



2018 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 108 年 2 月 1 日

目 錄

壹、 調查緣起.....	1
貳、 調查目的.....	1
參、 調查方法.....	1
肆、 調查結果.....	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結果.....	31
四、 比較各處室在所有題目與共同題目的調查結果.....	33
五、 比較不同身分者評分各處室行政滿意度之差異.....	36
伍、 結論.....	42
一、 本校行政滿意度調查結果重點說明.....	42
二、 近三年（2016 至 2018 年）滿意度情形差異比較.....	42
三、 未來本校行政滿意度調查可改善範疇.....	46

表目錄

表 4.1 教務處各題調查結果	2
表 4.2 學務處各題調查結果	3
表 4.3 總務處各題調查結果	4
表 4.4 研究發展處各題調查結果	6
表 4.5 秘書室各題調查結果	7
表 4.6 圖書館各題調查結果	8
表 4.7 計算機與網路中心各題調查結果	9
表 4.8 進修推廣處各題調查結果	10
表 4.9 人事室各題調查結果	11
表 4.10 主計室各題調查結果	12
表 4.11 國際事務處各題調查結果	13
表 4.12 實習就業輔導處各題調查結果	14
表 4.13 體育室各題調查結果	15
表 4.14 學系（所）各題調查結果	16
表 4.15 教務處各題調查結果	17
表 4.16 學務處各題調查結果	18
表 4.17 總務處各題調查結果	20
表 4.18 研究發展處各題調查結果	21
表 4.19 圖書館各題調查結果	22
表 4.20 計算機與網路中心各題調查結果	24
表 4.21 進修推廣處各題調查結果	25
表 4.22 主計室各題調查結果	26
表 4.23 國際事務處各題調查結果	27
表 4.24 實習就業輔導處各題調查結果	28
表 4.25 體育室各題調查結果	29
表 4.26 學系（所）各題調查結果	30
表 4.27 各處室在所有題目合計的平均得分情形	31
表 4.28 各處室在共同題目合計的平均得分情形	32
表 4.29 各處室在共同題目的各題得分情形	32
表 4.30 各處室在行政滿意度的平均得分排序結果（所有題目）	34
表 4.31 各處室在行政滿意度的平均得分排序結果（共同題目）	35
表 4.32 各處室行政滿意度近二年排名與比較	35
表 4.33 教師「性別」對各處室平均滿意度	36
表 4.34 學生「性別」對各處室平均滿意度	36
表 4.35 教師所屬「學院」對各處室平均滿意度	37
表 4.36 學生所屬「學院」對各處室平均滿意度	38

表 4.37 教師「職級」對各處室平均滿意度	38
表 4.38 學生「學制」對各處室平均滿意度	39
表 4.39 教師「服務年資」對各處室平均滿意度	39
表 4.40 教師「近三年是否任行政職」對各處室平均滿意度	40
表 4.41 學生「就讀年級」對各處室平均滿意度	41

圖目錄

圖 5.1 近三年全校整體滿意度	43
圖 5.2 近三年教師整體滿意度	43
圖 5.3 近三年學生整體滿意度	44
圖 5.4 近三年全校共同題目滿意度	44
圖 5.5 近三年教師共同題目滿意度	45
圖 5.6 近三年學生共同題目滿意度	45
圖 5.7 2017 年與 2018 年共同服務構面滿意度	46
圖 5.8 行政滿意度調查暨改善機制	47

壹、 調查緣起

本校自合校第二年（2015 年）以來，固定於年底會進行行政滿意度調查，藉以瞭解本校師生對學校服務品質之感受，以作為各單位處理業務之改進參照，促進學校與互動關係人之良性發展。此次為第四次調查，2017 年各處室整體平均得分為 4.06 分，感受為滿意以上，其中教師滿意度為 4.18 分，學生稍遜僅有 3.93 分；單以共同題目計算，各處室平均為 4.06 分，其中教師給予滿意度 4.21 分，學生得分 3.94 分；構面中則以「諮詢服務之專業與正確性」4.12 分為最高分，最低為「網頁資訊之正確與即時性」4.08 分。第伍章結論中會詳述近三年之得分差異並佐以圖表分析，可更清楚瞭解各處室從往至今的表現情形，調查結果亦將回饋予各處室，以利該單位知曉師生評價並給予鼓勵，反之則可探尋不足之處並加以改進。

貳、 調查目的

本調查旨在分析本校所有教師與學生對學校十三個行政單位與所有學系（所）提供服務的感受及主觀評估的情況，藉以瞭解行政及學術單位服務效能的整體滿意程度。本校教師針對校內十三個行政單位，包含：教務處、學務處、總務處、研究發展處、圖書館、計算機與網路中心、進修推廣處、主計室、國際事務處、實習就業輔導處、體育室、秘書室、人事室進行滿意度調查；由於人事室與秘書室為本校學生不會接觸之單位，故學生問卷排除兩處室進行問卷發放，僅針對十一個行政單位進行評分。

參、 調查方法

本調查採用問卷調查法蒐集資料，透過網路填答方式對教師與學生進行調查。問卷預試信度值（Cronbach's Alpha）均為 0.9 以上。調查時間為 107 年 10 月 4 日至 11 月 30 日，對象為校內全體教師及學生。下表為調查樣本數與回收率之情況：

身分別	有效樣本數	母數	回收率
教師	149	335	44.5%
學生	2,593	8,969	28.9%
合計	2,742	9,304	29.5%

肆、調查結果

一、教師問卷調查：本校十三處室在行政滿意度調查問卷的各題調查結果

(一) 教務處

教務處在本校行政滿意度調查結果如表 4.1 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與非常滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.25（標準差=0.674）。整體而言，教務處的「諮詢服務之專業與正確性」得分最高，平均為 4.14（標準差=0.875），而「行政效率」得分最低，平均為 4.03（標準差=0.851）；就組別而言，則以「綜合業務組」得分最高，平均為 4.20（標準差=0.667）。

表 4.1 教務處各題調查結果

題 目		非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	未曾接觸	平均數	標準差
教 務 處									
1. 整體而言，對於教務處的服務態度。	次數	46	72	18	3	4	6	4.07	.885
	%	30.9	48.3	12.1	2.0	2.7	4.0		
2. 整體而言，對於教務處的服務品質。	次數	43	74	18	5	3	6	4.04	.871
	%	28.9	49.7	12.1	3.4	2.0	4.0		
3. 整體而言，對於教務處的行政效率。	次數	42	74	19	6	2	6	4.03	.851
	%	28.2	49.7	12.8	4.0	1.3	4.0		
4. 整體而言，對於教務處的諮詢服務之專業與正確性。	次數	50	72	12	3	4	8	4.14	.875
	%	33.6	48.3	8.1	2.0	2.7	5.4		
5. 整體而言，對於教務處的網頁資訊之正確與即時性。	次數	43	74	21	5	0	6	4.08	.764
	%	28.9	49.7	14.1	3.4	0	4.0		
6. 整體而言，對於教務處的電話服務之禮儀與品質。	次數	48	69	17	2	4	9	4.11	.879
	%	32.2	46.3	11.4	1.3	2.7	6.0		
7. 對於註冊組各項業務的處理情形（如成績查詢、學雜費減免、畢業離校、各項證明文件申請等服務）。	次數	36	59	13	3	0	38	4.15	.729
	%	24.2	39.6	8.7	2.0	0	25.5		
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	50	63	21	4	1	10	4.13	.824
	%	33.6	42.3	14.1	2.7	.7	6.7		
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	43	66	18	0	0	22	4.20	.667
	%	28.9	44.3	12.1	0	0	14.8		

題 目		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸	平均數	標準差
教 務 處		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
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	42	67	20	4	7	9	3.95	1.006
	%	28.2	45.0	13.4	2.7	4.7	6.0		

（二）學務處

學務處在本校行政滿意度調查結果如表 4.2 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與非常滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.27（標準差=0.664）。整體而言，學務處的「服務品質」與「電話服務之禮儀與品質」得分為高，平均為 4.15（標準差=0.750 與 0.777），而「行政效率」得分最低，平均為 4.09（標準差=0.813）；就組別而言，則以「軍訓暨校安中心」與「學生諮商中心」得分為高，平均為 4.26（標準差=0.745 與 0.714）。

表 4.2 學務處各題調查結果

題 目		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸	平均數	標準差
學 務 處		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
1. 整體而言，對於學務處的服務態度。	次數	47	72	21	3	0	6	4.14	.737
	%	31.5	48.3	14.1	2.0	0	4.0		
2. 整體而言，對於學務處的服務品質。	次數	49	69	22	3	0	6	4.15	.750
	%	32.9	46.3	14.8	2.0	0	4.0		
3. 整體而言，對於學務處的行政效率。	次數	47	68	23	4	1	6	4.09	.813
	%	31.5	45.6	15.4	2.7	0.7	4.0		
4. 整體而言，對於學務處的諮詢服務之專業與正確性。	次數	48	67	24	2	0	8	4.14	.742
	%	32.2	45.0	16.1	1.3	0	5.4		
5. 整體而言，對於學務處的網頁資訊之正確與即時性。	次數	49	65	24	4	0	7	4.12	.785
	%	32.9	43.6	16.1	2.7	0	4.7		
6. 整體而言，對於學務處的電話服務之禮儀與品質。	次數	50	65	21	4	0	9	4.15	.777
	%	33.6	43.6	14.1	2.7	0	6.0		
7. 對於生活輔導組各項業務的處理情形（如辦理防火、防震、防災演練、賃租校外生訪問、學生宿舍管理等服務）。	次數	48	62	19	3	0	17	4.17	.757
	%	32.2	41.6	12.8	2.0	0	11.4		

題 目		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸	平均數	標準差
學 務 處		(5)	(4)	(3)	(2)	(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	46	65	12	4	0	22	4.20	.738
	%	30.9	43.6	8.1	2.7	0	14.8		
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	52	61	16	0	1	19	4.25	.729
	%	34.9	40.9	10.7	.7	0	12.8		
10. 對於軍訓暨校安中心各項業務的處理情形（如偶發及意外事件處理、交通安全宣導、折抵役期、請假等服務）。	次數	55	59	18	0	1	16	4.26	.745
	%	36.9	39.6	12.1	0	.7	10.7		
11. 對於學生諮商中心各項業務的處理情形（如各項心理健康活動、心理諮商（詢）等服務）。	次數	53	66	12	3	0	15	4.26	.714
	%	35.6	44.3	8.1	2.0	0	10.1		

（三） 總務處

總務處在本校行政滿意度調查結果如表 4.3 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與非常滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.37（標準差=0.588）。整體而言，總務處的「電話服務之禮儀與品質」得分最高，平均為 4.25（標準差=0.711），而「行政效率」得分最低，平均為 4.14（標準差=0.811）；就組別而言，則以「事務組」得分最高，平均為 4.32（標準差=0.649）。

表 4.3 總務處各題調查結果

題 目		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸	平均數	標準差
總 務 處		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
1. 整體而言，對於總務處的服務態度。	次數	52	74	14	5	0	4	4.19	.748
	%	34.9	49.7	9.4	3.4	0	2.7		
2. 整體而言，對於總務處的服務品質。	次數	53	71	16	5	0	4	4.19	.764
	%	35.6	47.7	10.7	3.4	0	2.7		
3. 整體而言，對於總務處的行政效率。	次數	51	72	15	8	0	3	4.14	.811
	%	34.2	48.3	10.1	5.4	0	2.0		
4. 整體而言，對於總務處的諮詢服務之專業與正確性。	次數	56	66	19	2	2	4	4.19	.816
	%	37.6	44.3	12.8	1.3	1.3	2.7		

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
總 務 處									
5. 整體而言，對於總務處的網頁資訊之正確與即時性。	次數	48	68	21	3	0	9	4.16	.821
	%	32.2	45.6	14.1	2.0	0	6.0		
6. 整體而言，對於總務處的電話服務之禮儀與品質。	次數	55	67	16	2	0	9	4.25	.711
	%	36.9	45.0	10.7	1.3	0	6.0		
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	56	70	9	2	0	12	4.31	.661
	%	37.6	47.0	6.0	1.3	0	8.1		
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	58	70	11	1	0	9	4.32	.649
	%	38.9	47.0	7.4	.7	0	6.0		
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	53	64	16	3	1	12	4.20	.787
	%	35.6	43.0	10.7	2.0	.7	8.1		
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	48	72	16	3	0	10	4.19	.718
	%	32.2	48.3	10.7	2.0	0	6.7		
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	45	71	20	4	1	8	4.10	.796
	%	30.2	47.7	13.4	2.7	.7	5.4		
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	45	62	24	3	1	14	4.09	.815
	%	30.2	41.6	16.1	2.0	.7	9.4		

(四) 研究發展處

研究發展處在本校行政滿意度調查結果如表 4.4 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與非常滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.20(標準差=0.657)。整體而言，研究發展處的「諮詢服務之專業與正確性」得分最高，平均為 4.12(標準差=0.788)，而「網頁資訊之正確與即時性」得分最低，平均為 4.07(標準差=0.775)；就組別而言，則以「創新育成中心」得分最高，平均為 4.11(標準差=0.876)。

表 4.4 研究發展處各題調查結果

題 目		非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	未曾接觸	平均數	標準差
研究發展處									
1. 整體而言，對於研究發展處的服務態度。	次數	44	73	21	3	1	7	4.10	.775
	%	29.5	49.0	14.1	2.0	0.7	4.7		
2. 整體而言，對於研究發展處的服務品質。	次數	42	76	21	2	1	7	4.10	.747
	%	28.2	51.0	14.1	1.3	0.7	4.7		
3. 整體而言，對於研究發展處的行政效率。	次數	42	72	22	5	1	7	4.05	.811
	%	28.2	48.3	14.8	3.4	0.7	4.7		
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	45	74	18	2	2	8	4.12	.788
	%	30.2	49.7	12.1	1.3	1.3	5.4		
5. 整體而言，對於研究發展處的網頁資訊之正確與即時性。	次數	43	71	26	2	1	6	4.07	.775
	%	28.9	47.7	17.4	1.3	.7	4.0		
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	44	68	21	2	2	12	4.09	.812
	%	29.5	45.6	14.1	1.3	1.3	8.1		
7. 對於技術合作組各項業務的處理情形(如產學合作、專利、出版品及技術移轉等服務)。	次數	39	63	21	1	3	22	4.06	.848
	%	26.2	42.3	14.1	.7	2.0	14.8		
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	43	63	19	1	3	20	4.10	.846
	%	28.9	42.3	12.8	.7	2.0	13.4		
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	41	53	17	1	3	34	4.11	.876
	%	27.5	35.6	11.4	.7	2.0	22.8		

(五) 秘書室

秘書室在本校行政滿意度調查結果如表 4.5 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與非常滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.34（標準差= 0.635）。整體而言，秘書室的「電話服務之禮儀與品質」得分最高，平均為 4.25（標準差=0.794），而「網頁資訊之正確與即時性」得分最低，平均為 4.16（標準差=0.821）；就服務項目而言，則以「會議處理效率」得分最高，平均為 4.28（標準差=0.803）。

表 4.5 秘書室各題調查結果

題 目		非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	未曾接觸	平均數	標準差
秘 書 室									
1. 整體而言，對於秘書室的服務態度。	次數	52	59	15	1	2	20	4.22	.803
	%	34.9	39.6	10.1	0.7	1.3	13.4		
2. 整體而言，對於秘書室的服務品質。	次數	51	61	14	1	2	20	4.22	.793
	%	34.2	40.9	9.4	0.7	1.3	13.4		
3. 整體而言，對於秘書室的行政效率。	次數	50	59	15	3	2	20	4.18	.843
	%	33.6	39.6	10.1	2.0	1.3	13.4		
4. 整體而言，對於秘書室的諮詢服務之專業與正確性。	次數	49	63	14	2	1	20	4.22	.760
	%	32.9	42.3	9.4	1.3	.7	13.4		
5. 整體而言，對於秘書室的網頁資訊之正確與即時性。	次數	48	62	17	2	2	18	4.16	.821
	%	32.2	41.6	11.4	1.3	1.3	12.1		
6. 整體而言，對於秘書室的電話服務之禮儀與品質。	次數	53	59	13	1	2	21	4.25	.794
	%	35.6	39.6	8.7	.7	1.3	14.1		
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	54	54	12	1	2	26	4.28	.803
	%	36.2	36.2	8.1	.7	1.3	17.4		
8. 對於秘書室在學校整體公關形象的型塑與強化。	次數	52	56	12	2	3	24	4.22	.867
	%	34.9	37.6	8.1	1.3	2.0	26.1		

(六) 圖書館

圖書館在本校行政滿意度調查結果如表 4.6 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與非常滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.34（標準差= 0.569）。

整體而言，圖書館的「服務態度」得分最高，平均為 4.34（標準差=0.637），而「網頁資訊之正確與即時性」得分最低，平均為 4.21（標準差=0.668）；就組別而言，則以「典閱組」得分最高，平均為 4.27（標準差=0.670）。

表 4.6 圖書館各題調查結果

題 目		非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	未曾接觸	平均數	標準差
圖 書 館									
1. 整體而言，對於圖書館的服務態度。	次數	62	70	13	0	0	4	4.34	.637
	%	41.6	47.0	8.7	0	0	2.7		
2. 整體而言，對於圖書館的服務品質。	次數	57	78	10	0	0	4	4.32	.600
	%	38.3	52.3	6.7	0	0	2.7		
3. 整體而言，對於圖書館的行政效率。	次數	51	80	13	0	0	5	4.26	.614
	%	34.2	53.7	8.7	0	0	3.4		
4. 整體而言，對於圖書館的諮詢服務之專業與正確性。	次數	55	78	10	0	0	6	4.31	.598
	%	36.9	52.3	6.7	0	0	4.0		
5. 整體而言，對於圖書館的網頁資訊之正確與即時性。	次數	49	77	17	1	0	5	4.21	.668
	%	32.9	51.7	11.4	.7	0	3.4		
6. 整體而言，對於圖書館的電話服務之禮儀與品質。	次數	50	72	13	2	0	12	4.24	.681
	%	33.6	48.3	8.7	1.3	0	8.1		
7. 對於期刊組各項業務的處理情形（如期刊、資料庫等採購，圖書館自動化系統及網頁維護，期刊分編建檔、催缺、裝訂、統計等服務）。	次數	51	66	14	2	0	16	4.25	.701
	%	34.2	44.3	9.4	1.3	0	10.7		
8. 對於採編組各項業務的處理情形（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）。	次數	50	74	12	0	1	12	4.26	.676
	%	33.6	49.7	8.1	0	.7	8.1		
9. 對於推廣服務組各項業務的處理情形（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）。	次數	49	70	13	1	0	16	4.26	.659
	%	32.9	47.0	8.7	.7	0	10.7		
10. 對於典閱組各項業務的處理情形（如讀者借還書、預約通知、館際互辦借書證、南區教資中心代借代還圖書等服務）。	次數	53	69	14	1	0	12	4.27	.670
	%	35.6	46.3	9.4	.7	0	8.1		

(七) 計算機與網路中心

計算機與網路中心在本校行政滿意度調查結果如表 4.7 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與非常滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.22 (標準差=0.657)。整體而言，計算機與網路中心的「諮詢服務之專業與正確性」得分最高，平均為 4.23 (標準差=0.699)，而「行政效率」得分最低，平均為 4.12 (標準差=0.811)；就組別而言，則以「行政組」最高，平均為 4.20 (標準差=0.756)。

表 4.7 計算機與網路中心各題調查結果

題 目		非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	未曾接觸	平均數	標準差
計算機與網路中心									
1. 整體而言，對於計算機與網路中心的服務態度。	次數	46	78	10	3	1	11	4.20	.724
	%	30.9	52.3	6.7	2.0	0.7	7.4		
2. 整體而言，對於計算機與網路中心的服務品質。	次數	48	69	16	4	1	11	4.15	.791
	%	32.2	46.3	10.7	2.7	0.7	7.4		
3. 整體而言，對於計算機與網路中心的行政效率。	次數	45	71	17	3	2	11	4.12	.811
	%	30.2	47.7	11.4	2.0	1.3	7.4		
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	50	72	12	3	0	12	4.23	.699
	%	33.6	48.3	8.1	2.0	0	8.1		
5. 整體而言，對於計算機與網路中心的網頁資訊之正確與即時性。	次數	44	69	18	1	2	15	4.13	.783
	%	29.5	46.3	12.1	.7	1.3	10.1		
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	47	71	12	2	1	16	4.21	.729
	%	31.5	47.7	8.1	1.3	.7	10.7		
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	44	69	11	1	2	22	4.20	.756
	%	29.5	46.3	7.4	.7	1.3	14.8		
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	40	71	16	1	2	19	4.12	.768
	%	26.8	47.7	10.7	.7	1.3	12.8		
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	45	63	18	2	4	17	4.08	.900
	%	30.2	42.3	12.1	1.3	2.7	11.4		

(八) 進修推廣處

進修推廣處在本校行政滿意度調查結果如表 4.8 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與非常滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.20(標準差= 0.690)。整體而言，進修推廣處的「服務態度」和「電話服務之禮儀與品質」得分為高，平均為 4.14 (標準差=0.724 和 0.774)，而「網頁資訊之正確與即時性」得分最低，平均為 4.03 (標準差=0.821)。

表 4.8 進修推廣處各題調查結果

題 目		非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	未曾接觸	平均數	標準差
進修推廣處									
1. 整體而言，對於進修推廣處的服務態度。	次數	37	59	17	2	0	34	4.14	.724
	%	24.8	39.6	11.4	1.3	0	22.8		
2. 整體而言，對於進修推廣處的服務品質。	次數	32	61	21	1	0	34	4.08	.703
	%	21.5	40.9	14.1	0.7	0	22.8		
3. 整體而言，對於進修推廣處的行政效率。	次數	35	57	19	3	1	34	4.06	.809
	%	23.5	38.3	12.8	2.0	0.7	22.8		
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	35	61	17	3	0	33	4.10	.739
	%	23.5	40.9	11.4	2.0	0	22.1		
5. 整體而言，對於進修推廣處的網頁資訊之正確與即時性。	次數	34	59	20	4	1	31	4.03	.821
	%	22.8	39.6	13.4	2.7	.7	20.8		
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	38	58	15	2	1	35	4.14	.774
	%	25.5	38.9	10.1	1.3	.7	23.5		

(九) 人事室

人事室在本校行政滿意度調查結果如表 4.9 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與非常滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.29 (標準差= 0.605)。整體而言，人事室的「電話服務之禮儀與品質」得分最高，平均為 4.27 (標準差=0.778)，而「行政效率」得分最低，平均為 4.10 (標準差=0.853)；就服務項目而言，則以「差勤管理制度」和「人員任用處理」得分為高，平均為 4.11 (標準差=0.855 和 0.831)。

表 4.9 人事室各題調查結果

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
人 事 室									
1. 整體而言，對於人事室的服務態度。	次 數	51	70	15	4	2	7	4.15	.828
	%	34.2	47.0	10.1	2.7	1.3	4.7		
2. 整體而言，對於人事室的服務品質。	次 數	52	71	12	3	3	8	4.18	.839
	%	34.9	47.7	8.1	2.0	2.0	5.4		
3. 整體而言，對於人事室的行政效率。	次 數	46	74	15	4	3	7	4.10	.853
	%	30.9	49.7	10.1	2.7	2.0	4.7		
4. 整體而言，對於人事室的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	49	72	13	3	3	9	4.15	.839
	%	32.9	48.3	8.7	2.0	2.0	6.0		
5. 整體而言，對於人事室的網頁資訊之正確與即時性。	次 數	48	72	15	3	3	8	4.13	.844
	%	32.2	48.3	10.1	2.0	2.0	5.4		
6. 整體而言，對於人事室的電話服務之禮儀與品質。	次 數	57	69	10	3	0	10	4.27	.778
	%	38.3	46.3	6.7	2.0	0	6.7		
7. 對於人事室所舉辦之各項文康活動之規劃推動。	次 數	40	59	24	4	2	20	4.02	.875
	%	26.8	39.6	16.1	2.7	1.3	13.4		
8. 對於人事室差勤管理制度。	次 數	45	65	18	2	3	16	4.11	.855
	%	30.2	43.6	12.1	1.3	2.0	10.7		
9. 對於人事室所提供之人事行政法令。	次 數	43	72	20	0	3	11	4.10	.804
	%	28.9	48.3	13.4	0	2.0	7.4		
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	59	18	2	2	27	4.11	.831
	%	27.5	39.6	12.1	1.3	1.3	18.1		
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	44	68	19	0	4	14	4.10	.854
	%	29.5	45.6	12.8	0	2.7	9.4		

(十) 主計室

主計室在本校行政滿意度調查結果如

表 4.10 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於普通與滿意之間，平均數落於三分至四分，總平均為 4.14（標準差= 0.806）。整體而言，主計室的「諮詢服務之專業與正確性」得分最高，平均為 4.04（標準差=0.900），而「行政效率」得分最低，平均為 3.89（標準差=0.963）；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 3.92（標準差=0.961）。

表 4.10 主計室各題調查結果

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
主 計 室									
1. 整體而言，對於主計室的服務態度。	次 數	41	63	22	6	4	13	3.96	.954
	%	27.5	42.3	14.8	4.0	2.7	8.7		
2. 整體而言，對於主計室的服務品質。	次 數	42	59	24	5	4	15	3.97	.957
	%	28.2	39.6	16.1	3.4	2.7	10.1		
3. 整體而言，對於主計室的行政效率。	次 數	37	59	28	6	4	15	3.89	.963
	%	24.8	39.6	18.8	4.0	2.7	10.1		
4. 整體而言，對於主計室的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	44	62	21	4	3	15	4.04	.900
	%	29.5	41.6	14.1	2.7	2.0	10.1		
5. 整體而言，對於主計室的網頁資訊之正確與即時性。	次 數	42	57	29	3	2	16	4.01	.875
	%	28.2	38.3	19.5	2.0	1.3	10.7		
6. 整體而言，對於主計室的電話服務之禮儀與品質。	次 數	42	60	22	5	2	18	4.03	.885
	%	28.2	40.3	14.8	3.4	1.3	12.1		
7. 對於主計室人員處理預算作業之效率。	次 數	35	63	19	7	4	21	3.92	.961
	%	23.5	42.3	12.8	4.7	2.7	14.1		
8. 對於主計室之經費報支流程。	次 數	36	59	24	9	6	15	3.82	1.047
	%	24.2	39.6	16.1	6.0	4.0	10.1		

(十一) 國際事務處

國際事務處在本校行政滿意度調查結果如表 4.11 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與非常滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.19（標準差=0.738）。整體而言，國際事務處的「電話服務之禮儀與品質」得分最高，平均為 4.18（標準差=0.716），而「行政效率」得分最低，平均為 4.04（標準差=0.769）；就服務項目而言，則以「各項業務處理情形」得分最高，平均為 4.04（標準差=0.928）。

表 4.11 國際事務處各題調查結果

題 目		非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	未曾接觸	平均數	標準差
國 際 事 務 處									
1. 整體而言，對於國際事務處的服務態度。	次數	38	55	20	0	2	34	4.10	.810
	%	25.5	36.9	13.4	0	1.3	22.8		
2. 整體而言，對於國際事務處的服務品質。	次數	37	61	14	2	2	33	4.11	.810
	%	24.8	40.9	9.4	1.3	1.3	22.1		
3. 整體而言，對於國際事務處的行政效率。	次數	34	59	11	8	1	36	4.04	.769
	%	22.8	39.6	7.4	5.4	0.7	24.2		
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	37	60	17	1	2	32	4.10	.803
	%	24.8	40.3	11.4	.7	1.3	21.5		
5. 整體而言，對於國際事務處的網頁資訊之正確與即時性。	次數	36	58	20	1	1	33	4.09	.769
	%	24.2	38.9	13.4	.7	.7	22.1		
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	62	11	1	1	38	4.18	.716
	%	24.2	41.6	7.4	.7	.7	25.5		
7. 對於國際事務處各項業務的處理情形(如國際姐妹校學術交流及學海築夢等服務)。	次數	36	53	12	7	2	39	4.04	.928
	%	24.2	35.6	8.1	4.7	1.3	26.2		
8. 對於協助教師指導境外學生的處理情形(如學生背景瞭解及生活習性等服務)。	次數	32	49	13	4	3	48	4.02	.938
	%	21.5	32.9	8.7	2.7	2.0	32.2		

(十二) 實習就業輔導處

實習就業輔導處在本校行政滿意度調查結果如表 4.12 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與非常滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.15 (標準差=0.714)。整體而言，實習就業輔導處的「電話服務之禮儀與品質」得分最高，平均為 4.17 (標準差=0.798)，而「網頁資訊之正確與即時性」得分最低，平均為 4.06 (標準差=0.777)。

表 4.12 實習就業輔導處各題調查結果

題 目		非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	未曾接觸	平均數	標準差
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	36	55	20	3	0	35	4.09	.771
	%	24.2	36.9	13.4	2.0	0	23.5		
2. 整體而言，對於實習就業輔導處的服務品質。	次數	34	60	18	3	0	34	4.09	.744
	%	22.8	40.3	12.1	2.0	0	22.8		
3. 整體而言，對於實習就業輔導處的行政效率。	次數	36	59	17	4	0	33	4.09	.769
	%	24.2	39.6	11.4	2.7	0	22.1		
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	37	58	16	2	1	35	4.12	.777
	%	24.8	38.9	10.7	1.3	.7	23.5		
5. 整體而言，對於實習就業輔導處的網頁資訊之正確與即時性。	次數	34	61	20	2	1	31	4.06	.777
	%	22.8	40.9	13.4	1.3	.7	20.8		
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	42	56	13	3	1	34	4.17	.798
	%	28.2	37.6	8.7	2.0	.7	22.8		
7. 對於職涯發展與輔導組各項業務的處理情形（如校外實習、專業證照獎勵、職涯與就業講座、校園徵才博覽會及畢業生流向調查等服務）。	次數	33	58	15	3	1	39	4.08	.791
	%	22.1	38.9	10.1	2.0	.7	26.2		

(十三) 體育室

體育室在本校行政滿意度調查結果如表 4.13 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與非常滿意之間，平均數皆落在四分以上，總平均為 4.13（標準差=0.728）。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 4.17（標準差=0.790），而「網頁資訊之正確與即時性」得分最低，平均為 4.07（標準差=0.820）。

表 4.13 體育室各題調查結果

題 目		非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	未曾接觸	平均數	標準差
體 育 室									
1. 整體而言，對於體育室的服務態度。	次數	33	46	13	3	1	53	4.11	.832
	%	22.1	30.9	8.7	2.0	0.7	35.6		
2. 整體而言，對於體育室的服務品質。	次數	34	45	15	2	1	52	4.12	.820
	%	22.8	30.2	10.1	1.3	0.7	34.9		
3. 整體而言，對於體育室的行政效率。	次數	31	49	15	2	1	51	4.09	.801
	%	20.8	32.9	10.1	1.3	0.7	34.2		
4. 整體而言，對於體育室的諮詢服務之專業與正確性。	次數	30	53	14	1	1	50	4.11	.754
	%	20.1	35.6	9.4	.7	.7	33.6		
5. 整體而言，對於體育室的網頁資訊之正確與即時性。	次數	33	48	19	2	1	46	4.07	.820
	%	22.1	32.2	12.8	1.3	.7	30.9		
6. 整體而言，對於體育室的電話服務之禮儀與品質。	次數	35	45	14	1	1	53	4.17	.790
	%	23.5	30.2	9.4	.7	.7	35.6		
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、運動及研習資訊等服務)。	次數	30	45	15	1	1	57	4.11	.791
	%	20.1	30.2	10.1	.7	.7	38.3		

(十四) 學系(所)

學系(所)在本校行政滿意度調查結果如表 4.14 所示，教師對其所提供各項業務之感受主要介於滿意與非常滿意之間，平均數皆落在四分以上未滿五分，總平均為 4.52 (標準差=0.606)。整體而言，「電話服務之禮儀與品質」的得分最高，平均為 4.52 (標準差=0.693)，而「網頁資訊之正確與即時性」得分最低，平均為 4.39 (標準差=0.723)。

表 4.14 學系(所)各題調查結果

題 目		非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	未曾接觸	平均數	標準差
學 系 (所)									
1. 整體而言，對於學系(所)辦公室的服務態度。	次數	88	50	7	2	2	0	4.48	.767
	%	59.1	33.6	4.7	1.3	1.3	0		
2. 整體而言，對於學系(所)辦公室的服務品質。	次數	87	52	6	2	2	0	4.48	.759
	%	58.4	34.9	4.0	1.3	1.3	0		
3. 整體而言，對於學系(所)辦公室的行政效率。	次數	86	52	8	1	2	0	4.47	.749
	%	57.7	34.9	5.4	0.7	1.3	0		
4. 整體而言，對於學系(所)辦公室的諮詢服務之專業與正確性。	次數	82	54	9	2	2	0	4.42	.781
	%	55.0	36.2	6.0	1.3	1.3	0		
5. 整體而言，對於學系(所)辦公室的網頁資訊之正確與即時性。	次數	75	61	9	4	0	0	4.39	.723
	%	50.3	40.9	6.0	2.7	0	0		
6. 整體而言，對於學系(所)辦公室的電話服務之禮儀與品質。	次數	90	51	5	2	1	0	4.52	.693
	%	60.4	34.2	3.4	1.3	.7	0		
7. 對於學系(所)各項業務的處理情形。	次數	84	54	8	1	2	0	4.46	.749
	%	56.4	36.2	5.4	.7	1.3	0		

二、學生問卷調查：本校十一處室在行政滿意度調查問卷的各題調查結果

(一) 教務處

教務處在本校行政滿意度調查結果如表 4.15 所示，學生對其所提供各項業務之感受主要介於普通與滿意之間，平均數皆落在三分以上未滿四分，總平均為 3.79（標準差=0.763）。整體而言，教務處的「電話服務之禮儀與品質」得分最高，平均為 3.78（標準差=0.865），而「行政效率」得分最低，平均為 3.65（標準差=0.876）；就組別而言，則以「註冊組」得分最高，平均為 3.69（標準差=0.984）。

表 4.15 教務處各題調查結果

題 目		非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	未曾接觸	平均數	標準差
教 務 處									
1. 整體而言，對於教務處的服務態度。	次數	370	942	716	54	30	481	3.74	.824
	%	14.3	36.3	27.6	2.1	1.2	18.5		
2. 整體而言，對於教務處的服務品質。	次數	394	913	737	55	27	467	3.75	.829
	%	15.2	35.2	28.4	2.1	1.0	18.0		
3. 整體而言，對於教務處的行政效率。	次數	384	792	853	86	37	441	3.65	.876
	%	14.8	30.5	32.9	3.3	1.4	17.0		
4. 整體而言，對於教務處的諮詢服務之專業與正確性。	次數	439	881	742	49	29	453	3.77	.845
	%	16.9	34.0	28.6	1.9	1.1	17.5		
5. 整體而言，對於教務處的網頁資訊之正確與即時性。	次數	437	917	783	40	24	392	3.77	.821
	%	16.9	35.4	30.2	1.5	.9	15.1		
6. 整體而言，對於教務處的電話服務之禮儀與品質。	次數	396	726	631	47	27	766	3.78	.865
	%	15.3	28.0	24.3	1.8	1.0	29.5		
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	517	817	728	149	64	318	3.69	.984
	%	19.9	31.5	28.1	5.7	2.5	12.3		
8. 對於課務組各項業務的處理情形（如選課、課程安排、課程資料查詢等服務）。	次數	450	794	846	249	104	150	3.51	1.038
	%	17.4	30.6	32.6	9.6	4.0	5.8		
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	423	658	849	108	29	526	3.65	.909
	%	16.3	25.4	32.7	4.2	1.1	20.3		

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	411	631	795	99	31	626	3.66	.916
	%	15.9	24.3	30.7	3.8	1.2	24.1		
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	458	797	890	160	73	215	3.59	.973
	%	17.7	30.7	34.3	6.2	2.8	8.3		

（二） 學務處

學務處在本校行政滿意度調查結果如表 4.16 所示，學生對其所提供各項業務之感受主要介於普通與滿意之間，平均數皆落在三分以上未滿四分，總平均為 3.84（標準差= 0.745）。整體而言，學務處的「服務態度」與「電話服務之禮儀與品質」得分為高，平均為 3.81（標準差=0.813 和 0.842），而「行政效率」得分最低，平均為 3.70（標準差=0.873）；就組別而言，則以「衛生保健組」和「學生諮商中心」得分為高，平均為 3.82（標準差=0.924 和 0.939）。

表 4.16 學務處各題調查結果

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
學 務 處									
1. 整體而言，對於學務處的服務態度。	次 數	432	958	696	39	24	444	3.81	.813
	%	16.7	36.9	26.8	1.5	.9	17.1		
2. 整體而言，對於學務處的服務品質。	次 數	452	919	705	49	24	444	3.80	.832
	%	17.4	35.4	27.2	1.9	.9	17.1		
3. 整體而言，對於學務處的行政效率。	次 數	429	797	829	81	29	428	3.70	.873
	%	16.5	30.7	32.0	3.1	1.1	16.5		
4. 整體而言，對於學務處的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	457	885	734	45	26	446	3.79	.840
	%	17.6	34.1	28.3	1.7	1.0	17.2		
5. 整體而言，對於學務處的網頁資訊之正確與即時性。	次 數	455	923	778	43	18	376	3.79	.815
	%	17.5	35.6	30.0	1.7	.7	14.5		

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
學 務 處									
6. 整體而言，對於學務處的電話服務之禮儀與品質。	次數	412	744	621	32	22	762	3.81	.842
	%	15.9	28.7	23.9	1.2	.8	29.4		
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	462	696	883	148	60	344	3.60	.971
	%	17.8	26.8	34.1	5.7	2.3	13.3		
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	566	707	722	114	49	435	3.75	.976
	%	21.8	27.3	27.8	4.4	1.9	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	588	719	710	85	27	464	3.82	.924
	%	22.7	27.7	27.4	3.3	1.0	17.9		
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	480	654	754	78	34	593	3.73	.925
	%	18.5	25.2	29.1	3.0	1.3	22.9		
11.對於學生諮商中心各項業務的處理情形(如各項心理健康活動、心理諮商(詢)等服務)。	次數	510	601	617	59	33	773	3.82	.939
	%	19.7	23.2	23.8	2.3	1.3	29.8		

(三) 總務處

總務處在本校行政滿意度調查結果如表 4.17 所示，學生對其所提供各項業務之感受主要介於普通與滿意之間，平均數皆落在三分以上未滿四分，總平均為 3.83 (標準差=0.741)。整體而言，總務處的「服務品質」得分最高，平均為 3.82 (標準差=0.795)，而「行政效率」得分最低，平均為 3.71 (標準差=0.858)；就組別而言，則以「文書組」得分最高，平均為 3.78 (標準差=0.928)。

表 4.17 總務處各題調查結果

題 目		非 常 滿 意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
總 務 處									
1. 整體而言，對於總務處的服務態度。	次 數	381	872	695	23	13	609	3.80	.779
	%	14.7	33.6	26.8	.9	.5	23.5		
2. 整體而言，對於總務處的服務品質。	次 數	411	864	673	31	13	601	3.82	.795
	%	15.9	33.3	26.0	1.2	.5	23.2		
3. 整體而言，對於總務處的行政效率。	次 數	396	749	774	64	24	586	3.71	.858
	%	15.3	28.9	29.8	2.5	.9	22.6		
4. 整體而言，對於總務處的諮詢服務之專業與正確性。	次 數	432	806	709	25	21	600	3.80	.824
	%	16.7	31.1	27.3	1.0	.8	23.1		
5. 整體而言，對於總務處的網頁資訊之正確與即時性。	次 數	414	826	765	22	17	549	3.78	.805
	%	16.0	31.9	29.5	.8	.7	21.2		
6. 整體而言，對於總務處的電話服務之禮儀與品質。	次 數	372	678	607	25	14	897	3.81	.821
	%	14.3	26.1	23.4	1.0	.5	34.6		
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	443	541	618	66	24	901	3.78	.928
	%	17.1	20.9	23.8	2.5	.9	34.7		
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	443	648	786	142	66	508	3.60	.995
	%	17.1	25.0	30.3	5.5	2.5	19.6		
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	489	662	810	108	39	485	3.69	.944
	%	18.9	25.5	31.2	4.2	1.5	18.7		
10.對於營繕組各項業務的處理情形(如供水供電設備之保養、本校館舍修繕等服務)。	次 數	446	615	798	150	71	513	3.58	1.011
	%	17.2	23.7	30.8	5.8	2.7	19.8		
11.對於環安組各項業務的處理情形(如校園飲用水水質維護、空氣品質監測等服務)。	次 數	469	674	844	150	64	392	3.61	.988
	%	18.1	26.0	32.5	5.8	2.5	15.1		

(四) 研究發展處

研究發展處在本校行政滿意度調查結果如表 4.18 所示，學生對其所提供各項業務之感受主要介於普通與滿意之間，平均數皆落在三分以上未滿四分，總平均為 3.83(標準差=0.750)。整體而言，研究發展處的「電話服務之禮儀與品質」得分最高，平均為 3.76(標準差=0.817)，而「行政效率」得分最低，平均為 3.65(標準差=0.847)。

表 4.18 研究發展處各題調查結果

題 目		非常 滿意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
研 究 發 展 處									
1. 整體而言，對於研究發展處的服務態度。	次 數	260	599	628	20	16	1070	3.70	.801
	%	10.0	23.1	24.2	.8	.6	41.3		
2. 整體而言，對於研究發展處的服務品質。	次 數	278	580	640	15	19	1061	3.71	.815
	%	10.7	22.4	24.7	.6	.7	40.9		
3. 整體而言，對於研究發展處的行政效率。	次 數	277	531	672	41	20	1052	3.65	.847
	%	10.7	20.5	25.9	1.6	.8	40.6		
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	309	574	616	16	18	1060	3.74	.828
	%	11.9	22.1	23.8	.6	.7	40.9		
5. 整體而言，對於研究發展處的網頁資訊之正確與即時性。	次 數	323	623	648	15	16	968	3.75	.814
	%	12.5	24.0	25.0	.6	.6	37.3		
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	293	551	560	17	13	1159	3.76	.817
	%	11.3	21.2	21.6	.7	.5	44.7		
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	342	433	564	74	31	1149	3.68	.961
	%	13.2	16.7	21.8	2.9	1.2	44.3		
8. 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	339	403	571	67	26	1187	3.68	.951
	%	13.1	15.5	22.0	2.6	1.0	45.8		

(五) 圖書館

圖書館在本校行政滿意度調查結果如表 4.19 所示，學生對其所提供各項業務之感受主要為滿意，平均數皆落在四分左右，總平均為 4.01（標準差=0.755）。整體而言，圖書館的「服務品質」得分最高，平均為 4.20（標準差=0.803），而「網頁資訊之正確與即時性」得分最低，平均為 4.01（標準差=0.823）。

表 4.19 圖書館各題調查結果

題 目		非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	未曾接觸	平均數	標準差
圖 書 館									
1. 整體而言，對於圖書館的服務態度。	次數	1035	1037	411	29	19	62	4.20	.803
	%	39.9	40.0	15.9	1.1	.7	2.4		
2. 整體而言，對於圖書館的服務品質。	次數	972	1045	466	24	16	70	4.16	.799
	%	37.5	40.3	18.0	.9	.6	2.7		
3. 整體而言，對於圖書館的行政效率。	次數	873	965	608	30	20	97	4.06	.843
	%	33.7	37.2	23.4	1.2	.8	3.7		
4. 整體而言，對於圖書館的諮詢服務之專業與正確性。	次數	850	1011	584	20	15	113	4.07	.812
	%	32.8	39.0	22.5	.8	.6	4.4		
5. 整體而言，對於圖書館的網頁資訊之正確與即時性。	次數	772	995	660	19	18	129	4.01	.823
	%	29.8	38.4	25.5	.7	.7	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	552	744	538	25	16	718	3.96	.843
	%	21.3	28.7	20.7	1.0	.6	27.7		

(六) 計算機與網路中心

計算機與網路中心在本校行政滿意度調查結果如

表 4.20 所示，學生對其所提供各項業務之感受主要介於普通與滿意之間，平均數皆落在三分以上未滿四分，總平均為 3.86 (標準差= 0.754)。整體而言，計算機與網路中心的「服務態度」與「諮詢服務之專業與正確性」得分為高，平均為 3.84 (標準差=0.829 和 0.833)，而「行政效率」得分最低，平均為 3.78 (標準差=0.869)；就組別而言，則以「行政組」和「系統組」得分為高，平均為 3.70 (標準差=0.971 和 0.905)。

表 4.20 計算機與網路中心各題調查結果

題 目		非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	未曾接觸	平均數	標準差
計算機與網路中心									
1. 整體而言，對於計算機與網路中心的服務態度。	次數	455	863	644	38	21	572	3.84	.829
	%	17.5	33.3	24.8	1.5	.8	22.1		
2. 整體而言，對於計算機與網路中心的服務品質。	次數	463	812	663	41	23	591	3.82	.847
	%	17.9	31.3	25.6	1.6	.9	22.8		
3. 整體而言，對於計算機與網路中心的行政效率。	次數	456	723	734	42	26	612	3.78	.869
	%	17.6	27.9	28.3	1.6	1.0	23.6		
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	468	772	687	23	19	624	3.84	.833
	%	18.0	29.8	26.5	.9	.7	24.1		
5. 整體而言，對於計算機與網路中心的網頁資訊之正確與即時性。	次數	444	789	722	27	19	592	3.81	.827
	%	17.1	30.4	27.8	1.0	.7	22.8		
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	377	620	581	20	20	975	3.81	.847
	%	14.5	23.9	22.4	.8	.8	37.6		
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	465	619	701	95	49	664	3.70	.971
	%	17.9	23.9	27.0	3.7	1.9	25.6		
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	481	707	780	150	69	406	3.63	1.000
	%	18.5	27.3	30.1	5.8	2.7	15.7		
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	466	746	843	84	37	417	3.70	.905
	%	18.0	28.8	32.5	3.2	1.4	16.1		

(七) 進修推廣處

進修推廣處在本校行政滿意度調查結果如

表 4.21 所示，學生對其所提供各項業務之感受主要介於普通與滿意之間，平均數皆落在三分以上未滿四分，總平均為 3.84 (標準差=0.775)。整體而言，進修推廣處的「電話服務之禮儀與品質」得分最高，平均為 3.78 (標準差=0.840)，而「行政效率」得分最低，平均為 3.71 (標準差=0.848)。

表 4.21 進修推廣處各題調查結果

題 目		非常 滿意 (5)	滿 意 (4)	普 通 (3)	不 滿 意 (2)	非 常 不 滿 意 (1)	未 曾 接 觸	平 均 數	標 準 差
進修推廣處									
1. 整體而言，對於進修推廣處的服務態度。	次數	292	553	611	23	18	1096	3.72	.834
	%	11.3	21.3	23.6	.9	.7	42.3		
2. 整體而言，對於進修推廣處的服務品質。	次數	315	551	596	26	15	1090	3.75	.838
	%	12.1	21.2	23.0	1.0	.6	42.0		
3. 整體而言，對於進修推廣處的行政效率。	次數	308	517	637	31	16	1084	3.71	.848
	%	11.9	19.9	24.6	1.2	.6	41.8		
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	322	564	594	17	18	1078	3.76	.837
	%	12.4	21.8	22.9	.7	.7	41.6		
5. 整體而言，對於進修推廣處的網頁資訊之正確與即時性。	次數	332	600	646	20	14	981	3.75	.821
	%	12.8	23.1	24.9	.8	.5	37.8		
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	320	539	552	12	18	1152	3.78	.840
	%	12.3	20.8	21.3	.5	.7	44.4		

(八) 主計室

主計室在本校行政滿意度調查結果如表 4.22 所示，學生對其所提供各項業務之感受主要介於普通與滿意之間，平均數皆落在三分以上未滿四分，總平均為 3.84 (標準差= 0.775)。整體而言，主計室的「電話服務之禮儀與品質」得分最高，平均為 3.75 (標準差=0.825)，而「行政效率」得分最低，平均為 3.63 (標準差=0.857)。

表 4.22 主計室各題調查結果

題 目		非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	未曾接觸	平均數	標準差
主 計 室									
1. 整體而言，對於主計室的服務態度。	次數	242	549	630	25	11	1136	3.68	.794
	%	9.3	21.2	24.3	1.0	.4	43.8		
2. 整體而言，對於主計室的服務品質。	次數	270	557	608	30	12	1116	3.71	.814
	%	10.4	21.5	23.4	1.2	.5	43.0		
3. 整體而言，對於主計室的行政效率。	次數	260	511	643	49	21	1109	3.63	.857
	%	10.0	19.7	24.8	1.9	.8	42.8		
4. 整體而言，對於主計室的諮詢服務之專業與正確性。	次數	284	559	600	21	16	1113	3.73	.823
	%	11.0	21.6	23.1	.8	.6	42.9		
5. 整體而言，對於主計室的網頁資訊之正確與即時性。	次數	317	562	654	16	16	1028	3.73	.826
	%	12.2	21.7	25.2	.6	.6	39.6		
6. 整體而言，對於主計室的電話服務之禮儀與品質。	次數	280	531	558	12	17	1195	3.75	.825
	%	10.8	20.5	21.5	.5	.7	46.1		

(九) 國際事務處

國際事務處在本校行政滿意度調查結果如表 4.23 所示，學生對其所提供各項業務之感受主要介於普通與滿意之間，平均數皆落在三分以上未滿四分，總平均為 3.84(標準差=0.785)。整體而言，國際事務處的「服務品質」和「電話服務之禮儀與品質」得分為高，平均為 3.77(標準差=0.847 和 0.855)，而「行政效率」得分最低，平均為 3.68(標準差=0.897)。就服務項目而言，「各項業務處理情形」和「促進境外學生與本國學生交流」得分相近，平均為 3.69(標準差=0.971 和 0.982)。

表 4.23 國際事務處各題調查結果

題 目		非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	未曾接觸	平均數	標準差
國 際 事 務 處									
1. 整體而言，對於國際事務處的服務態度。	次數	320	592	580	29	22	1050	3.75	.852
	%	12.3	22.8	22.4	1.1	.8	40.5		
2. 整體而言，對於國際事務處的服務品質。	次數	335	597	587	26	20	1028	3.77	.847
	%	12.9	23.0	22.6	1.0	.8	39.6		
3. 整體而言，對於國際事務處的行政效率。	次數	323	526	641	40	32	1031	3.68	.897
	%	12.5	20.3	24.7	1.5	1.2	39.8		
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	343	568	605	28	24	1025	3.75	.867
	%	13.2	21.9	23.3	1.1	.9	39.5		
5. 整體而言，對於國際事務處的網頁資訊之正確與即時性。	次數	364	631	649	34	23	892	3.75	.858
	%	14.0	24.3	25.0	1.3	.9	34.4		
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	324	543	559	19	21	1127	3.77	.855
	%	12.5	20.9	21.6	.7	.8	43.5		
7. 對於國際事務處各項業務的處理情形(如交換與研修、短期交流及營隊等服務)。	次數	332	398	529	55	35	1244	3.69	.971
	%	12.8	15.3	20.4	2.1	1.3	48.0		
8. 對於促進境外學生與本國學生交流的處理情形(如學伴計畫及國際文化週活動等服務)。	次數	342	413	527	67	37	1207	3.69	.982
	%	13.2	15.9	20.3	2.6	1.4	46.5		

(十) 實習就業輔導處

實習就業輔導處在本校行政滿意度調查結果如表 4.24 所示，學生對其所提供各項業務之感受主要介於普通與滿意之間，平均數皆落在三分以上未滿四分，總平均為 3.85（標準差=0.766）。整體而言，實習就業輔導處的「服務品質」得分最高，平均為 3.78（標準差=0.824），而「行政效率」得分最低，平均為 3.71（標準差=0.864）。

表 4.24 實習就業輔導處各題調查結果

題 目		非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	未曾接觸	平均數	標準差
實習就業輔導處									
1. 整體而言，對於實習就業輔導處的服務態度。	次數	298	558	567	17	17	1136	3.76	.829
	%	11.5	21.5	21.9	.7	.7	43.8		
2. 整體而言，對於實習就業輔導處的服務品質。	次數	312	567	565	13	16	1120	3.78	.824
	%	12.0	21.9	21.8	.5	.6	43.2		
3. 整體而言，對於實習就業輔導處的行政效率。	次數	306	511	627	23	24	1102	3.71	.864
	%	11.8	19.7	24.2	.9	.9	42.5		
4. 整體而言，對於實習就業輔導處的諮詢服務之專業與正確性。	次數	314	559	587	15	16	1102	3.76	.828
	%	12.1	21.6	22.6	.6	.6	42.5		
5. 整體而言，對於實習就業輔導處的網頁資訊之正確與即時性。	次數	339	617	628	21	17	971	3.76	.829
	%	13.1	23.8	24.2	.8	.7	37.4		
6. 整體而言，對於實習就業輔導處的電話服務之禮儀與品質。	次數	298	524	545	11	18	1197	3.77	.836
	%	11.5	20.2	21.0	.4	.7	46.2		
7. 對於職涯發展與輔導組各項業務的處理情形（如校外實習、專業證照獎勵、職涯與就業講座、職涯諮詢輔導及校園徵才博覽會等服務）。	次數	368	535	593	65	30	1002	3.72	.927
	%	14.2	20.6	22.9	2.5	1.2	38.6		

(十一) 體育室

體育室在本校行政滿意度調查結果如表 4.25 所示，學生對其所提供各項業務之感受主要介於普通與滿意之間，平均數皆落在三分以上未滿四分，總平均為 3.84（標準差= 0.766）。整體而言，體育室的「服務品質」的得分最高，平均為 3.77（標準差=0.837），而「行政效率」得分最低，平均為 3.71（標準差=0.859）。

表 4.25 體育室各題調查結果

題 目		非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	未曾接觸	平均數	標準差
體 育 室									
1. 整體而言，對於體育室的服務態度。	次數	331	663	643	37	14	905	3.75	.822
	%	12.8	25.6	24.8	1.4	.5	34.9		
2. 整體而言，對於體育室的服務品質。	次數	358	661	632	38	16	888	3.77	.837
	%	13.8	25.5	24.4	1.5	.6	34.2		
3. 整體而言，對於體育室的行政效率。	次數	351	596	697	43	20	886	3.71	.859
	%	13.5	23.0	26.9	1.7	.8	34.2		
4. 整體而言，對於體育室的諮詢服務之專業與正確性。	次數	350	659	654	28	18	884	3.76	.830
	%	13.5	25.4	25.2	1.1	.7	34.1		
5. 整體而言，對於體育室的網頁資訊之正確與即時性。	次數	358	660	683	33	20	839	3.74	.840
	%	13.8	25.5	26.3	1.3	.8	32.4		
6. 整體而言，對於體育室的電話服務之禮儀與品質。	次數	331	547	579	24	19	1093	3.76	.854
	%	12.8	21.1	22.3	.9	.7	42.2		
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、運動及研習資訊等服務)。	次數	386	544	670	66	28	899	3.70	.917
	%	14.9	21.0	25.8	2.5	1.1	34.7		

(十二) 學系(所)

學系(所)在本校行政滿意度調查結果如表 4.26 所示，學生對其所提供各項業務之感受主要介於普通與滿意之間，平均數皆落在四分附近，總平均為 3.98 (標準差=0.768)。整體而言，學系(所)的「服務品質」的得分最高，平均為 4.03 (標準差=0.888)，而「網頁資訊之正確與即時性」得分最低，平均為 3.93 (標準差=0.893)。

表 4.26 學系(所)各題調查結果

題 目		非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	未曾接觸	平均數	標準差
學 系 (所)									
1. 整體而言，對於學系(所)辦公室的服務態度。	次數	843	1043	553	49	45	60	4.02	.888
	%	32.5	40.2	21.3	1.9	1.7	2.3		
2. 整體而言，對於學系(所)辦公室的服務品質。	次數	868	998	560	62	35	70	4.03	.888
	%	33.5	38.5	21.6	2.4	1.3	2.7		
3. 整體而言，對於學系(所)辦公室的行政效率。	次數	773	958	666	69	43	84	3.94	.913
	%	29.8	36.9	25.7	2.7	1.7	3.2		
4. 整體而言，對於學系(所)辦公室的諮詢服務之專業與正確性。	次數	835	959	621	47	36	95	4.00	.888
	%	32.2	37.0	23.9	1.8	1.4	3.7		
5. 整體而言，對於學系(所)辦公室的網頁資訊之正確與即時性。	次數	746	947	699	64	33	104	3.93	.893
	%	28.8	36.5	27.0	2.5	1.3	4.0		
6. 整體而言，對於學系(所)辦公室的電話服務之禮儀與品質。	次數	695	788	569	28	32	481	3.99	.888
	%	26.8	30.4	21.9	1.1	1.2	18.5		
7. 對於學系(所)各項業務的處理情形(如選課協助、單位空間借用、各項文件申請等服務)。	次數	810	810	672	96	42	163	3.93	.958
	%	31.2	31.2	25.9	3.7	1.6	6.3		

三、本校行政滿意度調查問卷的平均得分結果

(一) 全校行政單位平均

本次學校行政滿意度調查十一個單位結果顯示總平均為 4.04，介於滿意與非常滿意之間。其中教師平均得分為 4.22；學生平均得分為 3.85，顯示教師的滿意度感受高於學生。若以十一個行政單位來看，所有問卷題目的總平均得分以「圖書館」最高為 4.18；若以十三個行政單位觀察，以「秘書室」4.34 為最高分；另外學系（所）是以校內 40 個單位為整體觀察，故不列入排名中，數據如表 4.27 所列。

十一個行政單位共同題目部分，所有教師與學生在行政滿意度的共同題目總平均得分第一名「圖書館」4.18 分，第二高分者為「總務處」4.07 分，此與教師平均得分排名是相同情形，但學生部分以「計算機與網路中心」得分排名第二。若以十三個行政單位觀察，共同題目平均得分以「秘書室」4.35 為最高分，數據如表 4.28 所列。

若比較表 4.27 與表 4.28 的平均得分情形，可以發現：以十一個行政單位來看，在所有題目的調查結果，平均得分最高的單位皆為「圖書館」，第二高分則是「總務處」，第三名為「學務處」。若以十三個行政單位觀察，「秘書室」第一名，「人事室」次之，「圖書館」第三名。

表 4.27 各處室在所有題目合計的平均得分情形

	總平均（標準差）	教師（標準差）	學生（標準差）
教務處	4.02 (.767)	4.25 (.674)	3.79 (.763)
學務處	4.06 (.748)	4.27 (.664)	3.84 (.745)
總務處	4.10 (.744)	4.37 (.588)	3.83 (.741)
研究發展處	4.02 (.749)	4.20 (.657)	3.83 (.750)
圖書館	4.18 (.747)	4.34 (.569)	4.01 (.755)
計算機與網路中心	4.04 (.752)	4.22 (.657)	3.86 (.754)
進修推廣處	4.02 (.775)	4.20 (.690)	3.84 (.754)
主計室	3.99 (.771)	4.14 (.806)	3.83 (.763)
國際事務處	4.02 (.787)	4.19 (.738)	3.84 (.785)
實習就業輔導處	4.00 (.766)	4.16 (.714)	3.85 (.766)
體育室	3.99 (.766)	4.13 (.728)	3.84 (.766)
學系（所）	4.25 (.770)	4.52 (.606)	3.98 (.768)
秘書室	4.34 (.635)	4.34 (.635)	
人事室	4.29 (.605)	4.29 (.605)	

表 4.28 各處室在共同題目合計的平均得分情形

	總平均 (標準差)	教師 (標準差)	學生 (標準差)
教務處	4.00 (.751)	4.25 (.675)	3.74 (.746)
學務處	4.02 (.739)	4.27 (.663)	3.78 (.734)
總務處	4.07 (.724)	4.36 (.616)	3.78 (.716)
研究發展處	3.99 (.727)	4.22 (.634)	3.75 (.723)
圖書館	4.18 (.726)	4.37 (.567)	3.98 (.729)
計算機與網路中心	4.02 (.737)	4.23 (.635)	3.81 (.736)
進修推廣處	3.97 (.743)	4.20 (.659)	3.75 (.740)
主計室	3.94 (.740)	4.15 (.769)	3.73 (.731)
國際事務處	3.98 (.766)	4.19 (.691)	3.77 (.764)
實習就業輔導處	3.97 (.741)	4.18 (.688)	3.76 (.738)
體育室	3.95 (.741)	4.13 (.703)	3.76 (.738)
學系 (所)	4.22 (.765)	4.50 (.606)	3.94 (.762)
秘書室	4.35 (.623)	4.35 (.623)	
人事室	4.32 (.578)	4.32 (.578)	

(二) 十三處室行政滿意度調查問卷共同題目的調查結果

本校行政滿意度共同題目在各處室的調查結果如表 4.29 所示。觀察十一個行政單位滿意度，全校「圖書館」平均在六個構面上均為最高，「總務處」排第二名，而在服務態度、行政效率以「計算機與網路中心」為第三名，服務品質、網頁資訊、電話服務以「學務處」排第三名，最後諮詢服務則以「教務處」為第三。

表 4.29 各處室在共同題目的各題得分情形

		單位													
構面		教務	學務	總務	研發	圖書	計中	進推	主計	國際	實輔	體育	系所	秘書	人事
服務態度	平均	3.98	4.03	4.08	4.00	4.28	4.05	3.98	3.92	3.98	3.97	3.94	4.24	4.38	4.37
	教師	4.22	4.28	4.38	4.27	4.46	4.28	4.23	4.13	4.19	4.18	4.11	4.51	4.38	4.37
	學生	3.74	3.79	3.78	3.73	4.11	3.82	3.72	3.72	3.76	3.76	3.76	3.98		
服務品質	平均	3.97	4.03	4.07	3.99	4.23	4.02	3.95	3.94	4.00	3.96	3.96	4.24	4.38	4.33
	教師	4.20	4.27	4.35	4.23	4.41	4.23	4.16	4.15	4.22	4.15	4.14	4.51	4.38	4.33
	學生	3.74	3.79	3.79	3.74	4.05	3.80	3.74	3.74	3.78	3.78	3.78	3.97		
行政效率	平均	3.95	3.98	4.03	3.95	4.15	3.98	3.95	3.88	3.91	3.94	3.91	4.19	4.32	4.25
	教師	4.22	4.23	4.34	4.19	4.35	4.19	4.18	4.09	4.10	4.16	4.09	4.48	4.32	4.25
	學生	3.68	3.72	3.72	3.71	3.95	3.77	3.71	3.68	3.73	3.72	3.73	3.90		
諮詢服務	平均	4.04	4.03	4.09	4.01	4.18	4.04	3.99	3.97	3.99	3.97	3.96	4.21	4.34	4.30
	教師	4.32	4.27	4.39	4.23	4.38	4.24	4.22	4.18	4.20	4.16	4.14	4.47	4.34	4.30
	學生	3.76	3.80	3.80	3.78	3.97	3.83	3.76	3.76	3.78	3.77	3.77	3.95		

		單位													
構面		教務	學務	總務	研發	圖書	計中	進推	主計	國際	實輔	體育	系所	秘書	人事
網頁 資訊	平均	4.03	4.04	4.05	3.99	4.11	4.00	3.98	3.96	3.99	3.96	3.94	4.19	4.29	4.28
	教師	4.28	4.28	4.32	4.20	4.29	4.20	4.19	4.16	4.20	4.14	4.11	4.47	4.29	4.28
	學生	3.78	3.80	3.78	3.77	3.93	3.81	3.76	3.76	3.78	3.78	3.77	3.92		
電話 服務	平均	4.02	4.04	4.09	3.99	4.11	4.03	4.00	3.98	4.01	4.01	3.98	4.23	4.37	4.37
	教師	4.28	4.29	4.41	4.22	4.34	4.27	4.23	4.20	4.25	4.25	4.19	4.54	4.37	4.37
	學生	3.76	3.79	3.78	3.76	3.88	3.80	3.77	3.76	3.77	3.76	3.76	3.92		

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 4.30 與

表 4.31 所示，進一步以教師或學生的行政滿意度平均得分加以排序，所得順序並不完全相同，詳細順序可參照表 4.27 與表 4.28。

表 4.30 各處室在行政滿意度的平均得分排序結果（所有題目）

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

表 4.31 各處室在行政滿意度的平均得分排序結果（共同題目）

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

比較 2017 年與 2018 年各處室之排名，以所有題目觀察排名，有 4 個處室持平、4 個上升、5 個下降；以共同題目觀察，也是 4 個處室持平、4 個上升、5 個下降，但是處室及名次升跌稍有不同，詳如表 4.32。

表 4.32 各處室行政滿意度近二年排名與比較

處室	所有題目排名			共同題目排名		
	2018 年	2017 年	升跌	2018 年	2017 年	升跌
教務處	7	6	↓ 1	7	5	↓ 2
學務處	5	5	—	5	6	↑ 1
總務處	4	4	—	4	4	—
研究發展處	10	12	↑ 2	8	11	↑ 3
秘書室	1	2	↑ 1	1	1	—
圖書館	3	3	—	3	3	—
計算機與網路中心	6	8	↑ 2	6	8	↑ 2
進修推廣處	8	7	↓ 1	10	7	↓ 3
人事室	2	1	↓ 1	2	1	↓ 1
主計室	13	13	—	13	13	—
國際事務處	9	11	↑ 2	9	12	↑ 3
實習就業輔導處	11	10	↓ 1	11	9	↓ 2
體育室	12	9	↓ 3	12	10	↓ 2

五、比較不同身分者評分各處室行政滿意度之差異

(一) 性別對行政單位滿意度

1. 教師問卷

由表 4.33 可觀察到，男、女性滿意度介於滿意與非常滿意之間，整體而言，女性教師較男性教師而言平均給予各處室較高的評價。

表 4.33 教師「性別」對各處室平均滿意度

處室	男(M)		女(F)	
	平均數	標準差	平均數	標準差
教務處	4.24	.678	4.26	.682
學務處	4.26	.646	4.30	.723
總務處	4.37	.581	4.37	.619
研究發展處	4.16	.674	4.32	.616
秘書室	4.31	.644	4.41	.624
圖書館	4.34	.568	4.35	.584
計算機與網路中心	4.18	.673	4.32	.623
進修推廣處	4.20	.653	4.19	.793
人事室	4.30	.623	4.28	.575
主計室	4.14	.760	4.13	.931
國際事務處	4.15	.760	4.29	.689
實習就業輔導處	4.12	.713	4.24	.729
體育室	4.15	.683	4.09	.847
學系（所）	4.54	.585	4.46	.667

2. 學生問卷

由表 4.34 可觀察到，女學生對於圖書館與學系（所）的滿意度較高外，其他單位均介於普通與滿意與之間，整體來說又以男學生會給予相對較高的分數。

表 4.34 學生「性別」對各處室平均滿意度

處室	男(M)		女(F)	
	平均數	標準差	平均數	標準差
教務處	3.89	.804	3.73	.734
學務處	3.94	.795	3.78	.709
總務處	3.93	.782	3.77	.711
研究發展處	3.94	.787	3.76	.721
圖書館	4.11	.773	3.95	.740
計算機與網路中心	3.97	.796	3.80	.722

處室	男(M)		女(F)	
	平均數	標準差	平均數	標準差
進修推廣處	3.96	.799	3.76	.753
主計室	3.94	.799	3.77	.736
國際事務處	3.97	.798	3.77	.769
實習就業輔導處	3.96	.789	3.79	.745
體育室	3.96	.793	3.78	.742
學系（所）	4.12	.786	3.89	.746

（二） 學院對行政單位滿意度

1. 教師問卷

由表 4.35 可觀察到，理學院和管理學院的教師對於各處室滿意度評價較高，另整體可看出資訊學院教師對多數單位的滿意度是普通且接近滿意。

表 4.35 教師所屬「學院」對各處室平均滿意度

處室	人文社會學院		教育學院		理學院		資訊學院		管理學院	
	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	4.13	.706	4.23	.759	4.72	.415	3.98	.683	4.35	.603
學務處	4.17	.553	4.19	.889	4.78	.340	4.14	.610	4.27	.675
總務處	4.26	.576	4.45	.635	4.69	.340	4.15	.611	4.42	.602
研究發展處	4.03	.719	4.25	.728	4.58	.440	3.98	.628	4.31	.635
秘書室	4.27	.635	4.49	.618	4.49	.697	4.19	.673	4.36	.613
圖書館	4.28	.441	4.42	.522	4.79	.298	4.18	.586	4.27	.674
計算機與網路中心	4.15	.587	4.25	.714	4.54	.432	4.03	.614	4.26	.773
進修推廣處	4.14	.594	4.17	.945	4.44	.464	4.05	.711	4.27	.658
人事室	4.27	.583	4.20	.656	4.65	.387	4.07	.646	4.40	.591
主計室	4.11	.602	3.91	1.230	4.72	.389	3.87	.711	4.26	.710
國際事務處	4.09	.800	4.28	.707	4.69	.410	3.88	.746	4.25	.745
實習就業輔導處	4.02	.746	4.17	.819	4.59	.431	3.97	.573	4.20	.814
體育室	4.08	.669	4.19	.774	4.62	.398	3.92	.707	4.08	.825
學系（所）	4.46	.517	4.38	.734	4.89	.284	4.48	.610	4.50	.664

2. 學生問卷

由表 4.36 可觀察到，學生對於各處室滿意度感受多分布於普通與滿意之間，而又以資訊學院學生對於全部處室多數給予滿意以上的評價，另理學院學生對於學系（所）的評分是在五學院中最高且也高於對其他處室的滿意度。

表 4.36 學生所屬「學院」對各處室平均滿意度

處室	人文社會學院		教育學院		理學院		資訊學院		管理學院	
	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	3.68	.777	3.70	.769	3.85	.812	3.96	.766	3.78	.723
學務處	3.72	.736	3.82	.682	3.94	.794	4.00	.791	3.80	.724
總務處	3.74	.753	3.81	.657	3.90	.792	3.99	.774	3.79	.727
研究發展處	3.74	.751	3.81	.691	3.86	.814	3.99	.782	3.79	.727
圖書館	3.96	.718	4.05	.716	4.00	.827	4.15	.775	3.95	.751
計算機與網路中心	3.74	.764	3.85	.639	3.92	.811	4.06	.779	3.82	.749
進修推廣處	3.76	.753	3.81	.716	3.85	.863	4.02	.808	3.79	.755
主計室	3.77	.756	3.82	.698	3.83	.859	4.01	.771	3.79	.748
國際事務處	3.70	.853	3.86	.711	3.91	.843	4.03	.793	3.79	.739
實習就業輔導處	3.75	.753	3.82	.699	3.90	.835	4.02	.809	3.81	.746
體育室	3.74	.752	3.82	.700	3.95	.821	4.01	.783	3.79	.761
學系（所）	3.90	.772	3.99	.705	4.13	.782	4.08	.805	3.90	.760

(三) 職級/學制對行政單位滿意度

1. 教師問卷

由表 4.37 可觀察到，教授、副教授和助理教授多給予滿意以上之評價，而講師感受之程度介於普通與滿意之間。

表 4.37 教師「職級」對各處室平均滿意度

處室	教授		副教授		助理教授		講師	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
教務處	4.56	.520	4.17	.705	4.24	.662	3.60	.566
學務處	4.45	.668	4.22	.669	4.34	.613	3.50	.707
總務處	4.52	.539	4.38	.616	4.27	.499	3.58	.589
研究發展處	4.47	.595	4.16	.700	4.17	.523	3.50	.707
秘書室	4.55	.558	4.35	.654	4.23	.582	3.50	.707
圖書館	4.49	.643	4.33	.540	4.36	.503	3.50	.707
計算機與網路中心	4.33	.857	4.23	.648	4.20	.407	3.50	.707
進修推廣處	4.37	.667	4.19	.742	4.15	.541	3.50	.707
人事室	4.58	.487	4.24	.634	4.27	.522	3.50	.707
主計室	4.47	.605	4.01	.909	4.23	.582	3.50	.707
國際事務處	4.25	.820	4.27	.730	4.04	.680	3.50	.707
實習就業輔導處	4.33	.874	4.16	.664	4.06	.686	3.50	.707
體育室	4.37	.741	4.10	.739	4.07	.681	3.50	.707
學系（所）	4.60	.698	4.49	.615	4.61	.487	3.86	.202

2. 學生問卷

由表 4.38 可觀察到，學生對於各處室之滿意度平均介於滿意左右，學士班學生對於各處室均低於滿意稍許，其他學制學生則多給予滿意以上分數，其中進修學士班學生的離散程度較大，表示學生滿意感受可能較為不同。

表 4.38 學生「學制」對各處室平均滿意度

處室	學士班		進修學士班		產學攜手專班		碩士班		碩士在職專班		博士班	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
教務處	3.76	.752	4.07	.954	4.12	.627	3.91	.821	3.89	.791	3.95	.064
學務處	3.81	.741	4.07	.985	4.08	.562	4.07	.659	3.86	.766	4.00	.000
總務處	3.80	.733	4.05	.995	4.05	.667	4.09	.671	3.96	.697	4.00	.000
研究發展處	3.79	.743	4.06	.995	4.07	.624	4.08	.666	4.00	.737	4.00	.000
圖書館	3.98	.758	4.17	.934	4.26	.581	4.28	.601	4.19	.694	4.17	.236
計算機與網路中心	3.83	.750	4.06	.986	4.16	.605	4.11	.649	4.00	.729	4.11	.157
進修推廣處	3.79	.768	4.28	.941	4.04	.644	4.12	.679	4.06	.821	4.00	.000
主計室	3.80	.760	4.06	.964	4.05	.617	4.13	.644	4.07	.791	4.00	.000
國際事務處	3.80	.784	4.06	.987	4.07	.631	4.21	.611	4.03	.736	4.00	.000
實習就業輔導處	3.81	.765	4.08	.962	4.08	.583	4.18	.595	4.05	.753	4.00	.000
體育室	3.81	.759	4.06	.983	4.08	.781	4.11	.648	4.06	.750	4.00	.000
學系（所）	3.94	.769	4.13	.967	4.23	.508	4.23	.625	4.24	.799	4.29	.404

（四）服務年資對行政單位滿意度

由表 4.39 可觀察到，無論服務年資多久，教師均給予滿意以上的認同，另有隨著服務年資越久，滿意度隨之遞減的情形。

表 4.39 教師「服務年資」對各處室平均滿意度

處室	1 年以下		2-5 年		6-10 年		11 年以上	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
教務處	4.67	.577	4.43	.653	4.33	.725	4.25	.674
學務處	4.61	.533	4.65	.506	4.41	.579	4.27	.664
總務處	4.47	.411	4.61	.375	4.42	.625	4.37	.588
研究發展處	4.33	.294	4.35	.528	4.24	.753	4.20	.657
秘書室	4.58	.520	4.46	.452	4.57	.540	4.34	.635
圖書館	4.60	.529	4.53	.418	4.48	.512	4.34	.569
計算機與網路中心	4.44	.385	4.39	.396	4.28	.669	4.22	.657
進修推廣處	4.44	.509	4.25	.391	4.28	.660	4.20	.690

處室	1 年以下		2-5 年		6-10 年		11 年以上	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
人事室	4.67	.577	4.35	.451	4.42	.681	4.29	.605
主計室	4.58	.520	4.35	.484	4.36	.681	4.14	.806
國際事務處	4.08	.144	4.46	.528	4.20	.968	4.19	.738
實習就業輔導處	4.33	.577	4.40	.473	4.23	.734	4.16	.714
體育室	4.38	.541	4.36	.548	4.32	.631	4.13	.728
學系（所）	4.67	.577	4.62	.458	4.59	.516	4.52	.606

（五） 近三年是否擔任行政職對行政滿意度

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

表 4.40 教師「近三年是否任行政職」對各處室平均滿意度

處室	有擔任行政職		沒有擔任行政職	
	平均數	標準差	平均數	標準差
教務處	4.33	.708	4.16	.634
學務處	4.30	.696	4.24	.636
總務處	4.44	.615	4.29	.555
研究發展處	4.22	.702	4.19	.614
秘書室	4.45	.646	4.22	.611
圖書館	4.46	.508	4.21	.608
計算機與網路中心	4.21	.695	4.23	.624
進修推廣處	4.25	.709	4.14	.676
人事室	4.34	.652	4.25	.557
主計室	4.08	.942	4.20	.636
國際事務處	4.20	.848	4.19	.609
實習就業輔導處	4.17	.774	4.13	.654
體育室	4.23	.658	4.02	.793
學系（所）	4.51	.651	4.53	.562

(六) 就讀年級對行政單位滿意度

由表 4.41 可觀察到，一年級學生對於各處室滿意度感受程度為最高，均為滿意以上；其他年級學生則感受介於普通與滿意之間。

表 4.41 學生「就讀年級」對各處室平均滿意度

處室	一年級		二年級		三年級		四年級		延修生	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
教務處	4.01	.796	3.75	.739	3.79	.766	3.71	.753	3.77	.729
學務處	4.07	.741	3.80	.720	3.82	.738	3.79	.766	3.75	.787
總務處	4.08	.728	3.79	.718	3.80	.746	3.77	.747	3.77	.715
研究發展處	4.10	.725	3.78	.719	3.80	.746	3.74	.775	3.81	.722
圖書館	4.26	.689	3.96	.759	3.97	.750	3.97	.773	3.83	.724
計算機與網路中心	4.10	.724	3.83	.746	3.84	.744	3.78	.773	3.80	.696
進修推廣處	4.13	.733	3.79	.753	3.79	.763	3.76	.808	3.85	.726
主計室	4.14	.717	3.79	.747	3.80	.757	3.75	.779	3.70	.765
國際事務處	4.14	.710	3.80	.756	3.82	.758	3.74	.857	3.73	.702
實習就業輔導處	4.14	.705	3.81	.750	3.83	.744	3.75	.810	3.86	.700
體育室	4.12	.727	3.81	.759	3.81	.735	3.77	.806	3.74	.686
學系（所）	4.22	.692	3.93	.770	3.96	.768	3.90	.790	4.01	.717

伍、 結論

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

一、 本校行政滿意度調查結果重點說明

(一) 各處室在所有題目的整體表現

所有題目除含各單位有相同的題目共 6 題外，其餘依該單位之組別或服務項目另有 1 到 6 題不等之其他題目。以整體（所有題目）來說，全校行政單位滿意度總平均達 4.09 分，表示教師與學生對於校內的服務是感到滿意的，其中教師平均 4.26 分、學生 3.86 分，故可瞭解到教師肯定程度高於學生。

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

(二) 各處室在共同題目的滿意度情形

共同題目以單位整體而言，調查「服務態度」、「服務品質」、「行政效率」、「諮詢服務之專業與正確性」、「網頁資訊之正確與即時性」和「電話服務之禮儀與品質」等六項，全校滿意度平均達 4.07 分，其中教師平均 4.27 分、學生 3.80 分，顯示教師相較於學生給予高一點的評價。

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

(三) 滿意度最佳與需努力改善之項目

六項共同題目調查結果顯示，「服務態度」和「電話服務之禮儀與品質」滿意度 4.08 分，同為得分最高項目；第三名以後排名（平均）分別為「服務品質」、「諮詢服務之專業與正確性」(4.08)、「服務品質」(4.07)、「網頁資訊之正確與即時性」(4.06)，五項共同題目均達感受為滿意程度以上。

另外，滿意度感受最低之項目為「行政效率」4.03 分，與其他項目相比，是為較需提升與改善的部分。

二、 近三年（2016 至 2018 年）滿意度情形差異比較

(一) 行政單位整體總排名

圖 5.1 顯示，2018 年整體表現略低於 2017 年，但部分單位如秘書室、總務處、計算機與網路中心、實習就業輔導處與前一年得分相近；另國際事務處、研究發展

處和主計室反而進步稍許。

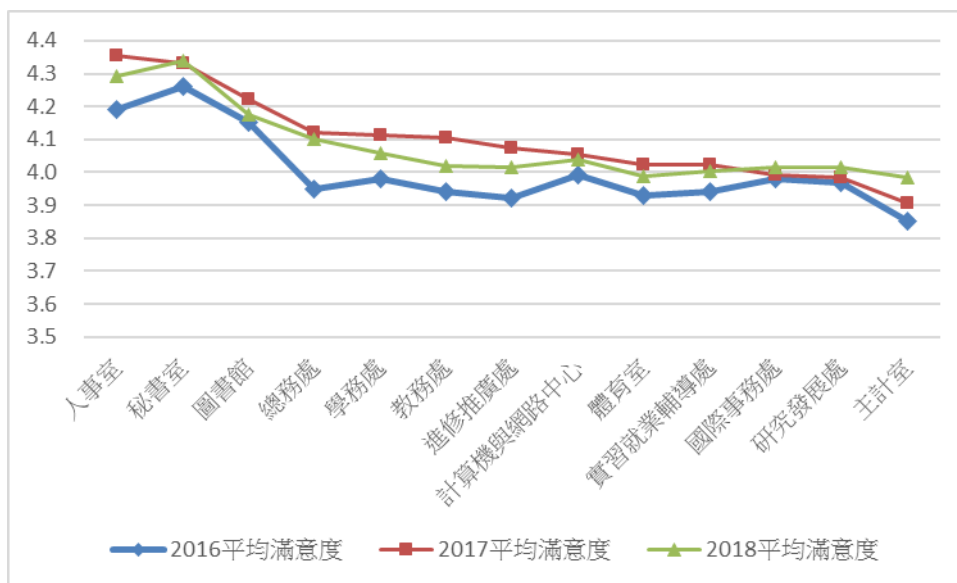


圖 5.1 近三年全校整體滿意度

教師對於十三個處室的滿意度如圖 5.2 所示，明顯可見圖書館、總務處、計算機與網路中心、實習就業輔導處、國際事務處、研究發展處和主計室得分較 2017 年高，人事室、教務處、進修推廣處則得分稍低於前一年。

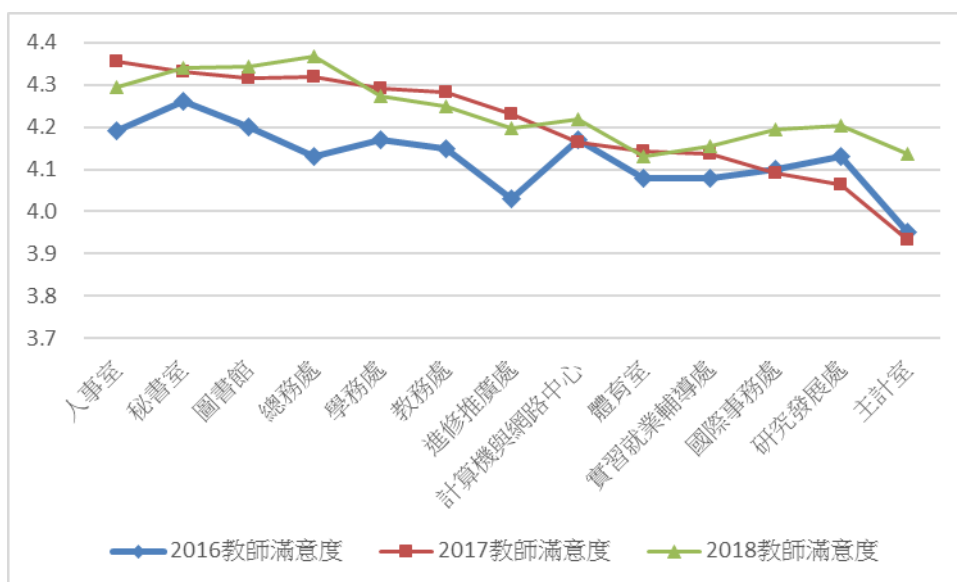


圖 5.2 近三年教師整體滿意度

圖 5.3 學生對於校內十一個處室的滿意度是近三年的居中者，僅圖書館和國際事務處較 2016 年低，其他單位均高於 2016 年，但整體來說還是以 2017 年表現最佳，故此次結果值得警惕。

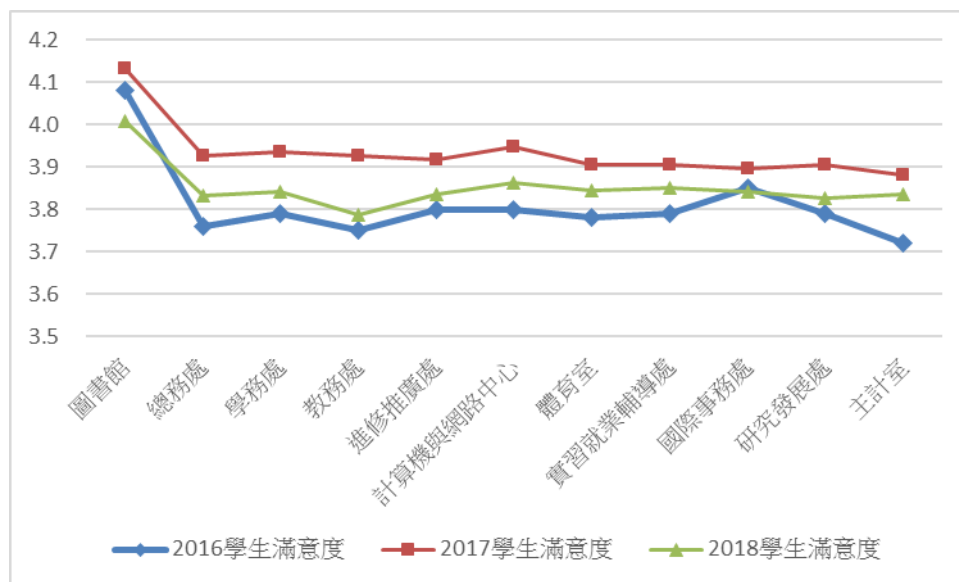


圖 5.3 近三年學生整體滿意度

(二) 行政單位共同題目排名

除去各單位另有組別或服務項目之題項得分，單以六個共同題目得分來看，全校共同題目滿意度如圖 5.4，各處室表現相似於整體表現圖 5.1，於近三年是排名第二的滿意度。

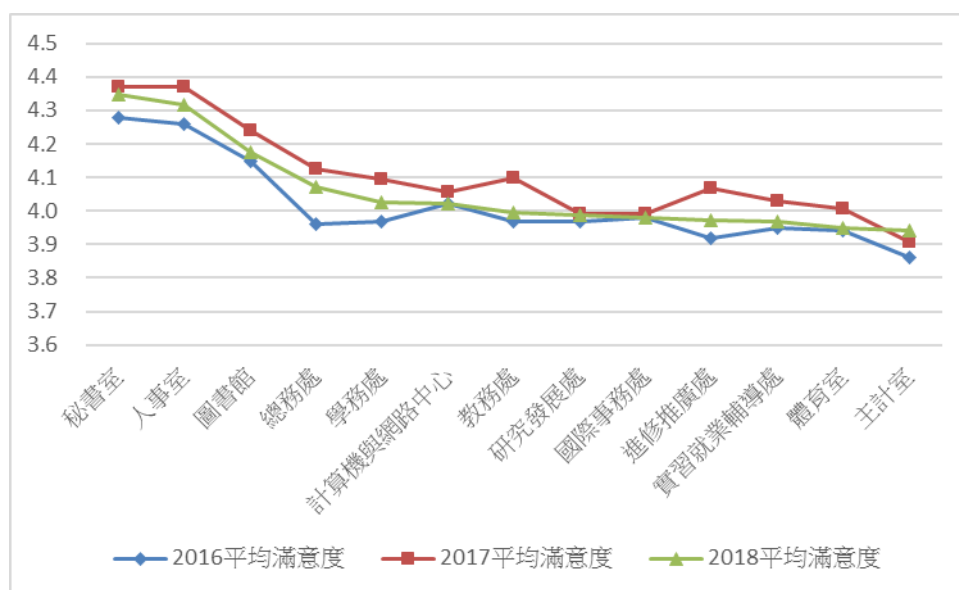


圖 5.4 近三年全校共同題目滿意度

圖 5.5 和圖 5.6 為教師與學生對於各處室在服務滿意度上的認同程度，教師評分部分單位有給予較 2017 年高分的情形，但學生感受呈現不佳，故各單位對於此部分要再加強與努力。

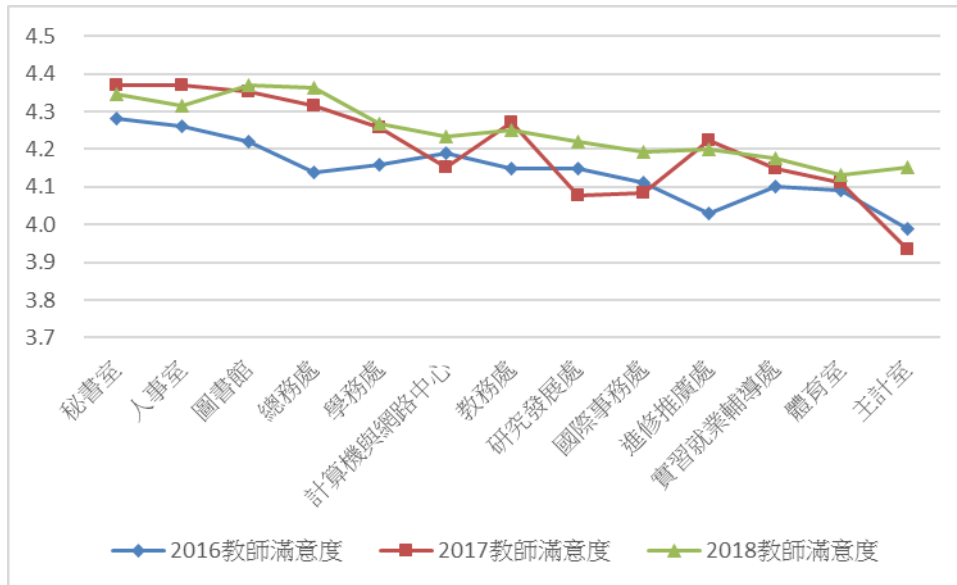


圖 5.5 近三年教師共同題目滿意度

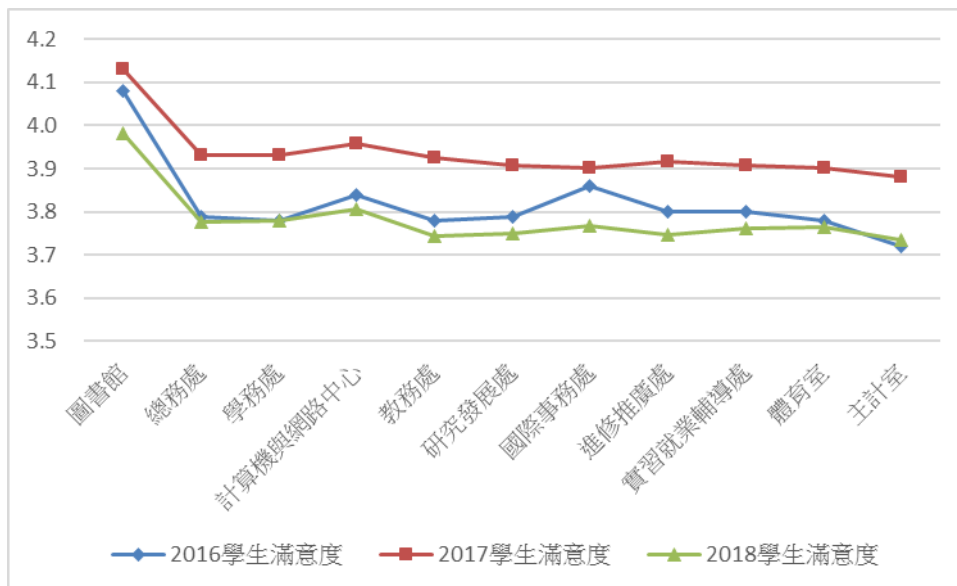


圖 5.6 近三年學生共同題目滿意度

(三) 共同服務構面排名

以六大服務構面觀察如圖 5.7 所示，2018 年於教師的滿意度是整理來說最高的，但在全校及學生方面就表現不如 2017 年。另外，可觀察到 2018 年不論在全校、教

師或學生滿意度上，每構面的得分趨勢是相似的，除教師之「電話服務之禮儀與品質」較佳外，「行政效率」為六構面中相對較低的，值得參考與注意。

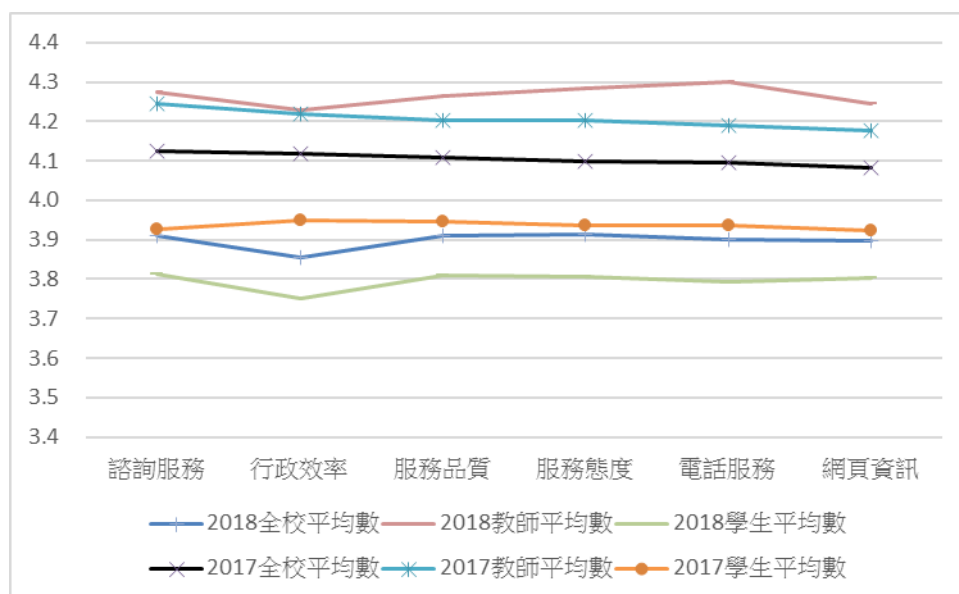


圖 5.7 2017 年與 2018 年共同服務構面滿意度

三、未來本校行政滿意度調查可改善範疇

(一) 調查回收率

本次問卷回收率教師達 44.5%、學生 28.9%，全校合計 29.5%，與 2017 年 36.64% 的回收率相比較為不理想。此次除在校內貼海報宣傳外，亦請學系、院辦公室協助轉知。教師問卷以線上調查和實體問卷同時實施，故填答率大為提高，增長將近 19%；學生則較低。

(二) 調查方式

如前所述，為增進教師填答率，此次採線上與實體問卷雙軌並行，頗可見成效。學生方面以線上問卷調查為主，並有請學系、院辦公室協助宣傳，未來擬配合智慧校園 APP 的問卷調查，定期推播通知，讓學生有更多的管道得知此調查並填寫，以提升填答率。

(三) 回饋互動關係人調查結果

本報告回饋給行政單位後，各處室除可瞭解單位於教師與學生心中之評分，也可將近三年之表現自行比較，探討造成該得分趨勢的原因；質化意見亦會反饋各單位，以了解師生對於該單位有何建議，配合本中心訂定的「行政滿意度調查暨改善機制」規劃改善策略（如圖 5.8），以 PDCA 循環並自我改善，以期未來師生滿意度可日將月就。

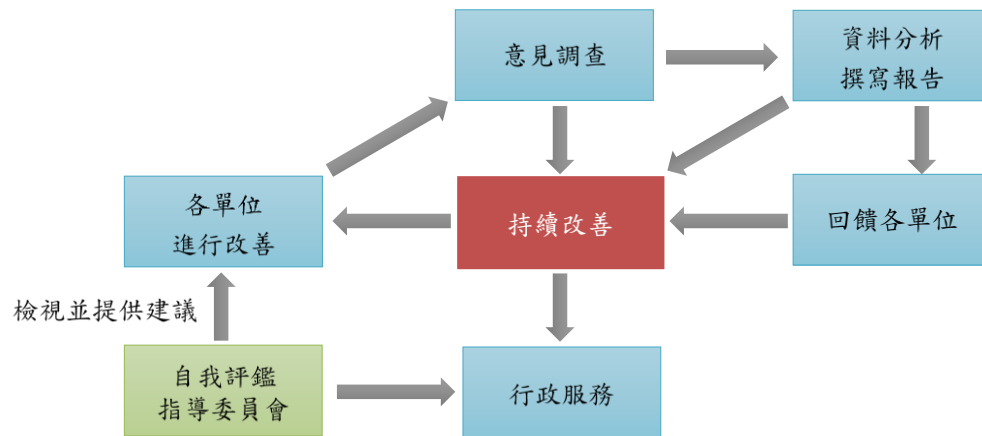


圖 5.8 行政滿意度調查暨改善機制