

「106 學年度行政單位服務績效滿意度評量」

第 2 次討論會議紀錄

時間：107 年 6 月 28 日（星期四） 下午 4 時

地點：行政大樓 3 樓第 3 會議室

主席：陳德勳主任秘書

出席人員：教務處楊岫穎專委、學務處林秀芬秘書、總務處張人文專委、研發處李玉玲秘書、國際處宋嘉蓉秘書、秘書室蕭美香秘書、人事室楊雅如組長、主計室鄧季玲專委、圖書館郭蕙貞秘書、計資中心蔡淑惠技術師、體育室陳明坤主任、環安中心楊繼組長、產學研鏈結中心李文熙中心主任、師資培育中心黃綾君助教、藝術中心顏琬姿小姐、創新產業暨國際學院鄭安琪小姐

列席人員：蕭有鎮組長、石文宜專員

紀錄人員：林秀芳組員

壹、主席致詞：略

貳、業務報告：

一、106 學年度行政單位服務與績效滿意度調查於 5 月 22 日辦理完畢，分析調查報告已完成。其中，各行政單位針對反應意見檢討及撰寫回應報告，統計結果係由計資中心與秘書室分析。

二、調查報告經行政單位討論會議確認後，提送評量委員會審查。

參、討論事項

案由：審議「106 學年度行政單位服務績效滿意度調查報告」，請討論。
說明：

一、調查報告共分七大項：

（一）前言：對調查依據、目的、執行及評選等背景說明。

（二）調查執行情形：敘明調查期間、範圍、對象、執行方式、問卷內容及統計分析方式。

（三）整體調查結果：填答情形統計、全校整體滿意度分析及各單位滿意度分析比較。

（四）教職員工調查結果：教職員工基本資料統計、教職員工對各單位滿意度分析及不同背景變項之教職員工的滿意度比較。

（五）學生調查結果：學生基本資料統計、學生對各單位滿意度分析及不同背景變項之學生的滿意度比較。

（六）近 5 次滿意度調查比較：填答率及排名比較。

（七）綜合建議事項：綜整建議事項以了解全校教職員工生對行政單位的意見與需改善之處。

二、調查報告詳如附件。

辦法：通過後送評量委員會審議。

決議：照案通過。

肆、臨時動議：無。

伍、散會（下午 4 時 18 分）

106 學年度行政單位服務績效滿意度調查報告

摘要

本次調查就全校810位教師、1,302位職員工及14,236位學生進行線上問卷普查。教師、職員工及學生完成填答人數分別為246人、517人、2,325人，總計填答人數3,088人、填答率19%、問卷總回收數為11,334份。調查結果發現如下：

1. 全校整體滿意度總平均數為5.42，顯示滿意度介於略為滿意和滿意之間，且學生的滿意度略高於教職員工的滿意度。(見表3)
2. 分別以題項來看，教職員工最滿意的項目為「服務態度」(平均數5.46)，學生最滿意的項目為「專業能力」(平均數5.54)，整體而言，全校對行政單位最滿意的項目為「專業能力」及「服務態度」(全校平均數為5.50，5.49)。(見表3)
3. 教職員工最滿意的單位前5名依序為圖書館、藝術中心、師培中心、秘書室和計資中心；學生最滿意的單位前5名依序為圖書館、師培中心、藝術中心、環安中心和計資中心。全校整體滿意度最高的前5個單位依序為圖書館、藝術中心、師培中心、秘書室和計資中心。(見表5)
4. 因教職員工和學生與各行政單位接觸比率落差大，篩選接觸比率較高的前9個單位排名比較，結果發現教職員工最滿意的單位前3名依序為圖書館、秘書室、計資中心；學生最滿意的單位前3名依序為圖書館、計資中心、學務處。全校整體滿意度最高的前3個單位為圖書館、計資中心、學務處。(見表6)
5. 與104學年度滿意度的排名相比，整體而言，106學年度進步最多的是總務處、教務處。在教職員工滿意度部分，進步最多的是師培中心、藝術中心、環安中心、總務處；學生滿意度部分，進步最多的是產學研鏈結中心、學務處、計資中心、教務處、主計室。(見表20-22)

最後本調查綜合整理各建議事項，呈現本校亟待改進之處或對校務推動較為重要之建議，以供一、二級主管政策擬定或執行之參考；各行政單位建議事項分別由各單位提出回應說明及改善措施。

106學年度行政單位服務績效滿意度調查報告

目錄

壹、前言	1
貳、調查執行情形	1
一、調查期間	1
二、調查範圍	1
三、調查對象	1
四、調查執行方式	1
五、問卷內容設計	2
六、統計分析方式	3
參、整體調查結果	3
一、填答情形統計	3
二、全校整體滿意度統計分析	5
三、各單位滿意度統計分析	6
肆、教職員工調查結果	8
一、教職員工基本資料統計	8
二、單位內之教職員工滿意度統計分析	8
三、不同背景變項之教職員工滿意度統計分析	9
伍、學生調查結果	11
一、學生基本資料統計	11
二、單位內之學生滿意度統計分析	12
三、不同背景變項之學生滿意度統計分析	13
陸、近5次滿意度調查比較	17
一、近5次填答率比較	17
二、近5次各單位滿意度排名比較	18
柒、綜合建議事項	20

表目錄

表 1：整體填答情形表	4
表 2：各單位問卷回收份數及接觸比率	4
表 3：全校整體滿意度統計表	5
表 4：教職員工及學生滿意度獨立樣本 T 檢定	6
表 5：各單位滿意度平均數及排名表	6
表 6：接觸比率較高單位滿意度平均數及排名表	7
表 7：教職員工基本資料統計表	8
表 8：各單位教職員工滿意度平均數及標準差統計表	9
表 9：教職員工「是否擔任主管職務」變項與滿意度之獨立樣本 T 檢定	9
表 10：教職員工「服務單位」變項與滿意度之獨立樣本 T 檢定	10
表 11：教職員工「任職年資」變項與滿意度之單因子變異數分析統計表	11
表 12：學生基本資料統計表	11
表 13：各單位學生滿意度平均數及標準差統計表	13
表 14：學生「學位別」變項與滿意度之單因子變異數分析統計表	14
表 15：學生「學院別」變項與滿意度之單因子變異數分析統計表	14
表 16：學生「國別」變項與滿意度之獨立樣本 T 檢定	15
表 17：大學部學生「入學管道」變項與滿意度之單因子變異數分析統計表	16
表 18：研究所學生「入學管道」變項與滿意度之單因子變異數分析統計表	17
表 19：近 5 次填答率比較表	18
表 20：近 5 次各單位整體滿意度排名比較表	18
表 21：近 5 次各單位教職員工滿意度排名比較表	19
表 22：近 5 次各單位學生滿意度排名比較表	20
表 23：建議事項摘要彙整表	21

106 學年度行政單位服務績效滿意度調查報告

壹、前言

依據本校行政單位服務績效滿意度評量辦法及106學年度行政單位服務績效滿意度評量實施計畫，本調查以二學年辦理一次為原則。經檢討100至102學年度實施情形，自104學年度改採全校普查，以線上問卷調查本校全體教職員工及學生對各行政單位之服務滿意度，本(106)學年度續採前次執行方式辦理。

調查報告內容包括調查執行情形、調查結果分析、建議事項回應說明及改善措施；整體調查報告由秘書室綜整計資中心產出之統計結果，進行統計分析並撰寫報告，建議事項則由各行政單位提出檢討回應。

本調查報告送評量委員會審議，綜合教職員工生對各行政單位之服務滿意程度及各行政單位服務與績效，評選出本校年度服務績優及進步獎單位。調查報告及評選結果送校長核定後公告於網站，評選結果轉請人事室提送考績委員會敘獎，獲獎單位可提送1~2位同仁敘獎。

貳、調查執行情形

一、調查期間：107年5月9日至5月22日。

二、調查範圍

受評量單位包含教務處、學生事務處、總務處、研究發展處、國際事務處、秘書室、人事室、主計室、圖書館、計算機及資訊網路中心、體育室、校友中心、環境保護暨安全衛生中心、產學研鏈結中心、藝術中心、師資培育中心及創新產業暨國際學院等17個單位。

三、調查對象

全校教職員工生，採用網路填答之普查方式；教職員工以人事資料庫建置之人員為主(不含兼任教師、助理)，學生以學籍系統在學學生為主。

四、調查執行方式

本調查採線上問卷普查方式，由秘書室及計資中心共同建置調查網站及滿意度調查資料庫，透過e-mail、公文通知、學校首頁公告，並於最新消息、圖書館、學生餐廳、註冊組成績單申請處、公文交換櫃、本校及學生

會之FB等公布訊息，邀請全校教職員生上網填寫問卷，除設置獎品以鼓勵填答外，另為提高問卷填答率，填答者完成1或2份之有效問卷，可參加抽獎1次；完成3至5份，抽獎2次；完成6份以上，抽獎3次（每人至多抽獎次數為3次），以電腦抽取幸運者贈送獎品。

五、問卷內容設計

- (一) 針對教職工生有接觸過的單位，分單位調查。（不能填答自己所屬單位問卷，未接觸過的單位免填）
- (二) 每個單位問卷題目一致，針對該單位的服務態度、專業能力、行政效率、網頁資訊及整體服務品質等五面向，進行滿意度調查；最後設有其他建議事項，以蒐集各項反映意見。
- (三) 滿意度調查採七點尺度量表：非常滿意(7分)、滿意(6分)、略為滿意(5分)、普通(4分)、略不滿意(3分)、不滿意(2分)、非常不滿意(1分)。
- (四) 為了解學校實際上需解決的問題，以利行政單位檢討改善、填答「非常滿意」或「非常不滿意」者，需填寫「其他建議事項」（必填）。
- (五) 問卷內容如下：

106學年度行政單位服務績效滿意度評量問卷

問題	選項
請勾選您在過去6個月有接觸過的單位。(含臨櫃、電話及網路接觸，可複選)	<input type="checkbox"/> 都沒接觸(不須再作答) <input type="checkbox"/> 都有接觸 <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"/> 秘書室 <input type="checkbox"/> 人事室 <input type="checkbox"/> 主計室 <input type="checkbox"/> 圖書館 <input type="checkbox"/> 計算機及資訊網路中心 <input type="checkbox"/> 體育室 <input type="checkbox"/> 校友中心 <input type="checkbox"/> 環境保護暨安全衛生中心 <input type="checkbox"/> 產學研鏈結中心 <input type="checkbox"/> 藝術中心 <input type="checkbox"/> 師資培育中心 <input type="checkbox"/> 創新產業暨國際學院

※系統將針對您勾選的單位進行滿意度問卷調查

各單位問卷如下：

單位：○○處/室

問題	選項
1.您對○○處/室服務態度的滿意度 (負責盡職，自動自發，積極辦理業務，態度親切，熱忱，有耐心等。)	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 略為滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 略不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
2.您對○○處/室專業能力的滿意度 (嫻熟業務和法規，公文處理能掌握品質，解決問題能力，溝通表達能力等。)	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 略為滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 略不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意

3.您對○○處/室行政效率的滿意度 (對於所洽辦事務能及時處理，或提供解決方法，能簡化工作流程等。)	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 略為滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 略不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
4.您對○○處/室網頁資訊的滿意度 (網頁資訊查詢方便，內容正確且及時更新。)	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 略為滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 略不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
5.您對○○處/室整體服務品質的滿意度 (整體而言，所提供的服務可以滿足需求或期待。)	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 略為滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 略不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
6.其他建議事項	

六、統計分析方式

(一) 平均數：

1. 各題平均數：各題填答「非常滿意、滿意、略為滿意、尚可、略不滿意、不滿意、非常不滿意」，依七點尺度量表配分計算總分，除以有效樣本數，即為該題平均數。
2. 總平均數：各單位問卷每題分數加總後除以題數，即為該份問卷之總平均數；再將該單位每份問卷的總平均數加總，除以有效樣本數(該單位的問卷回收份數)，計算出總平均數，即為該單位整體服務滿意度。

(二) 標準差：計算各題標準差，了解各題所填答之分數集中或分散的程度。

(三) 排名：依各單位總平均數高低順序排名。

(四) 獨立樣本T檢定：檢定教職員工及學生的滿意度平均數是否有顯著差異，以及教職員工和學生在不同的背景變項(如是否擔任主管職務、服務單位、國別等)對行政單位的滿意度平均數，是否有顯著差異。

(五) 單因子變異數分析：檢定教職員工及學生在不同的背景變項(如任職本校年資、學位別、學院別、入學管道等)對行政單位的滿意度平均數，是否有顯著差異。

參、整體調查結果

一、填答情形統計

本次調查就全校810位教師、1,302位職員工及14,236位學生進行普查。教師、職員工及學生完成填答人數分別為246人、517人、2,325人；填答率分別為30%、40%、16%；回收問卷數分別為1,352份、3,209份、6,773份；

總計填答人數3,088人、填答率19%、問卷總回收數為11,334份（詳見表1）。

表1：整體填答情形表

身分別 \ 項目	總人數(A)	完成填答人數(B)	問卷回收份數 (完成填答份數)	填答率(C)
教師	810	246	1,352	30%
職員工	1,302	517	3,209	40%
教職員工總計	2,112	763	4,561	36%
學生	14,236	2,325	6,773	16%
全校教職員工生總計	16,348	3,088	11,334	19%

註：填答率(C) = 「完成填答人數」(B)除以「總人數」(A) * 100%

在回收份數中，和教職員工接觸比率最高的單位為人事室(71%)、主計室(63%)及總務處(55%)，接觸比率最低者為師培中心(10%)、藝術中心(12%)及校友中心(14%)；和學生接觸比率最高的單位為圖書館(73%)、學務處(40%)及教務處(37%)，接觸比率最低者為產學研鏈結中心(3%)、校友中心(3%)、師培中心(5%)及藝術中心(6%)、創產學院(6%)。（詳見表2）

表2：各單位問卷回收份數及接觸比率

單位	教師(A) (填答人數:246人)		職員工 (填答人數:517人)		教職員工總計 (填答人數:763人)		學生 (填答人數:2,325人)		全校總計 (填答人數:3,088人)	
	回收份數(B)	接觸比率(C)	回收份數	接觸比率	回收份數	接觸比率	回收份數	接觸比率	回收份數	接觸比率
秘書室	74	30%	281	54%	355	47%	177	8%	532	17%
教務處	145	59%	237	46%	382	50%	870	37%	1,252	41%
學務處	80	33%	201	39%	281	37%	924	40%	1,205	39%
總務處	118	48%	303	59%	421	55%	403	17%	824	27%
研發處	146	59%	232	45%	378	50%	172	7%	550	18%
國際處	77	31%	159	31%	236	31%	341	15%	577	19%
人事室	139	57%	401	78%	540	71%	246	11%	786	25%
主計室	131	53%	348	67%	479	63%	266	11%	745	24%
圖書館	116	47%	207	40%	323	42%	1,686	73%	2,009	65%
計資中心	87	35%	229	44%	316	41%	361	16%	677	22%
體育室	35	14%	89	17%	124	16%	592	25%	716	23%
環安中心	64	26%	138	27%	202	26%	225	10%	427	14%
產學研鏈結中心	40	16%	90	17%	130	17%	67	3%	197	6%
師培中心	19	8%	54	10%	73	10%	105	5%	178	6%
藝術中心	22	9%	72	14%	94	12%	145	6%	239	8%
校友中心	31	13%	79	15%	110	14%	60	3%	170	6%

創產學院	28	11%	89	17%	117	15%	133	6%	250	8%
總計	1,352		3,209		4,561		6,773		11,334	

註：各單位接觸比率(C) = 「單位回收份數」(B)除以「填答人數」(A) * 100%

二、全校整體滿意度統計分析

全校整體滿意度總平均數為5.42，其中教職員工滿意度總平均數為5.41，學生滿意度總平均數為5.43，顯示滿意度介於略為滿意和滿意之間。將教職員工及學生總平均數，進行獨立樣本T檢定未達顯著差異。(詳見表3、表4)

分別以題項來看，教職員工最滿意的項目為「服務態度」(平均數5.46)，學生最滿意的項目為「專業能力」(平均數5.54)，整體而言，全校對行政單位最滿意的項目為「專業能力」及「服務態度」(全校平均數為5.50，5.49)。

教職員工及學生最不滿意的項目均為「網頁資訊」(教職員工平均數5.33、學生平均數5.29)，因此全校對行政單位最不滿意的項目為「網頁資訊」(全校平均數5.30)，顯示本校各行政單位網頁仍須加強改善，以方便全校師生職員更能搜尋到所需資訊並應即時更新網頁訊息。

表3：全校整體滿意度統計表

題目	統計項目	教職員工	學生	全校
1. 服務態度	平均數	5.46 😊	5.52 😊	5.49 😊
	標準差	1.145	1.144	1.144
2. 專業能力	平均數	5.45 😊	5.54 😊	5.50 😊
	標準差	1.137	1.065	1.096
3. 行政效率	平均數	5.38	5.36	5.37
	標準差	1.169	1.209	1.193
4. 網頁資訊	平均數	5.33 😞	5.29 😞	5.30 😞
	標準差	1.087	1.149	1.125
5. 整體服務品質	平均數	5.43	5.47	5.46
	標準差	1.126	1.132	1.130
總平均數		5.41	5.43	5.42

註：😊表示最滿意項目；😞表示最不满意項目。

表4：教職員工及學生滿意度獨立樣本T檢定

組別統計量					
	身分	個數	平均數	標準差	平均數的標準誤
總計	教職員工	4561	5.41	1.061	.016
	學生	6773	5.43	1.035	.013

獨立樣本檢定

		變異數相等的 Levene 檢定		平均數相等的 t 檢定						
總計		F 檢定	顯著性	t	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差異	標準誤差異	差異的 95% 信賴區間	
									下界	上界
總計	假設變異數相等	9.093	.003	-1.316	11332	.188	-.026	.020	-.066	.013
	不假設變異數相等			-1.310	9613.473	.190	-.026	.020	-.066	.013

註：顯著性(雙尾).188，此值大於 $\alpha=0.05$ ，表示二組平均數無顯著差異。

三、各單位滿意度統計分析

全校整體滿意度最滿意的前5個單位依序為圖書館、藝術中心、師培中心、秘書室和計資中心，平均數分別為5.79、5.63、5.61、5.57、5.53。教職員工部份，最滿意的前5個單位依序為圖書館、藝術中心、師培中心、秘書室和計資中心，平均數分別為5.83、5.77、5.66、5.65、5.55。學生部分最滿意的前5個單位依序為圖書館、師培中心、藝術中心、環安中心和計資中心，平均數分別為5.78、5.58、5.54、5.52、5.52。

值得注意的是，各單位回收份數的差異極大，尤其是學生部分，校友中心和產學研鏈結中心回收問卷數僅60幾份，師培中心回收問卷數100多份；而教務處、學務處回收問卷數超過800多份、圖書館甚至有1,600多份。因此整體排名比較時，可能因為各單位回收問卷數差異大，造成教職員工滿意較佳的單位，整體排名卻不佳的情形。（如表5所示）

表5：各單位滿意度平均數及排名表

單位	教職員工			學生			全校		
	問卷數	平均數	排名	問卷數	平均數	排名	問卷數	平均數	排名
秘書室	355	5.65	4	177	5.39	8	532	5.57	4
教務處	382	5.54	6	870	5.27	12	1,252	5.35	10
學務處	281	5.46	9	924	5.45	7	1,205	5.46	8
總務處	421	5.28	12	403	5.20	15	824	5.24	13
研發處	378	5.49	8	172	5.46	6	550	5.48	7
國際處	236	4.98	17	341	5.07	16	577	5.03	17

單位	教職員工			學生			全校		
	問卷數	平均數	排名	問卷數	平均數	排名	問卷數	平均數	排名
人事室	540	5.11	15	246	5.27	14	786	5.16	14
主計室	479	5.35	10	266	5.36	9	745	5.35	9
圖書館	323	5.83	1	1,686	5.78	1	2,009	5.79	1
計資中心	316	5.55	5	361	5.52	5	677	5.53	5
體育室	124	5.31	11	592	5.06	17	716	5.10	16
環安中心	202	5.54	7	225	5.52	4	427	5.53	6
產學研鏈結中心	130	5.07	16	67	5.32	11	197	5.15	15
師培中心	73	5.66	3	105	5.58	2	178	5.61	3
藝術中心	94	5.77	2	145	5.54	3	239	5.63	2
校友中心	110	5.23	13	60	5.27	13	170	5.24	12
創產學院	117	5.17	14	133	5.34	10	250	5.26	11
總計	4,561	5.41		6,773	5.43		11,334	5.42	

為更精確了解教職員工及學生對較常接觸行政單位的滿意度，依表2篩選出接觸比率較高的前9個單位做比較（調查範圍共17個單位，採計一半的單位）。結果發現教職員工最滿意的單位前3名為圖書館、秘書室、計資中心，平均數分別為5.83、5.65、5.55，學生最滿意的單位前3名為圖書館、計資中心、學務處，平均數分別為5.78、5.52、5.45。全校整體而言，最滿意的單位前3名為圖書館、計資中心、學務處，平均數分別為5.79、5.53、5.46。（詳見表6）

表6：接觸比率較高單位滿意度平均數及排名表

單位	教職員工				學生				全校			
	問卷數	接觸比例	平均數	排名	問卷數	接觸比例	平均數	排名	問卷數	接觸比例	平均值	排名
秘書室	355	47%	5.65	2	/	/	/	/	/	/	/	/
教務處	382	50%	5.54	4	870	37%	5.27	5	1252	41%	5.35	5
學務處	281	37%	5.46	6	924	40%	5.45	3	1205	39%	5.46	3
總務處	421	55%	5.28	8	403	17%	5.20	7	824	27%	5.24	6
研發處	378	50%	5.49	5	/	/	/	/	/	/	/	/
國際處	/	/	/	/	341	15%	5.07	8	577	19%	5.03	9
人事室	540	71%	5.11	9	246	11%	5.27	6	786	25%	5.16	7
主計室	479	63%	5.35	7	266	11%	5.36	4	745	24%	5.35	4
圖書館	323	42%	5.83	1	1686	73%	5.78	1	2009	65%	5.79	1
計資中心	316	41%	5.55	3	361	16%	5.52	2	677	22%	5.53	2
體育室	/	/	/	/	592	25%	5.06	9	716	23%	5.10	8

註：斜線部分表示該單位接觸比率較低，不列入排名。

肆、教職員工調查結果

一、教職員工基本資料統計

本次調查為全校教職員工生普查，其中全體教職員工共2,112人，完成填答人數763人（教師246人、職員工517人），總計回收問卷數有4,561份。基本資料依性別、服務單位、是否擔任主管職務、任職本校年資，分別統計次數及百分比，以做後續比較。（詳見表7）

表7：教職員工基本資料統計表

項目	細項	教師		職員工	
		次數	百分比	次數	百分比
性別	男性	168	68%	114	22%
	女性	78	32%	403	78%
	總和	246	100%	517	100%
服務單位	教學單位	233	95%	241	47%
	研究單位	3	1%	17	3%
	行政單位	10	4%	259	50%
	總和	246	100%	517	100%
是否擔任主管職務	主管職務(含兼行政職)	55	22%	23	4%
	非主管職務(含未兼行政職)	191	78%	494	96%
	總和	246	100%	517	100%
任職本校年資	5年以下	61	25%	247	48%
	6-10年	28	11%	112	22%
	11-15年	58	24%	65	13%
	16-20年	37	15%	33	6%
	20年以上	62	25%	60	12%
	總和	246	100%	517	100%

二、單位內之教職員工滿意度統計分析

依問卷調查各單位服務態度、專業能力、行政效率、網頁資訊及整體服務品質等5面向，進行單位內比較，發現在教職員工調查統計部分，「專業能力」是產學研鏈結中心、創產學院最弱的項目；「行政效率」是教務處、學務處、國際處、人事室、圖書館、計資中心最弱的項目；「網頁資訊」是秘書室、總務處、研發處、人事室、主計室、圖書館、體育室、環安中心、師培中心、藝術中心、校友中心等單位最弱的項目。

各單位教職員工滿意度平均數及標準差統計表詳見表8，可提供各行政單位了解教職員工對5面向的滿意情形，作為單位內部檢討改進重點之參據。

表8：各單位教職員工滿意度平均數及標準差統計表

單位	服務態度		專業能力		行政效率		網頁資訊		整體服務品質	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
秘書室	5.70	0.979	5.70	0.924	5.69	0.921	5.50	0.952	5.68	0.919
教務處	5.59	1.027	5.54	1.059	5.48	1.124	5.51	0.890	5.59	1.010
學務處	5.53	1.014	5.48	1.028	5.41	1.102	5.43	0.987	5.47	1.021
總務處	5.30	1.259	5.35	1.203	5.26	1.237	5.19	1.144	5.30	1.211
研發處	5.55	1.123	5.54	1.128	5.48	1.122	5.38	1.064	5.51	1.117
國際處	5.07	1.208	4.99	1.316	4.87	1.328	5.00	1.128	4.98	1.243
人事室	5.17	1.386	5.16	1.367	5.05	1.423	5.05	1.308	5.14	1.387
主計室	5.37	1.187	5.42	1.161	5.37	1.182	5.21	1.128	5.37	1.161
圖書館	5.89	0.757	5.84	0.791	5.80	0.800	5.80	0.780	5.85	0.766
計資中心	5.57	1.053	5.61	1.000	5.47	1.067	5.53	0.954	5.55	0.973
體育室	5.38	1.130	5.41	1.020	5.32	1.094	5.06	1.167	5.39	1.057
環安中心	5.58	1.077	5.60	0.973	5.49	1.033	5.44	1.021	5.57	1.006
產學研鏈結中心	5.12	1.220	5.02	1.267	5.03	1.269	5.04	1.248	5.12	1.251
師培中心	5.67	0.851	5.68	0.814	5.66	0.820	5.58	0.865	5.70	0.811
藝術中心	5.85	0.803	5.79	0.828	5.79	0.788	5.63	0.892	5.80	0.837
校友中心	5.30	1.177	5.23	1.217	5.20	1.187	5.14	1.137	5.30	1.185
創產學院	5.24	1.104	5.10	1.185	5.12	1.115	5.13	1.030	5.24	1.056

三、不同背景變項之教職員工滿意度統計分析

(一) 是否擔任主管職務：

將教職員工擔任主管及非主管職務之滿意度平均數，進行獨立樣本T檢定，發現無顯著差異。（詳見表9）

表9：教職員工「是否擔任主管職務」變項與滿意度之獨立樣本T檢定組別統計量

	主管	個數	平均數	標準差	平均數的標準誤
總計	主管	398	5.45	1.044	.052
	非主管	4163	5.40	1.063	.016

獨立樣本檢定

		變異數相等的 Levene 檢定				平均數相等的 t 檢定				
		F 檢定	顯著性	t	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差異	標準誤差異	差異的 下界	95% 信賴區間 上界
總計	假設變異數相等	.930	.335	.860	4559	.390	.048	.056	-.061	.157
	不假設變異數相等			.873	479.217	.383	.048	.055	-.060	.156

註：顯著性(雙尾).390，此值大於 $\alpha=0.05$ ，表示二組平均數無顯著差異。

(二) 服務單位：

將教職員工服務單位—行政單位或教學單位的滿意度平均數，進行獨立樣本T檢定，發現有顯著差異，表示教學單位的教職員工對行政單位的滿意度(平均數5.53)顯著高於行政單位的教職員工(平均數5.19)。(詳見表10)

表10：教職員工「服務單位」變項與滿意度之獨立樣本T檢定

組別統計量

		單位	個數	平均數	標準差	平均數的標準誤
總計		行政單位	1634	5.19	1.114	.028
		教學單位	2927	5.53	1.011	.019

獨立樣本檢定

		變異數相等的 Levene 檢定				平均數相等的 t 檢定				
		F 檢定	顯著性	t	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差異	標準誤差異	差異的 下界	95% 信賴區間 上界
總計	假設變異數相等	62.546	.000	-10.397	4559	.000	-.337	.032	-.400	-.273
	不假設變異數相等			-10.115	3112.304	.000	-.337	.033	-.402	-.272

註：顯著性(雙尾).000，此值小於 $\alpha=0.05$ ，表示二組平均數有顯著差異。

(三) 任職年資：

將教職員工任職本校年資依5年以下、6-10年、11-15年、16-20年、21年以上分為5組，以單因子變異數分析(ANOVA)考驗任職本校年資不同，對行政單位滿意度是否有顯著差異。結果發現任職本校年資不同，對行政單位滿意度有顯著不同，任職年資5年以下的滿意度為最高(平均數為5.53)，任職6-10年的滿意度最低(平均數5.23)，任職年資21年以上的滿意度偏低(平均數為5.34)。(詳見表11)

表11：教職員工「任職年資」變項與滿意度之單因子變異數分析統計表

年資	個數	平均數	排序	標準差
5 年以下	1735	5.53	1	.984
6-10 年	898	5.23	5	1.199
11-15 年	746	5.40	3	1.082
16-20 年	447	5.43	2	1.033
21 年以上	726	5.34	4	1.019
總和	4552	5.41		1.061

單因子變異數分析

	平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
組間	56.186	4	14.047	12.600	.000
組內	5069.215	4547	1.115		
總和	5125.402	4551			

註：顯著性.000，此值小於 $\alpha=0.05$ ，表示各組平均數有顯著差異。

伍、學生調查結果

一、學生基本資料統計

本次調查為全校教職員工生普查，其中全體學生共14,236人，完成填答人數2,325人，總計回收問卷數有6,773份。基本資料依性別、學位別、學院別、國別、入學管道（大學部、研究生）分別統計次數及百分比，以做後續比較。（詳見表12）

表12：學生基本資料統計表

項目	細項	次數	百分比
性別	男性	1097	47%
	女性	1228	53%
	總和	2325	100%
學位別	博士班	128	6%
	碩士班	523	22%
	學士班	1405	60%
	碩專班	137	6%
	產專班	1	0%
	進修學士班	131	6%
	總和	2325	100%
學院別	文學院	303	13%
	農資學院	736	32%

	理學院	227	10%
	工學院	475	20%
	生命科學院	113	5%
	獸醫學院	76	3%
	管理學院	315	14%
	法政學院	77	3%
	學程	3	0%
	總和	2325	100%
國別	本國學生	2252	97%
	外籍學生	73	3%
	總和	2325	100%
入學管道 (大學部)	申請入學	437	28%
	繁星推薦	245	16%
	考試分發	545	35%
	運動績優生	9	1%
	身障生甄試	4	0%
	轉學生	102	7%
	海外僑生	33	2%
	四技二專甄選技優入學	14	1%
	大學特殊選材	5	0%
	進修學士班招生入學	125	8%
	外國學生入學	10	1%
	其他	7	0%
	總和	1536	100%
入學管道 (研究所-碩 博士班)	甄試入學(甄試一班生)	233	30%
	招生考試(考招生、產專班)	365	46%
	在職專班(考招、甄試在職生、在職專班)	153	19%
	其他	38	5%
	總和	789	100%

二、單位內之學生滿意度統計分析

依問卷調查各單位服務態度、專業能力、行政效率、網頁資訊及整體服務品質等5面向，進行單位內比較，發現學生對計資中心最不滿意的項目為「服務態度」外，其餘對各行政單位最不滿意的項目皆為「網頁資訊」，顯示出各行政單位的網頁亟待改善。

各單位學生滿意度平均數及標準差統計表詳見表13，可提供各行政單位了解學生對5面向的滿意情形，作為單位內部檢討改進重點之參據。

表13：各單位學生滿意度平均數及標準差統計表

單位	服務態度		專業能力		行政效率		網頁資訊		整體服務品質	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
秘書室	5.44	1.196	5.54	1.133	5.43	1.2	5.14	1.135	5.39	1.118
教務處	5.35	1.299	5.42	1.2	5.15	1.377	5.11	1.2	5.29	1.282
學務處	5.6	1.069	5.55	1.021	5.37	1.156	5.27	1.102	5.49	1.065
總務處	5.26	1.356	5.33	1.188	5.12	1.326	5.08	1.187	5.21	1.283
研發處	5.59	1.007	5.59	1.07	5.45	1.115	5.2	1.124	5.47	1.067
國際事務處	5.1	1.488	5.24	1.329	4.98	1.508	4.94	1.353	5.1	1.404
人事室	5.37	1.124	5.39	1.047	5.2	1.31	5.08	1.168	5.28	1.132
主計室	5.37	1.191	5.55	1.013	5.29	1.246	5.18	1.144	5.39	1.132
圖書館	5.88	0.753	5.8	0.776	5.71	0.886	5.66	0.951	5.85	0.758
計資中心	5.51	1.038	5.6	1.039	5.4	1.124	5.52	1.03	5.54	1.085
體育室	5.1	1.333	5.24	1.216	5	1.349	4.87	1.313	5.07	1.34
環安中心	5.59	1.119	5.61	1.121	5.51	1.15	5.35	1.1	5.54	1.146
產學研鏈結中心	5.39	1.044	5.42	1.002	5.24	1.129	5.18	0.984	5.39	1.014
師培中心	5.66	1.017	5.67	1.016	5.55	1.135	5.38	1.013	5.63	1.031
藝術中心	5.62	0.986	5.62	0.986	5.47	1.021	5.34	1.107	5.63	0.978
校友中心	5.27	1.118	5.33	1.003	5.22	1.195	5.18	1.127	5.33	1.1
創產學院	5.4	1.218	5.44	1.124	5.27	1.28	5.27	1.156	5.33	1.248

三、不同背景變項之學生滿意度統計分析

(一) 學位別：

將學生依學位別（博士班、碩士班、學士班、碩專班、產專班及進修學士班）分為6組，以單因子變異數分析（ANOVA）考驗不同學位別對行政單位滿意度是否有顯著差異。結果發現不同學位別的學生，對行政單位滿意度有顯著不同，碩專班、博士班學生滿意度較高(平均數分別為5.73、5.58)，學士班及進修學士班的學生滿意度較低(平均數分別為5.35、5.46)，產專班的學生滿意度最低(平均數為4.30)。

綜上歸納出大學部學生對行政單位的滿意度，顯著低於研究所（含博士班、碩士班及碩專班）學生的滿意度，表示本校行政單位應加強對大學部學生的服務品質；另產專班目前班別很少，填答個數低，代表性不足。（詳見表14）

表14：學生「學位別」變項與滿意度之單因子變異數分析統計表

學位別	個數	平均數	排序	標準差
博士班	418	5.58	2	1.100
碩士班	1677	5.53	3	0.980
學士班	3967	5.35	5	1.053
碩專班	298	5.73	1	0.809
產專班	2	4.30	6	2.121
進修學士班	411	5.46	4	1.065
總和	6773	5.43		1.035

單因子變異數分析

	平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
組間	77.592	5	15.518	14.643	.000
組內	7171.739	6767	1.060		
總和	7249.331	6772			

註：顯著性.000，此值小於 $\alpha=0.05$ ，表示各組平均數有顯著差異。

(二) 學院別：

將學生依學院別（文學院、農資學院、理學院、工學院、生命科學院、獸醫學院、管理學院、法政學院及學程）分為9組，以單因子變異數分析（ANOVA）考驗不同學院別對行政單位滿意度是否有顯著差異。結果發現不同學院別的學生，對行政單位滿意度有顯著不同，學程、法政學院及工學院學生的滿意度較高(平均數分別為6.16、5.61、5.54)，農資學院及理學院學生的滿意度較低(平均數均為5.38)。

調查結果可供各學院（系、所、學程）參考，希冀加強輔導學生善用行政單位資源，並了解所屬學院之學生不滿意的面向，提供行政單位相關建議，以利提升行政單位服務品質。（詳見表15）

表15：學生「學院別」變項與滿意度之單因子變異數分析統計表

學院	個數	平均數	排序	標準差
文學院	944	5.41	5	1.040
農資學院	2138	5.38	7	1.094
理學院	624	5.38	7	1.047
工學院	1439	5.54	3	0.964
生命科學院	306	5.48	4	0.990
獸醫學院	213	5.40	6	1.049
管理學院	896	5.41	5	1.014
法政學院	198	5.61	2	0.872

學程	15	6.16	1	0.775
總和	6773	5.43		1.035

單因子變異數分析

	平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
組間	40.896	8	5.112	4.797	.000
組內	7208.435	6764	1.066		
總和	7249.331	6772			

註：顯著性.000，此值小於 $\alpha=0.05$ ，表示各組平均數有顯著差異。

(三) 國別：

將學生分為本國生、外籍生計算滿意度平均數分別為5.43、5.60，為了解是否有顯著差異存在，進行獨立樣本T檢定，發現本國生和外籍生對行政單位的滿意度有顯著差異，外籍生滿意度較高。（詳見表16）

表16：學生「國別」變項與滿意度之獨立樣本T檢定

	國別	個數	平均數	標準差	平均數的標準誤
總計	本國生	6559	5.43	1.038	0.013
	外籍生	214	5.60	0.915	0.063

獨立樣本檢定

		變異數相等的 Levene 檢定		平均數相等的 t 檢定						
總計	假設變異數相等	F 檢定	顯著性	t	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差異	標準誤差異	差異的 95% 信賴區間	
									下界	上界
	假設變異數相等	5.242	.022	-2.339	6771	.019	-.168	.072	-.309	-.027
	不假設變異數相等			-2.632	231.236	.009	-.168	.064	-.294	-.042

註：顯著性(雙尾).019，此值小於 $\alpha=0.05$ ，表示二組平均數有顯著差異。

(四) 入學管道：

將學生分為大學部及研究所二類，再依「入學管道」分別了解不同入學管道之學生，對行政單位的滿意度是否有顯著差異。

1. 大學部學生：

大學部學生依入學管道分為12組（申請入學、繁星推薦、考試分發、運動績優生、身障生甄試、轉學生、海外僑生、四技二專甄選技優入學、大學特殊選材、進修學士班招生入學、外國學生入學及其他），以單因子

變異數分析 (ANOVA) 考驗不同入學管道之大學部學生對行政單位滿意度是否有顯著差異。

結果發現不同入學管道的學生，對行政單位滿意度有顯著不同，滿意度最高的為「外國學生入學」的學生，滿意度為5.79分，之後依序為「其他」、「大學特殊選材」、「進修學士班招生入學」及「繁星推薦」等(平均數分別為5.78、5.62、5.46、5.45)。惟需注意「外國學生」、「其他」、「大學特殊選材」填答份數偏低。

滿意度最低的為「身障生甄試」及「考試分發」的學生(平均數分別為4.76、5.27)，滿意度偏低的為「轉學生」、「運動績優生」及「海外僑生」(平均數分別為5.28、5.39、5.40)。惟需考量「身障生」、「運動績優生」填答份數偏低。綜上供各行政單位及招生作業之參考。(詳見表17)

表17：大學部學生「入學管道」變項與滿意度之單因子變異數分析統計表

入學管道	個數	平均數	排序	標準差
申請入學	1237	5.41	6	1.012
繁星推薦	650	5.45	5	1.002
考試分發	1483	5.27	11	1.100
運動績優生	25	5.39	9	1.142
身障生甄試	10	4.76	12	1.099
轉學生	397	5.28	10	1.077
海外僑生	85	5.40	8	0.818
四技二專甄選技優入學	44	5.40	7	1.226
大學特殊選材	13	5.62	3	0.695
進修學士班招生入學	388	5.46	4	1.085
外國學生入學	21	5.79	1	0.791
其他	25	5.78	2	0.796
總和	4378	5.36		1.054

單因子變異數分析

	平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
組間	39.331	11	3.576	3.236	.000
組內	4823.382	4366	1.105		
總和	4862.712	4377			

註：顯著性.000，此值小於 $\alpha=0.05$ ，表示各組平均數有顯著差異。

2. 研究所學生：

研究所學生（含碩士班、博士班、碩專班、產專班）依入學管道分為4組（甄試入學、招生考試、在職專班及其他），以單因子變異數分析 (ANOVA) 考驗不同入學管道之研究所學生對行政單位滿意度是否有顯

著差異。

結果發現不同入學管道的研究生，對行政單位滿意度有顯著不同，滿意度最高依序為「在職專班」、「甄試入學」入學的研究所學生，平均數分別為5.70、5.59；最不滿意的為「招生考試」的研究所學生(平均數5.50)，綜上供各行政單位及招生作業之參考。(詳見表18)

表18：研究所學生「入學管道」變項與滿意度之單因子變異數分析統計表

入學管道	個數	平均數	排序	標準差
甄試入學	765	5.59	2	.967
招生考試	1128	5.50	4	1.007
在職專班	352	5.70	1	.853
其他	150	5.51	3	1.169
總和	2395	5.56		.986

單因子變異數分析

	平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
組間	11.811	3	3.937	4.067	.007
組內	2314.427	2391	.968		
總和	2326.238	2394			

註：顯著性.007，此值小於 $\alpha=0.05$ ，表示各組平均數有顯著差異。

陸、近5次滿意度調查比較

一、近5次填答率比較

滿意度調查自100學年度起至今辦理5次(104學年度起改為二學年辦理一次)，經比較5次填答率發現，教職員工填答率皆為三、四成，學生填答率則逐次下降至一成多。

今年問卷採普查方式調查，填答者可選填有接觸過的單位，所以回收11,334份問卷皆為有效問卷。此外教職員工及學生填答率降低，可能因為改為普查方式，樣本數變大很多，往年抽樣人數僅8,665人，完成填答人數1,690人，而104學年和106學年(本次)普查母群體有16,330人、16,348人，完成填答人數3,667、3,088人，因此填答率逐次下降。(詳見表19)

表19：近5次填答率比較表

	教職員工填答率	學生填答率
100 學年度	40%	35%
101 學年度	33%	31%
102 學年度	34%	20%
104 學年度	40%	20%
106 學年度	36%	16%

二、近5次各單位滿意度排名比較

(一) 近5次各單位整體滿意度比較：

近5次各單位整體滿意度排名比較表如表20，和104學年度滿意度的排名相比，106學年度進步最多的是總務處和教務處（分別進步4名、2名）。

表20：近5次各單位整體滿意度排名比較表

單位	100 學年度		101 學年度		102 學年度		104 學年度		106 學年度	
	平均數	排名	平均數	排名	平均數	排名	平均數	排名	平均數	排名
秘書室	3.8	2	3.84	3	3.79	3	5.71	5	5.57	4
教務處	3.65	6	3.71	8	3.69	8	5.49	12	5.35	10
學務處	3.56	11	3.78	6	3.75	5	5.6	9	5.46	8
總務處	3.51	12	3.64	12	3.65	10	5.22	17	5.24	13
研發處	3.65	7	3.75	7	3.63	12	5.74	4	5.48	7
國際處	3.59	10	3.67	11	3.53	14	5.61	8	5.03	17
人事室	3.6	9	3.54	14	3.74	6	5.4	15	5.16	14
主計室	3.71	4	3.86	2	3.72	7	5.57	10	5.35	9
圖書館	3.82	1	3.93	1	3.97	1	6.01	1	5.79	1
計資中心	3.65	5	3.69	10	3.63	12	5.66	6	5.53	5
體育室	3.44	13	3.64	13	3.64	11	5.46	14	5.10	16
環安中心	3.64	8	3.7	9	3.69	8	5.66	6	5.53	6
產學研鏈結中心	3.79	3	3.82	5	3.78	4	5.25	16	5.15	15
師培中心			4.04		4.12		5.81	2	5.61	3
藝術中心			3.84	4	3.84	2	5.75	3	5.63	2
校友中心							5.5	11	5.24	12
創產學院							5.49	12	5.26	11
全校							5.63		5.42	

註：1.100-102 學年度師培中心調查對象只有師培生；校友中心、創產學院則為自辦調查，無法排名。

2.100-102 學年度採五點尺度量表，104 學年度採七點尺度量表，平均數比較基準不同。

整體而言，106學年度滿意度較104學年平均數略為下降，推論其原因，可能係因104學年度問卷填答「不滿意、非常不滿意」者，需填寫「其他建議事項」，而106學年度改以填答「非常滿意、非常不滿意」者，需填寫「其他建議事項」，影響填答「非常滿意」者意願下降所致。

(二) 近5次各單位教職員工滿意度比較：

近5次各單位教職員工滿意度比較表如表21，和104學年度滿意度的排名相比，106學年度進步最多的是師培中心、藝術中心、環安中心、總務處（分別進步6名、5名、4名、3名）。

表21：近5次各單位教職員工滿意度排名比較表

單位	100 學年度		101 學年度		102 學年度		104 學年度		106 學年度	
	平均數	排名	平均數	排名	平均數	排名	平均數	排名	平均數	排名
秘書室	3.87	1	3.96	2	3.87	2	5.73	3	5.65	4
教務處	3.77	4	3.83	7	3.74	6	5.74	2	5.54	6
學務處	3.63	9	3.9	3	3.79	4	5.63	8	5.46	9
總務處	3.54	13	3.74	10	3.63	13	5.21	15	5.28	12
研發處	3.67	7	3.78	9	3.64	12	5.66	6	5.49	8
國際處	3.59	11	3.67	13	3.51	14	5.43	12	4.98	17
人事室	3.6	10	3.54	14	3.74	6	5.34	13	5.11	15
主計室	3.71	6	3.86	5	3.72	8	5.58	10	5.35	10
圖書館	3.87	1	4	1	3.97	1	5.99	1	5.83	1
計資中心	3.72	5	3.72	11	3.65	10	5.71	4	5.55	5
體育室	3.58	12	3.68	12	3.65	10	5.68	5	5.31	11
環安中心	3.65	8	3.84	6	3.7	9	5.54	11	5.54	7
產學研鏈結中心	3.79	3	3.82	8	3.78	5	5.17	17	5.07	16
師培中心							5.59	9	5.66	3
藝術中心			3.87	4	3.85	3	5.65	7	5.77	2
校友中心							5.28	14	5.23	13
創產學院							5.19	16	5.17	14

註：1.100-102 學年度教職員工版問卷調查單位不含師培中心；校友中心、創產學院則為自辦調查，無法排名。

2.100-102 學年度採五點尺度量表，104 和 106 學年度採七點尺度量表，平均數比較基準不同。

(三) 近5次各單位學生滿意度比較：

近5次各單位學生滿意度比較表如表22，和104學年度滿意度的排名相比，106學年度進步最多的是產學研鏈結中心、學務處、計資中心、教務處、主計室、（分別進步5名、4名、4名、3名、3名）。

表22：近5次各單位學生滿意度排名比較表

單位	100 學年度		101 學年度		102 學年度		104 學年度		106 學年度	
	平均數	排名	平均數	排名	平均數	排名	平均數	排名	平均數	排名
秘書室	3.68	2	3.62	7	3.52	11	5.71	7	5.39	8
教務處	3.54	7	3.61	8	3.59	9	5.49	15	5.27	12
學務處	3.5	8	3.65	5	3.66	4	5.6	11	5.45	7
總務處	3.48	9	3.48	11	3.73	3	5.22	17	5.20	15
研發處	3.62	3	3.67	3	3.6	8	5.74	3	5.46	6
國際處	3.58	5	3.67	3	3.61	7	5.61	8	5.07	16
人事室							5.4	13	5.27	14
主計室							5.57	12	5.36	9
圖書館	3.78	1	3.87	1	3.99	1	6.01	1	5.78	1
計資中心	3.58	5	3.64	6	3.58	10	5.66	9	5.52	5
體育室	3.36	10	3.6	9	3.63	6	5.46	14	5.06	17
環安中心	3.62	3	3.54	10	3.65	5	5.66	6	5.52	4
產學研鏈結中心							5.25	16	5.32	11
師培中心			4.04		4.12		5.81	2	5.58	2
藝術中心			3.81	2	3.82	2	5.75	4	5.54	3
校友中心							5.5	5	5.27	13
創產學院							5.49	10	5.34	10

註：1.100-102 學年度學生版問卷調查單位不含人事室、主計室、產學研鏈結中心；師培中心調查對象僅師培生，校友中心、創產學院則為自辦調查，無法排名。

2.100-102 學年度採五點尺度量表，104 學年度採七點尺度量表，平均數比較基準不同。

柒、綜合建議事項

為了解全校教職員工生對行政單位的建議事項和亟待改進之處，以利行政單位檢討改善，填答「不滿意、非常不滿意」者，均必填「其他建議事項」。本次調查共有1993項建議事項(其中教職員工606項、學生1387項)，以下彙整反映頻率較高或對校務推動重要之建議事項，以作為一、二級主管政策擬定或執行之參考。(詳見表23)

表23：建議事項摘要彙整表

建議事項(摘要)	相關單位	反映人員
一、教學活動相關建議		
1. 在重大決策上(ex自主學習週)未積極研擬可行之方案，同時未主動與師生溝通，讓師生無所適從。	教務處	學生
2. 在處理畢業學分的問題上，希望註冊組與系辦相關人員能夠把各自負責的事務協調清楚，並建立更完整的溝通管道，不然學生們會無所適從。	教務處	學生
3. 碩士班學分費收費方式用宣導不周，整個選課流程完全沒有提醒該課程會加收學分費，許多同學根本不知道軍訓課、通識課等等的學分費是另外計算，就算查找法條也僅以備註列式，更令人詫異的是，直到繳費期限快過時才以公文通知而非以電話通知，並以退學等處分要脅同學，讓我感覺到這是一間冷血的學校，如果系上疏忽並未將公文轉知給我們，我們是不是就無故被退學了？	教務處	學生
4. 加退選歸系所管理實在不太正常，不是應該統一交由校級行政處室管理嗎？跑了一大推行銷系承辦人員也搞不清楚，問到最後學校才說是系上自己管，規章不一都隨處室小姐自己說了算，跟其他學校都不一樣很怪	教務處	學生
5. 有些外籍生英文不佳，希望每個資訊都有中文說明。另外，中興大學好像沒有交換生的學伴制度？之前我認識一個交換生，他說因為還不會中文，生活上有許多困難，也不知道應該找誰求幫助，所以希望今後這所學校也提供留學生的學伴制度。	國際處	學生
6. 訊息的傳達(營隊交換資訊提供這麼少，無從得知清楚到達的時間，地點)，回信的速率(非常慢，回信內容模稜兩可)，諮詢台的回覆及態度有待加強(至國際處詢問事情，櫃台態度欠佳，令人不悅。)覺得都是學校的行政單位，為何國際對外交流的單位，處理事情的速率及方式可以這麼不清不楚。	國際處	學生
7. 交換學生心得分享到104年就沒再繼續更新了，讓後續想出國交換的學生少了很多參考的資料。2. 國際事務處的網站資訊常常亂跳，有時候選中文語言跟選英文語言看到的資訊不同，這樣就算	國際處	學生

建議事項(摘要)	相關單位	反映人員
了，可能是跟接收對象不同有關，但有次卻發現該是中文訊息的資訊，卻要點英文語言才會顯示，覺得整體很混亂。		
8. 對於場地租借會讓學生覺得處處受到限制無法在課外活動之餘，多元發展體育紓解壓力。對於運動如有風險性應該不是禁止，而是想辦法提高安全性，不是限制此項運動。以及對於加選體育課還要排隊這項方法覺得可以有更好的方式。對於學校運動場所的利用可以更加活化，譬如射箭場、攀岩場，可以開設課程抑或是多舉辦相關活動，讓有興趣的學生能多元發展興趣	體育室	學生
9. 電子資源越來越少	圖書館	教職員工
二、校園環境及機能相關建議		
1. 課指組對整體社團應付十分快速、完整，資源尚也算是充足，僅可惜社團的練習場地無法提供完整...	學務處	教師
2. 希望學校入口可以對機車友善一點，原本可以用-tag通行的機車，現在都被擠到旁邊，與腳踏車、行人爭道，非常不舒服。	總務處	學生
3. 建議收取廢品流程可否再改善，目前僅收可以賣錢的廢品，不行賣錢的廢品(辦公椅、木頭類(書櫃、家具)等)就不收，學校垃圾車也不收，這個是存在已久的問題，總務處應表現專業能力解決這個問題，而不是叫各單位自己想辦法。	總務處	教職員工
1. 總務處在園廳餐廳上相信費了不少時間，非常值得鼓勵，但有幾點建議：1.外牆完全沒設計簡陋老派2.招牌太俗3.價格太高4.可支援數位支付，例如：支援Google Pay、Apple Pay和悠遊卡數位支付等。	總務處	教職員工
4. 校門口採用之車牌辨識系統反應太慢，建議可加ETC辨識系統輔助。是否考慮移除閘門升降系統？因動作太慢，直接以警告燈號顯示，由駐警人員當場迅速執法。	總務處	教職員工
5. 食品與農業檢測大樓的興建，造成同學們進出校門不方便，很多同學由東側二門出校門到南門路用餐或回女宿，腳踏車多是逆向由馬路到南門路口，險象環生，工程的進行應該多多考量師生的動線，而不是以工程進行方便為唯一考量。	總務處	教職員工
6. 校友中心的空間配置有待改善，從行政大樓直搭	校友中心	學生

建議事項(摘要)	相關單位	反映人員
電梯至五樓，一開門一片漆黑，會讓人有空城感，讓人質疑真的是歡迎校友回來洽公嗎？建議空間配置上可多點巧思。		
7. 飲水機常常在貯水或維修，水不夠喝都無法，寫信給圖書館也只獲得打發，沒有獲得解決。	圖書館	學生
三、網頁及系統維護相關建議		
1. 直接於搜尋引擎搜尋關鍵字，常會出現舊年度的資訊，希望能將舊年度的資訊從網站上封存之類的，以免影響視聽	秘書室	教職員工
2. 研發處對於政府單位或民間團體之研究或獎勵資訊收集不足，時常是在別校網站看到資訊內容	研發處	教職員工
3. 網頁資訊未整合，查找資料很不方便。建議可以仿效教務處版面，一目了然，且內容都有及時更新。	總務處、研發處、國際處	教職員工
4. 網頁上有些許錯誤，應須定期更正。外籍學生常常無法找到實際所需資料	國際處	教職員工、學生
5. 網站資訊新舊夾雜，沒有明確清楚分類與SOP	國際處	教職員工、學生
6. 圖書館網頁架設的很好，很多連結都很方便，資訊業一目瞭然，查找論文、找書籍都非常快速，非常棒！	圖書館	學生
7. 建議校內許多系統還是要整合到單一簽入系統內，以免找不到連結或忘記帳號密碼，例如：電子公文系統、會議場地租借系統、薪資申報系統、出納查詢系統、研習暨演講活動報名系統、洽公車輛線上申請系統等。	計資中心	教職員工
8. 財產登錄管理系統資訊更新相當慢". 資料也常有錯誤. 系統不好用. 收廢品兜巴巴	總務處	教職員工
9. 學校需要建立一套供各系容易使用的校友管理系統，類似目前使用的導生系統，各系可以容易聯絡系友，發送資訊	校友中心	教職員工
10. 網站資訊更新太慢，資訊不全，榮譽榜資訊未更新(只到103年)	體育室	學生
四、行政管理相關意見		
2. 各行政單位間針對同一業務資訊整合不佳，有時候都要問來問去，另一處室也不一定知道，又要再轉另一個處室。	秘書室	學生
3. 有些辦事人員的態度真的是令人不敢恭維,一問三	教務處	學生

建議事項(摘要)	相關單位	反映人員
不知,還很不耐煩,真是一顆老鼠屎壞了一鍋粥		
4. 請做好確實的校友追蹤,以利各系所做統計。	校友中心	教師
5. 研發處張雅惠小姐於協助計畫進行積極與充滿熱忱,對於問題之諮詢,亦能給予解答,並常能提醒執行單位報告繳交時間點,臨近時間點更會主動通知,對於其服務態度與專業能力,十分滿意,若有獎勵機會,建議主管獎勵。	研發處	教職員工
6. 網站計畫申請流程不夠清楚詳細需要花很多時間與承辦人員溝通才知道要怎麼做	研發處	教職員工
7. 外籍生出現嚴重狀況,但與系及教官室緊急事務處理上有嚴重的gap	國際處	教職員工
8. 人事室編制人員最多,服務卻最不完善,類似的業務分好幾個承辦人,每個人的說法與作法又不盡相同,許多例行性業務還需要一直上簽呈???業務承辦人不在,代理人也無法回答。	人事室	教職員工
9. 業務疊床架屋,遇問題則人員怠於回覆,但該單位經常涉及時間緊迫的業務,尤其現在人員聘任薪資不可回溯,聘任程序一經延誤往往導致計畫執行上的困難,造成許多困擾。	計資中心	教職員工
10. 本校適合勞基法人員逐年增加,建請人事室能對相關承辦人員每年進行相關教育訓練,謝謝!!	人事室	教職員工
11. 有某些人態度不是很好,有時詢問一些帳務問題,他們的態度讓我感覺到(你們研究單位帳務都是造假那種FU).他們覺得買藥品來就開一次發票,不會有任何問題.但實際實驗室運作,有時經費5月才會撥下,總不能實驗室一年的前4個月是停擺的.沒有同理心,服務心態感覺不佳.	主計室	教職員工
12. 請改善電話禮貌,退件就說退件,○小姐以"踢回去了"回答。	主計室	教職員工
13. 1.建議提供核銷各種項目之範例、流程,及會計系統鍵入所需資訊。2.建議提供校內經費核銷規定(例如各種項目之報支標準、規範),彙整一份總表,每年可修訂後公告。3.建議每年定期辦理校內經費核銷教育訓練,可讓新進人員瞭解規範及程序,並可就每年遇到的問題溝通協調改進方式。	主計室	教職員工
14. 為什麼不能開放讓大家自由推薦好書,圖書館再做最後篩選呢?圖書館應該要有做這種判斷的能力。關帳期間不能推薦書目也很奇怪,可以讓大	圖書館	教職員工

建議事項(摘要)	相關單位	反映人員
家先推薦，重新開帳之後再決定要不要採購啊。還有許多館藏遺失，都是找不到書填了尋書單之後才發現遺失。		
15. 體育室對於學生場地借用問題的效率不佳，百般刁難，需要改善。	體育室	學生
16. 公文承辦作業及觀念有待加強，主辦之法規亦無法確切陳述	產學研鏈結中心	教職員工
五、服務態度相關意見		
1. 註冊組人員態度不佳，問什麼事情常常問不出明確答案，造成學生困擾。	教務處	學生
2. 辦個學生證態度糟糕到一個不行，問個問題都不行，拿學生證的時候還整疊丟給你自已找，到底是欠你多少。	教務處	學生
3. 態度很兇，且網頁上的資訊其實並不詳盡，必須得跑一趟詢問，且有時遇到不同人會有兩種不同的答案	教務處	學生
4. 做事很慢、喜歡踢皮球、網頁資訊也很亂，臉很臭，感覺很不耐煩	教務處	學生
5. 辦理輔系、雙主修的人員態度非常差，提供的資訊也前後不一致，造成我和同學很大的困擾。	教務處	學生
6. 主計室的業務都會輪調,每換一個人就換一個做法,讓執行者不知道到底哪種方式才是對的,應該要一致性,而非承辦人自己覺得應該要這樣做,感覺是個人主觀的想法!!	主計室	教職員工
7. 資訊不清，每個承辦人見解不一，越問越多問題，最後導致所有人皆從嚴認定。光文書來往時間，就已耗費大量時間與精神成本。完全無法簡化作業流程，甚至僵化地複雜流程。	主計室	教職員工
8. 法律上沒有禁止或約束的，不要無端加添加。要給努力做計畫的老師在合法範圍內最大的彈性。	主計室	教職員工
9. 去安裝軟體時，能一步一步的告訴我們該怎麼做，很有耐心，很棒	計資中心	教職員工
10. 環安中心訂定之回收分類辦法與現場回收人員要求完全不同，大批可回收垃圾不被回收，明顯有造成環保問題之慮，若受限於清潔業者那要環安何用。	環安中心	教職員工
六、本次滿意度問卷建議相關意見		
1. 這系統設計有 bias，為了不填這一格需強制輸入	秘書室	教職員工

建議事項(摘要)	相關單位	反映人員
的意見，選填者可以皆填滿意，而不填非常滿意以規避需輸入意見的設計...		
2. 建議各組應分開調查，例如：我只對課指組熟悉，這樣問的題目很廣泛，應該針對單一單位做分析調查，否則結果失真。	學務處	學生

各行政單位針對各項建議事項進行回應說明及檢討，並提出改善措施，彙整報告詳見附錄。