>「資訊傳遞」>「空間環境」>「服務態度」。

表 82 各身分別對於主計室之滿意度排名

構面	教師	職員	全校
空間環境	1	3	3
服務態度	3	3	4
專業能力	4	1	1
資訊傳遞	2	2	2

## 十、體育室

### (一) 現況分析

體育室行政服務的滿意度次數分配表如表 83、現況分析表如表 84，在四構面當中，「空間環境」以行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性得分最高（4.274），「服務態度」以承辦人員不在時，其他同仁會主動協助得分最高（4.321），「專業能力」以行政同仁的專業能力、行政同仁處理問題或執行業務是有效率的得分最高（4.327），「資訊傳遞」以行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊、該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時兩項得分相同，並列得分最高（4.251），所有題項均達滿意程度以上，又以「專業能力」構面得分最高（4.310）。表 85 統整出各身分別在四個構面上之平均分數，滿意度由高至低排序分別為學生（4.280）>職員（4.177）。

表 83 體育室行政服務滿意度次數分配表

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	161	46.9	115	33.5	64	18.7	2	0.6	1	0.3
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	156	45.5	119	34.7	64	18.7	3	0.9	1	0.3
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	155	45.2	130	37.9	56	16.3	1	0.3	1	0.3
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀（含態度）	165	48.1	120	35.0	55	16.0	2	0.6	1	0.3
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀（含態度）	155	45.2	123	35.9	64	18.7	1	0.3	0	0
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	166	48.4	125	36.4	48	14.0	4	1.2	0	0
專業能力	行政同仁的專業能力	167	48.7	125	36.4	49	14.3	0	0	2	0.6
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	164	47.8	121	35.3	55	16.0	1	0.3	2	0.6
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	153	44.6	126	36.7	62	18.1	1	0.3	1	0.3
	該業務單位提供的	155	45.2	126	36.7	55	16.0	7	2.0	0	0

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
	網站資訊完整、正確且即時										

表 84 體育室行政服務滿意度現況分析表

構面	項目	平均數	構面平均
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	4.262	4.259
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	4.242	
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	<b>4.274</b>	
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀（含態度）	4.300	4.293
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀（含態度）	4.260	
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	<b>4.321</b>	
專業能力	行政同仁的專業能力	<b>4.327</b>	<b>4.310</b>
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	4.295	
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	4.251	4.251
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	4.251	

表 85 各身分別對於體育室之滿意度平均數

構面	職員	學生
空間環境	4.167	4.261
服務態度	4.167	4.295
專業能力	4.125	4.313
資訊傳遞	4.250	4.251
平均	4.177	<b>4.280</b>

因教師均未選擇體育室為常接觸單位來做填答，故其業務項目的滿意度僅以職員和學生觀察，其次數分配表如表 86 和表 87，可以看到職員平均為 3.750 分；而學生對於體育室業務的處理情形不滿意程度僅有 3%（含不滿意及非常不滿意），平均是 4.261 分。

表 86 職員對於體育室業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
體育室業務的處理情形(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、運動及研習資訊等)	2	50.0	1	25.0	0	0	0	0	1	25.0	0	0

表 87 學生對於體育室業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
體育室業務的處理情形(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、運動及研習資訊等)	157	46.3	110	32.4	49	14.5	7	2.1	3	0.9	13	3.8

## (二) 意見回饋

對體育室提出質性意見者共有 49 位學生。依意見內容共分類出 10 項，如表 88 所示：

表 88 體育室意見回饋分類及次數

單位名稱	對照編碼	意見回饋分類	意見回饋次數	總次數
體育室	B	辦公室設備與位置相關	9	49
	A	很棒/不錯	8	
	D	體育設備相關	7	
	C	場地借用相關	5	
	H	運動場地問題相關	5	
	G	活動相關建議	4	
	J	其他建議	4	
	E	球場燈光問題相關	3	
	F	資訊傳遞相關	2	
	I	服務態度改善	2	

### (三) 綜合討論

總結來說，選擇體育室填答其行政服務滿意度共有 343 人，共同題目 10 題加總中，非常滿意有 1,597 次，滿意有 1,230 次，即達滿意程度以上的為 2,827 次 (82.42%)，感到普通的是 572 次 (16.68%)，至於不滿意有 22 次，非常不滿意 9 次，即感到不滿意的共有 31 次 (0.90%)。

表 89 將四構面滿意度於各身分別所得結果排序，職員對於「資訊傳遞」給予最好的評價，；但學生在「資訊傳遞」則是持反面的感受，是四構面中的最後一名。而學生對於在「專業能力」部分則給予最佳評比；但職員在「專業能力」則是四構面中的最後一名。整體來說，全校於四構面的排名是「專業能力」>「服務態度」>「空間環境」>「資訊傳遞」。

表 89 各身分別對於體育室之滿意度排名

構面	職員	學生	全校
空間環境	2	3	3
服務態度	2	2	2
專業能力	4	1	1
資訊傳遞	1	4	4

## 十一、 圖書館

### (一) 現況分析

圖書館行政服務的滿意度次數分配表如表 90、現況分析表如表 91，在四構面當中，「空間環境」以該業務單位辦公環境舒適整潔得分最高 (4.479)，「服務態度」以承辦人員不在時，其他同仁會主動協助得分最高 (4.341)，「專業能力」以行政同仁的專業能力得分最高 (4.340)，「資訊傳遞」以該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時得分最高 (4.330)，所有題項均達滿意程度以上，又以「空間環境」構面得分最高 (4.406)。表 92 統整出各身分別在四個構面上之平均分數，滿意度由高至低排序分別為教師 (4.569) > 學生 (4.342) > 職員 (4.031)。

表 90 圖書館行政服務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	1162	55.1	801	38.0	139	6.6	2	0.1	3	0.1
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	1020	48.4	886	42.1	189	9.0	9	0.4	3	0.1
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	995	47.2	882	41.9	219	10.4	7	0.3	4	0.2

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
服務態度 臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態度)	1017	48.3	806	38.3	258	12.2	18	0.9	8	0.4
服務態度 電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)	960	45.6	838	39.8	294	14.0	4	0.2	11	0.5
服務態度 承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	988	46.9	871	41.3	234	11.1	7	0.3	7	0.3
專業能力 行政同仁的專業能力	974	46.2	894	42.4	225	10.7	9	0.4	5	0.2
專業能力 行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	964	45.8	891	42.3	235	11.2	11	0.5	6	0.3
資訊傳遞 行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	930	44.1	856	40.6	300	14.2	12	0.6	9	0.4
資訊傳遞 該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	976	46.3	870	41.3	247	11.7	8	0.4	6	0.3

表 91 圖書館行政服務滿意度現況分析表

構面	項目	平均數	構面平均
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	<b>4.479</b>	<b>4.406</b>
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	4.382	
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	4.356	
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態度)	4.332	4.323
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)	4.297	
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	<b>4.341</b>	
專業能力	行政同仁的專業能力	<b>4.340</b>	4.333
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	4.327	
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	4.275	4.302
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	<b>4.330</b>	

表 92 各身分別對於圖書館之滿意度平均數

構面	教師	職員	學生
空間環境	4.444	4.042	4.407

構面	教師	職員	學生
服務態度	4.667	4.083	4.323
專業能力	4.583	4.063	4.334
資訊傳遞	4.583	3.938	4.303
平均	<b>4.569</b>	4.031	4.342

圖書館業務項目的滿意度以教師、職員和學生觀察，其次數分配表如表 93、表 94 和表 95，可以看到教職員對於五項業務均感到滿意，其教師平均為 4.444 分，職員平均為 3.938 分；而學生對於四項業務中有 82.05% 的滿意程度，以及 1.04% 的不滿意程度，其平均是 4.307 分。

表 93 教師對於圖書館業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
圖書館的館藏資源(如圖書、電子期刊、資料庫、博碩士論文、視聽影片)之滿意度	1	16.7	5	83.3	0	0	0	0	0	0	0	0
圖書館業務資訊化系統(如網站資訊整合、館藏資源查詢、圖書借閱管理、場地預約系統等)之滿意度	2	33.3	4	66.7	0	0	0	0	0	0	0	0
期刊資訊組業務的處理情形(如期刊、資料庫等採購、期刊分編建檔、催缺、裝訂、統計等服務)	2	33.3	3	50.0	0	0	0	0	0	0	1	16.7
採編組業務的處理情形(如推薦書單處理、圖書(含電子書及數位論文)採購、圖書資料分編建檔、贈書等服務)	3	50.0	2	33.3	0	0	0	0	0	0	1	16.7
推廣服務組業務的處理情形(如教育訓練、推廣活動、視聽服務、館際合作文獻傳遞、送繳本校碩博士論文審核處理等服務)	3	50.0	3	50.0	0	0	0	0	0	0	0	0
典閱組業務的處理情形(如讀者借還書相關業務、館舍空間與安全、書庫管理等服務)	4	66.7	2	33.3	0	0	0	0	0	0	0	0

表 94 職員對於圖書館業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
圖書館的館藏資源(如圖書、電子期刊、資料庫、博碩士論文、視聽影片)之滿意度	0	0	7	87.5	1	12.5	0	0	0	0	0	0
圖書館業務資訊化系統(如網站資訊整合、館藏資源查詢、圖書借閱管理、場地預約系統等)之滿意度	0	0	6	75.0	2	25.0	0	0	0	0	0	0
期刊資訊組業務的處理情形(如期刊、資料庫等採購,期刊分編建檔、催缺、裝訂、統計等服務)	0	0	8	100	0	0	0	0	0	0	0	0
採編組業務的處理情形(如推薦書單處理、圖書(含電子書及數位論文)採購、圖書資料分編建檔、贈書等服務)	0	0	6	75.0	0	0	0	0	0	0	2	25.0
推廣服務組業務的處理情形(如教育訓練、推廣活動、視聽服務、館際合作文獻傳遞、送繳本校碩博士論文審核處理等服務)	1	12.5	6	75.0	0	0	0	0	0	0	1	12.5
典閱組業務的處理情形(如讀者借還書相關業務、館舍空間與安全、書庫管理等服務)	0	0	6	75.0	1	12.5	0	0	0	0	1	12.5

表 95 學生對於圖書館業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
圖書館的館藏資源(如圖書、電子期刊、資料庫、博碩士論文、視聽影片)之滿意度	935	44.7	849	40.6	234	11.2	16	0.8	8	0.4	51	2.4
圖書館業務資訊化系統	946	45.2	854	40.8	225	10.8	22	1.1	10	0.5	36	1.7



項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
(如網站資訊整合、館藏資源查詢、圖書借閱管理、場地預約系統等)之滿意度												
採編組業務的處理情形 (如推薦書單處理、圖書(含電子書及數位論文)採購、圖書資料分編建檔、贈書等服務)	864	41.3	807	38.6	237	11.3	18	0.9	6	0.3	161	7.7
推廣服務組業務的處理情形 (如教育訓練、推廣活動、視聽服務、館際合作文獻傳遞、送繳本校碩博士論文審核處理等服務)	824	39.4	790	37.7	245	11.7	5	0.2	2	0.1	227	10.8

## (二) 意見回饋

對圖書館提出質性意見者共有 348 位，其中包含職員 1 位和學生 347 位。依意見內容共分類出 25 項，如表 96 所示：

表 96 圖書館意見回饋分類及次數

單位名稱	對照編碼	意見回饋分類	意見回饋次數	總次數
圖書館	A	很棒/不錯	86	348
	O	增加各類館藏	81	
	F	網頁/館藏系統/行動屏大 app 改善	22	
	M	空調/通風問題	21	
	L	增加閱讀/影音/討論室空間	19	
	D	查找書籍位置相關	13	
	V	其他設備相關	9	
	B	服務態度改善	8	
	H	開館時間延長	8	
	K	燈光問題改善	8	
	N	活動相關建議	8	
	I	借用館藏/設備/場地的時間、數量、次數	7	
	S	入館規定相關	7	
	X	還好/尚可/加油	7	
	Y	其他建議	7	

單位名稱	對照編碼	意見回饋分類	意見回饋次數	總次數
	J	討論室/研究小間/自修室相關	6	
	G	電腦設備問題改善	5	
	C	資訊傳遞相關	4	
	E	館內秩序維護	4	
	Q	可借閱部分資源	4	
	R	保持整潔	4	
	P	友善身障生同學	3	
	T	動線規劃	3	
	U	工讀生雇用相關	2	
	W	屏師校區增設館藏空間	2	

### (三) 綜合討論

總結來說，選擇圖書館填答其行政服務滿意度共有 2,107 人，共同題目 10 題加總中，非常滿意有 9,986 次，滿意有 8,595 次，即達滿意程度以上的為 18,581 次(88.19%)，感到普通的是 2,340 次 (11.11%)，至於不滿意有 87 次，非常不滿意 62 次，即感到不滿意的共有 149 次 (0.71%)。

表 97 將四構面滿意度於各身分別所得結果排序，教職員對於「服務態度」均給予最好的評價，而學生對於在「空間環境」部分則給予最佳評比；但教師在「空間環境」則是持反面的感受，是四構面中的最後一名。另外，職員及學生對於「資訊傳遞」滿意度均是比較低的。整體來說，全校於四構面的排名是「空間環境」>「專業能力」>「服務態度」>「資訊傳遞」。

表 97 各身分別對於圖書館之滿意度平均數

構面	教師	職員	學生	全校
空間環境	4	3	1	1
服務態度	1	1	3	3
專業能力	2	2	2	2
資訊傳遞	2	4	4	4

## 十二、 計算機與網路中心

### (一) 現況分析

計算機與網路中心行政服務的滿意度次數分配表如表 98、現況分析表如表 99，在四構面當中，「空間環境」以該業務單位行政業務標示清晰明瞭得分最高 (4.231)，「服務態度」以承辦人員不在時，其他同仁會主動協助得分最高 (4.264)，「專業能力」以行政同仁的專業能力得分最高 (4.288)，「資訊傳遞」以該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時得分最高 (4.243)，所有題項均達滿意程度以上，又以「空間環境」構

面得分最高(4.281)。表 100 統整出各身分別在四個構面上之平均分數，滿意度由高至低排序分別為學生(4.249) > 教師(4.236) > 職員(3.962)。

表 98 計算機與網路中心行政服務滿意度次數分配表

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	267	39.8	285	42.5	114	17.0	4	0.6	1	0.1
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	271	40.4	287	42.8	110	16.4	3	0.4	0	0
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	261	38.9	290	43.2	118	17.6	2	0.3	0	0
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態度)	279	41.6	293	43.7	94	14.0	3	0.4	2	0.3
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)	281	41.9	278	41.4	111	16.5	0	0	1	0.1
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	287	42.8	276	41.1	106	15.8	2	0.3	0	0
專業能力	行政同仁的專業能力	289	43.1	288	42.9	92	13.7	2	0.3	0	0
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	280	41.7	298	44.4	91	13.6	1	0.1	1	0.1
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	268	39.9	274	40.8	126	18.8	2	0.3	1	0.1
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	274	40.8	289	43.1	106	15.8	1	0.1	1	0.1

表 99 計算機與網路中心行政服務滿意度現況分析表

構面	項目	平均數	構面平均
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	4.212	4.217
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	<b>4.231</b>	
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	4.207	
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態度)	4.258	4.257
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)	4.249	

構面	項目	平均數	構面平均
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	<b>4.264</b>	
專業能力	行政同仁的專業能力	<b>4.288</b>	<b>4.281</b>
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	4.274	
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	4.201	4.222
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	<b>4.243</b>	

表 100 各身分別對於計算機與網路中心之滿意度平均數

構面	教師	職員	學生
空間環境	4.148	4.061	4.220
服務態度	4.296	3.970	4.261
專業能力	4.278	3.864	4.288
資訊傳遞	4.222	3.955	4.227
平均	4.236	3.962	<b>4.249</b>

計算機與網路中心業務項目的滿意度以教師、職員和學生觀察，其次數分配表如表 101、表 102 和表 103，可以看到教師部分有 94.44%滿意，四項平均為 4.264 分；職員有 4.55%不滿意，四項平均為 4.000 分；而學生對於四項業務中有 72.50%的滿意程度，以及 3.42%的不滿意程度，其平均是 4.070 分。

表 101 教師對於計算機與網路中心業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
有線網路和無線網路總體連線品質之服務滿意度	1	11.1	7	77.8	0	0	1	11.1	0	0	0	0
行政組業務的處理情形(如授權軟體、認證輔導班、電腦教室管理及協辦證照考試等服務)	2	22.2	7	77.8	0	0	0	0	0	0	0	0
網路組業務的處理情形(如 E-mail、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)	4	44.4	5	55.6	0	0	0	0	0	0	0	0
系統組業務的處理情形(如學校首頁建置與維護、校務行政系統及行動屏大 APP 等服務)	4	44.4	4	44.4	0	0	0	0	0	0	1	11.1

表 102 職員對於計算機與網路中心業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
有線網路和無線網路總體連線品質之服務滿意度	3	27.3	6	54.5	1	9.1	0	0	1	9.1	0	0
行政組業務的處理情形(如授權軟體、認證輔導班、電腦教室管理及協辦證照考試等服務)	5	45.5	2	18.2	4	36.4	0	0	0	0	0	0
網路組業務的處理情形(如E-mail、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)	4	36.4	4	36.4	3	27.3	0	0	0	0	0	0
系統組業務的處理情形(如學校首頁建置與維護、校務行政系統及行動屏大 APP 等服務)	4	36.4	4	36.4	2	18.2	0	0	1	9.1	0	0

表 103 學生對於計算機與網路中心業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
有線網路和無線網路總體連線品質之服務滿意度	215	33.0	250	38.4	130	20.0	39	6.0	4	0.6	13	2.0
行政組業務的處理情形(如授權軟體、認證輔導班、電腦教室管理及協辦證照考試等服務)	244	37.5	247	37.9	117	18.0	5	0.8	3	0.5	35	5.4
網路組業務的處理情形(如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)	222	34.1	239	36.7	153	23.5	12	1.8	1	0.2	24	3.7
系統組業務的處理情形(如學校首頁建置與維護、校務行政系統及行動屏大 APP 等服務)	223	34.3	248	38.1	140	21.5	21	3.2	4	0.6	15	2.3

## (二) 意見回饋

對計算機與網路中心提出質性意見者共有 39 位，其中包含教師 1 位、職員 1 位和學生 37 位。依意見內容共分類出 10 項，如表 104 所示：

表 104 計算機與網路中心意見回饋分類及次數

單位名稱	對照編碼	意見回饋分類	意見回饋次數	總次數
計算機與網路中心	C	網路連線改善	10	39
	B	電腦教室設備更新汰換	9	
	H	行動屏大 app 相關	5	
	A	資訊系統相關	3	
	E	活動相關建議	3	
	D	資訊傳遞相關	2	
	F	維修問題與處理效率	2	
	I	還好/尚可/加油	2	
	J	其他建議	2	
	G	加強業務熟悉度	1	

## (三) 綜合討論

總結來說，選擇計算機與網路中心填答其行政服務滿意度共有 671 人，共同題目 10 題加總中，非常滿意有 2,757 次，滿意有 2,858 次，即達滿意程度以上的為 5,615 次 (83.68%)，感到普通的是 1,068 次 (15.92%)，至於不滿意有 20 次，非常不滿意 7 次，即感到不滿意的共有 27 次 (0.40%)。

表 105 將四構面滿意度於各身分別所得結果排序，教師和學生分別對於「服務態度」及「專業能力」給予最好的評價，而職員對於在「空間環境」部分則給予最佳評比；但教師和學生在「空間環境」則是持反面的感受，是四構面中的最後一名。另外，職員對於「專業能力」滿意度是比較低的。整體來說，全校於四構面的排名是「專業能力」>「服務態度」>「資訊傳遞」>「空間環境」。

表 105 各身分別對於計算機與網路中心之滿意度排名

構面	教師	職員	學生	全校
空間環境	4	1	4	4
服務態度	1	2	2	2
專業能力	2	4	1	1
資訊傳遞	3	3	3	3

## 第二部份 學術單位業務之滿意度情形

### 一、教育學院

#### (一) 現況分析

教育學院行政服務的滿意度次數分配表如表 106、現況分析表如表 107，在四構面當中，「空間環境」以該業務單位辦公環境舒適整潔得分最高（4.268），「服務態度」以承辦人員不在時，其他同仁會主動協助得分最高（4.191），「專業能力」以行政同仁的專業能力得分最高（4.217），「資訊傳遞」以該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時得分最高（4.178），所有題項均達滿意程度以上，又以「空間環境」構面得分最高（4.216）。表 108 統整出各身分別在四個構面上之平均分數，滿意度由高至低排序分別為教師（4.452）>學生（4.190）>職員（4.099）。

表 106 教育學院行政服務滿意度次數分配表

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	193	42.3	192	42.1	71	15.6	0	0	0	0
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	179	39.3	194	42.5	77	16.9	4	0.9	2	0.4
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	178	39.0	188	41.2	88	19.3	1	0.2	1	0.2
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀（含態度）	189	41.4	166	36.4	90	19.7	8	1.8	3	0.7
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀（含態度）	189	41.4	172	37.7	86	18.9	7	1.5	2	0.4
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	189	41.4	177	38.8	81	17.8	6	1.3	3	0.7
專業能力	行政同仁的專業能力	190	41.7	183	40.1	76	16.7	6	1.3	1	0.2
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	179	39.3	183	40.1	80	17.5	10	2.2	4	0.9
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	184	40.4	180	39.5	84	18.4	5	1.1	3	0.7
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	181	39.7	182	39.9	85	18.6	4	0.9	4	0.9

表 107 教育學院行政服務滿意度現況分析表

構面	項目	平均數	構面平均
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	<b>4.268</b>	<b>4.216</b>
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	4.193	
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	4.186	
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態度)	4.162	4.178
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)	4.182	
	承辦人員不在時,其他同仁會主動協助	<b>4.191</b>	
專業能力	行政同仁的專業能力	<b>4.217</b>	4.182
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	4.147	
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	<b>4.178</b>	4.172
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	4.167	

表 108 各身分別對於教育學院之滿意度平均數

構面	教師	職員	學生
空間環境	4.4762	4.0721	4.2241
服務態度	4.4762	4.1081	4.1796
專業能力	4.5000	4.1216	4.1820
資訊傳遞	4.3571	4.0946	4.1760
平均	<b>4.452</b>	4.099	4.190

## (二) 意見回饋

對教育學院提出質性意見者共有 6 位，其中包含教師 1 位和學生 5 位。依意見內容共分類出 4 項，如表 109 所示：

表 109 教育學院意見回饋分類及次數

單位名稱	對照編碼	意見回饋分類	意見回饋次數	總次數
教育學院	A	很棒/不錯	2	6
	C	課程安排相關	2	
	B	教室使用建議	1	
	D	活動相關建議	1	

## (三) 綜合討論

總結來說，選擇教育學院填答其行政服務滿意度共有 456 人，共同題目 10 題加總中，非常滿意有 1,851 次，滿意有 1,817 次，即達滿意程度以上的為 3,668 次(80.44%)，感到普通的是 818 次(17.94%)，至於不滿意有 51 次，非常不滿意 23 次，即感到不滿



意的共有 74 次 (1.62%)。

表 110 將四構面滿意度於各身分別所得結果排序，教職員對於「專業能力」均給予最好的評價，而學生對於在「空間環境」部分則給予最佳評比；但職員在「空間環境」則是持反面的感受，是四構面中的最後一名。另外，教師及學生對於「資訊傳遞」滿意度均是比較低的。整體來說，全校於四構面的排名是「空間環境」>「專業能力」>「服務態度」>「資訊傳遞」。

表 110 各身分別對於教育學院之滿意度排名

構面	教師	職員	學生	全校
空間環境	2	4	1	1
服務態度	2	2	3	3
專業能力	1	1	2	2
資訊傳遞	4	3	4	4

## 二、理學院

### (一) 現況分析

理學院行政服務的滿意度次數分配表如表 111、現況分析表如表 112，在四構面當中，「空間環境」以行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性得分最高 (4.326)，「服務態度」以臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態度)得分最高 (4.295)，「專業能力」以行政同仁的專業能力得分最高 (4.344)，「資訊傳遞」以行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊得分最高 (4.300)，所有題項均達滿意程度以上，又以「專業能力」構面得分最高 (4.335)。表 113 統整出各身分別在四個構面上之平均分數，滿意度由高至低排序分別為教師 (4.674) > 學生 (4.302) > 職員 (4.295)。

表 111 理學院行政服務滿意度次數分配表

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	102	44.9	97	42.7	25	11.0	0	0	3	1.3
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	104	45.8	96	42.3	25	11.0	0	0	2	0.9
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	107	47.1	91	40.1	27	11.9	0	0	2	0.9
服	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態	108	47.6	86	37.9	28	12.3	2	0.9	3	1.3

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
務態度	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)	108	47.6	85	37.4	28	12.3	4	1.8	2	0.9
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	102	44.9	88	38.8	34	15.0	1	0.4	2	0.9
專業能力	行政同仁的專業能力	111	48.9	90	39.6	22	9.7	1	0.4	3	1.3
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	111	48.9	84	37.0	29	12.8	1	0.4	2	0.9
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	110	48.5	82	36.1	30	13.2	3	1.3	2	0.9
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	103	45.4	89	39.2	31	13.7	2	0.9	2	0.9

表 112 理學院行政服務滿意度現況分析表

構面	項目	平均數	構面平均
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	4.300	4.316
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	4.322	
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	<b>4.326</b>	
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態度)	<b>4.295</b>	4.283
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)	4.291	
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	4.264	
專業能力	行政同仁的專業能力	<b>4.344</b>	<b>4.335</b>
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	4.326	
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	<b>4.300</b>	4.286
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	4.273	

表 113 各身分別對於理學院之滿意度平均數

構面	教師	職員	學生
空間環境	4.5333	4.2982	4.3120
服務態度	4.8000	4.2982	4.2693
專業能力	4.7000	4.2895	4.3300

構面	教師	職員	學生
資訊傳遞	4.6641	4.2949	4.2978
平均	<b>4.674</b>	4.295	4.302

## (二) 意見回饋

對理學院提出質性意見者共有 3 位，其中包含學生 3 位。依意見內容共分類出 3 項，如表 114 所示：

表 114 理學院意見回饋分類及次數

單位名稱	對照編碼	意見回饋分類	意見回饋次數	總次數
理學院	A	很棒/不錯/	1	3
	B	活動相關建議	1	
	C	課程安排相關	1	

## (三) 綜合討論

總結來說，選擇理學院填答其行政服務滿意度共有 227 人，共同題目 10 題加總中，非常滿意有 1,066 次，滿意有 888 次，即達滿意程度以上的為 1,954 次 (86.08%)，感到普通的是 279 次 (12.29%)，至於不滿意有 14 次，非常不滿意 23 次，即感到不滿意的共有 37 次 (1.63%)。

表 115 將四構面滿意度於各身分別所得結果排序，教職員對於「服務態度」均給予最好的評價，而學生對於在「專業能力」部分則給予最佳評比；但職員在「專業能力」則是持反面的感受，是四構面中的最後一名。另外，教師對於「空間環境」滿意度是比較低的。整體來說，全校於四構面的排名是「專業能力」>「空間環境」>「資訊傳遞」>「服務態度」。

表 115 各身分別對於理學院之滿意度排名

構面	教師	職員	學生	全校
空間環境	4	1	2	2
服務態度	1	1	4	4
專業能力	2	4	1	1
資訊傳遞	3	3	3	3

## 三、資訊學院

### (一) 現況分析

資訊學院行政服務的滿意度次數分配表如表 116、現況分析表如表 117，在四構面當中，「空間環境」以該業務單位辦公環境舒適整潔得分最高 (4.324)，「服務態度」以電話諮詢時行政同仁之服務禮儀 (含態度) 得分最高 (4.377)，「專業能力」以行政同仁處理問題或執行業務是有效率的得分最高 (4.354)，「資訊傳遞」以行政同仁能主動

傳達最新消息、規定及相關資訊得分最高(4.352)，所有題項均達滿意程度以上，又以「服務態度」構面得分最高(4.358)。表 118 統整出各身分別在四個構面上之平均分數，滿意度由高至低排序分別為教師(4.583) > 學生(4.349) > 職員(3.967)。

表 116 資訊學院行政服務滿意度次數分配表

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	187	47.3	150	38.0	57	14.4	1	0.3	0	0
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	193	48.9	137	34.7	63	15.9	1	0.3	1	0.3
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	191	48.4	143	36.2	56	14.2	4	1.0	1	0.3
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態度)	209	52.9	124	31.4	60	15.2	1	0.3	1	0.3
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)	209	52.9	128	32.4	56	14.2	2	0.5	0	0
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	198	50.1	134	33.9	61	15.4	0	0	2	0.5
專業能力	行政同仁的專業能力	198	50.1	139	35.2	55	13.9	1	0.3	2	0.5
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	204	51.6	134	33.9	52	13.2	3	0.8	2	0.5
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	203	51.4	131	33.2	59	14.9	1	0.3	1	0.3
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	198	50.1	133	33.7	61	15.4	1	0.3	2	0.5

表 117 資訊學院行政服務滿意度現況分析表

構面	項目	平均數	構面平均
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	<b>4.324</b>	4.318
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	4.316	
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	4.314	
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態度)	4.365	<b>4.358</b>

構面	項目	平均數	構面平均
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)	<b>4.377</b>	
	承辦人員不在時,其他同仁會主動協助	4.332	
專業能力	行政同仁的專業能力	4.342	4.348
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	<b>4.354</b>	
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	<b>4.352</b>	4.339
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	4.327	

表 118 各身分別對於資訊學院之滿意度平均數

構面	教師	職員	學生
空間環境	4.3333	3.9667	4.3272
服務態度	4.6667	4.0000	4.3647
專業能力	4.6667	3.9500	4.3560
資訊傳遞	4.6667	3.9500	4.3469
平均	<b>4.583</b>	3.967	4.349

## (二) 意見回饋

對資訊學院提出質性意見者共有 16 位學生。依意見內容共分類出 6 項,如表 119 所示:

表 119 資訊學院意見回饋分類及次數

單位名稱	對照編碼	意見回饋分類	意見回饋次數	總次數
資訊學院	A	很棒/不錯	8	16
	E	活動相關建議	4	
	B	服務態度改善	1	
	C	實習相關建議	1	
	D	系所更換校區	1	
	F	資訊傳遞相關	1	

## (三) 綜合討論

總結來說,選擇資訊學院填答其行政服務滿意度共有 395 人,共同題目 10 題加總中,非常滿意有 1,990 次,滿意有 1,353 次,即達滿意程度以上的為 3,343 次(84.63%),感到普通的是 580 次(14.68%),至於不滿意有 15 次,非常不滿意 12 次,即感到不滿意的共有 27 次(0.68%)。

表 120 將四構面滿意度於各身分別所得結果排序,教職員和學生對於「服務態度」均給予最好的評價。另外,教師和學生對於「空間環境」滿意度都是比較低的。整體來說,全校於四構面的排名是「服務態度」>「專業能力」>「資訊傳遞」>「空間環境」。

表 120 各身分別對於資訊學院之滿意度排名

構面	教師	職員	學生	全校
空間環境	4	2	4	4
服務態度	1	1	1	1
專業能力	1	3	2	2
資訊傳遞	1	3	3	3

#### 四、管理學院

##### (一) 現況分析

管理學院行政服務的滿意度次數分配表如表 121、現況分析表如表 122，在四構面當中，「空間環境」以該業務單位辦公環境舒適整潔得分最高（4.239），「服務態度」以承辦人員不在時，其他同仁會主動協助得分最高（4.208），「專業能力」以行政同仁的專業能力得分最高（4.227），「資訊傳遞」以行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊得分最高（4.203），所有題項均達滿意程度以上，又以「專業能力」構面得分最高（4.215）。表 123 統整出各身分別在四個構面上之平均分數，滿意度由高至低排序分別為教師（4.302）>職員（4.298）>學生（4.206）。

表 121 管理學院行政服務滿意度次數分配表

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	375	39.3	440	46.2	131	13.7	5	0.5	2	0.2
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	358	37.6	429	45.0	157	16.5	6	0.6	3	0.3
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	364	38.2	436	45.8	144	15.1	7	0.7	2	0.2
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀（含態度）	381	40.0	408	42.8	145	15.2	14	1.5	5	0.5
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀（含態度）	373	39.1	419	44.0	148	15.5	9	0.9	4	0.4
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	376	39.5	413	43.3	153	16.1	8	0.8	3	0.3
專業能力	行政同仁的專業能力	377	39.6	428	44.9	138	14.5	7	0.7	3	0.3

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
業能力	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	377	39.6	411	43.1	151	15.8	10	1.0	4	0.4
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	372	39.0	418	43.9	150	15.7	10	1.0	3	0.3
資訊傳遞	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	371	38.9	418	43.9	151	15.8	10	1.0	3	0.3

表 122 管理學院行政服務滿意度現況分析表

構面	項目	平均數	構面平均
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	<b>4.239</b>	4.213
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	4.189	
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	4.210	
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀（含態度）	4.203	4.205
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀（含態度）	4.205	
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	<b>4.208</b>	
專業能力	行政同仁的專業能力	<b>4.227</b>	<b>4.215</b>
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	4.204	
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	<b>4.203</b>	4.201
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	4.200	

表 123 各身分別對於管理學院之滿意度平均數

構面	教師	職員	學生
空間環境	4.5000	4.3200	4.2085
服務態度	4.3333	4.3333	4.2009
專業能力	4.2500	4.2800	4.2132
資訊傳遞	4.1250	4.2600	4.2002
平均	<b>4.302</b>	4.298	4.206

## (二) 意見回饋

對管理學院提出質性意見者共有 18 位，其中包含職員 1 位和學生 17 位。依意見內容共分類出 6 項，如表 124 所示：

表 124 管理學院意見回饋分類及次數

單位名稱	對照編碼	意見回饋分類	意見回饋次數	總次數
管理學院	A	很棒/不錯	11	18
	C	活動相關建議	2	
	F	其他建議	2	
	B	師資相關	1	
	D	資訊傳遞相關	1	
	E	業務處理效率	1	

### (三) 綜合討論

總結來說，選擇管理學院填答其行政服務滿意度共有 953 人，共同題目 10 題加總中，非常滿意有 3,724 次，滿意有 4,220 次，即達滿意程度以上的為 7,944 次 (83.36%)，感到普通的是 1,468 次 (15.40%)，至於不滿意有 86 次，非常不滿意 32 次，即感到不滿意的共有 118 次 (1.24%)。

表 125 將四構面滿意度於各身分別所得結果排序，教職員和學生對於最好的評價並不一致，但對於「資訊傳遞」滿意度則是一致認為，是四構面中的最後一名。整體來說，全校於四構面的排名是「專業能力」>「空間環境」>「服務態度」>「資訊傳遞」。

表 125 各身分別對於管理學院之滿意度排名

構面	教師	職員	學生	全校
空間環境	1	2	2	2
服務態度	2	1	3	3
專業能力	3	3	1	1
資訊傳遞	4	4	4	4

## 五、人文社會學院

### (一) 現況分析

人文社會學院行政服務的滿意度次數分配表如表 126、現況分析表如表 127，在四構面當中，「空間環境」以該業務單位辦公環境舒適整潔得分最高 (4.221)，「服務態度」以承辦人員不在時，其他同仁會主動協助得分最高 (4.183)，「專業能力」以行政同仁的專業能力得分最高 (4.199)，「資訊傳遞」以該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時得分最高 (4.188)，所有題項均達滿意程度以上，又以「空間環境」構面得分最高 (4.197)。表 128 統整出各身分別在四個構面上之平均分數，滿意度由高至低排序分別為學生 (4.186) > 職員 (4.130) > 教師 (4.125)。



表 126 人文社會學院行政服務滿意度次數分配表

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	170	37.1	220	48.0	67	14.6	1	0.2	0	0
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	170	37.1	210	45.9	74	16.2	4	0.9	0	0
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	168	36.7	208	45.4	77	16.8	5	1.1	0	0
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態度)	176	38.4	201	43.9	71	15.5	7	1.5	3	0.7
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)	173	37.8	199	43.4	78	17.0	4	0.9	4	0.9
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	178	38.9	198	43.2	73	15.9	6	1.3	3	0.7
專業能力	行政同仁的專業能力	183	40.0	192	41.9	76	16.6	5	1.1	2	0.4
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	178	38.9	192	41.9	76	16.6	8	1.7	4	0.9
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	171	37.3	197	43.0	83	18.1	6	1.3	1	0.2
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	175	38.2	201	43.9	77	16.8	3	0.7	2	0.4

表 127 人文社會學院行政服務滿意度現況分析表

構面	項目	平均數	構面平均
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	<b>4.221</b>	<b>4.197</b>
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	4.192	
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	4.177	
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態度)	4.179	4.175
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)	4.164	
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	<b>4.183</b>	

構面	項目	平均數	構面平均
專業能力	行政同仁的專業能力	<b>4.199</b>	4.180
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	4.162	
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	4.159	4.174
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	<b>4.188</b>	

表 128 各身分別對於人文社會學院之滿意度平均數

構面	教師	職員	學生
空間環境	4.3333	4.1238	4.2016
服務態度	4.3333	4.1524	4.1762
專業能力	4.0000	4.1143	4.1869
資訊傳遞	3.8333	4.1286	4.1798
平均	4.125	4.130	<b>4.186</b>

## (二) 意見回饋

對人文社會學院提出質性意見者共有 4 位學生。依意見內容共分類出 4 項，如表 129 所示：

表 129 人文社會學院意見回饋分類及次數

單位名稱	對照編碼	意見回饋分類	意見回饋次數	總次數
人文社會學院	A	很棒/不錯	1	4
	B	課程安排相關	1	
	C	實習相關建議	1	
	D	其他建議	1	

## (三) 綜合討論

總結來說，選擇人文社會學院填答其行政服務滿意度共有 458 人，共同題目 10 題加總中，非常滿意有 1,742 次，滿意有 2,018 次，即達滿意程度以上的為 3,760 次(82.10%)，感到普通的是 752 次(16.42%)，至於不滿意有 49 次，非常不滿意 19 次，即感到不滿意的共有 68 次(1.48%)。

表 130 將四構面滿意度於各身分別所得結果排序，教師和學生對於「空間環境」均給予最好的評價，而職員對於在「服務態度」部分則給予最佳評比；但學生在「服務態度」則是持反面的感受，是四構面中的最後一名。另外，職員對於「專業能力」滿意度是比較低的。整體來說，全校於四構面的排名是「空間環境」>「專業能力」>「服務態度」>「資訊傳遞」。

表 130 各身分別對於人文社會學院之滿意度排名

構面	教師	職員	學生	全校
空間環境	1	3	1	1
服務態度	1	1	4	3
專業能力	3	4	2	2
資訊傳遞	4	2	3	4

## 六、師資培育中心

### (一) 現況分析

師資培育中心行政服務的滿意度次數分配表如表 131、現況分析表如表 132，在四構面當中，「空間環境」以該業務單位辦公環境舒適整潔得分最高(4.230)，「服務態度」以承辦人員不在時，其他同仁會主動協助得分最高(4.040)，「專業能力」以行政同仁的專業能力得分最高(4.072)，「資訊傳遞」以該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時得分最高(4.081)，所有題項均達滿意程度以上，又以「空間環境」構面得分最高(4.154)。表 133 統整出各身分別在四個構面上之平均分數，滿意度由高至低排序分別為教師(4.476) > 學生(4.060) > 職員(3.873)。

表 131 師資培育中心行政服務滿意度次數分配表

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	178	41.4	181	42.1	65	15.1	4	0.9	2	0.5
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	165	38.4	172	40.0	78	18.1	10	2.3	5	1.2
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	165	38.4	166	38.6	86	20.0	8	1.9	5	1.2
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態度)	157	36.5	153	35.6	72	16.7	34	7.9	14	3.3
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)	156	36.3	151	35.1	89	20.7	25	5.8	9	2.1
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	163	37.9	157	36.5	82	19.1	20	4.7	8	1.9
專業	行政同仁的專業能力	157	36.5	174	40.5	79	18.4	13	3.0	7	1.6

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
業能力	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	160	37.2	161	37.4	75	17.4	21	4.9	13	3.0
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	156	36.3	160	37.2	89	20.7	13	3.0	12	2.8
資訊傳遞	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	161	37.4	167	38.8	84	19.5	12	2.8	6	1.4

表 132 師資培育中心行政服務滿意度現況分析表

構面	項目	平均數	構面平均
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	<b>4.230</b>	<b>4.154</b>
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	4.121	
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	4.112	
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀（含態度）	3.942	3.986
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀（含態度）	3.977	
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	<b>4.040</b>	
專業能力	行政同仁的專業能力	<b>4.072</b>	4.041
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	4.009	
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	4.012	4.047
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	<b>4.081</b>	

表 133 各身分別對於師資培育中心之滿意度平均數

構面	教師	職員	學生
空間環境	4.4286	4.0000	4.1583
服務態度	4.6190	3.7536	3.9883
專業能力	4.4286	3.8696	4.0438
資訊傳遞	4.4286	3.8696	4.0500
平均	<b>4.476</b>	3.873	4.060

師資培育中心業務項目的滿意度以教師和學生觀察，其次數分配表如表 134 和表 135，可以看到教師對於兩項業務均感到滿意，其平均為 4.429 分；而學生對於兩項業務中有 63.38% 的滿意程度，以及 6.38% 的不滿意程度，其平均是 3.942 分。

表 134 教師對於師資培育中心業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
教育學程組業務的處理情形(如教育學程甄選、選課、開排課程之安排、申請協同教學、申請教育部師資培育相關計畫補助等服務)	3	42.9	4	57.1	0	0	0	0	0	0	0	0
對於實習及輔導組各項業務的處理情形(如申請教師臨床教學、辦理師資生增能講座、辦理偏鄉弱勢課輔、地方教育輔導、大五教育實習等服務)	3	42.9	4	57.1	0	0	0	0	0	0	0	0

表 135 學生對於師資培育中心業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
教育學程組業務的處理情形(如教育學程甄選、選課、開排課程之安排等服務)	115	28.8	135	33.8	87	21.8	24	6.0	19	4.8	20	5.0
實習及輔導組業務的處理情形(如辦理師資生增能講座、辦理偏鄉弱勢課輔、大五教育實習(含推介說明會、職前研習座談、集中返校座談會)、教學能力研習、教學專長檢定、教師資格檢定考試增能研習活動等服務)	132	33.0	125	31.3	83	20.8	5	1.3	3	0.8	52	13.0

## (二) 意見回饋

對師資培育中心提出質性意見者共有 66 位，其中包含教師 1 位、職員 2 位和學生 63 位。依意見內容共分類出 9 項，如表 136 所示：

表 136 師資培育中心意見回饋分類及次數

單位名稱	對照編碼	意見回饋分類	意見回饋次數	總次數
師資培育中心	F	增加課程/選課相關	20	66
	B	服務態度改善	17	
	A	很棒/不錯	10	
	C	資訊傳遞相關	5	
	G	活動相關建議	5	
	I	其他建議	4	
	D	業務處理效率	2	
	E	增加行政人員數量	2	
	H	業務熟悉度	1	

### (三) 綜合討論

總結來說，選擇師資培育中心填答其行政服務滿意度共有 430 人，共同題目 10 題加總中，非常滿意有 1,618 次，滿意有 1,642 次，即達滿意程度以上的為 3,260 次(75.81%)，感到普通的是 799 次 (18.58%)，至於不滿意有 160 次，非常不滿意 81 次，即感到不滿意的共有 241 次 (5.60%)。

表 137 將四構面滿意度於各身分別所得結果排序，職員和學生對於「空間環境」均給予最好的評價，而教師對於在「服務態度」部分則給予最佳評比；但職員和學生在「服務態度」則是持反面的感受，是四構面中的最後一名。整體來說，全校於四構面的排名是「空間環境」>「資訊傳遞」>「專業能力」>「服務態度」。

表 137 各身分別對於師資培育中心之滿意度排名

構面	教師	職員	學生	全校
空間環境	2	1	1	1
服務態度	1	4	4	4
專業能力	2	2	3	3
資訊傳遞	2	2	2	2

## 七、大武山學院

### (一) 現況分析

大武山學院行政服務的滿意度次數分配表如表 138、現況分析表如表 139，在四構面當中，「空間環境」以該業務單位辦公環境舒適整潔得分最高 (4.086)，「服務態度」以承辦人員不在時，其他同仁會主動協助得分最高 (4.112)，「專業能力」以行政同仁的專業能力得分最高 (4.121)，「資訊傳遞」以該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時得分最高 (4.102)，所有題項均達滿意程度以上，又以「專業能力」構面得分最高 (4.110)。表 140 統整出各身分別在四個構面上之平均分數，滿意度由高至低排序分

別為教師（4.611）>學生（4.228）>職員（4.090）。

表 138 大武山學院行政服務滿意度次數分配表

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	836	35.3	928	39.2	581	24.5	14	0.6	8	0.3
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	800	33.8	926	39.1	617	26.1	17	0.7	7	0.3
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	807	34.1	923	39.0	613	25.9	18	0.8	6	0.3
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀（含態度）	850	35.9	923	39.0	573	24.2	13	0.5	8	0.3
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀（含態度）	865	36.5	895	37.8	583	24.6	12	0.5	12	0.5
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	866	36.6	923	39.0	561	23.7	10	0.4	7	0.3
專業能力	行政同仁的專業能力	868	36.7	947	40.0	531	22.4	12	0.5	9	0.4
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	854	36.1	929	39.2	558	23.6	19	0.8	7	0.3
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	830	35.1	934	39.5	571	24.1	22	0.9	10	0.4
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	852	36.0	936	39.5	556	23.5	15	0.6	8	0.3

表 139 大武山學院行政服務滿意度現況分析表

構面	項目	平均數	構面平均
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	<b>4.086</b>	4.066
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	4.054	
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	4.059	
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀（含態度）	4.096	4.100
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀（含態度）	4.094	
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	<b>4.112</b>	

構面	項目	平均數	構面平均
專業能力	行政同仁的專業能力	<b>4.121</b>	<b>4.110</b>
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	4.100	
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	4.078	4.090
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	<b>4.102</b>	

表 140 各身分別對於大武山學院之滿意度平均數

構面	教師	職員	學生
空間環境	4.3333	4.1884	4.0648
服務態度	4.7778	4.2899	4.0977
專業能力	4.6667	4.2174	4.1087
資訊傳遞	4.6667	4.2174	4.0882
平均	<b>4.611</b>	4.228	4.090

大武山學院業務項目的滿意度以教師和學生觀察，其次數分配表如表 141 和表 142，可以看到教師對於四項業務均感到滿意，其平均為 4.667 分；而學生對於三項業務中有 58.98% 的滿意程度，以及 1.51% 的不滿意程度，其平均是 4.048 分。

表 141 教師對於大武山學院業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
對於通識申請開設博雅課程(文學與電影、世界文化、人際溝通…)的處理情形	2	66.7	1	33.3	0	0	0	0	0	0	0	0
對於通識申請開設共同課程(國文、英文、資訊)的處理情形	2	66.7	1	33.3	0	0	0	0	0	0	0	0
對於申請開設跨領域共授課程的處理情形	2	66.7	1	33.3	0	0	0	0	0	0	0	0
對於大學社會責任與地方創生的推展情形	2	66.7	1	33.3	0	0	0	0	0	0	0	0



表 142 學生對於大武山學院業務滿意度次數分配表

項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未曾接觸	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
對於博雅教育中心通識講座的辦理情形	646	27.6	753	32.2	471	20.1	21	0.9	8	0.3	442	18.9
對於共同教育中心畢業門檻的處理情形	647	27.6	766	32.7	529	22.6	46	2.0	9	0.4	344	14.7
對於跨領域學程中心跨領域學分學程（影視媒體創作應用、VR/AR 互動設計、地方創生士...）和大武山學院微學分課程（玩轉領袖瘋探索、地方創生-青年返鄉創業寶典）的辦理情形	656	28.0	674	28.8	449	19.2	17	0.7	5	0.2	540	23.1

## (二) 意見回饋

對大武山學院提出質性意見者共有 72 位學生。依意見內容共分類出 10 項，如表 143 所示：

表 143 大武山學院意見回饋分類及次數

單位名稱	對照編碼	意見回饋分類	意見回饋次數	總次數
大武山學院	A	很棒/不錯	15	72
	D	更名宣導加強	15	
	F	通識課選課/限制	13	
	C	資訊傳遞相關	6	
	E	課程增加與多元化	5	
	J	其他建議	5	
	G	業務處理相關	4	
	H	活動相關建議	4	
	B	系統建議相關	3	
	I	開課時間與人數	2	

## (三) 綜合討論

總結來說，選擇大武山學院填答其行政服務滿意度共有 2,367 人，共同題目 10 題加總中，非常滿意有 8,428 次，滿意有 9,264 次，即達滿意程度以上的為 17,692 次（74.74%），感到普通的是 5,744 次（24.27%），至於不滿意有 152 次，非常不滿意 82 次，即感到不滿意的共有 234 次（0.99%）。

表 144 將四構面滿意度於各身分別所得結果排序，教職員對於「服務態度」均給

予最好的評價，而學生對於在「專業能力」部分則給予最佳評比。另外，教職員及學生對於「空間環境」滿意度均是比較低的。整體來說，全校於四構面的排名是「專業能力」>「服務態度」>「資訊傳遞」>「空間環境」。

表 144 各身分別對於大武山學院之滿意度排名

構面	教師	職員	學生	全校
空間環境	4	4	4	4
服務態度	1	1	2	2
專業能力	2	2	1	1
資訊傳遞	2	2	3	3

## 八、國際暨創新學院

### (一) 現況分析

國際暨創新學院行政服務的滿意度次數分配表如表 145、現況分析表如表 146，因該學院目前暫無師生，故僅有 3 位職員選擇填答，在四構面當中，「空間環境」、「服務態度」、「專業能力」、「資訊傳遞」得分均相同 (4.500)，所有題項均達滿意程度以上。

表 145 國際暨創新學院行政服務滿意度次數分配表

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	3	50.0	3	50.0	0	0	0	0	0	0
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	3	50.0	3	50.0	0	0	0	0	0	0
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	3	50.0	3	50.0	0	0	0	0	0	0
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀(含態度)	3	50.0	3	50.0	0	0	0	0	0	0
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀(含態度)	3	50.0	3	50.0	0	0	0	0	0	0
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	3	50.0	3	50.0	0	0	0	0	0	0
專業能	行政同仁的專業能力	3	50.0	3	50.0	0	0	0	0	0	0
	行政同仁處理問題	3	50.0	3	50.0	0	0	0	0	0	0

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
力	或執行業務是有效率的										
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	3	50.0	3	50.0	0	0	0	0	0	0
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	3	50.0	3	50.0	0	0	0	0	0	0

表 146 國際暨創新學院行政服務滿意度現況分析表

構面	項目	平均數	構面平均
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	4.500	4.500
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	4.500	
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	4.500	
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀（含態度）	4.500	4.500
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀（含態度）	4.500	
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	4.500	
專業能力	行政同仁的專業能力	4.500	4.500
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	4.500	
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	4.500	4.500
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	4.500	

## (二) 意見回饋

填答國際暨創新學院滿意度者未提出回饋意見。

## (三) 綜合討論

總結來說，選擇國際暨創新學院填答其行政服務滿意度共有 6 人，共同題目 10 題加總中，非常滿意有 30 次，滿意有 30 次，即達滿意程度以上的為 60 次（100.00%）。四構面的得分與排名也皆相同。

### 第三部份 系（所）辦業務服務的滿意情形

#### 一、現況分析

系（所）辦行政服務的滿意度次數分配表如表 147、現況分析表如表 148，在四構面當中，「空間環境」以該業務單位辦公環境舒適整潔得分最高（4.364），「服務態度」以承辦人員不在時，其他同仁會主動協助得分最高（4.334），「專業能力」以行政同仁的專業能力得分最高（4.338），「資訊傳遞」以行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊得分最高（4.315），所有題項均達滿意程度以上，又以「空間環境」構面得分最高（4.331）。表 149 統整出各身分別在四個構面上之平均分數，滿意度由高至低排序分別為教師（4.508）>學生（4.321）。

表 147 系（所）辦行政服務滿意度次數分配表

構面	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	1,170	49.5	897	38.0	285	12.1	7	0.3	4	0.2
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	1,119	47.4	893	37.8	319	13.5	23	1.0	9	0.4
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	1,138	48.2	879	37.2	323	13.7	14	0.6	9	0.4
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀（含態度）	1,187	50.2	830	35.1	302	12.8	33	1.4	11	0.5
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀（含態度）	1,154	48.8	861	36.4	315	13.3	22	0.9	11	0.5
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	1,176	49.8	844	35.7	309	13.1	25	1.1	9	0.4
專業能力	行政同仁的專業能力	1,176	49.8	853	36.1	300	12.7	24	1.0	10	0.4
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	1,158	49.0	844	35.7	324	13.7	22	0.9	15	0.6
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	1,146	48.5	857	36.3	328	13.9	22	0.9	10	0.4
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	1,121	47.4	873	36.9	325	13.8	36	1.5	8	0.3

表 148 系（所）辦行政服務滿意度現況分析表

構面	項目	平均數	構面平均
空間環境	該業務單位辦公環境舒適整潔	<b>4.364</b>	<b>4.331</b>
	該業務單位行政業務標示清晰明瞭	4.308	
	行政同仁位置標示、設施及動線安排等洽公時的便利性	4.322	
服務態度	臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀（含態度）	4.333	4.330
	電話諮詢時行政同仁之服務禮儀（含態度）	4.322	
	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助	<b>4.334</b>	
專業能力	行政同仁的專業能力	<b>4.338</b>	4.326
	行政同仁處理問題或執行業務是有效率的	4.315	
資訊傳遞	行政同仁能主動傳達最新消息、規定及相關資訊	<b>4.315</b>	4.306
	該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時	4.296	

表 149 各身分別對於系（所）辦之滿意度平均數

構面	教師	學生
空間環境	4.545	4.329
服務態度	4.530	4.328
專業能力	4.432	4.326
資訊傳遞	4.523	4.304
平均	<b>4.508</b>	4.321

## 二、綜合討論

總結來說，全校共有 2,363 人（教師 22 人及學生 2,341 人）對系（所）辦進行評分，共同題目 10 題加總中，非常滿意有 11,545 次，滿意有 8,631 次，即達滿意程度以上的為 20,176 次（85.38%），感到普通的是 3,130 次（13.25%），至於不滿意有 228 次，非常不滿意 96 次，即感到不滿意的共有 324 次（1.37%）。

表 150 將四構面滿意度於各身分別所得結果排序，教師和學生對於「空間環境」均給予高度肯定，其次是「服務態度」，而在「專業能力」部分學生給予較高評價，「資訊傳遞」則為四構面中最低分的一項。整體來說，全校於四構面的排名是「空間環境」>「服務態度」>「專業能力」>「資訊傳遞」。

表 150 各身分別對於系（所）辦之滿意度排名

構面	教師	學生	全校
空間環境	1	1	1
服務態度	2	2	2
專業能力	4	3	3
資訊傳遞	3	4	4

## 伍、 結論

本調查旨在蒐集並了解互動關係人——教師、學生及職員對於各單位硬體（空間環境）和軟體（服務態度、專業能力和資訊傳遞）之滿意度，透過線上問卷填答方式，總計回收到 2,419 份問卷，依據前述結果分析，歸納出以下結論。

### 一、 行政單位業務之滿意度

總結 12 個行政單位於共同題目 10 題的得分如圖 1，三種身分各自評分較為滿意的是(1)教師：秘書室、學生事務處、總務處、研究發展處、國際事務處、實習就業輔導處、人事室、圖書館等 8 個單位；(2)職員：教務處、主計室；(3)學生：體育室、計算機與網路中心。整體來說，教師與學生普遍給予較高的肯定，而職員評分上較為嚴謹，對學生事務處、國際事務處、實習就業輔導處和計算機與網路中心給予將近滿意(4 分)程度，但因有師生高滿意度的影響，平均起來各單位也都有達到滿意以上的程度，其中更以秘書室(4.368)、國際事務處(4.35)和研究發展處(4.333)為前三名，表現優秀。

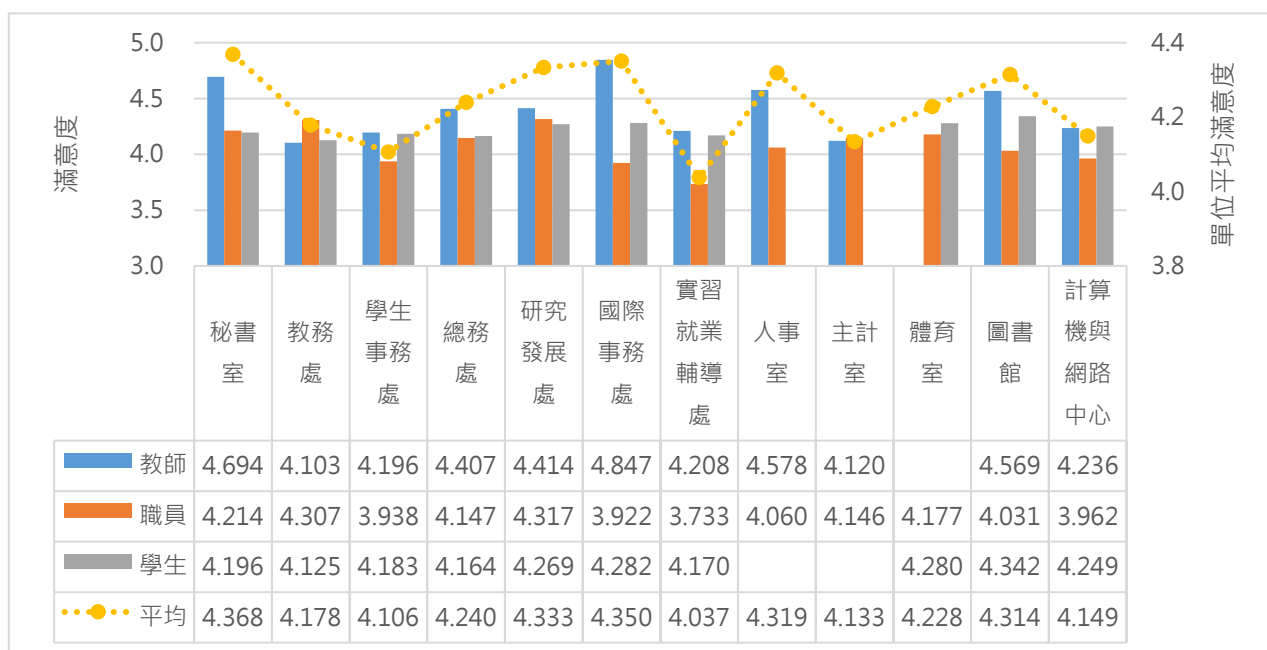


圖 1 行政單位各身分別滿意度得分

### 二、 學術單位業務之滿意度

圖 2 顯示在 8 個學術單位中，三種身分滿意度為教師>學生>職員的有教育學院、理學院、資訊學院、師資培育中心；滿意度是教師>職員>學生的有管理學院和大武山學院；滿意度為學生>職員>教師的則僅有人文社會學院；另外，因國際暨創新學院為新設，故填答樣本數僅職員數人。若以五學院來看，各學院師生的滿意度由高至低分別為理學院(4.424)、資訊學院(4.3)、管理學院(4.269)、教育學院(4.247)、人文社會學院(4.147)，此外，大武山學院(4.31)和師資培中心(4.136)也有達滿意程度。

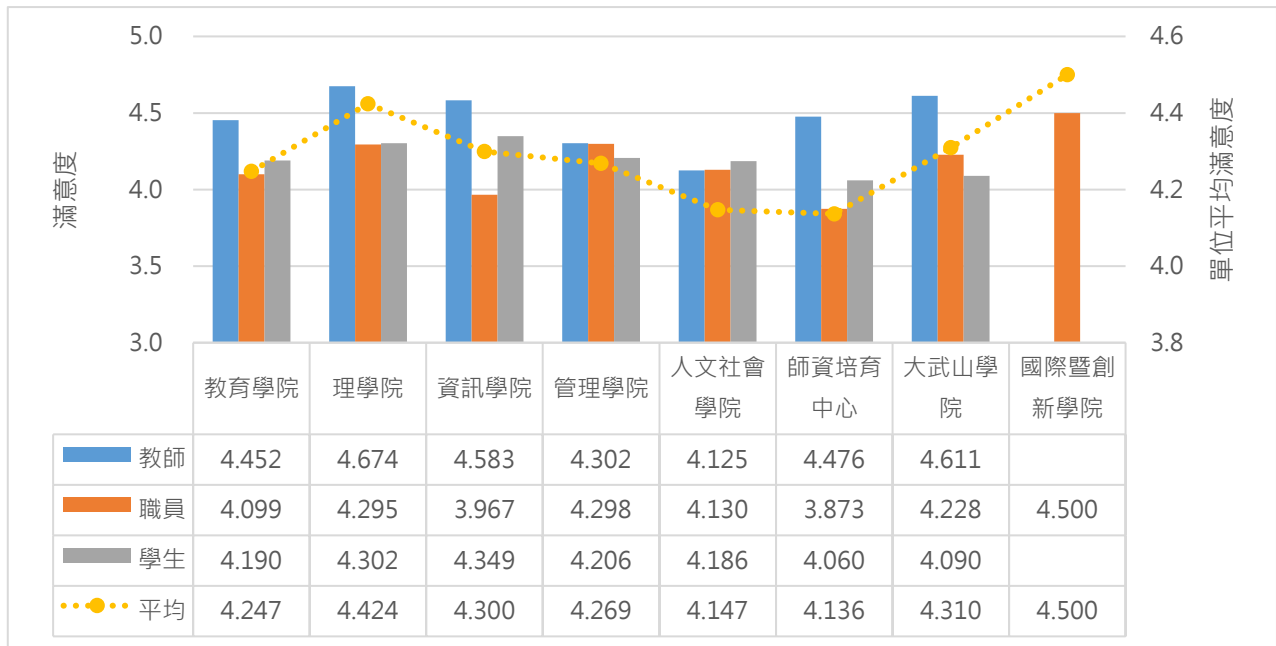


圖 2 學術單位各身分別滿意度得分

### 三、系（所）辦業務服務滿意度

本校教師和學生滿意度平均值分別為 4.508、4.321，顯示不分身分皆對系（所）辦服務感到滿意。10 題問項以該業務單位辦公環境舒適整潔為最高分，第二名是行政同仁的專業能力，可見系（所）辦中無論是硬體或軟體均受到師生的肯定；而滿意度較低的是該業務單位提供的網站資訊完整、正確且即時，故建議系（所）辦在網站資訊這部分可再注意及加強，以讓師生在接收各系（所）資訊上可更為明確即時。

### 四、意見回饋

對一級單位提出質性意見者共有 790 位，其中包含教師 5 位、職員 16 位和學生 769 位，分別各自回饋意見次數為 8 次、18 次和 876 次，回饋意見次數前五名分別為圖書館（348 次）、學生事務處（110 次）、大武山學院（72 次）、師資培育中心（66 次）、教務處（59 次）。提及服務態度應改善次數較多的是學生事務處（28 次）、師資培育中心（17 次）、教務處（16 次），另外總務處、國際事務處、體育室、圖書館、人事室和資訊學院等也有被提及；資訊傳遞部分也計有被回應 51 次，包含實習就業輔導處（11 次）、學生事務處（8 次）、國際事務處（8 次）等是被回饋較多的單位；大部分單位在活動方面也收到許多的建議，共有 37 次的相關意見。

### 五、對於三構面之不滿意比例

圖 3 以「服務態度」、「專業能力」、「資訊傳遞」三構面共 7 題題目觀察各身分別不滿意的狀況，教師樣本數較少，不滿意比例最高為 2.24%。職員對於「服務態度」中承辦人員不在時，其他同仁會主動協助有 5.56%的不滿意；「專業能力」中行政同仁處理問題或執行業務是有效率的則有 5.13%，兩題比例是偏高的。學生對於「服務態度」中臨櫃洽公時行政同仁之服務禮儀（含態度）不滿意比例為 2.59%，「專業能力」中行政同仁處理問題或執行業務是有效

率的則有 2.57%。綜上所述，「服務態度」3 題不滿意皆有一定的比例，而「專業能力」中行政同仁處理問題或執行業務是有效率的在教職員工生評分結果來看，也是有較高的不滿意比例，故這兩構面內容應為各單位注意獲優先改善的項目。

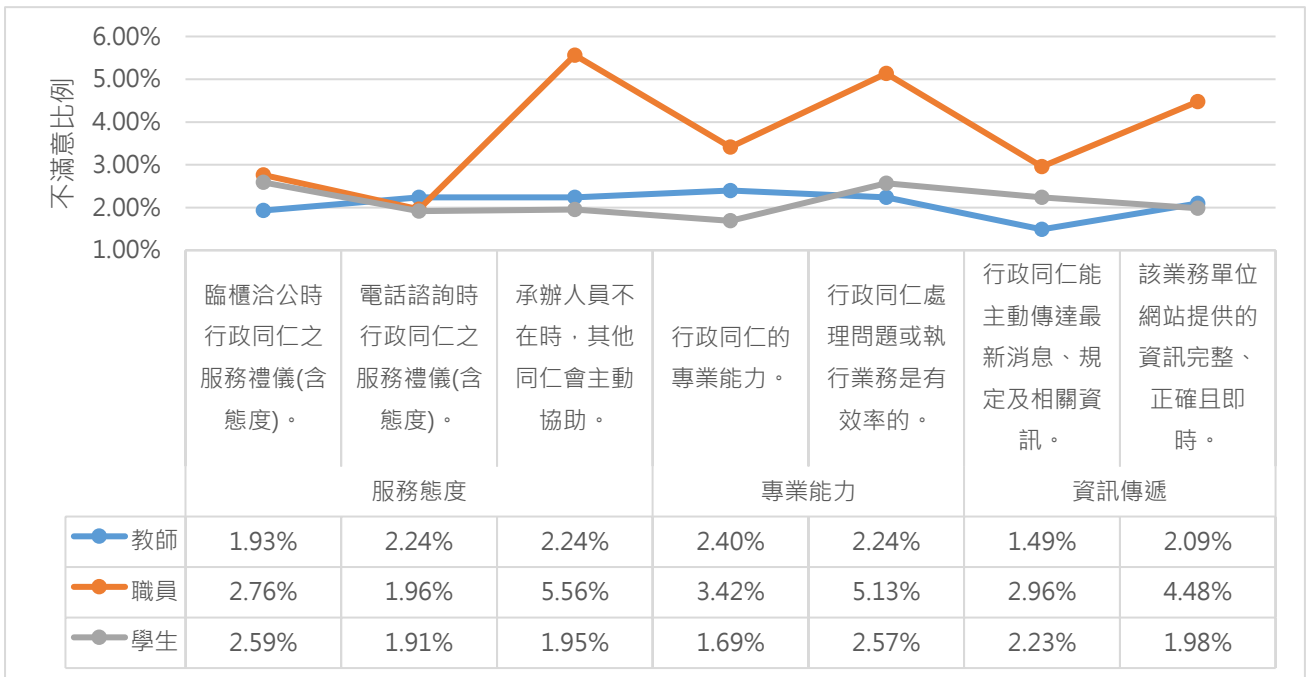


圖 3 各身分別對於業務不滿意之比例

## 六、與去（2019）年滿意度比較

最後，將此次調查結果與 2019 年比較如圖 4，教師滿意度有些微提升，達滿意以上程度；職員則從去年趨近滿意，提升至滿意程度；學生的滿意度稍微下降，但整體有達滿意以上程度。另外，教師和職員的滿意度較 2019 年有顯著的提升，希冀各單位在行政服務上可保持優點並改善較不佳的地方，讓校內關係人未來可更為滿意。

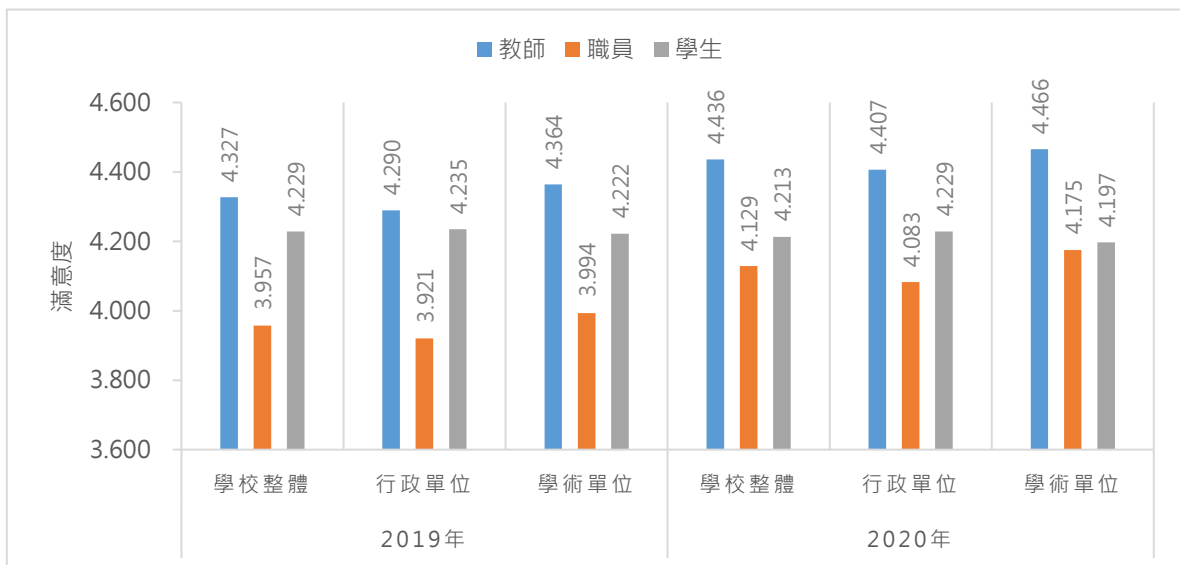


圖 4 2019 年與 2020 年各身分別滿意度比較