

行政服務滿意度調查

國立中山大學

101 年度（100 學年度）

行政服務滿意度調查報告

中華民國 101 年 12 月 31 日

目 次

目次.....	i
圖次.....	ii
表次.....	iii
壹、前言.....	1
一~五、問卷調查改進.....	1
貳、問卷內容.....	3
一、問題類別.....	3
二、等第配分.....	3
三、成功問卷定義.....	3
參、調查執行.....	4
一、調查方式.....	4
二、調查分析期間.....	4
三、分析方法.....	4
肆、調查分析結果.....	7
一、【空間環境】.....	7
二、【專業素質】.....	16
三、【服務效能】.....	26
四、【資訊化】.....	35
五、【整體服務滿意度】.....	44
六、【意見填寫】.....	57
七、【基本資料分析】.....	67
五、建議.....	67
附錄：	
附錄 1：國立中山大學 101 年度（100 學年度）行政單位滿意度調查填答網頁.....	68
附錄 2：原始問卷設計.....	81

圖 次

圖 1	【空間環境】滿意次數統計圖	9
圖 2	【空間環境】不滿意次數統計圖	9
圖 3	【專業素質】滿意次數統計圖	18
圖 4	【專業素質】不滿意次數統計圖	19
圖 5	【服務效能】滿意次數統計圖	28
圖 6	【服務效能】不滿意次數統計圖	28
圖 7	【資訊化】滿意次數統計圖	37
圖 8	【資訊化】不滿意次數統計圖	37
圖 9	整體服務滿意度“最滿意的三個”一級行政單位統計圖	45
圖 10	整體服務滿意度“最滿意的五個”二級行政單位統計圖	49
圖 11	整體服務滿意度“最需要改善的三個”一級行政單位統計圖	51
圖 12	整體服務滿意度“最需要改善的五個”二級行政單位統計圖	56

表 次

表 1：第一至四大項總和平均滿意度.....	7
表 2：【空間環境】滿意度平均數.....	8
表 3：【空間環境】滿意度次數及百分比.....	8
表 4：【空間環境】滿意人數.....	9
表 5：【空間環境】不滿意人數.....	9
表 6：【空間環境】各單位滿意項目.....	11
表 7：【空間環境】各單位不滿意項目.....	15
表 8：【專業素質】滿意度.....	17
表 9：【專業素質】滿意度次數及百分比.....	17
表 10：【專業素質】滿意人數.....	18
表 11：【專業素質】不滿意人數.....	18
表 12：【專業素質】各單位滿意項目.....	21
表 13：【專業素質】各單位不滿意項目.....	25
表 14：【服務效能】滿意度.....	27
表 15：【服務效能】滿意度次數及百分比.....	27
表 16：【服務效能】滿意人數.....	28
表 17：【服務效能】不滿意人數.....	28
表 18：【服務效能】各單位滿意項目.....	30
表 19：【服務效能】各單位不滿意項目.....	33
表 20：【資訊化】滿意度.....	36
表 21：【資訊化】滿意度次數及百分比.....	36
表 22：【資訊化】滿意人數.....	37
表 23：【資訊化】不滿意人數.....	37
表 24：【資訊化】各單位滿意項目.....	39
表 25：【資訊化】各單位不滿意項目.....	42
表 26：整體服務滿意度“最滿意的三個”【一級行政單位】合計次數及百分比.....	44
表 27：整體服務滿意度“前三個滿意的”【一級行政單位】分列次數及百分比.....	44
表 28：整體服務滿意度“最滿意的五個”【二級行政單位】合計次數及百分比.....	45
表 29：整體服務滿意度“前五個滿意的”【二級行政單位】分列次數及百分比.....	47
表 30：整體服務滿意度“最需要改善的三個”【一級行政單位】合計次數及百分比.....	50

表 31：整體服務滿意度“前三個需要改善的”【一級行政單位】分列次數及百分比...50	50
表 32：整體服務滿意度“最需要改善的五個”【二級行政單位】合計次數及百分比...52	52
表 33：整體服務滿意度“前五個需要改善的”【二級行政單位】分列次數及百分比...54	54
表 34：身分類別分布.....64	64
表 35：所屬單位分布.....64	64
表 36：職務別分布.....65	65
表 37：性別分布.....65	65
表 38：年齡別分布.....65	65
表 39：在校任職（就讀）年資分布.....65	65
表 40：平均每月接觸頻率分布.....66	66

國立中山大學 101 年度 (100 學年度)

行政服務滿意度調查報告

101.12.31

壹、前言

依據 86 學年度第一次校務會議臨時動議決議：自 87 學年度起每兩年實施一次，本次調查分析結果，將續作為行政業務改進及創新服務之參考。

本(100)學年度滿意度調查，係依據 90、92、94、96、98 學年度 5 次辦理問卷調查後，將部份調查缺失加以改進，例如：

一、調查方式仿前次改以線上調查，有效增加填答意願與份數，請參閱下表：

學年度	調查期間	發出份數	回收有效份數
90	90.12~91.01	每單位之調查樣本基本數為 100 人，以隨機接受該單位服務者為受訪樣本。	
92	93.01.01~93.01.31	2,487 份	867 份
94	94.11.15~94.12.05	1,980 份	717 份
96	96.01.03~96.01.09	967 份	444 份
98	98.11.02~98.11.22	10,269 份	1,556 份 ※ 填上三個單位的滿意度，即為有效。
100	101.06.05~101.06.15	10,218 份 發放 10,618 份，退件 400 份。	1,088 份 ※ 完整填答始為有效。 ※ 填答人數 1189 人： 未完成 97 人，完成 1092 人（其中有效 1088 份，包含教師 81 人、職助警工 271 人、學生 736 人。）

二、調查問卷答題方式，由「每單位 16 題項逐項填答，共 12 份問卷、192 題」，改為「每一題項就 12 單位逐一填答，共 1 份問卷、100 題」，以增加答題意願，並對各單位進行層次比較及填答效度。

三、增加抽樣之有效性，容許填答者依個人時間需求分段填答，直到填答者滿意「確認送出」為止。

四、成功問卷之定義：由「至少填上三個單位的滿意度」，修改為「完整填答乙份問卷始為有效」，以提升問卷填答之有效。

五、新、舊調查方式之比較如下表：

新調查方式 (100 學年)	原調查方式 (98 學年)
<ul style="list-style-type: none"> • 問卷題項：第 1~4 大項各 1 題、每題續問 1 題，分別就 12 個行政單位逐一填答；第 5 大項共 4 題。合計共 100 題。 • 答題方式：上網填答，每一題項就 12 單位逐一填答，共 1 份問卷、100 題。 • 成功問卷：完整答題乙份問卷。 	<ul style="list-style-type: none"> • 問卷題項：共同 10 題（整體滿意度）、各單位自訂 6 題（業務服務滿意度），小計各 16 題。合計共 12 單位、192 題。 • 答題方式：上網填答，就每單位 16 題項逐項填答，共 12 份問卷、192 題。 • 成功問卷：完整答題至少三個單位（3 份問卷）即列入統計。
<p>優點：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ 題項較少，答題意願較高，回收意見較為有效。 ◎ 填答每一題項時，可同時分別對各單位進行層次比較之意見評分。 ◎ 題項排列簡明，容易填答。 	<p>優點：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ 各單位自訂題項，有利於該單位之績效評分。
<p>缺點：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ 以相同題項之問卷，調查教職員接觸較多（如：人事室）與學生接觸較多（如：學務處）之服務績效，仍有失公平一致。 	<p>缺點：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ 題項太多，答題意願較低。 ◎ 各單位之答題標準（因時、序）不相一致，回收意見無法完整比較各單位之實際績效。 ◎ 答題三單位、四單位、五單位、……十二單位之資料均計為有效問卷，統計結果有待商榷。

貳、問卷內容

一、問題類別：題目分類為七大項—1 空間環境、2 專業素質、3 服務效能、4 資訊化、5 整體服務滿意度、6 意見填寫、7 填表人背景資料。

二、等第配分：

- 第 1~4 大題，受訪者滿意程度分為 1.很不滿意 2.不滿意 3.尚可/普通 4.滿意 5.非常滿意五等第，分別給予 1~5 分，0.沒接觸/不知道未填答者不予計入。其次，分別就填答「4.滿意及 5.非常滿意」者，詢問其滿意的項目為何？就填答「1.很不滿意及 2.不滿意」者，詢問其不滿意的項目為何？
- 第 5 大題整體服務滿意程度，受訪者依其對一級行政單位給予最滿意三名及最需要改善三名之評選，並對二級行政單位給予最滿意五名及最需要改善五名之評選。
- 第 6 大題意見填寫，受訪者分別對各單位填列具體建議。
- 第 7 大題填表人背景資料，受訪者分填身分類別、所屬單位、職務、性別、年齡、在校任職（就讀）年資、各單位平均每月的接觸頻率等個人背景資料。

三、成功問卷定義：完整填答乙份問卷始為有效。漏答題項會於線上給予提醒，未確認答畢全部題項者，不予計入。

參、調查執行

一、調查方式

由學校**承辦單位（行政副校長室、圖書與資訊處）**對全校教職員及學生，以 e-mail 方式發放邀請，自行上網填答問卷。

二、調查分析期間

自 101 年 6 月 5 日至 6 月 15 日（延長至 6 月 20 日）進行抽樣調查，101 年 7 月底就調查所得資料進行統計分析。

三、分析方法

（一）次數統計

分就各題項之填答人次，加總計算。

（二）平均分數之計算

各題以各等第之樣本數乘以配分後加總再除以樣本數即為該題目所獲之平均分數。

（三）統計分析之範疇

分別就問卷各大題及受訪者背景資料進行統計分析。

（四）各面向題目分別如下（詳如附錄 1 及附錄 2）：

● 空間環境

1. 請問您對（各單位）之洽公環境滿意度是？

1.1 答「非常滿意」及「滿意」者，續問：**滿意**的項目是？（可複選）

1.2 答「不滿意」及「很不滿意」者，續問：**不滿意**的項目是？（可複選）

1.3 答「尚可/普通」及「沒接觸/不知道」者，**不再續問**。

1.1 滿意及 1.2 不滿意的選項計有：設施配置；動線安排；動線安排；環境整潔；其他：文字敘述。

● 專業素質

2. 請問您對（各單位）之專業素質滿意度是？

2.1 答「非常滿意」及「滿意」者，續問：**滿意**的項目是？（可複選）

2.2 答「不滿意」及「很不滿意」者，續問：**不滿意**的項目是？（可複選）

2.3 答「尚可/普通」及「沒接觸/不知道」者，**不再續問**。

2.1 滿意及 2.2 不滿意的選項計有：業務熟悉；法令規章；專業技能；溝通協調；行政支援；團隊合作；掌握時效；回應問題；其他：(文字敘述)。

● 服務效能

3. 請問您對（各單位）之**服務效能**滿意度是？

3.1 答「非常滿意」及「滿意」者，續問：**滿意**的項目是？（可複選）

3.2 答「不滿意」及「很不滿意」者，續問：**不滿意**的項目是？（可複選）

3.3 答「尚可/普通」及「沒接觸/不知道」者，**不再續問**。

3.1 滿意及 3.2 不滿意的選項計有：服務態度；電話禮儀；服務時效；申訴管道；業務代理；其他：(文字敘述)。

● 資訊化

4. 請問您對（各單位）**資訊化**之滿意度是？

4.1 答「非常滿意」及「滿意」者，續問：**滿意**的項目是？（可複選）

4.2 答「不滿意」及「很不滿意」者，續問：**不滿意**的項目是？（可複選）

4.3 答「尚可/普通」及「沒接觸/不知道」者，**不再續問**。

4.1 滿意及 4.2 不滿意的選項計有：資訊完整；即時更新；線上申辦；網路信箱；其他：(文字敘述)。

● 整體服務滿意度

5.1 整體服務而言，請問您“**最滿意**”的**3**個一級行政單位是？

5.2 整體服務而言，請問您“**最滿意**”的**5**個二級行政單位是？

5.3 整體服務而言，請問您“**最需要改善**”的**3**個一級行政單位是？

5.4 整體服務而言，請問您“**最需要改善**”的**5**個二級行政單位是？

● 意見填寫：

6. 您對於（各單位）之具體建議：_____

● 填表人背景資料

7.1 身分類別：(1)教師 (2)職助警工 (3)大學生 (4)研究生

7.2 所屬單位：(1)文學院 (2)理學院 (3)工學院 (4)管理學院 (5)海科院
(6)社科院 (7)通識中心 (8)行政單位

7.3 職務（**學生免填**）：(1)主管職務（含兼任行政主管之教師）(2)非主管
職務（含未兼任行政主管之教師）

7.4 性別：(1)男 (2)女

7.5 年齡：(1)20 歲以下 (2)21-30 歲 (3)31-40 歲 (4)41-50 歲 (5)51 歲
以上

7.6 在校任職（就讀）年資：(1)2 年以下 (2)3-5 年 (3)6-10 年 (4)11-20 年
(5)21 年以上

7.7 與各單位平均每月的接觸頻率：(1)2 次以下 (2)3-5 次 (3)6-10 次
(4)10 次以上

評分時，計算每一題項每單位之填答人次及平均得分，並將填寫問卷之對象分為：**教師**（各學院教師）、**職助警工**（含學術單位及行政單位職助警工及約聘行政人員等）、**學生**（含大學生及研究生），共三類分別計算。

肆、調查分析結果：

第一至四大項的總和平均滿意度(統計如表 1)，全體(教職員及學生)滿意度最高的前三單位為：

1. 圖書與資訊處，滿意度平均數為 3.41，
2. 教務處，滿意度平均數為 2.97，
3. 學生事務處，滿意度平均數為 2.92。

表 1：第一至四大項總和平均滿意度

各項滿意度	秘書室	教務處	學生事務處	總務處	研究發展處	國際事務處	圖書與資訊處	推廣教育處	藝文中心	產學營運中心	人事室	會計室	總和
空間環境	2.61	3.06	2.98	2.72	2.54	2.54	3.56	2.35	2.94	2.27	2.49	2.62	2.72
專業素質	2.62	3.03	2.96	2.62	2.50	2.48	3.38	2.29	2.82	2.26	2.47	2.63	2.67
服務效能	2.57	2.94	2.89	2.65	2.49	2.43	3.36	2.23	2.72	2.25	2.46	2.57	2.63
資訊化	2.34	2.87	2.83	2.50	2.38	2.35	3.34	2.24	2.68	2.13	2.28	2.43	2.53
總和	2.54	2.97	2.92	2.62	2.48	2.45	3.41	2.28	2.79	2.23	2.43	2.56	2.64

一、【空間環境】：

題項 1. 對各單位之洽公環境滿意度(統計如表 2~5 及圖 1~2)：受訪者對各行政單位之空間環境總和滿意程度，滿意平均數超過 3.0 者，依序計有圖書與資訊處 3.56、教務處 3.06；超過 2.5 者，依序計有學生事務處 2.98、藝文中心 2.94、總務處 2.72、會計室 2.62、秘書室 2.61、研究發展處 2.54、國際事務處 2.54；低於 2.5 者，計有人事室 2.49、推廣教育處 2.35、產學營運中心(98.01 成立) 2.27。

● 全體(教職員及學生)滿意度最高的前三單位為：

- (1) 圖書與資訊處，滿意度平均數為 3.56，
- (2) 教務處，滿意度平均數為 3.06，
- (3) 學生事務處，滿意度平均數為 2.98。

● 教師滿意度最高的前三單位為：

- (1) 圖書與資訊處，滿意度平均數為 3.15，
- (2) 研究發展處，滿意度平均數為 2.81，
- (3) 教務處，滿意度平均數為 2.73。

● **職助警工滿意度最高的前三單位為：**

- (1) 會計室，滿意度平均數為 3.65，
- (2) 圖書與資訊處，滿意度平均數為 3.58，
- (3) 秘書室，滿意度平均數為 3.51。

● **學生滿意度最高的前三單位為：**

- (1) 圖書與資訊處，滿意度平均數為 3.59，
- (2) 教務處，滿意度平均數為 2.98，
- (3) 學生事務處，滿意度平均數為 2.96。

表 2：【空間環境】滿意度平均數

【空間環境】	滿意度(平均數)	秘書室	教務處	學生事務處	總務處	研究發展處	國際事務處	圖書與資訊處	推廣教育處	藝文中心	產學營運中心	人事室	會計室
教師	平均數	2.53	2.73	2.56	2.52	2.81	2.33	3.15	2.10	2.40	2.26	2.72	2.53
	個數	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
職助警工	平均數	3.51	3.36	3.17	3.41	3.16	3.02	3.58	2.82	3.09	2.80	3.41	3.65
	個數	271	271	271	271	271	271	271	271	271	271	271	271
學生	平均數	2.29	2.98	2.96	2.49	2.29	2.38	3.59	2.20	2.95	2.07	2.12	2.25
	個數	736	736	736	736	736	736	736	736	736	736	736	736
總和	平均數	2.61	3.06	2.98	2.72	2.54	2.54	3.56	2.35	2.94	2.27	2.49	2.62
	個數	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088

表 3：【空間環境】滿意度次數及百分比-1

空間環境	秘書室		教務處		學生事務處		總務處		研究發展處		國際事務處	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
沒接觸/不知道	315	29.0	164	15.1	180	16.5	241	22.2	322	29.6	314	28.9
很不滿意	2	.2	7	.6	12	1.1	12	1.1	3	.3	4	.4
不滿意	13	1.2	41	3.8	36	3.3	46	4.2	12	1.1	17	1.6
尚可/普通	328	30.1	372	34.2	383	35.2	404	37.1	380	34.9	384	35.3
滿意	324	29.8	397	36.5	376	34.6	278	25.6	255	23.4	276	25.4
非常滿意	106	9.7	107	9.8	101	9.3	107	9.8	116	10.7	93	8.5
總和	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0

表 3：【空間環境】滿意度次數及百分比-2

空間環境	圖書與資訊處		推廣教育處		藝文中心		產學營運中心		人事室		會計室	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
沒接觸/不知道	82	7.5	348	32.0	225	20.7	377	34.7	313	28.8	294	27.0
很不滿意	11	1.0	4	.4	5	.5	7	.6	5	.5	3	.3
不滿意	53	4.9	12	1.1	19	1.7	14	1.3	26	2.4	25	2.3
尚可/普通	257	23.6	429	39.4	332	30.5	394	36.2	405	37.2	374	34.4
滿意	443	40.7	235	21.6	370	34.0	231	21.2	260	23.9	289	26.6
非常滿意	242	22.2	60	5.5	137	12.6	65	6.0	79	7.3	103	9.5
總和	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0

表 4：【空間環境】滿意人數

空間環境	秘書室	教務處	學生事務處	總務處	研究發展處	國際事務處	圖書與資訊處	推廣教育處	藝文中心	產學營運中心	人事室	會計室
滿意	324	397	376	278	255	276	443	235	370	231	260	289
非常滿意	106	107	101	107	116	93	242	60	137	65	79	103
合計	430	504	477	385	371	369	685	295	507	296	339	392

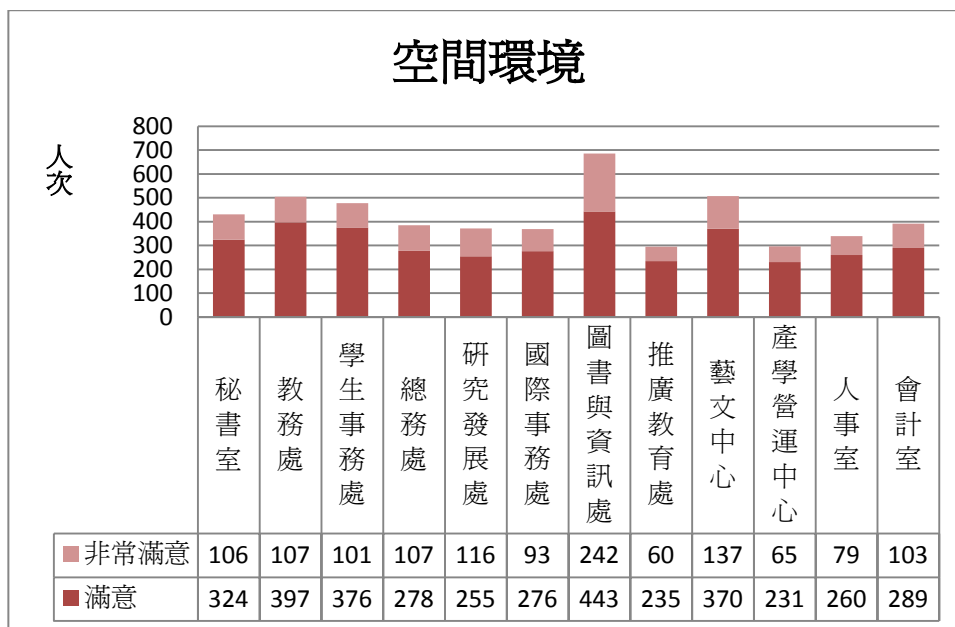


圖 1 【空間環境】滿意次數統計圖

表 5：【空間環境】不滿意人數

空間環境	秘書室	教務處	學生事務處	總務處	研究發展處	國際事務處	圖書與資訊處	推廣教育處	藝文中心	產學營運中心	人事室	會計室
很不滿意	2	7	12	12	3	4	11	4	5	7	5	3
不滿意	13	41	36	46	12	17	53	12	19	14	26	25
合計	15	48	48	58	15	21	64	16	24	21	31	28

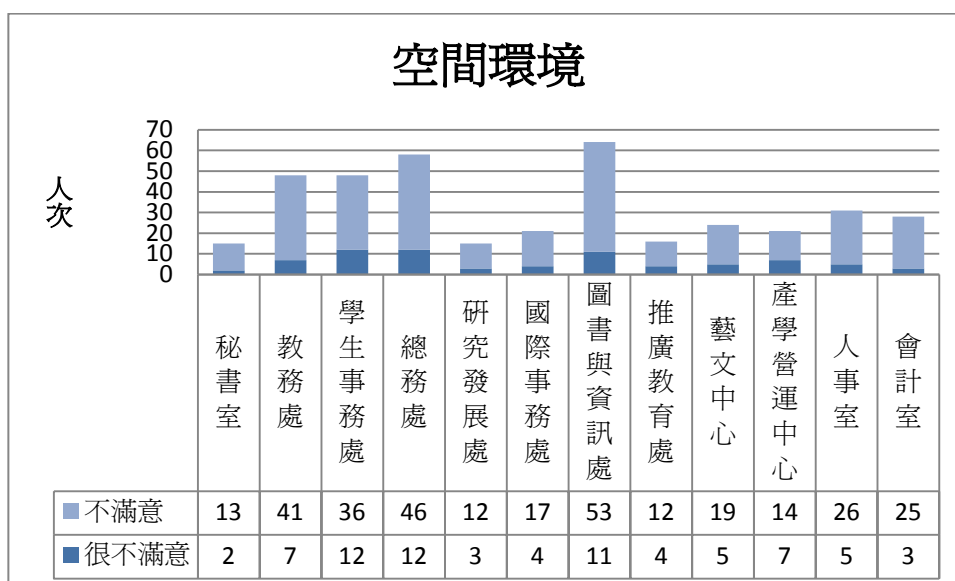


圖 2 【空間環境】不滿意次數統計圖

1.1 對洽公環境「非常滿意」及「滿意」者，滿意的項目是：

- (1) 秘書室(共 764 人次):依序為環境整潔 254、設施配置 189、動線安排 157、告示說明 155 及其他 9 (秘書積極處理解決學生問題;主動詢問前往洽公者並給予協助;溝通協調能力;態度親切;嘉貞姐人好好~;親切;人都很好;動態資訊透過網路傳達;安排)。
- (2) 教務處(共 899 人次):依序為環境整潔 254、告示說明 222、動線安排 208、設施配置 202 及其他 13 (人員親切;服務親切週到;服務;服務人員;服務態度#令人滿意;工讀生服務佳;服務親切;服務親切;制度健全;迅速;動態資訊透過網路傳達;服務人員;工讀學生個個態度佳. 職員就比較沒有同理心.我去黑白成績單補蓋紅章都不肯)。
- (3) 學生事務處 (共 831 人次):依序為告示說明 219、環境整潔 217、設施配置 208、動線安排 171 及其他 16 (氣氛溫馨;生輔組人員態度親切;服務態度;服務人員;教官很替學生著想;服務態度#令人滿意;人都很親切;工讀生很熱心;演唱會;服務親切;關心學生權益;動態資訊透過網路傳達;教官服務態度很好;人員態度;工讀學生個個態度佳. 職員就比較沒有同理心.我去黑白成績單補蓋紅章都不肯;0)。
- (4) 總務處(共 687 人次):依序為環境整潔 187、設施配置 170、告示說明 164、動線安排 162 及其他 4 (人員十分熱心;動態資訊透過網路傳達;文書組告示說明;職員個個態度佳.有同理心)。
- (5) 研究發展處 (共 658 人次):依序為環境整潔 184、設施配置 171、告示說明 149、動線安排 147 及其他 7 (感謝楊位明在行政上之協助;服務人員;主動 mail 訊息給學生;人都很好;網站內容清楚詳盡;動態資訊透過網路傳達;人員親切)。
- (6) 國際事務處 (共 617 人次):依序為環境整潔 178、設施配置 158、動線安排 142、告示說明 130 及其他 9 (外語專業能力;行政人員的工作態度良好;主動 mail 訊息給學生;國際文化節有趣;動態資訊透過網路傳達;行政人員處事認真;常收到訊息;行政態度;人員親切)。
- (7) 圖書與資訊處 (共 1454 人次):依序為設施配置 454、環境整潔 430、告示說明 282、動線安排 271 及其他 17 (電腦太少;服務親切,主動協助借書的人;人員服務;很棒;工讀生態度親切;館方人員服務親切;服務態度#令人滿意;服務親切,但管制違法

之人仍不夠有力；設備完善，還有光碟提供；有效率；動態資訊透過網路傳達；圖書館環境的改善；廁所有待加強；常收到訊息。職員個個態度佳；服務人員態度好；有蘋果電腦可用，但希望可多有幾台；0）。

- (8) 推廣教育處（共 464 人次）：依序為環境整潔 129、設施配置 125、告示說明 107、動線安排 100 及其他 3（動態資訊透過網路傳達；舉辦活動；常收到訊息）。
- (9) 藝文中心（共 924 人次）：依序為環境整潔 261、設施配置 247、告示說明 224、動線安排 184 及其他 8（逸仙館音響有時效果可怕；活動；節目安排都很用心、精彩；希望能爭取更多一流的表演；動態資訊透過網路傳達；常收到訊息；音樂、戲劇演出精彩，為中山學生特有的文化藝術福利與資源；活動）。
- (10) 產學營運中心（共 490 人次）：依序為環境整潔 136、設施配置 132、動線安排 111、告示說明 104 及其他 7（積極協助並輔導案件；協助撰寫計畫；行政人員的工作態度良好；人員親切；人員親切；人都很好；動態資訊透過網路傳達）。
- (11) 人事室（共 553 人次）：依序為環境整潔 148、動線安排 143、設施配置 130、告示說明 128 及其他 4（行政人員的工作態度良好；處理方式；動態資訊透過網路傳達；職員個個態度佳。有同理心）。
- (12) 會計室（共 715 人次）：依序為環境整潔 200、動線安排 181、設施配置 165、告示說明 163 及其他 6（主動詢問前往洽公者並給予協助；行政人員的工作態度良好；服務人員；動態資訊透過網路傳達；職員個個態度佳。有同理心；人員親切）。

表 6：【空間環境】各單位滿意項目

【秘書室】 空間環境	設施配置	動線安排	告示說明	環境整潔	其他	總和
滿意	126	101	103	184	3	517
非常滿意	63	56	52	70	6	247
總和	189	157	155	254	9	764
【教務處】 空間環境	設施配置	動線安排	告示說明	環境整潔	其他	總和
滿意	148	151	164	190	11	664
非常滿意	54	57	58	64	2	235
總和	202	208	222	254	13	899

【學生事務處】 空間環境	設施配置	動線安排	告示說明	環境整潔	其他	總和
滿意	142	122	167	167	9	607
非常滿意	66	49	52	50	7	224
總和	208	171	219	217	16	831
【總務處】 空間環境	設施配置	動線安排	告示說明	環境整潔	其他	總和
滿意	104	100	103	115	2	424
非常滿意	66	62	61	72	2	263
總和	170	162	164	187	4	687
【研究發展處】 空間環境	設施配置	動線安排	告示說明	環境整潔	其他	總和
滿意	104	86	87	108	1	386
非常滿意	67	61	62	76	6	272
總和	171	147	149	184	7	658
【國際事務處】 空間環境	設施配置	動線安排	告示說明	環境整潔	其他	總和
滿意	102	96	88	119	7	412
非常滿意	56	46	42	59	2	205
總和	158	142	130	178	9	617
【圖書與資訊處】 空間環境	設施配置	動線安排	告示說明	環境整潔	其他	總和
滿意	258	143	152	252	7	812
非常滿意	196	128	130	178	10	642
總和	454	271	282	430	17	1454
【推廣教育處】 空間環境	設施配置	動線安排	告示說明	環境整潔	其他	總和
滿意	93	75	81	95	2	346
非常滿意	32	25	26	34	1	118
總和	125	100	107	129	3	464
【藝文中心】 空間環境	設施配置	動線安排	告示說明	環境整潔	其他	總和
滿意	150	118	151	177	5	601
非常滿意	97	66	73	84	3	323
總和	247	184	224	261	8	924
【產學營運中心】 空間環境	設施配置	動線安排	告示說明	環境整潔	其他	總和
滿意	91	77	77	102	4	351
非常滿意	41	34	27	34	3	139
總和	132	111	104	136	7	490

【人事室】 空間環境	設施配置	動線安排	告示說明	環境整潔	其他	總和
滿意	87	102	92	107	1	389
非常滿意	43	41	36	41	3	164
總和	130	143	128	148	4	553

【會計室】 空間環境	設施配置	動線安排	告示說明	環境整潔	其他	總和
滿意	102	130	108	139	2	481
非常滿意	63	51	55	61	4	234
總和	165	181	163	200	6	715

1.2 對洽公環境「很不滿意」及「不滿意」者，不滿意的項目是：

- (1) 秘書室（共 24 人次）：依序為動線安排 11、告示說明 8、設施配置 3、環境整潔 1 及其他 1（人員服務要熱心一點）。
- (2) 教務處（共 67 人次）：依序為動線安排 25、告示說明 17、設施配置 9、環境整潔 5 及其他 11（畢業審核系統出錯率太高無法參考；光線很暗；工讀生素質良莠不齊；欲見服務人員笑容有如等待金星通過太陽；設備常故障；選課處理辦試人員態度經常不佳；太昏暗；漏掉異常選課名單#明明在前一個未開成班的老師那有上課#卻因此期末成績被打低；效率極差；成績單列印的電腦鍵盤與機器太髒了；人員態度）。
- (3) 學生事務處（共 82 人次）：依序為告示說明 26、動線安排 21、設施配置 16、環境整潔 6 及其他 13（光線很暗；要找人常常不在位置上；人；業務承辦人員對所屬業務不甚了解；教官及宿服人員態度極差；陳教官態度超差；太昏暗；無業務代理人或授權他人辦理；體育相關事項分散，不能統一處理；宿舍服務中心效率不彰；車管會太爛；對學生需求之漠視，一切以方便管理為主；游泳池的女盥洗室太簡陋#除三間有門#其他大多用浴簾.非常沒安全感）。（註：車管會並非學生事務處業務）
- (4) 總務處（共 76 人次）：依序為動線安排 28、告示說明 17、設施配置 10、環境整潔 9 及其他 12（光線很暗；公文都押很久，且要求公文要刷條碼，但總務處自己卻都不刷，常無法追蹤文的流向；違規停車問題（汽車）；各處過於分散；公文處理效率不佳；營繕、事務螺絲鬆動，問題極大；維修速度慢；管院廁所和許多學校相比較髒；人員態度；車管會囧很大；0；停車證不應該漲價）。
- (5) 研究發展處（共 19 人次）：依序為告示說明 8、動線安排 7、設施配置 1、環境整潔 0 及其他 3（光線很暗；可否提供有關技

術士技能檢定的資訊；處所內人員對其內部活動並不完全了解)。

- (6) 國際事務處(共 32 人次):依序為告示說明 11、設施配置 7、動線安排 7、環境整潔 2 及其他 5 (活動宣導不夠；消息好像不是很明確和清楚；接待外國學生連絡不當，工讀生態度粗魯；很熱；活動公告及作業稍慢)。
- (7) 圖書與資訊處 (共 105 人次):依序為設施配置 31、動線安排 17、告示說明 14、環境整潔 13 及其他 30 (2 樓辦公室外廊道堆滿太多東西，有礙觀瞻；DVD 師大附中都可以出借了說；借了 20 幾本書，仍不准搭電梯。非常專業。樓層查詢電腦常有學生長時間上網；圖書館很悶熱....；人員服務要加強；服務時間短暫，人力不足；空氣悶熱；廁所無衛生紙、垃圾一堆；冷氣溫度；開放時間太短；書目歸類零亂；5F 雜誌區擺設雜亂，許多新一期的期刊根本找無!! 動線與設置非常差!!；一樓飲水機晚上就被關閉#都要跑到三樓#但其實一樓還是有同學要使用；三樓電腦慢死了；臉很臭；圖書館的空調非常不利於查閱書籍；藏書可再增加，由其是人文學科方面的圖書；冷氣不涼；研究小間需定期清潔；服務及態度不佳；天氣熱沒冷氣；桌燈或桌椅壞了都不翻新；建議開放一樓一側的電梯#可直通三樓#若抱很多書#爬三樓是很累人的!!;建議多一點綠化;空調不涼;冷氣太弱;其實每個樓層加放垃圾桶會比較好 不然廁所都被丟得亂七八糟的加放垃圾桶會造成髒亂;廁所太髒;5 樓燈座很多沒燈;校外人士出入，管制不周)。
- (8) 推廣教育處(共 21 人次):依序為動線安排 8、告示說明 5、設施配置 3、環境整潔 1 及其他 4(有韓文研究中心沒有教韓文；地點偏遠、陰暗；所辦的活動不實用；空間有點亂)。
- (9) 藝文中心 (共 38 人次):依序為動線安排 13、設施配置 9、告示說明 9、環境整潔 4 及其他 3 (地點偏遠、陰暗；裡面辦公室常常在煮東西 辦事人員態度高傲；太昏暗)。
- (10) 產學營運中心 (共 26 人次):依序為告示說明 11、動線安排 8、設施配置 4、環境整潔 1 及其他 2 (過於狹小；人很兇)。
- (11) 人事室 (共 36 人次):依序為告示說明 11、動線安排 8、設施配置 6、環境整潔 6 及其他 5 (太擁塞；空間狹小；太小了；行政人員態度不佳；海資系系辦人員素質不佳)。
- (12) 會計室 (共 35 人次):依序為告示說明 17、動線安排 12、設施配置 4、環境整潔 0 及其他 2 (服務態度；熱)。

表 7：【空間環境】各單位不滿意項目

【秘書室】 空間環境	設施配置	動線安排	告示說明	環境整潔	其他	總和
很不滿意	0	0	2	1	0	3
不滿意	3	11	6	0	1	21
總和	3	11	8	1	1	24
【教務處】 空間環境	設施配置	動線安排	告示說明	環境整潔	其他	總和
很不滿意	1	3	2	0	2	8
不滿意	8	22	15	5	9	59
總和	9	25	17	5	11	67
【學生事務處】 空間環境	設施配置	動線安排	告示說明	環境整潔	其他	總和
很不滿意	6	6	8	3	4	27
不滿意	10	15	18	3	9	55
總和	16	21	26	6	13	82
【總務處】 空間環境	設施配置	動線安排	告示說明	環境整潔	其他	總和
很不滿意	2	3	3	1	6	15
不滿意	8	25	14	8	6	61
總和	10	28	17	9	12	76
【研究發展處】 空間環境	設施配置	動線安排	告示說明	環境整潔	其他	總和
很不滿意	0	2	1	0	0	3
不滿意	1	5	7	0	3	16
總和	1	7	8	0	3	19
【國際事務處】 空間環境	設施配置	動線安排	告示說明	環境整潔	其他	總和
很不滿意	0	1	2	0	1	4
不滿意	7	6	9	2	4	28
總和	7	7	11	2	5	32
【圖書與資訊處】 空間環境	設施配置	動線安排	告示說明	環境整潔	其他	總和
很不滿意	7	6	3	4	7	27
不滿意	24	11	11	9	23	78
總和	31	17	14	13	30	105
【推廣教育處】 空間環境	設施配置	動線安排	告示說明	環境整潔	其他	總和
很不滿意	0	3	1	0	1	5
不滿意	3	5	4	1	3	16
總和	3	8	5	1	4	21

【藝文中心】 空間環境	設施配置	動線安排	告示說明	環境整潔	其他	總和
很不滿意	1	4	2	1	2	10
不滿意	8	9	7	3	1	28
總和	9	13	9	4	3	38

【藝文中心】 空間環境	設施配置	動線安排	告示說明	環境整潔	其他	總和
很不滿意	1	4	2	1	2	10
不滿意	8	9	7	3	1	28
總和	9	13	9	4	3	38

【產學營運中心】 空間環境	設施配置	動線安排	告示說明	環境整潔	其他	總和
很不滿意	2	4	3	1	1	11
不滿意	2	4	8	0	1	15
總和	4	8	11	1	2	26

【人事室】 空間環境	設施配置	動線安排	告示說明	環境整潔	其他	總和
很不滿意	0	1	3	1	1	6
不滿意	6	7	8	5	4	30
總和	6	8	11	6	5	36

【會計室】 空間環境	設施配置	動線安排	告示說明	環境整潔	其他	總和
很不滿意	0	1	3	0	0	4
不滿意	4	11	14	0	2	31
總和	4	12	17	0	2	35

二、【專業素質】：

題項 2. 對各單位之專業素質滿意度：

受訪者對各行政單位之總和專業素質滿意程度，滿意平均數超過 3.0 者，依序計有圖書與資訊處 3.38、教務處 3.03；超過 2.5 者，依序計有學生事務處 2.96、藝文中心 2.82、會計室 2.63、秘書室 2.62、總務處 2.62、研究發展處 2.50；低於 2.5 者，計有國際事務處 2.48、人事室 2.47、推廣教育處 2.29、產學營運中心 2.26。

● 全體（教職員及學生）滿意度最高的前三單位為：

- (1) 圖書與資訊處，滿意度平均數為 3.38，
- (2) 教務處，滿意度平均數為 3.03，
- (3) 學生事務處，滿意度平均數為 2.96。

● **教師滿意度最高的前三單位為：**

- (1) 研究發展處，滿意度平均數為 3.21，
- (2) 教務處，滿意度平均數為 3.19，
- (3) 圖書與資訊處，滿意度平均數為 2.94。

● **職助警工滿意度最高的前三單位為：**

- (1) 會計室，滿意度平均數為 3.68，
- (2) 秘書室，滿意度平均數為 3.59，
- (3) 人事室，滿意度平均數為 3.46。

● **學生滿意度最高的前三單位為：**

- (1) 圖書與資訊處，滿意度平均數為 3.40，
- (2) 學生事務處，滿意度平均數為 2.92，
- (3) 教務處，滿意度平均數為 2.90。

表 8：【專業素質】滿意度

【專業素質】滿意度(平均數)	秘書室	教務處	學生事務處	總務處	研究發展處	國際事務處	圖書與資訊處	推廣教育處	藝文中心	產學營運中心	人事室	會計室
教師 平均數	2.91	3.19	2.90	2.85	3.21	2.40	2.94	2.21	2.58	2.63	2.91	2.93
教師 個數	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
職助警工 平均數	3.59	3.35	3.10	3.33	3.17	3.03	3.45	2.82	3.04	2.78	3.46	3.68
職助警工 個數	271	271	271	271	271	271	271	271	271	271	271	271
學生 平均數	2.23	2.90	2.92	2.33	2.17	2.29	3.40	2.11	2.76	2.02	2.05	2.21
學生 個數	736	736	736	736	736	736	736	736	736	736	736	736
總和 平均數	2.62	3.03	2.96	2.62	2.50	2.48	3.38	2.29	2.82	2.26	2.47	2.63
總和 個數	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088

表 9：【專業素質】滿意度次數及百分比-1

專業素質	秘書室		教務處		學生事務處		總務處		研究發展處		國際事務處	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
沒接觸/不知道	306	28.1	157	14.4	166	15.3	245	22.5	322	29.6	315	29.0
很不滿意	8	.7	13	1.2	31	2.8	32	2.9	8	.7	12	1.1
不滿意	17	1.6	55	5.1	46	4.2	70	6.4	18	1.7	20	1.8
尚可/普通	333	30.6	372	34.2	384	35.3	388	35.7	395	36.3	408	37.5
滿意	307	28.2	396	36.4	355	32.6	253	23.3	234	21.5	241	22.2
非常滿意	117	10.8	95	8.7	106	9.7	100	9.2	111	10.2	92	8.5
總和	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0

表 9：【專業素質】滿意度次數及百分比-2

專業素質	圖書與資訊處		推廣教育處		藝文中心		產學營運中心		人事室		會計室	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
沒接觸/不知道	113	10.4	364	33.5	245	22.5	376	34.6	320	29.4	291	26.7
很不滿意	10	.9	2	.2	5	.5	7	.6	7	.6	13	1.2
不滿意	37	3.4	10	.9	8	.7	13	1.2	17	1.6	23	2.1
尚可/普通	319	29.3	435	40.0	394	36.2	416	38.2	406	37.3	358	32.9
滿意	409	37.6	216	19.9	318	29.2	205	18.8	264	24.3	286	26.3
非常滿意	200	18.4	61	5.6	118	10.8	71	6.5	74	6.8	117	10.8
總和	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0

表 10：【專業素質】滿意人數

專業素質	秘書室	教務處	學生事務處	總務處	研究發展處	國際事務處	圖書與資訊處	推廣教育處	藝文中心	產學營運中心	人事室	會計室
滿意	307	396	355	253	234	241	409	216	318	205	264	286
非常滿意	117	95	106	100	111	92	200	61	118	71	74	117
合計	424	491	461	353	345	333	609	277	436	276	338	403

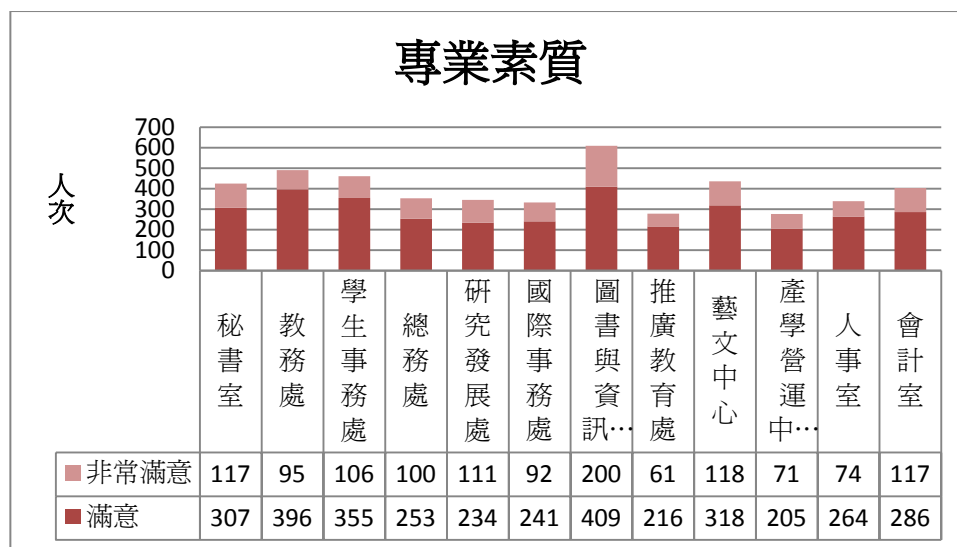


圖 3 【專業素質】滿意次數統計圖

表 11：【專業素質】不滿意人數

專業素質	秘書室	教務處	學生事務處	總務處	研究發展處	國際事務處	圖書與資訊處	推廣教育處	藝文中心	產學營運中心	人事室	會計室
很不滿意	8	13	31	32	8	12	10	2	5	7	7	13
不滿意	17	55	46	70	18	20	37	10	8	13	17	23
合計	25	68	77	102	26	32	47	12	13	20	24	36

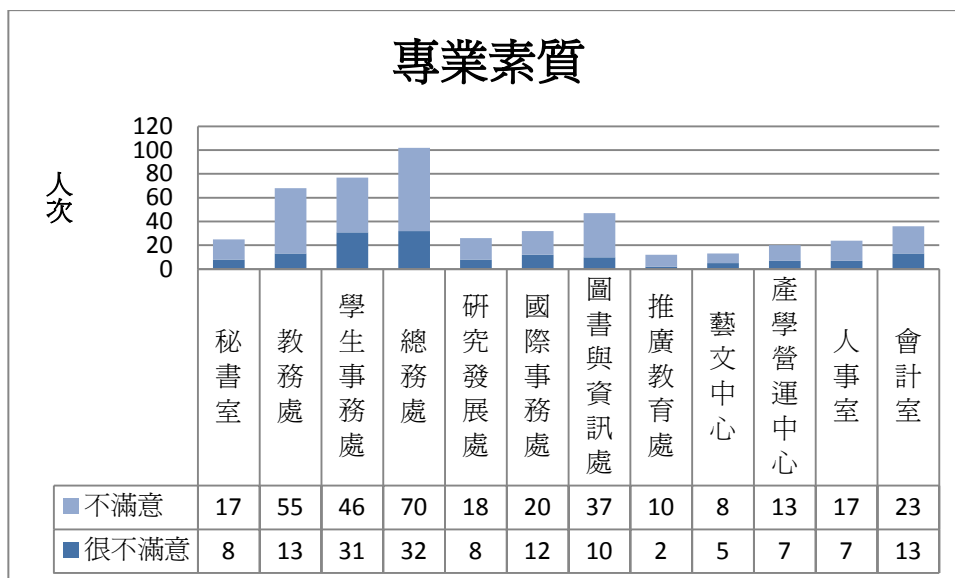


圖 4 【專業素質】不滿意次數統計圖

2.1 對專業素質「非常滿意」及「滿意」者，滿意的項目是：

- (1) 秘書室(共 1185 人次):依序為業務熟悉 261、行政支援 154、回應問題 146、法令規章 143、專業技能 130、掌握時效 123、溝通協調 119、團隊合作 107 及其他 2 (刊物；動態資訊透過網路傳達)。
- (2) 教務處(共 1255 人次):依序為業務熟悉 295、回應問題 184、行政支援 174、法令規章 134、專業技能 132、溝通協調 117、掌握時效 110、團隊合作 105 及其他 4(動態資訊透過網路傳達；很有耐心處理學生事務；工讀生態度佳。；0)。
- (3) 學生事務處 (共 1140 人次):依序為業務熟悉 262、回應問題 181、行政支援 148、專業技能 132、團隊合作 119、掌握時效 107、溝通協調 101、法令規章 85 及其他 5 (動態資訊透過網路傳達；親切；會替學生想解決方案；工讀生態度佳；0)。
- (4) 總務處(共 1012 人次):依序為業務熟悉 240、行政支援 130、回應問題 121、專業技能 120、法令規章 106、掌握時效 102、溝通協調 100、團隊合作 90 及其他 3(改善道路維護學生安全；動態資訊透過網路傳達；工讀生態度佳)。
- (5) 研究發展處 (共 949 人次):依序為業務熟悉 213、行政支援 129、專業技能 110、回應問題 110、團隊合作 101、法令規章 100、溝通協調 98、掌握時效 86 及其他 2(服務態度好親

切；動態資訊透過網路傳達)。

- (6) 國際事務處 (共 833 人次): 依序為業務熟悉 181、團隊合作 112、專業技能 109、回應問題 98、行政支援 97、溝通協調 91、掌握時效 78、法令規章 63 及其他 4 (黃昭寧小姐非常負責；蠻多通知的；服務態度好 親切；動態資訊透過網路傳達)。
- (7) 圖書與資訊處 (共 1618 人次): 依序為業務熟悉 367、回應問題 254、專業技能 235、行政支援 193、掌握時效 174、團隊合作 157、溝通協調 140、法令規章 93 及其他 5 (校園網路建構很便利；assistants are helpful#especially 館際服務；協助找書很迅速；動態資訊透過網路傳達；工讀生態度佳)。
- (8) 推廣教育處 (共 587 人次): 依序為業務熟悉 159、專業技能 76、團隊合作 65、行政支援 63、法令規章 59、溝通協調 58、回應問題 57、掌握時效 49 及其他 1 (動態資訊透過網路傳達)。
- (9) 藝文中心 (共 967 人次): 依序為業務熟悉 236、專業技能 151、團隊合作 139、行政支援 106、掌握時效 101、溝通協調 84、回應問題 82、法令規章 64 及其他 4 (活動多#但要不到熱門票；服務態度好 親切；動態資訊透過網路傳達；蠻親切的)。
- (10) 產學營運中心 (共 673 人次): 依序為業務熟悉 161、專業技能 92、行政支援 84、團隊合作 80、法令規章 71、回應問題 64、溝通協調 61、掌握時效 57 及其他 3 (基層人員能協助教師進行並完成計畫申請，但部分法令規章仍有待修正；動態資訊透過網路傳達；積極主動作產業界與學界媒合)。
- (11) 人事室 (共 847 人次): 依序為業務熟悉 208、法令規章 127、行政支援 103、專業技能 99、回應問題 96、溝通協調 85、團隊合作 65、掌握時效 61 及其他 3 (動態資訊透過網路傳達；主管新觀念；工讀生態度佳)。
- (12) 會計室 (共 1168 人次): 依序為業務熟悉 266、專業技能 158、法令規章 155、回應問題 151、行政支援 135、溝通協調 120、掌握時效 93、團隊合作 89 及其他 1 (動態資訊透過網路傳達)。

表 12：【專業素質】各單位滿意項目

【秘書室】 專業素質	業務熟悉	法令規章	專業技能	溝通協調	行政支援	團隊合作	掌握時效	回應問題	其他	總和
滿意	172	91	73	69	90	56	70	87	1	709
非常滿意	89	52	57	50	64	51	53	59	1	476
總和	261	143	130	119	154	107	123	146	2	1185
【教務處】 專業素質	業務熟悉	法令規章	專業技能	溝通協調	行政支援	團隊合作	掌握時效	回應問題	其他	總和
滿意	219	99	91	83	127	69	69	135	2	894
非常滿意	76	35	41	34	47	36	41	49	2	361
總和	295	134	132	117	174	105	110	184	4	1255
【學生事務處】 專業素質	業務熟悉	法令規章	專業技能	溝通協調	行政支援	團隊合作	掌握時效	回應問題	其他	總和
滿意	196	52	82	68	105	81	62	131	2	779
非常滿意	66	33	50	33	43	38	45	50	3	361
總和	262	85	132	101	148	119	107	181	5	1140
【總務處】 專業素質	業務熟悉	法令規章	專業技能	溝通協調	行政支援	團隊合作	掌握時效	回應問題	其他	總和
滿意	158	52	69	54	76	41	52	68	0	570
非常滿意	82	54	51	46	54	49	50	53	3	442
總和	240	106	120	100	130	90	102	121	3	1012
【研究發展處】 專業素質	業務熟悉	法令規章	專業技能	溝通協調	行政支援	團隊合作	掌握時效	回應問題	其他	總和
滿意	131	54	56	53	73	52	42	52	1	514
非常滿意	82	46	54	45	56	49	44	58	1	435
總和	213	100	110	98	129	101	86	110	2	949
【國際事務處】 專業素質	業務熟悉	法令規章	專業技能	溝通協調	行政支援	團隊合作	掌握時效	回應問題	其他	總和
滿意	119	39	71	57	57	73	44	52	2	514
非常滿意	62	24	38	34	40	39	34	46	2	319
總和	181	63	109	91	97	112	78	98	4	833
【圖書與資訊處】 專業素質	業務熟悉	法令規章	專業技能	溝通協調	行政支援	團隊合作	掌握時效	回應問題	其他	總和
滿意	224	42	138	70	108	68	90	152	2	894
非常滿意	143	51	97	70	85	89	84	102	3	724
總和	367	93	235	140	193	157	174	254	5	1618
【推廣教育處】 專業素質	業務熟悉	法令規章	專業技能	溝通協調	行政支援	團隊合作	掌握時效	回應問題	其他	總和
滿意	118	40	55	42	49	48	33	44	0	429
非常滿意	41	19	21	16	14	17	16	13	1	158
總和	159	59	76	58	63	65	49	57	1	587

【藝文中心】 專業素質	業務 熟悉	法令 規章	專業 技能	溝通 協調	行政 支援	團隊 合作	掌握 時效	回應 問題	其他	總和
滿意	162	36	98	48	70	90	61	49	3	617
非常滿意	74	28	53	36	36	49	40	33	1	350
總和	236	64	151	84	106	139	101	82	4	967

【產學營運中心】 專業素質	業務 熟悉	法令 規章	專業 技能	溝通 協調	行政 支援	團隊 合作	掌握 時效	回應 問題	其他	總和
滿意	112	46	63	38	56	52	37	37	0	441
非常滿意	49	25	29	23	28	28	20	27	3	232
總和	161	71	92	61	84	80	57	64	3	673

【人事室】 專業素質	業務 熟悉	法令 規章	專業 技能	溝通 協調	行政 支援	團隊 合作	掌握 時效	回應 問題	其他	總和
滿意	156	92	69	56	73	39	34	64	1	584
非常滿意	52	35	30	29	30	26	27	32	2	263
總和	208	127	99	85	103	65	61	96	3	847

【會計室】 專業素質	業務 熟悉	法令 規章	專業 技能	溝通 協調	行政 支援	團隊 合作	掌握 時效	回應 問題	其他	總和
滿意	171	100	103	74	78	46	49	98	0	719
非常滿意	95	55	55	46	57	43	44	53	1	449
總和	266	155	158	120	135	89	93	151	1	1168

2.2 對專業素質「很不滿意」及「不滿意」者，不滿意的項目是：

- (1) 秘書室（共 51 人次）：依序為回應問題 14、溝通協調 11、掌握時效 9、行政支援 7、專業技能 3、業務熟悉 2、法令規章 1、團隊合作 1 及其他 3（不是老大出現文件都會被一直拖，尤其是黃小姐特別會刁難人家！；服務態度很差，一點親和力都沒有 !!!；為何這個欄位有字數限制!!）。
- (2) 教務處（共 162 人次）：依序為回應問題 35、掌握時效 25、溝通協調 24、業務熟悉 20、行政支援 19、法令規章 13、專業技能 8、團隊合作 8 及其他 10（凡遇到事情都只會推給別人；承辦人員更動頻繁；學務處提出對於網路註冊的錯誤要求無法糾正，無法保障學生就學權益；服務人員不親切；課務人員經常異動新進人員常搞不清楚自己負責的業務 除組長外 整體而言服務態度不佳；重點經費無法解決系基本教學設備；教學意見調查用紙本沒效率且浪費資源；註冊章能不能不要用蓋章的；一張單子要跑好幾個地方，太麻煩了；人員不親切）。
- (3) 學生事務處（共 205 人次）：依序為回應問題 50、掌握時效

40、溝通協調 32、行政支援 24、業務熟悉 14、法令規章 12、專業技能 10、團隊合作 10 及其他 13 (擅自規範網路註冊強制填寫問卷,擅自解釋學則,沒有依法行政。且面對問題已不知道自滿;掌握時效;本校教官行政效率不佳;對跨校大型活動不支持;課外組人員陰晴不定;在職生無支援;課外組游小姐經常濫用職權,如第五屆學生會長選舉時透露票數給某組候選人等諸多不公平;問教官一問三不知 問宿服人員還一直推卸責任不願解決問題;陳教官態度超爛簽個機車切結書也要挖苦人;上學期去處室辦理文件,前後不同時間去了四次,男性承辦人員有三次都請假或不在;對繳交資料不熟悉,第一次就對的資料改了三次,最後給回原樣,同學多跑了兩次;體育館陳先生爛 二樓辦公室也推皮球 想要借器材找不到人 上班時間喔;校友資料不齊,多次反應仍無修改)。

- (4) 總務處 (共 290 人次): 依序為回應問題 63、溝通協調 53、掌握時效 47、行政支援 40、團隊合作 21、業務熟悉 19、專業技能 19、法令規章 17 及其他 11 (車管會、宿舍管理差。;出納組#保管組整體都很好#事務組部份同仁很認真..#處本部服務最不好;校內流浪狗流浪貓問題,沒有提出具體配套方案。山海胸襟何在?;工地環保設施不足;拜託車管會拖亂停的車!!!! ;教學設備維護不佳;school bus schedule -- a mess!! ;處本部小姐對學生愛理不理的;事務組承辦小姐態度極度不佳;可以不要再跟車管會互推皮球嗎?;0)。
- (5) 研究發展處 (共 73 人次): 依序為行政支援 12、回應問題 11、溝通協調 10、掌握時效 10、業務熟悉 9、團隊合作 8、專業技能 6、法令規章 5 及其他 2 (有新方案時未積極爭取校外經費#只把餅剪剪剪;沒有提供技術士技能檢定的資訊)。
- (6) 國際事務處 (共 67 人次): 依序為掌握時效 11、回應問題 11、業務熟悉 10、溝通協調 8、專業技能 7、行政支援 7、團隊合作 5、法令規章 3 及其他 5 (欲見服務人員笑容有如等待金星通過太陽;對外籍生之獎學金額度分配不足#無法擴張本系外籍生數目;接待外國學生連絡不當 工讀生態度粗魯;有承辦人員對老師態度非常不好#但也有非常好的(如楊小姐) ;活動廣告一直重複寄到信箱)。

- (7) 圖書與資訊處 (共 99 人次): 依序為回應問題 30、業務熟悉 11、掌握時效 11、行政支援 10、專業技能 9、溝通協調 7、團隊合作 7、法令規章 1 及其他 13(當建議學校購買期刊時, 郭先生竟以價錢回我、問我是否「執意要買」, 完全不尊重專業; 網路常停擺; 非所有人熟悉資料庫使用或館際合作系統; 網路品質如天氣--晴時多雲偶陣雨附贈颱風; 已歸還的書籍有時候因為人員的疏失沒感應到, 還要學生自己找書或賠錢; 負責三樓展覽室人員都不開門非常誇張; 宿網斷斷續續, 有時能上有時不能上; 三樓電腦慢死了; 書籍遺失尋找, 讓學生跑個三趟, 最後還是沒下文; 工讀資訊封閉; 冷氣太弱; 好比討論室 明明借用時間已到 我已經在等待他們的討論室了 櫃台卻已"他們逾期不還; 資料庫常常出問題)。
- (8) 推廣教育處(共 28 人次): 依序為掌握時效 6、回應問題 5、溝通協調 4、業務熟悉 3、行政支援 3、法令規章 2、專業技能 2、團隊合作 2 及其他 1 (沒見蹤影)。
- (9) 藝文中心 (共 34 人次): 依序為回應問題 9、溝通協調 4、行政支援 4、團隊合作 4、掌握時效 4、專業技能 3、業務熟悉 2、法令規章 2 及其他 2 (票務; 服務態度)。
- (10) 產學營運中心 (共 51 人次): 依序為回應問題 10、業務熟悉 8、掌握時效 8、溝通協調 7、法令規章 5、專業技能 5、行政支援 4、團隊合作 3 及其他 1 (過度強調自己重要性挖走原學術獎金#應從產學中自己自足#恐將本校帶向專科學校)。
- (11) 人事室 (共 76 人次): 依序為法令規章 13、回應問題 13、溝通協調 11、專業技能 9、掌握時效 8、業務熟悉 7、行政支援 7、團隊合作 6 及其他 2 (有較急的文件需當下解決, 卻只會說目前人不在沒辦法!!尤其是"鄭先生"都會將文件壓; 不滿意不包舍美琪#國平(美琪#國平服務最優)。
- (12) 會計室 (共 93 人次): 依序為掌握時效 17、回應問題 17、溝通協調 16、行政支援 10、業務熟悉 9、法令規章 8、專業技能 7、團隊合作 7 及其他 2 (請問組長的素養是不是要再從修~一直講電話~~我站在那等已經半小時了!!; 心不在焉#搞不清業務窗口)。

表 13：【專業素質】各單位不滿意項目

【秘書室】 專業素質	業務 熟悉	法令 規章	專業 技能	溝通 協調	行政 支援	團隊 合作	掌握 時效	回應 問題	其他	總和
很不滿意	2	1	2	4	2	1	0	6	2	20
不滿意	0	0	1	7	5	0	9	8	1	31
總和	2	1	3	11	7	1	9	14	3	51
【教務處】 專業素質	業務 熟悉	法令 規章	專業 技能	溝通 協調	行政 支援	團隊 合作	掌握 時效	回應 問題	其他	總和
很不滿意	5	1	3	7	7	3	6	9	4	45
不滿意	15	12	5	17	12	5	19	26	6	117
總和	20	13	8	24	19	8	25	35	10	162
【學生事務處】 專業素質	業務 熟悉	法令 規章	專業 技能	溝通 協調	行政 支援	團隊 合作	掌握 時效	回應 問題	其他	總和
很不滿意	8	6	4	15	14	5	15	22	10	99
不滿意	6	6	6	17	10	5	25	28	3	106
總和	14	12	10	32	24	10	40	50	13	205
【總務處】 專業素質	業務 熟悉	法令 規章	專業 技能	溝通 協調	行政 支援	團隊 合作	掌握 時效	回應 問題	其他	總和
很不滿意	7	9	7	16	13	7	13	25	7	104
不滿意	12	8	12	37	27	14	34	38	4	186
總和	19	17	19	53	40	21	47	63	11	290
【研究發展處】 專業素質	業務 熟悉	法令 規章	專業 技能	溝通 協調	行政 支援	團隊 合作	掌握 時效	回應 問題	其他	總和
很不滿意	2	1	3	5	4	6	5	4	0	30
不滿意	7	4	3	5	8	2	5	7	2	43
總和	9	5	6	10	12	8	10	11	2	73
【國際事務處】 專業素質	業務 熟悉	法令 規章	專業 技能	溝通 協調	行政 支援	團隊 合作	掌握 時效	回應 問題	其他	總和
很不滿意	5	2	5	5	2	3	4	5	2	33
不滿意	5	1	2	3	5	2	7	6	3	34
總和	10	3	7	8	7	5	11	11	5	67
【圖書與資訊處】 專業素質	業務 熟悉	法令 規章	專業 技能	溝通 協調	行政 支援	團隊 合作	掌握 時效	回應 問題	其他	總和
很不滿意	4	1	3	3	4	3	2	7	4	31
不滿意	7	0	6	4	6	4	9	23	9	68
總和	11	1	9	7	10	7	11	30	13	99
【推廣教育處】 專業素質	業務 熟悉	法令 規章	專業 技能	溝通 協調	行政 支援	團隊 合作	掌握 時效	回應 問題	其他	總和
很不滿意	2	1	1	1	1	1	1	1	0	9
不滿意	1	1	1	3	2	1	5	4	1	19
總和	3	2	2	4	3	2	6	5	1	28

【藝文中心】 專業素質	業務 熟悉	法令 規章	專業 技能	溝通 協調	行政 支援	團隊 合作	掌握 時效	回應 問題	其他	總和
很不滿意	2	2	2	2	2	3	2	4	1	20
不滿意	0	0	1	2	2	1	2	5	1	14
總和	2	2	3	4	4	4	4	9	2	34

【產學營運中心】 專業素質	業務 熟悉	法令 規章	專業 技能	溝通 協調	行政 支援	團隊 合作	掌握 時效	回應 問題	其他	總和
很不滿意	3	3	3	3	3	3	3	5	0	26
不滿意	5	2	2	4	1	0	5	5	1	25
總和	8	5	5	7	4	3	8	10	1	51

【人事室】 專業素質	業務 熟悉	法令 規章	專業 技能	溝通 協調	行政 支援	團隊 合作	掌握 時效	回應 問題	其他	總和
很不滿意	3	4	3	5	5	3	4	5	1	33
不滿意	4	9	6	6	2	3	4	8	1	43
總和	7	13	9	11	7	6	8	13	2	76

【會計室】 專業素質	業務 熟悉	法令 規章	專業 技能	溝通 協調	行政 支援	團隊 合作	掌握 時效	回應 問題	其他	總和
很不滿意	7	3	5	6	3	3	6	7	2	42
不滿意	2	5	2	10	7	4	11	10	0	51
總和	9	8	7	16	10	7	17	17	2	93

三、【服務效能】：

題項 3. 對各單位之服務效能滿意度：

受訪者對各行政單位之總和服務效能滿意程度普遍不高，在四大題項中顯示較低平均數，平均數超過 3.0 者，僅有圖書與資訊處 3.36；超過 2.5 者，依序計有教務處 2.94、學生事務處 2.89、藝文中心 2.72、總務處 2.65、秘書室 2.57、會計室 2.57；低於 2.5 者，計有研究發展處 2.49、人事室 2.46、國際事務處 2.43、產學營運中心 2.25、推廣教育處 2.23。

● 全體（教職員及學生）滿意度最高的前三單位為：

- (1) 圖書與資訊處，滿意度平均數為 3.36，
- (2) 教務處，滿意度平均數為 2.94，
- (3) 學生事務處，滿意度平均數為 2.89。

● 教師滿意度最高的前三單位為：

- (1) 研究發展處，滿意度平均數為 3.23，
- (2) 教務處，滿意度平均數為 2.94，
- (3) 圖書與資訊處，滿意度平均數為 2.91。

● 職助警工滿意度最高的前三單位為：

- (1)會計室，滿意度平均數為 3.64，
- (2)秘書室，滿意度平均數為 3.54，
- (3)人事室，滿意度平均數為 3.51。

● 學生滿意度最高的前三單位為：

- (1)圖書與資訊處，滿意度平均數為 3.38，
- (2)教務處，滿意度平均數為 2.83 (=2.8328...)，
- (3)學生事務處，滿意度平均數為 2.83 (=2.8288...)。

表 14：【服務效能】滿意度

【服務效能】滿意度(平均數)		秘書室	教務處	學生事務處	總務處	研究發展處	國際事務處	圖書與資訊處	推廣教育處	藝文中心	產學營運中心	人事室	會計室
教師	平均數	2.84	2.94	2.79	2.84	3.23	2.35	2.91	2.01	2.42	2.62	2.86	2.84
	個數	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
職助警工	平均數	3.54	3.21	3.10	3.41	3.17	3.04	3.45	2.82	3.10	2.80	3.51	3.64
	個數	271	271	271	271	271	271	271	271	271	271	271	271
學生	平均數	2.18	2.83	2.83	2.34	2.15	2.22	3.38	2.04	2.61	2.01	2.03	2.15
	個數	736	736	736	736	736	736	736	736	736	736	736	736
總和	平均數	2.57	2.94	2.89	2.65	2.49	2.43	3.36	2.23	2.72	2.25	2.46	2.57
	個數	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088

表 15：【服務效能】滿意度次數及百分比-1

服務效能	秘書室		教務處		學生事務處		總務處		研究發展處		國際事務處	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
沒接觸/不知道	311	28.6	175	16.1	185	17.0	236	21.7	325	29.9	333	30.6
很不滿意	7	.6	18	1.7	30	2.8	30	2.8	5	.5	8	.7
不滿意	25	2.3	66	6.1	49	4.5	73	6.7	15	1.4	19	1.7
尚可/普通	351	32.3	376	34.6	390	35.8	395	36.3	405	37.2	410	37.7
滿意	285	26.2	349	32.1	319	29.3	253	23.3	232	21.3	221	20.3
非常滿意	109	10.0	104	9.6	115	10.6	101	9.3	106	9.7	97	8.9
總和	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0

表 15：【服務效能】滿意度次數及百分比-2

服務效能	圖書與資訊處		推廣教育處		藝文中心		產學營運中心		人事室		會計室	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
沒接觸/不知道	124	11.4	380	34.9	273	25.1	381	35.0	325	29.9	297	27.3
很不滿意	11	1.0	1	.1	6	.6	6	.6	8	.7	15	1.4
不滿意	24	2.2	9	.8	14	1.3	11	1.0	15	1.4	24	2.2
尚可/普通	309	28.4	444	40.8	371	34.1	415	38.1	401	36.9	383	35.2
滿意	428	39.3	194	17.8	307	28.2	200	18.4	258	23.7	259	23.8
非常滿意	192	17.6	60	5.5	117	10.8	75	6.9	81	7.4	110	10.1
總和	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0

表 16：【服務效能】滿意人數

服務效能	秘書室	教務處	學生事務處	總務處	研究發展處	國際事務處	圖書與資訊處	推廣教育處	藝文中心	產學營運中心	人事室	會計室
滿意	285	349	319	253	232	221	428	194	307	200	258	259
非常滿意	109	104	115	101	106	97	192	60	117	75	81	110
合計	394	453	434	354	338	318	620	254	424	275	339	369

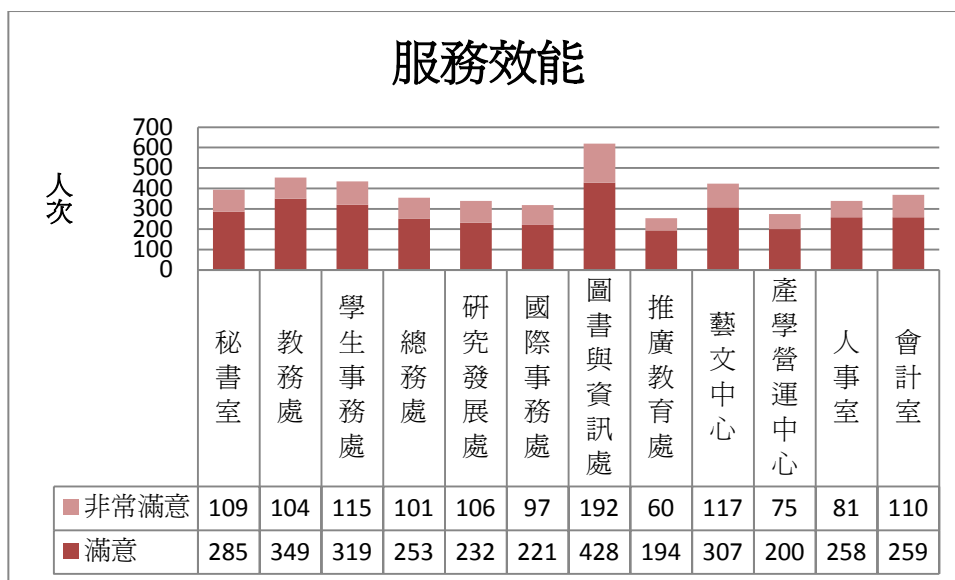


圖 5 【服務效能】滿意次數統計圖

表 17：【服務效能】不滿意人數

服務效能	秘書室	教務處	學生事務處	總務處	研究發展處	國際事務處	圖書與資訊處	推廣教育處	藝文中心	產學營運中心	人事室	會計室
很不滿意	7	18	30	30	5	8	11	1	6	6	8	15
不滿意	25	66	49	73	15	19	24	9	14	11	15	24
合計	32	84	79	103	20	27	35	10	20	17	23	39

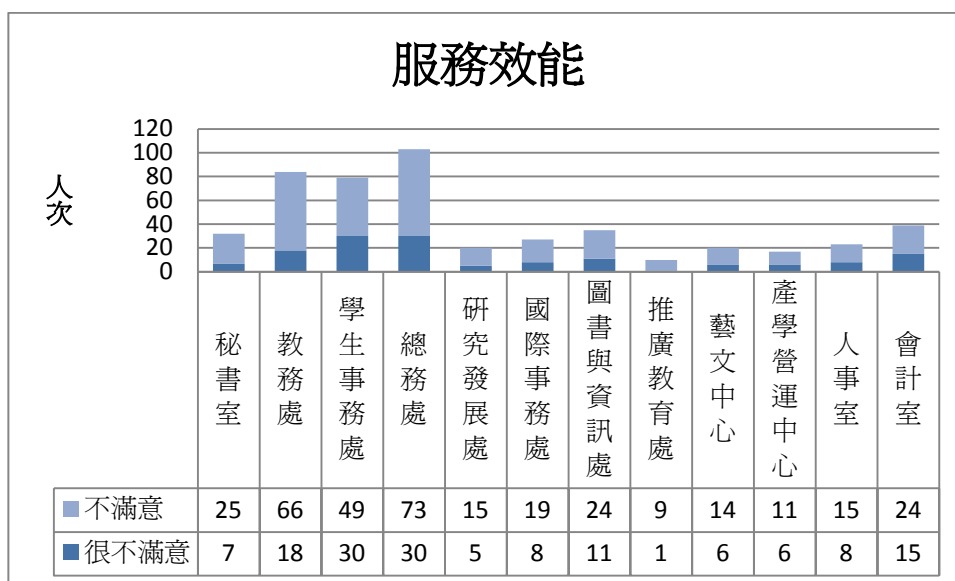


圖 6 【服務效能】不滿意次數統計圖

3.1 對服務效能「非常滿意」及「滿意」者，滿意的項目是：

- (1) 秘書室(共 819 人次):依序為服務態度 300、電話禮儀 171、服務時效 152、回應改善 92、業務代理 58、申訴管道 46。
- (2) 教務處(共 931 人次):依序為服務態度 377、服務時效 166、電話禮儀 154、回應改善 116、業務代理 67、申訴管道 49 及其他 2 (會提醒學生待辦事宜快逾期；工讀生態度佳)。
- (3) 學生事務處 (共 865 人次):依序為服務態度 338、電話禮儀 148、服務時效 142、回應改善 116、業務代理 62、申訴管道 56 及其他 3 (工讀生態度佳；社辦快來修！！；0)。
- (4) 總務處(共 789 人次):依序為服務態度 264、服務時效 154、電話禮儀 138、回應改善 99、業務代理 80、申訴管道 52 及其他 2 (惠珠姐和雪鳳姐人超好的！；工讀生態度佳)。
- (5) 研究發展處 (共 741 人次):依序為服務態度 267、電話禮儀 157、服務時效 131、回應改善 81、業務代理 66、申訴管道 38 及其他 1 (動態資訊透過網路傳達)。
- (6) 國際事務處 (共 637 人次):依序為服務態度 245、電話禮儀 128、服務時效 116、回應改善 65、業務代理 55、申訴管道 26 及其他 2 (昭寧小姐非常負責；動態資訊透過網路傳達)。
- (7) 圖書與資訊處 (共 1263 人次):依序為服務態度 523、服務時效 269、回應改善 168、電話禮儀 166、業務代理 83、申訴管道 54。
- (8) 推廣教育處 (共 464 人次):依序為服務態度 192、電話禮儀 85、服務時效 83、回應改善 48、業務代理 37、申訴管道 18 及其他 1 (動態資訊透過網路傳達)。
- (9) 藝文中心 (共 797 人次):依序為服務態度 350、電話禮儀 145、服務時效 145、回應改善 72、業務代理 60、申訴管道 24 及其他 1 (動態資訊透過網路傳達)。
- (10) 產學營運中心 (共 555 人次):依序為服務態度 211、電話禮儀 107、服務時效 103、業務代理 57、回應改善 55、申訴管道 21 及其他 1 (動態資訊透過網路傳達)。
- (11) 人事室(共 698 人次):依序為服務態度 274、電話禮儀 135、服務時效 134、回應改善 63、業務代理 61、申訴管道 29 及

其他 2 (動態資訊透過網路傳達；工讀生態度佳)。

(12) 會計室(共 827 人次):依序為服務態度 293、服務時效 171、電話禮儀 146、回應改善 106、業務代理 74、申訴管道 35 及其他 2 (動態資訊透過網路傳達；工讀生態度佳)。

表 18：【服務效能】各單位滿意項目

【秘書室】	服務	電話	服務	申訴	回應	業務	其他	總和
服務效能	態度	禮儀	時效	管道	改善	代理		
滿意	200	111	93	12	52	24	0	492
非常滿意	100	60	59	34	40	34	0	327
總和	300	171	152	46	92	58	0	819
【教務處】	服務	電話	服務	申訴	回應	業務	其他	總和
服務效能	態度	禮儀	時效	管道	改善	代理		
滿意	281	102	114	26	78	38	1	640
非常滿意	96	52	52	23	38	29	1	291
總和	377	154	166	49	116	67	2	931
【學生事務處】	服務	電話	服務	申訴	回應	業務	其他	總和
服務效能	態度	禮儀	時效	管道	改善	代理		
滿意	242	92	90	27	71	36	2	560
非常滿意	96	56	52	29	45	26	1	305
總和	338	148	142	56	116	62	3	865
【總務處】	服務	電話	服務	申訴	回應	業務	其他	總和
服務效能	態度	禮儀	時效	管道	改善	代理		
滿意	179	80	96	15	48	32	1	451
非常滿意	85	58	58	37	51	48	1	338
總和	264	138	154	52	99	80	2	789
【研究發展處】	服務	電話	服務	申訴	回應	業務	其他	總和
服務效能	態度	禮儀	時效	管道	改善	代理		
滿意	175	99	75	8	37	30	0	424
非常滿意	92	58	56	30	44	36	1	317
總和	267	157	131	38	81	66	1	741
【國際事務處】	服務	電話	服務	申訴	回應	業務	其他	總和
服務效能	態度	禮儀	時效	管道	改善	代理		
滿意	165	82	71	6	42	25	0	391
非常滿意	80	46	45	20	23	30	2	246
總和	245	128	116	26	65	55	2	637
【圖書與資訊處】	服務	電話	服務	申訴	回應	業務	其他	總和
服務效能	態度	禮儀	時效	管道	改善	代理		
滿意	348	90	153	14	83	41	0	729
非常滿意	175	76	116	40	85	42	0	534
總和	523	166	269	54	168	83	0	1263

【推廣教育處】 服務效能	服務 態度	電話 禮儀	服務 時效	申訴 管道	回應 改善	業務 代理	其他	總和
滿意	149	58	62	6	31	23	0	329
非常滿意	43	27	21	12	17	14	1	135
總和	192	85	83	18	48	37	1	464

【藝文中心】 服務效能	服務 態度	電話 禮儀	服務 時效	申訴 管道	回應 改善	業務 代理	其他	總和
滿意	249	97	93	3	39	35	0	516
非常滿意	101	48	52	21	33	25	1	281
總和	350	145	145	24	72	60	1	797

【產學營運中心】 服務效能	服務 態度	電話 禮儀	服務 時效	申訴 管道	回應 改善	業務 代理	其他	總和
滿意	147	67	67	6	31	34	0	352
非常滿意	64	40	36	15	24	23	1	203
總和	211	107	103	21	55	57	1	555

【人事室】 服務效能	服務 態度	電話 禮儀	服務 時效	申訴 管道	回應 改善	業務 代理	其他	總和
滿意	203	95	90	10	33	35	0	466
非常滿意	71	40	44	19	30	26	2	232
總和	274	135	134	29	63	61	2	698

【會計室】 服務效能	服務 態度	電話 禮儀	服務 時效	申訴 管道	回應 改善	業務 代理	其他	總和
滿意	197	83	106	12	59	37	0	494
非常滿意	96	63	65	23	47	37	2	333
總和	293	146	171	35	106	74	2	827

3.2 對服務效能「很不滿意」及「不滿意」者，不滿意的項目是：

- (1) 秘書室（共 69 人次）：依序為服務態度 26、服務時效 14、回應改善 10、業務代理 8、申訴管道 4、電話禮儀 3 及其他 4（差勁；收/發文人員態度不佳；除了工讀生以外，其他行政人員服務態度很差！一點親和力都沒有！；校長爛怎麼辦？）。
- (2) 教務處（共 144 人次）：依序為服務態度 48、服務時效 34、回應改善 24、業務代理 12、申訴管道 11、電話禮儀 10 及其他 5（請秘書對於可代理核章的急件跑文直接現場核章，不要每次都是等通知再來取文；工讀生態度；課務組某位黃小姐 根本愛理不理的 請改善；建意新生入學均要舉辦座談話介紹各處室得負責業務，研究生也需要，另外成績單可已全部；選課系統不佳，想選的課易衝堂）。

- (3) 學生事務處 (共 171 人次): 依序為服務態度 48、服務時效 33、回應改善 31、申訴管道 29、業務代理 15 及、電話禮儀 5 及其他 10 (未事先通知授課教師班上精神障礙學生的資訊; 課外組!! ; 教官及宿服人員普遍態度不好; 有時位子上, 找不到人, 也不知道去哪找; 建議諮輔與行政分開, 並且諮輔老師都必須再接受專業訓練; 陳教官態度讓人火大; 許多東西壞掉都很久才修#甚至沒再修!! ; 都說在西灣版有 PO, 但上面根本沒寫清楚, 常常叫同學資料補一些網路上根本沒寫的東西; 體育館陳先生爛死了 要借器材找不到人 我是在上班時間去的 二樓辦公室卻推皮球; 辦了一個很爛的畢業典禮)。
- (4) 總務處 (共 210 人次): 依序為服務態度 55、服務時效 54、回應改善 44、申訴管道 20、業務代理 13、電話禮儀 10 及其他 14 (辦事效率太低; 車管會的服務態度、回應改善都很差; 收發室有人員對親自領件的老師態度很差; 不要為了節能減碳而把必要且重要的設施限時或關閉 (如之前翠嶺道燈光昏暗、照明不足); 車管會的申訴管道; 昨天說今天去拿, 今天說明天下午去拿, 是要跑幾趟才可以拿到自跑的公文? ; 校園建築物及動線指標應設置更清楚些, 另教室外的飲水機經常無法使用感覺上也不專業讓; 事務組小姐協助處理事務說明不清楚, 讓承辦同學要跑好幾趟, 出差錯還將責任歸咎學生; 車管會根本沒有接觸民意; 上網填寫校園危險處, 到現在尚未收到任何相關回覆; 承辦人請假#有時找不到代理人; 關於宿舍調漲等政策, 是否有明確公告以及解釋? ; 0; 車管會 且態度真的很差好像人欠他錢)。
- (5) 研究發展處 (共 36 人次): 依序為服務態度 9、服務時效 9、回應改善 6、業務代理 6、電話禮儀 4、申訴管道 1 及其他 1 (對教師研習填報調查意見, 不做改善)。
- (6) 國際事務處 (共 52 人次): 依序為服務態度 13、服務時效 13、回應改善 9、業務代理 8、電話禮儀 3、申訴管道 1 及其他 5 (外籍生獎學金; 接待外國學生連絡不當 工讀生態度粗魯; 因個人手上工作繁忙不願第一時間幫助學生解決問題; 接洽校內與國外學生夥伴事宜時, 請對雙方做好完善告知、包含所有相關細節; 可提供多一點出國生活上的資訊與支援)。

- (7) 圖書與資訊處 (共 62 人次): 依序為服務態度 16、回應改善 14、服務時效 12、申訴管道 9、業務代理 4、電話禮儀 2 及其他 5 (三樓櫃臺工讀生與服務員沒有禮貌。不但不講一句話, 也坐著不動等人家把書到面前; 網路品質如天氣--晴時多雲偶陣雨附贈颱風; 正職人員服務態度; 四樓櫃檯人員講話聊天很吵; 地下室電腦教室無發揮功能)。
- (8) 推廣教育處 (共 19 人次): 依序為回應改善 5、服務態度 4、服務時效 4、業務代理 3、電話禮儀 1、申訴管道 1 及其他 1 (托福的師資極需加強)。
- (9) 藝文中心 (共 36 人次): 依序為服務態度 12、回應改善 8、服務時效 5、電話禮儀 4、申訴管道 2、業務代理 2 及其他 3 (常常一副沒票了你要我怎樣的態度 讓許多專程去索票的學生感受不好; 正職人員服務態度; 態度超不好)。
- (10) 產學營運中心 (共 30 人次): 依序為服務態度 11、回應改善 7、服務時效 6、業務代理 4、電話禮儀 2。
- (11) 人事室 (共 57 人次): 依序為服務時效 14、回應改善 12、服務態度 10、申訴管道 7、業務代理 7、電話禮儀 5 及其他 2 (該辦公室人員多向"許菁惠"小姐學習態度!! ; 辦事效率太低)。
- (12) 會計室 (共 75 人次): 依序為服務態度 23、服務時效 17、回應改善 9、申訴管道 8、電話禮儀 7、業務代理 7 及其他 4 (請陳淑惠組長態度也好一點~~不要每次去就是在講電話; 淑惠組長服務態度非常差!!! 其他人服務態度都很好!!; 希望入賬能快一點; 審核標準不一#沒看清承辦人及內容而亂退件#退件原因不清楚)。

表 19:【服務效能】各單位不滿意項目

【秘書室】 服務效能	服務 態度	電話 禮儀	服務 時效	申訴 管道	回應 改善	業務 代理	其他	總和
很不滿意	7	1	5	2	4	2	2	23
不滿意	19	2	9	2	6	6	2	46
總和	26	3	14	4	10	8	4	69

【教務處】 服務效能	服務 態度	電話 禮儀	服務 時效	申訴 管道	回應 改善	業務 代理	其他	總和
很不滿意	13	3	9	3	7	6	2	43
不滿意	35	7	25	8	17	6	3	101
總和	48	10	34	11	24	12	5	144

【學生事務處】 服務效能	服務 態度	電話 禮儀	服務 時效	申訴 管道	回應 改善	業務 代理	其他	總和
很不滿意	24	5	12	14	14	6	6	81
不滿意	24	0	21	15	17	9	4	90
總和	48	5	33	29	31	15	10	171

【總務處】 服務效能	服務 態度	電話 禮儀	服務 時效	申訴 管道	回應 改善	業務 代理	其他	總和
很不滿意	20	4	19	11	19	6	4	83
不滿意	35	6	35	9	25	7	10	127
總和	55	10	54	20	44	13	14	210

【研究發展處】 服務效能	服務 態度	電話 禮儀	服務 時效	申訴 管道	回應 改善	業務 代理	其他	總和
很不滿意	4	2	1	0	0	1	0	8
不滿意	5	2	8	1	6	5	1	28
總和	9	4	9	1	6	6	1	36

【國際事務處】 服務效能	服務 態度	電話 禮儀	服務 時效	申訴 管道	回應 改善	業務 代理	其他	總和
很不滿意	6	3	4	0	4	3	1	21
不滿意	7	0	9	1	5	5	4	31
總和	13	3	13	1	9	8	5	52

【圖書與資訊處】 服務效能	服務 態度	電話 禮儀	服務 時效	申訴 管道	回應 改善	業務 代理	其他	總和
很不滿意	7	1	6	3	4	2	3	26
不滿意	9	1	6	6	10	2	2	36
總和	16	2	12	9	14	4	5	62

【推廣教育處】 服務效能	服務 態度	電話 禮儀	服務 時效	申訴 管道	回應 改善	業務 代理	其他	總和
很不滿意	0	0	1	0	0	0	0	1
不滿意	4	1	3	1	5	3	1	18
總和	4	1	4	1	5	3	1	19

【藝文中心】 服務效能	服務 態度	電話 禮儀	服務 時效	申訴 管道	回應 改善	業務 代理	其他	總和
很不滿意	5	2	1	1	3	1	2	15
不滿意	7	2	4	1	5	1	1	21
總和	12	4	5	2	8	2	3	36

【產學營運中心】 服務效能	服務 態度	電話 禮儀	服務 時效	申訴 管道	回應 改善	業務 代理	其他	總和
很不滿意	4	2	3	0	4	0	0	13
不滿意	7	0	3	0	3	4	0	17
總和	11	2	6	0	7	4	0	30

【人事室】 服務效能	服務 態度	電話 禮儀	服務 時效	申訴 管道	回應 改善	業務 代理	其他	總和
很不滿意	7	4	7	4	5	4	1	32
不滿意	3	1	7	3	7	3	1	25
總和	10	5	14	7	12	7	2	57

【會計室】 服務效能	服務 態度	電話 禮儀	服務 時效	申訴 管道	回應 改善	業務 代理	其他	總和
很不滿意	10	6	7	6	7	5	2	43
不滿意	13	1	10	2	2	2	2	32
總和	23	7	17	8	9	7	4	75

四、【資訊化】：

題項 4. 對各單位之資訊化滿意度：

受訪者對各行政單位之資訊化滿意程度普遍不高，在四大題項中顯示較低平均數，超過 3.0 者僅有圖書與資訊處 3.34；超過 2.5 者，依序計有教務處 2.87、學生事務處 2.83、藝文中心 2.68、總務處 2.50；低於 2.5 者，計有會計室 2.43、研究發展處 2.38、國際事務處 2.35、秘書室 2.34、人事室 2.28、推廣教育處 2.24、產學營運中心 2.13。

● 全體（教職員及學生）滿意度最高的前三單位為：

- (1) 圖書與資訊處，滿意度平均數為 3.34，
- (2) 教務處，滿意度平均數為 2.87，
- (3) 學生事務處，滿意度平均數為 2.83。

● 教師滿意度最高的前三單位為：

- (1) 圖書與資訊處，滿意度平均數為 3.11，
- (2) 教務處，滿意度平均數為 2.81，
- (3) 學生事務處，滿意度平均數為 2.74。

● 職助警工滿意度最高的前三單位為：

- (1) 會計室，滿意度平均數為 3.54 (=3.5424...)，
- (2) 圖書與資訊處，滿意度平均數為 3.54 (=3.5350...)，
- (3) 人事室，滿意度平均數為 3.32。

● 學生滿意度最高的前三單位為：

- (1) 圖書與資訊處，滿意度平均數為 3.30，

(2) 學生事務處，滿意度平均數為 2.76，

(3) 教務處，滿意度平均數為 2.74。

表 20：【資訊化】滿意度

【資訊化】滿意度(平均數)		秘書室	教務處	學生事務處	總務處	研究發展處	國際事務處	圖書與資訊處	推廣教育處	藝文中心	產學營運中心	人事室	會計室
教師	平均數	2.37	2.81	2.74	2.43	2.65	2.25	3.11	1.94	2.19	2.19	2.40	2.72
	個數	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
職助警工	平均數	3.25	3.25	3.06	3.28	3.10	2.86	3.54	2.75	3.00	2.72	3.32	3.54
	個數	271	271	271	271	271	271	271	271	271	271	271	271
學生	平均數	2.01	2.74	2.76	2.23	2.08	2.18	3.30	2.08	2.62	1.91	1.89	1.99
	個數	736	736	736	736	736	736	736	736	736	736	736	736
總和	平均數	2.34	2.87	2.83	2.50	2.38	2.35	3.34	2.24	2.68	2.13	2.28	2.43
	個數	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088

表 21：【資訊化】滿意度次數及百分比-1

資訊化(次數)	秘書室	教務處	學生事務處	總務處	研究發展處	國際事務處	圖書與資訊處	推廣教育處	藝文中心	產學營運中心	人事室	會計室
沒接觸/不知道	359	202	211	295	357	355	139	378	276	410	369	343
很不滿意	4	16	16	17	2	6	12	1	3	3	6	9
不滿意	13	50	54	38	11	17	40	12	14	6	14	12
尚可/普通	410	373	381	422	405	395	264	436	393	435	418	387
滿意	219	347	319	216	220	238	413	202	306	171	207	236
非常滿意	83	100	107	100	93	77	220	59	96	63	74	101
總和	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088	1088

表 21：【資訊化】滿意度次數及百分比-2

資訊化(百分比)	秘書室	教務處	學生事務處	總務處	研究發展處	國際事務處	圖書與資訊處	推廣教育處	藝文中心	產學營運中心	人事室	會計室
沒接觸/不知道	33.0	18.6	19.4	27.1	32.8	32.6	12.8	34.7	25.4	37.7	33.9	31.5
很不滿意	.4	1.5	1.5	1.6	.2	.6	1.1	.1	.3	.3	.6	.8
不滿意	1.2	4.6	5.0	3.5	1.0	1.6	3.7	1.1	1.3	.6	1.3	1.1
尚可/普通	37.7	34.3	35.0	38.8	37.2	36.3	24.3	40.1	36.1	40.0	38.4	35.6
滿意	20.1	31.9	29.3	19.9	20.2	21.9	38.0	18.6	28.1	15.7	19.0	21.7
非常滿意	7.6	9.2	9.8	9.2	8.5	7.1	20.2	5.4	8.8	5.8	6.8	9.3
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

表 22：【資訊化】滿意人數

資訊化	秘書室	教務處	學生事務處	總務處	研究發展處	國際事務處	圖書與資訊處	推廣教育處	藝文中心	產學營運中心	人事室	會計室
滿意	219	347	319	216	220	238	413	202	306	171	207	236
非常滿意	83	100	107	100	93	77	220	59	96	63	74	101
合計	302	447	426	316	313	315	633	261	402	234	281	337

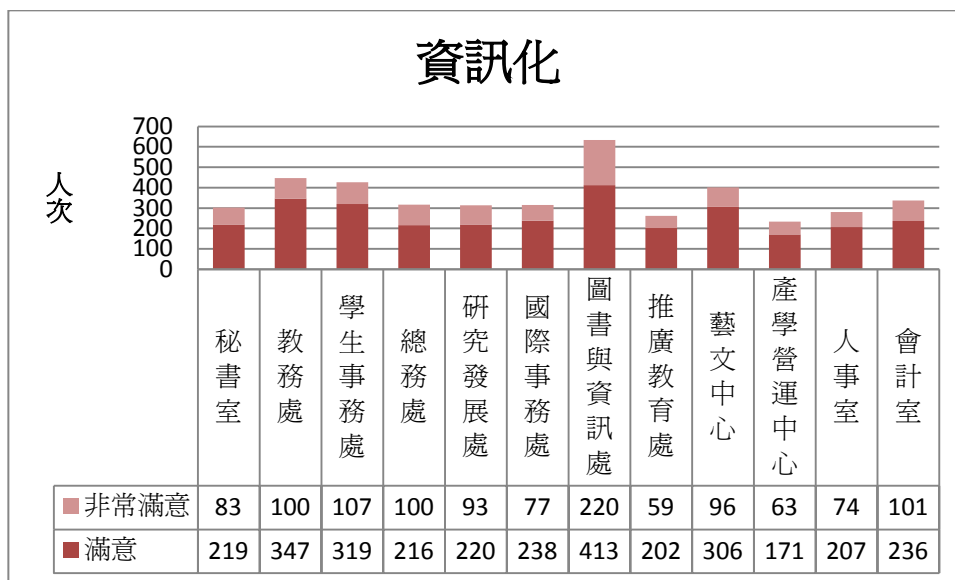


圖 7 【資訊化】滿意次數統計圖

表 23：【資訊化】不滿意人數

資訊化	秘書室	教務處	學生事務處	總務處	研究發展處	國際事務處	圖書與資訊處	推廣教育處	藝文中心	產學營運中心	人事室	會計室
很不滿意	4	16	16	17	2	6	12	1	3	3	6	9
不滿意	13	50	54	38	11	17	40	12	14	6	14	12
合計	17	66	70	55	13	23	52	13	17	9	20	21

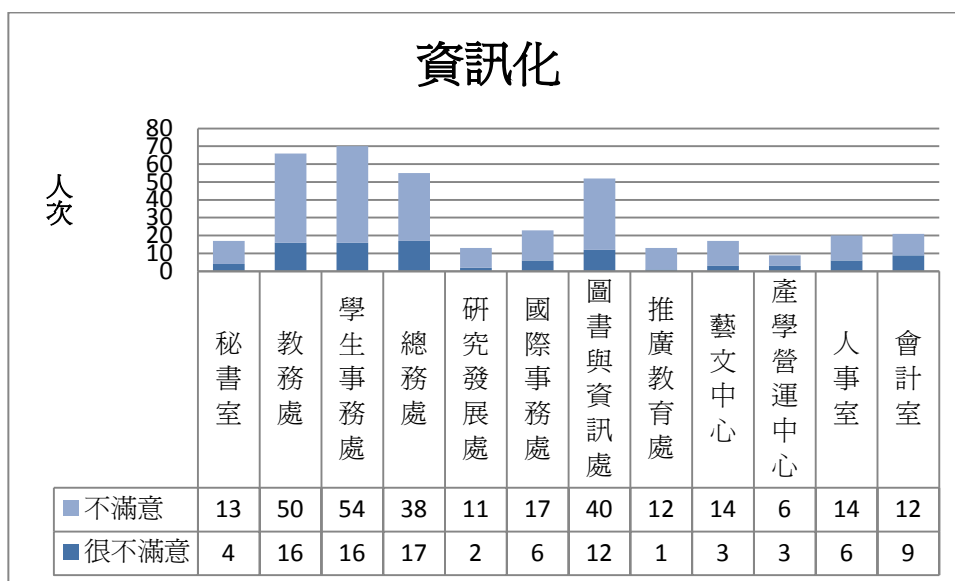


圖 8 【資訊化】不滿意次數統計圖

4.1 對資訊化「非常滿意」及「滿意」者，滿意的項目是：

- (1) 秘書室(共 523 人次):依序為資訊完整 222、即時更新 133、系統功能 74、網路信箱 52、線上申請 42。
- (2) 教務處(共 831 人次):依序為資訊完整 324、即時更新 175、系統功能 161、線上申請 102、網路信箱 69。
- (3) 學生事務處(共 791 人次):依序為資訊完整 297、即時更新 183、系統功能 130、線上申請 104、網路信箱 77。
- (4) 總務處(共 605 人次):依序為資訊完整 223、即時更新 126、系統功能 110、線上申請 92、網路信箱 54。
- (5) 研究發展處(共 573 人次):依序為資訊完整 235、即時更新 146、系統功能 97、線上申請 51、網路信箱 44。
- (6) 國際事務處(共 523 人次):依序為資訊完整 230、即時更新 133、系統功能 72、網路信箱 51、線上申請 36 及其他 1 (有點晚才寄信通知)。
- (7) 圖書與資訊處(共 1447 人次):依序為資訊完整 484、即時更新 321、系統功能 311、線上申請 182、網路信箱 146 及其他 3 (期望更加科技便利;整合查詢系統可以更好;教職員宿舍區無線網路的建立)。
- (8) 推廣教育處(共 401 人次):依序為資訊完整 179、即時更新 98、系統功能 62、網路信箱 33、線上申請 29。
- (9) 藝文中心(共 701 人次):依序為資訊完整 306、即時更新 202、系統功能 78、網路信箱 75、線上申請 40。
- (10) 產學營運中心(共 375 人次):依序為資訊完整 171、即時更新 81、系統功能 71、網路信箱 26、線上申請 25 及其他 1 (call 計畫)。
- (11) 人事室(共 465 人次):依序為資訊完整 205、即時更新 106、系統功能 82、線上申請 45、網路信箱 26 及其他 1 (建置完整人事資訊系統)。
- (12) 會計室(共 639 人次):依序為資訊完整 249、系統功能 135、即時更新 134、線上申請 80、網路信箱 40 及其他 1 (與校內其他系統的整合)。

表 24：【資訊化】各單位滿意項目

【秘書室】 資訊化	資訊完整	即時更新	系統功能	線上申請	網路信箱	其他	總和
滿意	157	85	45	14	24	0	325
非常滿意	65	48	29	28	28	0	198
總和	222	133	74	42	52	0	523
【教務處】 資訊化	資訊完整	即時更新	系統功能	線上申請	網路信箱	其他	總和
滿意	242	125	119	67	43	0	596
非常滿意	82	50	42	35	26	0	235
總和	324	175	161	102	69	0	831
【學生事務處】 資訊化	資訊完整	即時更新	系統功能	線上申請	網路信箱	其他	總和
滿意	216	123	83	67	50	0	539
非常滿意	81	60	47	37	27	0	252
總和	297	183	130	104	77	0	791
【總務處】 資訊化	資訊完整	即時更新	系統功能	線上申請	網路信箱	其他	總和
滿意	144	69	64	50	21	0	348
非常滿意	79	57	46	42	33	0	257
總和	223	126	110	92	54	0	605
【研究發展處】 資訊化	資訊完整	即時更新	系統功能	線上申請	網路信箱	其他	總和
滿意	156	95	61	23	21	0	356
非常滿意	79	51	36	28	23	0	217
總和	235	146	97	51	44	0	573
【國際事務處】 資訊化	資訊完整	即時更新	系統功能	線上申請	網路信箱	其他	總和
滿意	168	97	47	18	35	1	366
非常滿意	62	36	25	18	16	0	157
總和	230	133	72	36	51	1	523
【圖書與資訊處】 資訊化	資訊完整	即時更新	系統功能	線上申請	網路信箱	其他	總和
滿意	293	185	183	96	69	1	827
非常滿意	191	136	128	86	77	2	620
總和	484	321	311	182	146	3	1447
【推廣教育處】 資訊化	資訊完整	即時更新	系統功能	線上申請	網路信箱	其他	總和
滿意	135	74	43	17	19	0	288
非常滿意	44	24	19	12	14	0	113
總和	179	98	62	29	33	0	401

【藝文中心】	資訊完整	即時更新	系統功能	線上申請	網路信箱	其他	總和
資訊化							
滿意	225	141	52	17	47	0	482
非常滿意	81	61	26	23	28	0	219
總和	306	202	78	40	75	0	701
【產學營運中心】	資訊完整	即時更新	系統功能	線上申請	網路信箱	其他	總和
資訊化							
滿意	121	59	49	12	14	0	255
非常滿意	50	22	22	13	12	1	120
總和	171	81	71	25	26	1	375
【人事室】	資訊完整	即時更新	系統功能	線上申請	網路信箱	其他	總和
資訊化							
滿意	142	72	57	25	13	1	310
非常滿意	63	34	25	20	13	0	155
總和	205	106	82	45	26	1	465
【會計室】	資訊完整	即時更新	系統功能	線上申請	網路信箱	其他	總和
資訊化							
滿意	164	82	91	42	18	1	398
非常滿意	85	52	44	38	22	0	241
總和	249	134	135	80	40	1	639

4.2 對資訊化「很不滿意」及「不滿意」者，不滿意的項目是：

- (1) 秘書室（共 30 人次）：依序為資訊完整 11、即時更新 9、系統功能 5、線上申請 2、網路信箱 2 及其他 1（學校首頁可加強各系所研討會或學術活動的宣傳，檢索不易）。
- (2) 教務處（共 128 人次）：依序為系統功能 36、資訊完整 30、即時更新 26、線上申請 24、網路信箱 7 及其他 5（學生姓名印不出；網大很難用、設備相容性極差；教學評量填寫要手寫好爛#請上線；跑單子很麻煩；選課系統，要切換網頁…不便）。
- (3) 學生事務處（共 145 人次）：依序為資訊完整 47、即時更新 35、系統功能 27、線上申請 18、網路信箱 7 及其他 11（學生資訊平台之"聯絡我們"功能已逾半年無法使用；新舊網頁雜陳，常常出現錯誤或找不到連結的狀況；網站很不人性化；要為善銷過時，網路上找了半天還是不知道要怎麼辦，還必需致電詢問；課外組新訊息會被舊的自動洗掉；陳教官態度差；宿舍建議改用無線網路；請假很麻煩；宿網品質爛死了；網頁連結沒統一；雜亂）。
- (4) 總務處（共 102 人次）：依序為資訊完整 34、系統功能 25、

即時更新 18、線上申請 17、網路信箱 5 及其他 3 (路經可以再明顯一點，很容易找不到東西；無法在線上查詢進度；停車問題永遠沒有一個具體解決的辦法，拿奇怪的理由漲價)。

- (5) 研究發展處 (共 22 人次): 依序為即時更新 8、資訊完整 7、系統功能 5、線上申請 2。
- (6) 國際事務處 (共 45 人次): 依序為資訊完整 14、即時更新 13、系統功能 8、線上申請 7、網路信箱 2 及其他 1 (email 的圖可以縮一下#不方便觀看)。
- (7) 圖書與資訊處 (共 94 人次): 依序為系統功能 27、資訊完整 20、即時更新 20、線上申請 9、網路信箱 7 及其他 11 (英文網頁應該要更新一下，發現有些是無法連接的位置，導致外國人無法好好使用；系統常常有問題，包括此次問卷，竟多次無法送出。網路信箱無無法有效阻擋垃圾信件；單一窗口密碼限制太多，無法依照習慣設定；網路品質如天氣--晴時多雲偶陣雨附贈颱風；協助各系網頁英文化不夠積極；網路偶爾壞；網路速度過慢或沒有；網路速度；網頁介面不容易上手；各層電腦的維修和更新不良；圖書館線上查詢書目 有些到現場根本找不到 網路上也沒付圖片)。
- (8) 推廣教育處 (共 20 人次): 依序為資訊完整 7、系統功能 6、線上申請 4、即時更新 2 及其他 1 (一直寄補習的廣告很煩)。
- (9) 藝文中心 (共 25 人次): 依序為資訊完整 8、即時更新 8、系統功能 6、線上申請 3。
- (10) 產學營運中心 (共 11 人次): 依序為資訊完整 5、即時更新 3、系統功能 2、線上申請 1。
- (11) 人事室 (共 34 人次): 依序為即時更新 11、系統功能 9、資訊完整 6、線上申請 5、網路信箱 2 及其他 1 (線上差勤系統功能不友善)。
- (12) 會計室 (共 33 人次): 依序為系統功能 10、資訊完整 7、線上申請 7、即時更新 6、網路信箱 2 及其他 1 (線上之國內旅運費報銷功能不友善)。

表 25：【資訊化】各單位不滿意項目

【秘書室】 資訊化	資訊完整	即時更新	系統功能	線上申請	網路信箱	其他	總和
很不滿意	4	3	1	1	1	0	10
不滿意	7	6	4	1	1	1	20
總和	11	9	5	2	2	1	30
【教務處】 資訊化	資訊完整	即時更新	系統功能	線上申請	網路信箱	其他	總和
很不滿意	6	4	10	5	1	3	29
不滿意	24	22	26	19	6	2	99
總和	30	26	36	24	7	5	128
【學生事務處】 資訊化	資訊完整	即時更新	系統功能	線上申請	網路信箱	其他	總和
很不滿意	12	7	9	5	4	4	41
不滿意	35	28	18	13	3	7	104
總和	47	35	27	18	7	11	145
【總務處】 資訊化	資訊完整	即時更新	系統功能	線上申請	網路信箱	其他	總和
很不滿意	11	4	10	7	1	2	35
不滿意	23	14	15	10	4	1	67
總和	34	18	25	17	5	3	102
【研究發展處】 資訊化	資訊完整	即時更新	系統功能	線上申請	網路信箱	其他	總和
很不滿意	0	0	1	1	0	0	2
不滿意	7	8	4	1	0	0	20
總和	7	8	5	2	0	0	22
【國際事務處】 資訊化	資訊完整	即時更新	系統功能	線上申請	網路信箱	其他	總和
很不滿意	4	5	4	3	1	0	17
不滿意	10	8	4	4	1	1	28
總和	14	13	8	7	2	1	45
【圖書與資訊處】 資訊化	資訊完整	即時更新	系統功能	線上申請	網路信箱	其他	總和
很不滿意	6	3	7	1	1	6	24
不滿意	14	17	20	8	6	5	70
總和	20	20	27	9	7	11	94
【推廣教育處】 資訊化	資訊完整	即時更新	系統功能	線上申請	網路信箱	其他	總和
很不滿意	1	1	0	0	0	0	2
不滿意	6	1	6	4	0	1	18
總和	7	2	6	4	0	1	20

【藝文中心】 資訊化	資訊完整	即時更新	系統功能	線上申請	網路信箱	其他	總和
很不滿意	2	3	2	0	0	0	7
不滿意	6	5	4	3	0	0	18
總和	8	8	6	3	0	0	25

【產學營運中心】 資訊化	資訊完整	即時更新	系統功能	線上申請	網路信箱	其他	總和
很不滿意	2	2	0	1	0	0	5
不滿意	3	1	2	0	0	0	6
總和	5	3	2	1	0	0	11

【人事室】 資訊化	資訊完整	即時更新	系統功能	線上申請	網路信箱	其他	總和
很不滿意	3	3	3	1	1	1	12
不滿意	3	8	6	4	1	0	22
總和	6	11	9	5	2	1	34

【會計室】 資訊化	資訊完整	即時更新	系統功能	線上申請	網路信箱	其他	總和
很不滿意	5	5	4	5	2	0	21
不滿意	2	1	6	2	0	1	12
總和	7	6	10	7	2	1	33

五、【整體服務滿意度】：

(一)題項 5.1 整體服務而言，全體（教職員及學生）“最滿意”的前三個一級行政單位為：

1. 圖書與資訊處，佔全體的 19.4%（645 人次）；
2. 學生事務處，佔全體的 12.1%（403 人次）；
3. 藝文中心，佔全體的 12.1%（401 人次）。

統計如表 26~27 及圖 9。

表 26：整體服務滿意度“最滿意的三個”【一級行政單位】合計次數及百分比

一級行政單位	"第一至三滿意"			"第一至三滿意"		
	合計次數	百分比	排序	合計次數	百分比	排序
0	354	10.7		-	-	
1 秘書室	202	6.1	5	202	6.8	5
2 教務處	365	11.0	4	365	12.3	4
3 學生事務處	403	12.1	2	403	13.6	2
4 總務處	149	4.5	8	149	5.0	8
5 研究發展處	156	4.7	7	156	5.3	7
6 國際事務處	145	4.4	9	145	4.9	9
7 圖書與資訊處	645	19.4	1	645	21.7	1
8 推廣教育中心	85	2.6	11	85	2.9	11
9 藝文中心	401	12.1	3	401	13.5	3
10 產學營運中心	85	2.6	11	85	2.9	11
11 人事室	137	4.1	10	137	4.6	10
12 會計室	196	5.9	6	196	6.6	6
總和	3,323	100.0		2,969	100.0	

表 27：整體服務滿意度“前三個滿意的”【一級行政單位】分列次數及百分比

一級行政單位	“第一滿意”			“第二滿意”			“第三滿意”		
	次數	百分比	排序	次數	百分比	排序	次數	百分比	排序
0	17	1.5		123	11.2		214	19.7	
1 秘書室	79	6.9	5	69	6.3	5	54	5.0	8
2 教務處	112	9.8	3	136	12.4	4	117	10.8	3
3 學生事務處	141	12.4	2	143	13.0	3	119	10.9	2
4 總務處	67	5.9	7	32	2.9	11	50	4.6	9
5 研究發展處	67	5.9	7	53	4.8	6	36	3.3	11
6 國際事務處	44	3.9	9	44	4.0	9	57	5.2	6
7 圖書與資訊處	353	31.0	1	186	17.0	1	106	9.7	4
8 推廣教育中心	9	0.8	12	34	3.1	10	42	3.9	10
9 藝文中心	112	9.8	3	152	13.9	2	137	12.6	1
10 產學營運中心	30	2.6	11	24	2.2	12	31	2.8	12
11 人事室	33	2.9	10	48	4.4	8	56	5.1	7
12 會計室	75	6.6	6	52	4.7	7	69	6.3	5
總和	1,139	100.0		1,096	100.0		1,088	100.0	

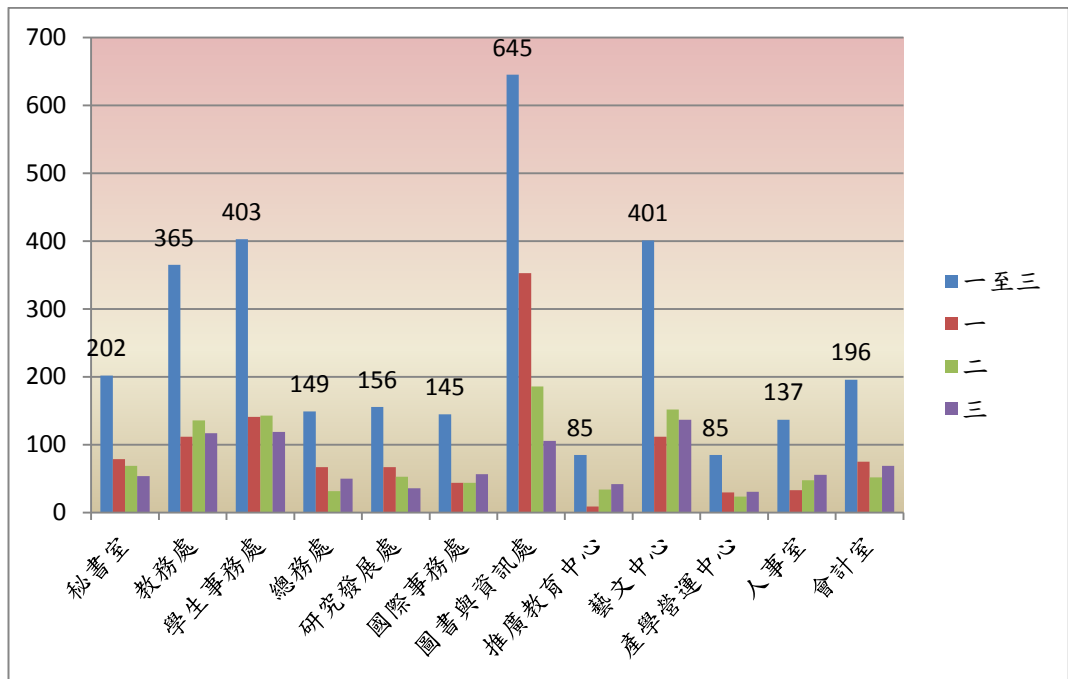


圖 9 整體服務滿意度“最滿意的三個”一級行政單位統計圖

(二) **題項 5.2 整體服務而言，全體（教職員及學生）“最滿意”的前五個二級行政單位為：**

1. 教務處招生組，佔全體的 4.9%（279 人次）；
1. 藝文中心展演組，佔全體的 4.9%（279 人次）；
3. 圖書與資訊處參考諮詢組，佔全體的 4.7%（267 人次）；
4. 圖書與資訊處閱覽典藏組，佔全體的 4.4%（249 人次）；
5. 學生事務處課外活動輔導組，佔全體的 3.4%（193 人次）。

統計如表 28~29 及圖 10。

表 28：整體服務滿意度“最滿意的五個”【二級行政單位】合計次數及百分比

二級行政單位	"第一至五滿意"			"第一至五滿意"		
	合計次數	百分比	排序	合計次數	百分比	排序
0	1,475	25.8		-	-	
1 秘書室綜合業務組	158	2.8	7	158	3.7	7
2 秘書室公關資源組	122	2.1	12	122	2.9	12
3 教務處課務組	157	2.7	8	157	3.7	8
4 教務處註冊組	83	1.5	20	83	2.0	20
5 教務處招生組	279	4.9	1	279	6.6	1
6 教務處教學發展中心	78	1.4	23	78	1.8	23
7 學生事務處課外活動輔導組	193	3.4	5	193	4.5	5
8 學生事務處體育與衛生保健組	140	2.4	11	140	3.3	11

二級行政單位	"第一至五滿意"			"第一至五滿意"		
	合計次數	百分比	排序	合計次數	百分比	排序
9 學生事務處生活輔導組	110	1.9	15	110	2.6	15
10 學生事務處諮商與職涯發展組	150	2.6	9	150	3.5	9
11 總務處文書組	75	1.3	24	75	1.8	24
12 總務處出納組	105	1.8	16	105	2.5	16
13 總務處事務組	39	0.7	36	39	0.9	36
14 總務處營繕組	82	1.4	22	82	1.9	22
15 總務處保管組	53	0.9	31	53	1.2	31
16 總務處環安中心	48	0.8	32	48	1.1	32
17 研究發展處企劃組	122	2.1	12	122	2.9	12
18 研究發展處業務組	68	1.2	26	68	1.6	26
19 研究發展處貴儀中心	38	0.7	37	38	0.9	37
20 國際事務處學術交流組	55	1.0	29	55	1.3	29
21 國際事務處學生交流組	98	1.7	18	98	2.3	18
22 國際事務處僑生與外籍生事務組	0	0.0	43	0	0.0	43
23 圖書與資訊處綜合業務組	93	1.6	19	93	2.2	19
24 圖書與資訊處採錄編目組	120	2.1	14	120	2.8	14
25 圖書與資訊處閱覽典藏組	249	4.4	4	249	5.9	4
26 圖書與資訊處參考諮詢組	267	4.7	3	267	6.3	3
27 圖書與資訊處系統發展組	70	1.2	25	70	1.7	25
28 圖書與資訊處資訊應用組	142	2.5	10	142	3.3	10
29 圖書資訊處網路系統組	168	2.9	6	168	4.0	6
30 推廣教育處進修教育組	24	0.4	39	24	0.6	39
31 推廣教育處推廣服務組	20	0.3	40	20	0.5	40
32 推廣教育處外國語文教學中心	45	0.8	34	45	1.1	34
33 推廣教育處華語教學中心	11	0.2	42	11	0.3	42
34 藝文中心展演組	279	4.9	1	279	6.6	1
35 藝文中心管理組	43	0.8	35	43	1.0	35
36 產學營運中心產學合作組	54	0.9	30	54	1.3	30
37 產學營運中心智財技轉組	35	0.6	38	35	0.8	38
38 產學營運中心新創育成組	15	0.3	41	15	0.4	41
39 人事室第一組	60	1.0	28	60	1.4	28
40 人事室第二組	46	0.8	33	46	1.1	33
41 會計室第一組	64	1.1	27	64	1.5	27
42 會計室第二組	83	1.5	20	83	2.0	20
43 會計室第三組	101	1.8	17	101	2.4	17
總和	5,717	100.0		4,242	100.0	

表 29：整體服務滿意度“前五個滿意的”【二級行政單位】分列次數及百分比

二級行政單位	"第一滿意"			"第二滿意"			"第三滿意"			"第四滿意"			"第五滿意"		
	次數	百分比	排序	次數	百分比	排序	次數	百分比	排序	次數	百分比	排序	次數	百分比	排序
0	44	3.5		176	15.6		236	20.6		486	43.9		533	49.0	
1 秘書室綜合業務組	81	6.5	2	28	2.5	13	24	2.1	13	13	1.2	19	12	1.1	20
2 秘書室公關資源組	45	3.6	9	37	3.3	9	14	1.2	26	11	1.0	23	15	1.4	15
3 教務處課務組	32	2.6	12	49	4.3	5	34	3.0	9	22	2.0	8	20	1.8	10
4 教務處註冊組	27	2.2	18	17	1.5	22	20	1.7	17	11	1.0	23	8	0.7	29
5 總務處招生組	112	9.0	1	61	5.4	3	52	4.5	3	31	2.8	3	23	2.1	3
6 教務處教學發展中心	27	2.2	18	4	0.4	38	21	1.8	15	15	1.4	17	11	1.0	25
7 學生事務處課外活動輔導組	76	6.1	3	37	3.3	9	37	3.2	7	22	2.0	8	21	1.9	7
8 學生事務處體育與衛生保健組	33	2.6	11	24	2.1	15	38	3.3	5	28	2.5	4	17	1.6	12
9 學生事務處生活輔導組	26	2.1	20	29	2.6	11	16	1.4	23	17	1.5	14	22	2.0	4
10 學生事務處諮商與職涯發展組	53	4.2	7	27	2.4	14	26	2.3	12	26	2.3	7	18	1.7	11
11 總務處文書組	24	1.9	21	12	1.1	28	10	0.9	32	17	1.5	14	12	1.1	20
12 總務處出納組	22	1.8	22	21	1.9	17	31	2.7	10	17	1.5	14	14	1.3	16
13 總務處事務組	12	1.0	31	3	0.3	40	5	0.4	39	14	1.3	18	5	0.5	37
14 總務處營繕組	28	2.2	16	15	1.3	23	20	1.7	17	13	1.2	19	6	0.6	34
15 總務處保管組	14	1.1	29	13	1.2	25	9	0.8	34	10	0.9	25	7	0.6	33
16 總務處環安中心	12	1.0	31	9	0.8	31	13	1.1	27	6	0.5	36	8	0.7	29
17 研究發展處企劃組	41	3.3	10	38	3.4	7	16	1.4	23	13	1.2	19	14	1.3	16
18 研究發展處業務組	21	1.7	23	15	1.3	23	12	1.0	28	9	0.8	28	11	1.0	25
19 研究發展處貴儀中心	5	0.4	36	6	0.5	36	18	1.6	19	4	0.4	38	5	0.5	37
20 國際事務處學術交流組	15	1.2	27	11	1.0	29	12	1.0	28	9	0.8	28	8	0.7	29
21 國際事務處學生交流組	28	2.2	16	23	2.0	16	12	1.0	28	18	1.6	11	17	1.6	12
22 國際事務處僑生與外籍生事務組	0	0.0	42	0	0.0	43	0	0.0	43	0	0.0	43	0	0.0	43
23 圖書與資訊處綜合業務組	21	1.7	23	21	1.9	17	21	1.8	15	18	1.6	11	12	1.1	20
24 圖書與資訊處採錄編目組	30	2.4	13	21	1.9	17	38	3.3	5	18	1.6	11	13	1.2	19
25 圖書與資訊處閱覽典藏組	60	4.8	6	68	6.0	2	71	6.2	1	28	2.5	4	22	2.0	4

二級行政單位	"第一滿意"			"第二滿意"			"第三滿意"			"第四滿意"			"第五滿意"		
	次數	百分比	排序	次數	百分比	排序	次數	百分比	排序	次數	百分比	排序	次數	百分比	排序
26 圖書與資訊處參考諮詢組	72	5.8	4	84	7.4	1	52	4.5	3	37	3.3	2	22	2.0	4
27 圖書與資訊處系統發展組	10	0.8	34	13	1.2	25	18	1.6	19	8	0.7	33	21	1.9	7
28 圖書與資訊處資訊應用組	29	2.3	15	40	3.5	6	24	2.1	13	28	2.5	4	21	1.9	7
29 圖書資訊處網路系統組	47	3.8	8	38	3.4	7	36	3.1	8	20	1.8	10	27	2.5	2
30 推廣教育處進修教育組	2	0.2	39	5	0.4	37	4	0.3	41	7	0.6	35	6	0.6	34
31 推廣教育處推廣服務組	1	0.1	41	4	0.4	38	8	0.7	35	4	0.4	38	3	0.3	40
32 推廣教育處外國語文教學中心	4	0.3	38	9	0.8	31	10	0.9	32	8	0.7	33	14	1.3	16
33 推廣教育處華語教學中心	0	0.0	42	2	0.2	41	4	0.3	41	3	0.3	40	2	0.2	41
34 藝文中心展演組	72	5.8	4	55	4.9	4	67	5.9	2	47	4.2	1	38	3.5	1
35 藝文中心管理組	5	0.4	36	19	1.7	20	5	0.4	39	6	0.5	36	8	0.7	29
36 產學營運中心產學合作組	14	1.1	29	7	0.6	35	12	1.0	28	9	0.8	28	12	1.1	20
37 產學營運中心智財技轉組	11	0.9	33	8	0.7	33	8	0.7	35	2	0.2	42	6	0.6	34
38 產學營運中心新創育成組	2	0.2	39	2	0.2	41	6	0.5	38	3	0.3	40	2	0.2	41
39 人事室第一組	17	1.4	26	8	0.7	33	17	1.5	21	9	0.8	28	9	0.8	28
40 人事室第二組	9	0.7	35	10	0.9	30	8	0.7	35	9	0.8	28	10	0.9	27
41 會計室第一組	19	1.5	25	13	1.2	25	15	1.3	25	12	1.1	22	5	0.5	37
42 會計室第二組	15	1.2	27	29	2.6	11	17	1.5	21	10	0.9	25	12	1.1	20
43 會計室第三組	30	2.4	13	18	1.6	21	27	2.4	11	10	0.9	25	16	1.5	14
總和	1,248	100.0		1,129	100.0		1,144	100.0		1,108	100.0		1,088	100.0	

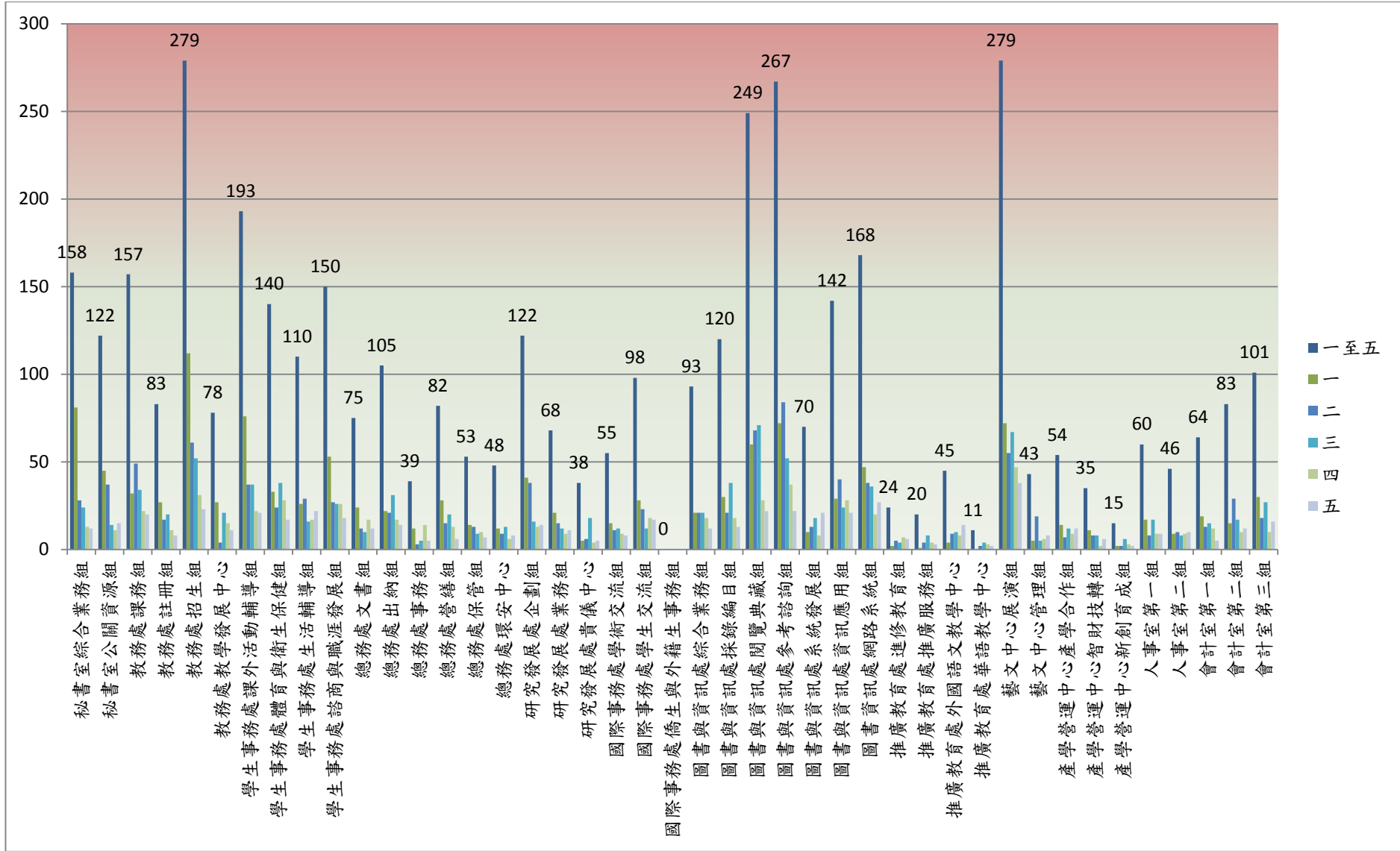


圖 10 整體服務滿意度“最滿意的五個”二級行政單位統計圖

(三) **題項 5.3 整體服務而言，全體（教職員及學生）認為“最需要改善”的三個一級行政單位為：**

1. 總務處，佔全體的 10.5%（345 人次）；
2. 教務處，佔全體的 6.8%（224 人次）；
3. 會計室，佔全體的 6.2%（203 人次）。

統計如表 30~31 及圖 11。

表 30：整體服務滿意度“最需要改善的三個”【一級行政單位】合計次數及百分比

一級行政單位	"第一至三需要改善"			"第一至三需要改善"		
	合計次數	百分比	排序	合計次數	百分比	排序
0	1,341	40.7		-	-	
1 秘書室	104	3.2	10	104	5.3	10
2 教務處	224	6.8	2	224	11.5	2
3 學生事務處	182	5.5	4	182	9.3	4
4 總務處	345	10.5	1	345	17.6	1
5 研究發展處	140	4.2	7	140	7.2	7
6 國際事務處	119	3.6	9	119	6.1	9
7 圖書與資訊處	95	2.9	11	95	4.9	11
8 推廣教育中心	130	3.9	8	130	6.6	8
9 藝文中心	70	2.1	12	70	3.6	12
10 產學營運中心	167	5.1	6	167	8.5	6
11 人事室	176	5.3	5	176	9.0	5
12 會計室	203	6.2	3	203	10.4	3
總和	3,296	100.0		1,955	100.0	

表 31：整體服務滿意度“前三個需要改善的”【一級行政單位】分列次數及百分比

一級行政單位	"第一需要改善"			"第二需要改善"			"第三需要改善"		
	次數	百分比	排序	次數	百分比	排序	次數	百分比	排序
0	214	19.2		500	45.7		627	57.6	
1 秘書室	51	4.6	9	26	2.4	10	27	2.5	10
2 教務處	105	9.4	2	79	7.2	1	40	3.7	6
3 學生事務處	102	9.2	3	52	4.8	6	28	2.6	9
4 總務處	202	18.1	1	75	6.9	2	68	6.3	1
5 研究發展處	51	4.6	9	48	4.4	7	41	3.8	5
6 國際事務處	53	4.8	8	28	2.6	9	38	3.5	7
7 圖書與資訊處	56	5.0	6	19	1.7	11	20	1.8	12
8 推廣教育中心	44	3.9	11	48	4.4	7	38	3.5	7
9 藝文中心	30	2.7	12	16	1.5	12	24	2.2	11
10 產學營運中心	56	5.0	6	65	5.9	4	46	4.2	3
11 人事室	60	5.4	5	74	6.8	3	42	3.9	4
12 會計室	90	8.1	4	64	5.9	5	49	4.5	2
總和	1,114	100.0		1,094	100.0		1,088	100.0	

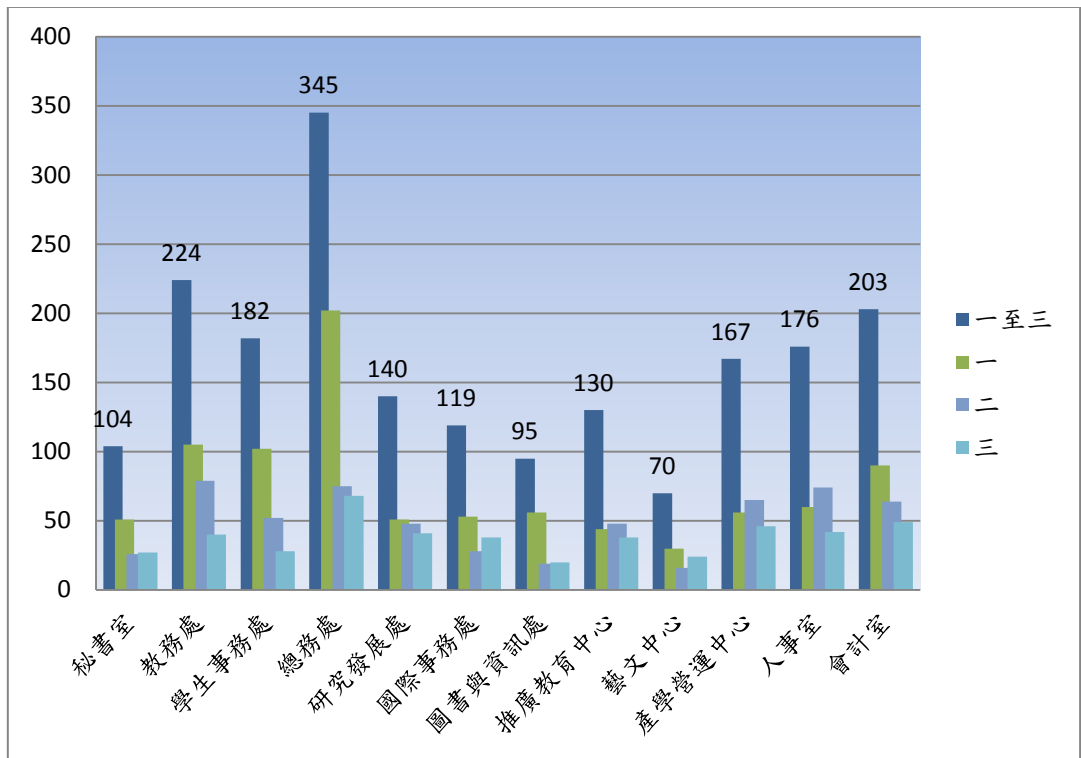


圖 11 整體服務滿意度“最需要改善的三個”一級行政單位統計圖

(四) **題項 5.4 整體服務而言，全體（教職員及學生）認為“最需要改善”的五個二級行政單位為：**

1. 總務處營繕組，佔全體的 3.8%（212 人次）；
2. 總務處事務組，佔全體的 2.7%（150 人次）；
3. 總務處環安中心，佔全體的 2.3%（128 人次）；
4. 教務處課務組，佔全體的 2.3%（127 人次）；
5. 會計室第三組，佔全體的 1.7%（92 人次）。

統計如表 32~33 及圖 12。

表 32：整體服務滿意度“最需要改善的五個”【二級行政單位】合計次數及百分比

二級行政單位	"第一至五需要改善"		排序	"第一至五需要改善"		排序
	合計次數	百分比		合計次數	百分比	
0	3,005	54.1		-	-	
1 秘書室綜合業務組	28	0.5	38	28	1.1	38
2 秘書室公關資源組	16	0.3	41	16	0.6	41
3 教務處課務組	127	2.3	4	127	5.0	4
4 教務處註冊組	24	0.4	39	24	0.9	39
5 總務處招生組	60	1.1	19	60	2.4	19
6 教務處教學發展中心	78	1.4	9	78	3.1	9
7 學生事務處課外活動輔導組	90	1.6	6	90	3.5	6
8 學生事務處體育與衛生保健組	82	1.5	8	82	3.2	8
9 學生事務處生活輔導組	67	1.2	14	67	2.6	14
10 學生事務處諮商與職涯發展組	44	0.8	25	44	1.7	25
11 總務處文書組	49	0.9	22	49	1.9	22
12 總務處出納組	77	1.4	10	77	3.0	10
13 總務處事務組	150	2.7	2	150	5.9	2
14 總務處營繕組	212	3.8	1	212	8.3	1
15 總務處保管組	74	1.3	12	74	2.9	12
16 總務處環安中心	128	2.3	3	128	5.0	3
17 研究發展處企劃組	61	1.1	17	61	2.4	17
18 研究發展處業務組	52	0.9	21	52	2.0	21
19 研究發展處貴儀中心	29	0.5	35	29	1.1	35
20 國際事務處學術交流組	40	0.7	28	40	1.6	28
21 國際事務處學生交流組	61	1.1	17	61	2.4	17
22 國際事務處僑生與外籍生事務組	0	0.0	43	0	0.0	43
23 圖書與資訊處綜合業務組	20	0.4	40	20	0.8	40
24 圖書與資訊處採錄編目組	29	0.5	35	29	1.1	35
25 圖書與資訊處閱覽典藏組	36	0.6	31	36	1.4	31

二級行政單位	"第一至三不滿意"			"第一至三不滿意"		
	合計次數	百分比	排序	合計次數	百分比	排序
26 圖書與資訊處參考諮詢組	39	0.7	29	39	1.5	29
27 圖書與資訊處系統發展組	38	0.7	30	38	1.5	30
28 圖書與資訊處資訊應用組	49	0.9	22	49	1.9	22
29 圖書資訊處網路系統組	88	1.6	7	88	3.5	7
30 推廣教育處進修教育組	34	0.6	32	34	1.3	32
31 推廣教育處推廣服務組	45	0.8	24	45	1.8	24
32 推廣教育處外國語文教學中心	30	0.5	34	30	1.2	34
33 推廣教育處華語教學中心	13	0.2	42	13	0.5	42
34 藝文中心展演組	29	0.5	35	29	1.1	35
35 藝文中心管理組	41	0.7	27	41	1.6	27
36 產學營運中心產學合作組	67	1.2	14	67	2.6	14
37 產學營運中心智財技轉組	34	0.6	32	34	1.3	32
38 產學營運中心新創育成組	44	0.8	25	44	1.7	25
39 人事室第一組	60	1.1	19	60	2.4	19
40 人事室第二組	70	1.3	13	70	2.7	13
41 會計室第一組	75	1.4	11	75	2.9	11
42 會計室第二組	65	1.2	16	65	2.6	16
43 會計室第三組	92	1.7	5	92	3.6	5
總和	5,552	100.0		2,547	100.0	

表 33：整體服務滿意度“前五個需要改善的”【二級行政單位】分列次數及百分比

二級行政單位	"第一需要改善"			"第二需要改善"			"第三需要改善"			"第四需要改善"			"第五需要改善"		
	次數	百分比	排序	次數	百分比	排序	次數	百分比	排序	次數	百分比	排序	次數	百分比	排序
0	237	20.4		475	42.9		626	56.7		814	74.5		853	78.4	
1 秘書室綜合業務組	19	1.6	18	6	0.5	33	3	0.3	40	0	0.0	41	0	0.0	42
2 秘書室公關資源組	8	0.7	34	4	0.4	38	3	0.3	40	0	0.0	41	1	0.1	38
3 教務處課務組	68	5.9	2	35	3.2	4	10	0.9	22	8	0.7	13	6	0.6	12
4 教務處註冊組	13	1.1	24	4	0.4	38	5	0.5	35	1	0.1	38	1	0.1	38
5 總務處招生組	39	3.4	6	9	0.8	26	8	0.7	30	2	0.2	36	2	0.2	35
6 教務處教學發展中心	32	2.8	7	15	1.4	16	17	1.5	7	6	0.5	19	8	0.7	11
7 學生事務處課外活動輔導組	44	3.8	4	23	2.1	7	14	1.3	10	4	0.4	30	5	0.5	19
8 學生事務處體育與衛生保健組	43	3.7	5	22	2.0	9	10	0.9	22	5	0.5	26	2	0.2	35
9 學生事務處生活輔導組	28	2.4	9	21	1.9	10	12	1.1	15	3	0.3	34	3	0.3	32
10 學生事務處諮商與職涯發展組	12	1.0	25	9	0.8	26	11	1.0	20	7	0.6	16	5	0.5	19
11 總務處文書組	17	1.5	21	10	0.9	24	5	0.5	35	6	0.5	19	11	1.0	3
12 總務處出納組	28	2.4	9	24	2.2	5	10	0.9	22	11	1.0	6	4	0.4	26
13 總務處事務組	64	5.5	3	43	3.9	2	22	2.0	3	11	1.0	6	10	0.9	5
14 總務處營繕組	113	9.7	1	50	4.5	1	26	2.4	2	14	1.3	3	9	0.8	8
15 總務處保管組	22	1.9	16	24	2.2	5	17	1.5	7	6	0.5	19	5	0.5	19
16 總務處環安中心	30	2.6	8	41	3.7	3	29	2.6	1	12	1.1	5	16	1.5	1
17 研究發展處企劃組	19	1.6	18	12	1.1	21	13	1.2	12	11	1.0	6	6	0.6	12
18 研究發展處業務組	14	1.2	23	11	1.0	22	13	1.2	12	5	0.5	26	9	0.8	8
19 研究發展處貴儀中心	8	0.7	34	5	0.5	37	8	0.7	30	4	0.4	30	4	0.4	26
20 國際事務處學術交流組	12	1.0	25	9	0.8	26	6	0.5	34	10	0.9	9	3	0.3	32
21 國際事務處學生交流組	23	2.0	14	15	1.4	16	10	0.9	22	7	0.6	16	6	0.6	12
22 國際事務處僑生與外籍生事務組	0	0.0	43	0	0.0	43	0	0.0	42	0	0.0	41	0	0.0	42
23 圖書與資訊處綜合業務組	4	0.3	40	1	0.1	41	9	0.8	27	2	0.2	36	4	0.4	26
24 圖書與資訊處採錄編目組	6	0.5	37	8	0.7	31	12	1.1	15	1	0.1	38	2	0.2	35
25 圖書與資訊處閱覽典藏組	8	0.7	34	6	0.5	33	12	1.1	15	6	0.5	19	4	0.4	26

二級行政單位	"第一不滿意"			"第二不滿意"			"第三不滿意"			"第四不滿意"			"第五不滿意"		
	次數	百分比	排序	次數	百分比	排序	次數	百分比	排序	次數	百分比	排序	次數	百分比	排序
26 圖書與資訊處參考諮詢組	9	0.8	31	10	0.9	24	14	1.3	10	5	0.5	26	1	0.1	38
27 圖書與資訊處系統發展組	12	1.0	25	9	0.8	26	9	0.8	27	3	0.3	34	5	0.5	19
28 圖書與資訊處資訊應用組	10	0.9	30	9	0.8	26	12	1.1	15	14	1.3	3	4	0.4	26
29 圖書資訊處網路系統組	27	2.3	12	21	1.9	10	19	1.7	5	15	1.4	2	6	0.6	12
30 推廣教育處進修教育組	9	0.8	31	6	0.5	33	8	0.7	30	6	0.5	19	5	0.5	19
31 推廣教育處推廣服務組	9	0.8	31	11	1.0	22	11	1.0	20	9	0.8	11	5	0.5	19
32 推廣教育處外國語文教學中心	6	0.5	37	4	0.4	38	10	0.9	22	6	0.5	19	4	0.4	26
33 推廣教育處華語教學中心	2	0.2	42	1	0.1	41	5	0.5	35	4	0.4	30	1	0.1	38
34 藝文中心展演組	12	1.0	25	6	0.5	33	0	0.0	42	8	0.7	13	3	0.3	32
35 藝文中心管理組	12	1.0	25	13	1.2	20	5	0.5	35	1	0.1	38	10	0.9	5
36 產學營運中心產學合作組	23	2.0	14	18	1.6	14	12	1.1	15	5	0.5	26	9	0.8	8
37 產學營運中心智財技轉組	5	0.4	39	14	1.3	18	5	0.5	35	4	0.4	30	6	0.6	12
38 產學營運中心新創育成組	3	0.3	41	7	0.6	32	15	1.4	9	8	0.7	13	11	1.0	3
39 人事室第一組	26	2.2	13	14	1.3	18	7	0.6	33	7	0.6	16	6	0.6	12
40 人事室第二組	16	1.4	22	23	2.1	7	9	0.8	27	10	0.9	9	12	1.1	2
41 會計室第一組	22	1.9	16	21	1.9	10	21	1.9	4	6	0.5	19	5	0.5	19
42 會計室第二組	19	1.6	18	18	1.6	14	13	1.2	12	9	0.8	11	6	0.6	12
43 會計室第三組	28	2.4	9	19	1.7	13	19	1.7	5	16	1.5	1	10	0.9	5
總和	1,161	100.0		1,106	100.0		1,105	100.0		1,092	100.0		1,088	100.0	

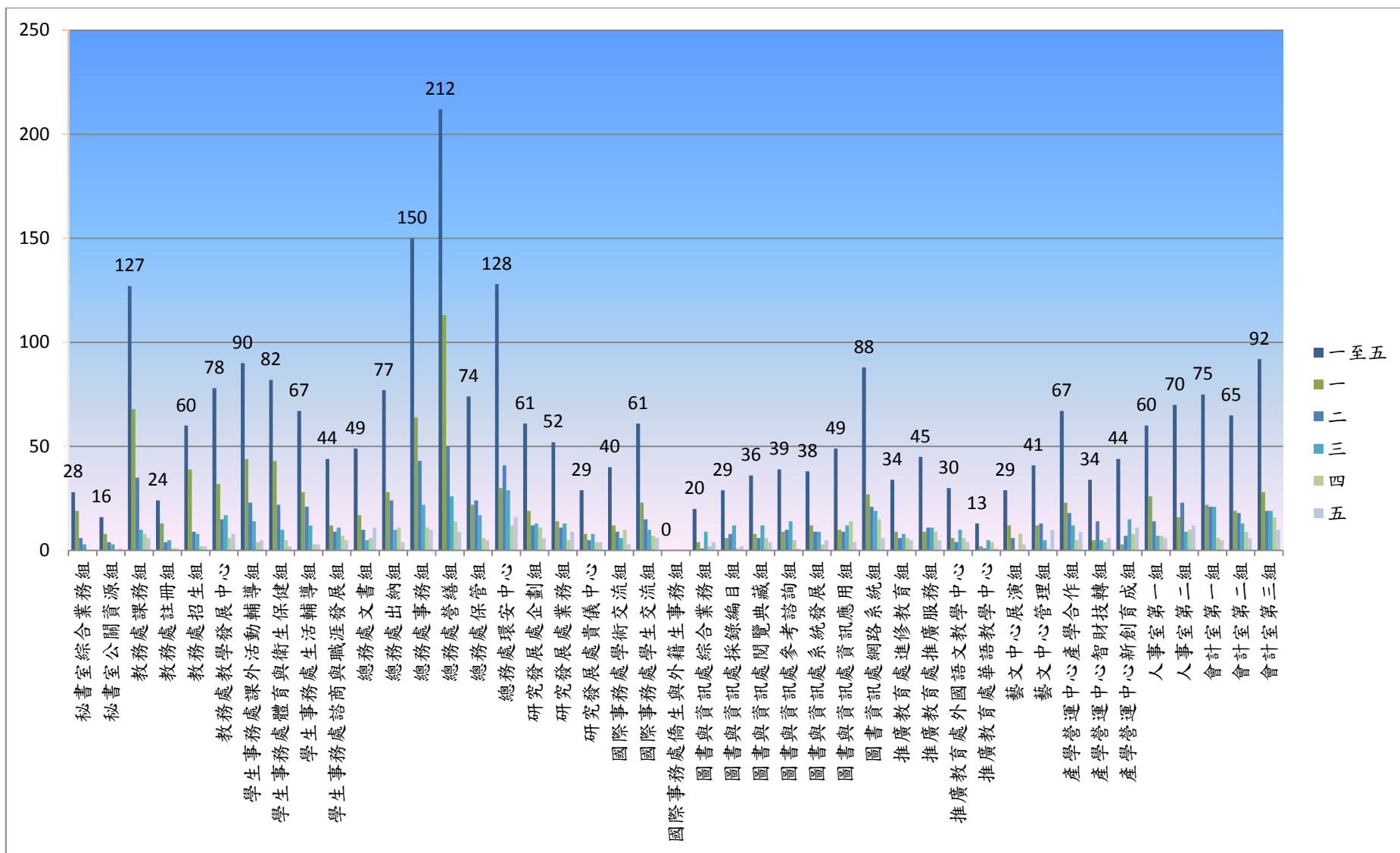


圖 12 整體服務滿意度“最需要改善的五個”二級行政單位統計圖

六、【意見填寫】：

(一)題項 6.1 秘書室：

經常沒有職務代理人；無；請他們對待任何人態度都能一樣!! 助理與學生也是人!! 尤其是黃雅真大嬸!! 文件請不要用丟的給對方!!；這份問卷以數據上來看，無效問卷的機率很高！；秘書服務態度尚待改善。；請不要刁難幫忙送文的工讀生；單秘書說話的語氣可以更好一點；學生也是人，服務態度可以好一點嗎!？；收發室爛；為什麼綜合業務組不能選填最需要改善的二級行政單位!! 辦事效率和態度真的要改善一下!；無；行政人員態度不佳；no；行政人員親切；效率高；123；這個表格不應該限制字數的 這樣等同限制人發言 無法有具體建議提出；無；秘書們對學生反應的問題都很有誠意解決，態度很好!

(二)題項 6.2 教務處：

公文時效有待加強；教學意見調查可以效法成大，上網填寫即可，不需佔用上課時間。；課程教學評鑑電子化；有些急件跑文是不需要花時間審閱的，例如會教務處的用印申請單等，請秘書可以直接核章。；無；對學生也要公平，不應怠慢；各項演講所發的意見調查，建議可用網路型式即可以減少紙張的使用。；改進處本部的服務效率，不要讓公文停頓太久！；註冊組在面對學生學籍、網路註冊等事務時請加強與其他單位之聯繫，避免行政瑕疵。；服務態度尚待改善，電話講太久，很慢才受理要辦公的事。；服務態度不佳；服務態度尚待加強；1. 學校以節能省碳之名，行無紙化繳費單之實，結論：學生自己印，試問有省碳嗎？ 省錢可能有一點；請不要刁難幫忙送文的工讀生；對各類學籍學生未能考量學生宿舍作業能量；資源妥予規範，致教學單位依教職人員不同，形成差異作法；助理的工作態度，常常自以為是，口氣都很大，極需改進；課務組某位小姐 自己分內工作 每次都找藉口說是別人責任 搞不懂這是什麼心態 急件都被擱置在課務組；行政人員的服務態度常常不是很好；態度 做事效率慢 各級聯絡缺乏；課程太少；教學

意見調查可改成網路選填，可設計成沒填無法選下學期課程等；收發室爛；不管是行政人員還是工讀生服務態度都有待改善；效率很差；行政速率慢，希望可以以學生的觀點來看待事情；行政人員效率不佳；教師；課程評鑑改為線上填寫。；no；對學生都不耐煩，態度超差!!!!!!有時候連看都不看你一眼；321；希望開設選修課程能盡量不要和必修衝堂。跨院選修限制學生選課自由。；教學意見調查做了老師也不改善啊，若這樣何必做?浪費資源；選不到課；學生學籍資料建檔不完整！！

(三)題項 6.3 學生事務處：

業務經常外推；無；資源很豐富，可以繼續維持。；在學生選課確定後，及時通報授課教師，班上精神障礙學生的資訊。；宿舍價錢與照片 無更新 籃球場 因場地少 系所要練球 應規劃借場方式 並非先佔場為王 請改善；請務必依法行政，出自好意還是必須依照法令辦事。另請再三思考學校舉辦的活動，請跟國中小學做出區別。；教官要求學貸回條要準時繳交，學生都會做到，但生活補助金發放效率極差，令學生感到非常困擾；太本位主義，應站在服務學生的角度上設想。；請不要刁難幫忙送文的工讀生；請課外組把每項資訊都固定放在一個地方；在職學生多給予建議或安排活動；請避免再度出現老師濫用權力之情形；既然叫做學生事務處就應該以學生為服務對象，而不是擺出架子工作，請重新檢討教官和宿服中心的服務態度；空間太小；其他老師都不錯 但陳教官上次挖可我讓我真的覺得很火大 我態度好好的也要被你這樣噲是怎樣；收發室爛；體衛組行政效率極差無比，應改善；行政速率慢，希望可以以學生的觀點來看待事情；選課系統操作不便，建議合併課表與選課頁面。期末課程與教師評鑑浪費資源，建議電腦化設計上網填寫完才可選課；no；簡化請假手續；1；借球場需訂定規範，沒有借場地直接以 PTT 排賽程就說要用場地，這樣很不 OK；宿舍服務中心的人常覺得態度很差，好像積欠他們很多錢一樣，有問題要去找他們壓力都很大；體育館真讓人詬病 請器材借用效率提高 請那位"陳先生"多多在體育館 認真上班；行政人員服

務態度非常得差；宿舍服務中心的態度好一點吧；運動場館租借費用，對學生而言感覺十分昂貴；不要濫用學生的電子郵件發送全校性公文，而不思考怎麼處理問題。；踐踏畢聯會微電影創作，把它當什麼？不給學生幫助也不要扯後腿吧？完全不重視學生課外活動，這種學校，讓；如第一頁意見；課外組效率不彰，游雅芬小姐態度很差(常臭臉)；辦事不牢靠；下面的一些二級單位的言談態度；諮職組辦的活動及諮商服務非常有建設性。

(四)題項 6.4 總務處：

停水停電頻率高且無事先通知；無；修繕的速度與服務可以更好，機車管理應該要有更好的服務，不應該只是收停車費，卻不知道哪裡有進步或者利用；上中級長官~~對人的態度也請好一點~文件不要用丟的；停車管理方面需做改善，雨棚或是修繕速度；辦事效率太低；改善處本部的服務水準(態度)及效率；山海胸襟請建立人與流浪動物和平共處的校園環境，而非單除驅趕；許多建築物公共區到處可以蜘蛛網及堆積已久的塵垢，建議加強校園清潔管制作業。並請公告飲用水的檢查結果。；服務態度尚待改善，電話講太久，很慢才受理要辦公的事。；希望處本部方面能加速公文處理，且落實自取文的通知業務；車輛管理 宿舍管理 鬆散；圖書館的空調要強一點；處本部公文處理效率太慢；公文處理太慢；1.工地施工請編列足額空氣污染防治措施經費；去收發室收信時，可以不要對我們這麼兇嗎；宿舍服務中心現仍屬本校編組單位，惟各項與總務處相關業務，皆需自力辦理；車輛管理尚須改進；營繕組必須以最大努力支援研究所需 而非逃避責任；車管會似乎有一些問題 學生有很多的反應 希望能聽聽看；教學設備維修緩慢；上課用筆沒水；麥克風沒電；投影機燈泡不換；另在職生停車困擾(未何僅能停校外)；處本部的效率與態度應加強；營繕部分需加強工程進度行政大樓前廣場路面不平需整修；車管會問題一直是爭議；收發室爛；態度傲慢 車輛管理費十分不合理；行政速率慢，希望可以以學生的觀點來看待事情；煩請承辦小姐對有行政流程疑

問的學生有耐心一些，並且說明要清楚，這樣才能提升處理效率而不浪費彼此時間。；停車場路高凸不平不補，也沒監視器；校門口的路超爛的 修一修好嗎；no；車管會帳目公開，服務態度加強，簡化申訴手續；q；車管會真的很差勁，完全無視學生的申訴意見，只會拖吊賺業績；不要沒夠的車位還拖車；罰單，要求宿舍內有停車場，且有遮雨棚；請車管會出來面對民意；保管組要拍賣的東西請盡快，否則影響著後面別人場地的使用；車管會關一關算了；靠近各系院的停車位太少；車管會少吹點冷氣就能省錢了!；改善校園停車環境，如車棚，進出管制系統，否則停車費漲價，難讓人心服！；不能接受宿舍調漲；垃圾分類及回收不落實，學生反應從小學、中學，學校都做得很徹底，進大學後就全都丟在一起！；停車證不需要漲價；學生宿舍部分希望要確實做好整修，以及停車位問題等，皆須立即改善；很多無停車證的停到管院或社科院，車管會都未確實取締，海堤更是讓遊覽車亂停，造成老師和學生車困擾；校內馬路坑坑洞洞都修補的很慢；身為國際一流大學的職員，請加強英語能力，英文的資料還要別人幫你翻譯畫重點，太不專業了；停車位問題；近期內電費調漲，但學生仍有討論的需求，再各系所教室皆不能外借的情況下，如何進行討論?；車管會；宿舍環境維護極差；機車停車格少；路不平及不甚合理的漲價，予人感覺是破舊的。

(五) 題項 6.5 研究發展處：

秘書口氣及業務熟悉度有待加強；無；多次於教師研習意見表反應，不要供應西點當午餐，卻不改善。顯示填表只是形式，無人負責改進。；服務態度 有位小姐 口氣態度與用語很不妥當 好像欠她錢的感覺 真的很讓人生氣 其餘都不錯；Excellent!；服務態度尚待改善；服務態度不佳；有部分助理的工作態度有待改進；對於國科會報帳講習時間過於壟長；收發室爛；no；行政人員親切；效率高；團結；2；英語能力要加強，此外當教師或者學生請求協助與幫忙時，不要以"規定沒有寫"為由，將問題丟回。

(六)題項 6.6 國際事務處：

無；提供出國交流資訊希望能夠更明確；憑什麼外籍生的待遇反而要比僑生和陸生好很多?相煎何太急！；接待外國學生連絡不當 工讀生態度粗魯 此為學校對外窗口 應當注意；對各類學籍學生未能考量宿舍作業能量；資源妥予規範，致教學單位依教職人員不同，形成差異作法，造成管理問；活動宣傳不足；希望對於學生出國的問題協助可以更主動積極一點；對於外籍生(我的朋友)的"工作證"及"事務通知"處理不當；態度不好 一問三不知；收發室爛；no；3；vivian 態度非常不好 他負責的交換事務 一問三不知 只會推託給其他人；理學院學生之國際交換學生機會太少了,宣傳也嚴重不足；不要老是寄一堆有跟留學相關的廣告到信箱，可以把同類型的寄成一封；對於本校接收之外國交換學生，在入學篩選條件設置上應該再行評估，以免影響本校學生之學習環境品質；外交部的青年大使計畫竟然前兩天才發信讓學生們知道，很不負責任。

(七)題項 6.7 圖書與資訊處：

對於寄信通知快到期的圖書，應該在快到期之前多通知幾次，不然都會忘記。；無；英文網頁應該要更新一下，發現有些是無法連接的位置，導致外國人無法好好使用、借書；服務態度差；在書籍採購與資料協尋上專業能力非常不足。對於選擇實體書與電子書也無判斷能力，也沒設備支援；對於藏書量請務必加強，本校圖書館在資訊量方面目前無法培養人文學門的博士；服務態度尚待改善；借還書櫃台人員服務態度需加強，且館內藏書蠻零亂，環境不是很乾淨，不像國立大學所具有的圖書館水準；整潔尚待加強；整體非常棒；冷氣可以開強一點嗎？找書都找到流汗了；網大很難用，行動裝置根本沒辦法下載東西，相容性極差；網路速度不穩；電腦設備很糟；館藏搜尋應該再改善；環境不整潔，沒鋪地毯所以很多雜音有點吵；有幾台查詢的電腦跑比較慢，有時候網路還連不上；標示可更明確；電腦過舊有些鍵盤都已經超級超級爛了；5F 雜誌區櫃子可以修一下嗎 !?；希望圖書續借可以延長 2 次，1 次太短了；冷氣不

夠涼，太悶熱，書會壞掉；圖書館冷氣聲太大聲；三樓電腦太慢 集思軒的電腦連個自學園的多益和 CNN 都不能用；宿網部分可以在使連線品質好一點；圖書館 3 樓服務品質不一 有時是工讀生，或是志工，還會拿錯書而不自知；全棟冷氣不夠冷；寄信到網頁下方 email 沒回，網站可增設留言板功能以便讀者；收發室爛；SCI 期刊版權可以再多買一些；電腦的使用是否需要規範？常去圖書館想用電腦查資料但都被占據了，使用的人還有在打電動的；館藏搜尋的關鍵字搜尋效果很差；有時候無線網路會無法連線...；no；空調開強一點，不要只有一樓和三樓冷氣開很強；3；服務好；學期尾聲，宿網易常的慢，之前說要斷網一天維修不了了之；圖書館的無線網路常連不上，品質很不穩定；藏書量不豐；環境規劃讓人常找不到書；檢查設備是否完整，並馬上更換；如果可以設立遠端還書系統就更方便了；五樓多處書桌檯燈損壞，但遲未更換；研究小間與洗手間的整潔；圖書室應直接拒絕長期於館內睡覺打呼，嚴重影響其餘讀者之人士進入；圖書資料太少通常只有一本可借，若多預約要等好幾個月才可借到。；希望能多採購法律類書籍並增加法律資料庫資源(如月旦法律網及 Westlaw 等)；開放讓同學建議購書，把建議購書的連結放在網站明顯的地方，寄信通知學生。；學校的書實在太少!常找不到要借的書~；動線不佳,借書都要走到三樓才能搭電梯。且空調永遠不涼，學生根本不想去；三樓櫃檯的，請不要在公眾場合談天說笑；1.索書號分佈於各樓層的說明(表)可以放一張在電梯裡嗎?2.電影介紹若加註欣賞地點，資訊會更完整；圖書館服務態度親切；請對校外人士積極管理以免影響其它學生始用品質。

(八)題項 6.8 推廣教育處：

無；英語類培訓班可以考慮週末上課而不是平時晚上，很多時候都和課程衝突，特別是碩班；服務態度尚待改善。；開課太少且類別也很少，請加油；收發室爛；no；3；不要老是寄一堆有語言相關的課程廣告到信箱；各項通識課程在分數訂定上標準差異甚大，造成學生集中選擇特定課程。

(九)題項 6.9 藝文中心：

無；可以製作線上訂票，同時可記錄購票資訊，避免有多拿不用的狀態，就不須打電話浪費錢；辦通識講座時 工作人員似乎太多而無用了；逸仙館麥克風系統需整修，以免如古琴音樂會的故障再發生。；逸仙館左邊的喇叭，從我一進來中山新生訓練，一直壞到現在，都沒有改善；我知道有某場活動，但不曉得何時開始索取此活動入場票；逸仙館很好，但為何歷年展演海報不見了？；太昏暗；收發室爛；好阿；學生多次反應與失望設備維修與更新不足.甚為可惜如此完善演出空間；藝文活動很多，很棒!!；no；3；建議將畢業門檻之一的通識講座，內容及講員升級，真的覺得通識講座的品質不高，講題無趣，收穫少；改善設備及設施；場地維護與整潔；逸仙館之舉辦之演藝活動若是有配合通識講座之認可者，在場內秩序上應該嚴加管理，避免學生吵鬧或中途離席等；活動多辦點。

(十)題項 6.10 產學營運中心：

電話回答有待加強；無；服務態度尚待改善。；培養專業知能；多與實驗室互動；收發室爛；no；3。

(十一) 題項 6.11 人事室：

公文經常遺失；無；請他們有急件需要立即處理時~能協助幫忙；辦事效率太低；不要看不起各種助理；請不要刁難幫忙送文的工讀生；未將本校各職類員工納入業務服務(宿舍服務中心服務員未能納入出勤系統管理)；收發室爛；no；3。

(十二) 題項 6.12 會計室：

公文經常遺失；無；請陳淑惠組長可不可以不要一直講無要緊的電話~~文件很急~~需要蓋章；更加靈活人性的會計制度；服務態度尚待改善，電話講太久，很慢才受理要辦公的事。；會計室扮演校方經費支用之防火牆功能，若能加強自信心將有助業務推動；服務態度不佳；請不要刁難幫忙送文的工讀生；淑惠組長態度真的有夠差 !!! 但是其他人服務態度真的都很棒，也很熱情!!!；申請任何經費都拖很久才能拿到；收發室爛；車管會；雖然忙碌，但仍建議態度有改善空間。；no；行政人員親切；效率高；團結；3；國科會的工讀費積欠了三個月....；一般帳目很慢給。

七、【基本資料分析】：

(一) 身分類別：

有效問卷學生人數 736 人 (占 67.6%) 居多，職助警工人數 271 人 (占 24.9%)，教師人數 81 人 (占 7.4%)。統計如表 34。

表 34：身分類別分布

身分類別	次數	百分比
教師	81	7.4
職助警工	271	24.9
學生	736	67.6
總和	1088	100.0

(二) 所屬單位：

學院分布上，總填答人數以工學院 (269 人，占 24.7%)、管理學院 (198 人，占 18.2%) 居多，教師填答人數以工學院 (28 人) 較多、學生填答人數以工學院 (220 人) 較多、職助警工則多分佈在行政單位 (174 人)。統計如表 35。

表 35：所屬單位分布

身分類別	所屬單位								總和
	文學院	理學院	工學院	管理學院	海科院	社科院	通識中心	行政單位	
教師	11	12	28	7	15	3	2	3	81
職助警工	6	12	21	22	20	12	4	174	271
學生	81	107	220	169	82	76	0	1	736
總和	98	131	269	198	117	91	6	178	1088
百分比	9.0	12.0	24.7	18.2	10.8	8.4	0.6	16.4	100.0

(三) 職務別 (學生免填)：

教師及職助警工之主管職務 28 人 (占 2.6%)、非主管職務 28 人 (占 29.8%)。統計如表 36。

表 36：職務別分布

身分類別	職務			總和
	學生	主管職務	非主管職務	
教師	0	21	60	81
職助警工	0	7	264	271
學生	736	0	0	736
總和	736	28	324	1088
百分比	67.6	2.6	29.8	100.0

(四) 性別：

總和人數**男性** 523 人 (占 48.1%)、**女性** 565 人 (占 51.9%)，各為近半、相差不多。填答人數中，**學生**以男性居多，**職助警工**以女性居多，**教師**以男性居多。統計如表 37。

表 37：性別分布

身分類別	性別		總和
	男	女	
教師	61	20	81
職助警工	82	189	271
學生	380	356	736
總和	523	565	1088
百分比	48.1	51.9	100.0

(五) 年齡別：

學生填答年齡在 21-30 歲居多，**職助警工**以 31-40 歲居多，**教師**以 41-50 歲及 51 歲以上居多。統計如表 38。

表 38：年齡別分布

身分類別	年齡					總和
	20 歲以下	21-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51 歲以上	
教師	0	2	23	28	28	81
職助警工	0	60	95	68	48	271
學生	189	438	69	35	5	736
總和	189	500	187	131	81	1088
百分比	17.4	46.0	17.2	12.0	7.4	100.0

(六) 在校任職（就讀）年資：

整體上，因**學生**填答人數多，在校年資以 2 年以下居多。**職助警工**填答之在校年資以 2 年以下、3-5 年及 11-20 年為多，**教師**填答之在校年資以 2 年以下居多。統計如表 39。

表 39：在校任職（就讀）年資分布

身分類別	在校任職（就讀）年資					總和
	2 年以下	3-5 年	6-10 年	11-20 年	21 年以上	
教師	23	13	12	15	18	81
職助警工	69	59	41	58	44	271
學生	423	270	43	0	0	736
總和	515	342	96	73	62	1088
百分比	47.3	31.4	8.8	6.7	5.7	100.0

(七) 平均每月接觸頻率：

整體上，由於有效填答人數以學生居多，平均每月接觸頻率除圖書與資訊處之外，其餘各單位之接觸頻率在 2 次以下者，均占 50% 以上。統計如表 40。

圖書與資訊處為接觸頻率最高之單位，2 次以下之填答人數 381 人（占 35.0%）居多，3-5 次人數 302 人（占 27.8%），6-10 次人數 192 人（占 17.6%），10 次以上人數 213 人（占 19.6%）。

表 40：平均每月接觸頻率分布

平均每月接觸頻率	【秘書室】		【教務處】		【學生事務處】		【總務處】		【研究發展處】		【國際事務處】	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
2 次以下	818	75.2	669	61.5	646	59.4	696	64.0	848	77.9	874	80.3
3-5 次	148	13.6	278	25.6	307	28.2	227	20.9	158	14.5	154	14.2
6-10 次	58	5.3	80	7.4	87	8.0	73	6.7	47	4.3	35	3.2
10 次以上	64	5.9	61	5.6	48	4.4	92	8.5	35	3.2	25	2.3
總和	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0

平均每月接觸頻率	【圖書與資訊處】		【推廣教育處】		【藝文中心】		【產學營運中心】		【人事室】		【會計室】	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
2 次以下	381	35.0	947	87.0	770	70.8	945	86.9	828	76.1	721	66.3
3-5 次	302	27.8	112	10.3	250	23.0	98	9.0	164	15.1	170	15.6
6-10 次	192	17.6	14	1.3	39	3.6	29	2.7	65	6.0	99	9.1
10 次以上	213	19.6	15	1.4	29	2.7	16	1.5	31	2.8	98	9.0
總和	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0	1088	100.0

伍、建議：

依據調查分析結果，提出建議如下：

- 一、本次問卷調查，首次採用本校單一簽入系統（SSO）線上填答，回收意見較為有效。惟就無單一簽入帳號者（如：研究助理）或鮮少使用者（如：部份教師），失其填答。單一簽入系統（SSO）納入全校師生設定後，會有所改善。
- 二、填表人背景資料之題項 7.1 身分類別：原列填答選項計有教師／職助警工／大學生／研究生，共四個選項。惟因本次問卷設計題項係屬新擬，資料收集結果尚未將「學生」細分為「大學生」與「研究生」，致調查結果分析不夠細膩，仍待改進。
- 三、以相同題項之問卷，調查教職員接觸較多（如：人事室）與學生接觸較多（如：學務處）之服務績效，仍有未盡公平一致之缺失。如何抽樣與加權，仍待研議。
- 四、題項 5.1～5.4「最滿意」與「最需改善」之選答，於第「1、2、3、4、5」選項中仍有同層次複選作答（如：第 1 滿意中可複選「一個第 1」或「二個第 1」或「三個第 1」……），對資料分析之次數計算過於繁複、且難以均議。建議已訂有次序之選項，可取消「複選」作答，亦即改為「單選」作答。
- 五、調查結果極有參考價值，惟對成立時間較短之單位，因填答者認識不深或接觸較少，較為不利。
- 六、本行政滿意度調查結果將提相關會議報告，並提供各行政單位參考，持續檢討改善服務品質。

附錄 1：國立中山大學 101 年度（100 學年度）行政單位滿意度調查填答網頁



國立中山大學 101 年度
行政單位滿意度調查表

請使用本校單一登入窗口帳號密碼登入

員工編號/學號：	<input type="text"/>
密碼確認：	<input type="password"/>
<input type="button" value="請登入"/>	

國立中山大學行政副校長室、圖書與資訊處規畫製作

Copyright © 2012 @NSYSU ALL rights reserved.



國立中山大學 101 年度
行政單位滿意度調查表

各位老師、同仁及同學：您好！

這份問卷期望瞭解您對本校行政單位的滿意程度，以做為未來持續改善服務品質及提昇行政效率指標。本問卷採無記名方式，請在適當的選項中『點選』作答，並請踴躍填報，謝謝您的支持與合作！

請於101年6月15日前完成填答。本問卷共7大項，請依序填答，填答中途可「暫存」。1~7大項完整填答、並「確認送出」者，可立即成為抽獎候選名單；獎項計有「左營-台北」高鐵兌換券共10張，於問卷完成統計後，將由電腦隨機抽獎。

行政副校長室 敬啟
校內分機：2016/2017
e-mail: ypmzaa@mail.nsysu.edu.tw

~ 請開始填答 ~

附錄 1：國立中山大學 101 年度（100 學年度）行政單位滿意度調查填答網頁



國立中山大學 101 年度 行政單位滿意度調查表

#請依序填答1~7項，並請於最後一頁按「確認送出」。

1. 洽公環境滿意度	2. 專業素質滿意度	3. 服務效能滿意度	4. 資訊電腦化滿意度	6. 意見填寫 (您對各單位的具體建議)及 7. 填表人背景資料
5.1 整體服務滿意度 - 最滿意 (一級行政單位)	5.2 整體服務滿意度 - 最滿意 (二級行政單位)	5.3 整體服務滿意度 - 最需要改善 (一級行政單位)	5.4 整體服務滿意度 - 最需要改善 (二級行政單位)	

1. 請問您對各單位之洽公環境滿意程度是？(請先填"滿意程度", 再填"內容選項")

單位	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	無意見	內容選項(可複選)
秘書室	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 設施配置 <input type="checkbox"/> 動線安排 <input type="checkbox"/> 告示說明 <input type="checkbox"/> 環境整潔 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px; height: 15px;" type="text"/>
教務處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 設施配置 <input type="checkbox"/> 動線安排 <input type="checkbox"/> 告示說明 <input type="checkbox"/> 環境整潔 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px; height: 15px;" type="text"/>
學生事務處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 設施配置 <input type="checkbox"/> 動線安排 <input type="checkbox"/> 告示說明 <input type="checkbox"/> 環境整潔 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px; height: 15px;" type="text"/>
總務處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 設施配置 <input type="checkbox"/> 動線安排 <input type="checkbox"/> 告示說明 <input type="checkbox"/> 環境整潔 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px; height: 15px;" type="text"/>
研究發展處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 設施配置 <input type="checkbox"/> 動線安排 <input type="checkbox"/> 告示說明 <input type="checkbox"/> 環境整潔 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px; height: 15px;" type="text"/>
國際事務處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 設施配置 <input type="checkbox"/> 動線安排 <input type="checkbox"/> 告示說明 <input type="checkbox"/> 環境整潔 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px; height: 15px;" type="text"/>
圖書與資訊處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 設施配置 <input type="checkbox"/> 動線安排 <input type="checkbox"/> 告示說明 <input type="checkbox"/> 環境整潔 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px; height: 15px;" type="text"/>
推廣教育處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 設施配置 <input type="checkbox"/> 動線安排 <input type="checkbox"/> 告示說明 <input type="checkbox"/> 環境整潔 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px; height: 15px;" type="text"/>
藝文中心	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 設施配置 <input type="checkbox"/> 動線安排 <input type="checkbox"/> 告示說明 <input type="checkbox"/> 環境整潔 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px; height: 15px;" type="text"/>
產學營運中心	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 設施配置 <input type="checkbox"/> 動線安排 <input type="checkbox"/> 告示說明 <input type="checkbox"/> 環境整潔 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px; height: 15px;" type="text"/>
人事室	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 設施配置 <input type="checkbox"/> 動線安排 <input type="checkbox"/> 告示說明 <input type="checkbox"/> 環境整潔 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px; height: 15px;" type="text"/>
會計室	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 設施配置 <input type="checkbox"/> 動線安排 <input type="checkbox"/> 告示說明 <input type="checkbox"/> 環境整潔 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px; height: 15px;" type="text"/>

附錄 1：國立中山大學 101 年度（100 學年度）行政單位滿意度調查填答網頁



國立中山大學 101 年度 行政單位滿意度調查表

#請依序填答1~7項，並請於最後一頁按「確認送出」。

1. 洽公環境滿意度	2. 專業素質滿意度	3. 服務效能滿意度	4. 資訊電腦化滿意度	6. 意見填寫 (您對各單位的具體建議)及 7. 填表人背景資料
5.1 整體服務滿意度 - 最滿意 (一級行政單位)	5.2 整體服務滿意度 - 最滿意 (二級行政單位)	5.3 整體服務滿意度 - 最需要改善 (一級行政單位)	5.4 整體服務滿意度 - 最需要改善 (二級行政單位)	

2. 請問您對各單位之專業素質滿意程度是？(請先填"滿意程度", 再填"內容選項")

單位	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	無意見	內容選項(可複選)
秘書室	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 業務熟悉 <input type="checkbox"/> 法令規章 <input type="checkbox"/> 專業技能 <input type="checkbox"/> 業務協調 <input type="checkbox"/> 行政支援 <input type="checkbox"/> 國際合作 <input type="checkbox"/> 掌握時效 <input type="checkbox"/> 解決問題 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="text"/>
教務處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 業務熟悉 <input type="checkbox"/> 法令規章 <input type="checkbox"/> 專業技能 <input type="checkbox"/> 業務協調 <input type="checkbox"/> 行政支援 <input type="checkbox"/> 國際合作 <input type="checkbox"/> 掌握時效 <input type="checkbox"/> 解決問題 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="text"/>
學生事務處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 業務熟悉 <input type="checkbox"/> 法令規章 <input type="checkbox"/> 專業技能 <input type="checkbox"/> 業務協調 <input type="checkbox"/> 行政支援 <input type="checkbox"/> 國際合作 <input type="checkbox"/> 掌握時效 <input type="checkbox"/> 解決問題 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="text"/>
總務處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 業務熟悉 <input type="checkbox"/> 法令規章 <input type="checkbox"/> 專業技能 <input type="checkbox"/> 業務協調 <input type="checkbox"/> 行政支援 <input type="checkbox"/> 國際合作 <input type="checkbox"/> 掌握時效 <input type="checkbox"/> 解決問題 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="text"/>
研究發展處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 業務熟悉 <input type="checkbox"/> 法令規章 <input type="checkbox"/> 專業技能 <input type="checkbox"/> 業務協調 <input type="checkbox"/> 行政支援 <input type="checkbox"/> 國際合作 <input type="checkbox"/> 掌握時效 <input type="checkbox"/> 解決問題 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="text"/>
國際事務處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 業務熟悉 <input type="checkbox"/> 法令規章 <input type="checkbox"/> 專業技能 <input type="checkbox"/> 業務協調 <input type="checkbox"/> 行政支援 <input type="checkbox"/> 國際合作 <input type="checkbox"/> 掌握時效 <input type="checkbox"/> 解決問題 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="text"/>
圖書與資訊處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 業務熟悉 <input type="checkbox"/> 法令規章 <input type="checkbox"/> 專業技能 <input type="checkbox"/> 業務協調 <input type="checkbox"/> 行政支援 <input type="checkbox"/> 國際合作 <input type="checkbox"/> 掌握時效 <input type="checkbox"/> 解決問題 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="text"/>
推廣教育處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 業務熟悉 <input type="checkbox"/> 法令規章 <input type="checkbox"/> 專業技能 <input type="checkbox"/> 業務協調 <input type="checkbox"/> 行政支援 <input type="checkbox"/> 國際合作 <input type="checkbox"/> 掌握時效 <input type="checkbox"/> 解決問題 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="text"/>
藝文中心	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 業務熟悉 <input type="checkbox"/> 法令規章 <input type="checkbox"/> 專業技能 <input type="checkbox"/> 業務協調 <input type="checkbox"/> 行政支援 <input type="checkbox"/> 國際合作 <input type="checkbox"/> 掌握時效 <input type="checkbox"/> 解決問題 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="text"/>
產學營運中心	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 業務熟悉 <input type="checkbox"/> 法令規章 <input type="checkbox"/> 專業技能 <input type="checkbox"/> 業務協調 <input type="checkbox"/> 行政支援 <input type="checkbox"/> 國際合作 <input type="checkbox"/> 掌握時效 <input type="checkbox"/> 解決問題 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="text"/>
人事室	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 業務熟悉 <input type="checkbox"/> 法令規章 <input type="checkbox"/> 專業技能 <input type="checkbox"/> 業務協調 <input type="checkbox"/> 行政支援 <input type="checkbox"/> 國際合作 <input type="checkbox"/> 掌握時效 <input type="checkbox"/> 解決問題 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="text"/>
會計室	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 業務熟悉 <input type="checkbox"/> 法令規章 <input type="checkbox"/> 專業技能 <input type="checkbox"/> 業務協調 <input type="checkbox"/> 行政支援 <input type="checkbox"/> 國際合作 <input type="checkbox"/> 掌握時效 <input type="checkbox"/> 解決問題 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="text"/>

附錄 1：國立中山大學 101 年度（100 學年度）行政單位滿意度調查填答網頁



國立中山大學 101 年度 行政單位滿意度調查表

#請依序填答1~7項，並請於最後一頁按「確認送出」。

1. 洽公環境滿意度	2. 專業素質滿意度	3. 服務效能滿意度	4. 資訊電腦化滿意度	6. 意見填寫 (您對各單位的具體建議)及 7. 填表人背景資料
5.1 整體服務滿意度 - 最滿意 (一級行政單位)	5.2 整體服務滿意度 - 最滿意 (二級行政單位)	5.3 整體服務滿意度 - 最需要改善 (一級行政單位)	5.4 整體服務滿意度 - 最需要改善 (二級行政單位)	

3. 請問您對各單位之服務效能滿意程度是？(請先填"滿意程度"，再填"內容選項")

單位	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	無意見	內容選項(可複選)
秘書室	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 服務態度 <input type="checkbox"/> 電話禮儀 <input type="checkbox"/> 服務時效 <input type="checkbox"/> 申訴管道 <input type="checkbox"/> 回應改善 <input type="checkbox"/> 業務代理 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px;" type="text"/>
教務處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 服務態度 <input type="checkbox"/> 電話禮儀 <input type="checkbox"/> 服務時效 <input type="checkbox"/> 申訴管道 <input type="checkbox"/> 回應改善 <input type="checkbox"/> 業務代理 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px;" type="text"/>
學生事務處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 服務態度 <input type="checkbox"/> 電話禮儀 <input type="checkbox"/> 服務時效 <input type="checkbox"/> 申訴管道 <input type="checkbox"/> 回應改善 <input type="checkbox"/> 業務代理 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px;" type="text"/>
總務處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 服務態度 <input type="checkbox"/> 電話禮儀 <input type="checkbox"/> 服務時效 <input type="checkbox"/> 申訴管道 <input type="checkbox"/> 回應改善 <input type="checkbox"/> 業務代理 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px;" type="text"/>
研究發展處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 服務態度 <input type="checkbox"/> 電話禮儀 <input type="checkbox"/> 服務時效 <input type="checkbox"/> 申訴管道 <input type="checkbox"/> 回應改善 <input type="checkbox"/> 業務代理 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px;" type="text"/>
國際事務處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 服務態度 <input type="checkbox"/> 電話禮儀 <input type="checkbox"/> 服務時效 <input type="checkbox"/> 申訴管道 <input type="checkbox"/> 回應改善 <input type="checkbox"/> 業務代理 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px;" type="text"/>
圖書與資訊處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 服務態度 <input type="checkbox"/> 電話禮儀 <input type="checkbox"/> 服務時效 <input type="checkbox"/> 申訴管道 <input type="checkbox"/> 回應改善 <input type="checkbox"/> 業務代理 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px;" type="text"/>
推廣教育處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 服務態度 <input type="checkbox"/> 電話禮儀 <input type="checkbox"/> 服務時效 <input type="checkbox"/> 申訴管道 <input type="checkbox"/> 回應改善 <input type="checkbox"/> 業務代理 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px;" type="text"/>
藝文中心	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 服務態度 <input type="checkbox"/> 電話禮儀 <input type="checkbox"/> 服務時效 <input type="checkbox"/> 申訴管道 <input type="checkbox"/> 回應改善 <input type="checkbox"/> 業務代理 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px;" type="text"/>
產學營運中心	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 服務態度 <input type="checkbox"/> 電話禮儀 <input type="checkbox"/> 服務時效 <input type="checkbox"/> 申訴管道 <input type="checkbox"/> 回應改善 <input type="checkbox"/> 業務代理 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px;" type="text"/>
人事室	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 服務態度 <input type="checkbox"/> 電話禮儀 <input type="checkbox"/> 服務時效 <input type="checkbox"/> 申訴管道 <input type="checkbox"/> 回應改善 <input type="checkbox"/> 業務代理 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px;" type="text"/>
會計室	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 服務態度 <input type="checkbox"/> 電話禮儀 <input type="checkbox"/> 服務時效 <input type="checkbox"/> 申訴管道 <input type="checkbox"/> 回應改善 <input type="checkbox"/> 業務代理 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px;" type="text"/>

附錄 1：國立中山大學 101 年度（100 學年度）行政單位滿意度調查填答網頁



國立中山大學 101 年度 行政單位滿意度調查表

#請依序填答1~7項，並請於最後一頁按「確認送出」。

1. 洽公環境滿意度	2. 專業素質滿意度	3. 服務效能滿意度	4. 資訊電腦化滿意度	6. 意見填寫 (您對各單位的具體建議)及 7. 填表人背景資料
5.1 整體服務滿意度 - 最滿意 (一級行政單位)	5.2 整體服務滿意度 - 最滿意 (二級行政單位)	5.3 整體服務滿意度 - 最需要改善 (一級行政單位)	5.4 整體服務滿意度 - 最需要改善 (二級行政單位)	

4. 請問您對各單位之資訊電腦化滿意程度是？(請先填"滿意程度"，再填"內容選項")

單位	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	無意見	內容選項(可複選)
秘書室	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 資訊完整 <input type="checkbox"/> 即時更新 <input type="checkbox"/> 系統功能 <input type="checkbox"/> 線上申辦 <input type="checkbox"/> 網路信箱 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px; height: 15px;" type="text"/>
教務處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 資訊完整 <input type="checkbox"/> 即時更新 <input type="checkbox"/> 系統功能 <input type="checkbox"/> 線上申辦 <input type="checkbox"/> 網路信箱 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px; height: 15px;" type="text"/>
學生事務處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 資訊完整 <input type="checkbox"/> 即時更新 <input type="checkbox"/> 系統功能 <input type="checkbox"/> 線上申辦 <input type="checkbox"/> 網路信箱 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px; height: 15px;" type="text"/>
總務處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 資訊完整 <input type="checkbox"/> 即時更新 <input type="checkbox"/> 系統功能 <input type="checkbox"/> 線上申辦 <input type="checkbox"/> 網路信箱 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px; height: 15px;" type="text"/>
研究發展處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 資訊完整 <input type="checkbox"/> 即時更新 <input type="checkbox"/> 系統功能 <input type="checkbox"/> 線上申辦 <input type="checkbox"/> 網路信箱 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px; height: 15px;" type="text"/>
國際事務處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 資訊完整 <input type="checkbox"/> 即時更新 <input type="checkbox"/> 系統功能 <input type="checkbox"/> 線上申辦 <input type="checkbox"/> 網路信箱 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px; height: 15px;" type="text"/>
圖書與資訊處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 資訊完整 <input type="checkbox"/> 即時更新 <input type="checkbox"/> 系統功能 <input type="checkbox"/> 線上申辦 <input type="checkbox"/> 網路信箱 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px; height: 15px;" type="text"/>
推廣教育處	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 資訊完整 <input type="checkbox"/> 即時更新 <input type="checkbox"/> 系統功能 <input type="checkbox"/> 線上申辦 <input type="checkbox"/> 網路信箱 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px; height: 15px;" type="text"/>
藝文中心	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 資訊完整 <input type="checkbox"/> 即時更新 <input type="checkbox"/> 系統功能 <input type="checkbox"/> 線上申辦 <input type="checkbox"/> 網路信箱 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px; height: 15px;" type="text"/>
產學營運中心	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 資訊完整 <input type="checkbox"/> 即時更新 <input type="checkbox"/> 系統功能 <input type="checkbox"/> 線上申辦 <input type="checkbox"/> 網路信箱 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px; height: 15px;" type="text"/>
人事室	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 資訊完整 <input type="checkbox"/> 即時更新 <input type="checkbox"/> 系統功能 <input type="checkbox"/> 線上申辦 <input type="checkbox"/> 網路信箱 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px; height: 15px;" type="text"/>
會計室	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> 資訊完整 <input type="checkbox"/> 即時更新 <input type="checkbox"/> 系統功能 <input type="checkbox"/> 線上申辦 <input type="checkbox"/> 網路信箱 <input type="checkbox"/> 其他 <input style="width: 100px; height: 15px;" type="text"/>

附錄 1：國立中山大學 101 年度（100 學年度）行政單位滿意度調查填答網頁



#請依序填答1~7項，並請於最後一頁按「確認送出」。

1. 洽公環境滿意度	2. 專業素質滿意度	3. 服務效能滿意度	4. 資訊電腦化滿意度	6. 意見填寫 (您對各單位的具體建議)及 7. 填表人意見資料
5.1 整體服務滿意度 - 最滿意 (一級行政單位)	5.2 整體服務滿意度 - 最滿意 (二級行政單位)	5.3 整體服務滿意度 - 最需要改善 (一級行政單位)	5.4 整體服務滿意度 - 最需要改善 (二級行政單位)	

5.1 整體服務而言，請問您“最滿意”的3個一級行政單位是：
(第一滿意請標列1、第二滿意請標列2、第三滿意請標列3，至多填入3個單位。請依序標列!)
若需重選，請按本頁最下面一欄的重填按鈕!

<input type="checkbox"/> 秘書室	<input type="checkbox"/> 教務處	<input type="checkbox"/> 學生事務處	<input type="checkbox"/> 總務處	<input type="checkbox"/> 研究發展處
<input type="checkbox"/> 國際事務處	<input type="checkbox"/> 圖書與資訊處	<input type="checkbox"/> 推廣教育處	<input type="checkbox"/> 藝文中心	<input type="checkbox"/> 產學營運中心
<input type="checkbox"/> 人事室	<input type="checkbox"/> 會計室	<input type="button" value="5.1 重填"/>		

附錄 1：國立中山大學 101 年度（100 學年度）行政單位滿意度調查填答網頁



國立中山大學 101 年度 行政單位滿意度調查表

#請依序填答1~7項，並請於最後一頁按「確認送出」。

1. 洽公環境滿意度	2. 專業素質滿意度	3. 服務效能滿意度	4. 資訊電腦化滿意度	6. 意見填寫 (您對各單位的具體建議)及 7. 填表人背景資料
5.1 整體服務滿意度 - 最滿意 (一級行政單位)	5.2 整體服務滿意度 - 最滿意 (二級行政單位)	5.3 整體服務滿意度 - 最需要改善 (一級行政單位)	5.4 整體服務滿意度 - 最需要改善 (二級行政單位)	

5.2 整體服務而言，請問您“最滿意”的5個二級行政單位是：
(第一滿意請標列1、第二滿意請標列2、..以此類推，至多填入5個單位。請依序標列!)
若需重選，請按本頁最下面一欄的**重填按鈕**!

秘書室	1	綜合業務組 (書賓接待、會議紀錄、公文審閱、信函回覆、文稿撰擬)
	2	公關資源組 (招生宣傳、募款作業、媒體公關、中山新聞、校友服務)
教務處	1	招生組 (招生總量、系所增設調整、規劃與執行招生入學業務)
	2	註冊組 (學生註冊、學籍、成績及畢業等相關業務)
	3	課程組 (課程開設、學生選課、教師鐘點、教學意見調查相關業務)
	4	教學發展中心 (卓越教學計畫、教師評鑑、教師專業成長、學生學習輔導、學術單位評鑑)
學生事務處	1	課外活動輔導組 (學生(議)會、社團自治、校慶、正興城澗盃、活動中心場管)
	2	體育與衛生保健組 (體育活動、運動代表隊、運動場館管理、保健服務與健康活動)
	3	生活輔導組 (生輔及軍訓業務、學生工讀、獎助學金、急難救助、就學貸款)
	4	諮商與職涯發展組 (諮商輔導、性平宣導活動、職涯輔導、就業博覽會、畢業典禮)
總務處	1	文書組 (文書收發與繕校用印、檔案管理與點收、師生同仁郵件處理)
	2	出納組 (本校各項經費收支、帳務管理、所得報繳暨請戶等業務)
	3	事務組 (財物及勞務採購、校園清潔維護、助理勞健保、水電費、電話費、車輛管理)
	4	營繕組 (校區營繕事務)
	5	環安中心 (飲用水、污水、消防及實驗室安全衛生管理)
	6	保管組 (不動產、動產、物品、職務宿舍、驗收、場管會場地、基地台、學位服)

附錄 1：國立中山大學 101 年度（100 學年度）行政單位滿意度調查填答網頁

研究發展處	<input type="checkbox"/> 企劃組（辦理隨校、跨國計畫（如山海論壇）、短期延攬人才等）
	<input type="checkbox"/> 業務組（學術活動補助、辦理各研究計畫（如國科會計畫、政府建教合作）等事項）
	<input type="checkbox"/> 實驗中心（貴重暨共用儀器共享及管理使用效益）
國際事務處	<input type="checkbox"/> 學術交流組（校級國際學術交流、國外姊妹校合約及接待外賓等）
	<input type="checkbox"/> 學生交流組（學生出國交換、研修獎助及國外交換學生等業務）
圖書與資訊處	<input type="checkbox"/> 僑生與外籍生事務組（境外學生（含僑、外、陸生）入學申請及照顧等）
	<input type="checkbox"/> 綜合業務組（余光中特藏室、展覽、資訊應用推廣、授權軟體、贈書及行政管理）
	<input type="checkbox"/> 採錄編目組（圖書期刊各式館藏資源購置及分類編目業務）
	<input type="checkbox"/> 閱覽典藏組（閱覽流通服務、期刊陳覽典藏管理、館藏暨館舍空間設備維護）
	<input type="checkbox"/> 參考諮詢組（電子資源服務、機構典藏、館際合作、視聽資料、圖書館系統維護）
	<input type="checkbox"/> 系統發展組（部分校務行政業務E化、協助各單位使用資訊系統之障礙排除）
	<input type="checkbox"/> 資訊應用組（電子郵件、高效能計算、網路大學與開放式課程、視訊會議服務）
推廣教育處	<input type="checkbox"/> 網路系統組（校園網路、宿舍網路、無線網路及區網中心維護、推動校園e化）
	<input type="checkbox"/> 進修教育組（推廣教育開班綜合業務）
	<input type="checkbox"/> 推廣服務組（推廣教育課程推廣綜合業務、網頁服務）
	<input type="checkbox"/> 外國語文教學中心（各類外國語文及檢定課程開班綜合業務）
藝文中心	<input type="checkbox"/> 華語教學中心（開辦華語相關課程並支援校方開設國際交換學生華語課程）
	<input type="checkbox"/> 展演組（藝術文物展覽典藏、藝術表演及藝文教育推展）
管理組（場地及設施管理出租及維護等業務）	<input type="checkbox"/> 管理組（場地及設施管理出租及維護等業務）
	<input type="checkbox"/> 產學營運中心
產學營運中心	<input type="checkbox"/> 產學合作組（產學合作計畫、企業法人媒合、諮詢、簽約及管理）
	<input type="checkbox"/> 智財技轉組（專利申請、技術移轉、學研智財講座與技術會員活動）
	<input type="checkbox"/> 新創育成組（學校校園創業競賽、鼓勵師生創業、培育及輔導進駐企業）
人事室	<input type="checkbox"/> 第一組（各類人員任免選調、教師升等及校教評會相關業務）
	<input type="checkbox"/> 第二組（考選、聘僱、訓練進修、保險福利、退休撫恤）
會計室	<input type="checkbox"/> 第一組（預算、非國科會計費審核）
	<input type="checkbox"/> 第二組（頂尖計畫、校訓轉成本、管理費用等經費審核）
	<input type="checkbox"/> 第三組（帳務、國科會計費審核）
<input type="button" value="34 重複"/>	
<input type="button" value="資料儲存"/> <input type="button" value="上一頁"/> <input type="button" value="下一頁"/>	

附錄 1：國立中山大學 101 年度（100 學年度）行政單位滿意度調查填答網頁

#請依序填答1~7項，並請於最後一頁按「確認送出」。

1. 洽公環境滿意度	2. 專業素質滿意度	3. 服務效能滿意度	4. 資訊電腦化滿意度	6. 意見填寫 (您對各單位的具體建議)及 7. 填表人背景資料
5.1 整體服務滿意度 - 最滿意 (一級行政單位)	5.2 整體服務滿意度 - 最滿意 (二級行政單位)	5.3 整體服務滿意度 - 最需要改善 (一級行政單位)	5.4 整體服務滿意度 - 最需要改善 (二級行政單位)	

5.3 整體服務而言，請問您“最需要改善”的3個一級行政單位是：
(第一需要改善請標列1、第二需要改善請標列2、第三需要改善請標列3，至多填入3個單位。請依序標列!)

若需重選，請按本頁最下面一欄的[重填按鈕](#)!

<input type="checkbox"/> 秘書室	<input type="checkbox"/> 教務處	<input type="checkbox"/> 學生事務處	<input type="checkbox"/> 總務處	<input type="checkbox"/> 研究發展處
<input type="checkbox"/> 國際事務處	<input type="checkbox"/> 圖書與資訊處	<input type="checkbox"/> 推廣教育處	<input type="checkbox"/> 藝文中心	<input type="checkbox"/> 產學營運中心
<input type="checkbox"/> 人事室	<input type="checkbox"/> 會計室	<input type="checkbox"/> 53 重填		

附錄 1：國立中山大學 101 年度（100 學年度）行政單位滿意度調查填答網頁



國立中山大學 101 年度 行政單位滿意度調查表

#請依序填答1~7項，並請於最後一頁按「確認送出」。

1. 洽公環境滿意度	2. 專業素質滿意度	3. 服務效能滿意度	4. 資訊電腦化滿意度	6. 意見填寫 (您對各單位的具體建議)及 7. 填表人背景資料
5.1 整體服務滿意度 - 最滿意 (一級行政單位)	5.2 整體服務滿意度 - 最滿意 (二級行政單位)	5.3 整體服務滿意度 - 最需要改善 (一級行政單位)	5.4 整體服務滿意度 - 最需要改善 (二級行政單位)	

5.4 整體服務而言，請問您“最需要改善”的5個二級行政單位是：
(第一需要改善請標列1、第二需要改善請標列2、..以此類推，至多填入5個單位。請依序標列!)
若需重選，請按本頁最下面一欄的重填按鈕!

秘書室	<input type="checkbox"/>	綜合業務組 (貴賓接待、會議紀錄、公文審閱、信函回覆、文稿撰擬)
	<input type="checkbox"/>	公關資源組 (招生宣傳、募款作業、媒體公關、中山新聞、校友服務)
教務處	<input type="checkbox"/>	招生組 (招生總量、系所增設調整、規劃與執行招生入學業務)
	<input type="checkbox"/>	註冊組 (學生註冊、學籍、成績及畢業等相關業務)
	<input type="checkbox"/>	課務組 (課程開設、學生選課、教師鐘點、教學意見調查相關業務)
	<input type="checkbox"/>	教學發展中心 (卓越教學計畫、教師評鑑、教師專業成長、學生學習輔導、學術單位評鑑)
學生事務處	<input type="checkbox"/>	課外活動輔導組 (學生(議)會、社團自治、校慶、正興城濃添、活動中心場管)
	<input type="checkbox"/>	體育與衛生保健組 (體育活動、運動代表隊、運動場館管理、保健服務與健康活動)
	<input type="checkbox"/>	生活輔導組 (生輔及軍訓業務、學生工讀、獎助學金、急難救助、就學貸款)
	<input type="checkbox"/>	諮商與職涯發展組 (諮商輔導、性平宣導活動、職涯輔導、就業博覽會、畢業典禮)
總務處	<input type="checkbox"/>	文書組 (文書收發與繕校用印、檔案管理與點收、師生同仁郵件處理)
	<input type="checkbox"/>	出納組 (本校各項經費收支、帳務管理、所得報繳暨歸戶等業務)
	<input type="checkbox"/>	事務組 (財物及勞務採購、校園清潔維護、助理勞健保、水電費、電話費、車輛管理)
	<input type="checkbox"/>	營繕組 (校區營繕事務)
	<input type="checkbox"/>	環安中心 (飲用水、污水、消防及實驗室安全衛生管理)
	<input type="checkbox"/>	保管組 (不動產、動產、物品、職務宿舍、驗收、場管會場地、基地台、學位服)

附錄 1：國立中山大學 101 年度（100 學年度）行政單位滿意度調查填答網頁

研究發展處	<input type="checkbox"/> 業務組（學術活動補助、辦理各研究計畫（如國科會計書、政府建教合作）等事項）
	<input type="checkbox"/> 貴儀中心（貴重暨共用儀器共享及管理使用效益）
國際事務處	<input type="checkbox"/> 學術交流組（校級國際學術交流、國外姊妹校合約及接待外賓等）
	<input type="checkbox"/> 學生交流組（學生出國交換、研修獎助及國外交換學生等業務）
圖書與資訊處	<input type="checkbox"/> 僑生與外籍生事務組（境外學生（含僑、外、陸生）入學申請及照顧等）
	<input type="checkbox"/> 綜合業務組（余光中特藏室、展覽、資訊應用推廣、授權軟體、贈書及行政管理）
	<input type="checkbox"/> 採錄編目組（圖書期刊各式館藏資源購置及分類編目業務）
	<input type="checkbox"/> 閱覽典藏組（閱覽流通服務、期刊陣覽典藏管理、館藏暨館舍空間設備維護）
	<input type="checkbox"/> 參考諮詢組（電子資源服務、機構典藏、館際合作、視聽資料、圖書館系統維護）
	<input type="checkbox"/> 系統發展組（部分校務行政業務e化、協助各單位使用資訊系統之障礙排除）
	<input type="checkbox"/> 資訊應用組（電子郵件、高效能計算、網路大學與開放式課程、視訊會議服務）
推廣教育處	<input type="checkbox"/> 網路系統組（校園網路、宿舍網路、無線網路及區網中心維護、推動校園e化）
	<input type="checkbox"/> 進修教育組（推廣教育開班綜合業務）
	<input type="checkbox"/> 推廣服務組（推廣教育課程推廣綜合業務、網頁服務）
	<input type="checkbox"/> 外國語文教學中心（各類外國語文及檢定課程開班綜合業務）
藝文中心	<input type="checkbox"/> 華語教學中心（開辦華語相關課程並支援校方開設國際交換學生華語課程）
	<input type="checkbox"/> 展漙組（藝術文物展覽典藏、藝術表演及藝文教育推展）
產學營運中心	<input type="checkbox"/> 管理組（場地及設施管理出租及維護等業務）
	<input type="checkbox"/> 產學合作組（產學合作計畫、企業法人謀合、諮詢、簽約及管理）
	<input type="checkbox"/> 智財權組（專利申請、技術移轉、學智財講座與技術委員活動）
人事室	<input type="checkbox"/> 新創育成組（學智財產創業競賽、鼓勵師生創業、培育及輔導進駐企業）
	<input type="checkbox"/> 第一組（各類人員任免選調、教師升等及校教評會相關業務）
會計室	<input type="checkbox"/> 第二組（考績、獎勵、訓練進修、保險福利、退休撫恤）
	<input type="checkbox"/> 第一組（預算、非國科會計書審核）
	<input type="checkbox"/> 第二組（預算計畫、款項結成本、管理費用等經費審核）
	<input type="checkbox"/> 第三組（帳務、國科會計書審核）
<input type="button" value="資料儲存"/> <input type="button" value="上一頁"/> <input type="button" value="下一頁"/>	

附錄 1：國立中山大學 101 年度（100 學年度）行政單位滿意度調查填答網頁



國立中山大學 101 年度 行政單位滿意度調查表

#請依序填答1~7項，並請於最後一頁按「確認送出」。

1. 洽公環境滿意度	2. 專業素質滿意度	3. 服務效能滿意度	4. 資訊電腦化滿意度	6. 意見填寫 (您對各單位的具體建議)及 7. 填表人背景資料
5.1 整體服務滿意度-最滿意 (一級行政單位)	5.2 整體服務滿意度-最滿意 (二級行政單位)	5.3 整體服務滿意度-最需要改善 (一級行政單位)	5.4 整體服務滿意度-最需要改善 (二級行政單位)	

6. 意見填寫(您對各單位的具體建議，無則免填)：

秘書室	<input style="width: 80%;" type="text"/>
教務處	<input style="width: 80%;" type="text"/>
學生事務處	<input style="width: 80%;" type="text"/>
總務處	<input style="width: 80%;" type="text"/>
研究發展處	<input style="width: 80%;" type="text"/>
國際事務處	<input style="width: 80%;" type="text"/>
圖書與資訊處	<input style="width: 80%;" type="text"/>
推廣教育處	<input style="width: 80%;" type="text"/>
藝文中心	<input style="width: 80%;" type="text"/>
產學營運中心	<input style="width: 80%;" type="text"/>
人事室	<input style="width: 80%;" type="text"/>
會計室	<input style="width: 80%;" type="text"/>

附錄 1：國立中山大學 101 年度（100 學年度）行政單位滿意度調查填答網頁

※7.填表人背景資料：

7.1.身分類別：
 教師 職助警工 學生

7.2.所屬單位：
 文學院 理學院 工學院 管理學院 海科院
 社科院 通識中心 行政單位

7.3.職務：(學生免填)
 主管職務 非主管職務
 (含兼任行政主管) (含未兼行政主管之教師)

7.4.性別：
 男 女

7.5.年齡：
 20歲以下 21-30歲 31-40歲 41-50歲 51歲以上

7.6.在校任職(就讀)年資：
 2年以下 3-5年 6-10年 11-20年 21年以上

教務處	<input type="radio"/> 2次以下	<input type="radio"/> 3-5次	<input type="radio"/> 6-10次	<input type="radio"/> 11次以上
學生事務處	<input type="radio"/> 2次以下	<input type="radio"/> 3-5次	<input type="radio"/> 6-10次	<input type="radio"/> 11次以上
總務處	<input type="radio"/> 2次以下	<input type="radio"/> 3-5次	<input type="radio"/> 6-10次	<input type="radio"/> 11次以上
研究發展處	<input type="radio"/> 2次以下	<input type="radio"/> 3-5次	<input type="radio"/> 6-10次	<input type="radio"/> 11次以上
國際事務處	<input type="radio"/> 2次以下	<input type="radio"/> 3-5次	<input type="radio"/> 6-10次	<input type="radio"/> 11次以上
圖書與資訊處	<input type="radio"/> 2次以下	<input type="radio"/> 3-5次	<input type="radio"/> 6-10次	<input type="radio"/> 11次以上
推廣教育處	<input type="radio"/> 2次以下	<input type="radio"/> 3-5次	<input type="radio"/> 6-10次	<input type="radio"/> 11次以上
藝文中心	<input type="radio"/> 2次以下	<input type="radio"/> 3-5次	<input type="radio"/> 6-10次	<input type="radio"/> 11次以上
產學營運中心	<input type="radio"/> 2次以下	<input type="radio"/> 3-5次	<input type="radio"/> 6-10次	<input type="radio"/> 11次以上
人事室	<input type="radio"/> 2次以下	<input type="radio"/> 3-5次	<input type="radio"/> 6-10次	<input type="radio"/> 11次以上
會計室	<input type="radio"/> 2次以下	<input type="radio"/> 3-5次	<input type="radio"/> 6-10次	<input type="radio"/> 11次以上

資料儲存 上一頁 下一頁

確定送出 (1-7大項全部填完；送出後無法再回填)

● 空間環境

1. 請問您對各單位之洽公環境滿意度是？

	5 非常 滿意	4 滿意	3 尚可/ 普通	2 不滿意	1 很不 滿意	0 沒接觸/ 不知道
秘書室	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
教務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
學生事務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
總務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
研究發展處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
國際事務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
圖書與資訊處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
推廣教育處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
藝文中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
產學營運中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
人事室	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
會計室	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【依各單位答題，視窗跳出續問：】

1.1 答「非常滿意」及「滿意」者，續問：**滿意**的項目是？
(可複選)

- 設施配置 動線安排 告示說明
環境整潔 其他：(文字敘述)

1.2 答「不滿意」及「很不滿意」者，續問：**不滿意**的項目是？(可複選)

- 設施配置 動線安排 告示說明
環境整潔 其他：(文字敘述)

1.3 答「尚可/普通」及「沒接觸/不知道」者，**不再續問**。

● 專業素質

2. 請問您對該單位之專業素質滿意度是？

	5 非常 滿意	4 滿意	3 尚可/ 普通	2 不滿意	1 很不 滿意	0 沒接觸/ 不知道
秘書室	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
教務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
學生事務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
總務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
研究發展處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
國際事務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
圖書與資訊處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
推廣教育處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
藝文中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
產學營運中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
人事室	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
會計室	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【依各單位答題，視窗跳出續問：】

2.1 答「非常滿意」及「滿意」者，續問：**滿意**的項目是？
(可複選)

- | | | |
|-------------------------------|-------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 業務熟悉 | <input type="checkbox"/> 法令規章 | <input type="checkbox"/> 專業技能 |
| <input type="checkbox"/> 溝通協調 | <input type="checkbox"/> 行政支援 | <input type="checkbox"/> 團隊合作 |
| <input type="checkbox"/> 掌握時效 | <input type="checkbox"/> 回應問題 | <input type="checkbox"/> 其他： <u>(文字敘述)</u> |

2.2 答「不滿意」及「很不滿意」者，續問：**不滿意**的項目是？(可複選)

- | | | |
|-------------------------------|-------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 業務熟悉 | <input type="checkbox"/> 法令規章 | <input type="checkbox"/> 專業技能 |
| <input type="checkbox"/> 溝通協調 | <input type="checkbox"/> 行政支援 | <input type="checkbox"/> 團隊合作 |
| <input type="checkbox"/> 掌握時效 | <input type="checkbox"/> 回應問題 | <input type="checkbox"/> 其他： <u>(文字敘述)</u> |

2.3 答「尚可/普通」及「沒接觸/不知道」者，**不再續問**。

● 服務效能

3. 請問您對該單位之服務效能滿意度是？

	5 非常 滿意	4 滿意	3 尚可/ 普通	2 不滿意	1 很不 滿意	0 沒接觸/ 不知道
秘書室	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
教務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
學生事務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
總務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
研究發展處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
國際事務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
圖書與資訊處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
推廣教育處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
藝文中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
產學營運中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
人事室	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
會計室	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【依各單位答題，視窗跳出續問：】

3.1 答「非常滿意」及「滿意」者，續問：**滿意**的項目是？
(可複選)

- 服務態度 電話禮儀 服務時效
申訴管道 業務代理 其他：(文字敘述)

3.2 答「不滿意」及「很不滿意」者，續問：**不滿意**的項目是？(可複選)

- 服務態度 電話禮儀 服務時效
申訴管道 業務代理 其他：(文字敘述)

3.3 答「尚可/普通」及「沒接觸/不知道」者，**不再續問**。

● 資訊化

4. 請問您對該單位資訊化之滿意度是？

	5 非常 滿意	4 滿意	3 尚可/ 普通	2 不滿意	1 很不 滿意	0 沒接觸/ 不知道
秘書室	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
教務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
學生事務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
總務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
研究發展處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
國際事務處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
圖書與資訊處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
推廣教育處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
藝文中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
產學營運中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
人事室	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
會計室	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【依各單位答題，視窗跳出續問：】

4.1 答「非常滿意」及「滿意」者，續問：**滿意**的項目是？
(可複選)

- 資訊完整 即時更新 線上申辦
 網路信箱 其他：(文字敘述)

4.2 答「不滿意」及「很不滿意」者，續問：**不滿意**的項目是？(可複選)

- 資訊完整 即時更新 線上申辦
 網路信箱 其他：(文字敘述)

4.3 答「尚可/普通」及「沒接觸/不知道」者，**不再續問**。

● 整體服務滿意度

5.1 整體服務而言，請問您“最滿意”的 3 個一級行政單位是？（第一滿意請標列 1、第二滿意請標列 2、第三滿意請標列 3，至多填入 3 個單位。）

- | | | | |
|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 秘書室 | <input type="checkbox"/> 教務處 | <input type="checkbox"/> 學生事務處 | <input type="checkbox"/> 總務處 |
| <input type="checkbox"/> 研究發展處 | <input type="checkbox"/> 國際事務處 | <input type="checkbox"/> 圖書與資訊處 | <input type="checkbox"/> 推廣教育處 |
| <input type="checkbox"/> 藝文中心 | <input type="checkbox"/> 產學營運中心 | <input type="checkbox"/> 人事室 | <input type="checkbox"/> 會計室 |

5.2 整體服務而言，請問您“最滿意”的 5 個二級行政單位是？（第一滿意請標列 1、第二滿意請標列 2、……以此類推，至多填入 5 個單位。）

可查詢各單位主要業務…

- | | | | |
|--------|--|-----------------------------------|------------------------------------|
| 秘書室 | <input type="checkbox"/> 綜合業務組 | <input type="checkbox"/> 公關資源組 | |
| 教務處 | <input type="checkbox"/> 課務組 | <input type="checkbox"/> 註冊組 | <input type="checkbox"/> 招生組 |
| | <input type="checkbox"/> 教學發展中心 | | |
| 學生事務處 | <input type="checkbox"/> 課外活動輔導組 | <input type="checkbox"/> 體育與衛生保健組 | <input type="checkbox"/> 生活輔導組 |
| | <input type="checkbox"/> 諮商與職涯發展組 | | |
| 總務處 | <input type="checkbox"/> 文書組 | <input type="checkbox"/> 出納組 | <input type="checkbox"/> 事務組 |
| | <input type="checkbox"/> 營繕組 | <input type="checkbox"/> 保管組 | <input type="checkbox"/> 環安中心 |
| 研究發展處 | <input type="checkbox"/> 企劃組 | <input type="checkbox"/> 業務組 | <input type="checkbox"/> 貴儀中心 |
| 國際事務處 | <input type="checkbox"/> 學術交流組 | <input type="checkbox"/> 學生交流組 | <input type="checkbox"/> 僑生與外籍生事務組 |
| 圖書與資訊處 | <input type="checkbox"/> 綜合業務組 | <input type="checkbox"/> 採錄編目組 | <input type="checkbox"/> 閱覽典藏組 |
| | <input type="checkbox"/> 參考諮詢組 | <input type="checkbox"/> 系統發展組 | <input type="checkbox"/> 資訊應用組 |
| | <input type="checkbox"/> 網路系統組 | | |
| 推廣教育處 | <input type="checkbox"/> 進修教育組 | <input type="checkbox"/> 推廣服務組 | <input type="checkbox"/> 外國語文教學中心 |
| | <input type="checkbox"/> 華語教學中心 | | |
| 藝文中心 | <input type="checkbox"/> 展演組 | <input type="checkbox"/> 管理組 | |
| 產學營運中心 | <input type="checkbox"/> 產學合作組 | <input type="checkbox"/> 智財技轉組 | <input type="checkbox"/> 新創育成組 |
| 人事室 | <input type="checkbox"/> 第一組（各類人員任免遷調、教師升等及校教評會相關業務） | | |
| | <input type="checkbox"/> 第二組（考核、獎懲、訓練進修、保險福利、退休撫恤） | | |
| 會計室 | <input type="checkbox"/> 第一組（預算、非國科會計畫審核） | | |
| | <input type="checkbox"/> 第二組（頂尖計畫、教訓輔成本、管總費用等經費審核） | | |
| | <input type="checkbox"/> 第三組（帳務、國科會計畫審核） | | |

標列單位之後方請跳出視窗…

可加文字敘述：（文字敘述）

附錄 2：原始問卷設計

5.3 整體服務而言，請問您“**最需要改善**”的 **3** 個一級行政單位是？（第一需要改善請標列 1、第二需要改善請標列 2、第三需要改善請標列 3，至多填入 3 個單位。）

- | | | | |
|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 秘書室 | <input type="checkbox"/> 教務處 | <input type="checkbox"/> 學生事務處 | <input type="checkbox"/> 總務處 |
| <input type="checkbox"/> 研究發展處 | <input type="checkbox"/> 國際事務處 | <input type="checkbox"/> 圖書與資訊處 | <input type="checkbox"/> 推廣教育處 |
| <input type="checkbox"/> 藝文中心 | <input type="checkbox"/> 產學營運中心 | <input type="checkbox"/> 人事室 | <input type="checkbox"/> 會計室 |

5.4 整體服務而言，請問您“**最需要改善**”的 **5** 個二級行政單位是？（第一需要改善請標列 1、第二需要改善請標列 2、……以此類推，至多填入 5 個單位。）

可查詢各單位主要業務...

- | | | | |
|--------|--|-----------------------------------|------------------------------------|
| 秘書室 | <input type="checkbox"/> 綜合業務組 | <input type="checkbox"/> 公關資源組 | |
| 教務處 | <input type="checkbox"/> 課務組 | <input type="checkbox"/> 註冊組 | <input type="checkbox"/> 招生組 |
| | <input type="checkbox"/> 教學發展中心 | | |
| 學生事務處 | <input type="checkbox"/> 課外活動輔導組 | <input type="checkbox"/> 體育與衛生保健組 | <input type="checkbox"/> 生活輔導組 |
| | <input type="checkbox"/> 諮商與職涯發展組 | | |
| 總務處 | <input type="checkbox"/> 文書組 | <input type="checkbox"/> 出納組 | <input type="checkbox"/> 事務組 |
| | <input type="checkbox"/> 營繕組 | <input type="checkbox"/> 保管組 | <input type="checkbox"/> 環安中心 |
| 研究發展處 | <input type="checkbox"/> 企劃組 | <input type="checkbox"/> 業務組 | <input type="checkbox"/> 貴儀中心 |
| 國際事務處 | <input type="checkbox"/> 學術交流組 | <input type="checkbox"/> 學生交流組 | <input type="checkbox"/> 僑生與外籍生事務組 |
| 圖書與資訊處 | <input type="checkbox"/> 綜合業務組 | <input type="checkbox"/> 採錄編目組 | <input type="checkbox"/> 閱覽典藏組 |
| | <input type="checkbox"/> 參考諮詢組 | <input type="checkbox"/> 系統發展組 | <input type="checkbox"/> 資訊應用組 |
| | <input type="checkbox"/> 網路系統組 | | |
| 推廣教育處 | <input type="checkbox"/> 進修教育組 | <input type="checkbox"/> 推廣服務組 | <input type="checkbox"/> 外國語文教學中心 |
| | <input type="checkbox"/> 華語教學中心 | | |
| 藝文中心 | <input type="checkbox"/> 展演組 | <input type="checkbox"/> 管理組 | |
| 產學營運中心 | <input type="checkbox"/> 產學合作組 | <input type="checkbox"/> 智財技轉組 | <input type="checkbox"/> 新創育成組 |
| 人事室 | <input type="checkbox"/> 第一組（各類人員任免遷調、教師升等及校教評會相關業務） | | |
| | <input type="checkbox"/> 第二組（考核、獎懲、訓練進修、保險福利、退休撫恤） | | |
| 會計室 | <input type="checkbox"/> 第一組（預算、非國科會計畫審核） | | |
| | <input type="checkbox"/> 第二組（頂尖計畫、教訓輔成本、管總費用等經費審核） | | |
| | <input type="checkbox"/> 第三組（帳務、國科會計畫審核） | | |

標列單位之後方請跳出視窗...

可加文字敘述：（文字敘述）

附錄 2：原始問卷設計

6. 意見填寫 (您對於各單位之具體建議)：

秘書室

教務處

學生事務處

總務處

研究發展處

國際事務處

圖書與資訊處

推廣教育處

藝文中心

產學營運中心

人事室

會計室

7. 填表人背景資料

1. 身分類別：

- (1) 教師 (2) 職助警工 (3) 大學生 (4) 研究生

2. 所屬單位：

- (1) 文學院 (2) 理學院 (3) 工學院 (4) 管理學院 (5) 海科院
(6) 社科院 (7) 通識中心 (8) 行政單位

3. 職務：(學生免填)

- (1) 主管職務
(含兼任行政主管之教師) (2) 非主管職務
(含未兼任行政主管之教師)

4. 性別：

- (1) 男 (2) 女

5. 年齡：

- (1) 20 歲以下 (2) 21-30 歲 (3) 31-40 歲 (4) 41-50 歲 (5) 51 歲以上

6. 在校任職(就讀)年資：

- (1) 2 年以下 (2) 3-5 年 (3) 6-10 年 (4) 11-20 年 (5) 21 年以上

7. 與各單位平均每月的接觸頻率：

- | | | | | |
|--------|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 秘書室 | (1) <input type="checkbox"/> 2 次以下 | (2) <input type="checkbox"/> 3-5 次 | (3) <input type="checkbox"/> 6-10 次 | (4) <input type="checkbox"/> 10 次以上 |
| 教務處 | (1) <input type="checkbox"/> 2 次以下 | (2) <input type="checkbox"/> 3-5 次 | (3) <input type="checkbox"/> 6-10 次 | (4) <input type="checkbox"/> 10 次以上 |
| 學生事務處 | (1) <input type="checkbox"/> 2 次以下 | (2) <input type="checkbox"/> 3-5 次 | (3) <input type="checkbox"/> 6-10 次 | (4) <input type="checkbox"/> 10 次以上 |
| 總務處 | (1) <input type="checkbox"/> 2 次以下 | (2) <input type="checkbox"/> 3-5 次 | (3) <input type="checkbox"/> 6-10 次 | (4) <input type="checkbox"/> 10 次以上 |
| 研究發展處 | (1) <input type="checkbox"/> 2 次以下 | (2) <input type="checkbox"/> 3-5 次 | (3) <input type="checkbox"/> 6-10 次 | (4) <input type="checkbox"/> 10 次以上 |
| 國際事務處 | (1) <input type="checkbox"/> 2 次以下 | (2) <input type="checkbox"/> 3-5 次 | (3) <input type="checkbox"/> 6-10 次 | (4) <input type="checkbox"/> 10 次以上 |
| 圖書與資訊處 | (1) <input type="checkbox"/> 2 次以下 | (2) <input type="checkbox"/> 3-5 次 | (3) <input type="checkbox"/> 6-10 次 | (4) <input type="checkbox"/> 10 次以上 |
| 推廣教育處 | (1) <input type="checkbox"/> 2 次以下 | (2) <input type="checkbox"/> 3-5 次 | (3) <input type="checkbox"/> 6-10 次 | (4) <input type="checkbox"/> 10 次以上 |
| 藝文中心 | (1) <input type="checkbox"/> 2 次以下 | (2) <input type="checkbox"/> 3-5 次 | (3) <input type="checkbox"/> 6-10 次 | (4) <input type="checkbox"/> 10 次以上 |
| 產學營運中心 | (1) <input type="checkbox"/> 2 次以下 | (2) <input type="checkbox"/> 3-5 次 | (3) <input type="checkbox"/> 6-10 次 | (4) <input type="checkbox"/> 10 次以上 |
| 人事室 | (1) <input type="checkbox"/> 2 次以下 | (2) <input type="checkbox"/> 3-5 次 | (3) <input type="checkbox"/> 6-10 次 | (4) <input type="checkbox"/> 10 次以上 |
| 會計室 | (1) <input type="checkbox"/> 2 次以下 | (2) <input type="checkbox"/> 3-5 次 | (3) <input type="checkbox"/> 6-10 次 | (4) <input type="checkbox"/> 10 次以上 |