

102 學年度行政單位服務與績效滿意度調查報告

目錄

壹、前言	1
貳、滿意度調查模式	1
參、共同辦理調查執行情形	2
肆、共同辦理調查單位滿意度報告	18
一、秘書室	18
二、教務處	33
三、學務處	62
四、總務處	77
五、研發處	92
六、國際處	110
七、人事室	121
八、主計室	130
九、圖書館	138
十、計算機中心	167
十一、體育室	180
十二、環安中心	190
十三、產學智財營運中心	206
十四、師資培育中心	212
十五、藝術中心	226
伍、屬性特殊單位調查執行情形及滿意度報告	232
一、校友中心	232
二、創新產業推廣學院	240

102 學年度行政單位服務與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102學年度行政單位服務績效滿意度評量實施計畫，每學年度辦理一次服務績效滿意度評量，以「服務績效滿意度問卷調查」為評核基準，調查本校教職員工生對各行政單位之服務績效與滿意度。各行政單位就所得有效問卷資料進行統計分析，並製作調查報告，報告內容包括調查執行情形、調查結果分析與改善規劃及補充資料，送評量委員會審議。

評量委員會審視調查報告，瞭解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，綜合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。各單位及業務排名轉請人事室提送考績委員會參考，年度服務滿意度最低10項目業務，業務單位應於調查結果公布後二個月內提出改進報告，簽會委員會主席後請校長核定。

貳、滿意度調查模式

102學年度行政單位滿意度調查分為行政單位共同辦理調查及屬性特殊單位自辦調查二部分。

一、行政單位共同辦理調查部分

參與單位為秘書室、教務處、學務處、總務處、研發處、國際事務處、人事室、主計室、圖書館、計算機及資訊網路中心、體育室、環境保護暨安全衛生中心、產學智財營運中心、師資培育中心、藝術中心等15個單位。問卷調查由秘書室及計資中心執行，對全校教職員工生進行線上抽樣調查，並將調查結果列出單位及業務排名，各單位並依調查結果撰擬報告。

二、屬性特殊單位自辦調查部分

校友中心問卷對象為校友會會員，創新產業推廣學院問卷對象為進修學士班（學位學程）學生及推廣班學員，由此二單位自行規劃辦理調查，並依調查結果撰擬報告。

參、共同辦理調查執行情形

一、調查執行說明

行政單位共同辦理調查，調查時間為103年4月21日上午9時至5月2日下午5時，執行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、學校首頁公告等，邀請教職員工生上網填寫問卷，並設置獎品以鼓勵填答，凡完成所有指定問卷填答者，以電腦抽取幸運者贈送獎品。

(一)調查對象及方式

各單位調查對象及方式如表1。

表 1 調查對象及方式一覽表

序次	單位	問卷對象(問卷代碼)	調查方式
1	秘書室	教師(A)、職員工(AA)、學生(a)	隨機抽樣
2	教務處	教師(B)、職員工(BB)、學生(b)	隨機抽樣
3	學務處	教師(C)、職員工(CC)、學生(c)	隨機抽樣
4	總務處	教師(D)、職員工(DD)、學生(d)	隨機抽樣
5	研發處	教師(E)、職員工(EE)、研究生(e)	隨機抽樣
6	國際事務處	教師(F)、職員工(FF)、國內學生(f)、國際生(ff)	教職員工及國內學生為隨機抽樣；國際學生普查
7	人事室	教師(G)、職員工(GG)	隨機抽樣
8	主計室	教師(H)、職員工(HH)	隨機抽樣
9	圖書館	教師(I)、職員工(II)、學生(i)	隨機抽樣
10	計資中心	教師(J)、職員工(JJ)、學生(j)	隨機抽樣
11	體育室	教師(K)、職員工(KK)、學生(k)	隨機抽樣
12	環安中心	教師(L)、職員工(LL)、學生(l)	隨機抽樣
13	產智財營運中心	教師(M)、職員工(MM)	隨機抽樣
14	師培中心	師培生(n)	普查
15	藝術中心	教師(O)、職員工(OO)、學生(o)	隨機抽樣

(二)各類調查對象抽樣原則：

1. 教職員工

- (1) 學術單位抽樣對象包括教師（不含兼任教師）、研究人員、職員、技工工友、約聘僱及契約進用人員、專任助理等。（各院系所主管可填寫所有單位之問卷；本屆評量委員會11位委員則排除填寫所有問卷）

- (2) 行政單位抽樣對象包括兼任主管、職員、技工工友、約聘僱及契約進用人員等（僅能填寫任職單位以外之問卷）。
- (3) 教職員工各類母群體人數表如表2：

表 2 教職員工母群體人數表

職稱（本職）	人數
教師 （含專任專案教師）	841
職員工 （含博士後研究及專任助理）	1,141
總計	1,982

註：教職員工母群體人數依人事系統計算至 103 年 3 月。

2. 學生：

- (1) 研發處抽樣對象為博士班、碩士班、碩士在職專班及產學在職專班學生。
- (2) 研發處以外單位(除師資培育中心及國際處國際生外)抽樣對象為博士班、碩士班、學士班、碩士在職專班、產學在職專班及進修學士班學生。
- (3) 師資培育中心調查對象為全部師培生，國際處國際生調查對象為全部具學籍國際生及國際交換生。
- (4) 學生各學位別母群體人數表如表3：

表 3 學生母群體人數表

學號	學位別	人數
8 開頭	博士班	1,121
7 開頭	碩士班	3,208
4 開頭	學士班	8,041
5 開頭	碩專班	1,665
2 開頭	產專班	4
3 開頭	進修學士班	1,017
總計		15,056
備註：國際生253位（含交換生24位，一般生229位），師培生149位。		

註：學生母群體人數依學籍檔計算至 103 年 3 月。

(三)各單位問卷抽取樣本數計算原則

各單位教師版、職員工版及學生版問卷分別以95%信心水準和抽樣誤差±5%以內計算抽取樣本數，教師版及職員工版問卷抽取樣本數為1.5倍、學生版問卷抽取樣本數為2倍，計算各單位問卷抽取樣本數如表4所示。

表 4 問卷抽取樣本數

對象	母群人數	在 95%信心水準和抽樣誤差在±5%以內之樣本人數	預定抽取樣本數 (教職員工*1.5，學生*2)
教師	841 人	264 人	396 人
職員工	1,141 人	288 人	432 人
學生	15,056 人	375 人	750 人

二、問卷題目

參與調查單位之問卷版本，依前述調查對象設定，各版本問卷題目包括下列項目：

(一)基本資料

- 一、教職員工版基本資料包括性別、服務單位、是否擔任主管職務、任職本校年資及與該行政單位本學年度業務接觸(含網路)的次數。
- 二、學生版基本資料包括性別、學院別、身份別(博士生、碩士生、碩專生、產專生、學士生及進修學士生)及與該行政單位本學年度業務接觸(含網路)的次數。

(二)專業服務

以量表設定題目，由各單位自行設定業務相關題目，各單位題目詳見附錄。

量表分為五個等級，非常滿意、滿意、尚可、不滿意、非常不滿意，配分為5、4、3、2、1分，各題同時列有「不清楚」選項。

(三)整體形象

以量表設定題目(等級同前)，各單位題目均相同，總共7題；詢問教職員工生對各單位洽公動線及環境整潔、人員電話禮貌、代理人即時解決問題、行政效率、意見處理、單位網頁等6個面向之滿意度，最後設定整體服務題項，以與整體形象平均數做比對檢核。

(四)建議事項

為開放性問項，由問卷對象予各單位提供建議。

三、統計分析方式

統計分析方式如下：

- (一) 填寫者填寫與受評單位本學年度(102/8/1 迄今)業務接觸(含網路)的次數為「從未接觸」者，該份問卷為無效樣本，不列入計算。
- (二) 平均數：計算各題、「專業服務」與「整體形象」二大項及總平均數，以了解各層面滿意程度。
1. 各題平均數：各題填答「非常滿意、滿意、尚可、不滿意、非常不滿意」，依五個等級配分計算總分，除以有效樣本數，即為該題平均數。填答「不清楚」為無效樣本，不予計分。
 2. 「專業服務」與「整體形象」平均數：分別就「專業服務」與「整體形象」二項目中各題的平均數相加，再除以題數，即為該項目之平均數。
 3. 總平均數：將「專業服務」與「整體形象」二項目平均數加總後除以2，計算出「總平均數」，即為該單位整體服務滿意度。
- (三) 標準差：計算各題標準差，以了解各題樣本所填答之分數集中或分散的程度。計算方式為計算每個樣本數所填之該題分數與該題平均數的差異平方之總和除以樣本個數(N-1)，再開方，獲得該題標準差。
- (四) 次數分配及百分比：計算各題回答「非常滿意、滿意、尚可、不滿意、非常不滿意」的頻率及百分比，以瞭解各調查題目的分布情況。

四、 整體調查結果

(一) 抽樣及填答情形統計

本次調查就全校831位教師、1,138位職員工及15,049位學生隨機抽樣，教師版問卷填答率32.21%、職員工版問卷填答率36.44%、學生版問卷填答率19.50%，教師版及職員工版問卷回收比例約3成多，而學生版問卷填答率偏低，僅接近2成，整體抽樣人數及填答情形如表5所示。

表5 整體抽樣人數及填答情形表

教師/職員工/學生	統計項目	統計	填答率
教師	教師總人數	831 人	
	完成填答人數	250 人	30.08%
	抽樣後需填答問卷總份數	6,352 份	
	完成填答份數	2,046 份	32.21%
職員工	職員工總人數	1,138 人	
	完成填答人數	395 人	34.71%
	抽樣後需填答問卷總份數	6,049 份	
	完成填答份數	2,204 份	36.44%
學生	學生總人數	15,049 人	
	抽樣人數	8,665 人	

	完成填答人數	1,690 人	19.50%
--	--------	---------	--------

註：抽樣總人數以 103 年 4 月 18 日人事系統及學籍檔人數為準。

(二)問卷回收情形統計

各單位教師版、職員工版及學生版問卷實際抽樣份數、回收份數、回收比例、填「從未接觸」份數及填寫接觸比率如表6。在回收份數中，和教師接觸比率最高的單位為圖書館（96%）、教務處（95%）及計資中心（94%），接觸比率低於50%者有體育室（47%）、產智財中心（43%）及藝術中心（45%）；和職員工接觸比率最高的單位為人事室（96%）、計資中心（94%）及總務處（91%），接觸比率低於50%者為產智財中心（42%）；和學生接觸比率最高的單位為圖書館（92%）、教務處（90%）及學務處（73%），接觸比率低於50%者有研發處（48%）、環安中心（43%）、藝術中心（41%）、秘書室（40%）及國際處（39%）；至於國際生和師培生因為採普查方式調查，接觸比率分別為98%及97%。

表6 各單位問卷抽樣及回收情形表

單位名稱	教師版			職員工版			學生版		
	抽樣份數	回收比例	接觸比率	抽樣份數	回收比例	接觸比率	抽樣份數	回收比例	接觸比率
	回收份數	從未接觸	有效樣本	回收份數	從未接觸	有效樣本	回收份數	從未接觸	有效樣本
秘書室	423	40%	70%	433	35%	84%	752	22%	40%
	169	50	119	153	24	129	166	99	67
教務處	423	40%	95%	430	41%	73%	752	19%	90%
	168	9	159	175	48	127	143	14	129
學務處	424	33%	76%	438	35%	80%	752	19%	73%
	138	33	105	153	31	122	145	39	106
總務處	423	33%	90%	433	40%	91%	752	20%	59%
	138	14	124	174	16	158	148	61	87
研發處	421	33%	88%	431	32%	74%	751	15%	48%
	138	17	121	140	37	103	115	60	55
國際處	422	33%	54%	430	41%	57%	751	17%	39%
	140	64	76	176	75	101	131	80	51
國際處							253	25%	98%
(國際生)							64	1	63
人事室	423	31%	89%	437	36%	96%			
	133	15	118	159	6	153			
主計室	423	32%	81%	433	33%	89%			
	137	26	111	145	16	129			
圖書館	423	28%	96%	429	37%	80%	751	20%	92%

	119	5	114	157	32	125	153	13	140
計資中心	423	28%	94%	432	33%	94%	751	19%	72%
	118	7	111	143	9	134	139	39	100
體育室	418	30%	47%	431	37%	65%	751	18%	56%
	127	67	60	158	56	102	138	61	77
環安中心	422	30%	68%	431	32%	71%	751	17%	43%
	127	41	86	140	41	99	130	74	56
產智財中心	423	32%	43%	428	38%	42%			
	134	76	58	162	94	68			
師培中心 (師培生)							147	48%	97%
							71	2	69
藝術中心	423	29%	45%	433	39%	55%	751	20%	41%
	122	67	55	169	76	93	147	86	61

(三)全校整體滿意度統計

全校整體滿意度平均數為3.72，其中「專業服務」平均數3.73、「整體形象」平均數3.71，介於尚可至滿意之間。其中教師整體滿意度平均數為3.80，職員工整體滿意度平均數為3.68，學生整體滿意度平均數為3.69。（詳見表7）

在「專業服務」部分教師滿意度平均數為3.78、職員工滿意度平均數為3.72、學生滿意度平均數為3.67。專業服務問項滿意情況由各單位自行分析。

在「整體形象」部分教師滿意度平均數為3.81、職員工滿意度平均數為3.63、學生滿意度平均數為3.70；其中對各單位「洽公環境」及「服務態度」的滿意度最高，對「代理人即時解決問題」的滿意度最低，以及對各單位「網頁服務內容」的滿意度亦普遍較低，均值得各單位多加重視並提升相關服務品質。

表7 全校整體滿意度統計表

項目	全校	教職員工	教師	職員工	學生
整體滿意度 (專業服務+整體形象)	3.72	3.73	3.80	3.68	3.69
專業服務	3.73	3.75	3.78	3.72	3.67
整體形象	3.71	3.71	3.81	3.63	3.70
洽公環境的滿意度	3.79 😊	3.78 😊	3.88 😊	3.7 😊	3.81 😊
服務態度的滿意度	3.82 😊	3.82 😊	3.93 😊	3.73 😊	3.80 😊
代理人即時解決問題的滿意度	3.60 😞	3.60 😞	3.68 😞	3.52 😞	3.62 😞
行政效率的滿意度	3.68	3.70	3.80	3.61	3.62 😞

意見處理的滿意度	3.68	3.69	3.80	3.60 😞	3.65
網頁內容的滿意度	3.66 😞	3.66 😞	3.74 😞	3.60 😞	3.63 😞
整體服務的滿意度	3.74	3.73	3.82	3.66	3.76

註：

- 😊表示最滿意項目；😞表示最不满意項目。
- 全校平均數計算公式：〔各單位平均數*各單位有效樣本數〕加總後除以〔總有效樣本數〕。
- 教職員工平均數計算公式：〔各單位教師/職員工平均數*各單位教師/職員工有效樣本數〕加總後除以〔教職員工總有效樣本數〕。

(四)各單位滿意度排名

1.各單位教職員工生問卷滿意度排名

各單位問卷分為教師版、職員工版及學生版，分別依平均數高低排名，如表8所示。

表8 各單位教職員工生問卷滿意度排名表

單位	教職員工		教師版		職員工版		學生版	
	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	2	3.93	3	3.82	2	<u>3.52</u>	11
教務處	3.74	6	<u>3.77</u>	7	3.71	5	<u>3.59</u>	9
學務處	3.79	4	3.87	5	3.73	4	<u>3.66</u>	4
總務處	<u>3.63</u>	13	<u>3.66</u>	13	<u>3.61</u>	11	3.73	3
研發處	<u>3.64</u>	12	<u>3.77</u>	7	<u>3.5</u>	13	<u>3.6</u>	8
國際處	<u>3.51</u>	14	<u>3.56</u>	14	<u>3.47</u>	14	<u>3.61</u>	7
人事室	3.74	6	<u>3.79</u>	6	3.7	6	無此項調查	
主計室	<u>3.72</u>	8	<u>3.77</u>	7	3.69	7	無此項調查	
圖書館	3.97	1	4	1	3.95	1	3.99	1
計資中心	<u>3.65</u>	10	<u>3.75</u>	11	<u>3.56</u>	12	<u>3.58</u>	10
體育室	<u>3.65</u>	10	<u>3.67</u>	12	<u>3.64</u>	9	<u>3.63</u>	6
環安中心	<u>3.7</u>	9	<u>3.77</u>	7	<u>3.64</u>	9	<u>3.65</u>	5
智財中心	3.78	5	3.91	4	<u>3.67</u>	8	無此項調查	

藝術中心	3.85	3	3.97	2	3.78	3	3.82	2
國際生	無此項調查						4.04	
師培生	無此項調查						4.12	

註：

- 1.研發處學生版問卷抽樣對象僅限研究生。
- 2.採普查方式調查的滿意度未列入排名。
- 3.底線表示低於全校平均數。
- 4.教職員工平均數計算公式：〔教師版/職員工版平均數*教師版/職員工版有效樣本數〕加總後除以〔教職員工總有效樣本數〕。

2.各單位整體滿意度排名

綜合各單位教師版、職員工版及學生版問卷平均數，加權有效樣本數計算整體滿意度如表9所示。

表9 各單位整體滿意度排名表

單位	整體 (專業服務+整體形象)		專業服務		整體形象	
	平均數	排名	平均數	排名	平均數	排名
秘書室	3.79	3	3.82	3	3.76	3
教務處	<u>3.69</u>	8	<u>3.72</u>	9	<u>3.67</u>	10
學務處	3.75	5	3.81	4	<u>3.68</u>	7
總務處	<u>3.65</u>	10	<u>3.69</u>	10	<u>3.62</u>	13
研發處	<u>3.63</u>	12	<u>3.57</u>	12	<u>3.69</u>	6
國際處	<u>3.53</u>	14	<u>3.51</u>	14	<u>3.56</u>	14
人事室	3.74	6	3.81	4	<u>3.67</u>	10
主計室	3.72	7	3.74	7	<u>3.7</u>	5
圖書館	3.97	1	3.95	1	4	1
計資中心	<u>3.63</u>	12	<u>3.57</u>	12	<u>3.68</u>	7
體育室	<u>3.64</u>	11	<u>3.6</u>	11	<u>3.68</u>	7
環安中心	<u>3.69</u>	8	3.73	8	<u>3.64</u>	12
產學智財營運中心	3.78	4	3.8	6	3.76	3
藝術中心	3.84	2	3.9	2	3.78	2
國際生	4.04		4.09		3.97	
師培生	4.12		4.08		4.16	

註：

- 1.採普查方式調查的滿意度不列入排名。
- 2.底線表示低於全校平均數。
- 3.各單位整體平均數計算公式：〔該單位教師版/職員工版/學生版平均數*該單位教師版/職員工版/學生版有效樣本數〕加總後除以〔該單位總有效樣本數〕。

(五)各單位業務(專業服務)滿意度排名

表10 教師對學校最滿意及最不滿意度的10項業務

序號	業務項目	平均數	業務項目	平均數
1	您對圖書館閱覽空間與設施(如興閱坊、多媒體中心...)的滿意度?	4.15	您對辦理教師教學意見調查(教學評量)有助於改進教學的滿意度?	3.17
2	您對中心人員擁有服務熱忱會耐心地反覆解釋或答覆問題的滿意度?	4.1	您對於資訊系統要求您每3個月改一次密碼的接受度滿意?	3.33
3	您對圖書館諮詢服務的滿意度?	4.1	您是否用過 i 興雲之服務?(若未曾用過請填:不清楚)如果有,您滿意學校提供 i 興雲資訊服務嗎?	3.34
4	您對圖書館借還書服務的滿意度?	4.08	您對學術交流組/大陸事務組推動國際合作交流的滿意度?	3.38
5	您對圖書館辦理各種活動(如資料庫介紹、閱讀推廣、圖書館及校史館導覽)的滿意度?	4.06	您對於國際處提供外國學生招生資訊(外國學生招生文宣、外國學生招生網站等)的滿意度?	3.39
6	您對秘書室辦理《文件用印》服務的滿意度?	4.05	您對外籍生事務組辦理國際學生相關業務的滿意度?	3.42
7	對於藝術中心展覽會場服務人員的態度,您覺得:	4.04	您對增加教師教學獎勵(如特優教師、興人師獎)的滿意度?	3.43
8	您對招生組有關電話答詢、電子郵件回覆等服務的滿意度?	4.03	您對營繕組「公共設施」維修廠商修繕(電話電信、電梯、水電、消防設備等)服務效率滿意度?	3.46
9	您對提供期中、期末考試題影印、試卷領用辦理情形滿意度?	4.03	您對體育室辦理全校教職員工活動宣傳的滿意度?	3.47
10	您對中心人員了解本身的業務內容、流程與相關法令規章,能協助解決問題的滿意度?	4.02	您對校企組協助教學單位增設、調整與研究中心設置、管理的行政作業滿意度?	3.49

表11 職員工對學校最滿意及最不滿意度的10項業務

序號	業務項目	平均數	業務項目	平均數
1	您對圖書館閱覽空間與設施(如興閱坊、多媒體中心...)的滿意度?	4.08	您對於資訊系統要求您每3個月改一次密碼的接受度滿意?	3.03
2	您對圖書館辦理各種活動(如資料庫介紹、閱讀推廣、圖書館及校史館導覽)的滿意度?	4.06	您對校務企劃組辦理校務發展業務的滿意度?	3.27
3	您對圖書館借還書服務的滿意度?	4.03	您對校企組協助教學單位增設、調整	3.37

			與研究中心設置、管理的行政作業滿意度？	
4	您對事務組外勤班支援勤務的滿意度？	4.01	您對頂尖計畫辦公室「督導及規劃推動邁向頂尖大學計畫」的滿意度？	3.38
5	您對圖書館資訊設備的滿意度？	4.01	您對國際處提供外國學生生活諮詢（申辦簽證、入台後居留證等）的服務滿意度？	3.4
6	您對圖書館諮詢服務的滿意度？	3.97	您對體育室辦理全校教職員工活動宣傳的滿意度？	3.4
7	您對秘書室辦理《校務會議》的滿意度？	3.96	您對頂尖計畫辦公室辦理「頂尖大學計畫」相關的行政作業滿意度？	3.42
8	您對招生組建置「招生資訊系統」提供給招生單位可隨時查閱考生資料及系統使用便利性的滿意度？	3.96	您對於國際處提供外國學生招生資訊(外國學生招生文宣、外國學生招生網站等)的滿意度？	3.44
9	您對秘書室《圓廳收發室郵件》分發查詢服務的滿意度？	3.95	您對於國際處提供國外及大陸地區姊妹校合約簽署諮詢(合約範本、簽約流程等)的滿意度？	3.47
10	您對招生組有關電話答詢、電子郵件回覆等服務的滿意度？	3.95	您對外籍生事務組辦理國際學生相關業務的滿意度？	3.48
11			您對計畫組承辦建教合作研究計畫行政管理費提扣與分配作業的行政服務滿意度？	3.48

表12 學生對學校最滿意及最不滿意度的10項業務

序號	業務項目	平均數	業務項目	平均數
1	您對圖書館閱覽空間與設施(如興閱坊、多媒體中心...)的滿意度？	4.17	是否滿意學校提供您 i 興學生手機應用程式？	3.2
2	您對圖書館借還書服務的滿意度？	4.13	您對體育室運動場館租借系統使用的滿意度？	3.27
3	您對圖書館諮詢服務的滿意度？	4.09	您對體育室辦理運動場館使用證購買服務的滿意度？	3.28
4	您對經營管理組引進校園商店(如：全家便利商店、摩斯漢堡...等)滿意度？	3.96	過去一年是否曾在本中心電腦教室上課，您對於電腦教室之硬體設備與環境，支援教學，足夠嗎？	3.31
5	對於藝術中心展覽會場服務人員的態度，您覺得：	3.95	您對計資中心所提供之資訊網路創新服務(例如短網址、聯合興事曆、緊急事件簡訊通報等)滿意度？	3.33
6	您對圖書館資訊設備的滿意度？	3.95	您是否用過 i 興雲之資訊服務？(若未曾用過請填：不清楚)您滿意	3.34

			學校提供 i 興雲資訊服務，讓您隨時隨地能存取各項資訊。	
7	您對圖書館辦理各種活動（如資料庫介紹、閱讀推廣、圖書館及校史館導覽）的滿意度？	3.94	您對學術組各項學術經費補助的行政作業滿意度？	3.37
8	您對圖書館圖書資料（紙本及電子）的滿意度？	3.94	您對於陸生輔導之行政服務（例如：入台簽證之申辦、保險辦理）的滿意度？	3.38
9	您對圖書館查找資料便利性的滿意度？	3.92	您滿意本中心發行電子報內容(服務提升、新知介紹等)?	3.41
10	您對駐警隊增加東二門的開放時段便利腳踏車進出的滿意度？	3.86	您對秘書室《圓廳收發室郵件》分發查詢服務的滿意度？	3.41
11	對於藝術中心展示規劃會場的品質，您覺得：	3.86		
12	您對各項生涯輔導業務與活動（例如：專題講座、企業參訪、就業博覽會、服務學習等）辦理的滿意度？	3.86		

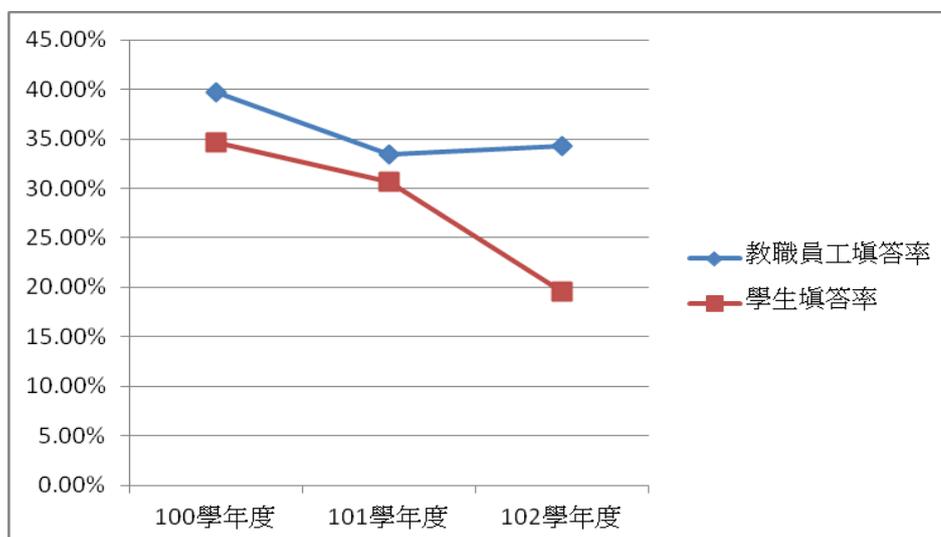
備註：各單位問卷整體形象分項排名統計表及業務（專業服務）滿意度排名請參閱附錄。

五、近三年滿意度調查比較

(一)近三年回收比率之比較

滿意度調查自100學年度起開始辦理至102學年度為止，共辦理三個學年度，經比較這三年回收比率，發現教職員工填答率尚屬穩定，近三年填答率分別為39.73%、33.38%、34.27%；但學生填答率卻逐年下降，近三年填答率分別為34.62%、30.61%、19.50%，折線圖如圖1所示。

圖 1 近三年回收比率折線圖



(二)近三年各單位接觸比率之比較

比較100至102學年度近三年各單位接觸比率，發現教職員工和國際處、體育室、產智財中心及藝術中心接觸比率較低，而學生和秘書室及國際處接觸比率較低，對環安中心及藝術中心接觸比率亦偏低但有些微成長。比較表如表13，直條圖如圖2、3。

表13 近三年各單位接觸比率比較表

單位	學年度	教職員工	學生
		接觸比率	接觸比率
秘書室	100 學年度	81%	39%
	101 學年度	77%	45%
	102 學年度	77%	40%
教務處	100 學年度	86%	85%
	101 學年度	84%	89%
	102 學年度	83%	90%
學務處	100 學年度	76%	71%
	101 學年度	77%	76%
	102 學年度	78%	73%
總務處	100 學年度	87%	57%
	101 學年度	89%	62%
	102 學年度	90%	59%
研發處	100 學年度	75%	51%
	101 學年度	82%	56%
	102 學年度	81%	48%
國際處	100 學年度	60%	34%
	101 學年度	62%	37%
	102 學年度	56%	39%
人事室	100 學年度	90%	/
	101 學年度	93%	
	102 學年度	93%	
主計室	100 學年度	91%	/
	101 學年度	82%	
	102 學年度	85%	
圖書館	100 學年度	95%	97%
	101 學年度	90%	95%
	102 學年度	87%	92%
計資中心	100 學年度	79%	56%
	101 學年度	89%	58%

	102 學年度	94%	72%
體育室	100 學年度	47%	54%
	101 學年度	49%	58%
	102 學年度	57%	56%
	環安中心	58%	29%
環安中心	101 學年度	66%	52%
	102 學年度	66%	43%
	智財中心	38%	
智財中心	101 學年度	46%	
	102 學年度	43%	
	藝術中心		
藝術中心	100 學年度		
	101 學年度	51%	50%
	102 學年度	51%	41%

圖 2 近三年各單位和教職員工接觸比率直條圖

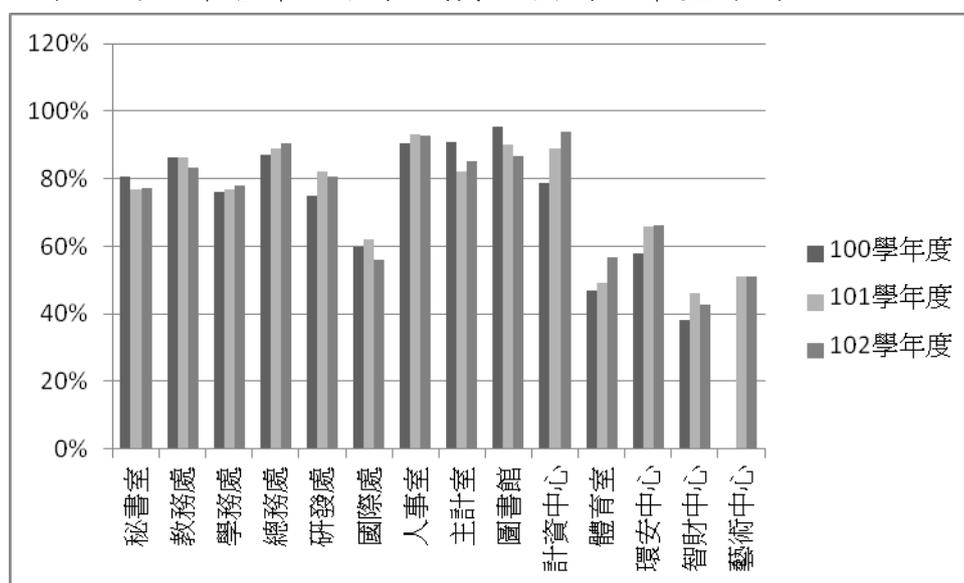
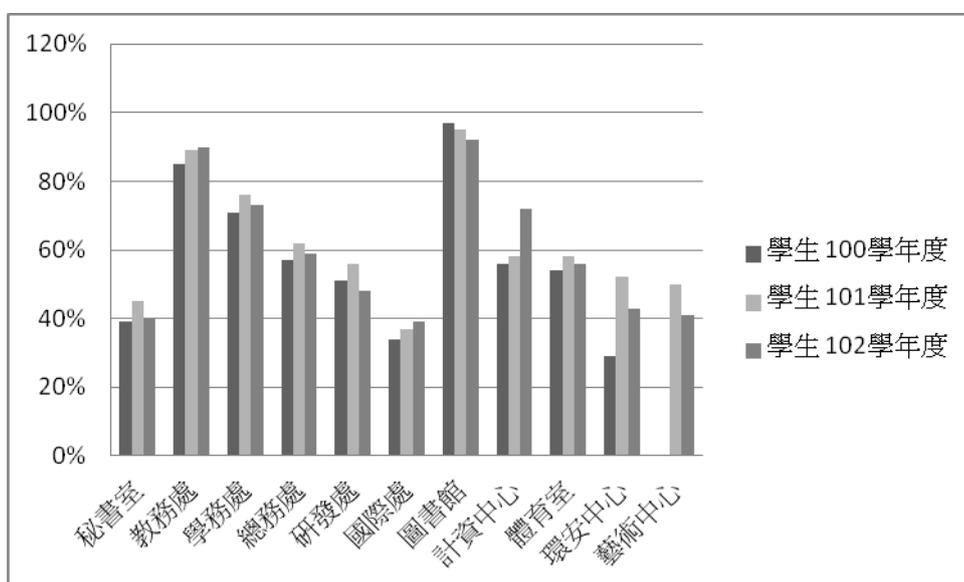


圖 3 近三年各單位和學生接觸比率直條圖



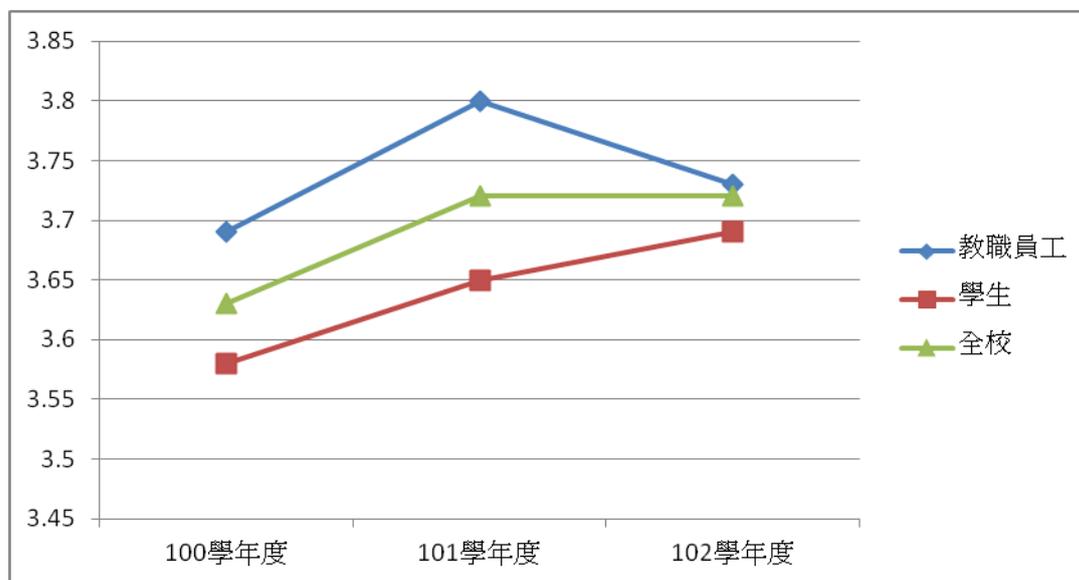
(三)近三年全校滿意度之比較

滿意度調查自100學年度起開始辦理，目前共辦理三個學年度，100至102學年度全校滿意度比較表如表14；近三年比較折線圖如圖4，顯示教職員工和學生評量的滿意度分數逐年微幅成長，且教職員工和學生的滿意度分數102學年度較趨接近。

表14 近三年全校滿意度比較表

學年度	項目	教職員工	學生	全校
100	專業服務	3.71	3.57	3.64
	整體形象	3.67	3.59	3.63
	整體滿意度	3.69	3.58	3.63
101	專業服務	3.81	3.64	3.72
	整體形象	3.79	3.63	3.72
	整體滿意度	3.80	3.65	3.72
102	專業服務	3.75	3.67	3.73
	整體形象	3.71	3.70	3.71
	整體滿意度	3.73	3.69	3.72

圖 4 全校近三年滿意度折線圖



(四)各單位滿意度比較

1.各單位近三年整體滿意度比較

近三年各單位整體滿意度比較表如表15。依排名比較，102學年度進步最多的為人事室（第14名進步到第6名），值得予以肯定及鼓勵。而圖書館近三年均維持在第1名，顯示圖書館對服務品質的用心，受到全校教職員工生一致地肯定。

值得注意的是，各單位的題目每年均有小幅修改，可能會影響該單位的滿意度平均數的計算與比較。

表15 近三年各單位整體滿意度比較表

單位	100 學年度		101 學年度		102 學年度	
	平均數	排名	平均數	排名	平均數	排名
秘書室	3.80	2	3.84	3	3.79	3
教務處	3.65	6	3.71	8	3.69	8
學務處	3.56	11	3.78	6	3.75	5
總務處	3.51	12	3.64	12	3.65	10
研發處	3.65	7	3.75	7	3.63	12
國際處	3.59	10	3.67	11	3.53	14
人事室	3.60	9	3.54	14	3.74	6
主計室	3.71	4	3.86	2	3.72	7
圖書館	3.82	1	3.93	1	3.97	1
計資中心	3.65	5	3.69	10	3.63	12
體育室	3.44	13	3.64	13	3.64	11
環安中心	3.64	8	3.7	9	3.69	8
智財中心	3.79	3	3.82	5	3.78	4
藝術中心			3.84	4	3.84	2

註：

1. 整體滿意度平均數計算公式：〔各單位教職員工/學生平均數*各單位教職員工/學生有效樣本數〕加總後除以〔總有效樣本數〕。
2. 100 學年度藝術中心未列入受調查單位。

2. 各單位近三年教職員工整體滿意度比較

近三年各單位教職員工整體滿意度比較表如表16。依排名比較，102學年度進步最多的為人事室（第14名進步到第6名）。

表16 近三年各單位教職員工整體滿意度比較表

單位	100 學年度		101 學年度		102 學年度	
	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
教務處	3.77	4	3.83	7	3.74	6
學務處	3.63	9	3.9	3	3.79	4
總務處	3.54	13	3.74	10	3.63	13
研發處	3.67	7	3.78	9	3.64	12
國際處	3.59	11	3.67	13	3.51	14
人事室	3.6	10	3.54	14	3.74	6
主計室	3.71	6	3.86	5	3.72	8

圖書館	3.87	1	4	1	3.97	1
計資中心	3.72	5	3.72	11	3.65	10
體育室	3.58	12	3.68	12	3.65	10
環安中心	3.65	8	3.84	6	3.7	9
智財中心	3.79	3	3.82	8	3.78	5
藝術中心			3.87	4	3.85	3

註：100 學年度藝術中心未列入受調查單位。

3.各單位近三年學生整體滿意度比較

近三年各單位學生整體滿意度比較表如表17，依排名比較，102學年度進步最多的為總務處（第11名進步到第3名）。

另國際處及師培中心近二年分別針對國際生及師培生採普查方式辦理滿意度調查，整體滿意度分數皆達「滿意」程度。

表17 近三年各單位學生整體滿意度比較表

單位	100 學年度		101 學年度		102 學年度	
	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
教務處	3.54	7	3.61	8	3.59	9
學務處	3.5	8	3.65	5	3.66	4
總務處	3.48	9	3.48	11	3.73	3
研發處	3.62	3	3.67	3	3.6	8
國際處	3.58	5	3.67	3	3.61	7
圖書館	3.78	1	3.87	1	3.99	1
計資中心	3.58	5	3.64	6	3.58	10
體育室	3.36	10	3.6	9	3.63	6
環安中心	3.62	3	3.54	10	3.65	5
藝術中心			3.81	2	3.82	2
國際處/國際生			4.18		4.03	
師培中心			4.04		4.12	

註：

- 1.100 學年度藝術中心及師培中心未列入受調查單位。
- 2.國際處（國際生）及師培中心（師培生）採普查方式，不列入排名比較。

肆、共同辦理調查單位滿意度報告

一、秘書室

(一)調查結果與分析

秘書室問卷線上調查情況統計表(如表 A-1)，抽樣及回收情形說明如下：本次問卷調查以全校教師 831 人、職員工 1,138 人、學生 15,049 人，分別隨機抽樣 423、433、752 人調查，各回收 169、153、166 份(回收比例 40%、35%、22%)，顯示教師填答比例較高，而學生較無填答意願。

表 A-1 秘書室問卷線上調查情況統計表

問卷	母群體數	抽樣數	回收數	回收比例
教師版問卷	831	423	169	40%
職員工版問卷	1,138	433	153	35%
學生版問卷	15,049	752	166	22%

3. 基本資料

教師版及職員工版問卷回收份數中，教師及職員工填從未接觸比例各佔 30%、16%，顯示教職員工和秘書室接觸程度較高，尤其是職員工和秘書室接觸程度最高。(如表 A-2)

學生版問卷回收份數中，學生填從未接觸比例佔 60%，有六成學生從未與秘書室接觸。(如表 A-3)

(1)教師版

表 A-2 秘書室教師版及職員工版基本資料統計表

項目	問項	教師		職員工	
		次數	百分比	次數	百分比
性別	男性	131	78%	35	23%
	女性	38	22%	118	77%
	總和	169	100%	153	100%
服務單位	教學單位	149	88%	54	35%
	研究單位	10	6%	10	7%
	行政單位	10	6%	89	58%
	總和	169	100%	153	100%
是否擔任主管職務 (含一、二級單位)	主管職務(含兼行政職)	52	31%	7	5%
	非主管職務 (含未兼行政職)	117	69%	146	95%

	總和	169	100%	153	100%
任職本校年資	5 年以下	27	16%	62	41%
	6-10 年	37	22%	34	22%
	11-15 年	34	20%	24	16%
	16-20 年	29	17%	14	9%
	21 年以上	42	25%	19	12%
	總和	169	100%	153	100%
與秘書室本學年度 (102/8/1 迄今) 業務接觸(含網路)的 次數	從未接觸	50	30%	24	16%
	2 次以下	42	25%	27	18%
	3-5 次	53	31%	35	23%
	6-10 次	17	10%	118	77%
	11-15 次	0	0%	153	100%
	16 次以上	7	4%	54	35%
	總和	169	100%	10	7%

(2)學生版

表 A-3 秘書室學生版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別	男性	100	60%
	女性	66	40%
	總和	166	100%
學位別	博士班	13	8%
	碩士班	34	20%
	學士班	101	61%
	碩專班	9	5%
	產專班	0	0%
	進修學士班	9	5%
	總和	166	100%
學院別	文學院	19	11%
	農資學院	40	24%
	理學院	21	13%
	工學院	55	33%
	生命科學院	8	5%
	獸醫學院	3	2%
	管理學院	18	11%
	法政學院	2	1%
	學程學院	0	0%
	總和	166	100%
與秘書室本學年度	從未接觸	99	60%

(102/8 迄今) 業務接觸 (含網路) 的次數	2 次以下	54	33%
	3-5 次	10	6%
	6-10 次	2	1%
	11-15 次	0	0%
	16 次以上	1	1%
	總和	166	100%

4. 問卷量表

(1) 整體情況

教師版問卷平均數為 3.93，職員工版問卷平均數為 3.82，皆高於全校平均數，顯示教職員工皆對秘書室服務及績效表示肯定，尤其教師對秘書室的滿意度最高。

學生版問卷扣除從未接觸者後，填答份數為 67 份，顯示學生和秘書室接觸程度很低；問卷平均數僅為 3.52，是學生滿意度最低的單位，有待檢討改進。(如表 A-4)

表 A-4 秘書室問卷滿意度平均數統計表

項目	全部 平均數 ³	教職員工 平均數 ²	教師版 平均數 ¹	職員工版 平均數 ¹	學生版 平均數 ¹
整體形象+專業服務	3.79	3.87	3.93	3.82	3.52
專業服務	3.82	3.89	3.92	3.87	3.53
議事服務	3.92	3.92	3.95	3.90	
學校文宣與媒體資訊	3.81	3.88	3.87	3.88	3.55
線上公文、用印及郵件處理	3.81	3.91	3.97	3.86	3.41
整體形象	3.76	3.84	3.92	3.75	3.50

註：

1. 教師版、職員工版、學生版問卷計算公式：

專業服務、整體形象的平均數：各題平均數相加/題數

整體形象+專業服務：〔專業服務各題平均數的平均+整體形象各題平均數的平均〕/2

2. 教職員工平均數計算公式：

〔教師版平均數*教師版有效樣本數+職員工版平均數*職員工版有效樣本數〕除以〔教職員工總有效樣本數〕

3. 全部平均數計算公式：

〔教師版平均數*教師版有效樣本數+職員工版平均數*職員工版有效樣本數+學生版平均數*學生版有效樣本數〕除以〔教職員工生 總有效樣本數〕

(2) 專業服務

秘書室「專業服務」題目，教師版及職員工版問卷分為「議事服務」、「學校文宣與媒體資訊」及「線上公文、用印及郵件處理」三大項，分別為 9、10 題；學生版問卷則分為「學校文宣與媒體資訊」及「郵件處理」二大項

共 5 題。

教師版「議事服務」及「線上公文、用印及郵件處理」平均數為 3.95 及 3.97，滿意度最高，而「學校文宣與媒體資訊」平均數為 3.87 亦接近滿意程度。其中「對秘書室辦理《文件用印》服務」的滿意度最高（4.05），其次為「辦理校務會議」（3.95）及「辦理行政會議」（3.95），而在「學校文宣與媒體資訊」的服務中「對本校興新聞、臉書及粉絲專頁的滿意度（3.93）最高。（如表 A-5.1）

職員工版「議事服務」、「學校文宣與媒體資訊」及「線上公文、用印及郵件處理」平均數分別為 3.9、3.88 及 3.84，亦接近滿意程度；其中對辦理校務會議（3.96）、本校新聞發佈、新聞稿撰擬及媒體連絡（3.91）及圓廳收發室郵件分發查詢（3.95）的滿意度最高。（如表 A-5.2）

學生版「學校文宣與媒體資訊」及「郵件處理」平均數分別為 3.55 及 3.41，介於「尚可」至「滿意」之間，且皆低於全校平均數。其中對圓廳收發室郵件分發查詢（3.41）的滿意度最低（如表 A-6），極待改善。

表 A-5.1 秘書室教師版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題目	平均數	標準差	有效樣本數
專業服務	3.93		
議事服務	3.95		
您對秘書室辦理《校務會議》的滿意度？	3.95	0.72	100
您對秘書室辦理《行政會議》的滿意度？	3.95	0.75	95
學校文宣與媒體資訊	3.87		
您對《興大簡訊》、本校簡介（平面印刷及影音製作）等文宣編輯製作的滿意度？	3.88	0.7	112
您對本校新聞發佈、新聞稿撰擬及媒體連絡等務服務滿意度？	3.84	0.83	113
您對本校首頁《興新聞》專區、臉書《國立中興大學》、《興新聞》粉絲專頁等媒體新聞披露蒐集及分享滿意度？	3.93	0.76	105
您對媒體公關組新聞發布及整體功能發揮的滿意度？	3.84	0.8	110
線上公文、用印及郵件處理	3.97		
您對秘書室《公文電子化》各項作業(含諮詢服務、分文、發文、歸檔)的滿意度？	3.93	0.78	108
您對秘書室辦理《文件用印》服務的滿意度？	4.05	0.74	100
您對文書組「電子公文作業與文書處理服務」的滿意度？	3.93	0.78	109

表 A-5.2 秘書室職員工版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題目	平均數	標準差	有效 樣本數
專業服務	3.87		
議事服務	3.9		
您對秘書室辦理《校務會議》的滿意度？	3.96	0.71	100
您對秘書室辦理《行政會議》的滿意度？	3.84	0.69	102
學校文宣與媒體資訊	3.88		
您對《興大簡訊》、本校簡介（平面印刷及影音製作）等文宣編輯製作的滿意度？	3.86	0.73	121
您對本校新聞發佈、新聞稿撰擬及媒體連絡等務服務滿意度？	3.91	0.7	121
您對本校首頁《興新聞》專區、臉書《國立中興大學》、《興新聞》粉絲專頁等媒體新聞披露蒐集及分享滿意度？	3.9	0.68	115
您對媒體公關組新聞發布及整體功能發揮的滿意度？	3.84	0.69	122
線上公文、用印及郵件處理	3.84		
您對秘書室《公文電子化》各項作業(含諮詢服務、分文、發文、歸檔)的滿意度？	3.78	0.89	123
您對秘書室辦理《文件用印》服務的滿意度？	3.86	0.76	119
您對秘書室《圓廳收發室郵件》分發查詢服務的滿意度？	3.95	0.81	106
您對文書組「電子公文作業與文書處理服務」的滿意度？	3.78	0.83	124

表 A-6 秘書室學生版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題目	平均數	標準差	有效 樣本數
專業服務	3.48		
學校文宣與媒體資訊	3.55		
您對《興大簡訊》編輯製作的滿意度？	3.53	0.65	59
您對本校新聞發佈、新聞稿撰擬及媒體連絡的服務滿意度？	3.57	0.77	65
您對本校首頁《興新聞》專區蒐集本校新聞媒體披露剪報的服務滿意度？	3.53	0.71	64
您對臉書《國立中興大學》、《興新聞》粉絲專頁中，校園訊息分享的滿意度？	3.59	0.75	59
郵件處理	3.41		
您對秘書室《圓廳收發室郵件》分發查詢服務的滿意度？	3.41	0.87	59

註：表 A-5.1、A-5.2 及 A-6 的專業服務平均數為各組的平均數相加/組別數。

(3) 整體形象

教師版、職員工版及學生版整體形象平均數分別為 3.92、3.75 及 3.5，顯示整體而言「教師」對秘書室服務與績效滿意度最高。其中教師、職員工及學生對「秘書室人員服務態度的滿意度」最高(平均數分別為 4.06、3.87、3.6)；而教師對「代理人即時解決問題的滿意度」(3.76) 最低，職員工及學生則對「秘書室網頁內容的滿意度」(平均數分別為 3.64、3.45) 最低。(如表 A-7)

表 A-7 秘書室問卷整體形象項目滿意度平均數及標準差統計表

題目	教師版		職員工版		學生版	
	平均數 標準差	有效 樣本數	平均數 標準差	有效 樣本數	平均數 標準差	有效 樣本數
整體形象	3.92		3.75		3.5	
您對秘書室洽公動線及環境整潔的滿意度？	3.96 0.67	100	3.79 0.67	112	3.55 0.7	51
您對秘書室人員服務態度(含電話禮貌)的滿意度？	4.06 0.66	109	3.87 0.71	128	3.6 0.72	52
您對秘書室人員請假或公出時，代理人即時解決問題的滿意度？	3.76 0.83	91	3.72 0.68	110	3.4 0.74	47
您對秘書室行政效率的滿意度？	3.91 0.71	110	3.76 0.71	127	3.47 0.72	55
您對秘書室意見處理的滿意度？	3.96 0.7	102	3.71 0.74	119	3.48 0.69	56
您對秘書室網頁內容的滿意度？	3.87 0.61	105	3.64 0.71	126	3.45 0.71	56
您對秘書室整體服務的滿意度？	3.94 0.67	113	3.79 0.68	129	3.57 0.66	56

5. 建議事項與檢討回應

教職員工生建議事項綜合回應表如表 A-8。

表 A-8 秘書室問卷建議事項表

建議內容		建議者
一、公文及郵件處理		
1	公文無紙化的部份還要加強，以達到全面無紙化。	教師
2	本系的公文旅行結束，通常會蓋一個【已流程結束】的章，在正式文件中出現這種不通順的字句有失大學水準，不知這章僅在本系出現或是全校通用，建議改為 1.【會稿已結束】2.【傳簽已結束】	教師
3	回答電子公文系統的相關問題，如果能更專業地回答會更好。(先前有問題時，	職員工

得到的答覆讓人覺得答覆者對系統也不熟悉，必須要自己看說明摸索，但先前不會有這種情況，也許是偶一的特例吧)	
4 公文系統建議開放 IE 以外之瀏覽器使用。	職員工
5 學校公文系統超爛的，三不五時都附件附不好(明明附了，到會辦單位卻沒有)，辦個公文都要來回兩三次被退，在重新弄，系統好好升級一下。	學生
6 建議研究所信件也可比照大學部輸入信件系統，方便查詢信件下落。	學生

回應 (改善措施)

1.公文無紙化

無紙化需要全校各單位一起配合，文書組在公文無紙化方面，積極宣導，近幾年來全校影印用紙量確有下降情勢。公文線上簽核比率達 92.3%(扣除符合法規之密件、有實體附件、超過 10 頁及保存年限 20 年以上之公文可以紙本簽核)，若未扣除符合紙本之公文，線上簽核比率為 74%。(行政院「電子公文節能減紙推動方案」，公文線上簽核績效指標為 104 年應達 40%)

文書組積極推動公文無紙化，近幾年來全校影印用紙量已有逐年下降情勢。

年度	影印用紙 採購金額	與上年度相比 之成長率
97	335 萬 5,914 元	
98	234 萬 4,195 元	-30%
99	242 萬 9,365 元	4%
100	224 萬 1,988 元	-8%
101	190 萬 3,281 元	-15%
102	151 萬 5,902 元	-20%

無紙化需要全校各單位一起配合，由於本校紙本發文量約為電子發文量之 2~3 倍，為減少校內公文紙本發文量，除原已實施「校內宣導周知公文以登載電子公布欄為原則」之措施，由於各單位許多重要公文仍要求以紙本發送全校單位或教學單位，以紙本發文公文，文書組會放置各單位事務櫃，由各單位人員取回。因此擬將實體事務櫃改為電子事務櫃概念：傳送公文電子郵件至各單位專責人員信箱，由專責人員簽收後，再轉送相關人員辦理。由各單位可自行考量將公文印出，或以 EMAIL 陳閱或轉知相關人員。

文書組已自 3 月起開始試辦紙本發送外，同步傳送電子郵件公文至專責人員信箱，目前約有 95% 以上單位人員已可確認簽收公文。未來將研議請各單位將紙本傳送之公文，改以電子郵件傳送，並繼續檢討及研擬其他可以加強公文無紙化的相關措施。

2.公文流程

依據本校現有公文相關規定，公文歸檔前並未要求加蓋【已流程結束】之章，有關師長所提系上蓋【已流程結束】的章，應為系上為管控公文流程自行設計之措施，已向有蓋此章之系所轉達師長意見。

3.公文系統諮詢與操作

文書組回答電子公文系統相關問題，已要求承辦人同仁回答要專業，同時已將多種問題放置在網頁、公文系統上提供查詢與解決方法，多管道提供使用同仁更友善的技術支援，歡迎大家多多利用。

使用公文系統出現各種情況時都可以洽文書組提供協助，由於公文系統附件上傳總量限制為 2M，若學生在使用電子公文系統時，出現錯誤狀況，請洽文書組，我們會竭誠願意為各位服務，排除各種操作問題。

<p>4.公文系統瀏覽環境改善</p> <p>文書組多年來跟持續跟開發廠商溝通改善瀏覽環境問題，廠商表示目前已採用 HTML5 技術，未來若各瀏覽器平台皆能支援該技術時，皆可使用電子公文系統，故除 IE 外，凡能支援支該技術之瀏覽器都可連上電子公文系統並使用。</p> <p>另系統廠商已完成供主管利用 iPad (safari 瀏覽環境) 使用公文系統，文書組已在進行使用可行性評估。</p>	
<p>5.掛號郵件查詢</p> <p>因應個資法及為整合文書組收發室與男女生宿舍掛號郵件查詢，文書組去年下半年洽請計資中心協助重新建置之「掛號郵件查詢系統」，於今年初開始使用，新系統特色：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 學生僅能查詢個人掛號郵件。 • 信件收發人員登錄掛號郵件後，系統自動 email 通知學生。 • 學生領取郵件，以電子簽收方式處理，資料檢索容易。 <p>此掛號郵件系統，男女生宿舍管理人員已可登錄研究生掛號郵件，收發室對研究生掛號郵件，係依慣例由系所辦公室將教職員及研究生掛號郵件領回送收件者，因此研究生無法於郵件系統查詢，目前文書組已依學生建議，洽請計資中心建置教職員及研究生可查詢之郵件情況之功能。</p>	
<p>二、學校媒體資訊</p>	
<p>1 國立中興大學、興新聞粉絲專頁應增加與使用者的互動，不應只作為校方新聞或政策的宣傳窗口，一般人對這樣的粉絲專頁並不感興趣，無法達到貴單位預期的效果。</p>	<p>學生</p>
<p>2 通常都是在學校首頁看興新聞，是最多的接觸管道。</p>	<p>學生</p>
<p>回應（改善措施）</p> <p>秘書室人員努力在業務之餘，日夜積極參與興大粉絲專頁管理及維護。目前，目標設定在努力分享校內重要事務。</p> <p>我們深知臉書專頁「經營」，除了需要更多的授權外，尚需投注相當的人力以及人員粉絲專頁經營技巧及專業能力訓練，這些是我們未來努力的目標。謝謝指教。</p>	
<p>三、代理人</p>	
<p>1 秘書室工作同仁都努力幫忙解決問題，唯有一次請求幫忙時正逢秘書籌辦重要會議，聽電話的同仁以準備會議為由，不太願意提供協助。須知籌辦會議很重要，但提出需求的校內同仁可能也會認為我們需要的幫助也很重要。</p>	<p>教師</p>
<p>2 開會紀錄公開速度可加強，代理人無法解決事務</p>	<p>學生</p>
<p>回應（改善措施）</p> <p>本室籌辦重要會議及典禮，如校務諮詢會議、附中附農揭牌典禮等，因工作繁瑣需全室動員，致偶有未能兼顧即時提供協助，日後當注意同仁需求即時處理。</p> <p>本室主辦各項會議紀錄，除校務會議因提案較多及部分代表要求逐字紀錄，需較長時間處理外，餘均要求同仁儘量於會議結束一週內陳核，奉核定後即於網頁公告，將提醒同仁持續注意掌握時效。</p> <p>本室將持續加強代理人解決事務的能力，並落實代理制度。</p>	
<p>四、滿意度調查</p>	
<p>1 滿意度調查的立意相當良好，且上次的建議也獲得具體改善。感謝。建議： (1)如教職員工生提出建議並經採納，應依「國立中興大學職員獎懲要點」、「國立中興大學學生獎懲辦法」等，予以獎勵，以鼓勵更多人提出有益的建議，讓學校更好。</p>	<p>職員工</p>

<p>(2)滿意度之調查，只能針對抽樣的單位調查，如能開放其他的單位讓填寫者自行選擇是否加填，不然，就要等明年看有沒有抽到那個單位才能提出建議了。</p> <p>(3)意見處理填非常不滿意，原因是因為曾遇貴單位出包，雖態度良好，卻未能妥善處理，只能自己花費心力尋求解決途徑，如今已事過境遷。希冀未來如有影響他人權益時，當事人應要能負責處理到妥善。</p>	
<p>回應（改善措施）</p> <p>因本問卷採不計名，相關建議供各單位參考改進，無從針對個別意見予以獎勵。惟依本校職員獎懲要點三之(二)對主辦(管)業務提供改進意見，經採行者，經主管單位認定可由人事室依規予以獎勵。</p> <p>本滿意度調查採隨機抽樣以確保問卷調查的信度及效度，如欲針對相關單位建議，可另上「即時滿意度調查」網頁，可即時回饋及建議，並留下聯絡方式，相關單位的主管亦會收到 e-mail 通知，能即時處理各項意見。</p> <p>未來本室在相關意見處理時，會更深入瞭解問題並尋求解決途徑，盡力協助同仁。</p>	
<p>五、其他建議事項</p>	
<p>1 整體表現優。</p>	<p>教師</p>
<p>2 感覺還是很官僚，同時很多是可以自行處理的事情還是直接交辦給業務單位，感覺有點推工作</p>	<p>教師</p>
<p>3 辛苦了,繼續加油！</p>	<p>教師</p>
<p>4 提升積極樂觀的服務態度</p>	<p>教師</p>
<p>5 email 宣傳要直接</p>	<p>教師</p>
<p>6 good</p>	<p>教師</p>
<p>7 對於一些事項可先洽主管(或以 E-mail),使其知道,若先洽職員轉知,好像較不受尊重</p>	<p>教師</p>
<p>8 謝謝秘書室同仁的付出及努力.</p>	<p>職員工</p>
<p>9 thank you.</p>	<p>職員工</p>
<p>10 感謝你們專業辛勤的服務，辛苦您們了！:)</p>	<p>學生</p>
<p>11 整體上滿意，但希望可以有更多機會與學生接觸</p>	<p>學生</p>
<p>12 行政宣導事項及需填寫的資料，可事先知會到個人，而且要確認個人已收到，以利個人計畫安排。</p>	<p>學生</p>
<p>13 可以提高秘書室的曝光率。像諮商中心那樣，當然是有需要學生或是學生常去處理事情的方面。</p>	<p>學生</p>
<p>14 整體都很好</p>	<p>學生</p>
<p>回應（改善措施）</p> <p>1. 本室均依分層負責明細表業務分工，並秉持 make a difference 的精神，以多提供服務的精神和積極態度，服務全校師生。</p> <p>2. 本室如業務需要接洽主管時，均直接連繫主管或 e-mail 通知，惟因主管較為繁忙，部分事項仍須請單位同仁協助提醒或轉知以免疏漏。</p> <p>3. 本室因業務性質和學生接機會較低，將把握和學生接觸的機會，並利用相關場合或網頁宣傳本室業務與功能。</p> <p>4. 本室尚無對學生之行政宣導事項或需學生填寫之資料，所提可事先知會到個人而且要確認個人已收到之建議，留供參辦。</p> <p>5. 謝謝相關感謝或肯定的回饋，本室將持續努力。</p>	

(二) 歷年調查之比較分析

1. 102 學年度與全校滿意度之比較分析

秘書室服務獲得教職員工肯定，整體滿意度為3.87，排名為全校第二，其中教師版問卷整體滿意度（3.93）排名為全校第三，職員工版問卷整體滿意度（3.82）排名為全校第二，無論專業服務或整體形象平均數皆高於全校平均數，表示全校教職員工對秘書室的服務大多表示肯定。

但是，學生版問卷整體滿意度（3.52）排名卻為全校最後一名，且各項平均數皆低於全校平均數。探究原因，秘書室除郵件服務與學校接觸機率較高外，其餘可能以學校新聞、臉書粉絲頁等透過網路與秘書室間接接觸為多，對秘書室並不了解，亟待加強對學生的宣傳與服務。（對照表如表 A-9）

表 A-9 秘書室各項滿意度與全校平均滿意度對照表

項目／平均 (排名)	全校					秘書室				
	總平均	教職 員工	教師	職員工	學生	總平均	教職 員工	教師	職員工	學生
整體滿意度	3.72	3.73	3.80	3.68	3.69	3.79 (3)	3.87 (2)	3.93 (3)	3.82 (2)	<u>3.52</u> (11)
專業服務	3.73	3.75	3.78	3.72	3.67	3.82 (3)	3.89	3.92	3.87	<u>3.53</u>
整體形象	3.71	3.71	3.81	3.63	3.70	3.76 (3)	3.83	3.92	3.75	<u>3.50</u>

註：底線部分低於全校平均數。

以各單位業務（專業服務）滿意度排名來看，教師版及職員工版問卷，秘書室各項業務滿意度皆達平均數以上，但學生版問卷秘書室各項業務則均低於平均數，依序為「臉書粉絲頁分享校園訊息」（3.59）、「新聞發布及媒體聯絡」（3.57）、「興新聞專區蒐集本校剪報」（3.53）及「圓廳收發室郵件分發查詢服務」（3.41），其中「圓廳收發室郵件分發查詢服務」為全校排名倒數第 10 名，將納入秘書室加強改進的重點項目。

2. 近三年秘書室滿意度調查之比較分析

(1) 回收比例與接觸比例

秘書室近三年問卷回收比率逐年下降，100 至 102 學年度教職員工版問卷回收比率分別為 44.73%、39%、37.62%，學生版問卷回收比率分別為 35.68%、31%、22%，尤其以學生版問卷回收比例下降最多（如圖 A-1）。

另以填寫接觸比率來看，100 至 102 學年度教職員工和秘書室有接觸的比率分別為 80.66%、77%、77.02%，每年教職員工和秘書室接觸比率皆為

八成左右；而學生和秘書室接觸比率較低，100至102學年度接觸比率分別為 38.66%、45%、40.36%，每年學生和秘書室接觸比率皆為四成左右（如圖 A-2）。

因秘書室業務屬性關係，和學生接觸機會原本就比較少，除了部分業務和學生接觸外，大部分學生對秘書室業務瞭解不多，也是未來可以加強宣導之處。

圖 A-1 近三年秘書室問卷回收比率折線圖

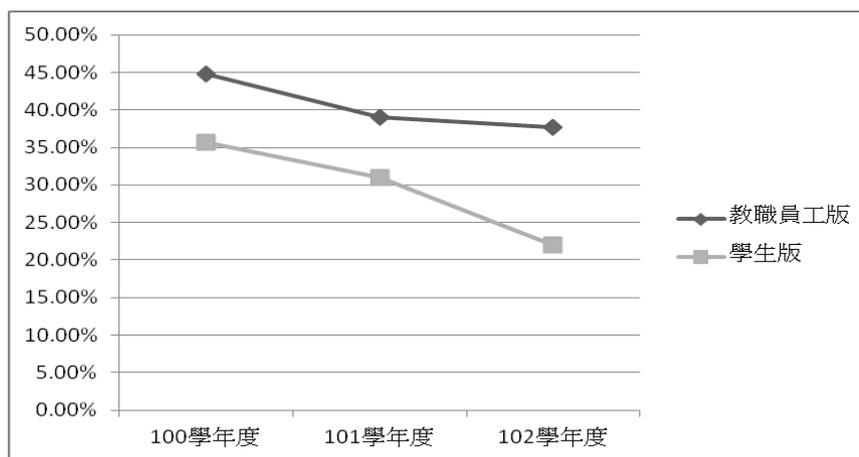
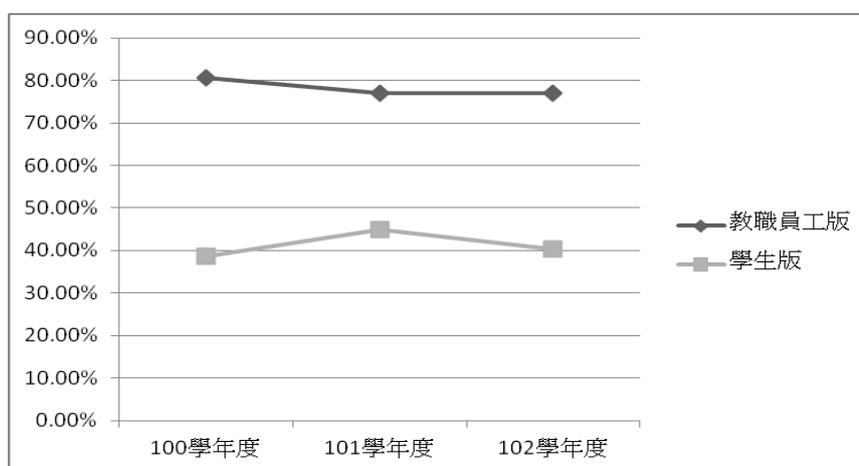


圖 A-2 近三年秘書室問卷填寫接觸比率折線圖



(2) 各項業務與整體滿意度表現

秘書室近三年整體表現以 101 學年度平均數最高，近三年秘書室整體滿意度排名皆為全校第 3 名，整體而言全校教職員工生對秘書室的服務表示肯定。（如圖 A-3）

分別就教職員工問卷來看，最近三年秘書室在教職員工版問卷全校排名分別為第 1 名、第 2 名及第 2 名；另外，「線上公文、用印及郵件處理」項目的滿意度平均數，102 學年度遠較 100 學年度進步。（如圖 A-4）

學生版問卷各項目的滿意度平均數則有逐年降低的趨勢，顯示近三年來學生對秘書室的滿意度降低，近三年秘書室學生版問卷全校排名分別為第2名、第7名、第11名，除了接觸機會較少需加強宣導外，針對各項業務服務學生的部分，也應多加檢討改進。（如圖 A-5）

圖 A-3 秘書室近三年整體滿意度直條圖

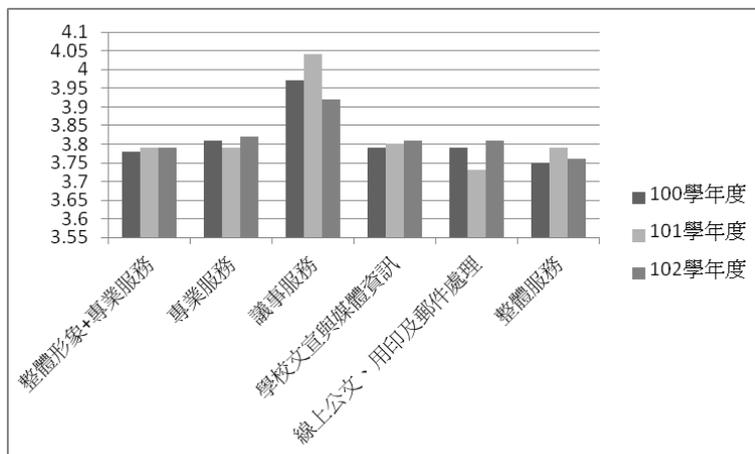


圖 A-4 秘書室近三年教職員工滿意度直條圖

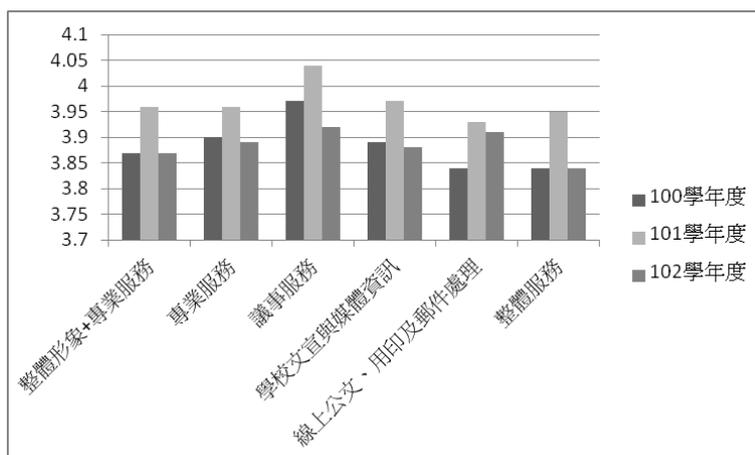
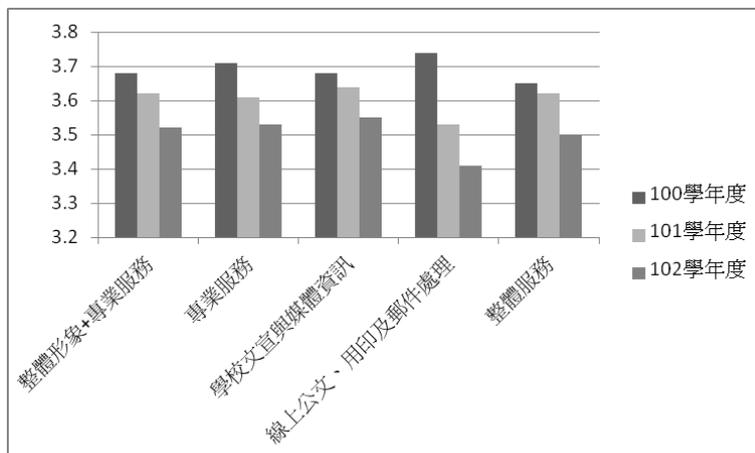


圖 A-5 秘書室近三年學生滿意度直條圖



(三)綜合檢討與改進措施

1. 媒體宣傳方面

秘書室媒體公關組專責媒體關係維繫與新聞發布，藉由媒體曝光為校內傑出成果及特色活動創造最大的宣傳效益。本校為頂尖研究型大學，回應社會對頂尖大學之期待，並突顯本校在學術研發之領先優勢，因此，在議題設定上必須與其他大學有明顯區隔，強調本校特色。媒體公關組在行銷策略上，以行政單位對學生之服務、教師傑出研發成果為主軸，教學單位研討會/演講、學生特色活動為輔。

在行政、研發、教學三領域，秘書室將在既有運作成效良好的行銷策略下，積極、不定期舉辦傑出研究成果發表會、報導校內重點政策及特色活動，致力提升本校全國知名度。

在學生活動部分，經過一年多來的業務推廣，目前，已有許多社團將秘書室的新聞發布納為週展或系上大型活動的文宣管道之一，未來秘書室將持續推廣，使校園新聞更加豐富活絡。

2. 興新聞專區及簡介文宣服務方面

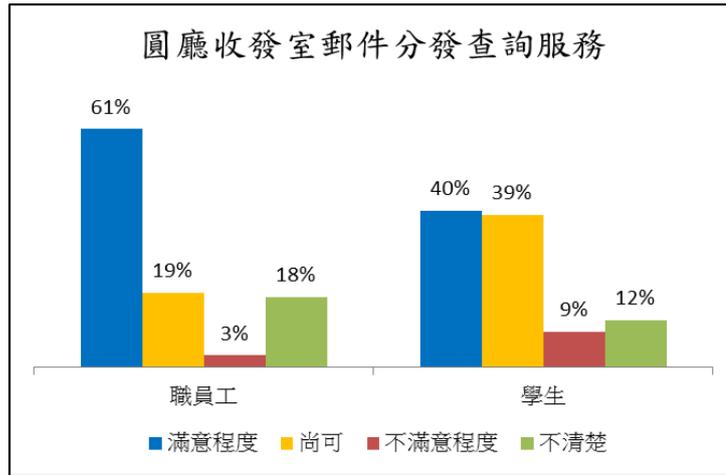
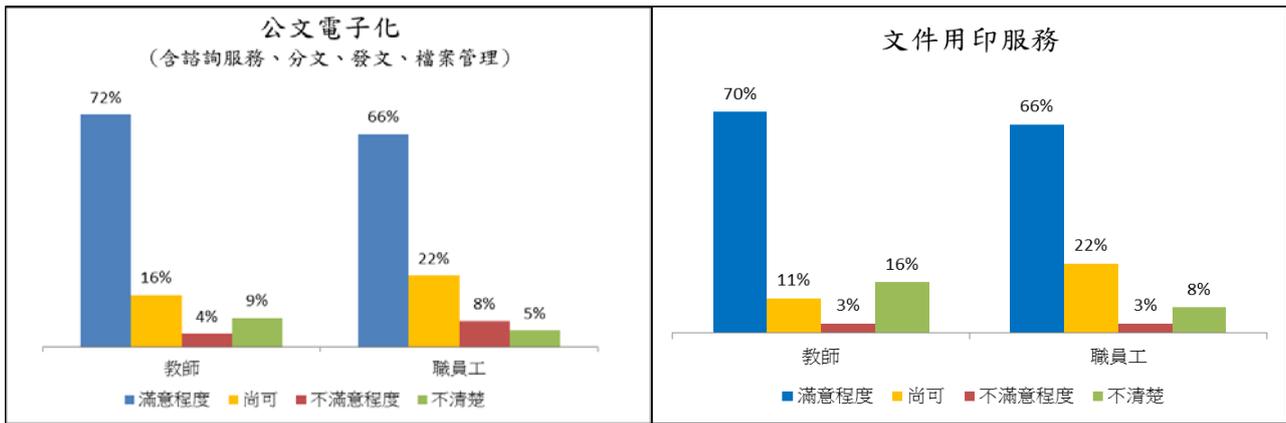
《興新聞》專區係本校發佈新聞稿及興大校園人、事、物被媒體報導(露出)剪報的專區，除在中興大學網站首頁設有專頁連結外，秘書室更透過臉書社群平台設立、管理、維護FB【興新聞】粉絲專頁，即時分享興大校園事務。

相較於成績、社團、宿舍等與自己切身相關的其他行政服務，學生對「《興大簡訊》編輯製作」、「新聞發佈、新聞稿撰擬及媒體連絡」、「本校首頁《興新聞》專區本校新聞媒體披露剪報」、「《國立中興大學》、《興新聞》粉絲專頁校園訊息分享」可能因未接觸或不關心，而影響本室該專業項目平均數。

本室將持續透過本校臉書粉絲專頁不定期分享興大簡介文宣及本校影音新聞資訊，以增進師生對該部份的瞭解及認同。

3. 文書組相關作業

有關公文與郵件作業，將非常滿意與滿意合併為滿意程度，非常不滿意及不滿意合併為不滿意程度，文書組作業問項滿意度如下圖：



調查結果顯示教師與職員工對文書組的「公文電子化」、「文件用印服務」、「郵件分發查詢服務」滿意程度皆有 61% 至 72%，表示有一半以上仍感到滿意；惟學生對「郵件分發查詢服務」滿意程度僅 40%。對於教職員工的鼓勵及學生的不滿意情況，我們將更努力加強服務態度與品質。並就不滿意程度較高的二項(職員工對公文電子化 8%；學生對郵件分發查詢服務 9%)規劃下列改善工作：

電子公文系統改善

- 電子公文系統在本年度購置新伺服器，解決新舊伺服器不相容導致當機頻仍問題，並且進行系統架構、負載能力及備援(份)等改善工作，軟、硬體維護整合在過去分由二個廠商負責，今年統由系統廠商負責，並規劃在硬體維護節省經費，用於逐步改善系統操作相關功能。
- 文書組持續跟開發廠商溝通改善系統瀏覽環境，礙於資訊安全考量，目前仍只能於 IE 環境使用系統(其他大學公文系統亦有相同問題)，惟廠商表示已在開發 HTML5 技術，未來各瀏覽器平台皆能支援該技術時，皆可使用電子公文系統，另系統廠商已完成供主管利用 iPad (safari 瀏覽環境)使用公文系統，文書組將進行本校主管採用 iPad 審閱公文可行性評估。
- 目前公文系統「新進人員帳號」、「人員角色異動」、「公文系統工作」

等申請程序，均以紙本人工傳遞方式進行，目前文書組已在研議改以線上申請方式進行，並將洽請計資中心協助建置系統。

- 公文系統操作諮詢：文書組每年8月辦理主管、登記桌及承辦人系統操作教育訓練課程，並且將系統安裝、各種設定、操作及常見問題放置於公文系統公告及文書組/電子公文系統網頁，供使用者利用，使用者平日任何操作上的疑問，電話撥打文書組，同仁會盡力協助回答相關詢問或前往協助排解相關問題。

郵件服務改善

- 文書組請計資中心協助建置之「掛號郵件查詢系統」，於今年初開始使用，查詢系統與舊系統的區別如下：

舊系統	新系統
由廠商建置，需付維護費；server 置於收發室(較易發生個資外洩疑慮)	由計資中心建置，server 由計資中心統一管理
學生可看到全部掛號郵件	學生僅能查詢個人掛號郵件。
無通知學生功能，由學生於網路查詢、或由收發人員通知領取。	信件收發人員登錄掛號郵件後，系統自動 email 通知學生。
學生領取郵件，必須由紙本掛號郵件資料中搜尋。	學生領取郵件，以電子簽收方式處理，資料檢索容易，節省時間。
僅文書組收發室人員使用。	男女生宿舍郵件管理人員亦可同時登錄資料，整合掛號郵件資料，以利學生查詢。

- 由於系統於今年初建置，將再繼續研議改善相關功能，以利系統穩定運作，另收發室教職員工及研究生郵件，目前統由收發室人員分至各單位郵件信箱，再由各單位人員至收發室領取送給教職員工及研究生。目前也在新增教職員工及研究生可至查詢系統查詢是否有掛號郵件之功能。
- 由於男女生宿舍同時處理寄給住宿學生之郵件，建置新郵務系統原意之一希望能整合相關掛號郵件資料，以方便學生查詢，惟男女生宿舍郵件管理人員認為新郵務系統尚不便其使用，未來將再與男女生宿舍溝通，修正相關功能，以便真正整合學生掛號郵件。

二、教務處

(一)調查結果

教務處問卷線上調查情況統計如下表：

表 B-1 教務處問卷線上調查情況統計表

問卷	抽樣份數	回收份數	回收比例	從未接觸
教師版問卷	423	168	40%	9
職員工版問卷	430	175	41%	48
學生版問卷	752	143	19%	14

1. 基本資料

(1) 教師版

表 B-2 教務處教師版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別	男性	114	68%
	女性	54	32%
	總和	168	100%
服務單位	教學單位	147	88%
	研究單位	6	4%
	行政單位	15	9%
	總和	168	100%
是否擔任主管職務 (含一、二級單位)	主管職務(含兼行政職)	51	30%
	非主管職務(含未兼行政職)	117	70%
	總和	168	100%
任職本校年資	5 年以下	31	18%
	6-10 年	34	20%
	11-15 年	37	22%
	16-20 年	24	14%
	21 年以上	42	25%
	總和	168	100%
與教務處本學年度 (102/8/1 迄今) 業務接觸(含網路) 的次數	從未接觸	9	5%
	2 次以下	38	23%
	3-5 次	55	33%
	6-10 次	26	15%
	11-15 次	8	5%
	16 次以上	32	19%
	總和	168	100%

(2) 職員工版

表 B-3 教務處職員工版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別	男性	38	22%
	女性	137	78%
	總和	175	100%
服務單位	教學單位	57	33%
	研究單位	16	9%
	行政單位	102	58%
	總和	175	100%
是否擔任主管職務 (含一、二級單位)	主管職務(含兼行政職)	12	7%
	非主管職務(含未兼行政職)	163	93%
	總和	175	100%
任職本校年資	5 年以下	56	32%
	6-10 年	44	25%
	11-15 年	29	17%
	16-20 年	19	11%
	21 年以上	27	15%
	總和	175	100%
與教務處本學年度 (102/8/1 迄今) 業務接觸(含網路) 的次數	從未接觸	48	27%
	2 次以下	30	17%
	3-5 次	23	13%
	6-10 次	25	14%
	11-15 次	10	6%
	16 次以上	39	22%
	總和	175	100%

(3) 學生版

表 B-4 教務處學生版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別	男性	78	55%
	女性	65	45%
	總和	143	100%
學位別	博士班	10	7%
	碩士班	24	17%
	學士班	90	63%
	碩專班	12	8%
	產專班	0	0%
	進修學士班	7	5%
	總和	143	100%
學院別	文學院	16	11%
	農資學院	38	27%
	理學院	15	10%
	工學院	42	29%
	生命科學院	8	6%

項目	問項	次數	百分比
	獸醫學院	2	1%
	管理學院	17	12%
	法政學院	4	3%
	學程學院	0	0%
	總和	143	100%
與教務處本學年度 (102/8 迄今)務接觸 (含網路)的次數	從未接觸	14	10%
	2 次以下	62	43%
	3-5 次	41	29%
	6-10 次	14	10%
	11-15 次	5	3%
	16 次以上	7	5%
	總和	143	100%

2. 問卷量表

(1) 整體情況

表 B-5 教務處問卷滿意度平均數統計表

項目	全部 平均數	教職員工 平均數	教師版 平均數	職員工版 平均數	學生版 平均數
整體形象+專業服務	3.69	3.74	3.77	3.71	3.59
專業服務	3.76	3.81	3.84	3.78	3.63
註冊組	3.74	3.78	3.83	3.72	3.66
課務組	3.79	3.86	3.94	3.77	3.63
招生暨資訊組	3.84	3.95	3.95	3.94	3.62
教學資源暨發展中心	3.64	3.65	3.62	3.70	3.62
整體形象	3.67	3.73	3.80	3.63	3.53

(2) 專業服務

• 教職員工版

表 B-6 教務處教師版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題目	平均數	標準差	有效樣本數
專業服務	3.84		
註冊組	3.83		
您對註冊組「推動規劃本校註冊業務」的滿意度?	3.84	0.78	116
您對成績上傳及提醒通知作業的滿意度?	3.97	0.83	153
您對休退學規定、法規查詢的滿意度?	3.70	0.83	117
課務組	3.94		
您對課務組提供「開課、排課及課程查詢」等相關諮詢服務的滿意度?	3.85	0.81	147

題目	平均數	標準差	有效樣本數
您對提供期中、期末考試題影印、試卷領用辦理情形滿意度？	4.03	0.71	119
招生暨資訊組	3.95		
您對招生組「規劃本校入學招生考試試務作業流程」的滿意度？	3.87	0.94	134
您對招生組自辦招生考試有關會議召開、命題流程、襄助閱卷等服務的滿意度？	3.96	0.80	138
您對招生組有關電話答詢、電子郵件回覆等服務的滿意度？	4.03	0.72	111
教學資源暨發展中心	3.62		
您對教發中心「推動教師專業發展及學生學習促進」的滿意度？	3.73	0.89	130
您對提供教師線上登錄期中學習預警作業流程的滿意度？	3.74	0.86	156
您對提供教學助理(TA)及學習輔導小老師(Tutor)等協助課業輔導與核予獎勵金等資源使用的滿意度？	3.71	1.01	131
您對增加教師教學獎勵(如特優教師、興人師獎)的滿意度？	3.43	1.11	144
您對辦理教師教學意見調查(教學評量)有助於改進教學的滿意度？	3.17	1.14	157
您對辦理教學研討活動相關業務的滿意度？	3.67	0.91	135
您對於接洽 e-Campus 平台運用、數位學習等業務的滿意度？	3.77	0.93	136
您對補助精進教學計畫有助於提升學生學習成效的滿意度？	3.67	0.97	115
您對於教務處電子報所提供資訊的滿意度？	3.66	0.87	146

表 B-7 教務處職員版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題目	平均數	標準差	有效樣本數
專業服務	3.78		
註冊組	3.72		
您對註冊組「推動規劃本校註冊業務」的滿意度？	3.69	0.83	85
您對畢業資格審查、抵免學分作業的滿意度？	3.76	0.81	72
您對休退學規定、法規查詢的滿意度？	3.71	0.72	78
課務組	3.77		
您對課務組提供「開課、排課相關資訊及諮詢服務」的滿意度？	3.81	0.75	80
您對教務處提供課程資訊系統及相關統計報表查	3.72	0.73	85

題目	平均數	標準差	有效樣本數
詢的滿意度?			
招生暨資訊組	3.94		
您對招生組「規劃本校入學招生考試試務作業流程」的滿意度?	3.92	0.60	85
您對招生組建置「招生資訊系統」提供給招生單位可隨時查閱考生資料及系統使用便利性的滿意度?	3.96	0.67	78
您對招生組有關電話答詢、電子郵件回覆等服務的滿意度?	3.95	0.62	92
教學資源暨發展中心	3.70		
您對教發中心「推動教師專業發展及學生學習促進」的滿意度?	3.71	0.64	72
您對提供教師自行線上登錄期中學習預警作業流程的滿意度?	3.63	0.73	68
您對提供教學助理(TA)及學習輔導小老師(Tutor)等協助課業輔導與核予獎勵金等資源使用的滿意度?	3.77	0.71	70
您對辦理教學研討活動相關業務的滿意度?	3.74	0.60	84
您對於接洽 e-Campus 平台運用、數位學習等業務的滿意度?	3.61	0.69	62
您對於教務處電子報所提供資訊的滿意度?	3.73	0.63	100

• 學生版

表 B-8 教務處學生版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題目	平均數	標準差	有效樣本數
專業服務	3.63		
註冊組	3.66		
您對成績單申請、成績查詢作業的滿意度?	3.82	0.79	118
您對新生報到業務、休退學規定作業的滿意度?	3.49	0.87	96
課務組	3.63		
您對教務處提供課程查詢及選課相關訊息公告的滿意度?	3.67	0.79	127
您對於選課相關問題諮詢服務的滿意度?	3.59	0.84	112
招生暨資訊組	3.62		
您對教務處提供各項考生服務(以手機簡訊廣播提醒考生重要訊息、網站訊息公告、手機簡訊放榜等)的滿意度?	3.73	0.87	101
您對教務處辦理自辦招生考試提供的考生答詢服務(mail 即時回覆、電話答詢等)的滿意度?	3.50	0.77	82

題目	平均數	標準差	有效樣本數
教學資源暨發展中心	3.62		
您對辦理學生學習促進活動（打造學習力、學生創發學習計畫等）相關業務的滿意度？	3.57	0.84	103
您對課程補助教學助理(TA)協助教師教學及學生學習的滿意度？	3.65	0.81	113
您對提供學習輔導小老師(Tutor)等協助課業輔導與核予獎勵金的服務滿意度？	3.64	0.86	83

(3) 整體形象

表 B-9 教務處問卷整體形象項目滿意度平均數及標準差統計表

題目	教師版		職員工版		學生版	
	平均數 標準差	有效樣本數	平均數 標準差	有效樣本數	平均數 標準差	有效樣本數
整體形象	3.80		3.63		3.53	
您對教務處洽公動線及環境整潔的滿意度？	3.96 0.67	122	3.74 0.60	112	3.74 0.70	121
您對教務處人員服務態度（含電話禮貌）的滿意度？	3.96 0.78	143	3.69 0.64	124	3.61 0.83	116
您對教務處人員請假或公出時，代理人即時解決問題的滿意度？	3.64 0.91	125	3.43 0.70	111	3.47 0.85	96
您對教務處行政效率的滿意度？	3.77 0.82	142	3.62 0.68	122	3.41 0.83	117
您對教務處意見處理的滿意度？	3.73 0.82	135	3.60 0.67	116	3.41 0.81	104
您對教務處網頁內容的滿意度？	3.76 0.74	145	3.68 0.58	119	3.48 0.76	115
您對教務處整體服務的滿意度？	3.79 0.75	150	3.65 0.62	122	3.60 0.71	122

3. 建議事項

表 B-10 教務處問卷建議事項表

項次	建議事項
教師版	
1	教學評量問卷，應設計陷阱題，過濾出無效問卷，防止學生未看題目，就亂填。如此較客觀。

項次	建議事項
2	1.「成績上傳及提醒通知作業」可以不必每天都寄，尤其是因為課程的不同狀況(像研究所課程有時會延伸到寒暑假)，積極地提醒反而會造成老師困擾。 2.興人師獎宣傳不足。
3	針對碩士班甄試報到截止期限的訂定太早截止，完全沒學習他校的做法(可以一直到考試前一、二周才截止)；如此，好像將要來就讀的學生推出去一樣，與招生原則背離，應該多些彈性(請學習他校之作法)，多站在各系所的招生立場想想。謝謝!
4	希望老師開課人數限制從寬，研究所 2 人、通識課 10 人。
5	無
6	e-Campus 系統立意雖好，但介面並不十分方便老師使用，特別是其中架構層層疊疊，難以一目了然。還有一些其它介面，例如線上測驗，模式過於固定的結果導致限制太多，難以作靈活的測驗設計。整體而言，個人覺得不是一個非常理想的教學網頁平台。幾年嘗試下來，學生使用的意願也不高，難以推廣利用。建議是否能夠改善網路教學平台的介面，
7	無
8	碩博士招生行政程序應更有彈性,否則中興再也收不到研究生了. 全部被其他學校收走了.
9	無
10	無
11	無
12	成績輸入系統應要顯示不及格者(紅字)，謝謝！
13	無
14	.
15	無
16	招生問題大
17	教師教學獎勵(如特優教師、興人師獎)應包含助教部分
18	教師教學意見調查(教學評量)常淪為少數學生為老師打成績的情況，有失公允。
19	1.不滿意碩士甄試時程過早，每一科系因與國內其他學校競爭狀況不同，應該要非常有彈性，不要為了怕麻煩，而要全校統一時程。 2.碩士甄試備取的最後期限，應延後到教育部認可的最後一天。 3.碩士班入學考試可以早報名，但晚一點考，且避免與台成清交，與中正、中山同一天考，以爭取學生來源。 4.學生評鑑老師僅供參考，不應太認真，常常是越嚴的老師，容易遭學生抱怨，"all pass"老師最受學生喜愛，學生是否學到東西，與評鑑關係可能不大。
20	目前教學評量不管是問卷內容(許多問題可以再多加思考嗎?)或資料統計分析(非鐘形分布之資料取加權平均可以代表甚麼?)均有諸多爭議與不嚴謹之處。其次，期末考週後仍開放學生上線填寫評量，讓許多學生根據期末成績給評量，這樣的評量結果客觀嗎？另外許多學生表示看錯說明填錯評量，卻不能修改。
21	因少子化及學生就讀高等院校意願消退，本校招生將面臨極大挑戰，本校招生、註

項次	建議事項
	冊、學生輔導、修退學等流程及規定應一併檢討，並積極謀求因應之道。
22	建議 e-Campus 可雙向溝通，如 FACEBOOK.
23	教務處應具備反省能力,有義務主動了解各學院招生之趨勢與競爭情形,與各系所共同努力招收到最好的學生,而不是坐在辦公室,定一些規定阻礙各系所在招生的努力,讓系所招收之學生流失,再反過來以招生率責備與處罰系所.例如去年的報到延後,今年的甄試報到截止日早於各主要國立大學造成有學生欲就讀卻以缺額收場,研究所考試與中山大學撞期,均為阻礙招生嚴重之事項.
職員工版	
1	此滿意調查表所問內容如註冊組、課務組、招生暨資訊組所設計之題目跟本是針對學生而定，而不適用於職員填列，所以無法真實反應行政單位對該組所設計題目內容表示意見，讓人有種玩(問)假的感覺.....
2	無
3	建議教務處單位午休應採輪休(比照戶政單位)，因為教務處服務對象多為學生，但午休時間一到，就關門、鎖門，但學生多是那個時段才有空，造成學生很大不便。
4	
5	課務組段小姐服務態度(電話禮貌)優，也很熱心處理問題。
6	無
7	盡速發放新生學生證
8	電子報讓同仁更了解教務處的動態,讓同仁更了解老師及學生的教學及學習情形,是一個很好的溝通管道
9	1.教學助理(TA)及學習輔導小老師(Tutor)等協助課業輔導與核予獎勵金等資源，給與額度應在增加。 2.e-Campus 行政人員無法登入使用，可移除與大入口連結，或開放適度使用權。
10	有同學反應選課不容易,常常好的課都搶不到
學生版	
1	學校的網頁可以找人設計一下
2	很好！
3	加油
4	提供學習輔導小老師(Tutor)等協助課業輔導、課程補助教學助理(TA)這兩點需再加強改進。 輔導小老師的部份在能力上需加強和輔導的科目上需多元；,課程補助教學助理需要多熱心輔導學習落後的學生
5	有些學生較不常接觸的業務希望教務處人員能多點耐心解釋,不常有人申請但是手續較為繁瑣的文件也希望受理業務的人員不要一臉不甘願
6	無
7	態度很好感謝
8	希望再更好、加油
9	我覺得關於學習輔導小老師 tutor 的宣傳可以多一點,我們完全不知道有這項活動,

項次	建議事項
	也不清楚何時可以申請當小老師,怎麼申請...等等的!
10	辛苦了
11	承辦人員皆能盡力協助學生解決問題,實值佳許。
12	??
13	學校之事務與教務單位雖是公部門,但亦應以熱誠與細心的服務來提升學生的有感 知覺並做到身教的榜樣...建議對各項的服務應善盡貼心告知與引導..

(二)調查結果分析

1. 問卷回收及基本資料分析

(1) 問卷回收

A. 教師版問卷：

依據表 B-1，全校職員工隨機抽樣 423 人調查，回收 168 份，回收比例 40%，其中填寫從未接觸教務處業務者計 9 份，填寫接觸比率 95%。

B. 職員工版問卷：

依據表 B-1，全校教師隨機抽樣 430 人調查，回收 175 份，回收比例 41%，其中填寫從未接觸教務處業務者計 48 份，填寫接觸比率 73%。

C. 學生版問卷：

依據表 B-1，全校學生隨機抽樣 752 人，回收 143 份，回收比例 19%，其中填寫從未接觸教務處業務者計 14 份，填寫接觸比率 90%。

綜合上述回收結果，符合教務處業務服務對象以教師、學生為主，職員工次之，僅少數教師、學生或職員工與教務處完全沒接觸。

(2) 基本資料

A. 教師：

依據表 B-2，填答問卷之教師在服務單位以教學及研究單位為大多數（教研單位 91%、行政單位 9%）；性別則以男性佔多數（男性 68%、女性 32%），並以非主管職者填答比率較高（佔 70%）。

B. 職員工：

依據表 B-3，填答問卷之職員工在服務單位以行政單位較多（行政單位 58%、教學單位 33%、研究單位 9%）；性別則以女性佔多數（女性 78%、男性 22%），並以非主管職者填答比率較高（佔 93%）。

C.學生：

依據表 B-4，填答之學生在性別以男性較多（男性 55%、女性 45%），並以學士班學生佔多數（學士班 63%、碩士班 17%、博士班 7%、碩專班 8%、進修學士班 5%），學院別則以工學院及農資學院學生填答率較高（分別為 29%、27%）。

2. 與過去教務處問卷滿意度之比較分析

(1) 行政單位排名：

A. 依據表 B-11，教務處在整體滿意度排名與去年相同（第 8 位）。102 學年度整體滿意度平均數比 101 學年降 0.03（3.72→3.69），與全校整體滿意度下降幅度一致（3.75→3.72）。

B. 依據表 B-12，教務處在教職員工滿意度排名進步 1 名（排名 7→排名 6）；教職員工滿意度平均數全校比去年降 0.07（3.80→3.73），教務處平均數比去年降 0.09（3.83→3.74）；學生滿意度平均數全校比去年降 0.01（3.70→3.69），教務處平均數比去年降 0.02（3.83→3.74），排名為排名 9，與排名第 7.8 之平均數相差 0.01~0.02。

表 B-11 教務處 101 與 102 學年度平均數與排名比較一項目

學年度	整體 (專業服務+整體形象)		專業服務		整體形象	
	平均數(降幅)	排名	平均數(降幅)	排名	平均數(降幅)	排名
101 學年-全校	3.75	—	3.76	—	3.74	—
101 學年-教務處	3.72	8	3.77	—	3.69	—
102 學年-全校	3.72(-0.03)	—	3.73(-0.03)	—	3.71(-0.03)	—
102 學年-教務處	3.69(-0.03)	8	3.72(-0.05)	9	3.67(-0.02)	10

表 B-12.1 教務處 101 與 102 學年度平均數與排名比較—教職員工生

學年度	教職員工		教師版		職員工版		學生版	
	平均數	排名	平均數	排名	平均數	排名	平均數	排名
101 學年-全校	3.80	—	—	—	—	—	3.70	—
101 學年-教務處	3.83	7	—	—	—	—	3.61	8
102 學年-全校	3.73(-0.07)	—	3.80	—	3.68	—	3.69(-0.01)	—
102 學年-教務處	3.74(-0.09)	6	3.77	7	3.71	5	3.59(-0.02)	9

表 B-12.2 教職員工生服務績效滿意度各單位排名統計表

單位	教職員工		教師版		職員工版		學生版	
	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	2	3.93	3	3.82	2	3.52	11
教務處	3.74	6	3.77	7	3.71	5	3.59	9
學務處	3.79	4	3.87	5	3.73	4	3.66	4
總務處	3.63	13	3.66	13	3.61	11	3.73	3
研發處	3.64	12	3.77	7	3.5	13	3.6	8
國際處	3.51	14	3.56	14	3.47	14	3.61	7
人事室	3.74	6	3.79	6	3.7	6	無此項調查	
主計室	3.72	8	3.77	7	3.69	7	無此項調查	
圖書館	3.97	1	4	1	3.95	1	3.99	1
計資中心	3.65	10	3.75	11	3.56	12	3.58	10
體育室	3.65	10	3.67	12	3.64	9	3.63	6
環安中心	3.7	9	3.77	7	3.64	9	3.65	5
智財中心	3.78	5	3.91	4	3.67	8	無此項調查	
藝術中心	3.85	3	3.97	2	3.78	3	3.82	2

(2) 滿意度平均數：

依據表 B-13 三個學年度平均數統計表來看，因教務處同仁努力，於 101 學年改進成效顯著，整體情況、專業服務與整體形象問卷滿意度，教職員工版及學生版平均數皆比 100 學年提高；然而以 102 學年度平均數來看，相較 101 學年度雖整體平均數下降，但大部分項目都比 100 學年高。

本次問卷滿意度中「課務組專業服務」項目改進成果最佳，滿意度全部平均數為 3.79，學生版平均數 3.63 相較過去 100、101 學年度成長許多，學生應有感受到課務組同仁過去一年的努力。

表 B-13 教務處 100 至 102 學年度滿意度平均數統計表

項目	全部平均數			教職員工平均數			學生版平均數		
	100	101	102	100	101	102	100	101	102
學年度									
整體形象+專業服務	3.66	3.72	3.69	3.77	3.83	3.74	3.54	3.61	3.59
專業服務	3.68	3.77	3.76	3.81	3.89	3.81	3.55	3.65	3.63
註冊組	3.69	3.76	3.74	3.83	3.87	3.78	3.54	3.66	3.66
課務組	3.55	3.72	3.79	3.85	3.96	3.86	3.25	3.47	3.63
招生暨資訊組	3.89	3.91	3.84	4.00	4.06	3.95	3.78	3.76	3.62
教學資源暨發展中心	3.60	3.69	3.64	3.56	3.66	3.65	3.64	3.72	3.62
整體形象	3.63	3.69	3.67	3.73	3.82	3.73	3.53	3.56	3.53

3. 與全校滿意度平均數之比較分析

依據表B-14，教務處《專業服務》滿意度（教師3.84、職員工3.78）高於全校整體平均數（3.73），獲得教師、職員工之肯定；但《代理人》項目皆低於全校滿意度平均數，顯示教職員工生對於教務處人員未能達到「人員請假或公出時，代理人即時解決問題」之情形，均表達不滿意，未來將持續落實代理人制度，以服務全校教職員工生。

A. 教師版：

依據表 B-14，與全校總平均滿意度比較，計有《專業服務》、整體形象《洽公環境、服務態度、網頁內容》等滿意度高於全校平均。

B. 職員工版：

依據表 B-14，與全校總平均滿意度比較，計有《整體滿意度》、《專業服務》、《整體形象－洽公環境、行政效率、意見處理及網頁內容》等滿意度高於全校平均。

C. 學生版：

依據表 B-14，整體滿意度、專業服務及整體形象之滿意度均低於全校平均數，持續列為教務處未來加強改進項目。

表 B-14 教務處各題項滿意度與全校平均滿意度對照表

項目	全校				教務處			
	總平均	教師	職員工	學生	總平均	教師	職員工	學生
整體滿意度 (專業服務+整體形象)	3.72	3.80	3.68	3.69	3.69	3.77	3.71	3.59
專業服務	3.73	3.78	3.72	3.67	3.76	3.84	3.78	3.63
整體形象	3.71	3.81	3.63	3.70	3.67	3.80	3.63	3.53
洽公環境	3.79	3.88	3.7	3.81		3.96	3.74	3.74
服務態度	3.82	3.93	3.73	3.8		3.96	3.69	3.61
代理人	3.6	3.68	3.52	3.62		3.64	3.43	3.47
行政效率	3.68	3.8	3.61	3.62		3.77	3.62	3.41
意見處理	3.68	3.8	3.6	3.65		3.73	3.60	3.41
網頁內容	3.66	3.74	3.6	3.63		3.76	3.68	3.48
整體服務	3.74	3.82	3.66	3.76		3.79	3.65	3.60

4. 教務處各項業務滿意度分析

(1) 專業服務

A.教師版：

依據表 B-15，與全校整體平均數《專業服務》滿意度（3.78）比較，全部 17 個問項，共計「招生組有關電話答詢、電子郵件回覆」等 7 個服務項目滿意度高於全校專業服務平均數。以「教師教學獎勵」、「教師教學意見調查」二項滿意度偏低，平均數分別為 3.43 及 3.17。

表 B-15 教師對教務處業務(專業服務)滿意度排名

排名	業務內容	平均數
8	您對招生組有關電話答詢、電子郵件回覆等服務的滿意度？	4.03
8	您對提供期中、期末考試題影印、試卷領用辦理情形滿意度？	4.03
16	您對成績上傳及提醒通知作業的滿意度？	3.97
18	您對招生組自辦招生考試有關會議召開、命題流程、襄助閱卷等服務的滿意度？	3.96
44	您對招生組「規劃本校入學招生考試試務作業流程」的滿意度？	3.87
48	您對課務組提供「開課、排課及課程查詢」等相關諮詢服務的滿意度？	3.85
51	您對註冊組「推動規劃本校註冊業務」的滿意度？	3.84
74	您對於接洽 e-Campus 平台運用、數位學習等業務的滿意度？	3.77
83	您對提供教師線上登錄期中學習預警作業流程的滿意度？	3.74
85	您對教發中心「推動教師專業發展及學生學習促進」的滿意度？	3.73
87	您對提供教學助理(TA)及學習輔導小老師(Tutor)等協助課業輔導與核予獎勵金等資源使用的滿意度？	3.71
90	您對休退學規定、法規查詢的滿意度？	3.7
94	您對補助精進教學計畫有助於提升學生學習成效的滿意度？	3.67
94	您對辦理教學研討活動相關業務的滿意度？	3.67
98	您對於教務處電子報所提供資訊的滿意度？	3.66
129	您對增加教師教學獎勵(如特優教師、興人師獎)的滿意度？	3.43
135	您對辦理教師教學意見調查(教學評量)有助於改進教學的滿意度？	3.17

B.職員工版：

依據表 B-16，與全校整體平均數《專業服務》滿意度（3.72）比較，全部 14 個問項，共計「建置招生資訊系統提供給招生單位可隨時查閱」等 9 個服務項目滿意度達到或高於全校專業服務平均數。以「教師自行線上登錄期中學習預警作業流程」、「e-Campus 平台運用、數位學習」二項滿意度偏低，平均數分別為 3.63 及 3.61。

表 B-16 職員工對教務處業務(專業服務)滿意度排名

排名	業務內容	平均數
7	您對招生組建置「招生資訊系統」提供給招生單位可隨時查閱考生資料及系統	3.96

排名	業務內容	平均數
	使用便利性的滿意度？	
9	您對招生組有關電話答詢、電子郵件回覆等服務的滿意度？	3.95
13	您對招生組「規劃本校入學招生考試試務作業流程」的滿意度？	3.92
40	您對課務組提供「開課、排課相關資訊及諮詢服務」的滿意度？	3.81
50	您對提供教學助理(TA)及學習輔導小老師(Tutor)等協助課業輔導與核予獎勵金等資源使用的滿意度？	3.77
53	您對畢業資格審查、抵免學分作業的滿意度？	3.76
57	您對辦理教學研討活動相關業務的滿意度？	3.74
59	您對於教務處電子報所提供資訊的滿意度？	3.73
60	您對教務處提供課程資訊系統及相關統計報表查詢的滿意度？	3.72
63	您對休退學規定、法規查詢的滿意度？	3.71
63	您對教發中心「推動教師專業發展及學生學習促進」的滿意度？	3.71
69	您對註冊組「推動規劃本校註冊業務」的滿意度？	3.69
90	您對提供教師自行線上登錄期中學習預警作業流程的滿意度？	3.63
97	您對於接洽 e-Campus 平台運用、數位學習等業務的滿意度？	3.61

C. 學生版：

依據表 B-17，與全校整體平均數《專業服務》滿意度（3.67）比較，全部 9 個問項，共計「成績單申請、成績查詢作業」、「提供各項考生服務」、「程查詢及選課相關訊息公告」3 個服務項目較滿意，高於全校專業服務平均數。其他學生對於教務處業務項目滿意度未達全校平均數，未來將加強改善。

表 B-17 學生對教務處業務(專業服務)滿意度排名

排名	業務內容	平均數
15	您對成績單申請、成績查詢作業的滿意度？	3.82
25	您對教務處提供各項考生服務(以手機簡訊廣播提醒考生重要訊息、網站訊息公告、手機簡訊放榜等)的滿意	3.73
33	您對教務處提供課程查詢及選課相關訊息公告的滿意度？	3.67
37	您對課程補助教學助理(TA)，協助教師教學及學生學習的滿意度？	3.65
40	您對提供學習輔導小老師(Tutor)等協助課業輔導與核予獎勵金的服務滿意度？	3.64
48	您對於選課相關問題諮詢服務的滿意度？	3.59
51	您對辦理學生學習促進活動（打造學習力、學生創發學習計畫等）相關業務的滿意度？	3.57
59	您對教務處辦理自辦招生考試提供的考生答詢服務(mail 即時回覆、電話答詢等)的滿意度？	3.5
61	您對新生報到業務、休退學規定作業的滿意度？	3.49

(2) 整體形象

A. 教師版：

依據表 B-18，以教師對《整體形象》滿意度平均數為基準（全校 3.81、教務處 3.8），教務處《洽公環境、服務態度》2 項滿意度較高，其他項目滿意度將檢討改進。

B. 職員工版：

依據表 B-18，以職員工對《整體形象》滿意度平均數為基準（全校 3.63、教務處 3.63），教務處《洽公環境、服務態度、網頁內容及整體服務》等滿意度達到平均數，未達平均滿意度項目將檢討改進。

C. 學生版：

依據表 B-18，學生對教務處在整體形象各細項的調查，滿意度相較其他行政單位偏低，教務處將整體檢討改進。

表 B-18 教職員工生對教務處整體形象各分項排名統計表

項目	教師			職員工			學生		
	排名	平均數 標準差	有效 樣本數	排名	平均數 標準差	有效 樣本數	排名	平均數 標準差	有效 樣本數
整體形象		3.80			3.63			3.53	
洽公環境	4	3.96 0.67	122	5	3.74 0.60	112	8	3.74 0.70	121
服務態度	6	3.96 0.78	143	9	3.69 0.64	124	10	3.61 0.83	116
代理人	8	3.64 0.91	125	11	3.43 0.70	111	10	3.47 0.85	96
行政效率	9	3.77 0.82	142	6	3.62 0.68	122	11	3.41 0.83	117
意見處理	10	3.73 0.82	135	7	3.60 0.67	116	11	3.41 0.81	104
網頁內容	7	3.76 0.74	145	2	3.68 0.58	119	10	3.48 0.76	115
整體服務	9	3.79 0.75	150	7	3.65 0.62	122	10	3.60 0.71	122

5. 建議事項回應

表 B-19 教務處回應教師建議表

分類	項次	教師建議事項	回應說明
註冊	2	1.「成績上傳及提醒通知作業」可以不必每天都寄，尤其是因為課程的不同狀況(像研究所課程有時會延伸到寒暑假)，積極地提醒反而會造成老師困擾。	1.依本校「學業成績考核辦法」第九條規定：「學期成績考核應於期末考試後一週內完成」。但每學期仍有老師未於期限內上傳，以致於學生及家長常抱怨為何學校容許老師遲遲未上傳成績。 2.為避免影響學生畢業、申請成績排名及獎助學金之權益、及後續大批寄發學士班成績單作業，註冊組只能盡力以各種管道(email通知、紙本、電話)請老師儘快上傳，造成老師的困擾，還請見諒。註冊組可能改以每隔幾天通知一次的方式，但仍請老師配合於期限內上傳成績。
	3	針對碩士班甄試報到截止期限的訂定太早截止，完全沒學習他校的做法(可以一直到考試前一、二周才截止)；如此，好像將要來就讀的學生推出去一樣，與招生原則背離，應該多些彈性(請學習他校之作法)，多站在各系所的招生立場想想。謝謝!	有關碩士班甄試遞補截止日，以往會在第一學期結束前完成，以便提早入學學生確認報到及辦理考招生缺額統計，未來會將建議納入考量並送招生委員會議決議。
	12	成績輸入系統應要顯示不及格者(紅字)，謝謝!	若成績不及格者，成績輸入系統原本就會顯示紅字。
	19	2.碩士甄試備取的最後期限，應延後到教育部認可的最後一天。	有關碩士班甄試遞補截止日，教育部目前並無法規限制，以往會在第一學期結束前完成，以便提早入學學生確認報到及辦理考招生缺額統計，未來會依行事曆時程，儘量延後並送招生委員會議決議。
	4	希望老師開課人數限制從寬，研究所2人、通識課10人。	開課人數放寬牽涉極廣，涉及課程結構及教師授課負荷等等問題，需要審慎評估後才能實施。
招生	8	碩博士招生行政程序應更有彈性,否則中興再也收不到研究生了.全部被其他學校收走了.	招生組定期召開全校招生試務檢討會議，蒐集彙整各招生系所建議，並進行年度招生試務工作檢討，凝聚全校共識。另於各項招生委員會議時，也會針對招生作業程序持續檢討並加以改進，各系所可隨時提供具體建議，招生組將依委員會議決議辦理。
	16	招生問題大	招生組定期召開全校招生檢試務檢討會議及各項招生委員會議，將彙集各單位意見，於會議凝聚共識後據以執行，歡迎各單位踴躍提供建言。
	19	1.不滿意碩士甄試時程過早，每一科系因與國內其他學校競爭狀況不同，應該要非常有彈性，不要為了怕麻煩，	1.本校103學年度碩博士班甄試招生報名時程訂於10/4~10/14，甄試日期訂於10/19~11/17(由招生系所自訂一~二天辦

分類	項次	教師建議事項	回應說明
		而要全校統一時程。 3.碩士班入學考試可以早報名，但晚一點考，且避免與台成清交，與中正、中山同一天考，以爭取學生來源。	理甄試)，並分二梯次放榜(各於 11/7、11/21 放榜，由招生系所自選一梯次)，本校甄試招生作業時程大約與各主要大學相近。如各招生單位對甄試招生時程有建議，可提送甄試招生委員會議討論。 3.有關訂定碩士班考試日期：因有部份主管主張報名及考試時間應提早，另有主管主張筆試時間應選擇與某大學同一天考試。因各單位主管對招生時程會有不同的看法，所以，招生組在召開相關招生委員會議前，會彙集各主要大學的碩士班招生考試報名及筆試日期，提供給招生委員會討論，以訂定相關作業時程。 但碩士班考試時程如果太晚的話，將會與大學個人申請入學招生作業撞期，影響大學部之系所甄選作業時間安排。
教發中心	1	教學評量問卷，應設計陷阱題，過濾出無效問卷，防止學生未看題目，就亂填。如此較客觀。	本學期(102-2)已設檢核題，剔除無效問卷，希望能客觀呈現學生意見。
	2	2.興人師獎宣傳不足。	因為上屆興人師獎為首次辦理，相關的行政配套措施決定較為倉促，宣傳時間較短。本次已於 5 月 8 日發文各單位、於 5 月 18 日展開網路宣傳作業，並於學生活動中心張貼海報，正式投票時間為 5 月 28 日至 6 月 4 日，已請各單位承辦人員協助宣傳，並將宣傳訊息在學校首頁定格，即時更新最新投票率於教發中心首頁。
	6	e-Campus 系統立意雖好，但介面並不十分方便老師使用，特別是其中架構層層疊疊，難以一目了然。還有一些其它介面，例如線上測驗，模式過於固定的結果導致限制太多，難以作靈活的測驗設計。整體而言，個人覺得不是一個非常理想的教學網頁平台。幾年嘗試下來，學生使用的意願也不高，難以推廣利用。建議是否能夠改善網路教學平台的介面，	礙於經費，暫不考慮針對 e-Campus 進行介面或架構調整。e-Campus 系統於各個功能頁面右上角，皆有「使用說明」或「求救」連結，內容有詳細的圖文操作流程，請老師可初步檢視。另教發中心每學期皆會舉辦 e-Campus 操作研習，若老師對於功能操作不熟悉，歡迎抽空參加。若時間無法配合，亦可直撥校內分機，將有專人為老師解答。
	17	教師教學獎勵(如特優教師、興人師獎)應包含助教部分	因為法規上規定助教不能為授課教師，故與教學特優及興人師獎的獎勵對象不符。

分類	項次	教師建議事項	回應說明
	18	教師教學意見調查(教學評量)常淪為少數學生為老師打成績的情況,有失公允。	建議老師鼓勵所有修課的學生來填答教學意見調查,越多學生填答,才能忠實反應全部教學情況。
	19	4.學生評鑑老師僅供參考,不應太認真,常常是越嚴的老師,容易遭學生抱怨,"all pass"老師最受學生喜愛,學生是否學到東西,與評鑑關係可能不大。	謝謝老師的指教。教學意見調查的量化數據(平均滿意度)可供老師檢視學生對其教學的整體反應;質化意見則供老師做調整教學之參考。未來在103學年加入教學期中的質化意見調查,以供學生即時反應對老師教學之意見。
	20	目前教學評量不管是問卷內容(許多問題可以再多加思考嗎?)或資料統計分析(非鐘形分布之資料取加權平均可以代表甚麼?)均有諸多爭議與不嚴謹之處。其次,期末考週後仍開放學生上線填寫評量,讓許多學生根據期末成績給評量,這樣的評量結果客觀嗎?另外許多學生表示看錯說明填錯評量,卻不能修改。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教學意見調查問卷的題目經過多次的公聽會及開會討論才確認,問題應有一定的代表性。歡迎老師針對問題提出具體修正意見,我們將轉請『教學意見調查規劃小組』評估。 2. 教學意見調查時間為第14-17週,第18週為期末考週,故無期末考成績影響滿意度的問題。 3. 學生在上傳答案前有一個確認頁面,頁面已告知學生要做確認後才能上傳,而且上傳後即不能修改;另外本學期(102-2)已將滿意度的“不滿意”及“極不滿意”標註為紅字與原本的藍字“普通”、“滿意及“極滿意”作區別,希望減少同學因將滿意度的方向看反,選錯答案的情況產生。
	22	建議 e-Campus 可雙向溝通,如 FACEBOOK.	礙於經費,暫不考慮此項功能增加。e-Campus 具有討論區功能,能達到即時互動回應需求,建議老師嘗試使用,若有任何操作問題或需要教學,歡迎與教發中心聯絡。
綜合	21	因少子化及學生就讀高等院校意願消退,本校招生將面臨極大挑戰,本校招生、註冊、學生輔導、修退學等流程及規定應一併檢討,並積極謀求因應之道。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 註冊組已於102年8月8日推出新生EZ come 系統整合相關單位的介面依網頁說明操作完成各應辦事項。另擬檢視及檢討註冊、休退學等流程。 2. 招生組定期召開全校招生試務檢討會議,蒐集彙整各招生系所建議,並進行招生試務檢討。另於各種招生會議時,也會針對招生作業程序持續檢討並加以改進。
	23	教務處應具備反省能力,有義務主動了解各學院招生之趨勢與競爭情形,與各系所共同努力招收到最好的學生,而不	1. 有關招生考試,教務處每年都會定期舉行招生檢討會議,會中會檢討各項不宜之招生措施;而招生率不足,目前並無處罰規範,教務處一直以來也極力在爭取以外加

分類	項次	教師建議事項	回應說明
		是坐在辦公室,定一些規定阻礙各系所在招生的努力,讓系所招收之學生流失,再反過來以招生率責備與處罰系所.例如去年的報到延後,今年的甄試報到截止日早於各主要國立大學造成有學生欲就讀卻以缺額收場,研究所考試與中山大學撞期,均為阻礙招生嚴重之事項.	預算獎勵招生率高之系所。有關碩士班甄試遞補截止日,未來會考量延後時程並送招生委員會議決議。 2.有關碩士班考試日期與中山大學撞期:碩士班考試日期為校級招生委員會議討論後決定。有些委員認為本校碩士班考試日期不可和其他同質性高的某大學撞期,但考試日期也不可訂的太晚,以免收不到學生等意見,但,也有部份委員有不同的意見。各位委員對碩士班考試日期如何定訂有不同的看法。在召開招生委員會之前,招生組會事先調查各主要大學的招生時程,提供給各單位主管參酌,以決定招生作業時程。招生組將依會議決議辦理後續招生試務。

表 B-20 教務處回應職員工建議表

分類	項次	職員工建議事項	回應說明
註冊	7	盡速發放新生學生證	有關新生學生證,在開學時即已完成,惟學生須完成註冊程序始能發放,如同學已完成註冊,即可持身分證件辦理領取作業。
課務	5	課務組段小姐服務態度(電話禮貌)優,也很熱心處理問題。	謝謝肯定!
	10	有同學反應選課不容易,常常好的課都搶不到	熱門的課程建議同學向系上直接反應,請老師加開名額,讓同學有更多的機會。
教發中心	8	電子報讓同仁更了解教務處的動態,讓同仁更了解老師及學生的教學及學習情形,是一個很好的溝通管道	謝謝!
	9	1.教學助理(TA)及學習輔導小老師(Tutor)等協助課業輔導與核予獎勵金等資源,給與額度應在增加。 2.e-Campus 行政人員無法登入使用,可移除與大入口連結,或開放適度使用權。	1.本校的校、院級教學助理(TA)助學金,每學期由教學助理審查委員會參考年度經費、前次補助執行情形、申請案件數等決議補助標準,助學金補助額度增減須做整體考量。學習輔導小老師(Tutor)獎勵金預算受限於經費,每月核予每名 Tutor 最多 4,000 元(200 元*20 小時)的獎勵金額度及每學期平均有 120 人次 Tutor 申請,已是上限。上述兩項學習輔導之補助,目前係來自教育部邁向頂尖大學計畫(照顧弱勢學生),103 學年 TA 助學金將有大部分來自本校研究生服務學習金,未來希望能逐

分類	項次	職員工建議事項	回應說明
			<p>年爭取由本校校務基金支應學生之學習輔導。</p> <p>2. 移除行政人員 e-Campus 連結問題，將與計資中心檢視帳號群組設定後進行調整，感謝您的回應。</p>
綜合	1	此滿意調查表所問內容如註冊組、課務組、招生暨資訊組所設計之題目跟本是針對學生而定，而不適用於職員填列，所以無法真實反應行政單位對該組所設計題目內容表示意見，讓人有種玩(問)假的感覺.....	<p>1. 註冊組：教職員版題目不同學生版題目。題目設定以承辦業務（學籍及成績管理）為主，擬檢視改進問卷題目。</p> <p>2. 課務組：謝謝您的建議，下次會針對問卷的對象調整問項。</p> <p>3. 招生組：將再檢討調整問項內容，以適合相關人員填答。</p>
	3	建議教務處單位午休應採輪休(比照戶政單位)，因為教務處服務對象多為學生，但午休時間一到，就關門、鎖門，但學生多是那個時段才有空，造成學生很大不便。	<p>1. 註冊組：依本校人事室實施彈性上班同仁應行注意事項辦理。</p> <p>2. 課務組中午沒有把門鎖上，午休時段也都有同仁在辦公室，同學都可以開門詢問問題，不會造成學生的不便。</p>

表 B-21 教務處回應學生建議表

分類	項次	學生建議事項	回應說明
教發中心	4	提供學習輔導小老師(Tutor)等協助課業輔導、課程補助教學助理(TA)這兩點需再加強改進。 輔導小老師的部份在能力上需加強和輔導的科目上需多元；課程補助教學助理需要多熱心輔導學習落後的學生	輔導小老師(Tutor)方案皆由授課教師或導師針對班上學習落後學生提出申請，輔導科目及 Tutor 人選也統由老師推薦大二(含)以上成績表現與服務熱忱兼具的學生擔任；基礎學科教學助理(TA)於課後提供課業輔導服務，同學可積極參與。
綜合	1	學校的網頁可以找人設計一下	謝謝提供寶貴建議，本處除先完善內部網頁資訊及即時更新訊息外，未來將再研議網頁設計更新。
	2	很好！	謝謝肯定！
	3	加油	大家繼續加油。
	5	有些學生較不常接觸的業務希望教務處人員能多點耐心解釋,不常有人申請但是手續較為繁瑣的文件也希望受理業務的人員不要一臉不甘願	感謝建議，本處同仁會虛心檢討並加以改進。
	7	態度很好感謝	謝謝肯定！
	8	希望再更好、加油	謝謝提供寶貴建議，大家繼續加油！
	10	辛苦了	謝謝肯定！
	11	承辦人員皆能盡力協助學生解決問	謝謝肯定！

分類	項次	學生建議事項	回應說明
		題，實值佳許。	
	13	學校之事務與教務單位雖是公部門,但亦應以熱誠與細心的服務來提升學生的有感知覺並做到身教的榜樣...建議對各項的服務應善盡貼心告知與引導..	感謝建議，本處同仁會虛心檢討並加以改進，並將盡可能指導洽公者有關業務流程及辦理文件。 註冊組：感謝指教，註冊組服務台及櫃台人員持續為民服務之心幫助學生。

6. 統計結果之改進措施與說明

(1) 整體形象

A. 服務態度：

教務處持續宣導同仁以同理心為全校教職員工生服務，針對教師及學生之詢問，強化以委婉語氣進行溝通及協調，於合乎學校法規之原則下，給予師生最大的協助。

B. 人員請假或公出時，代理人即時解決問題：

(A) 依各單位業務性質推動工作輪調，讓人員熟悉不同教務工作，以落實代理人制度。

(B) 由於人員負擔全校教務工作繁重，且業務多元分工，故無法完全明瞭彼此同仁之業務推動現況，為避免給予師生錯誤訊息，有時不宜由代理人即時回覆或協助解決問題。針對本項問題，建立內部人員緊急聯絡通訊錄，如代理人無法即時回應，先留下洽公者聯絡電話，向承辦人確認處理方式後回覆。

C. 意見處理：

教務處各單位均有專人處理電子信箱，對於教師、職員工及學生反應之問題或提供意見，指派承辦人處理及回覆，建議意見送請主管或至教務長核示後執行。

D. 行政效率：

教務處各單位人員將持續努力簡化各項教務作業流程，更新網頁業務流程、常見問答等訊息供全校師生參考，並配合檢視新增校務系統之功能，規劃提供師生業務線上申請作業，以提升行政效率。

E. 網頁內容：

教務處各單位網頁皆有負責人，並由副教務長領導組成工作小組，定期檢討本處各單位中英文網頁。由於教務處業務項目多元繁瑣，網頁更新及法規、表格維護較為頻繁，將持續定期檢視修正網頁，更新並完善網頁內容，以便師生查詢。未來網頁改版設計，將傾聽多方意見，依屬性統整歸類網頁，以便利使用者端為規劃原則，提供師生檢索網頁資料。

(2)專業服務

A.推動註冊業務、新生報到、休退學規定查詢及相關作業：

- (A)有關休退學相關法規，對教師及職員工相對陌生，後續將會加強相關法規的推廣。
- (B)有關新生報到及註冊業務，後續將會檢討並簡化相關流程。
- (C)為簡化休退學流程，擬先辦理復學及再休學的流程簡化，已提供工作需求更改成線上申請流程。

B.選課相關問題諮詢服務：

加強宣導同仁以同理心為全校教職員工生服務，對於學生之詢問，強化以委婉語氣進行溝通及協調，於合乎學校法規之原則下，給予學生最大的協助。

C.辦理自辦招生考試提供的考生答詢服務(mail 即時回覆、電話答詢等)：

招生組針對考生提出之招生考試相關問題，於接獲 e-mail 後於半日內即時回覆，如接獲非招生組相關業務之問題，亦會轉介相關單位回覆，期能解決考生提出之問題。招生組將持續針對考生提出之招生相關問題，盡速且完整回覆，給予考生最大協助。

D.接洽 e-Campus 平台運用、數位學習等業務：

- (A)依問卷百分比統計數據來看，教師不滿意及非常不滿意者僅佔 6%，另有 14% 勾選不清楚，其餘 80% 的教師皆勾選非常滿意、滿意、尚可。由以上數據可看出，大部份教師對於接洽 e-Campus 平台運用、數位學習等業務時，都得到可以接受的回覆。而由教師回饋的文字意見可看出，教師對於 e-Campus 現行功能不足表達了強烈的不滿意，惟礙於經費不足的情況下，此部份暫時無法有效的得到解決。未來，教發中心將持續辦理 e-Campus 相關教學訓練，以及數位學習新知推廣等研習，推廣校內數位學習風氣。
- (B)依問卷百分比統計數據，有 51% 的職員工勾選不清楚，其餘 49% 中，有 48% 勾選滿意、非常滿意、尚可、僅有 1% 的職員工勾選不滿意、0% 勾選非常不滿意。根據上述數據，表示職員工平時接觸 e-Campus 及數位學習業務的機會甚少。因此，未來教發中心將重新設計此問項，以利得到更適切的回應。

E.提供教師線上登錄期中學習預警作業流程：

期中學習預警制度自 100 學年第二學期開始採用線上登錄作業，系統開放授課教師在每學期第 8-11 週期中考試期間進行學生預警名單登錄。預警結果同步會以電子郵件方式通知學生（副知授課教師本人），並在第 12 週開始開放系上承辦同仁及學生進行線上查詢作業。期中預警採線上作業的規劃除了有效減少紙張耗材、符合環保訴求外，主要是為了減少各系辦人員的行政作業，以電子 e 化方式直接交由授課教師線上作業。該系統在第 12 週開始會將被預警學生名單轉至導生系統，由導師進行課業晤談並視情況提出學習落後學生 Tutor 或學伴申請，以提升學生學習成效。

F.推動教師專業發展及學生學習促進：

由於教發中心的定位及角色為進行高等教育教學促進的研發與推廣，相關業務及工作每年均有調整的情況產生，因此在溝通過程中容易造成落差。教發中心會更努力在各種合適的場合進行業務宣導及推廣(目前已主動參與各院導師座談會)，希望能讓更多師生瞭解及認同其業務。

G.教學助理(TA)及學習輔導小老師(Tutor)協助課業輔導、核予獎勵金資源使用：
本校的校、院級教學助理(TA)助學金，每學期由教學助理審查委員會參考年度經費、前次補助執行情形、申請案件數等決議補助標準，助學金補助額度增減須做整體考量。教發中心將持續提供校、院級課程 TA 申請，強化 TA 教與學知能，協助教師教學與加強學生學習及課業輔導。學習輔導小老師(Tutor)獎勵金預算受限於經費，每月核予每名 Tutor 最多 4,000 元(200 元*20 小時)的獎勵金額度及每學期平均有 120 人次 Tutor 申請，已是上限。上述兩項學習輔導之補助，目前係來自教育部邁向頂尖大學計畫(照顧弱勢學生)，103 學年 TA 助學金將有大部分來自本校研究生服務學習金，未來希望能逐年爭取由本校校務基金支應學生之學習輔導。

H.補助精進教學計畫有助於提升學生學習成效：
精進教學計畫經費係補助教師投入教學改進，但因目前經費來源為頂尖大學計畫經費，執行計畫的老師為少數且其經費執行受限於各項規定，故影響到教師對此項業務的滿意度。未來在經費無法增加的狀況下，教發中心會重新評估此業務執行方式。

I.辦理教學研討活動業務：
教發中心針對所辦理的教學研討活動皆會進行活動回饋意見調查，102 學年度(調查至 4 月份)平均滿意度達 8 成 5，每學期亦會針對回饋意見進行活動調整，如活動時間安排。日後教發中心仍會持續針對高等教育教學相關主題進行活動規劃，希望能讓更多師生瞭解高等教育趨勢發展。

J.教務處電子報：
教務處電子報內容蒐集有關全校性教與學相關資訊，歡迎師生訂閱與投稿。

K.教師教學獎勵(如特優教師、興人師獎)：
(A)102 學年度興人師獎投票系統新增一欄，讓同學可以寫下推薦老師的原因，並在投票截止前都可以修改理由，在選舉結束後，業務單位會整理轉給老師，相信這對教學認真的老師是一種鼓勵。
(B)修改特優教師評審表，希望能用更多元、更客觀的方式達到遴選優秀教師的目的。

L.辦理教師教學意見調查(教學評量)：
(A)102 學年度第 2 學期對學生填答部分新增鼓勵措施：完整填答問卷者可參加抽獎。鼓勵所有修課的學生來填答教學意見調查，以忠實反映全部教學情況。
(B)102 學年度第 1 學期起，獎勵協助催學生上網填答的行政人員功勞，針對學

生填答教學意見調查問卷填答率高的系所承辦人予以敘獎。

(C)在 103 學年度學期中設置「教學意見即時回饋系統」，提供學生即時反應對老師教學意見，做為回饋教師教學改進。

(D)蒐集各校的問卷題目及執行的方式，供「教學意見調查規劃小組」參考，改善教學意見調查問卷的題目客觀性，並期能完整評估教師的上課情形及效果，以期提昇問卷的信度及效度。

M.辦理學生學習促進活動（打造學習力、學生創發學習計畫等）業務：

「打造學習力—給大學新鮮人的一堂課」計畫擬補助各學系邀請傑出系友返校演講，與同學們分享他們寶貴的人生經驗。最新一期申請收件至 103 年 9 月 18 日，歡迎各學系提出申請。學生創發學習計畫擬補助本校學生組隊參加創意類型競賽，最新一屆企劃書申請至 103 年 6 月 11 日，審核通過後，將補助籌備競賽過程中所需經費，歡迎學生組隊提出申請。

(三)補充資料

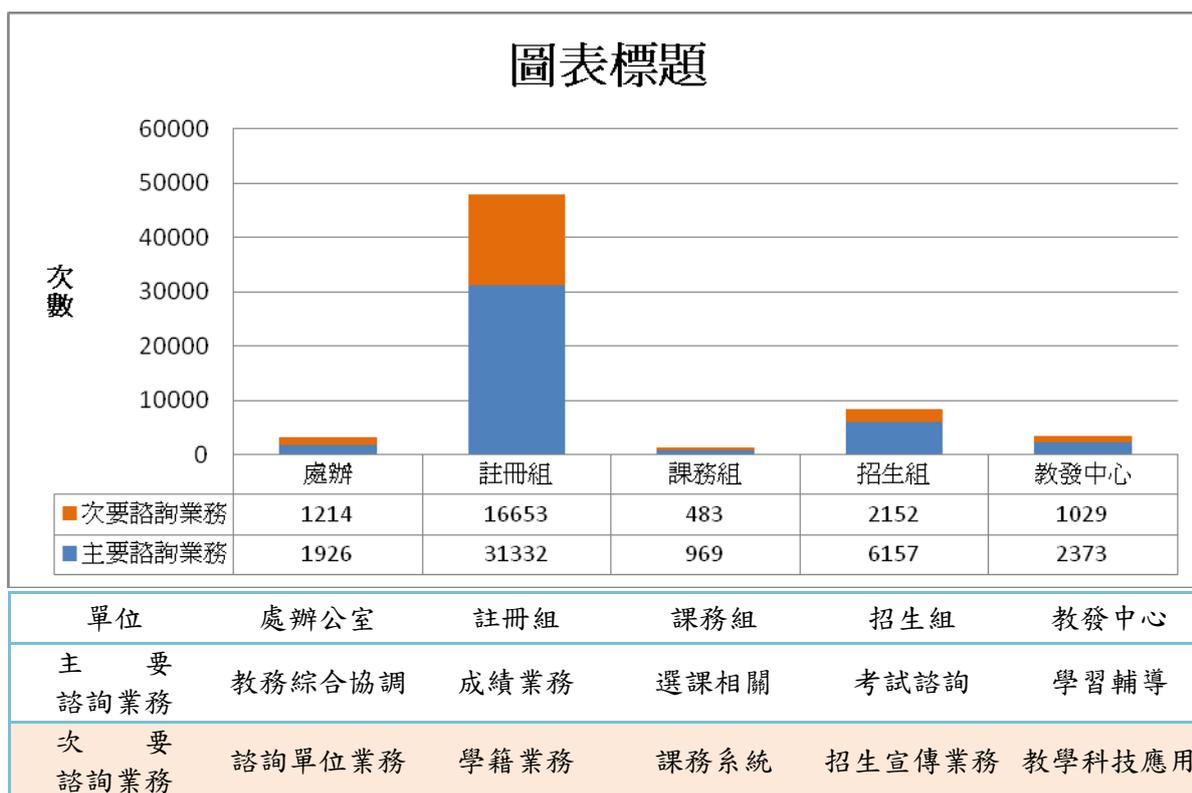
1. 業務諮詢統計

教務處每月針對人員辦理業務諮詢進行統計分析，檢附 102 年 6 月份至 103 年 5 月統計結果如下表，1 年累計超過 7 萬次業務諮詢量，平均工作天每日約 269 次（70,000 次／260 天）。

表 B-22 教務處人員過去一年業務諮詢量統計月報表

月份	處辦公室	註冊組	課務組	招生組	教發中心	小計
2013 年 6 月	326	4,251	319	1,273	1,176	7,345
2013 年 7 月	333	2,915	290	1,220	360	5,118
2013 年 8 月	302	4,120	256	915	300	5,893
2013 年 9 月	408	9,714	409	1,103	810	12,444
2013 年 10 月	377	2,781	324	1,354	1,379	6,215
2013 年 11 月	179	1,268	210	1,052	1,143	3,852
2013 年 12 月	645	1,382	272	1,237	944	4,480
2014 年 1 月	543	1,991	151	1,272	790	4,747
2014 年 2 月	574	7,930	752	936	732	10,924
2014 年 3 月	411	5,710	737	1,310	608	8,776
2014 年 4 月	357	4,026	307	1,141	523	6,354
2014 年 5 月	525	2,872	391	1,368	835	5,991

圖表標題



2. 業務重點績效

◆ 提升學生學習成效的措施與成效

- (1) 推動學生學習成效檢核機制：與計資中心共同整合校務系統內學生修課成績與核心能力，製訂核心能力檢核公式及提供統計相關佐證資料，以利各系所實施學生學習成效檢核機制。
- (2) 持續推動以院為單位「提升學生學習成效」計畫：
獎勵各院依教育目標及核心能力進行教學或課程改進，以確保學生學習成效。各院已依需求自訂提升教學成效項目，如辦理興創農業金像獎影片創作競賽、建立校內外實習平台及進行國際交流、開設醫材開發與實作課程及提供生涯探索活動等。除外各院已執行全校共同執行項，如已開設7門「定錨課程」(anchoring course)，並規劃12門數位學習課程。
- (3) 推動教學助理(TA)制度：落實TA協助課程教學及修課學生課業輔導，並建立TA培訓、考核及獎勵機制，102學年度共計補助課程數308門、TA人數355人。
- (4) 強化學習諮詢輔導空間使用-「興閱坊」：
每週於興閱坊學習諮詢室安排基礎學科學習輔導服務，提供一對一課業諮詢，包括微積分、統計學、經濟學、工程數學、普通物理學與生物化學等。102學年度至目前(103年5月)止共計472人次使用學習諮詢服務；126,392人次入館使用興閱坊。
- (5) 推動學習輔導小老師(Tutor)及學伴制度：

- 提供弱勢學生（含學習落後、原住民籍、體育績優與技優保送生）一對一Tutor/學伴課業輔導服務。102學年度至103年4月底共計輔導906人次。
- (6) 推動跨領域學程及進行檢討退場機制：本校共計22個跨領域學程，另跨領域學分學程自開設後第五年起，每學年修習人數若未達5人，提請校課程委員會討論是否停辦，已停辦7個跨領域學分學程。
- (7) 強化語文教學：
- A. 革新中文閱讀與書寫課程：為提升學生閱讀及書寫能力獲教育部全校性閱讀書寫課程推動與革新計畫補助。102學年度進行大一新生閱讀及書寫能力前測（2,114人）及後測（1,903）人，及格率為35%以上。
- B. 闢建優質英語學習環境：
- 持續推動「英語工房」、「數位學習坊」及「英語諮詢室」：強化外語之數位學習與補救教學機制，有效協助教師督導學生課外自主學習及外語訓練。
- 持續推廣本校自主開發「線上英外語能力及學習履歷登錄系統」：含畢業生現已上線使用學生計32,421人。

◆ 獎勵教師教學特優及教學創新

- (1) 為鼓勵教學，特訂立「興人師獎」，由學生票選認真教學的教師予以獎勵。101學年度興人師獎共計4664人投票，投票率達51.27%，投票結果共25個系(學位學程)投票率達到50%門檻，有24位當選人。
- (2) 彈性薪資教學特優：為提升本校教學品質，表彰教學卓越教師，特訂定「教學特優教師彈性薪資獎勵辦法」。自100學年度起，每年獎勵3~4名教學特優I，每月彈性薪資2萬元；獎勵6名教學特優II，每月彈性薪資1萬元，獲獎教師之彈性薪資加給期為二年。102年度教學特優教師選拔，獲「教學特優I」共3位教師，「教學特優II」共6位教師。
- (3) 102年度「獎勵各院提昇學生學習成效計畫」、「教學創新計畫」及「數位教材錄製補助計畫」共計34案，鼓勵教師投入教學精進。
- (4) 102學年度遠距教學業務執行成果，計有同步與非同步遠距教學共12門。

◆ 推動教師教學專業知能發展

- (1) 鼓勵本校教師參與教學研討活動，提升教學專業知能，促進學生學習成效，102學年度總共舉辦24場，累計至103年5月16日共計有842人報名參與。經行政會議通過由各院將參與教學研討活動納入教師評鑑教學項目表單設計，活化本校教師教學經驗分享氛圍。
- (2) 建立教師傳習Mentor制度，由五年以上教學經驗之專任教授、副教授擔任Mentor，提供新進教師教學、研究及學生輔導等相關發展經驗、分享及諮詢至102學年度共計受惠113個團隊。

◆ 推動學生自我導向學習發展

- (1) 辦理第4屆學生創發學習計畫，獲補助團隊成果如下：「Frocius Android」團隊，榮獲「2013第18屆全國大專校院資訊應用服務創新競賽」指定專題類台北生活好友善創新應用組(TCGIA)第一名與「2013軟體創作達人暑期成長營」優勝。「DEVABCHB」團隊，榮獲「2013第18屆全國大專校院資訊應用服務創新競賽」指定專題類政府開放資料加值應用組(Open Date)第二名。「新聞推推樂」團隊，榮獲「2013全國大專校院開放軟體創作競賽」雲端網際服務與其他應用組銅牌。「綠巨人」團隊，榮獲「2013節能減碳植物工廠監控競賽」第3名。「Lexus熱血無極限」團隊，榮獲「2013 LEXUS熱血極限賽」第3名。「羅波與他的快樂夥伴」團隊，榮獲「2013第六屆生物機電盃田間機器人競賽」最佳技術獎。

- (2) 102年度辦理「打造學習力—給大學新鮮人的一堂課」系列演講計畫，補助18個學系共34場次，邀請傑出系友分享學習經驗及生涯發展。

◆ 強化國際化教學

- (1) 推動全英語學制與學程：

102年報部核定通過成立「台灣與跨文化研究國際博士學位學程」，目前本校共計有6個全英語學位學程。

- (2) 推動全英語課程（不含大學國文、大一英文）：

A.102學年度上、下學期開設全英語課程數共402門。

B.本校課程獲國際學門協會認證：工學院6系3所通過IEET認證、管理學院通過AACSB課程認證。

- (3) 推動雙聯學制：

鼓勵各系所與姊妹校簽訂雙聯學制。本校與7國10個學校簽署雙聯學制，至102學年度止計10位學生取得雙聯學位，修習雙聯學制7位。

◆ 推動「院、系所及學位學程」自我評鑑：

- (1) 本校「院、系所及學位學程」自我評鑑機制申請案，經教育部認可結果為「修正後通過」。

- (2) 依據教育部認可之自我評鑑機制，規劃及辦理全校系所及學位學程自我評鑑作業，於102年12月舉辦「系所自我評鑑說明會」，向系所宣導自我評鑑項目、效標及作業時程等細節，計有受評教學單位34位主管、38位教師、69位承辦人及行政單位23位人員與會。另為強化本校各單位辦理評鑑相關之教師、行政人員評鑑知能，舉辦5場系所評鑑研習活動，共計有633位報名參與。

- (3) E化作業：更新系所評鑑資料專區檔案，提供系所下載行政單位之資料；規劃增置上傳專區，由系所上傳自我評鑑報告及附件，供院級複核、評鑑委員查閱等線上作業，實現綠色校園、節能減碳之目的。

- (4) 本校工學院參與工程認證之各系所全數通過IEET教育認證，符合教育部

免評鑑相關規範，得免辦理本校自我評鑑。

◆ 推動課程結構檢討

- (1) 推動各開課單位檢討與整併課程規劃，已召開三次由院系所主管代表組成之專案小組會議。102學年度第2次課程委員會檢討全校近3年（99學年度第1學期起至101學年度第2學期）連續未開成班科目計428門，刪除161門，保留267門，未來將持續追縱以精簡課程開設數。
- (2) 推動現行學、碩、博士三類課程，精簡為學士、研究所（碩博）課程二類，並規劃放寬研究所課程成班規定，以因應博士班入學人數逐年減少及碩博士班課程開課數偏高、教師授課負荷不均問題，已提送103年5月臨時教務會議討論通過。
- (3) 規劃教師超支鐘點費改善措施，配合系所相近課程整併及基本授課時數核減規定，研擬得納入超支鐘點課程選課人數門檻，已提送103年5月校務會議討論通過，未來約可降低63%超支鐘點費（以101年鐘點支給基準計算）。

◆ 增進行政效率：

- (1) 建置新生EZ come系統：
為使新生迅速完成各項入學應辦事項，於102年8月8日推出新生EZ come系統，整合相關單位的介面，新生只要從「興大入口」（<http://nchu.cc/sso>）登入，點選左邊選單之「新生EZ come」，依網頁說明操作，即可完成各應辦事項，亦大幅提昇行政人員維護新生資料的效率，總計約有2,000名新生受惠。
- (2) 線上申請成績單及各類證明系統：
已於103年3月上線，提供無法親自前來申請成績單及證明之校友、同學，更為方便、省時、省力、省錢之申請管道，透過系統點選申請項目簡化寄送申請單流程大幅提昇申請效率，截至5月中旬，短短二個月，已有258人次線上申請。
- (3) 推動學士班畢業資格審查無紙化作業，建置線上畢業資格審查系統，取代原本紙本畢業審查歷年成績單之作業方式。

◆ 推動國立大里高中及國立台中高農成為興大附中案

國立大里高中及國立台中高農改隸為本校附中案，業經教育部核定自103年2月1日生效，於2月21日舉行改隸揭牌儀式。改隸後啟動興大提供附中及附農資源共享，包括教學、學務、圖書館資源、無線網路服務、教育訓練、講座課程及各項優惠措施皆比照本校教職員工收費標準計費等措施。

◆ 往下紮根教學與輔導績效

- (1) 辦理學士班暑期微積分先修班課程，採遠距課程辦理，通過考試可抵免

大一上學期微積分，共計300位102學年度大一新生報名參與。

- (2) 「興中會」推動高中優質化：103年5月8日舉辦「2014興中會」，與台中一中等38所策略聯盟高中及9所新夥伴高中加強合作交流，會中專題演講「生科之旅-從興啟航」，提供生科領域新視野；並安排策略聯盟高中與會貴賓參觀生科週。102學年度策略聯盟高中進入本校就讀為505人，佔入學新生26.5%。
- (3) 為推動學校招生宣傳工作，由教務長及各學院師長，102學年度拜會7所策略聯盟高中學校及11所重點高中，加強本校與高中學校之交流。
- (4) 「高中科學研習營計畫」：於暑假期間指導高中生進行專題研究、實驗或資料蒐集等學習活動。102學年度共開放校內55個各領域實驗室，策略聯盟高中職計274位高中生參加。
- (5) 「拍攝學系創意招生宣傳影片計畫」：由各學系攝製創意招生微電影，透過網路行銷，達到學校招生宣傳的目的。102學年度共有14個學系參與計畫。

◆ 台灣綜合大學系統-教務合作

- (1) 辦理跨校新進教師研習營，於102年10月19-20日假本校惠蓀林場辦理102年度臺灣綜合大學系統—新進教師專業知能研討會，四校共有148位（本校70位）教師及工作人員參與。透過跨校性交流模式，使新進教師能提升教學知能、充實研究能量，並增進跨領域思維與拓展跨校性合作視野。
- (2) 台灣綜合大學系統四校合辦103學年度運動績優學生聯合招生，四校共錄取71名。本校招收33人，錄取22人，錄取率66.67%。
- (3) 依台灣綜合大學系統四校簽署之「臺灣綜合大學系統交換生協議」，102學年度第2學期本校至臺綜大系統合作學校交換學生計3人。
- (4) 持續推動本校學生與成大、中山、中正四校學生校際選課，102學年度本校學生赴系統內友校選課者計有49人次，系統內友校學生至本校者計有188人次。

三、學務處

(一)調查結果

問卷線上調查情況統計如下表：

表 C-1 問卷線上調查情況統計表

區 別	抽樣份數	回收問卷		從未接觸	
		份數	比例	份數	比例
教師版問卷	424	138	33%	33	24%
職員工版問卷	438	153	35%	31	20%
學生版問卷	752	145	19%	39	27%

1. 基本資料

(1)教師員工版

表 C-2.1 教師版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別	男性	102	74%
	女性	36	26%
	總和	138	100%
服務單位	教學單位	122	88%
	研究單位	10	7%
	行政單位	6	4%
	總和	138	100%
是否擔任主管職務 (含一、二級單位)	主管職務(含兼行政職)	39	28%
	非主管職務(含未兼行政職)	99	72%
	總和	138	100%
任職本校年資	5 年以下	17	12%
	6-10 年	29	21%
	11-15 年	29	21%
	16-20 年	23	17%
	21 年以上	40	29%
	總和	138	100%
與本學年度 (102/8/1 迄今) 業務接觸 (含網 路) 的次數	從未接觸	33	24%
	2次以下	40	29%
	3-5次	40	29%
	6-10次	15	11%
	11-15次	3	2%
	16次以上	7	5%

項目	問項	次數	百分比
	總和	138	100%

表 C-2.2 職員工版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別	男性	36	24%
	女性	117	76%
	總和	153	100%
服務單位	教學單位	48	31%
	研究單位	9	6%
	行政單位	96	63%
	總和	153	100%
是否擔任主管職務 (含一、二級單位)	主管職務(含兼行政職)	10	7%
	非主管職務(含未兼行政職)	143	93%
	總和	153	100%
任職本校年資	5 年以下	55	36%
	6-10 年	37	24%
	11-15 年	25	16%
	16-20 年	15	10%
	21 年以上	21	14%
	總和	153	100%
與本學年度 (102/8/1 迄今) 業務接觸 (含網路) 的次數	從未接觸	31	20%
	2 次以下	32	21%
	3-5 次	40	26%
	6-10 次	25	16%
	11-15 次	7	5%
	16 次以上	18	12%
	總和	153	100%

(2) 學生版

表 C-3 學生版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別	男性	79	54%
	女性	66	46%
	總和	145	100%
學位別	博士班	10	7%
	碩士班	26	18%
	學士班	86	59%
	碩專班	12	8%
	產專班	1	1%

項目	問項	次數	百分比
	進修學士班	10	7%
	總和	145	100%
學院別	文學院	22	15%
	農資學院	41	28%
	理學院	13	9%
	工學院	44	30%
	生命科學院	6	4%
	獸醫學院	5	3%
	管理學院	11	8%
	法政學院	3	2%
	學程學院	0	0%
	總和	145	100%
與本學年度 (102/8/1 迄今)業 務接觸(含網路) 的次數	從未接觸	39	27%
	2次以下	49	34%
	3-5次	38	26%
	6-10次	10	7%
	11-15次	1	1%
	16次以上	8	6%
	總和	145	100%

2. 問卷量表

(1) 整體情況

表 C-4 問卷滿意度平均數統計表

項 目	全部 平均數 校排名	教職員工 平均數 校排名	教師 平均數 校排名	職員工 平均數 校排名	學生 平均數 校排名
整體(專業服務 + 整體形象)	3.75 5/14	3.79 4/14	3.87 5/14	3.73 4/14	3.66 4/14
專業服務	3.81 4/14	3.88 -	3.91 -	3.86 -	3.67 -
整體形象	3.68 7/14	3.70 -	3.83 -	3.58 -	3.63 -

(2) 專業服務

• 教師版

表 C-5.1 教師版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題 號	題 目	平均數	標準差	有效 樣本數
C2.1	專業服務	3.91		
C2.1.1	您對提供外傷處理服務的滿意度？	3.95	0.62	73
C2.1.2	您對辦理健康促進活動（例如：健康專題演講、健康篩檢、骨質密度檢查、健康有獎徵答....等）的滿意度？	3.95	0.71	85
C2.1.3	您對提供身體組成分析儀及身高體重、血壓測量服務的滿意度？	3.88	0.80	68
C2.1.4	您對各院心理師服務(例如：諮詢、預約諮商、轉介、班級輔導預約等)的滿意度？	3.89	0.79	92
C2.1.5	您對辦理各項心理衛生推廣活動(例如：專題講座、性別平等講座、工作坊、研習活動等)的滿意度？	3.86	0.66	90

註：教師版問卷「專業服務」全校平均滿意度 3.78，本處各項滿意度均高於校平均。

• 職員工版

表 C-5.2 職員工版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題 號	題 目	平均數	標準差	有效 樣本數
C2.1	專業服務	3.86		
C2.1.1	您對提供外傷處理服務的滿意度？	3.89	0.62	80
C2.1.2	您對辦理健康促進活動（例如：健康專題演講、健康篩檢、骨質密度檢查、健康有獎徵答....等）的滿意度？	3.88	0.65	113
C2.1.3	您對提供身體組成分析儀及身高體重、血壓測量服務的滿意度？	3.88	0.62	97
C2.1.4	您對各院心理師服務(例如：諮詢、預約諮商、轉介、班級輔導預約等)的滿意度？	3.81	0.66	73
C2.1.5	您對辦理各項心理衛生推廣活動(例如：專題講座、性別平等講座、工作坊、研習活動等)的滿意度？	3.82	0.65	97

註：職員工版問卷「專業服務」全校平均滿意度 3.72，本處各項滿意度均高於校平均。

• 學生版

表 C-6 學生版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題 號	題 目	平均數	標準差	有效 樣本數
c2.1	專業服務	3.65		
c2.1.1	您對教官協助學生緊急意外事件處理的滿意度？	3.77	0.71	74

c2.1.2	您對辦理各項安心就學方案(學費優待(減免)、就學貸款、各項獎助學金申請、學生團體保險業務)的滿意度?	3.67	0.92	85
c2.1.3	您對學生社團之輔導與諮詢的滿意度?	<u>3.47</u>	0.86	75
c2.1.4	您對提供身體組成分析儀及身高體重、血壓測量服務的滿意度?	3.76	0.73	88
c2.1.5	您對各項生涯輔導業務與活動(例如:專題講座、企業參訪、就業博覽會、服務學習等)辦理的滿意度?	3.86	0.83	93
c2.1.6	您對僑生輔導之行政服務(例如:個人或團體申辦簽證、居留證或入出境證,個人申請工作證、各項獎助學金、僑(健)保加退保)的滿意度?	<u>3.56</u>	0.80	52
c2.1.7	您對辦理各項僑生活動(例如:新生入學講習、僑生運動會、端午送舊、春節聯歡、認識台灣之旅、精英成長營、愛校大掃除...等活動)的滿意度?	<u>3.47</u>	0.86	55
c2.1.8	您對辦理各項心理衛生推廣活動(例如:院駐點服務、專題講座、性別平等講座、成長團體、電影賞析...等)的滿意度?	3.72	0.74	89
c2.1.9	您對各項住宿之生活協助服務(例如:新生進住行李搬運、寒暑假返鄉包裹、英語讀書會、24HR 閱覽室、健身及韻律房..等)滿意度?	<u>3.65</u>	0.85	86
c2.1.10	您對舉辦各項住宿輔導相關活動(例如:防災演練、電器安全檢查、寢室清潔比賽、租屋博覽會、卡拉ok 大賽、耶誕節活動、電影欣賞、美少女彩妝保養及型男打造求職大作戰..等)的滿意度?	<u>3.61</u>	0.85	84

註：學生版問卷「專業服務」全校平均滿意度 3.67，本處平均滿意 3.65 略低於校平均。

(3) 整體形象

表 C-7 問卷整體形象項目滿意度平均數及標準差統計表

題號	題 目	教師版		職員工版		學生版	
		平均數 標準差	有效 樣本數	平均數 標準差	有效 樣本數	平均數 標準差	有效 樣本數
	整體形象	3.83		3.58		3.63	
C3.1.1	您對學務處洽公動線及環境整潔的滿意度?	3.85 0.63	85	3.70 0.66	102	3.75 0.71	97
C3.1.2	您對學務處人員服務態度(含電話禮貌)的滿意度?	3.98 0.68	96	3.70 0.66	115	3.76 0.73	97
C3.1.3	您對學務處人員請假或公出時,代理人即時解決問題的滿意度?	3.65 0.81	82	3.43 0.74	101	3.51 0.74	76
C3.1.4	您對學務處行政效率的滿意度?	3.84	95	3.52	115	3.49	93

		0.70		0.71		0.82	
C3.1.5	您對學務處意見處理的滿意度？	3.87 0.71	93	3.51 0.71	103	3.63 0.69	94
C3.1.6	您對學務處網頁內容的滿意度？	3.77 0.70	96	3.58 0.69	112	3.63 0.72	95
C3.1.7	您對學務處整體服務的滿意度？	3.86 0.66	98	3.64 0.61	115	3.65 0.69	99

3. 建議事項

表 C-8 問卷建議事項表

項次	建議事項
教師版	
1	對於學生校園內外安全視若無睹，校外學府路上汽機車亂停放，學生只好走在大馬路中間，與行駛中的汽機車爭道。學務處如果不能與總務處共同重視這個問題，難以給予學生一個安全的學習環境。 校園內亦縱容汽機車橫行，屢屢看見學生為了穿越校門口進來的大道，而心驚膽跳。學生安全必須由學務處重視後，提請總務處正視問題，否則單純等待總務處良心發現，恐怕學生在校園中的提心吊膽地無法降低。
職員工版	
3	還有改善空間,畢竟是公務人員領了錢還是要做事。
4	thank you.
5	學校各項流程還需要更簡化。
6	建該應更積極、主動，對於學生活動的協助應更多，而不僅是消極備查，且不能有多一事不如一事的想法。
7	學務處的專業服務只有這些？
8	活動相當豐富，非常棒！
學生版	
1	各系舉辦的活動有時候只在系上網頁公佈，如果能夠有一個活動整合的平台，讓每個系把活動資訊都能公告在上面，參加活動的人會更踴躍。
2	對於校內各項獎助學金申請，應增加宣傳管道，以免知道的人不多，造成無人申請或申請人數過少。
3	你們辛苦了!!!
4	繼續保持。
5	諮商中心與衛生保健組合併時，業務仍應分開，因為兩者的性質仍是不同。
6	學生宿舍如同監獄或水泥做的停屍間，空間太小，男生容易起衝突。 學生活動中心管制很奇怪，有點變相抑制社團活動的感覺，可能是學務長不喜歡社團吧？ 課指組經費補助有點少，不要在欺負健忠主任了>< 學代會內的法律可能要做修改，學生會只是一直被他們制衡。 學代會卻完全沒有制衡的機制，很浪費學校資源及罔顧學生權利!

7	場地器材借用很花時間
8	<p>學校對於獎學金目前仍有兩大缺點值得改進:</p> <p>1. 公布的不限大學就讀學校獎學金數量上仍然比台大少,當然這或許是因為原本基金會並未發函給我們學校,但還是希望承辦人員仍注意這點。</p> <p>2. 清寒類的獎學金通常都有排他的習慣,雖學校理論上仍掌握清寒學生的狀況,卻沒有善加利用,在校內先為這些同學做好分配(哪個同學申請哪項獎學金),以求每位同學爭取到更大機會以及金額。</p> <p>另外清寒優秀學生申請只要求傑出表現成績時,清寒獎學金的排他條款是否適用也值得商榷。</p>
9	<p>課指組的場地借用系統很爛,借用時間的選項應改進,分三段的時間不符合我們學生的需求,有些時間卡在中間,我們也只好選擇全天,這對其他要借的同學造成困擾。</p> <p>這系統從入學到要畢業了,都沒改進,太誇張了。場地借用的系統和紙本常未同步,辦活動的時候常為了場地的事情奔波。新來的行政人員對業務並不熟悉,做事也不認真(因為親眼看見她在玩魔漫照片軟體)還有點草率。場地借用系統應該改進。系統和紙本程序應該一致才不會造成學生的誤解(例如:當系統無法登入,但事實上那個時間是空著的,就因為那三段時間選項的受限,才造成這個問題)。請行政人員認真做事並了解本身職責所在,要熟悉業務內容,不要晃點學生,不要打混摸魚,請認真做事。</p>
10	<p>這學期較不常跟行政機關接觸,但有所接觸時態度通常得很好。但若人員外出時即使是代理人有時也無法解決,會造成不便</p>

(二)調查結果分析

1. 問卷回收及基本資料分析

(1) 問卷回收

- 教師版：隨機抽樣 424 人調查，回收 138 份、回收比例 33%，回收份數中，填答從未接觸 33 份、比例 24%。
- 職員工版：隨機抽樣 438 人調查，回收 153 份、回收比例 35%，回收份數中，填答從未接觸 31 份、比例 20%。
- 學生版：隨機抽樣 752 人，回收 145 份、回收比例 19%，回收份數中，填答從未接觸 39 份、比例 27%。

以上結果顯示尚有不少教職員工及學生從未曾與本處接觸，爾後宜多加宣導。

(2) 基本資料

- 教師版：男性 74%、女性 26%；教研單位 96%、行政單位 4%；以非兼任主管者填答比率較高(佔 72%)。
- 職員工版：男性 24%、女性 76%；教研單位 37%、行政單位 63%；以非兼任主管者填答比率較高(佔 93%)。
- 學生版：男性 54%、女性 46%；學士生 59%、研究生 25%、其他 16%；

以農資學院及工學院學生填答率較高(分別為 28%、30%)。

2. 與全校滿意度之比較分析

經與全校平均滿意度比較(見表 C-9)，教師及職員工版整體及專業服務滿意度均在全校平均滿意度之上；學生版則接近全校平均滿意度，有待再努力。

表 C-9 學務處各題項滿意度與全校平均滿意度對照表

項 目	教師版		職員工版		學生版	
	校平均	學務處	校平均	學務處	校平均	學務處
整體滿意度 (專業服務+整體形象)	3.80	3.87	3.68	3.73	3.69	3.66
專業服務	3.78	3.91	3.72	3.86	3.67	3.65
整體形象	3.81	3.83	3.63	3.58	3.70	3.63
洽公環境	3.88	3.85	3.70	3.70	3.81	3.75
服務態度	3.93	3.98	3.73	3.70	3.80	3.76
代理人	3.68	3.65	3.52	3.43	3.62	3.51
行政效率	3.80	3.84	3.61	3.52	3.62	3.49
意見處理	3.80	3.87	3.60	3.51	3.65	3.63
網頁內容	3.74	3.77	3.60	3.58	3.63	3.63
整體服務	3.82	3.86	3.66	3.64	3.76	3.65

註:畫底線者係學務處該項滿意度低於校平均數。

3. 歷年滿意度之比較分析

102 學年度滿意度學生部分與上年度相當，教職員工部分略有下滑，宜再加強服務。

表 C-10 學務處問卷滿意度三年比較表

項 目	100 學年度			101 學年度			102 學年度		
	全部 平均數	教職員 工 平均數	學生 平均數	全部 平均數	教職員 工 平均數	學生 平均數	全部 平均數	教職員 工 平均數	學生 平均數
整體 (專業服務 + 整體形象)	3.57	3.63	3.50	3.78	3.90	3.65	3.75	3.79	3.66
專業服務	3.62	3.70	3.55	3.83	3.98	3.68	3.81	3.88	3.67
整體形象	3.51	3.57	3.45	3.71	3.81	3.62	3.68	3.70	3.63

4. 學務處各項業務滿意度分析

(1) 整體滿意度

學務處整體滿意度 3.75，其中教師滿意度 3.87、職員工滿意度 3.73、學生滿意度 3.66，偏向滿意，教師對學務處的滿意程度較高。

「專業服務」平均滿意度 3.81，「整體形象」平均滿意度 3.68，顯示教職員工生對學務處的業務，專業服務滿意度高於整體形象滿意度。

(2) 「專業服務」部份

- 教師版：主要針對教師身心健康服務作滿意度調查，教師對學務處「專業服務」滿意度為 3.91，偏向滿意，各業務項目滿意度均高於全校平均數(3.78)。
- 職員工版：主要針對職員工身心健康服務作滿意度調查，職員工對學務處「專業服務」滿意度為 3.86，偏向滿意，各業務項目滿意度均高於全校平均數(3.72)。
- 學生版：學生對學務處「專業服務」滿意度為 3.65，偏向滿意。各業務項目表現，如以全校學生平均滿意度 3.67 為基準，滿意度在平均值以上者有 5 項，略低於平均值者有 5 項。

滿意度較高之前 2 項為《各項生涯輔導業務與活動》及《教官協助學生緊急意外事件處理》，滿意度分別為 3.86 與 3.77。

滿意度較低之前 2 項依序為《學生社團之輔導與諮詢》及《辦理各項僑生活動》，滿意度均為 3.47，將再加強努力。

(3) 整體形象部份

- 教師版：教師對學務處「整體形象」滿意度為 3.83，偏向滿意，略高於全校平均滿意度(3.81)。各業務項目表現與該項目之全校平均滿意度相當。
- 職員工版：職員工對學務處「整體形象」滿意度為 3.58，偏向滿意，略低於全校平均滿意度(3.63)，將列為本處未來加強改進項目。
- 學生版：學生對學務處「整體形象」滿意度為 3.63，偏向滿意，略低於全校平均滿意度(3.70)，將列為本處未來加強改進項目。

5. 建議事項回應

有關教職員工生建議事項，學務處分類及回應如表 C-11。

表 C-11 學務處回應教職員工生建議表

分類	建議事項與回應(改善措施)
行政作業	1. 對於校內各項獎助學金申請，應增加宣傳管道，以免知道的人不多，造成無人申請或申請人數過少。(學生版)

分類	建議事項與回應(改善措施)
	<p>回應：</p> <ol style="list-style-type: none"> 目前生輔組針對獎助學金資訊公告，會依據獎助學金的申請資格、規定以及應繳交的相關文件，編製申請公告，讓同學們更容易瞭解獎助學金申請之相關規定並且透過下列管道進行訊息傳遞： <ol style="list-style-type: none"> (1)生輔組網頁「最新消息」：此處獎助學金資訊，會依照公告的時間進行排序，同學們可以由此獲知最新的申請資訊。 (2)生輔組網頁「獎助學金」-「最新獎助學金申請公告」：此處獎助學金資訊，分為「向生輔組申請」及「自行提出申請」兩大區塊，並依申請期限進行排序，便利同學規劃申請之時程。 (3)學校首頁「獎學金、貸款」：此處資訊與生輔組網頁「最新消息」同步，同學若不進行入生輔組網頁查詢亦可由學校首頁即時得知最新的獎助學金資訊。 (4)生輔組公布欄：生輔組走廊公布欄，與生輔組網頁同步張貼獎助學金申請資訊以及相關海報、DM，提供同學們查閱，至生輔組洽公的同學也可順道一併獲知獎助學金資訊。 (5)系所公布欄：如獎助學金對象為特定系所，生輔組會再提供海報、DM或紙本公文供系所張貼，同時請系所辦公室協助轉知師生，以增加同學取得資訊的管道。 生輔組亦透過新生入學指導活動及宣導資料，將獎助學金申請管道、訊息取得方式等相關資訊提供於大一新生週知。 請同學也需適時主動地至學校首頁或生輔組網頁查詢獎學金相關資訊，如有不清楚或是需要諮詢之處，都可以洽詢生輔組提供協助。
	<p>2. 學校對於獎學金目前仍有兩大缺點值得改進：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)公布的不限大學就讀學校獎學金數量上仍然比台大少,當然這或許是因為原本基金會並未發函給我們學校,但還是希望承辦人員仍注意這點。 (2)清寒類的獎學金通常都有排他的習慣,雖學校理論上仍掌握清寒學生的狀況,卻沒有善加利用,在校內先為這些同學做好分配(哪個同學申請哪項獎學金),以求每位同學爭取到更大機會以及金額。 <p>另外清寒優秀學生申請只要求傑出表現成績時,清寒獎學金的排他條款是否適用也值得商榷。(學生版)</p>
	<p>回應：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)校外的獎助學金資訊來源主要為公文來函、email 或郵寄紙本申請資訊等管道，少部份為同學轉知，一旦接獲資訊生輔組會立即地進行公告與收件等作業。惟部份獎助學金提供單位會特別針對特定學校或是區域性進行資訊公告，所以並不一定都會來函告知本校，因此如果同學們有得知相關的獎助學金申請資訊也請幫忙轉知給生輔組，以俾利其他的同學們申請。 (2) <ol style="list-style-type: none"> a.針對校外獎助學金部份，學校端的作業在於協助公告及收件，相關審查作業卻是由獎助學金提供單位自行辦理，因此，即使同學們的資格條件符合申請規定，學校也無法確保同學一定可以獲獎，同時基於不損及同學權益的前提下，學校並無權對於獎助學金的申請進行限制或分配，只要符合申請資格學校均會協助同學們送件。 <p>目前校外的獎助學金絕大部份的獎學金會設定經濟弱勢或是家庭急難的申請條件限制，而且多數都會要求不得同時領取其他獎助學金，渠等相關規定為</p>

分類	建議事項與回應(改善措施)
	<p>獎助學金提供單位所訂定，學校並無任何更動的權利。如同學們覺得尚有經濟上的需求，需要申請更多獎助學金來支應，生輔組可再幫忙尋求適合的管道或資源，以提供同學們所需的協助。</p> <p>b.校內獎學金申請資格主要是尊重捐款者意願，由學校經費支出之清寒勤學勵金為未領其他獎學金者優先獲獎，未排除已領其他獎學金者。非所有優秀學生獎學金皆限清寒，仍有不限清寒或清寒優先的獎學金供優秀學生申請。</p> <p>3. 諮商中心與衛生保健組合併時，業務仍應分開，因為兩者的性質仍是不同。(學生版)</p> <p>回應： 感謝同學的關心，兩單位合併會考量業務性質將人力及空間做最適切的規劃，以利服務全校師生同仁。</p>
校園安全	<p>1.對於學生校園內外安全視若無睹，校外學府路上汽機車亂停放，學生只好走在大馬路中間，與行駛中的汽機車爭道。學務處如果不能與總務處共同重視這個問題，難以給予學生一個安全的學習環境。</p> <p>校園內亦縱容汽機車橫行，屢屢看見學生為了穿越校門口進來的大道，而心驚膽跳。學生安全必須由學務處重視後，提請總務處正視問題，否則單純等待總務處良心發現，恐怕學生在校園中的提心吊膽地無法降低。(教師版)</p> <p>回應： 1. 校外汽機車停放問題，臺中市政府警察局於103年1月6日以中市警交字第1030001795號函轄區第三分局持續針對本校周邊加強違規取締執法作為；另本校學期內每日早上及中午兩時段派員，於大門綠園道舉牌，勸告機車及自行騎士，勿將機車及自行車擺放綠園道，俾利行人安全。</p> <p>2. 另學務處已在學務處網站建置「校園安全通報網」(網址：http://www.osa.nchu.edu.tw/osa/safe/)，加強教職員生宣導，鼓勵全校共同關心校園安全，即時反映相關事項，依業管權責移請相關單位改善。</p>
服務態度	<p>1.還有改善空間,畢竟是公務人員領了錢還是要做事。(職員工版)</p> <p>2.建該應更積極、主動，對於學生活動的協助應更多，而不僅是消極備查，且不能有多一事不如一事的想法。(職員工版)</p> <p>回應： 謝謝意見反應，爾後當責成同仁注意改進。</p> <p>3.這學期較不常跟行政機關接觸，但有所接觸時態度通常得很好。但若人員外出時即使是代理人有時也無法解決，會造成不便。(學生版)</p> <p>回應： 謝謝意見反應，爾後注意改進，以落實代理人制度。</p>
活動辦理	<p>1.各系舉辦的活動有時候只在系上網頁公佈，如果能夠有一個活動整合的平台，讓每個系把活動資訊都能公告在上面，參加活動的人會更踴躍。(學生版)</p> <p>回應： 1.計資中心於學校網站首頁最新消息已有建置「活動消息」分類，可整合本校各項活動公告訊息(http://www.nchu.edu.tw)，各系所皆能張貼訊息，可請系所多加利用。</p> <p>2.除了學校首頁最新消息以外，系所也能透過「聯合興事曆」(http://calendar.nchu.edu.tw/)公告各項活動訊息提昇能見度。</p>

分類	建議事項與回應(改善措施)
社團輔導	1.學生活動中心管制很奇怪，有點變相抑制社團活動的感覺，可能是學務長不喜歡社團吧? (學生版)
	<p>回應：</p> <p>學生活動中心管理辦法制定緣由：</p> <p>一、學生借用活動中心公共場所常發生冷氣未關，或是開到天亮事件。</p> <p>二、響應學校節約用電：總務處希望各大樓節約務必要之供電，若用電量未較前年度節制，下年度電費將由各大樓支付多餘費用或全由各大樓支付。</p> <p>三、學校老師反應，下午 11 點過後仍聽到學生活動吵雜聲，學校單位亦常收到民眾投訴。</p> <p>四、配合國立中興大學學生手冊第肆項目的學生社團輔導辦法之第八條：「學生社團集會活動，應以不曠廢學業為前提，除特別核准外應於當日下午十時三十分前結束。」之原則，以及考量到晚間學生安全，目前學生活動中心管制辦法為以下四點原則：</p> <p>1、下午十點關冷氣。</p> <p>2、公用借用場地之活動需在下午十一點前撤離。</p> <p>3、下午十一點過後，請在社辦進行靜態活動。</p> <p>4、側門電子門鎖設定為下午十一點過後，只出不進。</p> <p>課指組(大樓管委會)因應措施：</p> <p>一、自 102 年暑假以來與學生會開會不只 2 次，鄭重地表達立場與可能因應之道與措施，並制定管理辦法。</p> <p>二、管理辦法在學生社團大會由課指組組長親自宣導兩次(亦多次委請學生會宣導)，並徵求出席代表同意與提出意見。</p> <p>三、課指組組長親自向校長報告一次。</p> <p>四、過程與結果均在處務會議或私下向學務長報告多次。</p> <p>五、實施過程中，102 年 8 月至 11 月為宣導期，期間確實有社團違規，但仍未有確實停權處分。</p> <p>102 年暑假宣導期間，若有學生陳情，課指組皆廣聽學生反應，並與學生會商議，宣導過程中，有意見的學生代表，也曾至課指組反應，課指組組長也都親自協調解釋，制定過程也一再調整，所有過程透明，多數社團均同意實施。</p>
	2.課指組經費補助有點少，不要在欺負健忠主任了>< (學生版)
	<p>回應：</p> <p>近年來本校因政府補助款逐年減少，水電費等費用逐年增加，學雜費又無法自主調高收費，故可分配各單位的經費逐年減少，學務處在分配經費時已盡量考量社團需求，並非不重視課指組。</p>
	3.學代會內的法律可能要做修改，學生會只是一直被他們制衡。學代會卻完全沒有制衡的機制，很浪費學校資源及罔顧學生權利! (學生版)
<p>回應：</p> <p>依本校學生會組織規程之規定，章程之修改須經學生代表大會通過，始得公布實施。本校學生會之成立為培養學生獨立自主能力，學生會學生代表大會暨學生會仲裁評議委員會均係依學生會組織規程成立，有其存在之必要性，為培養學生自治能力，相關法令之修改宜仍依學生會各項法規規定辦理。</p>	
4.場地器材借用很花時間。(學生版)	
社團	<p>回應：</p>

分類	建議事項與回應(改善措施)
輔導	<p>學生申請使用設施舉辦各項活動，須先行填寫社團活動申請表，經指導教師核章後，送本組預約場地登記。活動申請單經核准後可借用器材設備。</p> <p>課指組的場地借用系統很爛，借用時間的選項應改進，分三段的時間不符合我們學生的需求，有些時間卡在中間，我們也只好選擇全天，這對其他要借的同學造成困擾。</p> <p>這系統從入學到要畢業了，都沒改進，太誇張了。場地借用的系統和紙本常未同步，辦活動的時候常為了場地的事情奔波。新來的行政人員對業務並不熟悉，做事也不認真（因為親眼看見她在玩魔漫照片軟體）還有點草率。場地借用系統應該改進。系統和紙本程序應該一致才不會造成學生的誤解（例如：當系統無法登入，但事實上那個時間是空著的，就因為那三段時間選項的受限，才造成這個問題）。請行政人員認真做事並了解本身職責所在，要熟悉業務內容，不要晃點學生，不要打混摸魚，請認真做事。（學生版）</p> <p>回應：</p> <p>目前現有的場地借用系統借用時間的選項分別為 8:00-12:00、13:00-17:00、18:00-22:00，或是全天時段 8:00-22:00 供同學依自身活動需求申請使用時段。同時課指組於今年 3 月也已與計資中心同仁開會討論建立新的場地借用系統，當中包含研商增加細分為六個時段的可行性，目前新系統的草稿架構規劃皆已完成，並積極與計資中心同仁討論後續實際架設網站事宜。</p> <p>同學指證親眼看見承辦人使用魔漫照片軟體的事由為，配合課指組主辦第九屆正興城灣盃，該承辦人協助製作四校師生友誼賽之長官公仔，考慮節省經費，因此以手機製作合成該競賽項目之公仔道具。此活動於各項會議中皆有紀錄及圖像設計，於當日的活動照片中也可目睹該項道具成品，並非同學所認定之上班未盡職責、怠惰之情況。設計圖檔如下(僅附本校長官圖樣)：</p> 
宿舍服務	<p>1. 學生宿舍如同監獄或水泥做的停屍間，空間太小，男生容易起衝突。（學生版）</p> <p>回應：</p> <ol style="list-style-type: none"> 本校男生宿舍興建於民國 66~69 年，相關設施(水泥床等)係屬當時的設計者及審核單位所共同研討而形成之設計理念。 本校男生宿舍對比於現今多功能之新穎建築物已呈現老舊的樣態，因此學校已積極推動宿舍新建工程。目前推動的有 1.興大二村男生宿舍新建工程 2.女生宿舍誠軒新建工程。 男生宿舍現有寢室面積約 4.6 坪(3.25m*4.72m)，推動中之興大二村男生宿舍新建工程寢室面積已朝擴大方面規劃約 7.0 坪(4.15m*5.7m)以符合學生住宿上的實用需求。
鼓勵	<ol style="list-style-type: none"> thank you. （職員工版） 活動相當豐富，非常棒！（職員工版） 你們辛苦了!!!（學生版） 繼續保持。（學生版）

分類	建議事項與回應(改善措施)
其他	1.學務處的專業服務只有這些?(職員工版)
	回應: 學務處的業務主要為學生事務,教職員工版題項係針對提供全校師生同仁的身心健康服務作調查,至於僅只與學生相關的題項則僅在學生版問卷呈現
全校性建議	1.學校各項流程還需要更簡化。(職員工版)
	回應: 屬全校通案性建議,除本處加強改進外,請秘書室轉知其他單位辦理。

6. 改進措施

學生版問卷專業服務項目共有 5 項滿意度未達全校平均數,其中《各項住宿之生活協助服務》及《各項住宿輔導相關活動》等 2 項,評量結果滿意度分別為 3.65 與 3.61,接近全校滿意度(3.67),較上年度滿意度(分別為 3.07 與 3.31)已有進步,擬持續改善,謹就其餘 3 項未達本校平均數(3.67)者提出結果分析如下表。

表 C-12 學務處學生版問卷專業服務項目結果分析及改進措施

問 卷 題 目	平均數	結果分析	
		原因分析	改進措施
專業服務(學務處)	3.65		
您對學生社團之輔導與諮詢的滿意度?	3.47	一、樣本數太少,欠缺公信力。 二、問卷調查對象未必皆為參加社團同學。 三、本組主辦太多校內外活動,壓縮本組輔導學生社團之業務辦理。	一、問卷調查對象應增加樣本數,並將填寫問卷之對象分為「一般學生」及「社團學生」填寫。 二、希望可增加人力以支援本組業務。
您對僑生輔導之行政服務(例如:個人或團體申辦簽證、居留證或入出境證,個人申請工作證、各項獎助學金、僑(健)保加退保)的滿意度?	3.56	1.因為獎助學金名額愈來愈少,在僧多粥少的情況下,資源排擠效應,造成僑生獲得獎助學金的機會變少了。(100 學年度教育部補助本校清寒僑生助學金名額尚有 90 個,今年則剩下 63 個) 2.健保因政府政策變更,僑生需連續居留滿 6 個月才可申請健保,期間如若出境,則需扣掉出境期	1.教育部補助清寒僑助學金名額是逐年減少的,故擬提行政會議將本校清寒僑生獎助學金額度提高。 2.擬再次宣導健保法規因政策變更,故新生需比舊生晚一個學期才能申請健保卡,請同學們諒解。另外,新生於

		間，若出境超過 30 日，則重新起算居留期間。故新生需比舊生多居留 2 個月且出境不得超過 30 日，才能申請健保卡，造成新生不滿意。	未獲得健保前的空窗期間，主動替僑生加保國泰人壽意外險，讓學生多一份保障。
您對辦理各項僑生活動（例如：新生入學講習、僑生運動會、端午送舊、春節聯歡、認識台灣之旅、精英成長營、愛校大掃除...等活動）的滿意度？	3.47	僑生活動由僑生輔導室與僑生聯誼會聯合策劃籌辦，每項活動成功與否與活動執行長的領導、經驗、熱情及幹部間默契相關。僑生輔導室基於輔導的立場，適時給予僑生同學生意見及協助，但充份尊重僑生同學自主性，避免過度干預而讓僑生同學失去學習機會，因此有些活動難免會有不夠圓滿的情形。	僑生輔導室除協助及輔導僑生同學辦理各項活動外，未來擬積極於活動結束後與僑生同學討論及檢討活動執行過程中疏忽或需改進的地方及值得鼓舞的事情等，將活動遇到的相關問題彙整成冊，以提供下次活動參考或傳承下屆僑生幹部，期使各項活動能夠更加圓滿與成功。

註：以上係針對**學生版**評量結果未達本校平均數(3.67)者提出結果分析。

四、總務處

(一)調查結果分析

1. 問卷回收及基本資料分析

(1) 問卷回收

103 年度總務處行政滿意度調查報告為 102 年度進行之問卷抽測之結果，故下列所有表、圖將以 102 年作為調查年度。而 102 年較 101 年度之資料，將原教職員工區隔為教師、職員工。

總務處教師版抽樣份數為 423 份，回收 138 份；職員工版抽樣份數為 433 份，回收 174 份；學生版抽樣份數為 752 份，回收 148 份。

茲將 102、103 年度彙整如下表所示，由下表可獲知總務處整體業務性質與職員工最為密切；由「回收比例」觀之，亦可清楚看出問卷填答部分 102 年較 103 年踴躍，而職員工較教師、學生踴躍；由「2 次以下接觸」可得知，學生與總務處之接觸不頻繁，也正因如此，學生對總務處之第一印象，即非常重要。

表 D-1 101 與 102 年度總務處問卷回收情形

分析項 類別	101 年			102 年		
	回收比例	從未接觸	2 次以下接觸	回收比例	從未接觸	2 次以下接觸
教職員工	37%	11%	12%	36.5%	9.5%	-
教師	-	-	-	33%	10%	26%
職員工	-	-	-	40%	9%	14%
學生	30%	38%	38%	20%	41%	39%

註：103 年度之教職員工部分乃試以 103 年之教師、職員工版本平均而來。

(2) 基本資料

問卷填答基本資料填答情形，請參卓表 D-2。由 100 年至 101 年之男與女填答在男女比例趨勢上皆相同，教職員的部分為女多於男，而學生部分則是男多於女(圖 D-1)。此外，大學部填寫問卷亦多於研究所，此比例亦應符合本校教職員工及學生性別、研究生及大學生之比例。

表 D-2 100 年至 102 年度總務處問卷基本資料填答情形

類別/年度 項目	教職員(%)		教師	職員工	學生(%)			備註
	100年	101年	102年		100年	101年	102年	
男性	45	40	69	22	58	55	59	
女性	55	60	31	78	42	45	41	
教研單位	63	58	92	41	-	-	-	
行政單位	37	43	8	59	-	-	-	
學士生	-	-	-	-	58	54	65	
研究生	-	-	-	-	42	39	35	
農資學院	-	-	-	-	35	35	30	-
工學院	-	-	-	-	25	18	33	+
理學院	-	-	-	-	11	9	10	+
管理學院	-	-	-	-	9	9	10	+
文學院	-	-	-	-	7	11	9	-
生命科學院	-	-	-	-	4	8	5	-
獸醫學院	-	-	-	-	1	5	1	-
法政學院	-	-	-	-	6	3	0	-
學程學院	-	-	-	-	1	0	0	△
從未接觸	13	11	10	9	43	38	41	

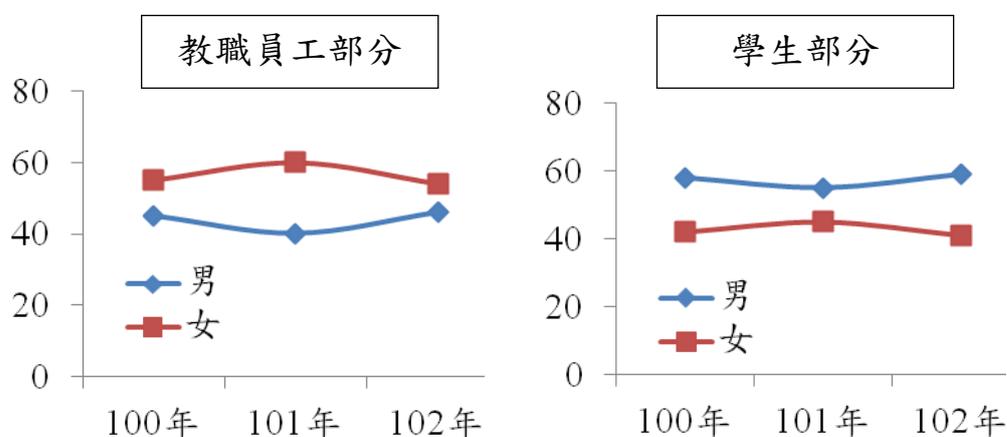


圖 D-1 自 100 年至 102 年之男與女填答趨勢

在「教師部分」，教學及研究單位填答者，佔 93%；「職員工部分」，教學及研究單位填答者，佔 41%，行政單位填答者則佔 59%；「學生部分」，研究生填答者佔 35%，學士生佔 65%(其中碩專班為 4%、進修學士班為 6%)，研究生填答者比較較往年為低，而學士生填答比例較往年為高，碩專班、進修學士皆較往年低。

以「學生學院別」來看，以工學院、農資學院、理學院、管理學院學生填答率較高，亦較參與校務，分佔 33%、30%、10%、10%，佔全部學院填寫之 83%，而與去年填答率做比較，填答率提升之學院則為工學院、理學院與管理學院。由 100 至 103 年度學生填答學問別來看，工學院較往年之填答率則提升 15%，農資學院則較往年減少 5%，法政學院及學程學院則幾無人填答。此項調查亦可顯現校內各學院學生對參與校務的興趣。此資訊後續亦可做為問卷抽測之參考。

綜上所述，不論教職員或學生，在男性填表比例較去年增加，而女性填表比例則減少；不論 101 年或 102 年度，平均教學與研究單位之教職員工填寫問卷比率都較行政單位之教職員工為高。

各學院之學生填表率則為工學院、農資學院為第一、二，但三名，則由理學院與管理學院並列。

2. 全校滿意度之比較分析

全校各項目之平均值與總務處平均值相比較(參閱表 D-2)，顯示總務處仍有頗大的進步空間；由圖 D-2、本校 100 年至 102 年之「服務績效滿意度」之平均數觀之，可明顯看出 101 年填寫之滿意度為最高，100 為最低；今年填答之平均數較去年為低，歷年各項目之填答滿意度趨勢皆一致，因此，若以總務處歷年之服務績效滿意度視之，將無法排除這些變異之因子，故下述將以單年度全校與總務進行分析比較：

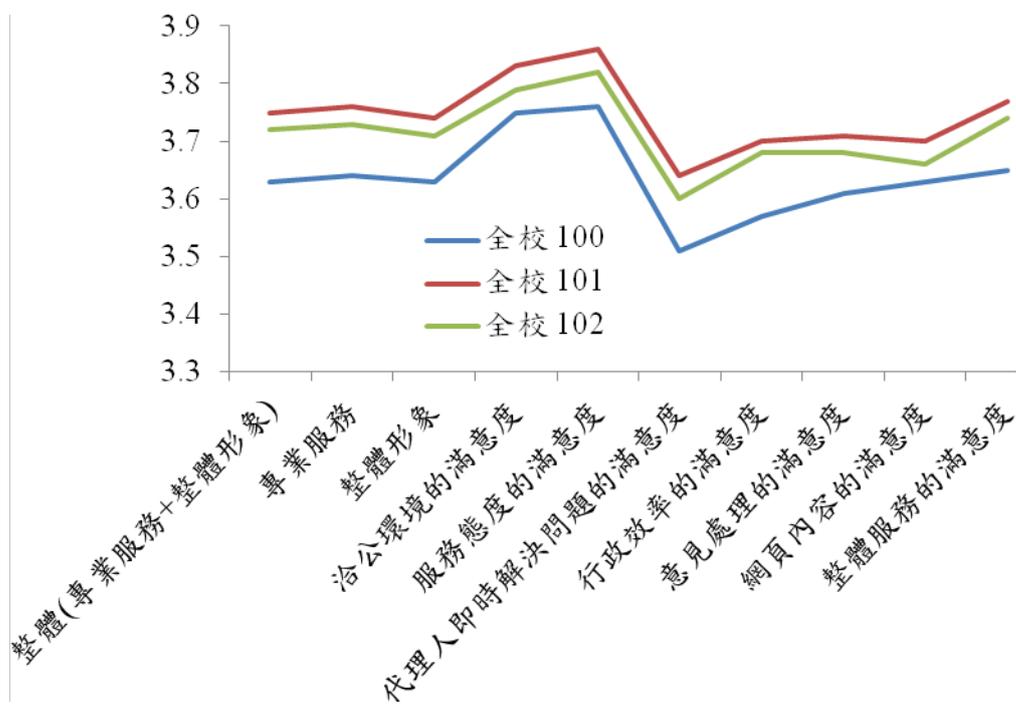


圖 D-2 本校 100 年至 102 年之「服務績效滿意度」之平均數

3. 歷年總務處整體及不同對象之滿意度

由總務處歷年整體滿意度觀之，可顯著看出逐步上揚之趨勢，此亦可由總務處歷年名次可窺之一二：100 年第 12 名、101 年第 12 名、102 年第 10 名。此外，教職員工部分，今年度分數較往年度低；而學生部分，則卻較往年高出許多。(參閱圖 D-3)

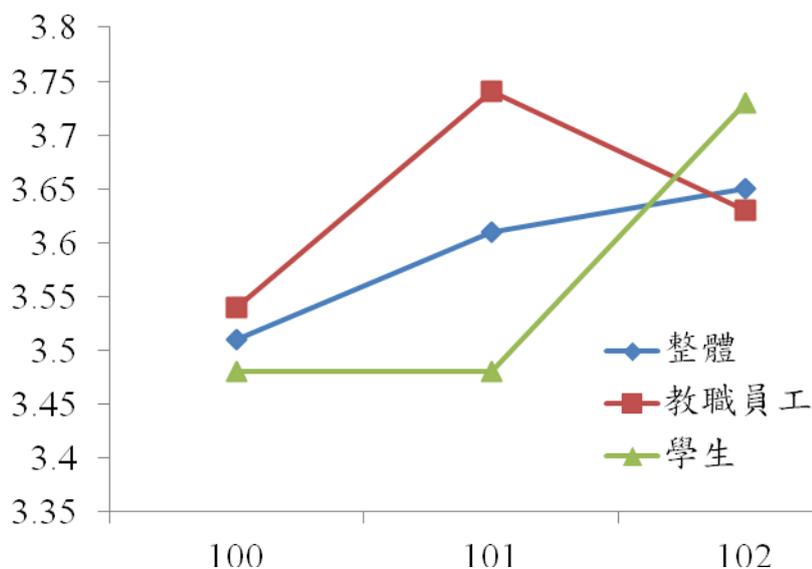


圖 D-3 本校 100 年至 102 年之「服務績效滿意度」之平均數

以「教職員工部分」之「全校分項均值」與「總務處分項均值」比較，由圖 D-4、102 年度教職員工滿意度填答之全校與總務處之分項比較圖中可看出，教

職員工對總務處最滿意的部分是「洽公環境」、其次是「專業服務」；最不滿意的部分則是「代理人即時解決問題」及「行政效率」之滿意度，此趨勢亦與本校之趨勢相同；在與本校整體平均值比較部分，本處在「專業服務」部分，則幾近本校該項之滿意度均值。

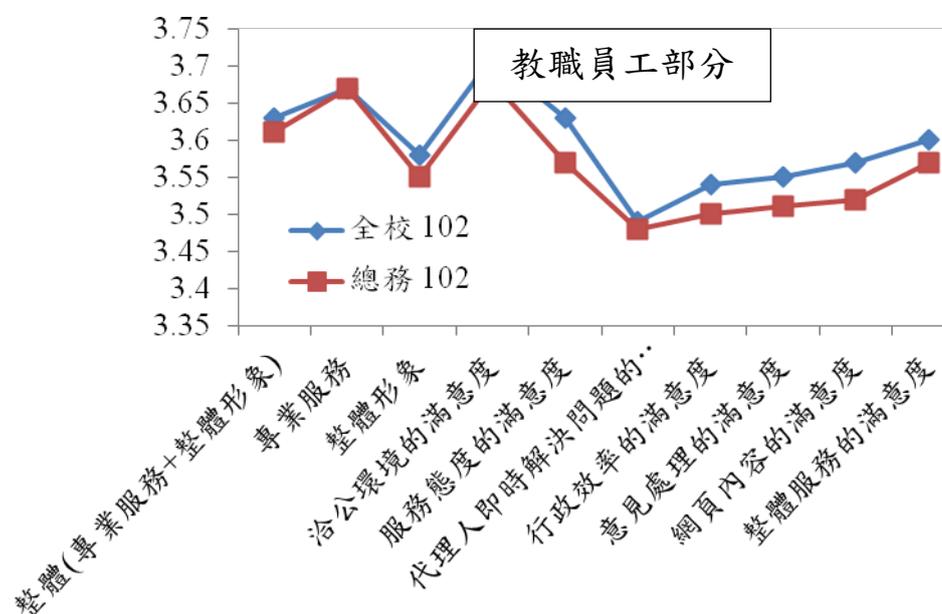


圖 D-4 102 年度教職員滿意度填答之全校與總務處之分項比較圖

4. 當年度全校與總務處分眾滿意度

表 D-3 102 年全校與總務處分眾滿意度比較表

單位：%

項目	類別		教職員工 總務	教師		職員工		學生	
	全校	總務		全校	總務	全校	總務	全校	總務
整體 (專業服務+整體形象)	3.72 (3.80)	3.65	3.63	3.80	3.66	3.68	3.61	3.69 (3.70)	3.73
專業服務	3.73 (3.81)	3.69	3.67	3.78	3.68	3.72	3.67	3.67 (3.71)	3.72
整體形象	3.71 (3.79)	3.62	3.58	3.81	3.63	3.63	3.55	3.70 (3.70)	3.74
洽公環境的滿意度*	3.79 (3.85)	3.71	3.71 (3.83)	3.88	3.75	3.7	3.68	3.81 (3.80)	3.86 (3.65)
服務態度的滿意度*	3.82	3.63	3.63	3.93	3.72	3.73	3.57	3.8	3.82

	(3.90)		(3.82)					(3.81)	(3.62)
代理人即時解決問題的滿意度*	3.6 (3.67)	3.49	<u>3.49</u> (3.57)	3.68	<u>3.5</u>	3.52	<u>3.48</u>	3.62 (3.61)	3.76 (3.38)
行政效率的滿意度*	3.68 (3.77)	3.54	<u>3.54</u> (3.71)	3.8	<u>3.59</u>	3.61	<u>3.5</u>	3.62 (3.62)	3.66 (3.37)
意見處理的滿意度*	3.68 (3.76)	3.55	<u>3.55</u> (3.64)	3.8	<u>3.6</u>	3.6	<u>3.51</u>	3.65 (3.66)	3.68 (3.45)
網頁內容的滿意度*	3.66 (3.76)	3.57	3.57 (3.67)	3.74	3.64	3.6	3.52	3.63 (3.64)	3.67 (3.44)
整體服務的滿意度*	3.74 (3.81)	3.60	3.60 (3.74)	3.82	3.63	3.66	3.57	3.76 (3.73)	3.73 (3.57)

註：

1. ()表示為 101 年度之數值
2. *之數值計算公式=[教師版平均數*有效樣本數]+[職員工版平均數*有效樣本數]相加後除以[總有效樣本數]
3. 部分為分數較低之平均值。
4. 紅字粗體部分為高出平均值。

由表 D-3、102 年全校與總務處分眾滿意度比較表中，可獲知本處今年度之滿意度均數較去年為低，但全校整體排名卻較去年躍升 2 名，主要乃因為今年度填寫滿意度之整體分數均較往來為低，此除了填答人員之不同，亦有可能因不同人員之個人主觀感受不同所產生。

經分析表 D-3 可得幾項重要資訊，茲整理如下：

1. 本校總體滿意度均數，皆較去年度為低。
2. 總務處在學生之滿意度填寫上，除較往年增加外，亦高於全校之平均值，顯見經過去年度之檢討改進後，明顯地反應在今年的問卷填寫上。
3. 總務處在教師及職員工之滿意度上，皆較全校之平均值低，顯見本處仍有努力及改善空間，而不論教師或職員工，均給予總務處較低滿意度之項目為「代理人即時解決問題的滿意度」、「行政效率的滿意度」、「意見處理的滿意度」。
4. 單以「教師」填寫總務處滿意度之部分，前三名為「洽公環境的滿意度」、「服務態度的滿意度」、「專業服務」。
5. 單以「職員工」填寫總務處滿意度之部分，前三名為「洽公環境的滿意度」、「專業服務」及「整體(專業服務+整體形象)」。
6. 單以「學生」填寫總務處滿意度之部分，前三名為「洽公環境的滿意度」、「服務態度的滿意度」及「代理人即時解決問題的滿意度」。

5. 102 年度專業服務部分

單項排名最高分為	
教 師	對營繕組各項公告通知(工程施工、停電訊息等)的滿意度
職員工	對事務組外勤班支援勤務的滿意度
學 生	對經管組引進校園商店(如：全家便利商店、摩斯漢堡等) 的滿意度
單項排名最低分為	
教 師	對營繕組「公共設施」維修廠商修繕(電話電信、電梯、水電、消防設備等)服務效率的滿意度
職員工	對保管組會辦請購、核銷單(財產分類、登帳)的滿意度
學 生	您對經管組校園商店的優惠折扣滿意度

(1) 教師版

專業服務單項	排名	平均數
您對營繕組各項公告通知(工程施工、停電訊息等)的滿意度?	19	3.95
您對出納組辦理各項收、匯款相關作業的滿意度?	62	3.82
您對駐警隊通行證申請相關業務的滿意度?	68	3.79
您對事務組外勤班支援勤務的滿意度?	68	3.79
您對總務處處理意見溝通與回覆的滿意度?	68	3.79
您對保管組承辦二手財產再利用作業的滿意度?	68	3.79
您對營繕組綜理消防器材、燈管材料等洽領隨到隨辦服務的滿意度?	91	3.68
您對經管組引進校園商店(如：全家、摩斯漢堡等)滿意度?	91	3.68
您對經管組校園商店的優惠折扣滿意度?(全家 88 折、摩斯 9 折)	98	3.66
您對事務組經管場地(惠蓀堂、圖書館 7 樓等)租借作業滿意度?	100	3.65
您對總務處電子報內容的滿意度?	103	3.64
您對事務組辦理採購業務的滿意度?	106	3.63
您對無證車輛計時收費增加學校收人的措施滿意度?	112	3.59
您對事務組「校園環境維護、場地會議室管理及採購業務的滿意度?	117	3.58
您對保管組會辦請購、核銷單(財產分類、登帳)的滿意度?	120	3.55
您對駐警隊「執行校園安全的效率」的滿意度?	125	3.5
您對營繕組「公共設施」維修廠商修繕(電話電信、電梯、水電、消防設備等)服務效率滿意度?	128	3.46

(2) 職員工版

專業服務單項	排名	平均數
您對事務組外勤班支援勤務的滿意度	4	4.01
您對營繕組各項公告通知(工程施工、停電訊息等)的滿意度?	36	3.82
您對駐警隊通行證申請相關業務的滿意度	36	3.82
您對經管組引進校園商店(如：全家便利商店、摩斯漢堡等)滿意度	46	3.78
您對營繕組綜理消防器材、燈管材料等洽領隨到隨辦服務的滿意度	53	3.76

您對出納組辦理各項收、匯款相關作業的滿意度?	60	3.72
您對事務組「校園環境維護、場地會議室管理及採購業務的滿意度	77	3.67
您對事務組經管場地(惠蓀堂、圖書館7樓等)租借作業滿意度	90	3.63
您對事務組辦理採購業務的滿意度	90	3.63
您對駐警隊「執行校園安全的效率」的滿意度	97	3.61
您對經管組校園商店的優惠折扣滿意度?(全家88折、摩斯9折)	100	3.6
您對總務處電子報內容的滿意度	103	3.59
您對營繕組「公共設施」維修廠商修繕(電話電信、電梯、水電、消防設備等)服務效率滿意度	103	3.59
您對保管組承辦二手財產利用作業的滿意度?	105	3.58
您對無證車輛計時收費增加學校收入的措施滿意度	105	3.58
您對總務處處理意見溝通與回覆的滿意度	112	3.54
您對保管組會辦請購、核銷單(財產分類、登帳)的滿意度	118	3.52

(3) 學生版

專業服務單項	排名	平均數
您對經管組引進校園商店(如：全家便利商店、摩斯漢堡等)滿意度	4	3.96
您對駐警隊增加東二門的開放時段便利腳踏車進出的滿意度	10	3.86
您對駐警隊整體服務態度表現的滿意度	25	3.73
您對事務組經管場地(惠蓀堂、圖書館7樓等)租借作業滿意度	27	3.72
您對事務組外勤班支援勤務的滿意度	32	3.68
您對出納組辦理各項收、匯款相關作業的滿意度?	42	3.62
您對經管組校園商店的優惠折扣滿意度?(全家88折、摩斯9折)	67	3.45

表 D-4 總務處各組教職員及學生之建議事項次數統計

類別	年度		101年			102年		
	教職員	學生	教職員	學生	教職員	學生	學生	
事務組	6	2	3	1	3			
營繕組	5	0	1	0	0			
保管組	2	0	0	5	0			
出納組	0	3	0	3	2			
經營管理組	3	3	1	4	4			
駐警隊	3	5	4	4	1			

合計	19	13	9	17	10
----	----	----	---	----	----

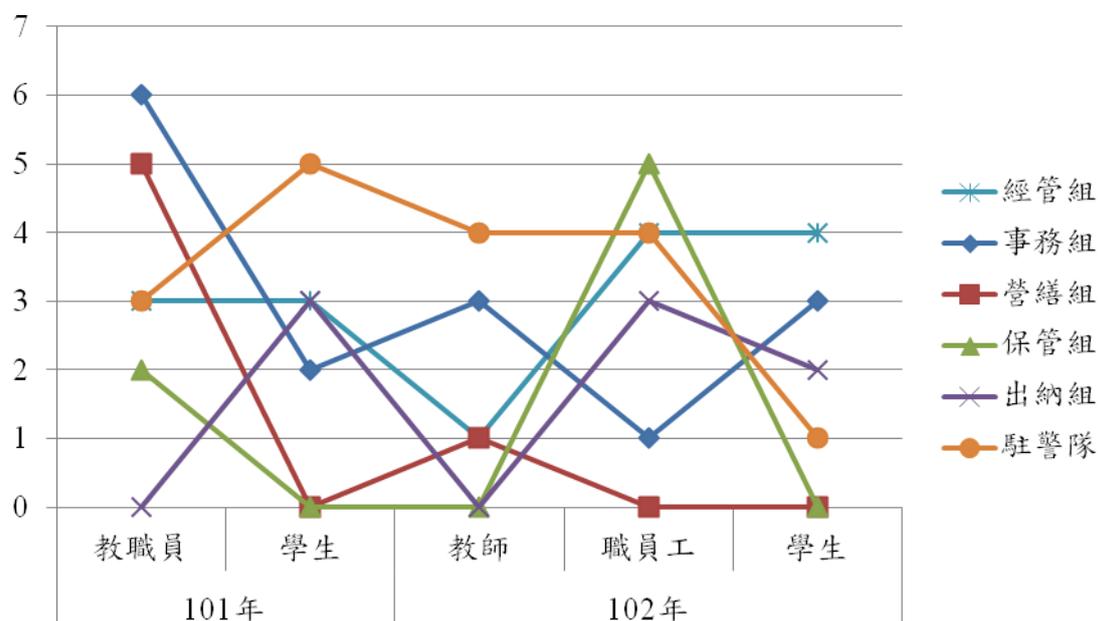


圖 D-5 101 及 102 總務處各組之分眾建議題數表示圖

由表 D-4 與圖 D-5、101 及 102 總務處各組之分眾建議題數可獲知，101 年度，”教職員”提供本處轄下組別之建議，由前三名依序為「事務組」、「營繕組」、「駐警隊與經管組」；”學生”前三名依序為「駐警隊」、「經管組與出納組」、「事務組」，由此亦可獲知教職員及學生與本組業務之相關性。

102 年之分眾建議題數可獲知，”教師”部分前三名為「駐警隊」、「事務組」、「經管與營繕組」；”教職員”部分前三名為「保管組」、「駐警隊與經管組」、「出納組」；”學生”前三名依序為「經管組」、「事務組」、「出納組」。

(二)總務處相關改善規劃

茲說明如下：

1. 洽公環境的滿意度

總務處轄下共分六組，每組分散在行政大樓不同樓層中，因此，我們將要求各組不定期派人檢視巡邏、提醒。

2. 行政效率

總務處為提升行政效率，將著手簡化相關業務，並修訂本處業務 SOP 流程，另將請於網頁中公告相關之作業流程，持續檢討與改進，以強化本處行政效率之提升。

3. 意見處理

本校網站設有問題反映與建議專區，由各處室自行管理；另總務處網頁亦提供總務處之公用信箱，俾利於供本校教職員工生隨時反應問題及提出建

議，並由總務處指派專人辦理及回覆。後續亦同步要求各組同仁配合辦理。

4. 網頁內容

總務處擬於今年度將總務處網頁重新改版，並集中公告、相關法規及業務資料，並重新分類，針對內容屬性及友善界面進行全新設計，並建立各組網頁負責窗口，以提升本處各項相關業務資訊之及時性及正確性。

5. 整體服務

(1) 推行“心”服務，鼓勵同仁多微笑、多傾聽。

(2) 總務處業務涉及之範圍極廣，小至環境清潔、植草種樹，大至全校新建工程規劃施工等皆為本處所轄，也正由於本處所涉範圍廣泛，因此，常需臨時且緊急性的配合本校各單位填報資料並配合上級機關之各項檢核及政策推動(例：103 年教育部事務檢核訪查、四省專案等)，在此壓力下，可能導致同仁服務態度低落，因此導致誤會。本處除加強管理外，亦將與各組組長進行通盤性地檢討、溝通與改善，期許能將此情況降至最低。

(三) 相關績效或補充資料

1. 滿意度調查問卷－建議事項回覆

【總務處全體】

項次	建議事項	回覆說明
職員 工 版	9 總務處裡"出納組普遍"最友善....., 衷心建議也可以學學外面企業商家, 來辦個"本月或本季最友善服務之星票選和最差勁服務之星票選或最有效率服務之星等等	感謝您的建議，本處會朝此方向努力。
	14 駐警隊小姐相當盡責	感謝您的鼓勵，本處全體同仁除與有榮焉外，亦皆全力以赴。
	18 出納組的業務職掌是否可改成網頁瀏覽，而不是每次查詢都要開啟或下載文件。	謝謝您對本處網站的關注，本處已著手進行網站改版，預計今(103)年底以前完成。
學生 版	6 3.增加實習商店內即食商品的品項，如關東煮、新鮮屋的飲料，不要都只有牛奶和禮盒(學生又不常買)，並要求提供學生優惠折扣。	實習商店係農資學院轄下，本處會將此訊息轉知該院，謝謝您的建議。

【事務組】

項次	建議事項	回覆說明
教師 版	2 針對外勤班支援勤務的時間，尤其是割草的噪音嚴重影響上課。割草時間方面是否請事務組幫忙想辦法解決。謝謝!	感謝您的建議，本處將要求外勤班同仁，上午 9 時以後儘量不使用割草機割草。
	10 十萬以下國外直接採購，總務處不處理，要老	一、依本校財物勞務採購作業程序

		師自行處理，匯款，報關，造成學校研究效率之阻礙，老師之主要工作不是採購，建議能更改規定，由總務處處理相關採購事宜。	表，為簡化作業程序，採購金額 10 萬元以下，無須上網公開取得廠商之書面報價或企劃書，僅須一家以上之廠商開具估價單，逕由請購單位主辦。 二、本校 10 萬元以上之國外採購案件進口報關事宜，皆含於標價內由得標廠商協助辦理。 三、各單位辦理 10 萬元以下國外直接採購，若有需要協助，本組將盡力予以協助。
		環境清潔過程清理樹葉均在上課時間，噪音嚴重影響教學，建議能修正時間避開主要的教學時間	感謝您的建議，本處將要求外勤班同仁，上午 9 時以後儘量不使用吹葉機。
職員工版	19	每日清晨吹風機式的清理雖清除落葉改善環境但塵土飛揚燥音破壞我們優美寧靜校園及油煙味非但空氣污染影響環境對清理同仁健康不知是否有最直接傷害。請總務處先賢們能集思廣意另想他法再造我們優美校園，謝謝	使用吹葉機實因本校校園公共區域廣大，且人力不足，感謝您的建議，本組會持續努力。
學生版	4	惠孫堂租借，其場佈雖已避開人潮在晚上動工，但還請租借時提醒一下場佈音量。	感謝您的建議，本處會朝此方向努力。
	11	事務組租借業務的流程沒標明什麼時候可以提出租借單子，這讓不了解的人以為在活動前一兩個月投單子就可借到場地，卻沒想到有些人早在三四個月前甚至更早就投單了。建議：是否可以規定活動前什麼時間才開始申請，這樣會比較公平吧。	因業務性質特殊，本處管轄之場地檔期申請目前均以兩年內為期。本處將進行檢討後，並儘快於相關借用辦法、表單內加註相關說明。
	12	請統合各方意見之後再跟學生講，有好幾次要辦活動或是有甚麼事項需要申請，我們申請後另一個單位卻說不能這樣做，或是，我們問 A 先生這件事要怎麼處理，A 先生回答這要這樣這樣做，後來卻被 B 小姐罵說怎麼能這樣做	感謝您的寶貴意見，造成您的困擾深表歉意，本處將進行內部檢討改進，以避免類似情事之發生。

【營繕組】

項次	建議事項	回覆說明
教師版 10	工程驗收建議更為積極.2	落實竣工確認。 驗收時間依行政院公共工程委員會訂定期程辦理。

			本組訂有追蹤控管工程進度期始工程更臻完善。
--	--	--	-----------------------

【出納組】

項次	建議事項	回覆說明
職員 工版	7 每學期開學後，學校請系所通知未繳費學生繳費時，請出納組、生輔組、註冊組請事先協調好，不要將助學貸款學生名單放入通知名單內，造成系所通知學生產生尷尬場面	助貸學生尚有不可貸項目（例如：語言設備使用費、電腦設備使用費及宿舍保證金）未繳費者，尚屬未繳費完成。
	21 本校申請經費核銷的流程太冗長，撥款速度太慢，造成代墊人墊付的金額累積，遲遲未能收到學校撥款。	出納組在匯款程序上，要求每位同仁將心比心，在收到主計室開出的付款傳票後，3日內必須完成付款。但因校內經費來源不同，且承辦單位亦跨越多所處室造成前端業務單位流程太冗長。
	23 2.個人薪資扣款希望都可表列明細,尤其什麼項目扣款應該在每月薪資表都條列清楚. 而不是每次都要打電話問,尤其健保費用是否多扣少扣都會讓人產生疑問	1.編制內人員公勞健保扣款明細每個月皆隨薪資匯款明細 email 至受款人的信箱中。 2.助理人員至今未曾薪資中扣過勞健保費,而是每個月5日從薪資受款人帳戶中扣,並於6日時將扣款明細 mail 到扣款人的信箱之中。
學生 版	1 出納組的人員真的很不親切。	已告誡相關業務承辦同仁檢討改進。
	7 曾在出納組辦理繳交學雜費業務，該行政人員散漫高傲，一副事不關己的態度讓我很不舒服	已告誡相關業務承辦同仁檢討改進。

【保管組】

項次	建議事項	回覆說明
職員 工版	2 保管組○○○服務態度差.承辦業務常未依照規定流程辦理.且未確實執行已結案 業務.歷年造成申請單位處理業務極大困擾.	本組作業皆訂有標準作業流程，承辦人必須依既訂流程執行業務，如造成誤解，本組深感抱歉，日後將加強宣導，讓各申辦單位更瞭解相關流程。
	12 希望保管組加快財產建檔、發放標籤與報廢物品收件速度。	1. 財物購置流程於本組登帳後，有些案件須加會其他單位（如計資中心、環安中心、研發處等），最後才送主計室簽製傳票並審核入帳後，始能印發標籤。 2. 本年度因應教育部及財政部事務檢核實地訪查，全面換發新標籤，另配合單位盤點清冊帳務資料修正，故可能影響重新印發標籤的速度，敬請諒查。
	15 2.保管組下午2點開燈上班	本組平日中午並沒有特定時段休息，只要有人洽

		公(親洽或來電)，承辦人員仍秉持一貫的服務態度接洽處理，未開燈辦公不僅有礙健康亦造成誤會，確需改進。
	3.保管組○○○電話態度差	此建議未具體表述，不知雙方溝通過程是否夾雜過多個人情緒，本組將再統一要求同仁改善電話答詢之服務態度。
23	1.保管組的財產管理系統太老舊，操作不易，保管人每年都要花費龐大心力去做盤點	感謝全校各單位使用人及管理人對於本校國有公用財產管理業務之付出；目前之財產管理系統確實太不人性化，造成大家困擾，本組深感抱歉，目前已著手規劃建置新的財管系統，以提升本校財物管理之效能。

【經管組】

項次	建議事項	回覆說明
教師版	4 特約商店應增加	感謝您對本組事務的關心，本組將積極為校內教職員工生爭取更多特約商店加入，亦請各單位提供優良廠商資訊，以利簽訂特約商店。
職員工版	5 能否要求校園內的合作廠家能在店門或收銀檯明顯張貼憑證可享??折優惠?	有關校內承商應於商店門口或收銀檯明顯處張貼折扣訊息，已再次函知校內承商務必確實執行，並於結帳時主動告知購買商品顧客憑證可享折扣訊息。本組也會隨時加強稽查，以確保師生消費權益。
	8 希望校園內可以進駐更多的餐廳。	本組近幾年努力進行場地招租經營與管理，在考量為提供全校教職員工生用餐安全無虞的環境下，除持續開發尋求可利用空間、設備(施)，以擴大招商質與量。更積極規劃，新建學生餐廳加強用餐服務。
	22 夠意思飲料不好喝	感謝您的建議，轉知業者調整配方，提供符合大眾化口味的商品。
	23 3. 可以引進咖啡店的嗎?	感謝您的建議，本組會朝此方向努力。
學生版	6 2.校園商店的優惠活動要再增加，如全家便利商店8折、特定時間出示學生證可再送禮物等，或是再引進第二間便利商店於東邊校園，增加選擇及提高商店競爭力，並便利東邊校園的學生。	一、有關優惠折扣事項將持續向校園商店爭取，並作為未來續約及招商重要參考依據。 二、為提供東邊校園教職員工生便利性需求，俟食品加工廠興建完工後，於一樓處將新增設全家便利商店進駐販賣，且同享有88折優惠，以提供更多方便性的服務。
	4.校園內增設自動販賣機，如作物科學大樓、綜合大樓、機械系館等，方便學生，並降低自動販賣機商品價格(不能以原價販售)及增加販售商品項目。	感謝您對本組事務的關心，本組將戮力爭取本校各大樓設置意願。

9	希望學校能夠推出印製 NCHU 的中興代表校名的衣服、外套或是服飾，學生們都很期待 有這樣的商品能夠穿著走出校外讓大家知道我們是中興人！	本校校園紀念品授權由敦煌書局設計製作銷售，本組將轉知此意見請敦煌書局研發 NCHU 商標之多樣商品，供喜愛學校商品人士選購。
10	希望經營管理組能引進 Subway 進入校園中。	感謝您的建議，本組會朝此方向努力。

【駐警隊】

項次	建議事項	回覆說明
教師版	1 駐警隊應加強假日違規停車(如佔用殘障停車格者)取締	謝謝您的建議，駐警隊除了在上班時段對佔用行動不便者停車位取締外，對假日違規停放車輛也會一併加強取締。
	3 校內無證機車還是比比皆是，既然無證機車都可自由進出校園，那有何必收機車通行 證的費用呢？	駐警隊目前已將無證機車進入校園列為取締重點，我們除派員在門口攔檢外，對已進入校區之無證機車也不定時查察，一經發現隨即上鎖罰款。
	5 加強取締外來車之違規停車	謝謝您對校園交通的關注，駐警隊會再努力維護校內交通秩序，嚴格取締違停車輛。
	10 客人來訪，無法購買公務票，活動之公務票須蓋日期，造成公務票過期問題，均嚴重損害學校對外之整體運作與形象，阻礙產學合作之進行	校內單位舉辦任何活動或外賓來訪，都可填表購買停車券，如果蓋了日期的停車券未使用完，也可至總務處更改日期繼續使用。
職員工版	15 駐警隊下班時側門站崗人員未注意路邊第一車格是否有暫停車，待轉出國光路車輛視線很危險，	感謝您的細心與告知，我們會請駐警隊站崗人員，於開放時段特別注意側門是否有暫停車輛，並協助指揮。
	17 建議簡化申請停車證與購買公務停車券流程	感謝您的建議，我們會朝最簡化流程方向努力。
	20 1. 有關車輛計時收費增加學校收入後挹注在哪些方面，應每年定期向校內同仁報告與了解校方之做法， 2. 最近這 2 年校園內流浪狗充斥，目前校方缺乏有效處理模式，隨時可在綜合大樓、雲平樓及圖書館後方見到流浪犬？跡及叫聲，同時隨時有人偷偷餵養，造成環境問題，並嚴重影響本校聲譽及行人安全。管理單位應有積極做法，或可	收入皆依規定繳納校庫統籌分配使用。相關資訊查詢可於學校網站首頁>快速連結>校務財務資訊公開網頁 http://www.nchu.edu.tw/~nchums/financial.html 謝謝您對校園環境安全的關心與建議，總務處近二年對於流浪犬的問題始終非常重視，除了與學生社團懷生社合作處理流浪犬外，也與動保處積極聯繫通報，本年度至今已通報動保處協助處理 5 次，自行驅離 5 次，對於尚留在校內的流浪犬我們將持續追蹤處理。

		參考中正大學或中山大學或其他學校做法，好好妥善研擬一套處理機制，不要成為流浪狗之家的首選，畢竟學校應提供師生與社區民眾一個安全與學習的場所之目標而努力。	
學生版	6	1.提早東二門的開放時間 5-10 分鐘並準時開放，以分散整點時車輛和行人擁塞的狀況，	東二門開放時間駐警隊將調整為 08:45~09:20；11:45~12:20；16:40~17:45 希望能再分散一些壅塞情形。

五、研發處

(一)調查結果

研發處問卷線上調查情況統計如下表：

表 E-1 研發處問卷線上調查情況統計表

問卷	抽樣份數	回收份數	回收比例
教師版問卷	421	138	33%
職員工版問卷	431	140	32%
學生版問卷	751	115	15%

1. 基本資料

(1) 教師版

表 E-2 研發處教師版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別	男性	107	78%
	女性	31	22%
	總和	138	100%
服務單位	教學單位	121	88%
	研究單位	7	5%
	行政單位	10	7%
	總和	138	100%
是否擔任主管職務(含一、二級單位)	主管職務(含兼行政職)	35	25%
	非主管職務(含未兼行政職)	103	75%
	總和	138	100%
任職本校年資	5 年以下	27	20%
	6-10 年	33	24%
	11-15 年	25	18%
	16-20 年	25	18%
	21 年以上	28	20%
	總和	138	100%
與研發處本學年度 (102/8/1 迄今)業務接觸(含網路)的次數	從未接觸	17	12%
	2 次以下	26	19%
	3-5 次	52	38%
	6-10 次	29	21%
	11-15 次	6	4%
	16 次以上	8	6%
	總和	138	100%

(2) 職員工版

表 E-3 研發處職員工版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別	男性	33	24%
	女性	107	76%
	總和	140	100%
服務單位	教學單位	35	25%
	研究單位	6	4%
	行政單位	99	71%
	總和	140	100%
是否擔任主管職務(含一、二級單位)	主管職務(含兼行政職)	6	4%
	非主管職務(含未兼行政職)	134	96%
	總和	140	100%
任職本校年資	5 年以下	56	40%
	6-10 年	30	21%
	11-15 年	21	15%
	16-20 年	14	10%
	21 年以上	19	14%
	總和	140	100%
與研發處本學年度 (102/8/1 迄今) 業務接觸 (含網路) 的次數	從未接觸	37	26%
	2 次以下	27	19%
	3-5 次	37	26%
	6-10 次	14	10%
	11-15 次	6	4%
	16 次以上	19	14%
	總和	140	100%

(3) 學生版

表 E-4 研發處學生版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別	男性	75	65%
	女性	40	35%
	總和	115	100%
學位別	博士班	21	18%
	碩士班	67	58%
	學士班	0	0%
	碩專班	27	23%
	產專班	0	0%
	進修學士班	0	0%
	總和	115	100%
學院別	文學院	12	10%
	農資學院	29	25%
	理學院	18	16%

項目	問項	次數	百分比
	工學院	35	30%
	生命科學院	6	5%
	獸醫學院	6	5%
	管理學院	8	7%
	法政學院	1	1%
	學程學院	0	0%
	總和	115	100%
與研發處本學年度 (102/8/1 迄今) 業 務接觸 (含網路) 的次數	從未接觸	60	52%
	2 次以下	28	24%
	3-5 次	19	17%
	6-10 次	5	4%
	11-15 次	1	1%
	16 次以上	2	2%
	總和	115	100%

2. 問卷量表

(1) 整體情況

表 E-5 研發處問卷滿意度平均數統計表

項 目	102 年 全部 平均數	103 年 全部 平均數	102 年 教職員 工平均 數	103 年 教職員 工平均 數	教師 平均數	職員工 平均數	102 年 學生 平均數	103 年 學生 平均數
整體形象+專業服務	3.72	3.63	3.78	3.64	3.77	3.50	3.67	3.60
專業服務	3.71	3.57	3.78	3.60	3.69	3.49	3.64	3.45
頂尖計畫辦公室	3.68	3.49	3.74	3.49	3.56	3.40		
校務企劃組	3.68	3.49	3.73	3.49	3.58	3.38		
學術發展組	3.66	3.58	3.64	3.63	3.66	3.59	3.61	3.41
計畫業務組	3.93	3.65	3.93	3.65	3.77	3.52	3.63	
貴重儀器中心	3.86	3.68	3.86	3.72	3.87	3.55	3.68	3.49
整體形象	3.74	3.69	3.79	3.68	3.83	3.50	3.69	3.74

(2) 專業服務

• 教師版

表 E-6 研發處教師版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題目	平均數	標準差	有效樣本數
專業服務	3.69		
頂尖計畫辦公室	3.56		
您對頂尖計畫辦公室辦理「頂尖大學計畫」相關的行政作業滿意度？	3.59	0.81	85
您對頂尖計畫辦公室「督導及規劃推動頂尖大學計畫」的滿意度？	3.53	0.87	83

校務企劃組	3.58		
您對校企組協助教學單位增設、調整與研究中心設置、管理的行政作業滿意度？	3.49	0.89	76
您對校企組承辦研發替代役申請及管理的行政作業滿意度？	3.72	0.72	60
您對校務企劃組辦理校務發展業務的滿意度	3.54	0.87	80
學術發展組	3.66		
您對學術組提供校內各項獎勵及經費補助審查作業滿意度？	3.65	0.93	113
您對學術組承辦「學術研發服務網」系統服務的滿意度？	3.64	0.86	109
您對學術組提供校外各項獎補助資訊及協助申請的滿意度？	3.68	0.85	100
計畫業務組	3.77		
您對計畫組承辦各項研究計畫申請、執行作業的行政服務滿意度？	3.90	0.80	115
您對計畫組承辦建教合作研究計畫行政管理費提扣與分配作業的行政服務滿意度？	3.63	0.91	110
您對計畫組建教合作計畫之「行政作業」的滿意度？	3.78	0.73	110
貴重儀器中心	3.87		
您對國科會貴重儀器技術人員服務的滿意度？	3.97	0.78	60
您對貴重儀器預約行政作業服務的滿意度？	3.76	0.89	63
您對貴重儀器「儀器檢測數據精確度」的滿意度？	3.88	0.74	60

• 職員工版

表 E-7 研發處職員工版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題目	平均數	標準差	有效樣本數
專業服務	3.49		
頂尖計畫辦公室	3.40		
您對頂尖計畫辦公室辦理「頂尖大學計畫」相關的行政作業滿意度？	3.42	0.79	69
您對頂尖計畫辦公室「督導及規劃推動頂尖大學計畫」的滿意度？	3.38	0.88	65
校務企劃組	3.38		
您對校企組協助教學單位增設、調整與研究中心設置、管理的行政作業滿意度？	3.37	0.85	63
您對校企組承辦研發替代役申請及管理的行政作業滿意度？	3.50	0.89	42
您對校務企劃組辦理校務發展業務的滿意度	3.27	0.93	62
學術發展組	3.59		

您對學術組提供校內各項獎勵及經費補助審查作業滿意度？	3.64	0.83	67
您對學術組承辦「學術研發服務網」系統服務的滿意度？	3.55	0.84	58
您對學術組提供校外各項獎補助資訊及協助申請的滿意度？	3.58	0.85	55
計畫業務組	3.52		
您對計畫組承辦各項研究計畫申請、執行作業的行政服務滿意度？	3.56	0.87	72
您對計畫組承辦建教合作研究計畫行政管理費提扣與分配作業的行政服務滿意度？	3.48	0.89	67
您對計畫組建教合作計畫之「行政作業」的滿意度？	3.52	0.95	71
貴重儀器中心	3.55		
您對國科會貴重儀器技術人員服務的滿意度？	3.60	0.66	43
您對貴重儀器預約行政作業服務的滿意度？	3.50	0.69	38
您對貴重儀器「儀器檢測數據精確度」的滿意度？	3.54	0.78	35

• 學生版

表 E-8 研發處學生版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題目	平均數	標準差	有效樣本數
專業服務	3.45		
學術發展組	3.41		
您對學術組各項學術經費補助的行政作業滿意度？	3.37	0.77	51
您對學術組承辦研究生出席國際會議的行政作業滿意度？	3.45	0.72	47
貴重儀器中心	3.49		
您對國科會貴重儀器技術人員服務的滿意度？	3.50	0.64	40
您對貴重儀器預約行政作業服務的滿意度？	3.49	0.71	41

(3) 整體形象

表 E-9 研發處問卷整體形象項目滿意度平均數及標準差統計表

題目	教師版		職員工版		學生版	
	平均數	有效樣本數	平均數	有效樣本數	平均數	有效樣本數
整體形象	3.83		3.50		3.74	
您對研發處洽公動線及環境整潔的滿意度？	3.89 0.58	102	3.63 0.65	86	3.80 0.63	51

您對研發處人員服務態度（含電話禮貌）的滿意度？	4.05 0.63	115	3.63 0.78	94	3.88 0.73	52
您對研發處人員請假或公出時，代理人即時解決問題的滿意度？	3.65 0.82	104	3.37 0.80	86	3.60 0.71	48
您對研發處行政效率的滿意度？	3.87 0.70	114	3.46 0.76	92	3.73 0.79	52
您對研發處意見處理的滿意度？	3.82 0.74	111	3.41 0.80	88	3.82 0.69	50
您對研發處網頁內容的滿意度？	3.69 0.77	114	3.51 0.74	91	3.62 0.73	50
您對研發處整體服務的滿意度？	3.86 0.71	117	3.48 0.74	96	3.75 0.68	52

3. 建議事項

表 E-10 研發處問卷建議事項表

項次	建議事項
教師版	
1	與姊妹校間的交換學生，請依各校特性選派，切勿只依照所有成績之高低作為評定標準，尤其是非語文類之科系(理工學院者)，可用語文當門檻，一旦通過門檻，則應以專業科目之成績來評比較為適合。這問題將對姊妹校造成困擾，已經反應多次，請重視此問題。
2	尚可
3	效率請再加強
4	建議學術組對校內各項獎勵及經費補助審查作業，由三個月審查一次縮短為兩個月審查一次。因為三個月審查一次，加上審查作業延遲，以及核銷過程，往往一等就是 4-6 個月。
5	無
6	建議督導增設之教學單位 研究中心的績效 並於網頁公布
7	無特別建議事項
8	無
職員工版	
1	無
2	無
3	為什麼沒有人事室的行政單位滿意度調查？ 人事室行政效率個人認為不太好
4	某職員行政效率十分低落，公文曾經跑過 3 個月，行政管理費扣繳流程過於繁複。

5	「學術研發服務網」可統一由科技部網頁或每年教師填列計畫申請資料更新，另可提供教師個別連結供各系所直接使用或載入框架。
學生版	
1	~~
2	無
3	無
4	若申請國科會之研究生出席國際會議的補助，繳交送出時，研發處學務組應寄通知信函，表示已收到，並開始處理，不然都不知道研發處人員是否有收到，變成需要打電話確認，啟不是造成學務組人員麻煩，也造成申請者困擾？
5	希望表格能夠集中管理,不要每年都在更動,承辦人員異動也不要太大,學生可以上網看到公文流程,不然有沒有通過送到哪一個單位,我們也不清楚,最後公文不要送錯,有一個生技所的公文送到生科所去,我想到是不是搞錯單位才找到那個公文,生科所所辦承辦人員退回2次還是一樣投遞到生科所信箱,希望可以加速電子化公文!
6	持續加油~追求更好
7	減少行政程序,程序太複雜,公文來回花費很多時間
8	學校很好

(二)調查結果分析

1. 問卷回收及基本資料分析

(1)問卷回收

教師版問卷，全校教師 1,138 人，隨機抽樣 421 人調查，回收 138 份，回收份數中，填答從未接觸比例 12%，填答 5 次以下接觸比例 57%；職員工版問卷，全校職員工 831 人，隨機抽樣 431 人調查，回收 140 份，回收份數中，填答從未接觸比例 26%，填答 5 次以下接觸比例 45%；學生版問卷，全校學生 15,049 人，隨機抽樣 751 人，回收 115 份，回收份數中，填答從未接觸比例高達 52%，填答 2 次以下接觸比例 24%；此項結果大致符合研發處業務服務對象大多為教師，僅少數業務如研究生出席國際會議之補助等與學生有接觸，另亦表示學生對研發處的認識較少。

(2)基本資料

填答問卷之教師在性別、服務單位及本職方面分佈大致均勻(男性 78%、女性 22%，教學單位 88%、研究單位 5%、行政單位 7%)，並以非兼任主管職員者填答比率較高(佔 75%)；職員工在性別、服務單位及本職方面分佈大致均勻(男性 24%、女性 76%，教學單位 25%、研究單位 4%、行政單位 71%)，並以非兼任主管職員者填答比率較高(佔 96%)；填答之學生以研究生為主(研究生 100%)，在性別分布均勻(男性 65%、女性 35%)，學院別則以工學院及

農資學院學生填答率較高(分別為 30%、25%)。

2. 研發處各項業務滿意度分析

(1) 整體滿意度

研發處整體滿意度 3.63，其中教師滿意度 3.77、職員工滿意度 3.50、學生滿意度 3.60，滿意度介於「尚可」至「滿意」之間，但接近滿意。與去年整體滿意度 3.72 相比，本處滿意度略為下滑。今年教師對研發處的滿意程度較高，「專業服務」平均滿意度 3.69，「整體形象」平均滿意度 3.83。職員工對研發處的「專業服務」平均滿意度 3.49，「整體形象」平均滿意度 3.50。學生對研發處的「專業服務」平均滿意度 3.45，「整體形象」平均滿意度 3.74。

(2) 「專業服務」部份

- 教師版

教師對研發處「專業服務」滿意度為 3.69，介於「尚可」至「滿意」之間。「貴重儀器中心」滿意度 3.87，非常接近「滿意」程度。

各業務項目表現，以平均滿意度 3.69 為基準點，滿意度在平均值以上項目有《研發替代役申請及管理作業》、《各項研究計畫申請及執行》、《研究計畫行政作業》、《國科會貴重儀器技術人員服務》、《貴重儀器預約行政作業》及《貴重儀器檢測數據精確度》等，其中《國科會貴重儀器技術人員服務》達到「滿意」程度，平均數為 3.97；《各項研究計畫申請及執行》及《貴重儀器檢測數據精確度》極近「滿意」程度，平均數為 3.89。未達平均滿意度業務項目則有《頂尖大學計畫相關行政作業》、《督導及推動規劃頂尖計畫》、《教學單位的增設、調整與研究中心設置》、《校務發展業務》、《學術經費獎勵及補助》、《協助校外學術獎補助申請作業》、《「學術研發服務網」系統服務》及《研究計畫管理費提扣及分配作業》，其中《督導及推動規劃頂尖計畫》、《校務發展業務》滿意度較低，平均數分別為 3.53 及 3.54，標準差為 0.87，上開服務本處有待加強改善。

- 職員工版

職員工對研發處「專業服務」滿意度為 3.49，介於「尚可」至「滿意」之間。「學術發展組」滿意度 3.59，滿意度最高。

各業務項目表現，以平均滿意度 3.49 為基準點，滿意度在平均值以上項目有《研發替代役申請及管理作業》、《學術經費獎勵及補助》、《協助校外學術獎補助申請作業》、《「學術研發服務網」系統服務》、《各項研究計畫申請及執行》、《研究計畫管理費提扣及分配作業》、《研究計畫行政作業》、《國科會貴重儀器技術人員服務》、《貴重儀器預約行政作業》及《貴重儀器收費行政作業》等，其中《學術經費獎勵及補助》滿意度 3.64，滿意度最高。

未達平均滿意度業務項目則有《頂尖大學計畫相關行政作業》、《督導及推動規劃頂尖計畫》、《教學單位的增設、調整與研究中心設置》、《校務發展

業務》及《研究計畫管理費提扣及分配作業》，其中《校務發展業務》、《教學單位的增設、調整與研究中心設置》滿意度較低，平均數分別為 3.27 及 3.37，標準差分為別 0.93 及 0.85，上開服務本處有待加強改善。

- 學生版

學生對研發處「專業服務」滿意度為 3.45，介於「尚可」至「滿意」之間。其中《國科會貴重儀器技術人員服務》滿意度為 3.50，滿意度最高。

各業務項目表現，以平均滿意度 3.45 為基準點，滿意度在平均值以上項目有《研究生出席國際會議》、《國科會貴重儀器技術人員服務》及《貴重儀器預約行政作業》等，其中《國科會貴重儀器技術人員服務》，滿意度最高，平均數為 3.50，標準差 0.64；未達平均滿意度業務項目則有《學術經費補助》，平均數為 3.37，標準差為 0.77，顯示上開服務本處需要改善。

(3) 整體形象部份

- 教師版

教師對研發處「整體形象」滿意度為 3.83，介於「尚可」與「滿意」之間，接近「滿意」程度。《人員服務態度》及《洽公環境》滿意度最高，平均數分別為 4.05 及 3.89。

以平均滿意度 3.83 為基準點，未達平均滿意度項目則有《代理人即時解決問題》、《意見處理》、《網頁內容》，其中《代理人即時解決問題》滿意度較低，平均數為 3.65，標準差為 0.82。

- 職員工版

職員工對研發處「整體形象」滿意度為 3.50，介於「尚可」與「滿意」之間。《人員服務態度》及《洽公環境》滿意度最高，平均數為 3.63。

以平均滿意度 3.50 為基準點，未達平均滿意度項目則有《代理人即時解決問題》、《行政效率》、《意見處理》、《網頁內容》及《整體服務》，其中《代理人即時解決問題》滿意度較低，平均數為 3.37，標準差為 0.80。

- 學生版

學生對研發處「整體形象」滿意度為 3.74，介於「尚可」與「滿意」之間。《人員服務態度》及《意見處理》滿意度最高，平均數分別為 3.88 及 3.82，接近滿意。

以平均滿意度 3.74 為基準點，未達平均滿意度項目則有《代理人即時解決問題》、《行政效率》及《網頁內容》，其中《代理人即時解決問題》滿意度最低，平均數為 3.60。

3. 建議事項回應

有關教職員工生建議事項，研發處分類及回應如表 E-11。

表 E-11 研發處回應教職員工生建議表

分類	建議事項與回應(改善)	回應組別
學術獎補助	<p>1. 建議學術組對校內各項獎勵及經費補助審查作業，由三個月審查一次縮短為兩個月審查一次。因為三個月審查一次，加上審查作業延遲，以及核銷過程，往往一等就是4-6個月。</p> <p>回應：擬全面檢視學術組各項校內獎勵及經費補助作業要點及申請流程，研議作業簡化以增進行政效能。另於103年第2次經費審查會議將提案增加審查會議召開次數並研修相關獎、補助作業要點。</p> <p>2. 「學術研發服務網」可統一由科技部網頁或每年教師填列計畫申請資料更新，另可提供教師個別連結供各系所直接使用或載入框架。</p> <p>回應：經詢問科技部網頁負責人，有關本校教師個人資料內容並無法提供本校連結或下載；另有關係所教師資訊網頁若是本校計資中心開發的，教師則可以從學研網連結到老師網頁，無須再建檔一次即可直接載入。</p> <p>3. 若申請國科會之研究生出席國際會議的補助，繳交送出時，研發處學務組應寄通知信函，表示已收到，並開始處理，不然都不知道研發處人員是否有收到，變成需要打電話確認，啟不是造成學務組人員麻煩，也造成申請者困擾？</p> <p>回應：將於接獲科技部系統通知申請人送件完成時，本處學術發展組另E-MAIL通知申請人，告知承辦人確已收件，並於次月首日彙整送科技部審查。</p> <p>4. 希望表格能夠集中管理,不要每年都在更動,承辦人員異動也不要太大,學生可以上網看到公文流程,不然有沒有通過送到哪一個單位,我們也不清楚,最後公文不要送錯,有一個生技所的公文送到生科所去,我想到是不是搞錯單位才找到那個公文,生科所所辦承辦人員退回2次還是一樣投遞到生科所信箱,希望可以加速電子化公文!</p> <p>回應：各項補助作業規範條文修正，或政策推行時(如本校實施個人資料保護法)，須同步修正申請表。另遇會計年度中調整條文而修正申請表時，新舊申請表皆可受理申請。</p> <p>將加強人員及教育學習生訓練，降低公文書信誤投</p>	學術發展組

	情形。	
校務企劃	<p>建議督導增設之教學單位、研究中心的績效，並於網頁公布</p> <p>回應：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.本校研究單位成立後每3年評鑑一次，評鑑結果提研發會議報告。研發處每年均訂定「研究單位評鑑實施計畫」，並公布於校務企劃組網頁。 2.研發處原即已於電子報和校務企劃組網頁「最新訊息公告」中發布一級研究中心評鑑結果，現已依建議於校務企劃組網頁增加專區提供評鑑結果供參。 3.另教學單位績效部分，教務處原即已依規定辦理系所學程評鑑。關於二級研究中心與教學單位績效公布案，本處已將建議轉請各學院與教務處參辦。 	校務企劃組
計畫業務	<p>某職員行政效率十分低落，公文曾經跑過3個月，行政管理費扣繳流程過於繁複。</p> <p>回應：本處將加強督導及訓練新進同仁，提升同仁行政效率。有關管理費提扣作業，本處將邀請主計室共同研議減化作業流程。</p>	計畫業務組
行政作業	<p>1.效率請再加強</p> <p>回應：本處將檢討作業流程，提升行政效率，加速各項作業時程，以提升服務效率。</p> <p>2.減少行政程序,程序太複雜,公文來回花費很多時間</p> <p>回應：重新檢視本處各項作業流程，戮力簡化工作，此外，本處學術獎補助業務，預訂於明年度實施線上申請各項獎補助案件，俾利節化作業流程，提升效率。</p>	所有組別
其他單位	<p>與姊妹校間的交換學生，請依各校特性選派，切勿只依照所有成績之高低作為評定標準，尤其是非語文類之科系(理工學院者)，可用語文當門檻，一旦通過門檻，則應以專業科目之成績來評比較為適合。這問題將對姊妹校造成困擾，已經反應多次，請重視此問題。</p>	國際事務處
	<p>為什麼沒有人事室的行政單位滿意度調查？人事室行政效率個人認為不太好</p>	人事室
	<p>希望表格能夠集中管理,不要每年都在更動,承辦人員異動也不要太大,學生可以上網看到公文流程,不然有沒有通過送到哪一個單位,我們也不清楚,最後公文不要送錯,有一個生技所的公文送到生科所去,我想到是不是搞錯單位才找到那個公文,生科所所辦承辦人員退回2次還是一</p>	秘書室

樣投遞到生科所信箱,希望可以加速電子化公文!

依據滿意度及建議事項敘述，本處切實檢討，研擬改進措施如下：

(1)「專業服務」部份

《頂尖大學計畫相關行政作業》及《督導及推動規劃頂尖計畫》說明及改善措施

1.分析說明

教育部配合行政院「新十大建設」之規劃提出「發展國際一流大學及頂尖研究中心計畫」，規劃分兩期推動，第一期為95年4月1日至100年3月31日，第二期為100年4月1日至105年12月31日，名稱並更改為「邁向頂尖大學計畫」，並列入「愛台十二建設計畫—智慧台灣人才培育建設」執行項目之一。本校榮獲教育部五年五百億計畫之獎助，遂成立「頂尖計畫辦公室」（以下簡稱本辦公室）。

本辦公室為臨時任務編組之單位，以配合教育部推動「頂尖計畫」為主要業務，並負責規劃推動各項業務及督導各子項計畫之運作，故例行性之業務甚少，大多數是教育部臨時交辦事項，且教育部所給予的作業時間皆很匆促。因此，在請學校各單位配合提供相關資料時，相對的時間也是非常急迫，業務頗具挑戰性，因而造成教師及各單位的困擾。另因是臨時任務導向之編組，故學校教職員工生對本辦公室不是很清楚。

2.改善措施

頂尖計畫辦公室將持續提升行政作業成效，加強各項程序之時效性，藉由各項會議/網頁/E-mail/公文等傳達行政管理之重要訊息，並將持續與教育部反應，以爭取良好的作業時程，及向其學校教師及同仁做更詳細說明所需提供的資料內容，俾利作業之便利性及時效性。

往後本辦公室亦應提升督導及推動規劃頂尖計畫之職責，使各項子計畫能因而更加有執行成效。將持續加強本校頂尖計畫執行近況之宣導；例如：製作小折頁檔案發送給予全校師生，及時公告頂尖之最新訊息，強化網頁使用者搜尋之便利性及適時辦理頂尖成果展等，讓全校教師、同仁、學生對頂尖計畫辦公室有更進一步的認識與瞭解。以歡喜心進行溝通與協調來服務。大家，致力提升服務品質與滿意度，共同為邁向頂尖而努力。

《教學單位的增設、調整與研究中心設置》說明及改善措施

經過本處的努力，在教學單位增設、調整及研究中心設置、評鑑之績效有：

- (1) 教育部核定「102學年度大專校院辦理學士後第二專長學士學位學程」新設案，另「學士後太陽能光電學士學位學程」及「學士後發光二極體學士學位學程」2案同意續辦。
- (2) 教育部核定本校103學年度增設「台灣與跨文化研究國際博士學位學

程」、「轉譯醫學博士學位學程」、「應用數學系碩士在職專班」與「農業經濟與行銷碩士學位學程」等 4 案。

(3) 102 年核准設立之研究單位包括未納入組織規程之一級研究單位：「鳥禽類演化與基因體研究中心」；以及未納入組織規程之二級研究單位：法政學院所屬「當代南亞與中東戰略研究中心」。

(4) 本校 102 年度完成評鑑之研究單位包括生物科技發展中心、奈米科技中心、環境保育暨防災科技研究中心、先端產業暨精密製程研究中心等 4 個一級研究單位，農資院土壤及地下水污染整治研究中心、土石流防災資訊中心、農業政策研究中心；法政學院台商研究中心、和平與戰略研究中心、商情暨民意調查研究中心、當代中國研究中心；管理學院產業發展研究中心、財務風險管理研究中心、磐石產學研究中心等 10 個二級研究單位。

本處將持續改進各項作業流程，並公告於本處校務企劃組網頁，各項業務同仁均會主動與相關單位聯繫，並已具備「服務型導向」之概念。

《校務發展業務》說明及改善措施

經過本處的努力，在校務發展業務之績效有：

1. 教育部核定本校女生宿舍誠軒大樓新建工程構想書 102 年更新版。
2. 教育部核定本校興大二村男生宿舍新建工程計畫書 102 年更新版。
3. 教育部核定「國立大里高中」與「國立臺中高農」自 103 年 2 月起改隸本校。未來將持續努力，積極規劃推動重大校務。

《協助校外學術獎補助申請作業》說明及改善措施

校外各項學術獎補助申請訊息，除公告於電子佈告欄、本校及研發處首頁最新消息外，並透過研發處電子報等多重管道加強宣傳。由本處學術組協助師生辦理多項獎補助申請，並適時協助檢視申請文件是否完備以提高獲補助機會。

《「學術研發服務網」系統服務》說明及改善措施

刻正研發「學術研發服務網」之學術活動線上申請系統，俟系統建構完成後，本處將舉辦「學術研發服務網」線上操作說明會，將使本校教師及學生對該系統更為熟悉。

《研究計畫管理費提扣及分配作業》說明及改善措施

1. 分析說明

本處計畫業務組依各補助機關規範，研究計畫有不同提扣管理費方式，例如：科技部補助計畫因管理費需支付離職儲金及補充保費，故一致於計畫結束前 1 個月開始提扣（因需由主計室提供本組個案實扣管理費金額）；農委會計畫於 3 月陸續核定，本處立即協助辦理請款等事宜，並於 5 月開始提扣管理費；對外服務收入計畫於年底提醒計畫主持人編制年度決算表，經校內

行政程序通過後，本處即提扣管理費；其它補助機關之研究計畫，本處依經費來款或配合計畫主持人（執行率等問題）等個案需求提扣管理費。

目前一年仍維持3次分配管理費。分配之計畫案經與主計室校對無誤後以公文方式（並檢附計畫明細表）周知各相關單位（含學院、系所、中心及行政單位）。

2.改善措施：

科技部計畫本(103)年度經與主計室討論分2次提扣，俾利計畫主持人及單位管理費使用更具時效性；財團法人及私人公司計畫補助案管理費之提扣情況，本處擬與主計室研商討論，使其更具效益。

(2)「整體形象」部份

《人員請假或公出時，代理人即時解決問題》說明及改善措施

本處共分四組一辦公室，業務性質多元且繁複，每位組員工作的負擔相當重，組員請假或公出時，原本工作加上代理人工作，恐有疏漏。改善措施如下：

- 1.本處將檢討並改進業務代理情形，要求同仁實質代理，同仁請假或公出前，事先將緊急或進行之業務交代清楚並留下緊急聯絡方式以因應突發問題。
- 2.本處自102年開始實施工作輪調，讓同仁皆有機會熟悉不同業務，以落實代理人之效能，能於第一時間內幫助師生解決問題。

《行政效率》說明及改善措施

本處為提昇行政效率，簡化各項相關業務，制訂本處業務SOP流程，置於本處網站首頁供全校師生參考；提供全校師生一個易懂且簡便的業務申辦流程及所需檢附之相關文件，以加速處理速度。

本處將持續定期檢討並改進作業流程，並持續加強行政效率提昇之管理工作。

《意見處理》說明及改善措施

本處各單位均設有專門信箱、專線電話供教職員工及學生隨時反應問題及提出建議，由專人每日上網確認信件，並分派予相關業務承辦人員回應及處理後續事宜。本處將增加每日下載網路意見次數，請同仁立即處理並回覆意見，並加強電話即時回應等服務，以求即時讓師生滿意。

《網頁內容》說明及改善措施

本處將持續增加網頁內容豐富度並定期更新網頁資料，傾聽多方意見、檢討改進網頁功能，俾利使用者網頁資料檢索。此外，本處及各組（中心）皆有網頁負責專人，若有網頁相關問題，歡迎來電洽詢，我們將竭誠為您服務。

(三)補充資料

※研究發展處具體績效成果

- 1.本校榮獲研發替代役績優用人單位非民間產業第五名，於102年11月5日由研發長代表學校參加表揚大會，並於會中接受頒獎。本次獲獎為本校連續4年獲獎。
- 2.教育部核定「國立大里高中」與「國立臺中高農」自103年2月起改隸本校。
- 3.本校100年度上半年大專院校校務評鑑認可結果「通過」項目之自我改善情形檢核結果經高教評鑑中心認可通過。
- 4.教育部核定本校女生宿舍誠軒大樓新建工程構想書102年更新版。
- 5.教育部核定本校興大二村男生宿舍新建工程計畫書102年更新版。
- 6.教學單位增設、調整及研究中心設置、評鑑之績效
 - (1)教育部核定「102學年度大專院校辦理學士後第二專長學士學位學程」新設案，另「學士後太陽能光電學士學位學程」及「學士後發光二極體學士學位學程」2案同意續辦。
 - (2)教育部核定本校103學年度增設「台灣與跨文化研究國際博士學位學程」、「轉譯醫學博士學位學程」、「應用數學系碩士在職專班」與「農業經濟與行銷碩士學位學程」等4案。
 - (3)102年核准設立之研究單位包括未納入組織規程之一級研究單位：「鳥禽類演化與基因體研究中心」；以及未納入組織規程之二級研究單位：法政學院所屬「當代南亞與中東戰略研究中心」。
 - (4)本校102年度完成評鑑之研究單位包括生物科技發展中心、奈米科技中心、環境保育暨防災科技研究中心、先端產業暨精密製程研究中心等4個一級研究單位，農資院土壤及地下水污染整治研究中心、土石流防災資訊中心、農業政策研究中心；法政學院台商研究中心、和平與戰略研究中心、商情暨民意調查研究中心、當代中國研究中心；管理學院產業發展研究中心、財務風險管理研究中心、磐石產學研究中心等10個二級研究單位。
- 7.本校為奠定學術發展之基礎、提升研究風氣並拓展國際學術交流，每年均編列專款補助專任教師購置圖書及儀器、籌辦學術會議、講學、出國進修及參加國際會議等。102年度補助明細如下：
 - (1)建教合作計畫行政管理費支援學術發展經費：合計補助167件，補助總金額為7,428,892元整；經費來源由本校專項經費支應。
 - (2)儀器、圖書與電子資源配合款：合計補助13件，補助總金額為3,024,731元整；經費來源由本校專項經費支應。
 - (3)新進教師儀器設備經費補助：合計補助39件，補助總金額為9,061,899元整；經費來源由本校專項經費及「儀器、圖書與電子資源配合款」流用支應。
 - (4)補助教師出國講學及出席國際會議：合計補助51件，補助總金額為1,797,481元整；經費來源由建教合作計畫結餘款-校統籌經費支應(教師出

國)。

- (5)各單位行政管理費、計畫結餘款補助出國學術活動：合計補助 92 件，補助總金額為 3,484,180 元整；經費來源由建教合作計畫行政管理費及個人計畫結餘款經費支應。
- (6)執行政府計畫配合款：合計補助 23 件，補助總金額為 7,018,245 元整；經費來源由本校專項經費支應。
- (7)專項大陸地區旅費：合計補助 14 件，補助總金額為 275,975 元整；經費來源由本校專項經費支應。
- (8)全面提昇學術領域計畫：合計補助 57 件，補助總金額為 13,550,000 元整；經費來源由「邁向頂尖大學計畫」支應。
- (9)學術研究績效獎勵：通過獎勵期刊論文 482 件、學術專書 1 件、發明專利 35 件、植物品種權 7 件、專書論文 1 件、HiCi 論文 6 件及 H-Index 論文 19 件，核發獎勵金共計 7,423,000 元整；經費來源由「邁向頂尖大學計畫」支應。
- (10)補助博士班研究生出席國際會議：合計補助 28 件，補助總金額為 504,728 元整；經費來源由建教合作計畫結餘款-校統籌經費支應(學生出國)另為鼓勵校內青年教師提昇研究能量並積極參與教學工作以及鼓勵其持續提昇與累積研究能力以達重要突破與貢獻，分別訂定「國立中興大學傑出青年教師彈性薪資獎勵辦法」及「國立中興大學優秀年輕學者獎助計畫懷璧獎」。102 年度青年教師彈性薪資獎勵名單如下所列：光電所張書通教授、化學系賴秉杉副教授、生科系林赫教授、資管系林詠章教授、台文所朱惠足副教授。102 年度優秀年輕學者獎助計畫(懷璧獎) 獎勵名單如下所列：化工系陳志銘教授、微衛所邱賢松副教授、會計系紀信義副教授。

8.跨學術單位合作：

為使本校各教學及研究單位能與國內各相關學術及研究單位 建立長期合作關係，並推展包括學術、技術、人員、研究計畫成果推廣及圖書資訊等方面之交流合作，本校特訂定與各大學及研究機構簽訂學術合作協議書之處理原則，以促使合作雙方在互惠之原則下進行交流合作，截至目前為止共有 35 個學術研究機構。最近一年簽訂之學術合作協議包括空軍軍官學校、財團法人台灣動物科技研究所之學術交流合作協議等；本校另與成大、中山、中正等校共同建置「台灣綜合大學教師人員專長及論文資料庫系統」，系統收錄 4 校教師專長、論文、專書等資料，以促進 4 校學術合作交流。未來仍持續推動跨學術單位合作。

9.建置學術研發服務網：

為建置本校教師個人學術成果管理系統，並系統性蒐集整合本校教師歷年研究、教學、服務等績效，本校建置新的「學術研發服務網」並於 102 年 11 月 18 日起開放使用，校內各單位可透過本系統彙整之績效數據報表，瞭解所屬單位教師教學、研究、服務等表現。

- 10.執行新十大建設「邁向頂尖大學計畫」完成第 2 階段計畫書、100-102 年度自評報告及行政查核重點資料等報部審核，及本計畫執行三年後教育部蒞校之

實地考評；製作教育部期中實地考評簡報、安排與規劃實地參訪及會場展示區等，已圓滿達成任務，並獲得教育部核定 6 億元（103 年 4 月 1 日至 105 年 12 月 31 日）之經費補助。

11.督促並協助各單位如期完成「邁向頂尖大學計畫」102 年度之經費執行達 100 %。

12.召開 2 次學術審議考核委員會議，瞭解計畫之執行問題與困難，並透過會議檢討、改進。並於 103 年 1 月 10 日召開本校「農業生物科技研究中心」102 年度執行成果發表會，將成果集結成冊做為本校「邁向頂尖大學計畫」重點研究中心之自評報告。

13.102 年度研究計畫統計

研究計畫共計 1,373 件（包含科技部計畫 600 件、農委會計畫 256 件、及其他單位委託之計畫共 517 件），計畫總經費約為 13 億 5,897 萬元；管理費為 1 億 2,297 萬元。

年度／補助機關		件數	總經費	管理費
102 年度	教育部	88	86,258,901	545,317
	農委會	256	221,523,760	14,526,344
	科技部	573	707,060,535	72,677,894
	科技部產學合作	27	36,072,926	3,626,101
	其它政府機關	75	91,452,732	7,929,612
	財團法人	66	33,471,229	3,464,755
	私人公司	125	63,476,143	6,739,412
	委測計畫	162	119,355,859	13,341,071
	產業碩士專班	1	300,000	117,391
總 計		1,373	1,358,972,085	122,967,897

14.102 年度科技部通過產學小聯盟計畫共 75 件，本校獲補助件數為 5 件，件數為全國第 2 高。

15.科技部 102 年度傑出研究獎本校共 4 位教師獲獎，分別為化學系林寬鋸教授、生科系陳全木教授、精密所洪瑞華教授及電機系楊谷章教授。

16.獲科技部 102 年「補助大專校院獎勵特殊優秀人才措施」共 71 位，獎勵金約 2,469 萬元整(講座教授 6 位、特聘教授 45 位、產學績優教師 20 位)。

17.辦理產學合作績優教師作業，圓滿完成：評選「102 年度建教合作計畫產學績優教師，共計 31 位(產學績優教師 I：7 位、產學績優教師 II：24 位)。

18.舉辦計畫研發相關座談會，協助提昇師生產學合作計畫執行能力：

(1)為使新進教師對於研究計畫有關之申請及補助更加瞭解，本處依學門領域於 10 月份舉辦「國科會新進人員專題研究計畫撰寫技巧經驗分享座談會」共計 3 場。

(2)協助科技部今(103)年 1 月假本校舉辦「科技部第二期能源國家型科技計畫徵

求說明會」之相關事宜。

19.國立中興大學國科會貴重儀器中心儀器服務成果統計

102 學年度經國科會補助服務運作儀器為 16 部：

時數		件數		金額		總計		
校內	校外	校內	校外	校內	校外	時數 小計	件數 小計	金額 小計
16,399.5	20,092	23,956	28,601	22,046,400	28,266,380	36,491.5	5,2557.	50,312,780

20.600MHz 超導核磁共振儀，已完成採購作業：

102 年通過補助之汰舊換新儀器-600MHz 超導核磁共振儀，業於 102 年完成公開招標採購及驗收作業並加入服務行列，截至 103 年 5 月本校獲國科會補助運作服務之儀器共計 16 項。

21.因應學校個資法之執行，本校校內貴儀預約系統已進行修改，並全面禁止使用個人身分證字號進行申請，以確保系統資料之安全。

22.截至 102 學年度為止，納入校內貴儀提供服務之儀器已達 45 部，服務成果績效如下：

總時數	總人次	總件數	總金額
23953	4016	22116	3670445

六、國際處

(一)調查結果

國際處問卷線上調查情況統計如下表：

表 F-1 國際處問卷線上調查情況統計表

問卷	抽樣份數	回收份數	回收比例
教職員工版問卷	852	316	37%
學生版問卷	751	131	17%
國際生問卷	253	64	25%

1. 基本資料

(1) 教職員工版

表 F-2 國際處教職員工版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別 (系統自動帶出)	男性	135	43%
	女性	181	57%
	總和	316	100%
服務單位	教學單位	176	56%
	研究單位	19	6%
	行政單位	121	38%
	總和	316	100%
本職	教師	140	44%
	職員工	176	56%
	總和	316	100%
是否擔任主管職務(含一、二級單位)	主管職務(含兼行政職)	51	16%
	非主管職務(含未兼行政職)	265	84%
	總和	316	100%
任職本校年資	5年以下	82	26%
	6-10年	74	23%
	11-15年	60	19%
	16-20年	38	12%
	21年以上	62	20%
	總和	316	100%
與國際處本學年度(102/8/1迄今)業務接觸	從未接觸	139	44%
	2次以下	76	24%
	3-5次	58	18%

項目	問項	次數	百分比
(含網路)的次數	6-10 次	24	8%
	11-15 次	10	3%
	16 次以上	9	3%
	總和	316	100%

(2) 學生版

表 F-3 國際處學生版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別 (系統自動帶出)	男性	68	52%
	女性	63	48%
	總和	131	100%
學位別 (系統自動帶出)	博士班	12	9%
	碩士班	17	13%
	學士班	82	63%
	碩專班	13	10%
	產專班	0	0%
	進修學士班	7	5%
	總和	131	100%
學院別 (系統自動帶出)	文學院	8	6%
	農資學院	51	39%
	理學院	10	8%
	工學院	34	26%
	生命科學院	5	4%
	獸醫學院	3	2%
	管理學院	16	12%
	法政學院	3	2%
	學程學院	0	0%
	總和	131	100%
與國際處本學年度 (102/8/1 迄今)業 務接觸(含網路) 的次數	從未接觸	80	61%
	2 次以下	36	27%
	3-5 次	12	9%
	6-10 次	2	2%
	11-15 次	0	0%
	16 次以上	1	1%
	總和	131	100%

(3) 國際學生版

表 F-4 國際處國際學生版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別 (系統自動帶出)	男性	41	64%
	女性	23	36%
	總和	64	100%
學位別 (系統自動帶出)	博士班	23	36%
	碩士班	20	31%
	學士班	21	33%
	碩專班	0	0%
	產專班	0	0%
	進修學士班	0	0%
	總和	64	100%
學院別 (系統自動帶出)	文學院	6	9%
	農資學院	28	44%
	理學院	5	8%
	工學院	9	14%
	生命科學院	0	0%
	獸醫學院	5	8%
	管理學院	11	17%
	法政學院	0	0%
	學程學院	0	0%
	總和	64	100%
與國際處本學年度 (102/8/1 迄今)業 務接觸(含網路) 的次數	從未接觸	1	2%
	2 次以下	32	50%
	3-5 次	25	39%
	6-10 次	5	8%
	11-15 次	1	2%
	16 次以上	0	0%
	總和	64	100%

2. 問卷量表

表 F-5 國際處問卷滿意度平均數統計表

項 目	全部 平均數	教職員工 平均數	學生 平均數	國際學生 平均數
整體形象+專業服務	3.53	3.51	3.61	4.04
專業服務	3.51	3.48	3.60	4.09
整體形象	3.56	3.54	3.62	3.97

表 F-6 教師問卷整體形象分項統計表

項 目	平均數	標準差	排名
洽公環境	3.75	0.6	12
服務態度	3.78	0.71	13
代理人	3.6	0.79	11
行政效率	3.58	0.84	14
意見處理	3.57	0.86	14
網頁內容	3.63	0.68	13
整體服務	3.54	0.82	14

表 F-7 職員工問卷整體形象分項統計表

項 目	平均數	標準差	排名
洽公環境	3.43	0.66	14
服務態度	3.6	0.72	13
代理人	3.35	0.79	14
行政效率	3.46	0.83	13
意見處理	3.41	0.81	13
網頁內容	3.52	0.64	11
整體服務	3.47	0.8	14

表 F-8 學生問卷整體形象分項統計表

項 目	平均數	標準差	排名
洽公環境	3.64	0.66	10
服務態度	3.69	0.76	9
代理人	3.53	0.81	8
行政效率	3.55	0.78	6
意見處理	3.55	0.82	9
網頁內容	3.69	0.67	3
整體服務	3.67	0.71	8

表 F-9 國際學生問卷整體形象分項統計表

項 目	平均數	標準差	排名
洽公環境	4.21	0.74	
服務態度	3.90	0.91	
代理人	3.86	0.86	
行政效率	3.92	0.91	
意見處理	3.87	0.86	
網頁內容	3.98	0.77	
整體服務	4.05	0.92	

3. 業務滿意度平均數

表 F-10 教師對業務項目滿意度平均數統計表

題 目	平均數
整體形象+專業服務	3.56
專業服務	3.49
整體形象	3.64
您對國際處提供外國學生生活諮詢（申辦簽證、入臺後居留證等）的服務滿意度？	3.65
您對於國際處辦理本校校級國外及大陸地區姊妹校合約簽署流程（行程聯繫、場地安排等）的滿意度？	3.58
您對於國際處提供國外及大陸地區姊妹校合約簽署諮詢（合約範本、簽約流程等）的滿意度？	3.54
您對外籍生事務組辦理國際學生相關業務的滿意度？	3.42
您對於國際處提供外國學生招生資訊（外國學生招生文宣、外國學生招生網站等）的滿意度？	3.39
您對學術交流組/大陸事務組推動國際合作交流的滿意度？	3.38

表 F-11 職員工對業務項目滿意度平均數統計表

題 目	平均數
整體形象+專業服務	3.47
專業服務	3.47
整體形象	3.46
您對學術交流組/大陸事務組推動國際合作交流的滿意度？	3.54
您對於國際處辦理本校校級國外及大陸地區姊妹校合約簽署流程（行程聯繫、場地安排等）的滿意度？	3.51
您對外籍生事務組辦理國際學生相關業務的滿意度？	3.48
您對於國際處提供國外及大陸地區姊妹校合約簽署諮詢（合約範本、簽約流程等）的滿意度？	3.47
您對於國際處提供外國學生招生資訊（外國學生招生文宣、外國學生招生網站等）的滿意度？	3.44
您對國際處提供外國學生生活諮詢（申辦簽證、入台後居留證等）的服務滿意度？	3.4

表 F-12 學生對業務項目滿意度平均數統計表

題 目	平均數
整體形象+專業服務	3.61
專業服務	3.60
整體形象	3.62
您對於國際處辦理各項校際國際文化活動（例如：泰國潑水節、國際文化週之各國介紹、泰皇壽辰慶祝會等）的滿意度？	3.81
國際事務處您對於國際處國際領航社辦理各項拓展本地生國際視	3.67

野之活動（例如：國際美食、My country talk 等）的滿意度？	
您對於國際處辦理國際通識講座（宣傳、講座內容、場地規劃等）的滿意度？	3.61
您對於國際處提供赴海外學校交換資訊（例如：Exchange Abroad 海外交換留學展、交換學生部落格、交換學生心得座談會等）的滿意度？	3.58
您對於國際處辦理國際暑期英語學校（課程安排、課程時間等）滿意度？	3.52
您對於陸生輔導之行政服務（例如：入台簽證之申辦、保險辦理）的滿意度？	3.38

表 F-13 國際學生對業務項目滿意度平均數統計表

題 目	平均數
整體形象+專業服務	4.04
專業服務(Professional Service)	4.09
整體形象(Overall Image)	3.97
The OIA's administrative support services for my admission and enrolment, such as application processes information, is very helpful.	4.27
The OIA's administrative support services for foreign student issues related to my visa, Alien Resident Certificate (ARC), work-permit application, scholarships, and insurance is very helpful.	4.19
The OIA's administrative support services for foreign student activities, such as freshmen orientation, welcome parties, and cultural trips are very helpful.	4.21
The OIA's administrative support services have helped me adjust to NCHU campus life and studies.	3.90
The OIA's administrative support services rapidly and clearly disseminate important news and information to me.	3.86

表 F-14 國際處問卷建議事項表

	教師版
1	馬小姐服務熱心積極，很棒！
2	對於國外學校行政主管來校拜訪，請勿對於非百大之國外知名學校採被動態度，應更積極處理。 【回應與說明】本處接待國外學校訪賓，向來考量該校之來訪目的、雙方合作紀錄及未來發展交流的潛力等因素，邀請相關院（系）代表與會，並注重後續聯繫，以增加參訪之深度與充實度。
3	對於姊妹校學生來本校交換，應有更積極招攬動作。本校姊妹校已經很多了，請注意實質的交流，並盡力促成非姐妹校間之交流。另外，姐妹校締結請勿完全以全校綜合排名來看，有些是以特殊學院卓稱者也需要納入。 【回應與說明】 (1) 姊妹校來訪人次已由 100 年的 62 增加為 103 年的 134 人，呈現穩定成長，日後將與姊妹校主動保持聯繫，促使姊妹校學生來校交換。 (2) 本處亦正努力推動非姊妹校間之交流，以今（103）年度為例，本校已訂於 8 月，與英國排名前十名之華威大學(University of Warwick)合辦海外暑期營隊，請華威大學協助課程規劃、參訪、學生住宿與設備使用等，屬非姊妹校之交流成果。 (3) 本校締結姊妹校，係評估該校學術特色、合作潛質、締約後互動意願（如交

	換學者、交換學生等)、與本校院(系、所)既有的合作基礎、他國高等教育機構態度等因素,進行提案,並非完全著重其綜合排名。
4	不滿意。
5	無。
6	無。
7	無。
	職員工版
1	專業服務部份所設計之題目較適合學生填列,所以無法真實反應出行政服務滿意度。
2	Thank you.
3	無。
4	無。
5	國際處人員經常參與國外招生交流活動,但缺乏國際生招生成效相關評估,看不到投入的人力與資源與學校國際生招生成果是否成正比。 【回應與說明】為提升本校國際知名度,拓展海外姊妹校交流,本處時派員參加國外大型招生(教育)展,去(102)年參加3次招生展(美國、印尼、泰國)及1次教育展(香港),而今(103)年的外生申請人數已有明顯成長,線上申請入學人數由去年258人成長至330人,其中印尼由8人成長至38人,泰國由31人成長至34人。
6	不能用系統、信箱或網路,但除忘記密碼外,多為資料問題: 一、註冊資料不全:國際處稱已給註冊組,註冊組說未給全。國際生去國際處,國際處叫工讀生將學生送到系統單位!陸續仍有學生有相同問題。程式人員乃依行政單位提供之資料執行系統,建議由行政人員擔任單一窗口。 二、資料自行更新後,本應通知後端的系統人員同步更新,但並無,使學生遇問題,又跑到各系統單位。 三、交換生延長停留時間,資料未延,使同學系統、信箱、網路不能使用,學生原以為系統問題,實為註冊帳號被行政單位異動,或重新建立後未通知系統整合。國際生溝通更不易,此層出不窮又不積極處理的行政疏失,影響學生權益及校務行政效率,亦阻礙未來國際招生。 【回應與說明】本處將加強同仁處理相關行政流程之統一性。
	學生版
1	我沒去過國際事務處,國際事務處可以多宣傳一下。
2	我四年來第一次知道有國際事務處。
3	對emba學生之宣導太少,期盼能增加互動,建議透過emba辦公室傳遞重要訊息,謝謝!
4	學校對在職班同學非常不重視,很多資訊宣導及老師對在職生方式都需加強! 【回應與說明】本處所有活動皆以所有系(所)為宣傳對象,不會因為在職生或emba等學生身份而有所不同,以後將加強對於在職生、emba學生的宣傳。
5	希望能主動將相關資訊公布在學校網站 如此能有較多機會獲得相關資訊。
6	交換學生心得座談會可以多申辦一些場次演說。 【回應與說明】本處配合辦理。
7	能透過學生及網路資源加強宣傳校內活動。
1	獎學金不斷更動,無所適從。 【回應與說明】本校日前因應經費縮減政策,完成修正獎學金發放制度,另考量各院(系、所)錄取學生人數及金額分配比例,獎學金金額勢必有所變更,日後將加強資訊公開事宜。

2	Overall service of OIA is satisfactory. Still there is room for improvement. Especially in the time of applying visa to come to Taiwan, OIA should play active and supporting role. If necessary, they should be in contact with embassy in respective country. 【回應與說明】鑒於每位學生申請簽證的狀況不盡相同，若學生有任何問題，本處向來聯繫外交部，對於個案狀況予以協助，節省外籍學生洽公時間。
3	Overall very satisfying job. Constant persistence helping us any situation, sympathy, constant strive improvement, providing all useful information the best in quickest way. We just hope that OIA members don't rest on their laurels and keep working towards even better services.
4	1. More trips organized by OIA. 2. More events/ festivals in the campus organized by OIA so that both Taiwanese students and international students can enjoy cultural diversity. For example, international food festival, international culture festival.
5	No problem!
6	OIA needs to improve on their PR with their clients, take and treat and act just according to what they stated on rules and regulations as per OIA website. this is an honest observation and i will be glad to see OIA improve on the above ff3.1.1 to ff3.1.7. Thank you.
7	The OIA website can be improved.
8	What I suggest is that they should help us to get our insurance card earlier after the six months of staying in Taiwan. Apart from that everything is good.
9	I provide suggestions to Dr. Warden on a regular basis when problems or service issues arise. The university overall lacks punishment for incompetence. I doubt there is a reward system for doing a good job either.
10	Not sure if there is already one, but a handbook of off-campus accommodations with information on rates and facilities will be helpful.
11	Responses to E-mails could be faster. Usually responses are delayed by around 2 weeks and sometimes they are not answered.
12	I suggest that a kitchen should be provided for the foreign students. (Claire)
13	Keep up the good work,
14	please send us OIA news through mail. (http://www.oia.nchu.edu.tw/english/01_news/01_newslis.php) or keep RSS feed in that website. Thank you.
15	I would suggest that someone else can help Alice in answering questions through email because in my experience I would not receive a reply through email until late, so maybe this task can be shared with others. Thank you.
16	
17	In my opinion, I suppose that almost students could come here to study because they get scholarships and this is the main fund for them. Therefore, I hope that NCHU could consider this problem and I wish that the NCHU's scholarship will be stable for students who get good results. 【回應與說明】獎學金發放制度的修正如同前述。有關 103 學年度入學的學生，在採用新制度下，成績頂尖者仍可獲得獎學金，其餘學生在院（系）願意補助獎學金的情形下，本處即採配合型獎學金方式協助。
18	The website for choosing courses in the beginning of each semester, it is almost in Chinese so it's difficult for the new foreign students even for me, an old student here. May you add the English version or use the bilingual then it will be convenient for us. Thank you.
19	Apart from all that mentioned, would like to urge OIA to make sure there is International student organization through which students can have smooth interaction with administration's.
20	I am deeply felling with OIA's service and staffs. With their helps,

	foreign students are very convenient in learning, studying and living in Taiwan.
21	Students feedback can be an added value to OIA decision making to add more solutions, ideas and improvements. it could be in a meeting once each semester. Xie Xie. 【回應與說明】針對外籍學生各項訴求（提前申請保險、協助辦理簽證、穩定給予獎學金、建立英語化選課系統、改進網站內容、舉辦活動、成立國際學生社團組織、發送最新消息及學生手冊、宿舍增設廚房、多聽取國際學生意見等），本處將納入總體考量評估，採納合適及可行意見實施。

(二)調查結果分析

1. 問卷回收及基本資料分析

(1) 問卷回收

教職員工版問卷，隨機抽樣 852 人調查，回收 316 份，回收份數中，填答從未接觸比例 44%，填答 2 次以下接觸比例 24%；學生版問卷，隨機抽樣 751 人，回收 131 份，回收份數中，填答從未接觸比例高達 61%，填答 2 次以下接觸比例 27%。此項結果顯示學生對國際處的接觸較少，本處仍需加強宣傳服務內容。

本處刻正加強設計規劃網站內容，對於外籍學生常提出問題預作答覆，含獎學金新制、審查流程、日常生活開銷估算、在地工作機會等，藉由充分的資訊揭露，協助外籍學生適應在臺生活。

(2) 基本資料

填答問卷之教職員工在性別、服務單位及本職方面大致平均分布（男性 43%、女性 57%，教研單位 62%、行政單位 38%，教師 44%、職員工 56%），並以未兼任主管職員者填答比率較高（佔 84%）。

填答問卷之學生性別分布男女性各 52% 及 48%，學位別分布學士生佔 68%（含進修學士班 5%）、研究生 32%（含碩專班 10%，博士班 9%），學院別填答率則以農資學院較高（39%），工學院及管理學院次之（分別為 26% 及 12%）。

2. 與全校各單位滿意度之比較分析

依服務績效滿意度各單位排名統計（見表 F-15），國際處單位滿意度在 14 個受評單位中排名 14；就整體滿意度、專業服務及單位形象 3 項指標，教職員工問卷回應滿意度為 3.51、3.48、3.54；學生回應滿意度為 3.61、3.6、3.62；國際生列為屬性對殊對象，未列入排名，但整體滿意度 4.04 可排名第 1。國際生對本處服務滿意度最高，學生居中，但教職員工對本處滿意度各單位排

名最低，仍有很大改進空間。

表 F-15 教職員工生服務績效滿意度各單位排名統計表

單位	整體		教職員工		教師		職員工		學生	
	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	3.79	3	3.87	2	3.93	3	3.82	2	3.52	11
教務處	3.69	8	3.74	6	3.77	7	3.71	5	3.59	9
學務處	3.75	5	3.79	4	3.87	5	3.73	4	3.66	4
總務處	3.65	10	3.63	13	3.66	13	3.61	11	3.73	3
研發處	3.63	12	3.64	12	3.77	7	3.5	13	3.6	8
國際處	3.53	14	3.51	14	3.56	14	3.47	14	3.61	7
人事室	3.74	6	3.74	6	3.79	6	3.7	6	無此項調查	
主計室	3.72	7	3.72	8	3.77	7	3.69	7	無此項調查	
圖書館	3.97	1	3.97	1	4	1	3.95	1	3.99	1
計資中心	3.63	12	3.65	10	3.75	11	3.56	12	3.58	10
體育室	3.64	11	3.65	10	3.67	12	3.64	9	3.63	6
環安中心	3.69	8	3.7	9	3.77	7	3.64	9	3.65	5
產學智財 營運中心	3.78	4	3.78	5	3.91	4	3.67	8	無此項調查	
藝術中心	3.84	2	3.85	3	3.97	2	3.78	3	3.82	2

3. 國際處各項業務滿意度分析

(1) 整體滿意度

國際處整體滿意度 3.53，教職員工滿意度為 3.51，學生滿意度為 3.61，滿意度皆介於「尚可」至「滿意」之間。教職員工對國際處的滿意程度較低，

14 個單位中排名第 14，但學生滿意度於 11 個單位中排名第 7，國際生滿意度平均數達 4.04，顯示接受本處直接服務的學生對國際處的滿意程度較高。

(2) 各分項滿意度

- 職員工版

各業務項目表現，以平均滿意度 3.47 為基準，滿意度在平均值以上的項目有服務態度、網頁內容，平均數分別為 3.6 及 3.52；未達平均滿意度之業務項目則有洽公環境、代理人、行政效率、意見處理，平均數分別為 3.43、3.35、3.46 及 3.41，其中業務代理之滿意度最低。

- 學生版

學生對國際處各業務項目表現，以平均滿意度 3.67 為基準，滿意度在平均值以上項目有服務態度、網頁內容，平均數皆為 3.69；未達平均滿意度業務項目則有洽公環境、代理人、行政效率、意見處理，平均數分別為 3.64、3.53、3.55 及 3.55。

- 國際學生版

國際學生對國際處各業務項目表現，以平均滿意度 4.05 為基準，滿意度在平均值以上項目有洽公環境，平均數皆為 4.21；未達平均滿意度業務項目則有服務態度、代理人、行政效率、意見處理、網頁內容，平均數分別為 3.9、3.86、3.92、3.87 及 3.98。

七、人事室

(一)調查結果

人事室問卷線上調查情況統計如下表：

表 G-1 人事室問卷線上調查情況統計表

問卷	抽樣份數	回收份數	回收比例	從未接觸
教師版問卷	423	133	31%	15
職員工版問卷	437	159	36%	6

1. 基本資料

表 G-2 人事室教師版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別	男性	95	71%
	女性	38	29%
	總和	133	100%
服務單位	教學單位	114	86%
	研究單位	11	8%
	行政單位	8	6%
	總和	133	100%
是否擔任主管職務(含一、二級單位)	主管職務(含兼行政職)	43	32%
	非主管職務(含未兼行政職)	90	68%
	總和	133	100%
任職本校年資	5年以下	21	16%
	6-10年	26	20%
	11-15年	27	20%
	16-20年	29	22%
	21年以上	30	23%
	總和	133	100%
與人事室本學年度(102/8/1迄今)業務接觸(含網路)的次數	從未接觸	15	11%
	2次以下	35	26%
	3-5次	48	36%
	6-10次	22	17%
	11-15次	1	1%
	16次以上	12	9%
	總和	133	100%

表 G-3 人事室職員工版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別	男性	39	25%
	女性	120	75%
	總和	159	100%
服務單位	教學單位	52	33%
	研究單位	12	8%
	行政單位	95	60%
	總和	159	100%
是否擔任主管職務(含一、二級單位)	主管職務(含兼行政職)	9	6%
	非主管職務(含未兼行政職)	150	94%
	總和	159	100%
任職本校年資	5年以下	52	33%
	6-10年	42	26%
	11-15年	24	15%
	16-20年	18	11%
	21年以上	23	14%
	總和	159	100%
	從未接觸	6	4%
與人事室本學年度(102/8/1迄今)業務接觸(含網路)的次數	2次以下	18	11%
	3-5次	41	26%
	6-10次	40	25%
	11-15次	17	11%
	16次以上	37	23%
	總和	159	100%

2. 問卷量表

(1) 整體情況

表 G-4 人事室問卷滿意度平均數統計表

項目	全部平均數	教職員工平均數	教師版平均數	職員工版平均數
整體形象+專業服務	3.74	3.74	3.79	3.70
專業服務	3.81	3.81	3.82	3.80
第一組	3.88	3.88	3.90	3.86
第二組	3.73	3.73	3.69	3.76
第三組	3.89	3.89	3.87	3.90
第四組	3.67	3.67		3.67
整體形象	3.67	3.67	3.76	3.60

(2) 專業服務

表 G-5 人事室教師版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題號	題目	平均數	標準差	有效樣本數
	專業服務	3.82		
G2.1	第一組	3.90		
G2.1.1	您對人事室辦理教師升等(改聘)案,提供年資查填服務的滿意度?	3.92	0.75	88
G2.1.2	您對人事室辦理教師資格送審,協助教師線上填報資料,並向教育部請頒教師證的滿意度?	3.89	0.72	88
G2.2	第二組	3.69		
G2.2.1	您對人事室辦理各項教育訓練活動的滿意度?	3.67	0.81	83
G2.2.2	您對人事室推動員工社團活動(各社團活動推廣與訊息公告、社團評鑑、社團補助費、社團活動申請流程等)的滿意度?	3.59	0.88	85
G2.2.3	您對人事室差勤管理系統作業(重要訊息公告、差假查詢、差假、加班、補休申請等)的滿意度?	3.82	0.79	103
G2.3	第三組	3.87		
G2.3.1	您對於人事室每月寄送人事服務e報提供各類人事資訊的滿意度?	3.84	0.75	112
G2.3.2	您對於人事室辦理春節團拜活動採用電子簽到及摸彩的滿意度?	3.77	0.90	110
G2.3.3	您對於人事室辦理子女教育補助費作業於註冊前辦理預借及主動通知漏未申請同仁的滿意度?	4.01	0.74	93

表 G-6 人事室職員工版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題號	題目	平均數	標準差	有效樣本數
	專業服務	3.80		
GG2.1	第一組	3.86		
GG2.1.1	您對人事室辦理教師升等(改聘)案,提供年資查填服務的滿意度?	3.77	0.76	66
GG2.1.2	您對人事室辦理職員職缺公告,除於網頁張貼職缺資訊外,並以email方式通報合於升遷序列人員之滿意度?	3.94	0.77	134
GG2.2	第二組	3.76		
GG2.2.1	您對人事室辦理各項教育訓練活動的滿意度?	3.77	0.68	143
GG2.2.2	您對人事室推動員工社團活動(各社團活動推廣與訊息公告、社團評鑑、社團補助費、社團活動申請流程等)的滿意度?	3.66	0.75	116
GG2.2.3	您對人事室差勤管理系統作業(重要訊息公告、差假查詢、差假、加班、補休申請等)的滿意度?	3.86	0.81	152

GG2.3	第三組	3.90		
GG2.3.1	您對於人事室每月寄送人事服務e報提供各類人事資訊的滿意度？	3.92	0.66	147
GG2.3.2	您對於人事室辦理春節團拜活動採用電子簽到及摸彩的滿意度？	3.91	0.78	149
GG2.3.3	您對於人事室辦理子女教育補助費作業於註冊前辦理預借及主動通知漏未申請同仁的滿意度？	3.87	0.71	89
GG2.4	第四組	3.67		
GG2.4.1	您對人事室提供勞工專業知識講座，對於提升作業與法規的熟悉度權益了解之滿意度？	3.65	0.76	122
GG2.4.2	您對人事室辦理勞資會議相關業務及會議結果以電子郵件方式通知本校適用勞動基準法之契約進用職員及技工工友滿意度？	3.79	0.76	121
GG2.4.3	您對人事室同仁辦理勞健保諮詢服務及協助同仁辦理各項勞保給付之滿意度？	3.56	0.88	124

(3) 整體形象

表 G-7 人事室問卷整體形象項目滿意度平均數及標準差統計表

題號	題目	教師版		職員工版	
		平均數 標準差	有效樣 本數	平均數 標準差	有效樣 本數
	整體形象	3.76		3.60	
G3.1.1	您對人事室洽公動線及環境整潔的滿意度？	3.83 0.75	95	3.63 0.68	143
G3.1.2	您對人事室人員服務態度（含電話禮貌）的滿意度？	3.90 0.72	110	3.64 0.81	151
G3.1.3	您對人事室人員請假或公出時，代理人即時解決問題的滿意度？	3.59 0.91	96	3.50 0.84	140
G3.1.4	您對人事室行政效率的滿意度？	3.79 0.74	113	3.54 0.85	149
G3.1.5	您對人事室意見處理的滿意度？	3.74 0.77	106	3.58 0.84	146
G3.1.6	您對人事室網頁內容的滿意度？	3.66 0.75	108	3.64 0.72	149
G3.1.7	您對人事室整體服務的滿意度？	3.79 0.76	114	3.65 0.75	152

(二) 調查結果分析

1. 問卷回收及基本資料分析

(1) 問卷回收

教師版問卷，全校教師隨機抽樣 423 人調查，回收 133 份，回收份數中，填答從未接觸比例 11%，填答 1 次以上接觸比例 89%；另職員工版問卷，

全校職員工隨機抽樣 437 人調查，回收 159 份，回收份數中，填答從未接觸比例 4%，填答 1 次以上接觸比例 96%。此項結果顯示人事室業務服務範圍擴及大部分教職員工，僅少數有未曾接觸本室之情況，雖無直接接觸，或有間接接觸情形，惟不在本次調查範圍內。

(2) 基本資料

填答問卷之教師性別比例以男性較高（男性 71%、女性 29%），職員工性別比例以女性較高（男性 25%、女性 75%），教師服務單位則以教學單位比例較高（教學單位 86%、行政單位 6%），職員工服務單位則以行政單位比例較高（教學單位 33%、行政單位 60%），並以非兼任主管職員者填答比例較高（教師佔 68%、職員工佔 94%）。

2. 與全校滿意度之比較分析

經與全校平均滿意度比較（見表 G-8），網頁內容平均接近全校平均滿意度，再細探究各題項滿意度情況，洽公環境、服務態度及代理人即時解決問題三個題項與全校平均滿意度落差較大，將列為本室未來加強改進項目。

表 G-8 人事室各題項滿意度與全校平均滿意度對照表

項目	全校			人事室		
	總平均	教師	職員工	總平均	教師	職員工
整體(專業服務+整體形象)	3.73	3.80	3.68	3.74	3.79	3.70
專業服務	3.75	3.78	3.72	3.81	3.82	3.80
整體形象	3.71	3.81	3.63	3.67	3.76	3.60
洽公環境的滿意度	3.78	3.88	3.70	3.71	3.83	3.63
服務態度的滿意度	3.82	3.93	3.73	3.75	3.90	3.64
代理人即時解決問題的滿意度	3.60	3.68	3.52	3.54	3.59	3.50
行政效率的滿意度	3.70	3.80	3.61	3.65	3.79	3.54
意見處理的滿意度	3.69	3.80	3.60	3.65	3.74	3.58
網頁內容的滿意度	3.66	3.74	3.60	3.65	3.66	3.64
整體服務的滿意度	3.73	3.82	3.66	3.71	3.79	3.65

3. 人事室各項業務滿意度分析

(1) 整體滿意度

人事室整體滿意度 3.74，滿意度介於「尚可」至「滿意」之間，但較接近滿意。「專業服務」平均滿意度 3.81，「整體形象」平均滿意度 3.67，教職員工對人事室的業務專業服務滿意度高於對人事室的整體形象。

(2) 「專業服務」部份

教師對人事室「專業服務」滿意度為 3.82，較接近「滿意」程度。「第一組」滿意度 3.90，相當接近「滿意」程度，「第二組」滿意度 3.69，接近「滿意」程度，「第三組」滿意度 3.87，亦接近「滿意」程度。另職員工對人事室「專業服務」滿意度為 3.80，較接近「滿意」程度。「第一組」滿意度 3.86，接近「滿意」程度，「第二組」滿意度 3.76，亦接近「滿意」程度，「第三組」滿意度 3.90，相當接近「滿意」程度，「第四組」滿意度 3.67，較為接近「滿意」程度。

教師版問卷方面，各業務項目表現，以平均滿意度 3.82 為基準點，滿意度在平均值以上項目有《教師升等（改聘）案，提供年資查填服務》、《教師資格送審，協助教師線上填報資料，並向教育部請頒教師證》、《人事室差勤管理系統作業(重要訊息公告、差假查詢、差假、加班、補休申請等)》、《每月寄送人事服務 e 報提供各類人事資訊》及《子女教育補助費作業於註冊前辦理預借及主動通知漏未申請同仁》，其中《教師升等（改聘）案，提供年資查填服務》、《教師資格送審，協助教師線上填報資料，並向教育部請頒教師證》及《子女教育補助費作業於註冊前辦理預借及主動通知漏未申請同仁》相當接近「滿意」程度，平均數分別為 3.92、3.89 及 4.01，標準差為 0.75、0.72 及 0.74。

未達平均滿意度業務項目則有《各項教育訓練活動》、《員工社團活動(各社團活動推廣與訊息公告、社團評鑑、社團補助費、社團活動申請流程等)》、及《春節團拜活動採用電子簽到及摸彩》。其中《各項教育訓練活動》、《員工社團活動(各社團活動推廣與訊息公告、社團評鑑、社團補助費、社團活動申請流程等)》滿意度較低，平均數分別為 3.67 及 3.59，標準差分別為 0.81 及 0.88，顯示教師對其滿意意見看法較為分歧。

職員工版問卷方面，各業務項目表現，以平均滿意度 3.80 為基準點，滿意度在平均值以上項目有《職員職缺公告，除於網頁張貼職缺資訊外，並以 e-mail 方式通報合於升遷序列人員》、《人事室差勤管理系統作業(重要訊息公告、差假查詢、差假、加班、補休申請等)》、《每月寄送人事服務 e 報提供各類人事資訊》、《春節團拜活動採用電子簽到及摸彩》及《子女教育補助費作業於註冊前辦理預借及主動通知漏未申請同仁》，其中《職員職缺公告，除於網頁張貼職缺資訊外，並以 e-mail 方式通報合於升遷序列人員》、《每月寄送人事服務 e 報提供各類人事資訊》及《春節團拜活動採用電子簽到及摸彩》相當接近「滿意」程度，平均數分別為 3.94、3.92 及 3.91，標準差為 0.77、0.66 及 0.78。

未達平均滿意度業務項目則有《教師升等（改聘）案，提供年資查填服務》、《各項教育訓練活動》、《員工社團活動(各社團活動推廣與訊息公告、社團評鑑、社團補助費、社團活動申請流程等)》、《勞工專業知識講座，對於提升作

業與法規的熟悉度權益了解》、《勞資會議相關業務及會議結果以電子郵件方式通知本校適用勞動基準法之契約進用職員及技工工友》及《勞健保諮詢服務及協助同仁辦理各項勞保給付》。其中《員工社團活動(各社團活動推廣與訊息公告、社團評鑑、社團補助費、社團活動申請流程等)》、《勞工專業知識講座，對於提升作業與法規的熟悉度權益了解》及《勞健保諮詢服務及協助同仁辦理各項勞保給付》滿意度較低，平均數分別為 3.66、3.65 及 3.56，標準差分別為 0.75、0.76 及 0.88，顯示職員工對個別項目滿意意見看法較為分歧。

(3) 整體形象部份

教師對人事室「整體形象」滿意度為 3.76，介於「尚可」與「滿意」之間，較接近「滿意」程度。「洽公環境」、「人員服務態度(含電話禮貌)」、「行政效率」及「整體服務」較高，平均數分別為 3.83、3.90、3.79 及 3.79。

以平均滿意度 3.76 為基準點，未達平均滿意度項目則有《人員請假或公出時，代理人即時解決問題》、《意見處理》、及《網頁內容》。其中《人員請假或公出時，代理人即時解決問題》及《網頁內容》滿意度較低，平均數分別為 3.59 及 3.66，標準差分別為 0.91 及 0.75，顯示教師對其滿意意見看法較為分歧。

職員工對人事室「整體形象」滿意度為 3.60，介於「尚可」與「滿意」之間，接近「滿意」程度。「洽公環境」、「人員服務態度(含電話禮貌)」、「網頁內容」及「整體服務」較高，平均數分別為 3.63、3.64、3.64 及 3.65。

以平均滿意度 3.60 為基準點，未達平均滿意度項目則有《人員請假或公出時，代理人即時解決問題》、《行政效率》、及《意見處理》。其中《人員請假或公出時，代理人即時解決問題》及《行政效率》滿意度較低，平均數分別為 3.50 及 3.54，標準差分別為 0.84 及 0.85，顯示職員工對其滿意意見看法較為分歧。

(三) 建議事項回應

有關教職員工建議事項，人事室分類及回應如表 G-10。

表 G-10 人事室回應教職員工建議表

項次	建議事項與回應(改善)
教師版 1	<p>建議事項：差勤管理系統應可再加強改進</p> <p>回應：</p> <p>一、本校差勤管理系統目前適用對象為行政職員、技工工友、新制助教及專任助理，教師兼任行政主管僅於線上審核所屬人員請假、加班或刷到退異常申請。</p> <p>二、針對教師差勤管理系統線上作業，本室於 101 年 9 月即提出人事</p>

項次	建議事項與回應(改善)
	<p>系統業務增修需求，另於 102 年 4 月再次規劃差勤系統表單內容與作業流程需求，委請計資中心程式設計師協助設計，目前已完成系統架構及功能表單，唯尚有職務代理、線上流程(請假期間課程)與功能選單(含因公出國子系統)須修正，預計 103 年 8 月推動上線試行，逐步完成差假申請無紙化，提高行政效率。</p>
<p>教師版 3</p>	<p>建議事項：春節團拜電子通知通知過晚，無法早日安排。團拜當天收到 email 提醒時，根本已經過了團拜時間。</p> <p>回應：</p> <p>一、 本校 103 年春節團拜時間，循往例於春節後上班第 2 天（103 年 2 月 6 日）舉行，並於 103 年 1 月 13 日行文一、二級單位轉知同仁踴躍參加。另於活動前夕以電子郵件再次提醒同仁，並請同仁攜帶教職員證以簡化報到流程。</p> <p>二、 為使同仁均可安排時間參與校內各項活動，日後本室舉辦各項活動，除函知本校各單位轉知外，並將於本室最新消息、人事服務 e 報及以電子郵件等方式轉知校內同仁。</p>
<p>職員工版 2</p>	<p>建議事項：三組林先生口氣不好，洽詢事情時態度極不耐煩</p> <p>回應：</p> <p>一、 <u>林先生本人回應意見：</u>本建議事項職將深切檢討改進，爾後辦理事情將會改善服務方式，態度笑容可掬，秉持服務至上，真誠喜樂服務同仁。</p> <p>二、 本室再次於室務會議宣達，如何有效服務員工及快樂工作的技巧，並推行微笑服務及建立顧客聯絡服務網，本熱忱及同理心，做好體貼性服務，本案本室主任已找林先生面談，未來將會加強改善服務態度。</p>
<p>職員工版 4</p>	<p>建議事項：關於專任助理簽約時間太久</p> <p>回應：</p> <p>一、 現行作業因案件量較為龐大，且部分資料須再行查證，因此辦理時程較久。惟為簡化專任助理及博士後研究員聘任申請作業，本室前已與計資中心、主計室、研究發展處等單位研商，規劃建置專任助理及博士後研究員 EZ COME 系統。</p> <p>二、 該系統目前列為優先處理作業，預期該系統建置完成後，將可大幅縮短作業時間，且未來亦可與薪資系統結合，一併解決人員進用及薪資造冊之相關問題。</p>
<p>職員工版 6、9</p>	<p>建議事項：建議對學習時數認證方式可再改進</p> <p>回應：</p> <p>學習時數認證之改善措施：</p> <p>一、 本校各單位均已授權得以業務狀況與需求開設研習課程，茲以現行校務行政系統終身學習子系統之作業方式，需由參訓人員上課</p>

項次	建議事項與回應(改善)
	<p>前先輸入參加該課程資訊，於課程結束由開課單位將實際參訓簽到單送人事室後，方可根據簽到單逐筆登錄認證同仁學習時數，如開課單位之簽到單尚未送達，或參訓同仁未登錄該筆課程資訊，將無法於系統中查詢到學習資料完成時數認證，因而產生同仁參訓後卻未獲准登錄學習時數之落差。</p> <p>二、本室前於 101 年 12 月提出終身學習資訊系統設計需求，另於 102 年 12 月再次研提活動研習報名系統表單內容與作業功能，委請計資中心協助設計活動研習報名系統，現已進入測試階段，系統將可設定授權各單位為學習資訊管理窗口，自行登錄管理研習之開課、報名、報到等項目，研習結束後由開課單位逕行時數認證，以落實開課單位實際管理功能，減少行政處理程序。</p> <p>三、為使現行約用人員學習認證更加快速順暢，本室將於人事服務 e 報加強宣導，提醒同仁參訓前於本室網站差勤系統輸入課程資訊，並通知各開課單位於課程結束後儘速將簽到單送本室進行登錄。</p>

改進措施

- 一、積極推動人事業務資訊化作業，未來於教師差勤管理系統及終身學習資訊系統上線過程中，加強本室承辦人員對各單位同仁提出之需求應即時回應，並仔細釐清問題，隨時檢討相關作業流程之完整性與合用性，以符應同仁對人事服務的期待。
- 二、同仁對於本室推動員工社團活動之滿意程度調查結果分數較低(教師平均數：3.59、職員工平均數：3.66)，除積極協助各社團經費補助、活動申請評鑑作業外，未來將強化教職員工社團活動網頁專區功能，設立推廣社團活動訊息多元管道(人事網頁最新消息、線上公文轉知及人事服務 e 報)，增加同仁對社團之參與率與滿意程度。
- 三、有關專任助理簽約時程之改善措施：建置 EZ COME 線上系統，系統上線後，除先由當事人登錄個人基本資料外，部分單位可同時就所需項目審核資料正確性，縮短聘任時程。

八、主計室

(一)調查結果

表H-1 主計室問卷回收情形統計表

問卷	抽樣份數	回收份數	回收比例	從未接觸
教師版問卷	423	137	32%	26
職員工版問卷	433	145	33%	16
合計	856	282	32.94%	42

1. 基本資料

H-2 主計室教師版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別	男性	102	74%
	女性	35	26%
	總和	137	100%
服務單位	教學單位	119	87%
	研究單位	5	4%
	行政單位	13	9%
	總和	137	100%
是否擔任主管職務(含一、二級單位)	主管職務(含兼行政職)	38	28%
	非主管職務(含未兼行政職)	99	72%
	總和	137	100%
任職本校年資	5年以下	23	17%
	6-10年	32	23%
	11-15年	28	20%
	16-20年	20	15%
	21年以上	34	25%
	總和	137	100%
與主計室本學年度(102/8/1迄今)業務接觸(含網路)的次數	從未接觸	26	19%
	2次以下	25	18%
	3-5次	42	31%
	6-10次	22	16%
	11-15次	7	5%
	16次以上	15	11%
	總和	137	100%

H-3 主計室職員工版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別	男性	28	19%
	女性	117	81%
	總和	145	100%
服務單位	教學單位	40	28%
	研究單位	9	6%
	行政單位	96	66%
	總和	145	100%
是否擔任主管職務(含一、二級單位)	主管職務(含兼行政職)	8	6%
	非主管職務(含未兼行政職)	137	94%
	總和	145	100%
任職本校年資	5年以下	58	40%
	6-10年	39	27%
	11-15年	22	15%
	16-20年	12	8%
	21年以上	14	10%
	總和	145	100%
與主計室本學年度(102/8/1迄今)業務接觸(含網路)的次數	從未接觸	16	11%
	2次以下	11	8%
	3-5次	15	10%
	6-10次	36	25%
	11-15次	9	6%
	16次以上	58	40%
	總和	145	100%

2. 問卷量表

(1) 整體情況

H-4 主計室問卷滿意度平均數統計表

項目	全部平均數	教職員工平均數	教師版平均數	職員工版平均數
整體形象+專業服務	3.72	3.72	3.77	3.69
專業服務	3.74	3.74	3.77	3.72
請購作業	3.81	3.81	3.83	3.80

核銷作業	3.69	3.69	3.73	3.65
整體形象	3.70	3.70	3.76	3.65

(2) 專業服務

H-5 主計室教職員版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題目	教師版			職員版		
	平均數	標準差	有效樣本數	平均數	標準差	有效樣本數
專業服務	3.78			3.72		
請購作業	3.83			3.80		
您對主計室提供網路請購及核銷資訊系統方便性的滿意度？	3.76	0.81	106	3.86	0.69	123
您對主計室每年辦理「主計業務宣導」研習的滿意度？	3.71	0.78	77	3.71	0.68	104
您對主計室於委託補助機關尚未撥款時先行透支處理的滿意度？	4.00	0.78	93	3.81	0.73	91
核銷作業	3.73			3.65		
您對主計室提供查詢各項經費執行狀況的滿意度？	3.84	0.75	105	3.80	0.65	118
您對主計室協助建教合作計畫經費核銷作業的滿意度？	3.67	0.87	94	3.64	0.70	80
您對主計室協助推廣教育計畫經費核銷作業的滿意度？	3.77	0.86	75	3.64	0.72	78
您對主計室提供憑證核銷或退請補正相關說明的滿意度？	3.63	0.89	104	3.52	0.78	115

(3) 整體形象

H-6 主計室教職員版問卷整體形象項目滿意度平均數及標準差統計表

題目	教師版			職員版		
	平均數	標準差	有效樣本數	平均數	標準差	有效樣本數
整體形象	3.76			3.65		

您對主計室洽公環境的滿意度？	3.88	0.64	86	3.76	0.59	122
您對主計室人員服務態度(含電話禮貌)的滿意度？	3.83	0.74	109	3.76	0.85	127
您對主計室人員請假或公出時,代理人即時解決問題的滿意度？	3.62	0.78	97	3.57	0.80	124
您對主計室行政效率的滿意度？	3.73	0.82	109	3.66	0.74	128
您對主計室意見處理的滿意度？	3.71	0.81	98	3.57	0.70	122
您對主計室網頁內容的滿意度？	3.73	0.72	101	3.58	0.69	119
您對主計室整體服務的滿意度？	3.80	0.77	108	3.67	0.64	127

(二)調查結果分析

1.問卷回收及基本資料分析

(1)問卷回收：

教師版問卷，全校教師隨機抽樣 423 人調查，回收 137 份，回收比例 32%，回收份數中，填答 16 次以上接觸比例 11%，填答 11-15 次接觸比例 5%，填答 6-10 次接觸比例 16%，填答 3-5 次接觸比例 31%，填答 2 次以下接觸比例 18%，填答從未接觸比例僅 19%。全校職員工隨機抽樣 433 人調查，回收 145 份，回收比例 33%，回收份數中，填答 16 次以上接觸比例 40%，填答 11-15 次接觸比例 6%，填答 6-10 次接觸比例 25%，填答 3-5 次接觸比例 10%，填答 2 次以下接觸比例 8%，填答從未接觸比例僅 11%。此項結果顯示調查對象多與主計室業務有接觸。

(2)基本資料

填答問卷之教師性別比例以男性較高（男性 74%、女性 26%），職員工性別比例以女性較高（男性 19%、女性 81%），教師服務單位則以教學單位比例較高（教學單位 87%、行政單位 9%），職員工服務單位則以行政單位比例較高（教學單位 28%、行政單位 66%），並以非兼任主管職員者填答比例較高（教師佔 72%、職員工佔 94%）。

2.與全校（教職員工部分）滿意度之比較分析

分析結果，主計室整體形象滿意度 3.72，略低於學校平均滿意度 3.73。另單項分析結果，主計室【人員服務態度（含電話禮貌）】滿意度 3.79，略低於校標 3.82，【人員請假或公出時，代理人即時解決問題】滿意度 3.59，略低於校標 3.60、【行政效率】滿意度 3.69，略低於校標 3.70、【意見處理】滿

意度 3.63，略低於校標 3.69 及【網頁內容】滿意度 3.65，略低於校標 3.66，主計室將持續檢討改進。

H-7 主計室各題項滿意度與全校平均滿意度對照表

項目	全校			主計室		
	總平均	教師 平均數	職員工 平均數	總平均	教師 平均數	職員工 平均數
整體(專業服務+整體形象)	3.73	3.80	3.68	3.72	3.77	3.69
專業服務	3.75	3.78	3.72	3.74	3.77	3.72
整體形象	3.71	3.81	3.63	3.70	3.76	3.65
洽公環境的滿意度	3.78	3.88	3.70	3.81	3.88	3.76
服務態度的滿意度	3.82	3.93	3.73	3.79	3.83	3.76
代理人即時解決問題的滿意度	3.60	3.68	3.52	3.59	3.62	3.57
行政效率的滿意度	3.70	3.80	3.61	3.69	3.73	3.66
意見處理的滿意度	3.69	3.80	3.60	3.63	3.71	3.57
網頁內容的滿意度	3.66	3.74	3.60	3.65	3.73	3.58
整體服務的滿意度	3.73	3.82	3.66	3.73	3.80	3.67

3. 主計室各項業務滿意度分析

(1) 整體滿意度

主計室整體滿意度 3.72，滿意度介於「尚可」至「滿意」之間，但較接近滿意。「專業服務」平均滿意度 3.74，「整體形象」平均滿意度 3.70，教職員工對主計室的業務專業服務滿意度高於對主計室的整體形象。

(2) 「專業服務」部份

教師版問卷方面

教師對主計室「專業服務」滿意度為 3.77，較接近「滿意」程度，「請購作業」滿意度 3.83，「核銷作業」滿意度為 3.73，相當接近「滿意」程度。

各業務項目表現，以平均滿意度 3.77 為基準點，滿意度在平均值以上項目有【於委託補助機關尚未撥款時先行透支處理】、【提供查詢各項經費執行狀況】、【協助推廣教育計畫經費核銷作業】。其中【於委託補助機關尚未撥款時先行透支處理】為「滿意」程度，【提供查詢各項經費執行狀況】、【協助推廣教育計畫經費核銷作業】相當接近「滿意」程度，平均數分別為 3.84 及 3.77，標準差為 0.75 及 0.86。

未達平均滿意度業務項目則有【提供網路請購及核銷資訊系統方便性】、

【每年辦理「主計業務宣導」研習】、【協助建教合作計畫經費核銷作業】、【提供憑證核銷或退請補正相關說明】滿意度較低，平均數分別為 3.76、3.71、3.67 及 3.63，標準差分別為 0.81、0.78、0.87 及 0.89。

職員工版問卷方面

職員工對主計室「專業服務」滿意度為 3.72，較接近「滿意」程度，「請購作業」滿意度 3.80，「核銷作業」滿意度為 3.65，接近「滿意」程度。

各業務項目表現，以平均滿意度 3.72 為基準點，滿意度在平均值以上項目有【提供網路請購及核銷資訊系統方便性】、【於委託補助機關尚未撥款時先行透支處理】、【提供查詢各項經費執行狀況】，皆相當接近「滿意」程度，平均數分別為 3.86、3.81 及 3.80，標準差為 0.69、0.73 及 0.65。

未達平均滿意度業務項目則有【每年辦理「主計業務宣導」研習】、【協助建教合作計畫經費核銷作業】、【協助推廣教育計畫經費核銷作業】、【提供憑證核銷或退請補正相關說明】，滿意度較低，平均數分別為 3.71、3.64、3.64 及 3.52，標準差分別為 0.68、0.70、0.72 及 0.78。

(3) 整體形象部份

教師版問卷方面

教師對主計室「整體形象」滿意度為 3.76，介於「尚可」與「滿意」之間，較接近「滿意」程度。【洽公環境】、【人員服務態度（含電話禮貌）】及【整體服務】較高，平均數分別為 3.88、3.83 及 3.80。

以平均滿意度 3.86 為基準點，未達平均滿意度項目則有【人員請假或公出時，代理人即時解決問題】、【行政效率】、【意見處理】及【網頁內容】。其中【人員請假或公出時，代理人即時解決問題】滿意度較低，平均數分別為 3.62，標準差 0.78。

職員工版問卷方面

職員工對主計室「整體形象」滿意度為 3.65，介於「尚可」與「滿意」之間，接近「滿意」程度。【洽公環境】、【人員服務態度（含電話禮貌）】、【行政效率】及【整體服務】較高，平均數分別為 3.76、3.76、3.66 及 3.67。

以平均滿意度 3.65 為基準點，未達平均滿意度項目則有【人員請假或公出時，代理人即時解決問題】、【意見處理】及【網頁內容】，平均數分別為 3.57、3.57 及 3.58，標準差分別為 0.81、0.70 及 0.69。

4. 建議事項回應

問題分類	教職員建議事項	主計室回應
經費核銷及撥款問題	非正規的支付(例:產學經費)由系上報支後,主計撥款竟還要耗時至少壹週以上。	<p>1.本校 10 萬元以下請購授權各單位自辦、執行,惟依請購性質,後續有應會辦單位(如出納組、保管組、人事室等)、主計室審核、開立傳票及出納組開立支票、撥款等程序,則所有請購案皆同。</p> <p>2.已於本室室務會議宣達,請同仁對經手請購案件務必注意時效,若有須退、補件者亦應說明清楚,並註明承辦人及電話,以縮短作業時程。</p>
	系統上常看到開了傳票 卻遲未入帳 但出納還沒收到資料	<p>1.主計室編製之傳票為出納組開立支票及撥款的依據,請購案件一經開立傳票,請購系統即會顯示「結案」,以控管該購案編號不能重複編製傳票。</p> <p>2.傳票編製後尚須經傳票複核同仁複核,目前本室傳票編製後皆於當日或次日即送出組納辦理後續撥款事宜。為縮短傳票作業時程,本室已研議改進傳票複核流程,並要求各承辦同仁注意時效。</p>
經費核銷及撥款問題	學術回饋金撥回系上的作業時程不清不楚,原計畫撥款大半年了,主計處承辦人員都不會處理撥回系上的業務,待主持人催之後卻隔天即可支用,這種高度人治的行政效率,非常糟糕。	學術回饋金款項經出納組確認已匯入本校銀行帳戶,並開立收據通知主計室,本室即依「本校專任教師兼職或借調營利事業機構或團體收取學術回饋金辦法」第四條規定比例分配學校 40%、學院 10%、系(所)50%,並辦理會計系統建檔與入帳。惟分配回系(所)部分之經費,係由系(所)統籌使用,或回歸老師使用,各系(所)做法不同,以往本室為配合系(所)或老師方便使用經費,均俟接到通知後,方能確定使用者,對於延誤老師支用經費,深感抱歉,爾後經費來款時,將直接依上述辦法規定之校、院、系(所)比例分配入帳,該筆款項即可使用,若回饋金係回歸老師使用,請由系(所)直接授權給老師,以縮短作業時程。
網路請購及核銷資訊系統問題	瀏覽器只支援 IE,應考慮其他 user	系統供應商已在做 Google Chrome 瀏覽器的測試,預計 6 月底可提供 Google Chrome 瀏覽器的支援。
	計畫到期,停止經費核銷前,建議主計室需應設定電腦自動通報系統。	已請系統供應商設計此項功能,近期應可於系統增加通報功能。

服務問題	<p>去年接任請購及核銷業，感謝施堯賓先生在請購及核銷資訊系統上遇到問題時，總是不厭其煩且親切解說，建議學校的行政人員在服務校內及校外人士時，均能向施先生學習。</p>	<p>感謝師長及同仁的鼓勵，已於主計室室務會議表揚，請同仁以施先生及陳小姐服務精神為學習模範，並請所有同仁本服務之精神，虛心檢討，以提升服務品質。</p>
	<p>陳美樺小姐服務態度真的非常好</p>	
	<p>非常感謝主計室在經費核銷上提供的各項協助!</p>	
	<p>有些人員態度很好，對於不懂的地方也很樂意回覆。勾不滿意是針對某些人員(態度真的很不好，回覆問題很兇)。</p>	<p>1.已於主計室室務會議宣達，各同仁應以服務為導向，注意應對之禮貌及態度。 2.請師長或同仁如遇本室同仁服務態度不佳，或有審核疑義，可直接向各組組長、專委及主任反應。</p>
	<p>主計不是只有審核,只會說yes or no,應該具備財務處的功能,協助學校調度資金,甚至開闢財源</p>	<p>1.本室除以服務導向依相關規定辦理內部審核工作，協助各單位業務推動外，並定期公告本校財務資訊及適時提供決策所需各項財務報表。 2.本室雖為幕僚單位，然一向積極主動監控現金安全存量，並依本校資金運用管理小組之授權，主動將非短期需用之現金轉作定期存款以增加利息收入，致 102 年度結束時雖現金結存減少，利息收入仍有 2 千 7 百餘萬元。</p>
	<p>個人薪資印領清冊若有誤需修正時，必須退回當事人，請謹守個人資料保護原則，以公文交換袋裝好，勿將個人薪資資料輕易暴露於任何經手此公文之同仁甚至是工讀生，已多次反映卻仍是如此罔顧個資保護的原則。</p>	<p>已於主計室室務會議宣達，有關個資之退件或文件傳送，應以公文交換袋遞移，以符個資保護的原則</p>

九、圖書館

(一)調查結果

表 I-1 圖書館問卷回收情形統計表

單位名稱	教師版		職員工版		學生版	
	抽樣份數	回收比例	抽樣份數	回收比例	抽樣份數	回收比例
	回收份數	從未接觸	回收份數	從未接觸	回收份數	從未接觸
圖書館	423	28%	429	37%	751	20%
	119	5	157	32	153	13

1. 基本資料

(1)教師版

表 I-2.1 教師版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別	男性	84	71%
	女性	35	29%
	總和	119	100%
服務單位	教學單位	104	87%
	研究單位	8	7%
	行政單位	7	6%
	總和	119	100%
是否擔任主管職務 (含一、二級單位)	主管職務(含兼行政職)	32	27%
	非主管職務(含未兼行政職)	87	73%
	總和	119	100%
任職本校年資	5年以下	20	17%
	6-10年	29	24%
	11-15年	25	21%
	16-20年	21	18%
	21年以上	24	20%
	總和	119	100%
與圖書館本學年度 (102/8/1迄今)業務 接觸(含網路)的次 數	從未接觸	5	4%
	2次以下	19	16%
	3-5次	38	32%
	6-10次	22	18%
	11-15次	6	5%
	16次以上	29	24%
	總和	119	100%

(2) 職員工版

表 I-2.2 職員工版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別	男性	38	24%
	女性	119	76%
	總和	157	100%
服務單位	教學單位	57	36%
	研究單位	8	5%
	行政單位	92	59%
	總和	157	100%
是否擔任主管職務 (含一、二級單位)	主管職務(含兼行政職)	9	6%
	非主管職務(含未兼行政職)	148	94%
	總和	157	100%
任職本校年資	5年以下	71	45%
	6-10年	32	20%
	11-15年	21	13%
	16-20年	12	8%
	21年以上	21	13%
	總和	157	100%
與圖書館本學年度 (102/8/1迄今)業務 接觸(含網路)的次數	從未接觸	32	20%
	2次以下	24	15%
	3-5次	51	32%
	6-10次	27	17%
	11-15次	8	5%
	16次以上	15	10%
	總和	157	100%

(3) 學生版

表 I-3 學生版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別	男性	89	58%
	女性	64	42%
	總和	153	100%
學位別	博士班	10	7%
	碩士班	24	16%
	學士班	97	63%
	碩專班	11	7%
	產專班	0	0%

項目	問項	次數	百分比
	進修學士班	11	7%
	總和	153	100%
學院別	文學院	16	10%
	農資學院	50	33%
	理學院	14	9%
	工學院	43	28%
	生命科學院	7	5%
	獸醫學院	0	0%
	管理學院	20	13%
	法政學院	1	1%
	學程學院	0	0%
	總和	153	100%
與圖書館本學年度 (102/8迄今)業務接 觸(含網路)的次數	從未接觸	13	8%
	1-2次	22	14%
	3-4次	38	25%
	5-6次	31	20%
	7-8次	16	10%
	9次以上	33	22%
	總和	153	100%

2. 問卷量表

(1) 整體情況

表 I-4 問卷滿意度平均數統計表

項目	全部 平均數	教職員工 平均數	教師版 平均數	職員工版 平均數	學生版 平均數
整體形象+專業服務	3.97	3.97	4.00	3.95	3.99
專業服務	3.95	3.94	3.95	3.94	3.95
整體館藏(說明:整體館 藏包括圖書、電子資源、 期刊、視聽資料)	3.85	3.86	3.85	3.87	3.85
圖書館空間與設備	4.00	3.99	4.01	3.97	4.01
圖書館網站與資訊系統	3.85	3.85	3.84	3.87	3.85
圖書館利用與推廣服務	4.05	4.05	4.08	4.02	4.05
整體形象	4.00	3.99	4.04	3.94	4.02

(2) 專業服務

A. 教師版

表 I-5.1 教師版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題號	題目	平均數	標準差	有效樣本數
	專業服務	3.94		
I2.1	整體館藏(說明:整體館藏包括圖書、電子資源、期刊、視聽資料)	3.85		
I2.1.1	您對圖書館圖書資料(含電子書)的滿意度?	3.85	0.77	112
I2.1.2	您對圖書館期刊資料(含電子期刊)的滿意度?	3.86	0.74	111
I2.1.3	您對圖書館視聽資料的滿意度?	3.83	0.72	82
I2.2	圖書館空間與設備	4.01		
I2.2.1	您對圖書館查找資料便利性的滿意度?	3.93	0.73	108
I2.2.2	您對圖書館閱覽空間與設施(如興閱坊、多媒體中心…)的滿意度?	4.15	0.63	100
I2.2.3	您對圖書館資訊設備的滿意度?	3.94	0.61	102
I2.3	圖書館網站與資訊系統	3.84		
I2.3.1	您對圖書館資源查詢系統的滿意度?	3.85	0.73	113
I2.3.2	您對圖書館網站資訊內容的滿意度?	3.83	0.65	113
I2.4	圖書館利用與推廣服務	4.08		
I2.4.1	您對圖書館借還書服務的滿意度?	4.08	0.63	100
I2.4.2	您對圖書館諮詢服務的滿意度?	4.10	0.60	99
I2.4.3	您對圖書館辦理各種活動(如資料庫介紹、閱讀推廣、圖書館導覽)的滿意度?	4.06	0.62	90

B. 職員工版

表 I-5.2 職員工版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題號	題目	平均數	標準差	有效樣本數
	專業服務	3.93		
II2.1	整體館藏(說明:整體館藏包含圖書、電子資源、期刊、視聽資料)	3.87		
II2.1.1	您對圖書館圖書資料(含電子書)的滿意度?	3.90	0.62	117
II2.1.2	您對圖書館期刊資料(含電子期刊)的滿意度?	3.88	0.68	104
II2.1.3	您對圖書館視聽資料的滿意度?	3.83	0.75	102
II2.2	圖書館空間與設備	3.97		
II2.2.1	您對圖書館查找資料便利性的滿意度?	3.82	0.74	119
II2.2.2	您對圖書館閱覽空間與設施(如興閱坊、多媒體中心…)的滿意度?	4.08	0.69	118
II2.2.3	您對圖書館資訊設備的滿意度?	4.01	0.64	115

II2.3	圖書館網站與資訊系統	3.87		
II2.3.1	您對圖書館資源查詢系統的滿意度？	3.85	0.74	119
II2.3.2	您對圖書館網站資訊內容的滿意度？	3.88	0.70	121
II2.4	圖書館利用與推廣服務	4.02		
II2.4.1	您對圖書館借還書服務的滿意度？	4.03	0.57	122
II2.4.2	您對圖書館諮詢服務的滿意度？	3.97	0.66	120
II2.4.3	您對圖書館辦理各種活動（如資料庫介紹、閱讀推廣、圖書館導覽）的滿意度？	4.06	0.66	105

C. 學生版

表 I-6 學生版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題號	題目	平均數	標準差	有效樣本數
	專業服務	3.94		
i2.1	整體館藏（說明：整體館藏包含圖書、電子資源、期刊、視聽資料）	3.85		
i2.1.1	您對圖書館圖書資料（含電子書）的滿意度？	3.94	0.69	138
i2.1.2	您對圖書館期刊資料（含電子期刊）的滿意度？	3.77	0.78	132
i2.1.3	您對圖書館視聽資料的滿意度？	3.82	0.71	124
i2.2	圖書館空間與設備	4.01		
i2.2.1	您對圖書館查找資料便利性的滿意度？	3.92	0.72	139
i2.2.2	您對圖書館閱覽空間與設施（如興閱坊、多媒體中心…）的滿意度？	4.17	0.65	138
i2.2.3	您對圖書館資訊設備的滿意度？	3.95	0.71	136
i2.3	圖書館網站與資訊系統	3.85		
i2.3.1	您對圖書館資源查詢系統的滿意度？	3.85	0.68	140
i2.3.2	您對圖書館網站資訊內容的滿意度？	3.84	0.66	139
i2.4.1	圖書館利用與推廣服務	4.05		
i2.4.2	您對圖書館借還書服務的滿意度？	4.13	0.57	135
i2.4.3	您對圖書館諮詢服務的滿意度？	4.09	0.58	128
i2.1	您對圖書館辦理各種活動（如資料庫介紹、閱讀推廣、圖書館導覽）的滿意度？	3.94	0.73	125

3. 整體形象

表 I-7 問卷整體形象項目滿意度平均數及標準差統計表

題號	題目	教師版			職員工版			學生版		
		平均數	標準差	有效樣本數	平均數	標準差	有效樣本數	平均數	標準差	有效樣本數
	整體形象	4.04			3.94			4.02		
I3.1.1	您對圖書館洽公環境的滿意度？	4.17	0.48	108	4.08	0.59	121	4.20	0.63	137
I3.1.2	您對圖書館人員服務態度（含電話禮貌）的滿意度？	4.15	0.56	108	4.01	0.56	125	4.17	0.59	135
I3.1.3	您對圖書館人員請假或公出時，代理人即時解決問題的滿意度？	4.01	0.66	77	3.83	0.68	103	3.98	0.64	94
I3.1.4	您對圖書館行政效率的滿意度？	4.03	0.63	105	3.93	0.59	122	3.94	0.60	133
I3.1.5	您對圖書館意見處理的滿意度？	4.09	0.56	93	3.89	0.63	113	3.98	0.57	122
I3.1.6	您對圖書館網頁內容的滿意度？	3.86	0.63	111	3.86	0.64	121	3.78	0.69	136
I3.1.7	您對圖書館整體服務的滿意度？	3.99	0.57	113	4.01	0.56	124	4.10	0.54	139

4. 建議事項

表 I-8 問卷建議事項表

項次	建議事項
教師版	
1	已購買圖書館影印卡,卻收到應在期限內用完之通知,並非每個人都習慣使用悠遊卡,外校人士使用也造成不便,一般公車也提供投幣服務,因此應考慮到相關的大眾,而非僅基於本身管理的方便。
2	網頁有點太過雜亂
3	網頁資料庫查詢仍不是很便利。推薦購書者應有權力第一個借閱（多年以前的事，不知現在改進否。）
4	1. 希望可以購買 Springer 的新電子書
	2. 薦購至書上架之間的時間實在太久（有超過半年的）但研究用書一般都比較急需
職員工版	
1	增加電子期刊，如 Journal of Virology
2	週六、日學生或讀者較多、冷氣空調不涼、空氣不流通、請協助改善。（3樓的報區）

項次	建議事項
3	多媒體中心設備空間過舊，使用上不是很順利；空間規劃容易受到雜音干擾，無法盡興。
4	館內閱讀座位可以增多一點
學生版	
1	希望可以增加線上電子書，很多課本常常找不到
2	建議開放 24 小時閱覽區，因為國際知名學府都有此區，能夠讓學生更努力，學校更進步。
3	課外圖書的量應該再增加
	期刊的使用只有少數情況才會使用
4	圖書館進的外文書籍有一些偏門，有些還誤放在中文書架上，悠遊卡影印機比舊的方便多了，
5	公用電腦有些速度很慢，更新一下比較好
6	下午開全燈的時間有點晚
7	1. 藏書量不足， 2. 學術性的書籍大部分太過老舊，沒有更新較近代的新資料 ex. 農業相關書籍
8	近年來有些電子期刊已無法從本校下載，建請學校針對一些重要的研究電子期刊，能每年度編列足夠經費支應，俾免學生需逕行另尋管道或在無法下載完整文獻情況下，影響研究進行，非常感謝。
9	覺得冷氣不太涼 常常段考就沒位子坐 希望每天每一層都可以開到 12:00
10	可以加強圖書館列印輸出的部分,步驟稍嫌複雜降低學生列印意願,致使學生必須至校外影印店列印,對於時間迫切的同學來說,其實有些不便.,另外,如果在圖書館借還書可以利用系統寄發借還書的 e-mail 至電子信箱,對於作業的周全度會有提升的效果,也可以避免學生再借還書上發生糾紛.
11	建議書籍借閱採續約有期間限制的制度，因為如果有人一直續借的話，恐怕會影響其他人權益
12	希望陰天的時候窗戶旁邊的燈可以早點開，因為有時候真的很暗！
13	靠近發電機附近有點吵喔~然後筆電的插座太少了~還有在邊邊角角的位置都無法順利 連到無線網路喔~希望這些問題能夠改善!
14	資訊科技日新月異資訊類的書很多都還是缺缺啊
15	目前而言 感覺一切都很棒~
16	1.6F 沒有冷氣，
	2.查詢期刊排名(JCR), 如果是校內 IP 可否不要輸入帳密直接可查詢，感謝!!
17	圖書館為節能減碳有些地方沒有開燈，白天亮度還夠，但若遇陰雨天就太暗或傍晚太晚開燈， 對視力不太好。
18	笑容可以多一點

項次	建議事項
19	有一次學生證遺失在圖書館正門，被檢拾送交服務處，但沒有學生證卻無法進去領
20	多媒體中心的影片太少了!!!!!!
21	new movie upload very slowly!!
22	使用 NUHU 單一簽入系統後，無法查詢圖書。
23	圖書館的活動,資訊,消息,可以在更有效的推管,否則不會去注意的人,依然無法接收到資訊
24	忘記歸還書的罰款，會在畢業前催繳。但在學期間所借之書將逾期時，卻無提醒或警告，是否能請圖書館提供信箱或是簡訊的提醒功能，好讓學生安心借書，有時候真的不是故意忘記，是真的因為過忙而沒記得。感謝您們提供給我們發言的機會，也很謝謝圖書館給我們學生的便利。
25	希望圖書館 2~6 樓的書刊分類"指示牌"(樓梯上去的兩側，暗紅色)能做更詳細些!因為有時明明照著上面的指示方向走，最後卻還得返回另一邊才能尋得書籍!(例如:左邊方向是標 400 類，但實際上那區只有 400~45X，而 46X 之後的編號卻是在另一個方向!)雖然走回另一方向並不需花多少時間，但這樣徒增不便性，所以希望相關單位能稍加改善，謝謝~
26	圖書館內閱讀位置常常不夠阿

(二)調查結果分析

1. 問卷回收及基本資料分析

(1)問卷回收

A.教師版問卷

根據表 I-1，隨機抽樣全校教師 423 人，回收 119 份，回收比例為 28%，119 份回收問卷中填答從未接觸圖書館服務者共計 5 份。

B.職員工版問卷

根據表 I-1，隨機抽樣全校職員工 429 人，回收 157 份，回收比例為 37%，157 份回收問卷中填答從未接觸圖書館服務者共計 32 份。

C.學生版問卷

根據表 I-1，隨機抽樣全校學生 751 人，回收 153 份，回收比例 20%，153 份回收問卷中填答從未接觸圖書館服務者共計 13 份。

由回收的問卷顯示大部分的教職員工生皆曾接觸過圖書館服務，符合圖書館以提供全校教職員工生圖書資訊服務之主要服務目標。

(2) 基本資料

A.教師版問卷

a.依性別

根據表 I-2.1，教師版填答者男性占 71%、女性占 29%，在性別男性教師填答比例高於女性教師。

b.服務單位

根據表 I-2.1，在教學單位服務者填答比例最高，占整體有效問卷 87%，其次為研究單位，占 7%，再其次為行政單位，占 6%。

c.本職

根據表 I-2.1，填答者在本職方面兼任主管職務者占整體有效問卷 27%，非兼任主管職務者填答比率較高，達 73%。

B.職員工版問卷

a.依性別

根據表 I-2.2，職員工版填答者男性占 24%、女性占 76%，在性別女性職員工填答比例高於男性職員工。

b.服務單位

根據表 I-2.2，在行政單位服務者填答比例最高，占整體有效問卷 59%，其次為教學單位，占 36%，再其次為研究單位，占 5%。

c.本職

根據表 I-2.2，填答者在本職方面兼任主管職務者占整體有效問卷 6%，非主管職務者填答比率較高，達 94%。

C.學生版問卷

a.依性別

根據表 I-2.3，學生填答者男性 58%、女性 42%，在性別分佈上趨近平均。

b.服務單位

根據表 I-2.3，學生填答者以大學部學生比例最高，占整體有效問卷 63%；碩士班學生次之，占 16%；碩專班、博士班及進修部學生填答比例皆為 7%；產專班學生填答人數為 0 人。整體而言，最常使用圖書館為大學部學生，其次為碩士班學生。

c.本職

根據表 I-2.3，在整體有效問卷中以農資學院學生填答比例最高，占 33%，其次為工學院，占 28%，再其次為管理學院，占 13%，再其次為文學院，占 10%，而填答率低於 10% 者，分別為理學院、生命科學院、法政學院及獸醫學院，獸醫學院及學程學院則無人填答。

2. 與各單位服務績效滿意度之比較分析

根據表 I-9，圖書館全校整體滿意度平均分數為 3.97 分，專業服務滿意度平均數為 3.95，單位形象滿意度平均數為 4，各項服務趨近滿意且排名皆列全校第 1，可知圖書館之行政服務績效深受全校教職員工生肯定。

表 I-9 全校服務績效滿意度各單位排名統計表

單位	全校					
	整體滿意度		專業服務		單位形象	
	平均數	排名	平均數	排名	平均數	排名
秘書室	3.79	3	3.82	3	3.76	3
教務處	3.69	8	3.72	9	3.67	10
學務處	3.75	5	3.81	4	3.68	7
總務處	3.65	10	3.69	10	3.62	13
研發處	3.63	12	3.57	12	3.69	6
國際事務處	3.53	14	3.51	14	3.56	14
人事室	3.74	6	3.81	4	3.67	10
主計室	3.72	7	3.74	7	3.7	5
圖書館	3.97	1	3.95	1	4	1
計資中心	3.63	12	3.57	12	3.68	7
體育室	3.64	11	3.6	11	3.68	7
環安中心	3.69	8	3.73	8	3.64	12
產學中心	3.78	4	3.8	6	3.76	3
藝術中心	3.84	2	3.9	2	3.78	2
國際處/國際生	4.04		4.09		3.97	
師培中心/師培生	4.12		4.08		4.16	

2.1 與各單位教職員工生服務績效滿意度之比較分析

再分別比較分析圖書館之服務績效於各版問卷之全校排名情形，根據表 I-10，可得知圖書館在教師版滿意度平均數為 4，職員工版為 3.95，教職員工問卷服務績效平均數為 3.97，學生版平均數 3.99，圖書館於各版問卷之排名統計皆列全校第 1，顯示圖書館所提供的各項服務均得到教職員工生高度的肯定。

表 I-10 教職員工生服務績效滿意度各單位排名統計表

單位	教職員工		教師版		職員工版		學生版	
	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	2	3.93	3	3.82	2	3.52	11
教務處	3.74	6	3.77	7	3.71	5	3.59	9
學務處	3.79	4	3.87	5	3.73	4	3.66	4
總務處	3.63	13	3.66	13	3.61	11	3.73	3

單位	教職員工		教師版		職員工版		學生版	
	平均數	排名	平均數	排名	平均數	排名	平均數	排名
研發處	3.64	12	3.77	7	3.5	13	3.6	8
國際處	3.51	14	3.56	14	3.47	14	3.61	7
人事室	3.74	6	3.79	6	3.7	6	無此項調查	
主計室	3.72	8	3.77	7	3.69	7	無此項調查	
圖書館	3.97	1	4	1	3.95	1	3.99	1
計資中心	3.65	10	3.75	11	3.56	12	3.58	10
體育室	3.65	10	3.67	12	3.64	9	3.63	6
環安中心	3.7	9	3.77	7	3.64	9	3.65	5
智財中心	3.78	5	3.91	4	3.67	8	無此項調查	
藝術中心	3.85	3	3.97	2	3.78	3	3.82	2
國際生	無此項調查						4.04	
師培生	無此項調查						4.12	

3. 圖書館各項業務滿意度分析

(1) 整體滿意度(專業服務+整體形象)

A.102 學年度調查結果

根據表 I-4，102 學年度圖書館之整體滿意度(專業服務+整體形象)平均數為 3.97，教職員工之平均滿意度為 3.97(教師 4.0，職員工 3.95)，學生之滿意度為 3.99，整體平均滿意度為 3.97，顯示教職員工生對圖書館之整體評價感到滿意，其中教師對圖書館的整體滿意度又較職員工及學生為高。

B.100-102 學年度圖書館整體滿意度比較分析

進一步比較分析 100-102 學年度圖書館之整體滿意度，由表 I-11 可得知在整體及學生滿意度部分呈現上升，而教職員工部分之整體滿意度 102 學年度則較 101 學年度略為下降，但其平均數亦高達 3.97，接近滿意，顯示圖書館致力各項服務的提升並獲教職員工生之認同。

表 I-11 圖書館 100-102 學年度整體滿意度比較表

項目	整體			教職員工			學生		
學年度	100	101	102	100	101	102	100	101	102
整體 (專業服務+整體形象)	3.82	3.93	3.97	3.87	4.00	3.97	3.78	3.87	3.99

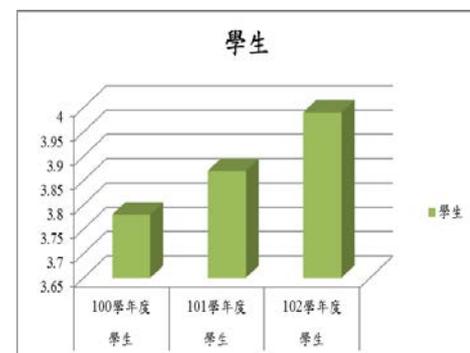
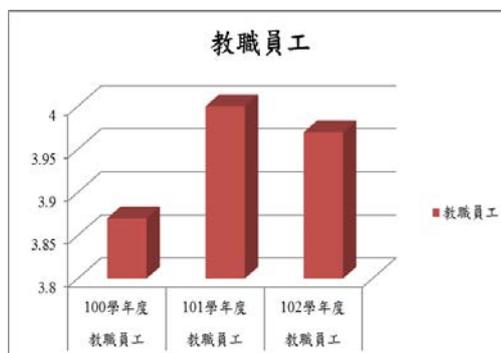
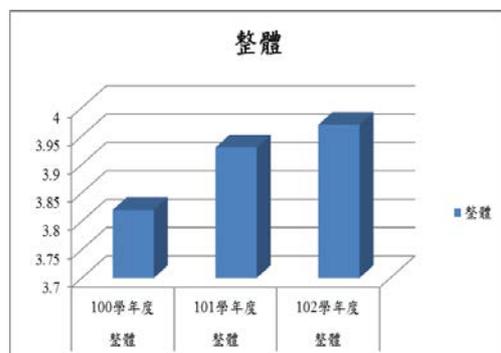


圖 I-1 100-102 學年度圖書館整體滿意度分析圖

圖 I-2 100-102 學年度圖書館教職員工整體滿意度分析

圖 I-3 100-102 學年度圖書館學生整體滿意度分析圖

(2) 專業服務

根據表 I-4，圖書館專業服務平均滿意度為 3.95，教職員工之滿意度為 3.94(教師 3.95，職員工 3.94)，學生之滿意度為 3.95，顯示教職員工生對圖書館之對圖書館所提供的「專業服務」感到滿意；其中「圖書館空間與設備」及「圖書館利用與推廣服務」平均分數 4.0 以上，深受全校教職員工生肯定，而「圖書館網站與資訊系統」「整體館藏」平均滿意度同為 3.85，亦接近「滿意」程度。

再分別分析教師、職員工與學生對各項「專業服務」之滿意情況：

A. 教師版

根據表 I-4 所示，教師對「圖書館空間與設備」及「圖書館利用與推廣服務」最為滿意，平均分數分為 4.01 及 4.08；「整體館藏」，平均分數為 3.85；而「圖書館網站與資訊系統」則是所有「專業服務」中滿意度最低的，平均數亦高達 3.84，接近「滿意」程度。

再根據表 I-12，可得知在教師問卷部分圖書館計有 4 項業務排名為全校前 10 名，計有《圖書館閱覽空間與設施》、《諮詢服務》、《借還書服務》及《辦理各種活動》等 4 項業務分列全校 1,2,4,5 名。

表 I-12 教師問卷對圖書館各業務滿意度排名統計表

排名	單位	業務	平均數
1	圖書館	您對圖書館閱覽空間與設施(如興閱坊、多媒體中心...)的滿意度?	4.15
2	圖書館	您對圖書館諮詢服務的滿意度?	4.10
4	圖書館	您對圖書館借還書服務的滿意度?	4.08
5	圖書館	您對圖書館辦理各種活動(如資料庫介紹、閱讀推廣、圖書館及校史館導覽)的滿意度?	4.06
24	圖書館	您對圖書館資訊設備的滿意度?	3.94
25	圖書館	您對圖書館查找資料便利性的滿意度?	3.93
45	圖書館	您對圖書館期刊資料(紙本及電子)的滿意度?	3.86
48	圖書館	您對圖書館資源查詢系統的滿意度?	3.85
48	圖書館	您對圖書館圖書資料(紙本及電子)的滿意度?	3.85
59	圖書館	您對圖書館網站資訊內容的滿意度?	3.83
59	圖書館	您對圖書館視聽資料的滿意度?	3.83

B.職員工版

根據表 I-4 所示，職員工亦對「圖書館空間與設備」及「圖書館利用與推廣服務」最為滿意，平均分數分為 3.97 及 4.02；而「整體館藏」及「圖書館網站與資訊系統」，平均分數同為為 3.87，也接近「滿意」程度。再根據表 I-13，可得知在職員工問卷部分圖書館計有 5 項業務排名為全校前 10 名，尤其《圖書館閱覽空間與設施》、《辦理各種活動》、《借還書服務》《資訊設備》《諮詢服務》及等 5 項業務更囊括全校 1,2,3,4,6 名。

表 I-13 職員工問卷對學校各業務滿意度排名統計表

排名	單位	業務	平均數
1	圖書館	您對圖書館閱覽空間與設施(如興閱坊、多媒體中心...)的滿意度?	4.08
2	圖書館	您對圖書館辦理各種活動(如資料庫介紹、閱讀推廣、圖書館及校史館導覽)的滿意度?	4.06
3	圖書館	您對圖書館借還書服務的滿意度?	4.03
4	圖書館	您對圖書館資訊設備的滿意度?	4.01
6	圖書館	您對圖書館諮詢服務的滿意度?	3.97
17	圖書館	您對圖書館圖書資料(紙本及電子)的滿意度?	3.9
22	圖書館	您對圖書館網站資訊內容的滿意度?	3.88
22	圖書館	您對圖書館期刊資料(紙本及電子)的滿意度?	3.88

32	圖書館	您對圖書館資源查詢系統的滿意度？	3.85
35	圖書館	您對圖書館視聽資料的滿意度？	3.83
36	圖書館	您對圖書館查找資料便利性的滿意度？	3.82

B.1 100-102 學年度圖書館教職員工專業服務滿意度比較分析

a.全部平均數

比較分析 100-102 學年度圖書館教職員工專業服務滿意度情況，雖然 102 學年度比 101 學年度全部平均數略降 0.05，但 102 學年度圖書館專業服務平均數為 3.95，接近滿意。

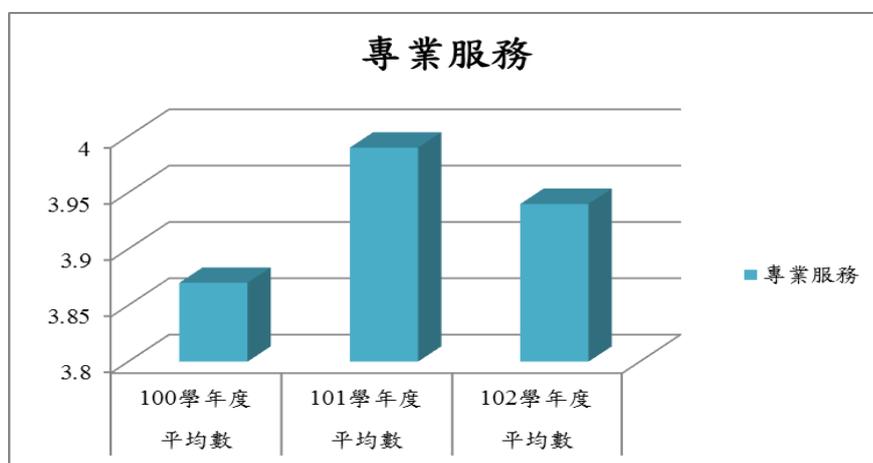


圖 I-4 100-102 學年度教職員工版專業服務滿意度分析圖

b.各項業務平均滿意度

根據表 I-14，再分析比較 100-102 學年度教職員工對圖書館專業服務之各項業務的滿意度，發現在整體館藏部分，需加強視聽資料的滿意度；其它各項業務雖然相較於 101 學年度之滿意度皆略為下降，但整體而言 102 學年度圖書館每項服務之平均數皆接近 4 或超過 4，由此推論本校教職員工對圖書館所提供的專業服務仍感到滿意，未來本館將持續為提升及增進各項專業服務而努力。

表 I-14 100-102 學年度圖書館教職員工專業服務平均數比較表

題目	100 學年度 平均數	101 學年度 平均數	102 學年度 平均數
專業服務	3.87	3.99	3.94
整體館藏	3.80	3.86	3.86

(說明：整體館藏包括圖書、電子資源、期刊、

題目	100 學年度 平均數	101 學年度 平均數	102 學年度 平均數
視聽資料)			
您對圖書館圖書資料(含電子書)的滿意度?	3.82	3.86	3.88
您對圖書館期刊資料(含電子期刊)的滿意度?	3.76	3.80	3.87
您對圖書館視聽資料的滿意度?	3.83	3.92	3.83
圖書館空間與設備	3.97	4.08	3.99
您對圖書館查找資料便利性的滿意度?	3.82	4.01	3.88
您對圖書館閱覽空間與設施(如興閱坊、多媒體中心…)的滿意度?	4.11	4.19	4.12
您對圖書館資訊設備的滿意度?	3.97	4.03	3.98
圖書館網站與資訊系統	3.77	3.95	3.86
您對圖書館資源查詢系統的滿意度?	3.76	3.95	3.85
您對圖書館網站資訊內容的滿意度?	3.86	3.98	3.86
圖書館利用與推廣服務	3.94	4.09	4.05
您對圖書館借還書服務的滿意度?	3.97	4.13	4.06
您對圖書館諮詢服務的滿意度?	3.94	4.08	4.04
您對圖書館辦理各種活動 (如資料庫介紹、閱讀推廣、圖書館導覽)的滿意度?	3.91	4.06	4.06

C.學生版

如表 I-4 所示,「圖書館空間與設備」及「圖書館利用與推廣服務」深受學生肯定及喜愛,平均數分別為 4.01 及 4.05;其次為「整體館藏」及「圖書館網站與資訊系統」,平均分數同為 3.85。依此推論,學生對圖書館所提供之「專業服務」評價亦感到滿意。

再對照表 I-15,全校學生問卷對學校各業務滿意度排名統計表,排名前 10 名之業務圖書館共囊括 7 項《借還書服務》《諮詢服務》《資訊設備》《辦理各種活動》《圖書資料(紙本及電子)》《查找資料便利性》感到非常滿意,排名分列全校第 1,2,3,5,7,9 名。另外,問卷題目本館所提供的 11 項專業服務業務排名皆在全校 20 名內,顯示本校學生對圖書館所提供的專業服務感到極為滿意。

表 I-15 學生問卷對學校各業務滿意度排名統計表

排名	單位	業務	平均數
1	圖書館	您對圖書館閱覽空間與設施(如興閱坊、多媒體中心…)的滿意度?	4.17

2	圖書館	您對圖書館借還書服務的滿意度？	4.13
3	圖書館	您對圖書館諮詢服務的滿意度？	4.09
5	圖書館	您對圖書館資訊設備的滿意度？	3.95
7	圖書館	您對圖書館辦理各種活動（如資料庫介紹、閱讀推廣、圖書館及校史館導覽）的滿意度？	3.94
7	圖書館	您對圖書館圖書資料（紙本及電子）的滿意度？	3.94
9	圖書館	您對圖書館查找資料便利性的滿意度？	3.92
13	圖書館	您對圖書館資源查詢系統的滿意度？	3.85
14	圖書館	您對圖書館網站資訊內容的滿意度？	3.84
15	圖書館	您對圖書館視聽資料的滿意度？	3.82
20	圖書館	您對圖書館期刊資料（紙本及電子）的滿意度？	3.77

a.專業服務全部平均數

進一步比較分析 100-102 學年度圖書館學生專業服務滿意度情況，100-102 學年度圖書館學生問卷專業服務全部平均數持續上升，102 學年度較 101 學年度上升 0.1。

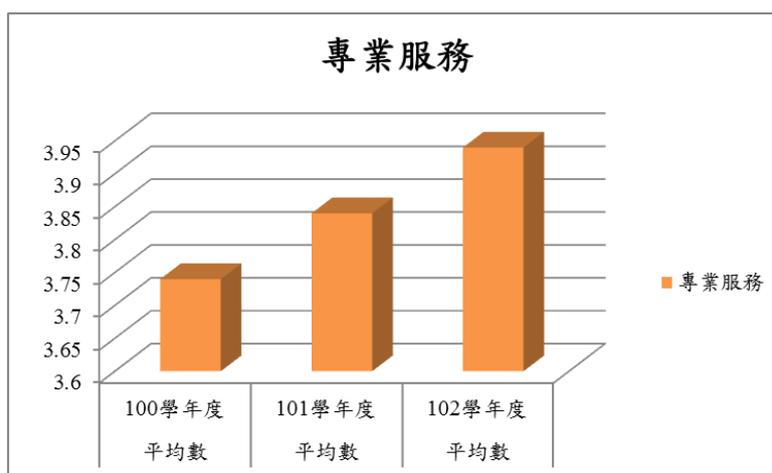


圖 I-5 100-102 學生問卷專業服務分析圖

b.各項業務滿意度比較分析

根據表 I-16，若與 100 及 101 學年度相較，圖書館 102 學年度學生問卷各項專業服務之平均數，皆比 100 及 101 學年度提高，顯示圖書館一直朝提升服務品質努力，並獲學生之肯定及認同。

表 I-16 100-102 學年度圖書館學生專業服務平均數比較表

題目	100學年度 平均數	101學年度 平均數	102學年度 平均數
專業服務	3.74	3.84	3.94

題目	100學年度 平均數	101學年度 平均數	102學年度 平均數
整體館藏 (說明:整體館藏包含圖書、電子資源、期刊、視聽資料)	3.63	3.73	3.85
您對圖書館圖書資料(含電子書)的滿意度?	3.56	3.67	3.94
您對圖書館期刊資料(含電子期刊)的滿意度?	3.53	3.70	3.77
您對圖書館視聽資料的滿意度?	3.80	3.81	3.82
圖書館空間與設備	3.89	3.93	4.01
您對圖書館查找資料便利性的滿意度?	3.71	3.75	3.92
您對圖書館閱覽空間與設施(如興閱坊、多媒體中心…)的滿意度?	4.13	4.14	4.17
您對圖書館資訊設備的滿意度?	3.82	3.90	3.95
圖書館網站與資訊系統	3.57	3.71	3.85
您對圖書館資源查詢系統的滿意度?	3.62	3.77	3.85
您對圖書館網站資訊內容的滿意度?	3.63	3.77	3.84
圖書館利用與推廣服務	3.85	4.00	4.05
您對圖書館借還書服務的滿意度?	3.94	4.09	4.13
您對圖書館諮詢服務的滿意度?	3.95	4.03	4.09
您對圖書館辦理各種活動(如資料庫介紹、閱讀推廣、圖書館導覽)的滿意度?	3.67	3.90	3.94

(3) 整體形象

根據表 I-17，圖書館「整體形象」教師版的滿意度為 4.04，職員工的滿意度為 3.94，學生滿意度為 4.02，此項統計結果顯示教職員工生均對圖書館之「整體形象」趨近滿意，其中尤以教師對圖書館的整體形象滿意度最高，整體而言全校教職員工生對圖書館的整體形象感到滿意。

表 I-17 圖書館問卷整體形象項目滿意度平均數及標準差統計表

題號	題目	教師版		職員工版		學生版	
		平均數 標準差	有效樣 本數	平均數 標準差	有效樣 本數	平均數 標準差	有效樣 本數
	整體形象	4.04		3.94		4.02	
I3.1.1	您對圖書館洽公動線及環境整潔的滿意度?	4.17 0.48	108	4.08 0.59	121	4.20 0.63	137
I3.1.2	您對圖書館人員服務態度(含電話禮貌)的滿意度?	4.15 0.56	108	4.01 0.56	125	4.17 0.59	135
I3.1.3	您對圖書館人員請假或公出時，代理人即時解決問題的滿意度?	4.01 0.66	77	3.83 0.68	103	3.98 0.64	94

題號	題目	教師版		職員工版		學生版	
		平均數 標準差	有效樣 本數	平均數 標準差	有效樣 本數	平均數 標準差	有效樣 本數
I3.1.4	您對圖書館行政效率的滿意度？	4.03 0.63	105	3.93 0.59	122	3.94 0.60	133
I3.1.5	您對圖書館意見處理的滿意度？	4.09 0.56	93	3.89 0.63	113	3.98 0.57	122
I3.1.6	您對圖書館網頁內容的滿意度？	3.86 0.63	111	3.86 0.64	121	3.78 0.69	136
I3.1.7	您對圖書館整體服務的滿意度？	3.99 0.57	113	4.01 0.56	124	4.10 0.54	139

D.與全校滿意度比較

a.教師問卷

根據表 I-19，可知圖書館之整體形象在教師問卷除《行政效率》及《網頁內容》之全校排名為第 2 名外，其餘在《服務態度》《洽公環境》《代理人即時解決問題的滿意度》、《意見處理》、《整體服務》各分項排名皆是第 1，可見在「整體形象」部分，圖書館為最受全校教師肯定的行政單位。

表 I-19 教師問卷整體形象各分項排名統計表

單位	洽公環境		服務態度		代理人		行政效率		意見處理		網頁內容		整體服務	
	排名	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	平均數	排名	平均數
		標準差		標準差		標準差		標準差		標準差		標準差		標準差
秘書室	3	3.97	2	4.07	4	3.77	3	3.92	2	3.97	1	3.88	3	3.95
		0.67		0.66		0.84		0.71		0.7		0.61		0.67
教務處	4	3.96	6	3.96	8	3.64	9	3.77	10	3.73	7	3.76	9	3.79
		0.67		0.77		0.91		0.82		0.82		0.74		0.74
學務處	8	3.85	5	3.98	6	3.65	6	3.84	5	3.87	6	3.77	5	3.86
		0.62		0.68		0.8		0.7		0.71		0.7		0.65
總務處	11	3.75	14	3.72	14	3.5	13	3.59	13	3.6	12	3.64	13	3.63
		0.7		0.79		0.88		0.81		0.85		0.73		0.77
研發處	6	3.89	3	4.05	7	3.65	5	3.87	7	3.82	9	3.69	6	3.86
		0.58		0.63		0.82		0.69		0.74		0.76		0.7
國際處	12	3.75	13	3.78	11	3.6	14	3.58	14	3.57	13	3.63	14	3.54
		0.6		0.71		0.79		0.84		0.86		0.68		0.82
人事室	9	3.83	8	3.9	12	3.59	8	3.79	9	3.74	11	3.66	10	3.79
		0.75		0.71		0.91		0.73		0.77		0.75		0.75
主計室	7	3.88	11	3.83	10	3.62	10	3.73	11	3.71	8	3.73	8	3.8
		0.64		0.74		0.78		0.82		0.81		0.72		0.77

單位	洽公環境		服務態度		代理人		行政效率		意見處理		網頁內容		整體服務	
	排名	平均數												
		標準差												
圖書館	1	4.17	1	4.15	1	4.01	2	4.03	1	4.09	2	3.86	1	3.99
		0.48		0.56		0.65		0.62		0.56		0.62		0.57
計資中心	10	3.82	9	3.87	5	3.72	7	3.82	6	3.83	4	3.81	7	3.83
		0.61		0.75		0.82		0.72		0.77		0.66		0.67
體育室	14	3.72	12	3.82	9	3.63	12	3.67	12	3.67	10	3.67	12	3.75
		0.57		0.66		0.63		0.69		0.73		0.7		0.66
環安中心	13	3.74	10	3.87	13	3.59	11	3.71	8	3.76	14	3.62	11	3.77
		0.74		0.75		0.86		0.74		0.73		0.68		0.7
智財中心	5	3.9	7	3.96	2	3.89	4	3.89	3	3.93	5	3.8	4	3.92
		0.58		0.6		0.61		0.6		0.66		0.59		0.61
藝術中心	2	4	4	4.05	3	3.8	1	4.05	4	3.92	3	3.83	2	3.98
		0.56		0.6		0.79		0.45		0.64		0.64		0.58

b.職員工問卷

根據表 I-20，職員工問卷整體形象各分項排名統計表，圖書館之整體形象在職員工問卷各分項在全校排名皆是第 1 名，可見在「整體形象」部分，圖書館同樣是最受全校職員工肯定的行政單位。

表 I-20 職員工問卷整體形象各分項排名統計表

單位	洽公環境		服務態度		代理人		行政效率		意見處理		網頁內容		整體服務	
	排名	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	平均數	排名	平均數
		標準差		標準差		標準差		標準差		標準差		標準差		標準差
秘書室	3	3.79	2	3.87	2	3.72	2	3.76	2	3.71	3	3.64	2	3.79
		0.67		0.71		0.68		0.7		0.74		0.71		0.68
教務處	5	3.74	9	3.69	11	3.43	6	3.62	7	3.6	2	3.68	7	3.65
		0.59		0.64		0.69		0.68		0.67		0.58		0.61
學務處	6	3.7	8	3.7	11	3.43	11	3.52	11	3.51	7	3.58	9	3.64
		0.65		0.66		0.74		0.7		0.71		0.69		0.61
總務處	7	3.68	14	3.57	8	3.48	12	3.5	11	3.51	11	3.52	11	3.57
		0.61		0.75		0.78		0.76		0.73		0.67		0.66
研發處	11	3.63	11	3.63	13	3.37	13	3.46	13	3.41	13	3.51	13	3.48
		0.65		0.77		0.79		0.76		0.79		0.73		0.74
國際處	14	3.43	13	3.6	14	3.35	13	3.46	13	3.41	11	3.52	14	3.47
		0.66		0.72		0.79		0.83		0.81		0.64		0.8
人事室	11	3.63	10	3.64	7	3.5	8	3.54	8	3.58	3	3.64	7	3.65
		0.68		0.81		0.83		0.85		0.83		0.72		0.75

單位	洽公環境		服務態度		代理人		行政效率		意見處理		網頁內容		整體服務	
	排名	平均數												
		標準差												
主計室	4	3.76	6	3.76	3	3.57	4	3.66	9	3.57	7	3.58	5	3.67
		0.59		0.85		0.8		0.74		0.7		0.69		0.64
圖書館	1	4.08	1	4.01	1	3.83	1	3.93	1	3.89	1	3.86	1	4.01
		0.58		0.56		0.67		0.59		0.63		0.63		0.56
計資中心	13	3.5	7	3.71	9	3.47	7	3.58	4	3.68	6	3.59	5	3.67
		0.7		0.64		0.79		0.78		0.65		0.73		0.66
體育室	10	3.64	5	3.78	6	3.53	5	3.65	6	3.62	10	3.53	4	3.69
		0.69		0.73		0.82		0.69		0.75		0.76		0.68
環安中心	8	3.65	12	3.61	10	3.45	10	3.53	10	3.52	9	3.55	11	3.57
		0.6		0.85		0.89		0.84		0.84		0.69		0.7
智財中心	8	3.65	4	3.79	3	3.57	8	3.54	5	3.65	3	3.64	9	3.64
		0.7		0.75		0.74		0.77		0.74		0.67		0.68
藝術中心	2	3.84	2	3.87	5	3.56	3	3.7	3	3.69	14	3.5	3	3.73
		0.63		0.6		0.67		0.62		0.61		0.74		0.61

c. 學生問卷

根據表 I-21，圖書館之整體形象在學生問卷各分項在全校排名亦皆是第 1 名，可見在「整體形象」部分，圖書館同樣是最受全校學生肯定的行政單位。

表 I-21 學生問卷整體形象各分項排名統計表

單位	洽公環境		服務態度		代理人		行政效率		意見處理		網頁內容		整體服務	
	排名	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	平均數	排名	平均數
		標準差		標準差		標準差		標準差		標準差		標準差		標準差
秘書室	11	3.55	11	3.6	11	3.4	9	3.47	10	3.48	11	3.45	11	3.57
		0.69		0.71		0.73		0.71		0.68		0.71		0.65
教務處	8	3.74	10	3.61	10	3.47	11	3.41	11	3.41	10	3.48	10	3.6
		0.7		0.83		0.84		0.83		0.8		0.76		0.71
學務處	6	3.75	5	3.76	9	3.51	8	3.49	6	3.63	6	3.63	9	3.65
		0.7		0.73		0.73		0.81		0.68		0.71		0.69
總務處	3	3.86	4	3.82	2	3.76	5	3.66	3	3.68	5	3.67	5	3.73
		0.76		0.77		0.79		0.77		0.81		0.78		0.72
研發處	4	3.8	3	3.88	4	3.6	4	3.73	2	3.82	8	3.62	4	3.75

		0.63		0.72		0.7		0.79		0.68		0.72		0.68
國際處	10	3.64	9	3.69	8	3.53	6	3.55	9	3.55	3	3.69	8	3.67
		0.66		0.76		0.81		0.78		0.82		0.67		0.71
圖書館	1	4.2	1	4.17	1	3.98	1	3.94	1	3.98	1	3.78	1	4.1
		0.63		0.59		0.64		0.6		0.56		0.68		0.54
計資中心	9	3.69	8	3.71	7	3.55	10	3.46	8	3.6	3	3.69	5	3.73
		0.64		0.69		0.7		0.77		0.66		0.58		0.57
體育室	5	3.79	6	3.75	5	3.6	2	3.81	5	3.65	9	3.55	3	3.8
		0.78		0.9		0.95		0.84		0.83		0.87		0.78
環安中心	6	3.75	7	3.74	6	3.59	6	3.55	6	3.63	2	3.73	5	3.73
		0.67		0.82		0.68		0.76		0.79		0.72		0.77
藝術中心	2	3.88	2	3.94	3	3.64	3	3.76	3	3.68	6	3.63	2	3.88
		0.73		0.6		0.6		0.59		0.68		0.68		0.66

註：1.研發處抽樣對象僅限研究生。

2.屬性特殊對象單位普查滿意度如下表。

國際處		4.21		3.9		3.86		3.92		3.87		3.98		4.05
國際生		0.74		0.91		0.86		0.91		0.86		0.77		0.92
師培中心		4.32		4.3		4.02		4.19		4.18		3.87		4.23
師培生		0.63		0.71		0.8		0.67		0.69		0.79		0.7

表 I-21 100-102 學年度圖書館問卷整體形象調查結果比較分析表

平均數/學年度	全校(教職員工生)	教職員工	學生
100	3.84	3.86	3.82
101	3.99	4.02	3.95
102	3.97	3.99	4.02

E.100-102 學年度圖書館問卷整體形象調查結果比較分析

根據表 I-21 比較分析 100-102 學年度圖書館問卷整體形象調查結果，102 學年度圖書館在整體形象部分，在全校及教職員工之平均滿意度較 101 學年度略為下降，但仍接近滿意，在學生部分 102 學年度則是持續上升。

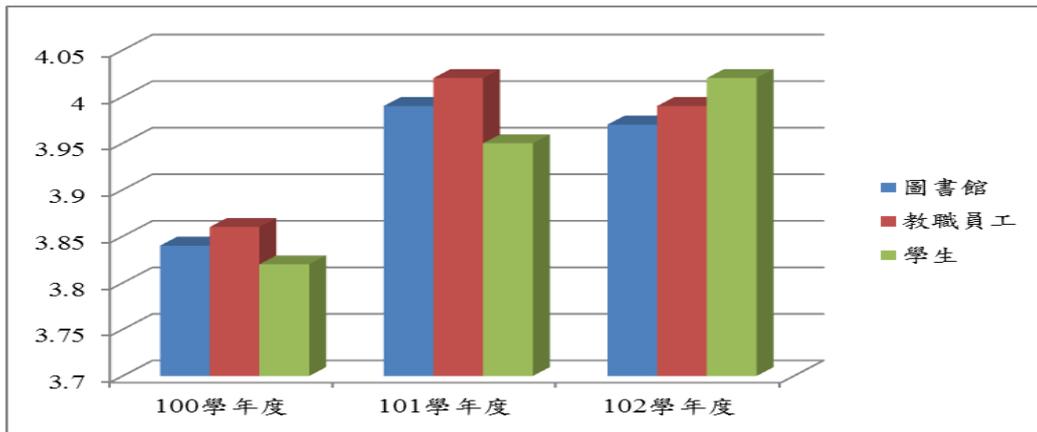


圖 I-6 100-102 學年度圖書館問卷整體形象調查結果比較分析圖

綜合以上分析，可歸納出以下結論：

一、整體調查結果

102 學年度圖書館無論在整體績效、專業服務及整體形象排名皆為第 1，持續獲得全校教職員工生最高肯定。

二、應加強改善項目

(一) 整體館藏

由調查結果發現，目前現有館藏資源無法充分滿足教職員工生之需求；對此，本館將持續透過參與各種聯盟、加強與各館之館際合作並爭取國科會或其他單位計畫，擴增館藏使用範圍，以解決圖書及期刊採購經費之不足而無滿足讀者之資源需求問題。

(二) 空間與設備

由調查結果發現，由於館舍逐漸老舊，使用開始呈現疲態，為提供更符合需求之閱覽空間，空間重新規劃利用為本館未來業務重點項目。

(三) 網站與資訊系統

由調查結果發現，部分教師反應網站使用之便利性不夠，本館正研擬改進網站系統介面設計，以提升其使用之方便性。

茲將圖書館所有建議事項分類及回應如表 I-22：

表 I-22 102 學年度圖書館問卷建議事項回應表

教師版			
項次	建議事項	回應組別	回應(改善)
1	已購買圖書館影印卡，卻收到應在期限內用完之通知，並非每個人都習慣使用悠遊卡，外校人士使用也造成不便，一般公車也提供投幣服務，因此應考慮到相關的大眾，而非僅基於本身管理的方便。	參考組	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本館為回應讀者建議希望圖書館提供影印悠遊卡扣款之服務，於今(103)年正式提供此服務。 2. 為讓已購買影印軟卡的讀者有充裕的時間可使用，影/列印服務目前採取提供悠遊卡扣款及影印軟卡2種服務雙軌制，影印軟卡可使用至今年年底。由於目前所使用之影印軟卡暨週邊設備將不再生產，影印軟卡之使用恐無法再延長。 3. 本館將加強推廣使用及說明，以讓讀者習慣本項服務，如有任何使用問題或特殊需求，歡迎隨時向參考櫃檯反映，櫃檯人員將竭誠為讀者提供服務。
2	網頁有點太過雜亂	資訊組	本館正研擬改進方式，將在下一版網頁呈現。
3	網頁資料庫查詢仍不是很便利。推薦購書者應有權力第一個借閱(多年以前的事，不知現在改進否。)	參考組 採編組	<ol style="list-style-type: none"> 5. 針對網頁資料庫查詢之建議，本館將研擬改善方式，以便於讀者查詢利用。此外，目前本館正進行系所適用資料庫之建置，以期提供更便捷貼切的服務。 6. 本館「書刊薦購系統」可接受推薦者推薦圖書時成為第一個該書預約者，歡迎多加利用。
4	<ol style="list-style-type: none"> 1. 希望可以購買 Springer 的新電子書 2. 薦購至書上架之間的時間實在太久(有超過半年的)但研究用書一般都比較急需 	採編組	<ol style="list-style-type: none"> 1. 此項採購案由「臺灣學術電子書暨資料庫聯盟」共同決定，2013年因經費之故而未採購Springer電子書，2014年本館及其他研究型圖書館已積極反應，聯盟將訂購Springer電子書。 2. 因本館每日處理圖書量多，無法將薦購或其它圖書即時上架與提供借閱，若有特殊需求，歡迎至本館網頁使用「急用圖書申請系統」，本館將優先處理讀者急需之研究用書。
職員工版			
項次	建議事項	回應組別	回應(改善)
1	增加電子期刊，如 Journal of Virology	期刊組	Journal of Virology已由本校農學院生技所收錄為2014年西文核心期刊，該刊電子期刊全文可透過本館電子資源網頁查詢取得全文，歡迎多加利用。
2	週六、日學生或讀者較多、冷氣空調不涼、空氣不流通、請協助改善。	館長室	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由於本館館舍空間大，空調系統複雜，大坪數空間很容易受到各種環境狀況的影響，而產生不均溫的問題(部分區域熱、部分區域偏冷)。為了改善這個問題，本

	(3樓的報區)		<p>館近年來已將空調系統列為館舍改善的重點項目，也已逐步改善了部分設備。</p> <p>2. 針對本館空調問題，本館會再持續調整改進。若有發現空調過熱或空氣不流通的情形，可當下直接向櫃檯反映，以便本館及時改善。</p>
3	多媒體中心設備空間過舊，使用上不是很順利；空間規劃容易受到雜音干擾，無法盡興。	典藏組	本館已陸續因應服務內容之調整，添購機器設備與評估調整館舍空間，希望能逐步接近師生們的期盼。
4	館內閱讀座位可以增多一點	典藏組	<p>1. 本館閱覽席位約2,000席，為中部地區之冠。依據本館近年在館人數統計及平日巡館情形，閱覽座位於平日尚能滿足現有需求。</p> <p>2. 另為因應考試週，滿足同學自習之需求，本館於考試期間有進行幾項服務與管理措施：</p> <p>(1)1-2樓延長開放至12時，以增加晚間的閱覽席位。考試週週末兩天3樓亦開放至12時。</p> <p>(2)加強巡館與嚴加取締佔位情形，保障其他讀者自習權益。</p> <p>(3)暫停校外人士換證入館。</p> <p>3. 本館未來會持續進行增加閱覽座位的可行性評估與規劃，以滿足使用者需求。</p>

學生版

項次	建議事項	回應組別	回應(改善)
1	希望可以增加線上電子書 因為很多課本常常找不到	採編組	<p>1. 歡迎至本館網頁使用「書刊薦購系統」，讀者的建議是本館購置電子資源的參考依據。</p> <p>2. 本館今年將推出Elsevier電子書PDA採購模式，屆時將開放本校師生試用，讀者的使用狀況與建議也會是本館購置電子資源的重要參考。</p>
2	建議開放24小時閱覽區，因為國際知名學府都有此區，能夠讓學生更努力，學校更進步。	典藏組	考量目前師生使用情形、節能政策、人力與經費成本，目前尚無法安排此項措施。建議可先行利用本館地下1樓自習室。未來本館將持續進行使用者需求的觀察與延長開放評估，以滿足使用者需求。
3	課外圖書的量應該再增加 期刊的使用只有少數情況才會使用	採編組	歡迎到本館網頁使用「書刊薦購系統」，本館購置圖書資源時會將「讀者建議」列入參考依據。
4	圖書館進的外文書籍有	採編組 典藏組	1. 本館外文圖書採購來源多由系所採購、師生推薦、閱選或其它標竿學校經典圖書等

	一些偏門，有些還誤放在中文書架上，悠遊卡影印機比舊的方便多了	參考組	<p>，若讀者對部分外文書有任何建議，歡迎直接與本館採編組聯絡。</p> <p>2. 針對圖書誤放之問題，本館將視人力調度情形，再加強書架順架作業；若有任何找不到書的問題，請至本館1樓櫃檯詢問或填寫尋書單，本館將儘快協助找書，並通知尋書結果。</p> <p>3. 為改善影/列印服務品質，本館於今年正式提供影/列印悠遊卡扣款服務，感謝讀者正面的意見回饋與支持，本館也將繼續努力，並歡迎隨時提供本館改進之意見。</p>
5	公用電腦有些速度很慢，更新一下比較好	資訊組	本館已提出電腦更新計畫，將配合本館預算分批進行調整。
6	下午開全燈的時間有點晚	典藏組 參考組	<p>1. 本館現行晚間燈光開啟時間，冬季是17時，夏季是18時。各樓層管理人員與櫃檯服務人員平時亦會隨時觀察天氣變化提早開啟燈光。</p> <p>2. 本館日後將再加強行動式服務，倘若因服務櫃檯繁忙而未注意到天氣變化時，也煩請立即至服務櫃檯反映，本館會努力提供讀者一個更好的閱讀環境。</p>
7	1. 藏書量不足， 2. 學術性的書籍大部分太過老舊，沒有更新較近代的新資料 ex. 農業相關書籍	採編組	本館依據館藏現況、資源性質、內容及經費等進行圖書資料採購，因大學圖書館，書刊資源以專業學術性內容為主，而具知識性、啟發性、文化性及休閒性者則是酌量蒐藏。除此之外，各系所單位有專款購書經費，歡迎全校師生至所屬院系所或本館網頁「書刊薦購系統」推薦，以滿足師生之確切需求並豐富本校館藏。
8	近年來有些電子期刊已無法從本校下載，建請學校針對一些重要的研究電子期刊，能每年度編列足夠經費支應，俾免學生需逕行另尋管道或在無法下載完整文獻情況下，影響研究進行，非常感謝。	期刊組	<p>1. 由於西文期刊訂購費用年年調漲5%-10%，但學校分配之經費卻無法以等比例成長等因素，造成各系所西文期刊刪減情況。為確保中興大學期刊資源館藏的永續發展，並充分保障校內各系所師生各項學術研究的發展得以延續，未來將建議訂定本校每年書刊經費固定合理比例，以保障全校師生對於電子期刊的需求與使用。</p> <p>2. 本館除了持續爭取經費外，師生們若有需要重要的西文期刊，請在每年5月本館進行下年度期刊需求調查之前，向所屬系所反映自身之需求，並由系所評估是否列入核心期刊或以系所業務費自行購買。</p>
9	覺得冷氣不太涼 常常段考就沒位子坐希望每天每一層都可以開到12:00	館長室 典藏組	1. 為配合政府推動節能減碳政策，本館空調溫度設定約在24-28度，目前之溫度設定係依據政府公布之建議值，若天氣太悶熱，本館會再視情況適當調降，無法滿足全部讀者對於冷氣的期待，敬請體諒。

			<p>2. 為滿足同學們於考試期間的自習需求，本館1-2樓於考試期間延長開放至12時。此外，今年經評估實際使用情況後，亦於考試週週末兩天加開3樓空間至12時。</p> <p>而且，為確保同學有足夠的閱覽座位，本館也會加強巡館與嚴加取締佔位情形，並暫停校外人士換證入館。</p> <p>3. 未來本館將持續進行閱覽座位的需求評估，以做為政策調整之參考。目前暫無法開放全部樓層至12時，尚請見諒。</p>
10	<p>可以加強圖書館列印輸出的部分，步驟稍嫌複雜降低學生列印意願，致使學生必須至校外影印店列印，對於時間迫切的同學來說，其實有些不便。另外，如果在圖書館借還書可以利用系統寄發借還書的e-mail至電子信箱，對於作業的周全度會有提升的效果，也可以避免學生再借還書上發生糾紛。</p>	參考組 典藏組	<p>1. 為改善操作步驟，本館將製作更簡易之操作方法，以利讀者使用，如有操作問題，歡迎向櫃檯服務人員反映或請其協助。</p> <p>2. 本館全面以電子郵件寄送借還書作業相關通知。借書即將到期之前7天、3天、1天會寄發到期通知。圖書逾期之後的1天、3天、7天會寄發逾期通知。預約書到館會寄發預約圖書已到館通知。若未收到電子郵件通知，可進入本館首頁--讀者個人資料查詢，登記或修改個人紀錄之E-mail，或親至借還書櫃檯辦理。另為了提供更方便即時優質的服務，本館借閱訊息APP已於Google Play上架，讀者可由智慧型手機(Android系統)下載APP程式後，即可接收圖書到期、逾期及預約書到館的推播通知，到期圖書亦提供續借功能。</p>
11	<p>建議書籍借閱採續約有期間限制的制度，因為如果有人一直續借的話，恐怕會影響其他人權益</p>	典藏組	<p>依據本館圖書續借規定，所借的每冊圖書自借書日起1年之內，在到期日(還書日)前或未被他人預約時，皆可不限次數續借，所借圖書超過1年，則無法續借，必須先還回，如後面沒有其他人預約，才可再度借出。若對外借中之圖書有借閱需求，則可進行線上預約，有人預約之圖書，則不可再續借。</p>
12	<p>希望陰天的時候窗戶旁邊的燈可以早點開，因為有時候真的很暗！</p>	典藏組 參考組	<p>因全校實施節能減碳措施，本館考量白天時窗邊日光充足，故窗邊燈光白天以不先開啟為原則，但各樓層管理人員與櫃檯服務人員平時會隨時觀察天氣變化，在陰雨、無日照的情形下會彈性提早開燈。若有發現燈光不足的情形，請隨時向櫃檯服務人員反映，以便及時開燈，解決燈光不足的問題。</p>
13	<p>靠近發電機附近有點吵喔~然後筆電的插座太少了~還有在邊邊角角的位置都無法順利連到無線網路喔~希望這些問題能</p>	館長室 典藏組 資訊組	<p>1. 發電機係供緊急發電用，平時並不會主動啟動，主要在每月例行檢查時會進行短暫運轉測試，發電機為重大設備，每月檢測為必要之措施，如有噪音干擾，敬請見諒。</p> <p>2. 本館已著手調查全館無線網路訊號分佈情</p>

	夠改善!		<p>形，以改善訊號較弱的地點配置。</p> <p>3. 本館目前1-6樓閱覽空間共約240個插座可供使用，平均4個座位即有一個位置提供插座。閱覽座位旁的插座數量受限於館舍建立時的線路安排，目前無法增加。如有插座不敷使用問題，可向服務櫃檯人員申請借用延長線。</p> <p>4. 今後本館將持續檢討，在不影響讀者閱讀、使用動線、電價成本及安全等因素下，評估擴充插座數的可行性與閱覽桌搭配插座位置之安排。</p>
14	資訊科技日新月異資訊類的書很多都還是缺缺啊	採編組	本館進行圖書資料採購係依據館藏現況、資源性質、內容及經費等考量。而各系所單位有專款購書經費，歡迎全校師生至所屬院系所或本館網頁「書刊薦購系統」推薦，以滿足師生之確切需求並豐富本校館藏。
15	目前而言感覺一切都很棒~	N/A	謝謝您對圖書館服務的肯定。
16	1. 6F沒有冷氣 2. 查詢期刊排名(JCR)，如果是校內IP可否不要輸入帳密直接可查詢感謝!!	典藏組 館長室 參考組	<p>1. 為配合學校推動節能減碳政策，本館BF-5樓之座位席次經評估可滿足平時之座位需求，故目前本館6樓全天以不開放自習為原則，因而關閉6樓冷氣及部分燈光。考試期間燈光則正常開啟，夏季時冷氣也會恢復。平日請多利用其他樓層閱覽座位，造成不便之處請多多包涵。</p> <p>2. 配合本館系統採proxy認證及分析資料庫使用者以作為年度採購之參考，同時避免讀者使用上之困擾，於校內外使用本館資料庫如JCR等，皆須透過電子資源系統進行帳號密碼認證，同一瀏覽器進行一次帳號密碼認證，不需再登錄即可再使用其他資料庫，使用上有任何問題可電洽或親洽本館1樓參考櫃檯服務人員。</p>
17	圖書館為節能減碳有些地方沒有開燈白天亮度還夠，但若遇陰雨天就太暗或傍晚太晚開燈對視力不太好	典藏組 參考組	<p>1. 配合本校節能減碳政策，本館白天窗邊燈光以不先開啟為原則，並在儘量不影響讀者閱讀情況下，於白天閱覽區走道與書架區亦保留部分燈光開啟方式處理。</p> <p>2. 各樓層管理人員與櫃檯服務人員平時會隨時觀察天氣變化而加強燈光。若有燈光不足的情形請隨時向服務櫃檯反映，本館將會更彈性提早開燈以免館舍過於昏暗，影響同學閱覽。</p>
18	笑容可以多一點	參考組 典藏組	提供讀者滿意的服務是本館努力的目標，本館已請櫃檯服務人員多加留意並保持笑容，未來也會持加強服務人員的訓練。
19	有一次學生證遺失在圖	參考組	1. 本館如收到讀者撿到的學生證件，均會先

	書館正門，被檢拾送交服務處，但沒有學生證卻無法進去領	典藏組	以電話或電子郵件通知同學前來領證。 2. 於館內之遺失物一律會送到1樓參考櫃檯待讀者領回，而參考櫃檯須入館才能接洽。倘若遇到因領證而無法入館之情形，可向借還書櫃檯服務人員表明來意，並確認身分後即可進館領取證件。
20	多媒體中心的影片太少了!!!!!!	典藏組	配合智慧財產權相關規範，圖書館須採購公播版多媒體資源。由於公播版影片價格較高，本館除了年度採購經費外，也積極爭取各項計畫來充實館藏。歡迎師生們透過本館網頁之「書刊薦購系統」推薦多媒體資源。
21	new movie upload very slowly!!	典藏組	本館將加速影片上架速度，以滿足讀者需求。
22	使用NUHU單一簽入系統後，無法查詢圖書。	資訊組	發生此種問題原因較複雜(如權限問題、同步問題、系統設定問題等)，需視個別狀況進一步釐清。如有發現帳號無法正常登入本館系統時，請隨時與櫃檯服務人員聯繫，本館將盡速處理。
23	圖書館的活動、資訊、消息，可以在更有效的推管，否則不會去注意的人，依然無法接收到資訊	參考組	1. 圖書館的活動訊息除透過本館首頁之最新消息、校方首頁及張貼活動公告等方式推廣外，同時經營圖書館FB粉絲專頁，並廣發校園e-mail周知。讀者亦可利用下列2種方式獲得本館新訊： (1)加入本館FB粉絲專頁； (2)將在圖書館帳號中的e-mail改為常用e-mail，以接收新訊。 2. 本館未來將改善讀者接收到圖書館活動消息及相關資訊的方式，期能讓全校師生更有效地接收到圖書館最新活動消息： (1)本館最新消息將藉由APP推播通知活動； (2)將與學生團體合作，進行活動廣發。
24	忘記歸還書的罰款，會在畢業前催繳。但在學期間所借之書將逾期時，卻無提醒或警告，是否能請圖書館提供信箱或是簡訊的提醒功能，好讓學生安心借書，有時候真的不是故意忘記，是真的因為過忙而沒記得。感謝您們提供給我們發言的機會，也很謝謝圖書館給我們學生的便利。	典藏組	1. 本館借還書作業相關通知皆全面以電子郵件寄送。借閱到期提醒通知係於即將到期之前7天、3天、1天寄發。圖書逾期之後的1天、3天、7則會寄發逾期通知。若有預約書到館也會以電子郵件通知。若未收到電子郵件通知，請進入本館首頁--讀者個人資料查詢，登記或修改個人記錄之E-mail，或親至借還書櫃檯辦理。 2. 此外，本館借閱訊息APP已於Google Play上架，歡迎利用智慧型手機(Android版本)下載APP程式，日後即可接收圖書到期、逾期及預約書到館的推播通知，到期圖書亦提供續借的功能。

25	<p>希望圖書館2~6樓的書刊分類"指示牌"(樓梯上去的兩側,暗紅色)能做更詳細些!因為</p> <p>有時明明照著上面的指示方向走,最後卻還得返回另一邊才能尋得書籍!(例如:左邊方向是標400類,但實際上那區只有400~45X,而46X之後的編號卻是在另一個方向!)雖然走回另一方向並不需花多少時間,但這樣徒增不便性,所以希望相關單位能稍加改善,謝謝</p>	期刊組 典藏組	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本館將再檢視各樓層書刊標示牌的指示內容,並進行檢討改善;同時為提供多樣更詳盡之位置標示,2-3樓之期刊架將考量於書架側封版處新增類號分佈平面圖,以便利讀者搜尋查找期刊資源。 2. 若讀者有任何找不到書的問題,歡迎至本館1樓櫃檯詢問或填寫尋書單,本館將協助找書,並通知找尋結果。
26	圖書館內閱讀位置常常不夠阿	典藏組	<p>本館館舍面積大、閱覽席位約2,000席皆居中部地區大學圖書館之冠。依據本館近年在館人數統計及平日巡館情形,本館之閱覽座位於平日尚能滿足現有需求。惟考試期間,入館自習人數上升,閱覽席位需求也增加。故為因應考試週,滿足同學自習之需求,本館於考試期間會進行幾項服務與管理措施:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1-2樓延長開放至12時,增加晚間之閱覽席位。考試週週末兩天3樓亦開放至12時。 2. 加強巡館與嚴加取締佔位情形,保障其他讀者自習權益。 3. 暫停校外人士換證入館。 <p>未來本館將持續進行增加閱覽座位的可行性評估與規劃,以滿足使用者需求。</p>

十、計算機中心

(一)調查結果

計算機中心問卷線上調查情況統計如下表：

表 J-1 計算機中心問卷線上調查情況統計表

問卷	抽樣份數	回收份數	回收比例
教師版問卷	423	118	28%
職員工版問卷	432	143	33%
學生版問卷	751	139	19%

1. 基本資料

(1) 教職員工版

表 J-2.1 計算機中心教師版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別 (系統自動帶出)	男性	88	75%
	女性	30	25%
	總和	118	100%
服務單位	教學單位	103	87%
	研究單位	4	3%
	行政單位	11	9%
	總和	118	100%
是否擔任主管 職務(含一、二 級單位)	主管職務(含兼行政職)	33	28%
	非主管職務(含未兼行政職)	85	72%
	總和	118	100%
任職本校年資	5 年以下	18	12%
	6-10 年	26	22%
	11-15 年	25	21%
	16-20 年	19	16%
	21 年以上	30	25%
	總和	118	100%
與計算機中心 本學年度 (102/8/1 迄 今)業務接觸 (含網路)的次 數	從未接觸	7	6%
	2 次以下	34	29%
	3-5 次	45	38%
	6-10 次	17	14%
	11-15 次	3	3%
	16 次以上	12	10%
	總和	118	100%

表 J-2.2 計算機中心職員工版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別 (系統自動帶出)	男性	26	18%
	女性	117	82%
	總和	143	100%
服務單位	教學單位	35	24%
	研究單位	13	9%
	行政單位	95	66%
	總和	143	100%
是否擔任主管 職務(含一、二 級單位)	主管職務(含兼行政職)	9	6%
	非主管職務(含未兼行政職)	134	94%
	總和	143	100%
任職本校年資	5 年以下	55	38%
	6-10 年	38	27%
	11-15 年	17	12%
	16-20 年	16	11%
	21 年以上	17	12%
	總和	143	100%
與計算機中心 本學年度 (102/8/1 迄 今)業務接觸 (含網路)的次 數	從未接觸	9	6%
	2 次以下	33	23%
	3-5 次	35	24%
	6-10 次	26	18%
	11-15 次	13	9%
	16 次以上	27	19%
	總和	143	100%

(2)學生版

表 J-3 計算機中心學生版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別 (系統自動帶出)	男性	88	63%
	女性	51	37%
	總和	139	100%
學位別 (系統自動帶出)	博士班	11	8%
	碩士班	38	27%
	學士班	76	55%
	碩專班	6	4%
	產專班	0	0%
	進修學士班	8	6%
	總和	139	100%
學院別 (系統自動帶出)	文學院	10	7%
	農資學院	42	30%
	理學院	16	12%
	工學院	51	37%
	生命科學院	4	3%

項目	問項	次數	百分比
	獸醫學院	1	1%
	管理學院	11	8%
	法政學院	2	1%
	學程學院	0	0%
	總和	139	100%
與計算機中心本學年度(102/8/1迄今)業務接觸(含網路)的次數	從未接觸	39	28%
	2次以下	49	35%
	3-5次	21	15%
	6-10次	4	3%
	11-15次	5	4%
	16次以上	21	15%
	總和	139	100%

(二)調查結果分析

1. 問卷回收及基本資料分析

(1) 問卷回收

教師版問卷，全校教師 960 人，隨機抽樣 423 人調查，回收 118 份，回收份數中，填答從未接觸比例 6%，填答接觸 2 次以下比例 29%；全校職員工 960 人，隨機抽樣 432 人調查，回收 143 份，回收份數中，填答從未接觸比例 6%，填答接觸 2 次以下比例 23%；學生版問卷，全校學生 16,027 人，隨機抽樣 751 人，回收 139 份，回收份數中，填答從未接觸比例 28%，填答接觸 2 次以下比例 35%；此項結果推論計算機中心所提供的資訊服務都是藉由遠端或網路提供服務，除非有特殊需求及問題發生，一般是不會與計算機中心直接接洽。

(2) 基本資料

填答問卷之教師在性別、服務單位及本職方面分佈大致均勻(男性 75%、女性 25%，教學單位 87%、研究單位 3%、行政單位 9%)，並以非兼任主管職員者填答比率較高(佔 72%)；填答問卷之職員工在性別、服務單位及本職方面分佈大致均勻(男性 18%、女性 82%，教學單位 24%、研究單位 9%、行政單位 66%)，並以非兼任主管職員者填答比率較高(佔 94%)；填答之學生在性別及學位別亦分布均勻(男性 63%、女性 37%，學士生 55%、碩博士研究生 35%)，學院別則以農資學院及工學院學生填答率較高(分別為 30%、37%)。

2. 與全校滿意度之比較分析

經與全校平均滿意度比較(見表 J-9)，教師對於計資中心的「專業服務」滿意其他項目非常滿意。職員工版、學生版對於計資中心「洽公環境」、「代理人即時解決問題」、「行政效率」總平均偏低；將該三項業務列為本中心未來加

強改進項目。

表 J-9 計算機中心各題項滿意度與全校平均滿意度對照表

項目/排名	全校				計算機及資訊網路中心			
	總平均	教師	職員工	學生	總平均	教師	職員工	學生
整體	3.72	3.80	3.68	3.69	3.63	3.75	3.56	3.58
專業服務	3.73	3.78	3.72	3.67	3.57	3.68	3.52	3.52
整體形象	3.71	3.81	3.63	3.70	3.68	3.81	3.60	3.63
洽公環境	3.79	3.88	3.70	3.81	3.75	3.82	3.5	3.69
服務態度	3.82	3.93	3.73	3.80	3.8	3.87	3.71	3.71
代理人即時解決問題	3.60	3.68	3.52	3.62	3.60	3.72	3.47	3.55
行政效率	3.68	3.8	3.61	3.62	3.66	3.82	3.58	3.46
意見處理	3.68	3.8	3.60	3.65	3.68	3.83	3.68	3.6
網頁內容	3.66	3.74	3.60	3.63	3.68	3.81	3.59	3.69
整體服務	3.74	3.82	3.66	3.76	3.73	3.83	3.67	3.73

3. 計算機中心各項業務滿意度分析

(1) 整體滿意度

計算機中心整體滿意度 3.63，其中教師滿意度 3.75、職員工滿意度 3.56、學生滿意度 3.58，滿意度介於「滿意」及「尚可」，教師對計算機中心的整體滿意程度較高。「專業服務」平均滿意度 3.57，其中教師滿意度 3.68、職員工滿意度 3.52、學生滿意度 3.52。「整體形象」平均滿意度 3.68，其中教師滿意度 3.81、職員工滿意度 3.6、學生滿意度 3.63。顯示職員工及學生認為計算機中心的專業服務與整體形象仍需要再加強。

(2) 「專業服務」部份

- 教師版

教師對計算機中心「專業服務」滿意度為 3.63，介於「尚可」與「滿意」之間。然「軟體服務」滿意度分別為 3.80，表示教師相當肯定本中心的軟體服務。而「支援電腦教學設施環境」滿意度分別為 3.47，是造成本中心「專業服務」滿意度偏低的原因。

各業務項目表現，以平均滿意度 3.63 為基準點，滿意度在平均值以上項目有 5 項，均達非常滿意。

- 您滿意本校單一簽入系統 SSO 的帳密整合讓您更方便使用校內各項資訊資源嗎?
- 您對校園無線網路(Wi-Fi)採 MAC 認證之服務感到滿意程度?
- 您滿意本中心發行電子報內容(服務提升、新知介紹等)?
- 對於全校授權軟體安裝使用與借用，是否滿意?
- 您滿意本中心提供全校授權軟體網站，站內所提供的資源及訊息?

未達平均滿意度業務項目則有，《您對於資訊系統要求您每 3 個月改一次密碼的接受度滿意?》、《支援電腦教學設施環境》及《您滿意學校提供 i 興雲資訊服務嗎?》三大項滿意度較低，平均數分別為 3.33、3.47 及 3.34，其中《您滿意學校提供 i 興雲資訊服務嗎?》，平均數 3.34，標準差為 1.04，顯現本校教師對於計資中心所提供的「i 興雲資訊服務」仍覺得不敷使用，將陸續依據使用者的意見加強改善及強化功能，以滿足大多數使用者的需求。

- 職員工版

職員工對計算機中心「專業服務」滿意度為 3.52，滿意度偏低。然「帳號申請服務業務」、「資訊網路服務」、「支援電腦教學設施環境」、「軟體服務」，滿意度分別為 3.34、3.55、3.53、及 3.64，表示教職員工相當肯定本中心提供此四項業務的服務。而「您對於資訊系統要求您每 3 個月改一次密碼的接受度滿意?」及「您對校園無線網路(Wi-Fi)採 MAC 認證之服務感到滿意程度?」滿意度分別為 3.03 及 3.49，是造成本中心「專業服務」滿意度偏低的原因。

各業務項目表現，以平均滿意度 3.52 為基準點，滿意度在平均值以上項目有 7 項，均達滿意。

- 您滿意本校單一簽入系統 SSO 的帳密整合讓您更方便使用校內各項資訊資源嗎?
- 您對計資中心所提供之資訊網路創新服務(例如短網址、聯合興事曆、緊急事件簡訊通報等)滿意度?
- 支援電腦教學設施環境
- 您滿意學校提供 i 興雲資訊服務嗎?
- 您滿意本中心發行電子報內容(服務提升、新知介紹等)?
- 對於全校授權軟體安裝使用與借用，是否滿意?
- 您滿意本中心提供全校授權軟體網站，站內所提供的資源及訊息?

未達平均滿意度業務項目則有，《您對於資訊系統要求您每 3 個月改一

次密碼的接受度滿意?》及《您對校園無線網路(Wi-Fi)採 MAC 認證之服務感到滿意程度?》二大項滿意度較低，平均數分別為 3.03 及 3.49，標準差分別為 0.90 及 0.94，顯現本校職員工對於計資中心所提供的資訊安全管控機制，覺得不方便使用。基於資訊安全控管及保障全校師生使用資源的權利，建立完善的密碼管控機制是必要的，日後將持續加強宣導職員工的資訊安全概念。但是對照教師對於「您對校園無線網路(Wi-Fi)採 MAC 認證之服務感到滿意程度?」的滿意度卻有截然不同的結果，對於這個結果值得進一步探討。

- 學生版

學生對計算機中心「專業服務」滿意度為 3.50，滿意度偏低。「帳號申請服務」及「軟體服務」滿意度分別為 3.65 及 3.67，相當接近「滿意」程度，表示學生相當肯定本中心提供此二項業務的服務。「支援電腦教學設施環境」滿意度為 3.29，是造成本中心「專業服務」滿意度偏低的原因。

各業務項目表現，以平均滿意度 3.50 為基準點，滿意度在平均值以上項目有 3 項，均達滿意。

- 您滿意本校單一簽入系統 SSO 的帳密整合讓您更方便使用校內各項資訊資源嗎?
- 對於全校授權軟體安裝使用與借用，是否滿意?
- 您滿意本中心提供全校授權軟體網站，站內所提供的資源及訊息?

未達平均滿意度業務項目則有，《您對校園無線網路(Wi-Fi)採 MAC 認證之服務感到滿意程度?》、《您對計資中心所提供之資訊網路創新服務滿意度?》、《過去一年是否曾在本中心電腦教室上課，您對於電腦教室之硬體設備與環境，支援教學，足夠嗎?》、《您滿意學校提供 i 興雲資訊服務，讓您隨時隨地能存取各項資訊》、《是否滿意學校提供您 i 興學生手機應用程式?》、《您滿意本中心發行電子報內容(服務提升、新知介紹等)?》六項滿意度較低，平均數分別為 3.46、3.33、3.31、3.34、3.20 及 3.41，標準差分別為 0.84、0.77、0.9、0.83、1.02、0.67、及 0.94，顯現本校職員工對於計資中心所提供的資訊安全管控機制，覺得不方便使用。基於資訊安全控管及保障全校師生使用資源的權利，建立完善的密碼管控機制是必要的，日後將持續加強宣導職員工的資訊安全概念。電腦教室支援教學及資訊服務的提供需要再加強。

(3) 整體形象部份

- 教師版

教師對計算機中心「整體形象」滿意度為 3.81，介於「非常滿意」與「滿意」之間，接近「非常滿意」程度。「服務態度」滿意度最高，平均數 3.87，「意見處理」及「整體服務」滿意度分別為 3.83 及 3.83。

以平均滿意度 3.68 為基準點，沒有未達平均滿意度項目。

- 職員工版

職員工對計算機中心「整體形象」滿意度為 3.6，介於「滿意」與「尚可」之間，接近「滿意」程度。「服務態度」滿意度最高，平均數 3.71，「意見處理」及「整體服務」滿意度分別為 3.68 及 3.67。

以平均滿意度 3.68 為基準點，未達平均滿意度項目則有《洽公環境》、《代理人即時解決問題》、《行政效率》、《網頁內容》、《整體服務》，其中《洽公環境》及《代理人即時解決問題》滿意度較低，平均數分別為 3.5 及 3.47。

- 學生版

學生對計算機中心「整體形象」滿意度為 3.63，介於「尚可」與「滿意」之間。「整體服務」滿意度最高，平均數 3.73，其次為「服務態度」滿意度分別為 3.71。

以平均滿意度 3.68 為基準點，未達平均滿意度項目則有《代理人即時解決問題》、《行政效率》、《意見處理》，其中《行政效率》滿意度較低，平均數為 3.46。

有關「代理人即時解決問題」、「行政效率」項目，職員工及學生均表達不滿意，中心各組業務均要求同仁確切落實代理人制度，未來將持續落實代理人制度，以服務全校教職員生。

4. 建議事項回應

有關教職員工生建議事項，計算機中心分類及回應如表 J-10。

表 J-10 計算機中心回應教職員工生建議表

分類	建議事項與回應(改善)	回應組別
教師版		
資訊服務	(1) i 興雲效率不佳，異動資料同步速度慢(PC 資料已更改，雲端等很久才同步)。資料夾移位，如 dir1/dirA->, dir2/dirB，當資料夾內容很多時速度會很慢，我覺得應該要很快才對，move 而已嗎。實際上系統好像整個資料夾重新上傳，怪不得很慢。	研究發展組

	回應：原系統設計為避免頻寬獨佔情況發生，設有上傳頻寬管控機制，目前已調整檔案上傳頻寬，增加使用者上傳速率。	
整體服務	(2) 無	
軟體服務	(3) 電話詢問關於下載公用軟體，態度不佳，非常敷衍，後來自己花很多時間詢問同事才 尋找到正確答案，計資答覆"未購買 mac office"的答案是錯誤的!	資源管理組
	回應： 1.提醒中心服務櫃檯隨時注意服務態度並持續要求同仁強化電話禮儀及服務至上之心態。 2.目前提供 Mac office 的軟體服務原掛在 office 2010 項下，未來將把 Office 2011 MAC 版獨立成一選項以增加識別度及使用者的方便性。	
整體服務	(4) 無特別建議事項	
整體服務	(5) 無	
軟體服務 網路服務 資訊服務	(6) 1.建議授權軟體不要使用 iso 去燒光碟，很麻煩，常失敗。 2.無線網路應使用現有帳號及密碼登入即可。, 3.E-mail 容量加入至 8G，給予計資中心最大的肯定！謝謝！	資源管理組 資訊網路組
	回應： 1. 依據過去經驗，燒錄失敗的原因多半是以燒錄資料模式而導致，因此計資中心軟體除了作業系統，都可以使用 7-zip 來解壓縮安裝，不需要全數燒成光碟，作業系統也可以利用微軟的工具將 iso 檔製作成安裝隨身碟 2. 本校無線網路可使用學校電子郵件帳號密碼登入即可，不需另外申請。另外更提供使用者利用上述帳號密碼註冊常用手持裝置(例如手機、筆電，一個帳號可註冊三個手持裝置)，經註冊之裝置使用無線網路不需登入即可使用。	
整體服務	(7) 無	
整體服務	(8) 中心人員服務態度積極，主動提供網路諮詢及協助	
軟體服務	(9) 有時帶 NB 要更新授權時， 在校外依網頁上的說明仍無法成功更新授權。 回應：由於軟體版權限制，本校授權軟體僅能提供於校內進行更新。為了提昇師生使用軟體的彈性與便捷性，提供使用者可以使用 VPN 方式在校外更新，然而不同使用者的作業與網路環境皆有所差異，計資中心無法全面測試所有情境! 建議使用者於校外更新有問題時，可直接與計資中心同仁聯絡，以儘速排除障礙。	資源管理組
職員工版		
資訊服務	(1) i 興雲是否也能設密碼?因為電腦維公用，使用 i 興雲沒有隱私。	研究發展組

	<p>回應：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. i 興雲針對檔案或是目錄可以分別設定密碼，相關說明可以參考 i 興雲系統中之操作小技巧。 2. 有關 i 興雲相關資訊服務與功能將陸續安排於本中心電子報分享。 	
網路服務	<p>(2) wifi 的訊號,常常不清楚 易斷訊</p> <p>回應：Wi-Fi 訊號與使用者距離無線熱點距離有關，使用者如有使用上通訊品質的問題，可與計資中心網路組聯繫，我們將協助釐清問題原因，並在經費允許情形下進行改善。</p>	資訊網路組
整體服務	(3)thank you.	
整體服務	(4)無	
資訊服務	<p>(5)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.單一簽入 SSO 系統是否請整合校內各資訊系統，例如會計/出納系統、公文系統、財產系統等。, 2.i 興雲請考量擴大可使用空間。 <p>回應：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本校單一簽入系統整合全校系統，自 101 年 8 月 1 日正式上線以來，陸續整合全校各式異質系統(學生選課、圖書館館藏系統、網路教學系統、人事差勤系統等)。本校會計/出納系統、公文系統、財產系統均為業務單位委外開發或購買的系統，要整合需要考量業務單位的需求及委外廠商的配合。未來將轉告業務單位該項需求，並與業務單位溝通整合之可行性與必要性。 2. 計資中心已於 102 學年度第 2 學期中心指導委員提案通過修正「國立中興大學校園儲存雲(i 興雲)使用管理準則」擴大可使用空間，該案將提送行政會議討論通過後實施。 	校務系統組 研究發展組
整體服務	(6)非常感謝計資中心施小姐提供最即時的技術協助!	
整體服務	(7)本人對於江淑如技術師之服務滿意度給予極高的肯定	
資訊服務	<p>(8)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.i 興雲不好用,尤其是不利於 chrome 使用., 2.單一簽入 SSO 系統不穩.最近好一點 <p>回應：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. i 興雲已經在 IE、chrome、safri、firefox 等瀏覽器上完成測試，相關說明可以參考 i 興雲系統中之操作小技巧。若使用者發現不能使用情形，歡迎向計資中心反映，我們將釐清問題並進行相關處置。 2. 本校單一簽入系統整合全校系統，在 101 年 8 月 1 日正式上線，上線之初，由於需要變動的項目繁多，造成系統不穩，對使用者甚感抱歉，現已積極努力在持續的變動之下，維持系統的穩定性。 	研究發展組 校務系統組
學生版		
網路服務	(1) 機械系上課教室 1-4F 無線網路訊號薄弱,請改善處理!	資訊網路組

	<p>回應：根據 2013 年 11 月 19 日各學院與會之無線網路建置會議決議，校園無線網路架設採計資中心與使用單位分層負責，計資中心負責公共空間上網熱點佈設；並與使用單位共同分攤費用，協助單位專屬空間無線網路規劃與基地台架設。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 去年底本中心完成各單位無線基地台需求調查，全校各系所需求數量為 35 部，其中機械系需求數量為 3 部無線基地台 2. 上述無線網路熱點目前已完成採購，並開始進行安裝地點場勘，預計七月底前完成所有架設施工，並上線提供服務。 	
資訊服務	<p>(2)拜託更新一下校外連 vpn 的步驟內容吧，學號跟密碼(預設或是自己換的入口密碼)根本 沒法連啊。至少講一下密碼去哪查吧。</p> <p>回應：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本校 VPN 服務目前由國家高速網路中心免費提供，使用步驟請參見 http://nchu.cc/5WCnM。使用者關於改善意見，計資中心轉送國網中心提供建議，但無權更動。 2. VPN 使用帳號與密碼和電子郵件相同，因加密機制，密碼僅能依程序修改但無法查詢。使用者如有使用問題，可參考上列網址技術文件，或與計資中心網路組聯繫尋求協助。 	資訊網路組
軟體服務	<p>(3)軟體安裝幾次都不成功</p> <p>回應：部分專業軟體安裝程序較為複雜，如 SAS 軟體，或是新機未購置隨機作業系統，而直接安裝學校授權作業系統，部分機型認證失敗所致，建議至計中資管組由專人協助處理。</p>	資源管理組
網路服務	<p>(4)學校到處都有 WIFI 是很棒的一件事，感謝計資中心^_^</p>	資訊網路組
軟體服務	<p>(5)學校應該多提供免費軟體給師生多多使用</p> <p>回應：計資中心提供全校授權軟體使用服務，主要考量以符合全校性教學為主、基礎軟體及研究用軟體為優先。未來將會視經費額度，多購置各類軟體，讓全校師生能有更多元的選擇。</p>	資源管理組
資訊服務	<p>(6)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網頁常常當掉， 2. 太多藥建議的了，建議可去參考其他學校的類似網頁，例如北醫、台大等。 <p>回應：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本校官網(www.nchu.edu.tw)由計資中心負責，24 小時監控，故障時並即時傳送簡訊告知管理者進行修復。根據維運紀錄，除系統維護需要之短暫性停止服務外，本學年並未發生『當掉』的情形。若使用者發現不能使用情形，歡迎向計資中心反映，我們將釐清問題並進行相關處置。 2. 各單位網站均屬各自建置管理，使用者亦可經由計資中心反映故障現象，計資中心亦將聯絡負責單位修復與改正。 	資訊網路組
整體服務	<p>(7)你好 沒有，耶</p>	
整體服務	<p>(8)</p>	

整體服務	(9)None	
資訊服務	(10)有時候機械系網路容易斷線，目前 2 年內約 30 天左右網路處於不穩定與不能連線狀態，如果有機會改善會更好，還有關於流量限制可能過少，希望能放寬流量上限， 回應： 1. 校園網路管理採計資中心與使用單位分層負責，機械系內部網路不穩，本中心將協助監視網路運作情形、主動聯繫該系網管，並提供相關改善建議。 2. 網路流量管制放鬆，本校已於 102 年中部區網會議提議並獲通過。本學年起單一 IP 單日流量已由原先 2GB 提升至 8GB，特殊大量使用需求，使用者可向計資中心提出申請。	資訊網路組
軟體服務	(11)同學似乎沒有很多人知道學校有授權軟體，無法善用計資中心的資源 回應： 1. 本中心自 2011 年 10 月份起陸續發行電子報，將計資中心創新的服務、軟硬資訊相關新知及訊息轉達本校教職員生。將不定期於中心電子報報導全校授權軟體，讓各系辦公告並多加宣導。 2. 適時安排於新進教師說明會、新生訓練、行政業務研討會等公開活動，告知軟體服務訊息。	資源管理組
軟體服務	(12)防毒軟體越來越少，也越來越爛。希望有其他強一點的防毒軟體，並且更新不會受到 伺服器擋下。希望計資越來越好~ 回應： 1. 目前提供師生可以使用防毒軟體有 NOD32(500 套)與 GDATA(不限套數)，都是具有知名度的防毒軟體。 2. 因經費有限，本校購買 NOD32 軟體達 500 套，一般使用者似乎偏好 NOD32 軟體，造成使用量經常滿載，使用者端有伺服器無法更新之問題出現。 3. 建議使用 GDATA。	資源管理組
網路服務 軟體服務	(13) 1.wifi 可以再更穩， 2.學校提供的軟體可再更多元 回應： 1. Wi-Fi 訊號與使用者距離無線熱點距離有關，使用者如有使用上通訊品質的問題，可與計資中心網路組聯繫，我們將協助釐清問題原因，並在經費允許情形下進行改善。 2. 計資中心提供全校授權軟體使用服務，主要考量以符合全校性教學為主、基礎軟體及研究用軟體為優先。未來將會視經費額度，多購置各類軟體，讓全校師生能有更多元的選擇。	資訊網路組 資源管理組
整體服務	(14)建議多多宣導上述之服務資訊	

	<p>回應：本中心除了將創新的服務、資訊相關新知及訊息張貼於中心的網站上，自 2011 年 10 月份起每月發行電子報，將計資中心各種相關訊息轉達本校教職員生。若師生有較佳的宣傳管道，請與本中心聯繫。</p>	
資訊服務	<p>(15)需要 i 興學生手機應用程式 Windows phone 版本</p> <p>回應：根據產業的最新發展，windows phone 的發展似有停滯的趨勢；未來計資中心視業務狀況以及 Windows phone 的發展趨勢，做出適當的調整。</p>	研究發展組
整體服務	(16)滿意	
網路服務	<p>(17)希望能改善綜大靠近萬年樓那一側的 WI-FI 訊號，謝謝！</p> <p>回應：校園無線網路管理方式採計資中心與使用單位分層負責，計資中心負責公共空間上網熱點佈設，並與使用單位共同分攤費用情形下，協助單位專屬空間無線網路規劃與熱點架設，本學已完成採購並即將設置熱點共 35 部。</p> <p>本中心將瞭解該區無線訊號，如屬公共區域將負責改善；若為單位專屬空間，在該單位主動意願下，本中心亦將循與其單位合作模式，配合相關費用分攤進行必要場勘、規劃與架設</p>	資訊網路組
資訊服務	<p>(18)單一簽入系統整合不夠好，另外當我使用學校 WIFI 時，不能送信！</p> <p>回應：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本校單一簽入系統整合全校系統，自 101 年 8 月 1 日正式上線以來，陸續整合全校各式異質系統。 2. 使用 Wi-Fi 無法送信為軟體設定問題，歡迎使用者與我們聯繫，我們將樂意竭力協助解決使用者問題。 	校務系統組
網路服務		資訊網路組

5. 改進措施

(1) 持續加強服務台窗口同仁服務態度及溝通應變能力

建立良好的服務態度及簡化業務服務流程改善來提升服務品質，使教職員工生有受到服務的感受，增加資訊服務的滿意度，是本中心的首要任務

(2) 全校授權軟體的有效管理，充分支援教學研究

計算機中心電腦教室軟體主要為配合教師電腦教學之需求，學生如有新版軟體之需求，請告知授課教師或助教，計算機中心會配合教師需求更新軟體，未來在經費許可前提下，仍將持續擴充以滿足師生教學與研究之需求。

(3) 強化校園網路服務

目前校園網路運作採分工合作，計資中心負責網路骨幹與核心交換器建置與管理，大樓內部網路則由該單位負責維護，並由計資中心提供必要之協助。

各單位對層出不窮的駭客攻擊相當困擾，本中心提供有電腦主機系統與網站應用程式之弱點掃描服務、校園網站斷裂鏈結掃描等，讓各單位的電腦系統能適當的尋求保護與協助。

本中心於2012年完成出國網路專線建置，大部分流量已能避開TANet骨幹擁塞，未來將繼續就節流與開源兩方面提升校園網路連網速度：

- 節流：再加強違規超流使用者取締，以充分滿足大多數守法使用者教學、研究與學習之網路使用需求。
- 開源：善用類似Google Cache等Proxy機制，加速熱門網路應用連線速度，並持續觀察校園網路瓶頸與流量。如有必要將增取學校經費，再擴充聯外專線頻寬。

(4)持續提升 i 興雲資訊服務功能

- 目前i興雲使用服務，主要考量以符合全校性教學、研究為主，將陸續依據使用者的建議、不斷的調整與修正相關的功能，以充分滿足大多數使用者之需求。
- 修正教師分享教材時學生資訊載入不完全等相關問題，針對每個分享的課程資料匣中新增交作業模式的資料匣，目前正在測試平台上驗證各項功能，預計在下學期開學時可正式推出。
- 加強宣導i興雲相關資訊服務與功能並於本中心電子報經驗分享。

十一、體育室

(一)調查結果分析

1. 問卷回收及基本資料分析

(1) 問卷回收分析

102 學年度服務績效滿意度評量調查抽樣對象的分類不同於往年，將教職員工細分為「教師」及「職員工」兩類。

全校教師 831 人，教師版問卷隨機抽樣 418 人，回收 127 份，其中填答「從未接觸」計有 67 份，比例高達 53%；全校職員工 1,138 人，職員工版問卷隨機抽樣 431 人，回收 158 份，其中填答「從未接觸」計有 56 份，比例約為 35%；由以上調查結果得知，體育室業務性質與職員工較密切相關，與教師相關之業務則相對地少。而以教師及職員工之加權平均數所得比例為 44%，有逐年遞減之趨勢。

全校學生 15,049 人，學生版問卷隨機抽樣 751 人，回收 138 份，回收比例僅有 18%；其中填答「從未接觸」計有 61 份，比例佔有 44%；問卷回收情形統計概況如下表 1 所示，全校教職員工生與體育室業務從未接觸比例統計圖如下圖 K-1。

表 K-1 問卷回收情形統計表

問卷	抽樣份數	回收比例	從未接觸比例	101 學年 從未接觸比例	100 學年 從未接觸比例
教師版	418	30%	53%	51%	53%
職員工版	431	37%	35%		
學生版	751	18%	44%	42%	46%

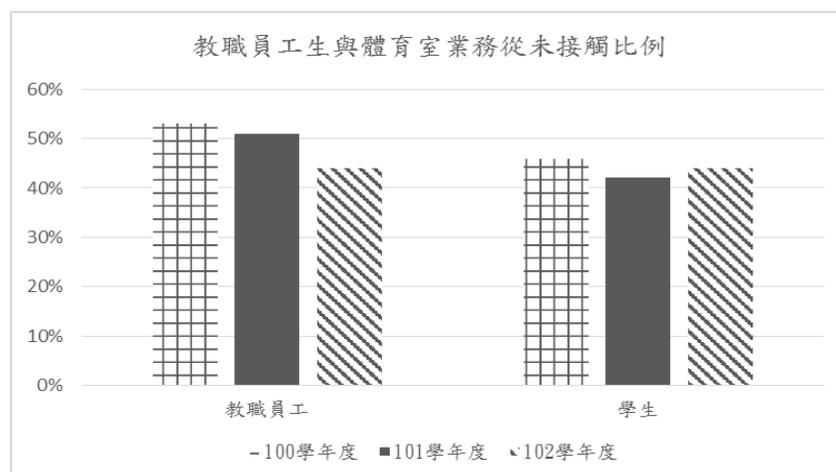


圖 K-1 全校教職員工生與體育室業務從未接觸比例統計

2. 基本資料

表 K-2 為問卷基本資料統計表，由表中調查結果之數據顯示，教師版與職員工版填答問卷的性別比例懸殊，男性教師與女性職員工占多數，比例皆高達 73%；而學生填答問卷的性別比例差異不大，但以男性居多；以「學位別」分析填答問卷之學生，學士班學生填答率最高，人數佔有二分之一以上，碩士班學生填答率比例為 16%，居為其次。

以「學院別」分析學生填答問卷之比例，今學年度如同往年調查結果，仍以農資學院佔有最高填答率，而理學院及工學院學生填答率與去年相比有 6%~9% 的提升，其他院別學生於該學年度的填答率則為降低。

102 學年度與本室業務接觸次數(含網路)之調查統計，本校教師、職員工及學生與本室業務往來多為 2 次以下或從未接觸，其中教師版問卷填答「從未接觸」的比例高達 53%，而職員工版填答「從未接觸」的比例為 35%，此結果顯示，行政單位間業務往來較為密切、接觸機會多；教師參與本室相關的行政業務的機會相對地少，對於本室業務較為陌生。

表 K-2 問卷基本資料統計表

項目	問項	教師版	職員工版	101 學年度 教職 員工版	學生版	
					102 學年度	101 學年度
性別	男性	73%	27%	42%	59%	53%
	女性	27%	73%	58%	41%	47%
服務單位	教學單位	87%	32%	52%	-	-
	研究單位	6%	4%	8%		
	行政單位	7%	63%	40%		
是否擔任主管 職務(含一、二 級單位)	主管職務 (含兼行政職)	25%	6%	16%	-	-
	非主管職務 (含未兼行政職)	75%	94%	84%		
任職本校年資	5 年以下	16%	36%	35%	-	-
	6-10 年	23%	24%	24%		
	11-15 年	19%	18%	11%		
	16-20 年	17%	9%	12%		
	21 年以上	25%	13%	19%		
學位別	博士班	-	-	-	8%	6%

	碩士班				16%	30%
	學士班				62%	48%
	碩專班				5%	9%
	產專班				0%	1%
	進修學士班				9%	7%
學院別	文學院				13%	14%
	農資學院				33%	35%
	理學院				13%	7%
	工學院				28%	19%
	生命科學院	-	-	-	3%	5%
	獸醫學院				1%	4%
	管理學院				8%	11%
	法政學院				1%	6%
	學程學院				0%	0%
與體育室本學年度(102/8/1迄今)業務接觸(含網路)的次數	從未接觸	53%	35%	51%	44%	42%
	2次以下	24%	39%	30%	43%	34%
	3-5次	17%	20%	10%	8%	17%
	6-10次	4%	1%	2%	1%	3%
	11-15次	1%	3%	2%	2%	0%
	16次以上	2%	3%	4%	2%	5%

(二)問卷量表分析

1. 整體情況

由表 K-3 體育室與全校問卷滿意度平均數統計比較表觀之，本室「整體形象」的滿意度較佳，教師及學生給評的滿意度相較於 101 學年度皆提升 0.05，職員工版之調查結果則與全校平均數相等，平均數達 3.63。

表 K-5 體育室問卷整體形象項目滿意度平均數及標準差統計表顯示，本室人員的「服務態度」之受評滿意度表現良好，該問項的平均數值皆達 3.75 以上。

「行政效率」問項滿意度相較於 101 學年度調查結果的平均數皆有提升，該問項的滿意度備受學生族群肯定，平均數高達 3.81、全校排名為第二名；然而，對於教師及職員工族群，該問項之滿意度平均數僅為 3.65 及 3.67，推判原因應為教職員工族群與本室業務往來機會低、接觸次數少，使得該問項滿

意度之表現較差。

「專業服務」的整體滿意度平均數表現不甚理想且與全校平均值落差甚大。以各問項滿意度平均數顯示，學生族群滿意度較 101 學年度滿意度略微提升 0.02，但平均數僅有 3.55，相較於教師族群及職員工族群，學生對於本室專業服務的滿意度相對地低。

本室辦理全校運動會業務仍受教職員工生好評，然而教職員工的活動宣傳、場地租借系統的使用及辦理使用證服務的滿意度等有待加強。

表 K-4 體育室年度滿意度增減情況，調查結果顯示學生族群對於本室整體形象及專業服務的滿意度逐年提升；102 學年度施測問卷異於往年，分別統計教師及職員工族群，與 101 學年度之平均數值相比較分別減少 0.01 及 0.04。

表 K-3 體育室與全校問卷滿意度平均數統計比較表

項目	全部平均數		教師版平均數		職員工版平均數		學生版平均數	
	體育室	全校	體育室	全校	體育室	全校	體育室	全校
整體形象+專業服務	3.64 (3.64)	3.72	3.67 (3.68)	3.80	3.64 (3.68)	3.68	3.63 (3.60)	3.69
專業服務	3.60 (3.62)	3.73	3.63 (3.70)	3.78	3.63 (3.70)	3.72	3.55 (3.53)	3.67
整體形象	3.68 (3.66)	3.71	3.71 (3.66)	3.81	3.63 (3.66)	3.63	3.71 (3.66)	3.70

註：()為 101 學年度調查結果之平均數值。

表 K-4 體育室年度滿意度增減情況

學年度	全校 整體滿意度	體育室 整體滿意度	教師	職員工	學生
100	3.63	3.40	3.58		3.30
101	3.72	3.64	3.68		3.60
102	3.72	3.64	3.67 (-0.01)	3.64(-0.04)	3.63(+0.03)

註：()為 102 學年度與 101 學年度滿意度調查平均數相比較之增減分數。

表 K-5 體育室問卷整體形象項目滿意度平均數及標準差統計表

題號	題目	教師版	職員工版	教職員工版 101 學年度 滿意度	學生版	
					102 學年	101 學年
		平均數 標準差	平均數 標準差	平均數 標準差	平均數 標準差	平均數 標準差
整體形象		3.71	3.63	3.66	3.71	3.66
1	您對體育室洽公動線及環境整潔的滿意度？	3.72 0.57	3.64 0.69	3.66 0.65	3.79 0.78	3.76 0.66
2	您對體育室人員服務態度(含電話禮貌)的滿意度？	3.82 0.66	3.78 0.73	3.76 0.69	3.75 0.91	3.81 0.73
3	您對體育室人員請假或公出時，代理人即時解決問題的滿意度？	3.63 0.64	3.53 0.83	3.55 0.64	3.60 0.96	3.63 0.73
4	您對體育室行政效率的滿意度？	3.67 0.70	3.65 0.70	3.61 0.66	3.81 0.85	3.61 0.73
5	您對體育室意見處理的滿意度？	3.67 0.73	3.62 0.76	3.69 0.65	3.65 0.84	3.61 0.72
題號	題目	教師版	職員工版	教職員工版 101 學年度 滿意度	學生版	
					102 學年	101 學年
		平均數 標準差	平均數 標準差	平均數 標準差	平均數 標準差	平均數 標準差
6	您對體育室網頁內容的滿意度？	3.67 0.71	3.53 0.76	3.58 0.71	3.55 0.87	3.54 0.76
7	您對體育室整體服務的滿意度？	3.75 0.66	3.69 0.69	3.73 0.59	3.80 0.78	3.63 0.72

表 K-6 為體育室問卷整體形象項目滿意度平均數及全校排名統計表，就填答對象分析，本室整體形象表現在學生族群的滿意度最高，其次為職員工族群，滿意度最低者為教師族群。

學生族群填答本室整體形象問卷給評滿意度前三名之問項分別為「行政效率」、「整體服務」及「洽公環境」；職員工族群給評滿意度前三名問項分別為「服務態度」、「整體服務」及「行政效率」；教師族群給評滿意度前三名問項則為「服務態度」、「整體服務」及「洽公環境」。由此觀之，本室的整體服務備受全校教職員工生肯定。

「網頁內容」問項的滿意度平均數及排名表現較差，本室將持續豐富網頁內容，不定期公告校內外體育競賽活動或研討會相關資訊，以提供全校教職員工

生參閱利用。

表 K-6 體育室問卷整體形象項目滿意度平均數及全校排名統計表

項目	洽公環境		服務態度		代理人		行政效率		意見處理		網頁內容		整體服務	
	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	平均數	排名	平均數	排名
教師	3.72 (3.66)	14 (13)	3.82 (3.76)	12 (13)	3.63 (3.55)	9 (13)	3.67 (3.61)	12 (13)	3.67 (3.69)	12 (12)	3.67 (3.58)	10 (14)	3.75 (3.73)	12 (13)
職員工	3.64 (3.66)	10 (13)	3.78 (3.76)	5 (13)	3.53 (3.55)	6 (13)	3.65 (3.61)	5 (13)	3.62 (3.69)	6 (12)	3.53 (3.58)	10 (14)	3.69 (3.73)	4 (13)
學生	3.79 (3.76)	5 (6)	3.75 (3.81)	6 (4)	3.6 (3.63)	5 (3)	3.81 (3.61)	2 (5)	3.65 (3.61)	5 (6)	3.55 (3.54)	9 (9)	3.8 (3.63)	3 (8)

註：()為 101 學年度調查結果平均數及排名。

2. 專業服務

表 K-7 及表 K-8 分別為教師、職員工及學生對於本室專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表；問卷表問項中，教師及職員工對於本室辦理全校運動會的滿意度仍為本室各業務項目中之最高，但較 101 學年度的滿意度平均數值則下降 0.13~0.16。

教師及職員工族群對於本室專業服務給評滿意度最低的項目為「辦理全校教職員工活動宣傳的滿意度」，本室應加強宣傳校長盃教職員工競賽等全校性體育活動資訊。

表 K-7 教師版與職員工版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題號	題目	教師版	職員工版	教職員工版 101 學年度 滿意度
		平均數 標準差	平均數 標準差	平均數 標準差
專業服務		3.63	3.62	3.70
1	您對體育室辦理全校運動會(含啦啦隊、健康路跑)的滿意度?	3.91 0.68	3.88 0.60	4.04 0.62

2	您對體育室競賽活動組辦理校長盃教職員工運動競賽的滿意度？	3.77 0.66	3.68 0.87	3.88 0.75
3	您對體育室辦理全校教職員工活動宣傳的滿意度？	3.47 0.87	3.40 0.84	3.57 0.79
4	您對體育室運動場地規劃的滿意度？	3.53 0.84	3.68 0.70	3.70 0.71
5	您對體育室場地器材組運動場地體育設備器材維護滿意度？	3.58 0.80	3.62 0.71	3.57 0.79
6	您對體育室場地器材組運動場館清潔維護的滿意度？	3.59 0.86	3.54 0.82	3.60 0.83
7	您對體育室場地器材組運動場館租借系統使用的滿意度？	3.60 0.82	3.63 0.81	3.59 0.73
8	您對體育室場地器材組辦理運動場館使用證購買服務的滿意度？	3.62 0.74	3.54 0.85	3.62 0.78

學生版問卷中對於本室專業服務之問項滿意度最高者為「運動場館清潔維護的滿意度」且與 101 學年度調查結果的平均數相較提升了 0.1；其次為「辦理全校運動（含啦啦對、健康路跑）滿意度」及「辦理全校系際盃運動競賽滿意度」，平均數分別為 3.72 及 3.71。

學生族群對於本室「推展全校學生運動風氣的滿意度」、「運動場館規劃的滿意度」及「運動場館體育設備器材維護滿意度」於該學年度的調查亦略微提升；而「運動場館租借系統使用的滿意度」及「辦理運動場館使用證購買服務的滿意度」之平均數較低，此調查結果應與問卷建議事項表中，師生及職員工反映運動場管租借系統使用與辦理運動場館使用證所遭遇的問題相關。

表 K-8 學生版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題號	題目	102 學年度		101 學年度	
		平均數	標準差	平均數	標準差
專業服務		3.55		3.52	
1	您對體育室辦理全校運動會(含啦啦隊、健康路跑)的滿意度？	3.72 0.82		3.73 0.75	
2	您對體育室辦理全校系際盃運動競賽的滿意度？	3.71 0.87		3.62 0.75	

3	您對體育室推展全校學生運動風氣的滿意度？	3.64 1.05	3.54 0.93
4	你對體育室於體育課程網路選課的滿意度？	3.56 0.91	3.60 0.88
5	您對體育室運動場館規劃的滿意度？	3.47 0.98	3.40 0.91
6	您對體育室運動場館體育設備器材維護滿意度？	3.51 0.91	3.50 0.83
7	您對體育室運動場館清潔維護的滿意度？	3.78 0.87	3.68 0.83
8	您對體育室運動場館租借系統使用的滿意度？	3.27 0.93	3.32 0.87
9	您對體育室辦理運動場館使用證購買服務的滿意度？	3.28 1.11	3.34 0.87

(二)問卷建議事項回覆

表 K-9 體育室問卷建議事項表		
項次	建議事項	回覆內容
教師版		
1	羽球場地之清潔應作定期拖地板，減少運動滑倒危險。	體育館每日中午皆有清潔整理，並於周末完整濕拖場地。
2	學校游泳池完全只服務少數人，開放時間既短又少，游泳池管理形同虛設。游泳池不開放時，也只是由游泳池貼在門口公告，完全沒有網路公告或是提早公告。淪為少數人把持的校園運動，管理單位請負起責任。	游泳池開放時間固定，如有校內外活動或比賽暫停開放會同時於門口及體育室網頁進行公告。自103年4月起已由USB游泳大學承租管理，專業團隊的注入，保有校內教職員工生原有之權益，並增加了開放時間，原週一休館，目前正常開放，週末六日開放時間由原來的下午3時至6時增加為自上午8時開放至晚間9時30分。
職員工版		
3	游泳池雖已外包，但仍需請督促其環境清潔與設施維護。	本校與承租廠商簽訂之合約包含本校游泳池經營場地所有相關清潔，本室會做好履約管理之責任。
4	除辦理教職員工各類校際運動競賽，建議開辦例如體適能班或其他可以帶動運動風氣的活動。	學校為增進教職員工身心健康，帶動運動風氣，目前已開設許多運動性社團，建議可參加學校社團。另，本室於暑假期間將開設教職員工體適能游泳訓練班，歡迎教職員工踴躍參與。
5	校長盃教職員工運動競賽是什麼活動!體育室自己辦的嗎!	為促進全校教職員工之身心健康而舉辦運動競賽，此活動是由體育室主辦。

6	<p>一、場地租借系統註冊會員沒能即時處理，過好幾天一直沒過，打電話問才開通，不過處理人員服務很好，也馬上處理好了。建議可以修改系統，有人註冊會員時，讓系統寄通知信件給管理人員，這樣才能即時處理，才不會影響行政效率，或給人不好的印象。</p> <p>二、場地租借系統，</p> <p>1.登入後，要使用「我要預約」，就無法再查「場地查詢」，建議將這個功能加到上列的連結列。</p> <p>2.點「公告事項」和「下載專區」會跳到其他網頁，要預約又要重新登入，建議可以用「_blank」的方式，另開網頁，才不會影響目前的登入，或還要按「上一頁」。</p> <p>三、工讀生(晚班男生)很盡責，很棒！</p>	<p>謝謝寶貴意見。</p>
7	<p>我只去過1次要辦游泳證卻找不到人辦。</p>	<p>因本室人力不足，辦證人員需兼公文傳遞及清潔任務。</p>
<p>學生版</p>		
8	<p>室外籃球場的清潔管理也很重要!!!</p>	<p>每日上午8至10時派有工讀生做室外場地清潔維護，亦於多處設有垃圾桶，由於室外場地校內外使用者眾多，於晚間時段累積大量圾垃及菸蒂，本室會持續加強宣導維護良好運動環境。</p>
9	<p>健身房能提供更完整的教練制度，讓效率更好。</p>	<p>本室曾與中國醫藥大學及本校健美社合作，但諮詢意願低落。</p> <p>本室規畫擬於103年6月30日(星期一)起，每週一及週三下午17:30~19:30試行免費提供健身教練諮詢或請同學自行向本室重訓教師於諮詢時間洽詢。</p>
10	<p>游泳池上漲使得學生使用意願降低開放時間也過早結束。</p>	<p>游泳池自103年4月起由USB游泳大學承租營運，原有校內教職員工生之收費標準及權益均維持不便，另增加週一開放時段與加長週末開放時段。</p>
11	<p>體育課程網路選課的辦理十分不滿意，尤其大三大四即將畢業，若未能選到體育課程對畢業有非常大的影響，雖有補選課的機制，但體育組隊排隊似乎沒有管理，有許多人插隊的情形，經舉發也未有任何懲戒，還可以比已經排隊很久的同學先選到課，非常不公平！希望可以改善！</p>	<p>體育課程為不影響三、四年級畢業，增設人工補選的機制，因此不至於同學會有選不到課的情形。另，辦理補選時，因人力限制，較無法顧及排隊情形，請同學體諒，本組也會在開始辦理前先提醒同學相關注意事項。</p>

12	重訓室與游泳池開放時間太少。	重訓室於日間做為上課教學使用，在不影響課程使用之下，已延長晚間開放時段至晚間 9 時。 游泳池自 103 年 4 月起已由 USB 游泳大學承租管理，除了保有校內教職員工生原有之權益，並增加了開放時間，原週一休館，目前正常開放，週末六日開放時間由原來的下午 3 時至 6 時增加為自上午 8 時開放至晚間 9 時 30 分
13	希望健身器材再多一點,太多人在使用了!不符合價值!	將另覓完整場地規劃。
14	致電詢問場管問題都有得到滿意的回覆，曾經有過遺失物品是有價證券 icash 卡，本來不抱希望找回，但體育室人員還親自代為尋找歸還真的很感謝	感謝您對本室的肯定。
11	不少次 5 點後去體育館打球時，到現場才知道場地有在辦比賽，造成場地不足，或是沒場地能借的情況。但個人感覺這種大量的場地外借，幾乎都沒有公告(網路和體育館)，造成多次不便，甚至有好幾次白跑一趟.....。 ps 體育室網站好像只有重大比賽才會貼公告說場地不開放,其他很多各系自己辦,包場的那種都沒公告,我也找不到有網路或是公告能查閱近期的大量場地預借的訊息,希望能改進,我覺得最簡單的就是在體育館門口的布告貼一張一個月內的大量場地預借表,供查閱,不然就是在網路上架一個頁面,放上預借表並定期更新。	場地租借系統已實行多年,於系統及顯現當周使用情形,另室外場地亦公告於 GOOGLE 行事曆。大型活動另公告於體育室首頁、系統網頁及體育館入口。
12	重訓室可以安排時段給校內學生免費使用,使學生可以有很好的環境維持自身的代謝機能,增加體力和能量可以應付更多的考驗。免費時段體驗可以讓學生有機會斟酌是否須購買體育卡。	因目前使用人數較多,為保障付費會員權利,暫不實行免費體驗。
13	希望學生能藉由學生證即可使用游泳池和健身房等設施。	健身房、游泳池因屬於付費場地,目前尚無法和學生證之 RFID 卡資料連線。

十二、環安中心

(一)調查結果

環安中心問卷線上調查情況統計如下表：

表 L-1 環安中心問卷線上調查情況統計表

問卷	抽樣份數	回收份數	回收比例	從未接觸
教師版問卷	422	127	30%	41
職員工版問卷	431	140	32%	41
學生版問卷	751	130	17%	74

1. 基本資料

(1) 教職員工版

表 L-2.1 環安中心教師版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別 (系統自動帶出)	男性	93	73%
	女性	34	27%
	總和	127	100%
服務單位	教學單位	109	86%
	研究單位	7	6%
	行政單位	11	9%
	總和	127	100%
是否擔任主管 職務(含一、二 級單位)	主管職務(含兼行政職)	31	24%
	非主管職務(含未兼行政職)	96	76%
	總和	127	100%
任職本校年資	5年以下	22	17%
	6-10年	26	20%
	11-15年	28	22%
	16-20年	18	14%
	21年以上	33	26%
	總和	127	100%
與環安中心本 學年度(102/8/1 迄今)業務接觸 (含網路)的次 數	從未接觸	41	32%
	1-2次	33	26%
	3-4次	29	23%
	5-6次	11	9%
	7-8次	0	0%
	9次以上	0	0%
	總和	127	100%

表 L-2.2 環安中心職員工版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別 (系統自動帶出)	男性	30	21%
	女性	110	79%
	總和	140	100%
服務單位	教學單位	40	29%
	研究單位	11	8%
	行政單位	89	64%
	總和	140	100%
是否擔任主管 職務(含一、二 級單位)	主管職務(含兼行政職)	6	4%
	非主管職務(含未兼行政職)	134	96%
	總和	140	100%
任職本校年資	5年以下	59	42%
	6-10年	35	25%
	11-15年	25	18%
	16-20年	8	6%
	21年以上	13	9%
	總和	140	100%
與環安中心本 學年度(102/8/1 迄今)業務接觸 (含網路)的次 數	從未接觸	41	29%
	1-2次	43	31%
	3-4次	37	26%
	5-6次	11	8%
	7-8次	3	2%
	9次以上	5	4%
	總和	140	100%

(2) 學生版

表 L-3 環安中心學生版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別 (系統自動帶出)	男性	80	62%
	女性	50	38%
	總和	130	100%
學位別 (系統自動帶出)	博士班	11	8%
	碩士班	27	21%
	學士班	79	61%
	碩專班	7	5%
	產專班	0	0%
	進修學士班	6	5%
	總和	130	100%

項目	問項	次數	百分比
學院別 (系統自動帶出)	文學院	14	11%
	農資學院	40	31%
	理學院	18	14%
	工學院	35	27%
	生命科學院	3	2%
	獸醫學院	5	4%
	管理學院	12	9%
	法政學院	2	2%
	學程學院	0	0%
	總和	130	100%
與環安中心本學年度(102/8/1迄今)業務接觸(含網路)的次數	從未接觸	74	57%
	1-2次	45	35%
	3-4次	7	5%
	5-6次	2	2%
	7-8次	1	1%
	9次以上	1	1%
	總和	130	100%

2. 問卷量表

(1) 整體情況

表 L-4 環安中心問卷滿意度平均數統計表

項 目	全部 平均數	教職員 工 平均數	教師版 平均數	職員工 平均數	學生 平均數
整體(專業服務 + 整體形象)	3.69	3.70	3.77	3.64	3.65
專業服務	3.73	3.76	3.80	3.73	3.63
環境保護組	3.74	3.79	3.80	3.77	3.60
安全衛生組	3.71	3.72	3.79	3.66	3.68
整體形象	3.64	3.63	3.72	3.55	3.67

(2) 專業服務

• 教師版

表 L-5.1 環安中心教職員版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題 目	平均數	標準差	有效 樣本數
專業服務	3.80		
環境保護組	3.80		
您對校園飲用水安全檢測，環境保護組定期	3.76	0.77	59

抽測飲水機水質檢測作業的滿意度？			
您對校園廢棄物清除依法進行分類(如一般性、感染性、有害性等事業廢棄物)清除作業的滿意度？	3.81	0.76	73
您對建立健康安全作業環境，環境保護組設置化學品管理系統提供(含毒化物的請購確認、收貨提醒、運作紀錄、查詢物質安全資料表…等)適法性之作業的滿意度？	3.91	0.81	68
您對環境保護組「依法推動校園環境保護業務」的滿意度？	3.74	0.84	68
安全衛生組	3.79		
您對實驗場所建立安全衛生氛圍，依法協助貴場所之稽查作業的滿意度？	3.75	0.72	67
您對培養作業人員安全知識與素養，依法安排之研習課程作業的滿意度？	3.83	0.76	71
您對實驗操作安全規劃作業，安全衛生組提供之法令諮詢服務的滿意度？	3.79	0.72	68
您對安全衛生組「依法推動實(試)驗場所安全衛生輔導業務」的滿意度？	3.81	0.72	67

• 職員工版

表 L-5.2 環安中心職員工版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題 目	平均數	標準差	有效樣本數
專業服務	3.71		
環境保護組	3.77		
您對校園飲用水安全檢測，環境保護組定期抽測飲水機水質檢測作業的滿意度？	3.94	0.64	90
您對各大樓用水安全，環境保護組定期招商委託廠商清洗水塔作業的滿意度？	3.75	0.75	72
您對校園廢棄物清除依法進行分類(如一般性、感染性、有害性等事業廢棄物)清除作業的滿意度？	3.70	0.80	66
您對環境保護組「依法推動校園環境保護業務」的滿意度？	3.68	0.77	66
安全衛生組	3.66		
您對實驗場所建立安全衛生氛圍，依法協助貴場所之稽查作業的滿意度？	3.62	0.87	55
您對培養作業人員安全知識與素養，依法安排之研習課程作業的滿意度？	3.67	0.74	63
您對實驗操作安全規劃作業，安全衛生組提供之法令諮詢服務的滿意度？	3.67	0.79	52
您對安全衛生組「依法推動實(試)驗場所安全衛生輔導業務」的滿意度？	3.69	0.88	51

• 學生版

表 L-6 環安中心學生版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題 目	平均數	標準差	有效 樣本數
專業服務	3.64		
環境保護組	3.60		
您對校園飲用水安全檢測，環境保護組定期抽測飲水機水質檢測作業的滿意度？	3.61	0.78	56
您對校園廢棄物清除依法進行分類(如一般性、感染性、有害性等事業廢棄物)清除作業的滿意度？	3.60	0.71	55
您對建立健康安全作業環境，環境保護組設置化學品管理系統提供(含毒化物的請購確認、收貨提醒、運作紀錄、查詢物質安全資料表…等)適法性之作業的滿意度？	3.61	0.67	51
安全衛生組	3.68		
您對培養作業人員安全知識與素養，依法安排之研習課程作業的滿意度？	3.67	0.65	51
您對實驗操作安全規劃作業，安全衛生組提供之法令諮詢服務的滿意度？	3.69	0.61	52

(3) 整體形象

表 L-7 環安中心問卷整體形象項目滿意度平均數及標準差統計表

題 目	教師版		職員工版		學生版	
	平均數 標準差	有效 樣本數	平均數 標準差	有效 樣本數	平均數 標準差	有效 樣本數
整體形象	3.72		3.55		3.67	
對環安中心洽公環境的滿意度？	3.74 0.74	57	3.65 0.61	72	3.75 0.68	53
您對環安中心人員服務態度(含電話禮貌)的滿意度？	3.87 0.76	70	3.61 0.85	92	3.74 0.83	50
您對環安中心人員請假或公出時，代理人即時解決問題的滿意度？	3.59 0.87	56	3.45 0.89	78	3.59 0.69	46
對環安中心行政效率的滿意度？	3.71 0.74	70	3.53 0.84	88	3.55 0.77	55
對環安中心意見處理的滿意度？	3.76 0.74	67	3.52 0.85	83	3.63 0.79	52
您對環安中心網頁內容的滿意度？	3.62 0.68	71	3.55 0.70	86	3.73 0.72	51
對環安中心整體服務的滿意度？	3.77 0.71	75	3.57 0.70	90	3.73 0.78	55

3. 建議事項

表 L-8 環安中心問卷建議事項表

項次	建議事項
教師版	
1	無
2	L1 填表人資料 L1.1.4 您任職本校年資(填任職滿第幾年) 2次以下 3-5次 6-10次 11-15次 16次以上 從未接觸(選擇本項目，以下不用作答，請直接送出。) 題目有錯誤
3	應加強協助限制性化學藥品採購 或者進行全校使用調查 由校方統一採購
4	無特別建議事項
5	無
6	飲用水安全檢測流於形式
7	無
8	是否能於新的學年開始安排更密集之工安講習活動，讓學生能更早完成講習，進行實驗室之研究工作。
職員工版	
1	請移走行政大樓地下室廢棄之機車與腳踏車，佔用太多停車格，造成停車非常不便，謝謝。
2	無
3	建議環安中心可就校園安全再加強，而非只認定實驗室安全。
4	thank you.
5	無
6	強化推廣教育
7	根據經驗該中心承辦人員態度兩極，有非常熱心，也有推卸責任者，很難評分
8	建議多舉辦教職員工生安全及衛生講習(可結合教官室、駐警隊等安全單位)，以預防意外。 新生或新進人員都應施行環境安全衛生的教育，以維護自身安全及校園環境。 常遇學生常將垃圾丟廁所垃圾桶的事情，還有當場勸也不聽。今年的新生是好很多了。 如能教育他們環境及垃圾分類、節能等觀念，對學校節能綠化也是非常有幫助。
學生版	

1	沒有建議事項
2	無
3	上一次檢驗飲水機已經將近兩年囉!
4	GOOD JOB
5	體育館的飲水好像比較少檢測? 還有獸醫院內的飲水是醫院自己管嗎? 很可怕
6	無
7	不清楚環安中心這個處室(或機構?)耶， 不好意思阿(汗)做了一份沒什麼參考性的問卷， 也許以後可以多多推廣一下讓大家更認識你們@@?
8	無
9	我想環安中心與我們平時最為相關的是飲水機的部分，希望你們可以繼續努力為我們把關水質安全!加油!
10	無

(二)調查結果分析

1. 問卷回收及基本資料分析

(1)問卷回收

教師版問卷，由全校教師中，隨機抽樣 422 人調查，回收 127 份，回收份數中，填答從未接觸比例 32%，填答 1 次以上接觸比例 68%；職員工版問卷，由全校教師中，隨機抽樣 431 人調查，回收 127 份，回收份數中，填答從未接觸比例 29%，填答 1 次以上接觸比例 71%；學生版問卷，全校學生中，隨機抽樣 751 人，回收 130 份，回收份數中，填答從未接觸比例高達 57%，填答 1 次以上接觸比例 43%，表示本次隨機抽樣的對象中，教職員工接觸過環安中心的人數比例較高，學生約僅半數有接觸過本中心業務。

(2)基本資料

填答問卷之教師在性別、服務單位及本職方面分佈大致均勻(男性 73%、女性 27 %，教學單位 86%、研究單位 6%、行政單位 9%)，並以非兼任主管職員者填答比率較高(佔 76%)；填答問卷之職員工在性別、服務單位及本職方面分佈大致均勻(男性 21%、女性 79 %，教學單位 29%、研究單位 8%、行政單位 64%)，並以非兼任主管職員者填答比率較高(佔 96%)；填答之學生在性別及學位別亦分布均勻(男性 62%、女性 38%，學士生 66%、研究生 34%)，學院別則以農資學院及工學院學生填答率較高(分別

為 31%、21%)。

2. 與全校滿意度之比較分析

經與全校平均滿意度比較(見表 L-9)，環安中心在教師版之專業服務總平均高於全校專業服務總平均滿意度；在職員工版之整體形象低於全校整體形象總平均滿意度；再細探究各題項滿意度情況，環安中心在職員工版之整體形象問卷中，代理人即時解決問題、行政效率、意見處理三個題項與全校職員工整體形象總平均滿意度差異大於 0.10，將列為本單位未來加強改進項目。

表 L-9 環安中心各題項滿意度與全校平均滿意度對照表

項目	全校					環安中心				
	總平均	教職員工	教師	職員工	學生	總平均	教職員工	教師	職員工	學生
整體(專業服務+整體形象)	3.72	3.73	3.80	3.68	3.69	3.69	3.70	3.76	3.63	3.66
專業服務	3.73	3.75	3.78	3.72	3.67	3.72	3.76	3.80	3.71	3.64
環境保護組	/	/	/	/	/	3.72	3.79	3.80	3.77	3.60
安全衛生組	/	/	/	/	/	3.71	3.73	3.79	3.66	3.68
整體形象	3.71	3.71	3.81	3.63	3.70	3.65	3.64	3.72	3.55	3.67
洽公環境及環境整潔的滿意度	3.79	3.78	3.88	3.70	3.81	3.71	3.70	3.74	3.65	3.75
服務態度(含電話禮貌)的滿意度	3.82	3.82	3.93	3.73	3.80	3.74	3.74	3.87	3.61	3.74
代理人即時解決問題的滿意度	3.60	3.60	3.68	3.52	3.62	3.54	3.52	3.59	3.45	3.59
行政效率的滿意度	3.68	3.70	3.80	3.61	3.62	3.60	3.62	3.71	3.53	3.55
意見處理的滿意度	3.68	3.69	3.80	3.60	3.65	3.64	3.64	3.76	3.52	3.63
網頁內容的滿意度	3.66	3.66	3.74	3.60	3.63	3.63	3.59	3.62	3.55	3.73
整體服務的滿意度	3.74	3.73	3.82	3.66	3.76	3.69	3.67	3.77	3.57	3.73

3. 環安中心各項業務滿意度分析

(1) 整體滿意度

環安中心整體滿意度 3.69，其中教師滿意度 3.76、職員工滿意度 3.63、學生滿意度 3.66，滿意度高於「尚可(3分)」，但較接近「滿意(4分)」。教師對環安中心的滿意程度較高，「專業服務」平均滿意度 3.80，「整體形象」平均滿意度 3.72。職員工對環安中心的滿意程度稍有差異，「專業服務」平均滿意度 3.71，「整體形象」平均滿意度 3.55。學生對環安中心的整體形象及專業服務滿意度相仿。

(2) 「專業服務」部份

- 教師版

教職員工對環安中心「專業服務」滿意度為 3.80，介於「尚可」至「滿意」之間。「環境保護組」及「安全衛生組」滿意度分別為 3.80 及 3.79。

各業務項目表現，以全校教師平均滿意度 3.78 為基準點，滿意度在平均值以上項目有、《校園廢棄物清除依法進行分類(如一般性、感染性、有害性等事業廢棄物)清除作業》、《建立健康安全作業環境，環境保護組設置化學品管理系統提供(含毒化物的請購確認、收貨提醒、運作紀錄、查詢物質安全資料表等)適法性之作業》、《培養作業人員安全知識與素養，依法安排之研習課程作業》、《實驗操作安全規劃作業，安全衛生組提供之法令諮詢服務》及《依法推動實(試)驗場所安全衛生輔導業務》，達到「滿意」程度，平均數分別為 3.81、3.91、3.83、3.79 及 3.81，標準差分別為 0.76、0.81、0.76、0.72 及 0.72。

與平均滿意度相仿之業務項目則有《定期抽測飲水機水質檢測作業》、《依法推動校園環境保護業務》及《實驗場所建立安全衛生氛圍，依法協助貴場所之稽查作業》，平均數分別為 3.76、3.74 及 3.75，標準差分別為 0.77、0.84 及 0.72，且變異係數分別為 20.48%、22.46% 及 19.20%，表示教師對上述業務是否滿意的看法較為分歧。

- 職員工版

教職員工對環安中心「專業服務」滿意度為 3.71，介於「尚可」至「滿意」之間。「環境保護組」及「安全衛生組」滿意度分別為 3.77 及 3.66。

各業務項目表現，以全校教職員平均滿意度 3.72 為基準點，滿意度在平均值以上項目有《定期抽測飲水機水質檢測作業》及《定期招商委託廠商清洗水塔作業》，達到「滿意」程度，平均數分別為 3.94 及 3.75，標準差分別為 0.64 及 0.75。

與平均滿意度差異達 0.04 之業務項目則有《實驗場所建立安全衛生氛圍，依法協助貴場所之稽查作業》、《培養作業人員安全知識與素養，依法安排之研習課程作業》及《實驗操作安全規劃作業，安全衛生組提供之法令諮詢服務》，平均數為 3.62、3.67 及 3.67，標準差為 0.87、0.74 及 0.79，且變異係數分別為 24.03%、20.16% 及 21.53%，表示職員工對上述業務是否滿意的看法較為分歧。

- 學生版

學生對環安中心「專業服務」滿意度為 3.64，介於「尚可」至「滿意」之

間。「環境保護組」及「安全衛生組」滿意度分別為 3.60 及 3.68，已接近「滿意」程度。

各業務項目表現，以全校學生平均滿意度 3.67 為基準點，滿意度在平均值以上項目有《養作業人員安全知識與素養，依法安排之研習課程作業》及《實驗操作安全規劃作業，安全衛生組提供之法令諮詢服務》，已接近「滿意」程度，平均數分別為 3.67 及 3.69，標準差分別為 0.65 及 0.61。

與平均滿意度差異達 0.04 之業務項目則有《校園飲用水安全檢測，環境保護組定期抽測飲水機水質檢測作業》、《依法進行分類(如一般性、感染性、有害性等事業廢棄物)清除作業》及《設置化學品管理系統提供(含毒化物的請購確認、收貨提醒、運作紀錄、查詢物質安全資料表…等)適法性之作業》，平均數分別為 3.61、3.60、3.61 及 3.41，標準差分別為 0.78、0.71 及 0.67，且變異係數分別為 21.61%、19.72%及 18.56%，表示學生對上述業務是否滿意的看法較為分歧。

(3) 整體形象部份

- 教師版

教師對環安中心「整體形象」滿意度為 3.72，介於「尚可」與「滿意」之間。「人員服務態度(含電話禮貌)」滿意度最高，平均數 3.87，「整體服務」及「意見處理」滿意度分別為 3.77 及 3.76。

以全校教師版平均滿意度 3.81 為基準點，教師對環安中心「整體形象」各項目如《服務態度(含電話禮貌)》，平均數為 3.87，標準差為 0.76，平均滿意度高於全校教職員平均滿意度。

與平均滿意度差異達 0.10 之業務項目則有《請假或公出時，代理人即時解決問題》、《行政效率》及《網頁內容》，平均數分別為 3.59、3.71 及 3.62，標準差分別為 0.87、0.74 及 0.68，且變異係數分別為 24.23%、19.95%及 18.78%，表示教師對上述業務是否滿意的看法較為分歧。

- 職員工版

職員工對環安中心「整體形象」滿意度為 3.55，介於「尚可」與「滿意」之間。「洽公環境及環境整潔」滿意度最高，平均數 3.65，「服務態度(含電話禮貌)」及「整體服務」滿意度分別為 3.61 及 3.57。

以全校職員工平均滿意度 3.63 為基準點，職員工對環安中心「整體形象」各項目如《洽公環境》，平均數為 3.65，標準差為 0.61，平均滿意度高於全校職員工平均滿意度。

與平均滿意度差異達 0.10 之業務項目則有《請假或公出時，代理人即時解決問題》、《行政效率》及《意見處理》，平均數分別為 3.45、3.53 及 3.52，標準差分別為 0.89、0.84 及 0.85，且變異係數分別為 25.80%、23.80% 及 24.15%，表示職員工對上述業務是否滿意的看法較為分歧。

- 學生版

學生對環安中心「整體形象」滿意度為 3.67，介於「尚可」與「滿意」之間。「洽公環境及環境整潔」滿意度最高，平均數 3.75，「人員服務態度（含電話禮貌）」、「網頁服務」及「整體服務」滿意度分別為 3.74、3.73 及 3.73。

以全校學生平均滿意度 3.70 為基準點，學生對環安中心「整體形象」各項目如《洽公環境》、《服務態度（含電話禮貌）》、《網頁內容》及《整體服務》，平均數分別為 3.75、3.74、3.73 及 3.73，標準差分別為 0.68、0.83、0.72 及 0.78，平均滿意度高於全校學生平均滿意度。

與平均滿意度差異超過 0.10 之項目則有《人員請假或公出時，代理人即時解決問題》及《行政效率》，平均數分別為 3.59 及 3.55，標準差分別為 0.69 及 0.77，且變異係數分別為 19.22% 及 21.69%，表示學生對上述項目是否滿意的看法較為分歧。

4. 建議事項回應

有關教職員工生建議事項，環安中心分類及回應如表 L-10。

表 L-10 環安中心回應教職員工生建議表

分類	建議事項與回應(改善)	回應組別
形象	1. 不清楚環安中心這個處室(或機構?)耶，不好意思阿(汗)做了一份沒什麼參考性的問卷，也許以後可以多多推廣一下讓大家更認識你們@@?(學生-7) 2. 強化推廣教育(職員工-6)	所有組別
	回應： 1. 自 101 年度新生訓練起，已於學務處新生入學手冊中加入環安中心之「綠色生活」課題，並由環安中心主任於新生訓練時介紹環安中心各項業務，並宣導垃圾分類、資源回收等觀念。 2. 請參見回應 1。	
服務態度	1. 根據經驗該中心承辦人員態度兩極，有非常熱心，也有推卸責任者，很難評分(職員工-7)	所有組別
	回應： 1. 環安中心將持續秉持熱心親切的原則服務全體教職員工生，唯部份業務權責並非在本中心部份，需轉介至其他單位進行辦理，易造成推卸責任之誤解；未來環安中心對有業務需轉介他單位進行辦理需求的教職員工生會再加強業務規屬的說明。	

分類	建議事項與回應(改善)	回應組別
廢棄物清運	<p>1. 請移走行政大樓地下室廢棄之機車與腳踏車，佔用太多停車格，造成停車非常不便，謝謝。(職員工-1)</p> <p>2. 常遇學生常將垃圾丟廁所垃圾桶的事情，還有當場勸也不聽。今年的新生是好很多了。 如能教育他們環境及垃圾分類、節能等觀念，對學校節能綠化也是非常有助。(職員工-8)</p> <p>回應：</p> <p>1. 本項業務已請駐警隊於公告移除期限後，將行政大樓地下室之廢棄腳踏車，移置於行政大樓前面停車格，並於5月30日由臺中市環保局寶之林前來清除，並回饋部分維修後之腳踏車供本校總務處提供本校清寒學生使用。</p> <p>2. 自101年度新生訓練起，已於學務處新生入學手冊中加入環安中心之「綠色生活」課題，並由環安中心主任於新生訓練時介紹環安中心各項業務，並宣導垃圾分類、資源回收等觀念。</p>	環境保護組
水質管理	<p>1. 飲用水安全檢測流於形式(教師-6)</p> <p>2. 上一次檢驗飲水機已經將近兩年囉!(學生-3)</p> <p>3. 體育館的飲水好像比較少檢測？還有獸醫院內的飲水是醫院自己管嗎？很可怕(學生-5)</p> <p>4. 我想環安中心與我們平時最為相關的是飲水機的部分，希望你們可以繼續努力為我們把關水質安全!加油!(學生-9)</p> <p>回應：</p> <p>1.(1)各飲用水設備除行政大樓外，皆由各使用單位(如系所)每月至少自行或委託合格廠商維護保養一次，並定期更換濾心，敬請全體教職員工生安心使用。</p> <p>(2)環安中心每年派員清查各機台之飲用水設備水質檢驗及設備維護紀錄表是否落實將每次維護內容詳細記載，以確保教職員工生之飲用水安全。</p> <p>(3)依「飲用水連續供水固定設備使用及維護管理辦法」第七條及第八條，飲用水設備接用自來水者，經飲用水設備處理後水質，應每隔三個月檢測大腸桿菌群，每次執行抽驗台數之比例為八分之一，且抽驗應採輪流並迴避前已完成檢驗設備之方式辦理；本校以每季抽驗四分之一，亦即每台飲用水設備每年皆會檢驗乙次，並公布於飲水機台上，已高於法規規範之抽驗比例。</p> <p>2. 請參見回應1。</p> <p>3. 請參見回應1。</p> <p>4. 請參見回應1。</p>	環境保護組
化學品管理	<p>1. 應加強協助限制性化學藥品採購或者進行全校使用調查，由校方統一採購(教師-3)</p> <p>回應：</p> <p>1. (1)環安中心對本校化學品之管理十分嚴謹，並採用教育部化學品管理系統進行管控行政院環境保護署公告之列管毒化物的相關運作，以符合毒性化學物質管理相關法規規定。</p> <p>(2)依法運作人應依毒性化學物質及其成分含量、濃度分別按實際運作情形依中央主管機關公告格式逐日記錄。</p> <p>(3)各實(試)驗場所對於使用列管毒化物之需求品牌及濃度各有差異，</p>	環境保護組

分類	建議事項與回應(改善)	回應組別
	故無法由校方進行統一採購，僅能依法對於全校同一列管之毒化物進行全校持有總量管制，並依總量限制單次請購總量，以符合毒性化學物質管理相關法規規定。	
實驗室安全衛生管理	<p>1. 是否能於新的學年開始安排更密集之工安講習活動，讓學生能更早完成講習，進行實驗室之研究工作。(教師-8)</p> <p>2. 建議環安中心可就校園安全再加強，而非只認定實驗室安全。(職員工-3)</p> <p>3. 建議多舉辦教職員工生安全及衛生講習(可結合教官室、駐警隊等安全單位)，以預防意外。 新生或新進人員都應施行環境安全衛生的教育，以維護自身安全及校園環境。(職員工-8)</p> <p>回應：</p> <p>1.(1)本中心於每年8月底、9月初、10月底各辦理乙場為期2天計12小時實驗場所新進人員訓練，每場次約有300人參加，經測驗及格，發予研習證明，內容含機電、物理、化學、生物等危害預防。 (2)前述訓練活動報名約於7月公告本中心網頁，同時透過電子信件敬請老師提醒該研究室碩一新生應參加研習；因本研習採學生自由選讀，唯請指導老師、系所等加強宣導。</p> <p>2. 校園安全問題涉及多方探討，但如建物耐震、防水等業務，依本校環安中心設置辦法，非屬環安中心專業項目。本校另已設置「職業安全衛生委員會」其組織成員為各一級單位主管、各學院院長、教官室等當然委員，將研議校內相關安全議題；同時各學院亦有教師、職工代表等平時可收集相關議題提請審議，透過委員會討論，訂定最佳方案，交付相關單位執行。</p> <p>3.(1)為建立校園安全文化氛圍，環安中心將結合人事室終身學習規劃，透過「環境教育」、「在職訓練」等課程，以提升對校園環境認識、注意自身安全等。 (2)對於新生或新進人員之環境安全衛生的教育，環安中心已於102年度「行政人員講習」、「新進教師主管講習」，另人事室已安排相關議題，由環安中心楊組長說明；另對實驗場所新進人員，亦於「實驗場所安全衛生研習」提出實驗場所應注意事項，提醒學習者應注意自身安全及校園環境維護。 (3)對於教職員工生安全及衛生講習，環安中心已於102年度邀請中區勞動檢查所長官到校辦理兩場在職訓練，計有480位教師、職員參加。</p>	安全衛生組
其他單位	<p>1. L1 填表人資料 L1.1.4 您任職本校年資(填任職滿第幾年) 2次以下 3-5次 6-10次 11-15次 16次以上 從未接觸(選擇本項目，以下不用作答，請直接送出。) 題目有錯誤(教師-2)</p> <p>回應：</p> <p>1. 此為全校所有問卷之共通題目；另有關題目有誤一事，因填表人未明述錯誤所在，恕無法就其意見進行回覆。</p>	所有組別

5. 改進措施

有關形象部分之改進措施：為加深校內教職員工生對環安中心的印象，將加強宣傳各項業務工作項目，並提升服務品質。

有關代理人即時解決問題、行政效率及意見處理部分之改進措施：環安中心業務依專業領域不同，部分涉及個人資料或專業領域問題，如代理人無法即時解決，會於最短時間內協助處理，或通知承辦人員儘速處理。

(三)補充資料

1. 本校於 102 年 8 月 20 日收訖教育部來函公布本校 101 年度辦理綠色採購整體績效成績優異。(總收文號：1020011292)
2. 本校於 102 年度之總綠色採購比例達 94.7%，已達到教育部及行政院環境保護署 102 年度所訂定之綠色採購需達 90% 之規定，如附件一所示。
3. 本中心承接本校節能減碳執行委員會「校園溫室氣體盤查計畫」，本校順利通過第三方工作單位之 ISO-14064 外部驗證，並於 102 年 12 月 16 日獲 ISO14064 溫室氣體管理制度國際認證，其證書詳如附件二。
4. 本中心於 102 年度透過化學品管理系統平台，主動積極協助聯繫，成功媒合長期無使用規劃之 46 瓶管制藥品(合計 34.7743 公斤)分享給其他有使用規劃之實驗室使用，藉此達到有效管理及源頭減量之效。

(四)附件

附件一：國立中興大學 102 年度綠色採購金額統計表

附件二：ISO14064 溫室氣體管理制度國際認證證書

附件一：國立中興大學 102 年度綠色採購金額統計表

102年度綠色採購金額統計表
國立中興大學(3.9.27-0)暨所屬單位
102年 全年(1月至12月)

單位:新台幣

產品種類\項目	總計(1) = (2) + (4) + (5) + (6)	採購總金額					
		環境保護產品 金額(2)	百分比(3) = (2)/(1)	第三類環境保護產品(4)	第三類非環境保護產品(5)	非環境保護產品(6)	
第一類指定採購環保產品(40項)	*使用再生紙之紙製文具及書寫用紙	0.00	0.00	0.0%	--	--	0.00
	*使用回收紙之衛生用紙	1,015,821.00	905,722.00	89.2%	--	--	110,099.00
	*使用回收紙之辦公室自動化(OA)用紙	1,589,425.00	1,240,243.00	78.0%	--	--	349,182.00
	小計	2,605,246.00	2,145,965.00	82.4%	0.00	0.00	459,281.00
	*列印機	944,963.00	747,305.00	79.1%	--	--	197,658.00
	*印表機回收再利用碳粉匣	545,600.00	545,600.00	100.0%	--	--	0.00
	原生碳粉匣	4,204,716.00	4,194,827.00	99.8%	--	--	9,889.00
	可攜式投影機	1,254,553.00	1,227,630.00	97.9%	--	--	26,923.00
	多功能事務機	1,576,468.00	1,576,468.00	100.0%	--	--	0.00
	*監視器	622,957.00	607,830.00	97.6%	15,127.00	0.00	0.00
	*筆記型電腦	403,487.00	403,487.00	100.0%	--	--	0.00
	*電腦主機	5,706,855.00	5,706,855.00	100.0%	--	--	0.00
	*黑白影印機	0.00	0.00	0.0%	0.00	0.00	0.00
	*普通紙傳真機	32,410.00	0.00	0.0%	--	--	32,410.00
	*桌上型個人電腦	0.00	0.00	0.0%	--	--	0.00
	小計	15,292,009.00	15,010,002.00	98.2%	15,127.00	0.00	266,880.00
	*冷氣機	4,141,232.00	3,676,220.00	88.8%	266,028.00	198,984.00	0.00
	*電冰箱	115,487.00	0.00	0.0%	115,487.00	0.00	0.00
	*洗衣機	24,569.00	0.00	0.0%	24,569.00	0.00	0.00
	*螢光燈啟動器	0.00	0.00	0.0%	--	--	0.00
	*螢光燈管	199,004.00	199,004.00	100.0%	0.00	0.00	0.00
	*除濕機	0.00	0.00	0.0%	0.00	0.00	0.00
	飲水供應機	240,781.00	217,590.00	90.4%	23,191.00	0.00	0.00
	小計	4,721,073.00	4,092,814.00	86.7%	429,275.00	198,984.00	0.00
	*二段式省水馬桶	0.00	0.00	0.0%	0.00	0.00	0.00
	使用回收紙之包裝用品	0.00	0.00	0.0%	--	--	0.00
	回收再生紡織品及其製品	0.00	0.00	0.0%	--	--	0.00
	回收木材再生品	0.00	0.00	0.0%	--	--	0.00
	地板清潔劑	780.00	780.00	100.0%	--	--	0.00
	*堆肥	0.00	0.00	0.0%	--	--	0.00
	磨橡膠再生品	0.00	0.00	0.0%	--	--	0.00
	建築用隔熱材料	0.00	0.00	0.0%	--	--	0.00
	水性塗料	0.00	0.00	0.0%	--	--	0.00
	洗碗精	14,101.00	13,757.00	97.6%	--	--	344.00
	洗衣清潔劑	12,332.00	12,332.00	100.0%	--	--	0.00
	生物可分解塑膠	218,434.00	45,668.00	20.9%	--	--	172,766.00
	肌膚清潔劑	20,663.00	20,663.00	100.0%	--	--	0.00
	自然循環式太陽能熱水器	0.00	0.00	0.0%	--	--	0.00
	衛浴廚房清潔劑	35,376.00	4,238.00	12.0%	--	--	31,138.00
	資源化磚類建材	0.00	0.00	0.0%	--	--	0.00
資源回收再利用建材	32,487.00	32,487.00	100.0%	0.00	0.00	0.00	
塑膠膠管材	0.00	0.00	0.0%	0.00	0.00	0.00	
小汽車	0.00	0.00	0.0%	--	--	0.00	
小計	334,173.00	129,925.00	38.9%	0.00	0.00	204,248.00	
總計	22,952,501.00	21,378,706.00(E)	93.1%	444,402.00	198,984.00	930,409.00(I)	
第一類非指定採購環保產品	107,361.60	24,538.00(F)	22.9%	--	--	82,823.60(J)	
第二類環境保護產品	0.00	0.00(G)	0.0%	--	--	0.00(K)	
第三類環境保護產品	743,985.00	--	0.0%	545,001.00(H)	198,984.00(L)	--	
*資源回收再利用法指定機關優先採購環境保護產品項目(23項)	15,341,810.00	14,032,266.00	91.5%	421,211.00	198,984.00	689,349.00	

註：標記"*"者為資源回收再利用法指定採購項目產品

第一類公告指定採購項目統計	金額	指定採購項目(40項)達成率 =[A/(A+B+C+D)] * 100%
(A)第一類指定採購項目(環保標準產品)	21,378,706.00	$\frac{\text{第一類指定採購項目金額(環保標準產品)}}{\text{第一類指定採購項目總採購金額}} \times 100\% =$ $\frac{21,378,706.00}{22,952,501.00} \times 100\% = 93.14\%$
(B)第一類指定採購項目(非環保產品)	930,409.00	
(C)第一類指定採購項目(第三類環保產品)	444,402.00	
(D)第一類指定採購項目(第三類非環保產品)	198,984.00	

*指定採購項目(40項)達成率佔年度評核配分70分

總綠色採購項目統計			
項目	金額	項目	金額
(E)第一類指定採購總金額(環保產品)	21,378,706.00	(I)第一類環境保護產品(非環保產品)	930,409.00
(F)第一類非指定採購總金額(環保產品)	24,538.00	(J)第一類非指定環境保護產品(非環保產品)	82,823.60
(G)第二類環境保護產品總金額(環保產品)	0.00	(K)第二類環境保護產品(非環保產品)	0.00
(H)第三類環境保護產品總金額(環保產品)	545,001.00	(L)第三類環境保護產品(非環保產品)	198,984.00
(M)綠色產品	0.00		
$\frac{\text{環保產品採購總金額}}{\text{採購總金額}} \times 100\% =$ $\frac{21,948,245.00}{23,160,461.60} \times 100\% = 94.77\%$			

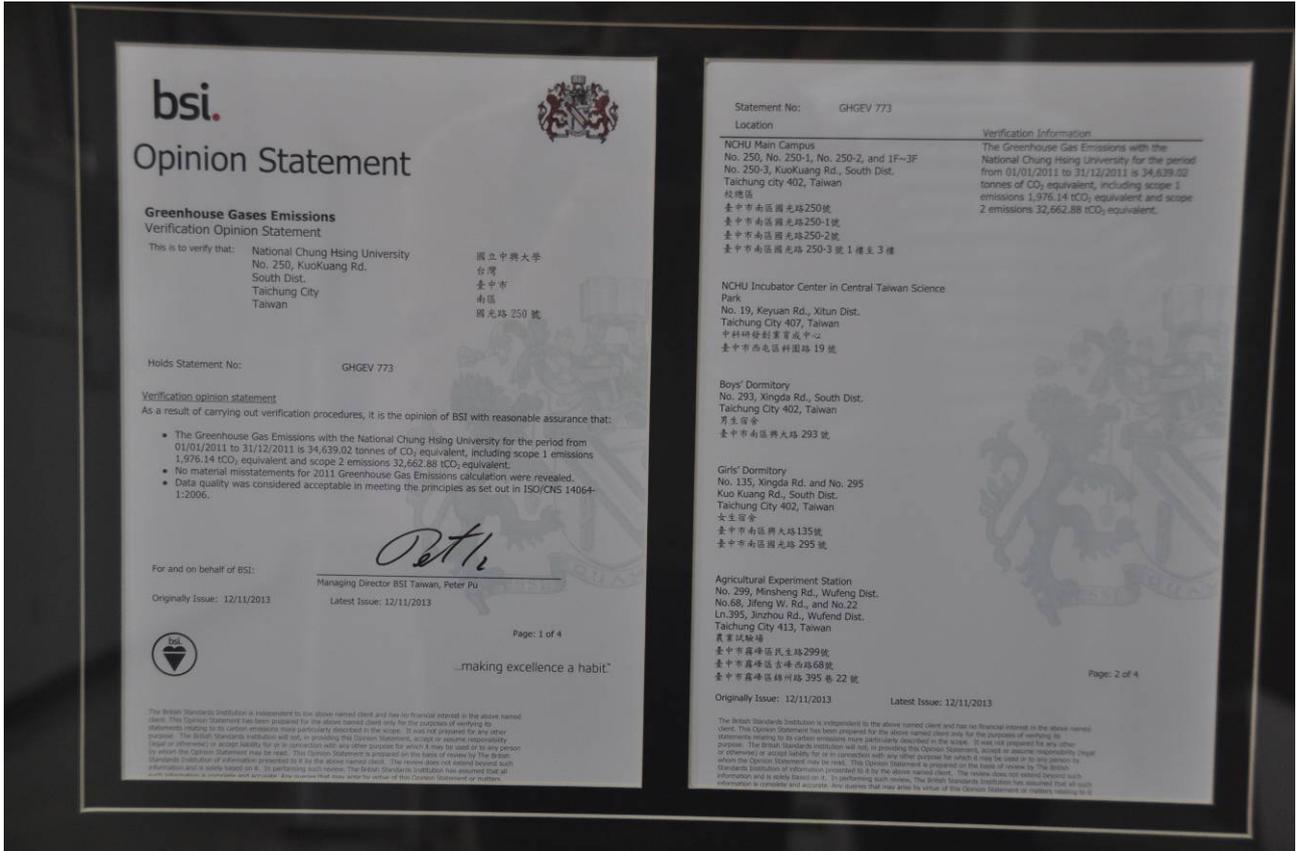
*總綠色採購項目達成率佔年度評核配分30分

填報人: 呂建霖

審核

機關首長

附件二：ISO14064 溫室氣體管理制度國際認證證書



十三、產學智財營運中心

(一)調查結果

產學智財營運中心問卷線上調查情況統計如下表：

教職員工版問卷，全校教師 841 人，職員工 1141 人，隨機抽樣教師 396 人，職員工 432 人調查，回收 296 份，回收份數中，填答從未接觸比例為教師 57%，職員工 58%。

表 M-1 產學智財營運中心問卷線上調查情況統計表

問卷	抽樣份數	回收份數	回收比例
教師版問卷	396	134	33%
職員工版問卷	432	162	37%
學生版問卷	N.A	N.A	N.A

1. 基本資料

(1) 教職員工版

表 M-2 產學智財營運中心教職員工版基本資料統計表

項目	問項	次數		百分比	
		教師	職員工	教師	職員工
性別 (系統自動帶出)	男性	95	38	71	23
	女性	39	124	29	77
	總和	134	162	100	100
服務單位	教學單位	117	48	87	30
	研究單位	6	12	4	7
	行政單位	11	102	8	63
	總和	134	162	100	100
是否擔任主管 職務(含一、二 級單位)	主管職務(含兼行政職)	38	12	28	7
	非主管職務(含未兼行政職)	96	150	72	93
	總和	134	162	100	100
任職本校年資	5 年以下	22	61	16	38
	6-10 年	27	37	20	23
	11-15 年	25	21	19	13
	16-20 年	28	25	21	15
	21 年以上	32	18	24	11
	總和	134	162	100	100
與產學智財營 運中心本學年 度(102/8/1 迄 今)業務接觸 (含網路)的次 數	從未接觸	76	94	57	58
	1-2 次	26	37	19	23
	3-4 次	20	20	15	12
	5-6 次	10	8	7	5
	7-8 次	1	2	1	1
	9 次以上	1	1	1	1

項目	問項	次數		百分比	
		教師	職員工	教師	職員工
	總和	134	162	100	100

2. 問卷量表

(1) 整體情況

表 M-3 產學智財營運中心問卷滿意度平均數統計表

項 目	全部 平均數	教師 平均數	職員工 平均數	學生 平均數
整體 (專業服務 + 整體形象)	3.78	3.91	3.67	0.00
專業服務	3.80	3.92	3.69	0.00
產學智財營運中心	3.83	4.06	3.62	
法務智財組	3.83	3.92	3.74	
產學合作組	3.76	3.87	3.68	
創業育成組	3.75	3.83	3.68	
整體形象	3.76	3.90	3.64	

(2) 專業服務

• 教師版

表 M-4 產學智財營運中心教師版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題號	題 目	平均數	標準差	有效 樣本數
	專業服務	3.92		
M2.1	產學智財營運中心	4.06		
M2.1.1	您對中心人員了解本身的業務內容、流程與相關法令規章，能協助解決問題的滿意度？	4.02	0.68	50
M2.1.2	您對中心人員擁有服務熱忱會耐心地反覆解釋或答覆問題的滿意度？	4.10	0.72	48
M2.2	法務智財組	3.92		
M2.2.1	您對法務智財組提供之業務內容及相關法規（如專利及植物品種申請維護、技術授權、校內外獎勵辦法等）的滿意度？	3.93	0.72	45
M2.2.2	您對法務智財組之智財申請相關作業諮詢服務（如專利及植物品種申請維護、技術授權）的滿意度？	3.98	0.71	43
M2.2.3	您對法務智財組舉辦之活動（如專利實習工程師、技術成果發表會等）的滿意度？	3.93	0.66	28
M2.2.4	您對法務智財組協助本校教職員工辦理專利與技轉事務的滿意度	3.84	0.71	44

M2.3	產學合作組	3.87		
M2.3.1	您對產學合作組提供產學合作相關資訊的滿意度？	3.88	0.71	42
M2.3.2	您對產學合作組提供產學合作相關法規諮詢服務的滿意度？	3.84	0.64	44
M2.3.3	您對產學合作組之產學合作合約行政管理流程的滿意度？	3.90	0.69	42
M2.3.4	您對產學合作組協助本校教職員工辦理產學合作事務的滿意度？	3.84	0.71	44
M2.4	創業育成組	3.83		
M2.4.1	您對創業育成組提供的廠商進駐申請流程(進駐流程、費用說明、申請程序)之進駐諮詢滿意度？	3.90	0.77	21
M2.4.2	您對創業育成組舉辦之相關課程活動之滿意度(創業教育課程、會計、稅務、帳務、募資、銀行貸款等教育訓練課程)？	3.86	0.77	22
M2.4.3	您對於創業育成組輔導進駐廠商的績效的滿意度？	3.71	0.86	24

• 職員工版

表 M-5 產學智財營運中心職員工版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題號	題 目	平均數	標準差	有效 樣本數
	專業服務	3.68		
M2.1	產學智財營運中心	3.62		
M2.1.1	您對中心人員了解本身的業務內容、流程與相關法令規章，能協助解決問題的滿意度？	3.60	0.70	57
M2.1.2	您對中心人員擁有服務熱忱會耐心地反覆解釋或答覆問題的滿意度？	3.65	0.76	60
M2.2	法務智財組	3.74		
M2.2.1	您對法務智財組提供之業務內容及相關法規(如專利及植物品種申請維護、技術授權、校內外獎勵辦法等)的滿意度？	3.72	0.68	47
M2.2.2	您對法務智財組之智財申請相關作業諮詢服務(如專利及植物品種申請維護、技術授權)的滿意度？	3.81	0.71	42
M2.2.3	您對法務智財組舉辦之活動(如專利實習工程師、技術成果發表會等)的滿意度？	3.70	0.62	37
M2.2.4	您對法務智財組協助本校教職員工辦理專利與技轉事務的滿意度	3.74	0.66	43
M2.3	產學合作組	3.68		

M2.3.1	您對產學合作組提供產學合作相關資訊的滿意度？	3.67	0.80	49
M2.3.2	您對產學合作組提供產學合作相關法規諮詢服務的滿意度？	3.68	0.69	47
M2.3.3	您對產學合作組之產學合作合約行政管理流程的滿意度？	3.68	0.84	47
M2.3.4	您對產學合作組協助本校教職員工辦理產學合作事務的滿意度？	3.67	0.83	45
M2.4	創業育成組	3.68		
M2.4.1	您對創業育成組提供的廠商進駐申請流程(進駐流程、費用說明、申請程序)之進駐諮詢滿意度？	3.69	0.72	35
M2.4.2	您對創業育成組舉辦之相關課程活動之滿意度(創業教育課程、會計、稅務、帳務、募資、銀行貸款等教育訓練課程)？	3.76	0.68	37
M2.4.3	您對於創業育成組輔導進駐廠商的績效的滿意度？	3.61	0.69	36

(3) 整體形象

表 M-6 產學智財營運中心問卷整體形象項目滿意度平均數及標準差統計表

題號	題 目	教師版		職員工版		學生版	
		平均數 標準差	有效 樣本數	平均數 標準差	有效 樣本數	平均數 標準差	有效 樣本數
	整體形象	3.90		3.64			
M3.1.1	您對產學智財營運中心洽公環境的滿意度？	3.90 0.58	41	3.65 0.70	54		
M3.1.2	您對產學智財營運中心人員服務態度(含電話禮貌)的滿意度？	3.96 0.61	49	3.79 0.76	61		
M3.1.3	您對產學智財營運中心人員請假或公出時，代理人即時解決問題的滿意度？	3.89 0.61	37	3.57 0.74	54		
M3.1.4	您對產學智財營運中心行政效率的滿意度？	3.89 0.60	46	3.54 0.77	59		
M3.1.5	您對產學智財營運中心意見處理的滿意度？	3.93 0.67	43	3.65 0.74	57		
M3.1.6	您對產學智財營運中心網頁提供資訊內容的滿意度？	3.80 0.59	44	3.64 0.68	55		
M3.1.7	您對產學智財營運中心整體服務的滿意度？	3.92 0.61	48	3.64 0.69	59		

3. 建議事項

表 M-7 產學智財營運中心問卷建議事項表

項次	建議事項
教師版	
1	無
2	無
3	無
4	•
5	人員應積極主動提供老師研發服務諮詢的管道，以利將來專利通過後，協助將技術移轉至產業界，可參考台灣大學產學合作總中心或成功大學研究總中心的運作方式。
職員工版	
1	無
2	無
3	室與室之間的工作聯繫希望彼此分工清楚 不然推來推去 大家都說不是彼此的事 還弄錯 然後搞得去辦個文件一樣的處室跑來跑來 浪費大家的時間
學生版	

(二)調查結果分析

1. 問卷回收及受訪者基本資料分析：

(1) 問卷回收

教職員工版問卷，全校教師 841 人，職員工 1141 人，隨機抽樣教師 396 人，職員工 432 人調查，回收 296 份，回收份數中，填答從未接觸比例為教師 57%，職員工 58%；填答 2 次以下接觸比例教師 19%，職員工 23%；在校年資 10 年以下為教師 36%，職員工 61%；年資 11-15 年為教師 19%，職員工 13%；此項結果顯示，若填寫對象年資人數是平均分配的話，本中心未來業務推廣可加強年資 10 年以下的教職員工。

(2) 基本資料

填答問卷之教職員工在性別、服務單位及本職方面分佈為教師 46%、職員工 54%：

A. 教師版：男性 71%、女性 29%，教研單位 91%、行政單位 8%，並以非兼任主管職員者填答比率較高(佔 72%)。

B.職員工：男性 23%、女性 77%，教研單位 37%、行政單位 63%，並以非兼任主管職員者填答比率較高(佔 93%)。

(3) 對策與結論

A.本中心服務對象為本校專任教師及與本校進行產學合作、技轉及進駐本校育成中心之廠商，與本校其他單位職員較少有業務上的接觸，此次填答者行政單位人員佔 54%，確實會造成有些填答者表示對本單位很陌生的結果。

B.本中心之業務範圍說明如下：

a.法務智財組：綜理本校研發成果之智慧財產權保護、管理與推廣業務，促進本校研發成果商品化。主要是業務為技術推廣及專利申請部分，技術推廣對象以產業界為主，專利申請服務對象以本校教師為主，近幾年來全校專利申請人數約 181 人，僅占全校總數 14%，如以隨機抽樣調查，不易反應真實情形。問卷中所反應之服務諮詢管道乙案，本中心技術移轉人員每月皆不定期拜訪本校教師及相關領域廠商，並主動對外投稿、推廣本校教師技術，惟本校教師人數眾多，本中心技轉承辦人員僅有 3 名，服務比例懸殊，為解決此問題，本中心在中心及各組網頁皆設有「聯絡我們」，另設有中心統一信箱，可即時提供諮詢服務，未來擬加強推廣。

b.產學合作組：規劃及辦理本校與公民營營利事業機構之產學合作相關等業務。主要是針對本校教師與廠商進行技術開發之產學合作事宜，並未包含人才培育或場地使用等業務，所服務對象亦以本校教師及合作廠商為主。問卷中所反應之聯繫分工乙案，推測本中心與其他處室業務較頻繁聯繫之業務，僅有產學合作計畫及委任合約等相關業務，本中心為前述合約書之會辦單位，僅協助檢視合約中智財權之歸屬是否有疑慮，若造成該名同仁對分工流程上之疑慮，擬與主辦單位共同加強作業流程之宣導，以減少同仁之困擾。

c.創業育成組：鼓勵及協助校內教職員生創業，規劃支援進駐企業創新育成等業務。主要業務接觸對象為進駐廠商與廠商之輔導老師，此問卷可能未能真實反映出服務品質之內容與狀況。

C.為使本校教職員更充分了解中心服務內容，本中心將針對校內教職員進行本中心業務職掌之廣宣，具體作法如下：

a. 製作本中心簡介海報，發送校內各系所公告。

b. 每年舉辦一次業務說明會，並公告邀請校內教職員參加。

c. 積極改善中心網頁製作，讓同仁可以藉由網頁快速的瞭解中心業務。

d. 將加強與其他單位橫向聯繫，並明確向洽公人員說明本單位權責，同時盡力協助完成洽公事項。

e. 積極宣導本中心「聯絡我們」、中心統一信箱等諮詢管道，以利及時為教師提供諮詢服務。

十四、師資培育中心

(一)調查結果

師資培育中心問卷線上調查情況統計如下表：

表 n-1：師資培育中心問卷線上調查情況統計表

問卷	抽樣份數	回收份數	回收比例
學生版問卷	149	71	48%

1. 基本資料

表 n-2：師資培育中心學生版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別	男性	20	28%
	女性	51	72%
	總和	71	100%
與師培中心 本學年度(102/8迄 今)業務接觸(含網 路)的次數	從未接觸	2	3%
	2次以下	7	10%
	3-5次	35	49%
	6-10次	11	15%
	11-15次	1	1%
	16次以上	15	21%
	總和	71	100%

2. 問卷量表

(1) 整體情況

表 n-3：師資培育中心問卷滿意度平均數統計表

項目	學生平均數
整體形象+專業服務	4.12
專業服務	4.08
整體形象	4.16

(2) 專業服務

表 n-4：師資培育中心問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題目	平均數	標準差	有效樣本數
專業服務	4.08		
1.1 您對本中心辦理教育學程遴選招生宣傳、說明會的滿意度？	4.16	0.70	68
1.2 您對本中心辦理師資生之增能活動的滿意度？	4.15	0.82	68
1.3 您對本中心辦理教育學程學分抵免及審查教育學程學分之作業滿意度？	3.92	0.78	65
1.4 您對本中心協助相關教學單位辦理中等學校教師各類科學分認定辦理方式的滿意度？	3.96	0.76	68
1.5 您對本中心人員了解本身的業務內容、流程與相關法令規章，能協助解決問題的滿意度？	4.22	0.81	68

(3) 整體形象

表 n-5：師資培育中心問卷整體形象項目滿意度平均數及標準差統計表

題目	平均數	標準差	有效樣本數
整體形象	4.16		
您對師培中心洽公動線及環境整潔的滿意度？	4.32	0.63	69
您對師培中心人員服務態度(含電話禮貌)的滿意度？	4.30	0.71	69
您對師培中心人員請假或公出時,代理人即時解決問題的滿意度？	4.02	0.81	64
您對師培中心行政效率的滿意度？	4.19	0.67	68
您對師培中心意見處理的滿意度？	4.18	0.69	67
您對師培中心網頁內容的滿意度？	3.87	0.80	67
您對師培中心整體服務的滿意度？	4.23	0.71	69

3. 建議事項

表 n-6：師資培育中心問卷建議事項表

1	師培中心規定學生須參加教育相關研習活動12小時以上，但師培中心卻很少舉辦相關活動，一學期舉辦的時數不超過5小時，不然就是舉辦在上課時間，讓人很困擾。此外，工讀生的態度有待加強。
2	非常滿意。

3	要聽的演講時數至少36小時，對於研究生而言負荷太大，不知道能否可以簡短時數，若日後有減少十數，希望可以一起減少。
4	黃綾君助教待人親切，協助處理事情效率很高。師培辦公室的工讀生也都很樂於幫助同學，謝謝！
5	增能活動可以多舉辦，尤其教育類似乎較少舉辦
6	中心辦理師資生之增能活動的時間可以多元一點
7	黃助教相當親切有耐心,說明時總是詳細且溫柔。請中心其他的人員對於已公告於網路的事項,在同學至中心詢問細節或不清楚之處時,仍可試著以不厭其煩的態度解說,會更好
8	great!!
9	good
10	師培中心辦公室真的不錯!

(二)調查結果分析

1. 問卷回收及基本資料分析

(1) 問卷回收

師資培育中師培生問卷回收，截至本學期，全校師培生總人數為149人，全數抽樣149人，問卷回收總分數71份。

問卷回收份數中，校內師資生與師培中心接觸程度之分析，師資生問卷填答與師培中心從未接觸為2份，佔總問卷比例為3%，而填答2次以上(包含兩次)與師培中心接觸之問卷份數為69份，佔總問卷比例為97%；從此項結果得知，本校師培生與本師培中心在行政事項與教學、實習等行政事務上有密切之業務接觸。

從問卷中得知，與師培中心本學年度(102/8迄今)業務接觸(含網路)的次數在3-5次占總問卷數的一半，而接觸次數在6-10次，占總問卷數15%，而接觸次數在11-15次為1%、接觸次數在16次以上為 21%，由此可見，師培生與師資培育中心業務接觸之頻繁。

(2) 基本資料

就目前問卷資料顯示填答問卷之師培生性別分佈為男性28%、女性72%，本中心師培生性別分佈為男性50人，女性99人，師培生百分比為男性佔總人數百分比約為3成、女性約為7成，由此可見，本師培中心師資生性別比例與問卷填答人數比例上相符合。

表 n-7：師資培育中心師培生性別之比較

項目	問項	次數	百分比	師培生	師培生百分比
性別	男性	20	28%	50	34%
	女性	51	72%	99	66%
	總和	71	100%	149	100%

2. 師資培育中心各項業務滿意度分析

(1) 整體滿意度

在整體滿意度的部分，師資培育中心整體滿意度為4.12，已達到滿意程度。而在整體滿意度細項部分，在「專業服務」滿意度為4.08，而「整體形象」滿意度為4.16，兩細項分別之間並無太大差異，由此可見，本校師培生對於師資培育中心的整體業務專業服務滿意度均高。

(2) 「專業服務」部份

在專業服務的部分，總平均滿意度分數為4.08分，師培生對師資培育中心的專業服務達到滿意程度。就細項分析來看，達到滿意程度問項分別為，問項一，您對本中心辦理教育學程遴選招生宣傳、說明會的滿意度？師資生滿意度為4.16分；問項二，您對本中心辦理師資生之增能活動的滿意度？師資生滿意度為4.15分；問項五，您對本中心人員了解本身的業務內容、流程與相關法令規章，能協助解決問題的滿意度？師資生滿意度為4.22分。

而在問項三，您對本中心辦理教育學程學分抵免及審查教育學程學分之作業滿意度？師資生滿意度為3.92分，問項四，您對本中心協助相關教學單位辦理中等學校教師各類科學分認定辦理方式的滿意度？師資生滿意度為3.96分，雖兩項分數落在尚可區間，但仍然十分接近滿意程度，另外，為維護學生權益與未來教師品質，師資培育中心對於教育學程學分抵免及辦理審查教育學程學分與辦理各類科學分認定，故審查較為嚴謹，因此，若是學生稍不留意易在文件往返之中而降低滿意程度。

(3) 整體形象部份

在整體形象部分，平均數為4.16分，在整體服務滿意度的問項中，滿意度為4.23分，其餘細項分析，在問項一，您對師培中心洽公動線及環境整潔的滿意度為4.32分；問項二，您對師培中心人員服務態度（含電話禮貌）的滿意度為4.30分；問項三，您對師培中心人員請假或公出時，代理人即時解決問題的滿意度為4.02分，而在問項四與問項武忠，針對師培中心的

行政效率與意見處理滿意度分別為4.19與4.18分。

整體而言，在「洽公環境」、「服務態度」、「代理人即時解決問題」、「行政效率」、「意見處理」及「整體服務」的滿意度平均數為4分以上，對於「網頁內容」的部分，平均數為接近4分，由於為提供豐富的相關資訊供學生查詢，因而提供多元的教育相關事項之資訊，因而造成學生搜尋資料時，不易尋找，因此，未來將網路頁面調整，與將資訊分門別類歸納，將列為本中心未來加強改進項目。

(4) 建議事項回應及改進措施

關於師培生對於師資培育中心之建議事項，本中心分類及回應如表n-8。

表n-8：師資培育中心回應教職員工生建議表

分類	建議事項與回應(改善措施)
課程	建議：建議1、3、5、6
	回應(改善措施)： <ol style="list-style-type: none"> 依本中心學習護照使用要點規定，師資生於修習期間參與研習活動（含講習、演講）至少36小時，其中教育相關研至少三分之一（含）以上。 師資生除了參加本中心所辦理之活動外，亦可參加本校教發中心、通識中心及、系所及各大專院校及民間辦理之各項研習活動，活動多元並無嚴格限制必需為本中心辦理之活動。 本中心102學年度辦理教育相關師資生增能活動，共有17場次34小時，每年均會持續辦理。
	建議：建議2、4、8、9、10
	回應：感謝師資生的讚賞，未來仍會繼續努力，若有任何疑問，仍歡迎至師培中心洽詢。
	建議：建議1、7
	回應：於工讀生工作說明會時加強宣導。

(三)補充資料

1. 實習輔導組行政滿意度調查

本中心實習輔導組每年定期辦理實習生教育專業知能調查，並調查實習生對實習輔導組之行政滿意程度。

問卷結果調查分析如下：

(1) 您對實習輔導組輔導實習生之相關業務的滿意度?

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
實習生對相關業務的滿意度	42	4	5	4.64	.485

	次數	百分比
有效的 4	15	35.7
5	27	64.3
總和	42	100.0

從表中可得知，實習生對於實習輔導組推動相關業務之滿意程度的填答情形為：得分為5分的有27人、4分的有15人。由此可知，實習生普遍對於自我工作滿意程度以5分為最多，整體平均得分為4.64分。因此，本校實習生對於實習輔導組輔導之相關業務，在滿意度上偏向高度。

(2) 您對實習輔導組辦理各項活動滿意度

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
實習生對輔導活動滿意度	42	4	5	4.69	.468

	次數	百分比
有效的 4	13	31.0
5	29	69.0
總和	42	100.0

從表中可得知，實習生對於實習輔導組辦理各項活動滿意度之知覺情形為：得分為5分的有29人、4分的有13人，其中以5分為最多者，而平均得分為4.69分。就此而言，依據實習生的感知，實習生對於實習輔導組辦理各項活動之滿意度偏向高度。

2. 地方教育輔導組辦理之活動滿意度調查

地方教育輔導組主要辦理教師各項研習活動，每次活動均會請參與之教師給予回饋意見，以提供本組業務參考及改進。

102學年度辦理之各項活動回饋如下：

(1) 教師優質教學能力強化工作坊：植物繁殖技術理論與實務

題目\人數\滿意度	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
1、本研習課程目標明確清楚、有助於教師專業成長。	30(76.92%)	9(23.08%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
2、本研習課程內容充實完整，有助於日後個人教育工作實施之參考。	35(89.74%)	4(10.26%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
3、教師授課方式靈活生動，能充分引起學習動機。	39(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
4、教師授課時講解清晰，選材合宜適中深入淺出。	28(71.79%)	9(23.08%)	2(5.13%)	0(0%)	0(0%)
5、對於個人參與本研習課程的學習態度評量。	28(71.79%)	11(28.21%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
6、本研習課程的日期時間安排適宜度。	35(89.74%)	4(10.26%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
7、對於研習場地硬體設備之齊全度。	28(71.79%)	11(28.21%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
8、如果本研習課程繼續開辦，您會推薦同事或朋友報名參加嗎？	39(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)

想法與建議

- 1、場地太小。
- 2、本研習課程內容充實完整，對於日後教學上有幫助。
- 3、課程豐富，若可以希望有機會再辦類似的課程。
- 4、講義內容豐富。

(2) 十二年國教適性輔導與多元智能開發工作坊

題目\人數\滿意度	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
1、本研習課程目標明確清楚、有助於教師專業成長。	14(37.84%)	19(51.35%)	4(10.81%)	0(0%)	0(0%)
2、本研習課程內容充實完整，有助於日後個人教育工作實施之參考。	16(43.24%)	15(40.54%)	6(16.22%)	0(0%)	0(0%)
3、教師授課方式靈活生動，能充分引起學習動機。	16(43.24%)	19(51.35%)	2(5.41%)	0(0%)	0(0%)
4、教師授課時講解清晰，選材合宜適中深入淺出。	17(45.95%)	18(48.64%)	2(5.41%)	0(0%)	0(0%)
5、對於個人參與本研習課程的學習態度評量。	16(43.24%)	18(48.65%)	3(8.11%)	0(0%)	0(0%)
6、本研習課程的日期時間安排適宜度。	12(30.56%)	22(61.11%)	3(8.33%)	0(0%)	0(0%)
7、對於研習場地硬體設備之齊全度。	16(43.24%)	18(48.64%)	3(8.33%)	0(0%)	0(0%)
8、如果本研習課程繼續開辦，您會推薦同事或朋友報名參加嗎？	20(54.05%)	15(40.54%)	1(2.7%)	1(2.7%)	0(0%)

想法與建議

- 1、投影機與老師若能在同側講解，授課會更順。
- 2、藉由工作坊，理解適性輔導與多元智能開發的理念。但希望能學習到如何運用在十二年國教中，或是能給多一些與國高中生相關的案例。
- 3、可以多舉行類似的課程，讓未來要當老師的人思考自己到底合適當老師嗎？
- 4、課程內容很適合邀請綜輔導科或生涯規劃科的老師參與，促使課程能實際運用於課堂。
- 5、時間掌控
- 6、差異化教學課程的實用性可再高些，比方說：已是視覺型或體覺型可以如何輔導？(基本上學習風格問卷綜合輔導課上已會測驗，但後續應用及較少)
- 7、資料的提供非常豐富、用心

(3) 教師專業學習社群 I：「飲料調製」社群教師研習活動

1.主題：葡萄酒領域專業課程研習

題目\人數\滿意度	非常滿意	滿意	尚可	待改進	不滿意
1、在今天的活動後對葡萄酒領域是否更加了解認識?	2(18.18%)	6(54.55%)	3(27.27%)	0(0%)	0(0%)
2、在今天的活動是否對葡萄酒領域有興趣?	7(63.64%)	3(27.27%)	1(9.09%)	0(0%)	0(0%)
3、您對活動中的課程:	9(81.82%)	2(18.18%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
4、您對活動中師資:	9(81.82%)	2(18.18%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
5、您對活動中場地設施:	4(36.36%)	7(63.64%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
6、您對活動中整體的安排:	8(72.73%)	3(27.27%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
7、下回若有機會再參加體驗活動	10(90.91%)	0(0%)	1(9.09%)	0(0%)	0(0%)

想法與建議

1、今天活動中對葡萄酒領域印象最深的是?

- 薄酒萊的產區及葡萄品種介紹。
- 對酒標的認識更深。
- 內容相當豐富，理論和實際品嚐結合，更加深記憶。
- 品嚐不同的酒，感覺很新鮮，尤其是 Sherry，味道很特別。
- 講師述說各地的故事，很有趣。
- Serry 酒內容有再加深，收穫良多。
- Realinco 酒，香甜。
- MoET、Champayne。
- 法國產區、製作。
- 品評酒。

2、您覺得參加這個活動最大的收穫是什麼?

- 了解香檳酒、雪莉酒等酒類製程及原料。
- 了解更多高職教科書中較缺乏的部分，且講師補充了許多新的資訊。
- 認識酒的甜度和其原因。
- 了解各產地所生產的酒類，其中包含了一軍和二軍的分別。
- 對酒的知識更上一層，對教學有幫助。

3、對於講師的授課內容意見交流？

- 希望有機會在上其他類型課程，像是飲調檢定、威士忌、香甜酒。
- 請再多來教授其他酒的知識。
- 講師的資料很豐富，感謝不藏私分享。
- 希望再延伸認識市面上白蘭地及香檳酒的產品區。
- 內容繁複，時間有限，期待下次的研習課程。
- 非常完整。

2.主題：製茶領域專業課程研習

題目\人數\滿意度	非常滿意	滿意	尚可	待改進	不滿意
1、在今天的活動後對製茶領域是否更加了解認識?	7(53.85%)	6(46.15%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
2、在今天的活動是否對製茶領域有興趣?	12(92.31%)	1(7.69%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
3、您對活動中的課程:	13(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
4、您對活動中師資:	13(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
5、您對活動中場地設施:	12(92.31%)	1(7.69%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
6、您對活動中整體的安排:	13(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
7、下回若有機會再參加體驗活動	13(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)

想法與建議

1、今天活動中對製茶領域印象最深的是？

- 茶葉揉捻體驗活動，相當費力代非常有趣。
- 對泡茶的知識更加了解。
- 加深課本上的理論知識，對未來教學有很大的幫助。
- 製茶的作業非常辛苦。
- 紅茶茶樹種類的認識。
- 講師群不藏私的經驗分享。

2、您覺得參加這個活動最大的收穫是什麼？

- 更了解茶樹品種及茶的製程。

- 親自操作加上老闆的經驗分享，對製茶更有概念。
- 可以喝到自己揉的茶。
- 對茶道、茶葉製作、茶產業發展有更深入的了解。

3、對於講師的授課內容意見交流？

- 很棒的授課方式與內容。
- 老師專業知識豐富，顛覆許多課本上既有的知識，希望能有機會親自體驗採茶。
- 很棒。
- 台灣茶葉真偉大。
- 希望可以增加實際的動手操作過程。
- 魚池紅茶及茶葉真的很棒。
- 感謝講師的分享。
- 相當詳細、有深度。
- 時間太短，希望可再長一些，內容再延伸。

3.主題：咖啡拉花專業課程研習

題目\人數\滿意度	非常滿意	滿意	尚可	待改進	不滿意
1、在今天的活動後對咖啡拉花領域是否更加了解認識?	7(70%)	3(30%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
2、在今天的活動是否對咖啡拉花領域有興趣?	10(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
3、您對活動中的課程:	10(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
4、您對活動中師資:	10(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
5、您對活動中場地設施:	6(60%)	4(40%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
6、您對活動中整體的安排:	8(80%)	2(20%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)

想法與建議

1、今天活動中對咖啡拉花領域印象最深的是？

- 咖啡拉花技巧講解非常詳細。
- 簡單易懂。
- 如何製作奶泡的過程。
- 了解其原理原則。
- 老師科學化、順序化、流程化的教學模式超棒。
- 一公分的拉花祕訣。
- 黃色小鴨拉花。
- 倒水練習。

2、您覺得參加這個活動最大的收穫是什麼？

- 學會基本拉花技巧。
- 讓自己打奶泡的技術可再更進一步。
- 基本的原理了解。
- 了解業界實務操作的手法，更正與學科的差異。
- 學會打奶泡，失誤率降低了。

3、對於講師的授課內容意見交流？

- 可再進階授課（再安排相關研習）。
- 時間太少，希望增加時數。

- 充實、很棒。
- 相當實用。

(4) 教師專業學習社群II：「藝文領域」社群教師研習活動

1.主題：太極導引課程研習

題目\人數\滿意度	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
1、本研習課程目標明確清楚、有助於教師專業成長。	8(80%)	2(20%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
2、本研習課程內容充實完整，有助於日後個人教育工作實施之參考。	9(90%)	1(10%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
3、教師教授方式靈活生等動，能充分引起學習動機。	9(90%)	1(10%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
4、教師授課時講解清晰，選材合宜適中深入淺出。	9(90%)	1(10%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
5、對於個人參與本研習課程的學習態度評量。	8(80%)	2(20%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
6、本研習課程的日期時間安排適宜度。	6(60%)	4(40%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
7、對於研習場地硬體設備之齊全度。	6(60%)	4(40%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
8、如果本研習課程繼續開辦，您會推薦同事或朋友報名參加嗎?	10(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)

想法與建議

1、透過老師的指導能深入與身體對話，舒緩生活中累積的壓力，獲益良多，謝謝！

2.主題：快樂身體舞蹈書課程研習

題目\人數\滿意度	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
1、本研習課程目標明確清楚、有助於教師專業成長。	9(75%)	3(25%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
2、本研習課程內容充實完整，有助於日後個人教育工作實施之參考。	9(75%)	3(25%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
3、教師教授方式靈活生等動，能充分引起學習動機。	11(91.67%)	1(8.33%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
4、教師授課時講解清晰，選材合宜適中深入淺出。	11(91.67%)	1(8.33%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)

5、對於個人參與本研習課程的學習態度評量。	11(91.67%)	1(8.33%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
6、本研習課程的日期時間安排適宜度。	9(75%)	3(25%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
7、對於研習場地硬體設備之齊全度。	9(75%)	3(25%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
8、如果本研習課程繼續開辦，您會推薦同事或朋友報名參加嗎？	12(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)

想法與建議

- 1、講師非常專業，使大家運動到許多平常欠缺鍛鍊的身體部分，上課完課全身舒暢。
- 2、非常適合缺少運動的人，宜多再開類似課程，並多推薦大家參加。

3.主題：太極導引課程研習

題目\人數\滿意度	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
1、本研習課程目標明確清楚、有助於教師專業成長。	9(81.81%)	2(18.18%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
2、本研習課程內容充實完整，有助於日後個人教育工作實施之參考。	6(54.55%)	5(45.45%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
3、教師教授方式靈活生等動，能充分引起學習動機。	7(63.63%)	4(36.36%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
4、教師授課時講解清晰，選材合宜適中深入淺出。	9(81.81%)	2(18.18%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
5、對於個人參與本研習課程的學習態度評量。	9(81.81%)	2(18.18%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
6、本研習課程的日期時間安排適宜度。	8(72.72%)	3(27.27%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
7、對於研習場地硬體設備之齊全度。	9(81.81%)	2(18.18%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
8、如果本研習課程繼續開辦，您會推薦同事或朋友報名參加嗎？	10(90.90%)	1(9.09%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)

想法與建議

無

地方教育輔導工作成效彙整表

活動名稱	辦理日期	參加對象	參加人數	活動地點	執行成效	學員整體滿意度平均值
教師優質教學能力強化工作坊：植物繁殖技術理論與實務	102/09/17	全國農業群學校現職合格教師實習教師(生)	40	國立臺中高農花藝教室	研習內容非常貼近現職教師所需之課程內容，研習報名踴躍，研習內容可強化高級中學與職業學校教師教學品質及提升相關原理知識與技術。	本活動回收 39 份問卷。學員對於課程主題、內容、師資等 100% 給予滿意以上的評價，且都希望未來再辦理相同性質的主題。
十二年國教適性輔導與多元智能開發工作坊	102/10/16	中部各縣市現職合格教師實習教師(生)	40	台中市國立大里高中三樓會議室	協助國民中學教師提升適性輔導及多元智能開發等專業知識。	本活動回收 37 份問卷。90% 以上與會人員覺得課程目標明確清楚、有助於教師專業成長。且課程內容充實完整，有助於日後個人教育工作實施之參考。
教師專業學習社群I-葡萄酒領域專業課程研習	102/11/29	臺中高農餐飲科教師	15	國立臺中高農餐飲管理科館三樓	強化「專業習社群運作」等專業素養發展進而逐步奠定「優質教學」基礎。	本活動回收 11 份問卷。72% 以上與會人員覺得活動後對對研習領域有更加了解認識，80% 以上對活動安排及課程有很高的滿意程度。
教師專業學習社群I-製茶領域專業課程研習	102/12/7	臺中高農餐飲科教師	15	南投縣魚池鄉東峰農場	強化「專業習社群運作」等專業素養發展進而逐步奠定「優質教學」基礎。	本活動回收 13 份問卷。100% 以上與會人員覺得活動後對對研習領域有更加了解認識且對活動安排、場地及師資等都很滿意，也很期待再辦類似活動。
教師專業學習社群I-咖啡拉花領域專業課程研習	102/12/13	臺中高農餐飲科教師	15	國立臺中高農餐飲管理科館三樓	強化「專業習社群運作」等專業素養發展進而逐步奠定「優質教學」基礎。	本活動回收 10 份問卷。100% 以上與會人員覺得活動後對對研習領域有更加了解認識且對活動安排、場地等都很滿意。
教師專業學習社群II-太極導引	102/12/3	台中市立東山高級中學之語文與藝術人文等領域教師	12	台中市立東山高中V53表藝教室	強化「領域教學知能」、「活化與創新教學」等專業素養，促進教師專業成長。	本活動回收 10 份問卷。100% 以上與會人員覺得活動後對對研習領域有更加了解認識且對活動安排、場地及師資等都很滿意，也很期待再辦類似活動。
教師專業學習社群II-快樂身體舞蹈書	102/12/10	台中市立東山高級中學之語文與藝術人文等領域教師	12	台中市立東山高中V53表藝教室	強化「領域教學知能」、「活化與創新教學」等專業素養，促進教師專業成長。	本活動回收 12 份問卷。100% 以上與會人員覺得活動後對對研習領域有更加了解認識，日後辦類似活動也會推薦朋友參加。
教師專業學習社群II-音樂與養生	102/12/17	台中市立東山高級中學之語文與藝術人文等領域教師	12	台中市立東山高中V62音樂教室	強化「領域教學知能」、「活化與創新教學」等專業素養，促進教師專業成長。	本活動回收 11 份問卷。100% 以上與會人員覺得活動後對對研習領域有更加了解認識，且對活動安排、場地及師資等都很滿意，也很期待再辦類似活動。

十五、藝術中心

(一)調查結果

表 O-1 藝術中心問卷線上調查情形統計表

問卷	抽樣份數	回收份數	回收比例
教師版問卷	423	122	29%
職員工版問卷	433	169	39%
學生版問卷	752	147	20%

1. 基本資料

(1) 教師版基本資料統計

表 O-2：藝術中心教師版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別	男性	93	76%
	女性	29	24%
	總和	122	100%
服務單位	教學單位	107	88%
	研究單位	8	7%
	行政單位	7	6%
	總和	122	100%
是否擔任主管職務 (含一、二級單位)	主管職務(含兼行政職)	35	29%
	非主管職務(含未兼行政職)	87	71%
	總和	122	100%
任職本校年資	5 年以下	17	14%
	6-10 年	26	21%
	11-15 年	22	18%
	16-20 年	26	21%
	21 年以上	31	25%
	總和	122	100%
與藝術中心本學年度 (102/8/1 迄今)業務接	從未接觸	67	55%
	2 次以下	34	28%

觸 (含網路)的次數	3-5 次	16	13%
	6-10 次	4	3%
	11-15 次	1	1%
	16 次以上	0	0%
	總和	122	100%

(2) 職員工版基本資料統計

表 O-3：藝術中心職員工版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別	男性	37	22%
	女性	132	78%
	總和	169	100%
服務單位	教學單位	54	32%
	研究單位	13	8%
	行政單位	102	60%
	總和	169	100%
是否擔任主管職務 (含一、二級單位)	主管職務(含兼行政職)	13	8%
	非主管職務(含未兼行政職)	156	92%
	總和	169	100%
任職本校年資	5 年以下	56	33%
	6-10 年	49	29%
	11-15 年	28	17%
	16-20 年	15	9%
	21 年以上	21	12%
	總和	169	100%
與藝術中心本學年度 (102/8/1 迄今)業務接 觸 (含網路)的次數	從未接觸	76	45%
	2 次以下	44	26%
	3-5 次	40	24%
	6-10 次	6	4%
	11-15 次	1	1%
	16 次以上	2	1%
	總和	169	100%

(3) 學生版基本資料統計

表 O-4：藝術中心學生版基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
性別	男性	76	52%
	女性	71	48%
	總和	147	100%
學位別	博士班	20	14%
	碩士班	26	18%
	學士班	74	50%
	碩專班	12	8%
	產專班	0	0%
	進修學士班	15	10%
	總和	147	100%
學院別	文學院	15	10%
	農資學院	36	24%
	理學院	14	10%
	工學院	41	28%
	生命科學院	10	7%
	獸醫學院	9	6%
	管理學院	16	11%
	法政學院	5	3%
	學程學院	1	1%
	總和	147	100%
與藝術中心本學年度 (102/8 迄今)業務接觸 (含網路) 的次數	從未接觸	86	59%
	2 次以下	49	33%
	3-5 次	9	6%
	6-10 次	2	1%
	11-15 次	1	1%
	16 次以上	0	0%
	總和	147	100%

2. 問卷量表

(1) 整體情況

表 O-5：藝術中心問卷滿意度平均數統計表

項目	全部 平均數	教職員工 平均數	教師版 平均數	職員工版 平均數	學生版 平均數
整體形象+專業服務	3.84	3.85	3.97	3.78	3.82
專業服務	3.90	3.91	4.00	3.86	3.86
專業性	3.88	3.92	3.98	3.89	3.77
服務性	3.90	3.88	4.04	3.78	3.95
設施環境	3.91	3.93	3.98	3.90	3.86
整體形象	3.78	3.79	3.95	3.70	3.77

(2) 專業服務

- 教師版

表 O-6：藝術中心教師版問卷專業服務項目平均數及標準差統計表

題號	題目	平均數	標準差	有效樣本數
	專業服務	4.00		
O2.1	專業性	3.98		
O2.1.1	對於藝術中心的展覽活動內容，您覺得：	3.98	0.56	49
O2.2	服務性	4.04		
O2.2.1	對於藝術中心展覽會場服務人員的態度，您覺得：	4.04	0.56	45
O2.3	設施環境	3.98		
O2.3.1	對於藝術中心展示規劃會場的品質，您覺得：	3.98	0.69	49

- 職員工版

表 O-7：藝術中心教師版問卷專業服務項目平均數及標準差統計表

題號	題目	平均數	標準差	有效樣本數
	專業服務	3.86		
OO2.1	專業性	3.89		
OO2.1.1	對於藝術中心的展覽活動內容，您覺得：	3.89	0.69	91
OO2.2	服務性	3.78		
OO2.2.1	對於藝術中心展覽會場服務人員的態度，您覺得：	3.78	0.69	89
OO2.3	設施環境	3.90		

002.3.1	對於藝術中心展示規劃會場的品質，您覺得：	3.90	0.60	90
---------	----------------------	------	------	----

- 學生版

O-8：藝術中心學生版問卷專業服務項目平均數及標準差統計表

題號	題目	平均數	標準差	有效樣本數
	專業服務	3.86		
o2.1	專業性	3.77		
o2.1.1	對於藝術中心的展覽活動內容，您覺得：	3.77	0.73	57
o2.2	服務性	3.95		
o2.2.1	對於藝術中心展覽會場服務人員的態度，您覺	3.95	0.59	56
o2.3	設施環境	3.86		
o2.3.1	對於藝術中心展示規劃會場的品質，您覺得：	3.86	0.64	56

(3) 整體形象

O-9：藝術中心問卷整體形象項目滿意度平均數及標準差統計表

題號	題目	教師版		職員工版		學生版	
		平均數 標準差	有效樣 本數	平均數 標準差	有效樣 本數	平均數 標準差	有效樣 本數
	整體形象	3.95		3.70		3.77	
O3.1.1	您對藝術中心洽公動線及環境整潔的滿意度？	4.00 0.56	45	3.84 0.63	86	3.88 0.74	56
O3.1.2	您對藝術中心人員服務態度（含電話禮貌）的滿意度？	4.05 0.61	44	3.87 0.60	83	3.94 0.60	53
O3.1.3	您對藝術中心人員請假或公出時，代理人即時解決問題的滿意度？	3.80 0.80	35	3.56 0.68	77	3.64 0.61	45
O3.1.4	您對藝術中心行政效率的滿意度？	4.05 0.46	39	3.70 0.62	79	3.76 0.60	49
O3.1.5	您對藝術中心意見處理的滿意度？	3.92 0.65	36	3.69 0.61	75	3.68 0.68	50
O3.1.6	您對藝術中心網頁內容的滿意度？	3.83 0.64	46	3.50 0.74	88	3.63 0.60	52
O3.1.7	您對藝術中心整體服務的滿意度？	3.98 0.58	45	3.73 0.62	89	3.88 0.66	56

3. 建議事項

O-10：藝術中心問卷建議事項表

項次	建議事項
教師版	

1	無
2	無
3	無
4	無特別建議事項
5	OK
職員工版	
1	多辦一些藝文活動及展覽，並提供本校教職員展示作品等活動,(目前正規劃中)
2	無
3	無
4	藝術中心所辦的展覽均具有相當內涵及水準,但平日上班時間業務繁忙,無暇前往下班展覽時間關閉,必須利用週末專程前往欣賞,若能考慮將參觀時間延長,勢必能更多人欣賞.(因經費有限，尚在努力中)
5	無
6	人員不足(限於學校員額編制規定)
7	藝術中心網頁可以再改善,相關資訊沒有更新,有些都變成叉燒包了(已使用臉書粉絲團加強)
8	一、網站,(已使用臉書粉絲團加強) 1.缺乏管理，許多網頁連結失效, 2.「最新消息」，多只有照片，缺乏說明, 3.「展演訊息」，又只有文字，沒有圖片, 4.「典藏文物」，建議做成電子書,(典藏物件有版權問題，但有出版實體典藏畫冊) 二、應有的「作品展覽、專題演講、示範表演及藝術演習」，很少，應積極推廣及理相關活動。,(因經費有限，尚在努力中)
9	希望藝術中心可以多多宣傳各種藝文展演活動，例如多利用 DM 等宣導。(除有利利用海報，且搭配校園腳踏車宣傳)
10	1.現場不易簽到終身學習時數,(因應個資法如需認證須詢問展場人員)
學生版	
1	無
2	無

伍、屬性特殊單位調查執行情形及滿意度報告

一、校友中心

本次調查對象為校友會全體會員及至本中心辦理校友證之校友，施測期間分別為 5/24 第八屆校友會會員大會辦理時間以及 5/1~5/25 校友中心辦證期間。發放問卷約為 300 份，回收 72 份，回收率為 24%。

(一)調查結果

校友中心問卷調查情況統計如下表：

表 P-1 校友中心問卷調查情況統計表

問卷	抽樣份數	回收份數	回收比例
校友問卷	300	72	24%

1. 基本資料

表 P-2 校友中心校友基本資料統計表

項目	問項	次數	百分比
畢業學院	文學院	0	0.00%
	農業暨自然資源學院	3	4.17%
	理學院	2	2.78%
	工學院	2	2.78%
	生命科學院	0	0.00%
	獸醫學院	0	0.00%
	管理學院	12	16.67%
	法政學院	0	0.00%
	台北法商學院	0	0.00%
	未填寫	53	73.61%
	總和	72	100.00%
就讀學制	大專	26	36.11%
	碩士	38	52.78%
	博士	5	6.94%
	未填寫	3	4.17%
	總和	72	100.00%
年齡	20-30	9	12.50%
	31-40	13	18.06%
	41-50	11	15.28%
	51-60	14	19.44%
	61 以上	23	31.94%

項目	問項	次數	百分比
	未填寫	2	2.78%
	總和	72	100.00%

2. 問卷量表

(1) 整體情況

表 P-3 校友中心問卷滿意度平均數統計表

項 目	平均數
整體 (專業服務 + 整體形象)	4.15
專業服務	4.06
整體形象	4.24
洽公環境與服務態度	4.34
業務流程	4.27
網路服務	3.94
整體服務	4.42

(2) 專業服務

表 P-4 校友中心問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題 目	平均數	標準差	有效 樣本數
專業服務	4.06		
對校友中心各項校友聯絡服務的滿意度？	4.31	0.97	70
對校友中心與各系所友會聯繫的滿意度？	4.01	1.27	67
對校友中心辦理校友返校及各項校慶聯誼活動的滿意度？	4.15	1.10	69
對校友中心辦理校友證作業的服務滿意度？	4.39	0.90	71
對校友中心接受捐款作業流程的滿意度？	4.03	1.29	67
對校友中心出版校友刊物的滿意度？	3.74	1.59	63
對校友中心協助及引薦校友資源與母校產學合作的滿意度？	3.82	1.58	63

(3) 整體形象

表 P-5 校友中心問卷整體形象項目滿意度平均數及標準差統計表

題 目	平均數	標準差	有效 樣本數
整體形象	4.24		
洽公環境與服務態度	4.34		

對校友中心洽公環境的滿意度？	4.39	0.80	71
對校友中心電話禮貌的滿意度？	4.46	0.65	72
對校友中心人員請假或公出時，代理人即時解決問題的滿意度？	4.18	1.23	68
對校友中心人員溝通協調能力的滿意度？	4.33	0.84	71
業務流程	4.27		
對校友中心業務流程簡便性的滿意度？	4.33	0.90	71
對校友中心行政效率的滿意度？	4.39	0.72	72
對校友中心業務訊息通知的滿意度？	4.22	1.10	69
對校友中心意見處理的滿意度？	4.15	1.22	68
網路服務	3.94		
對校友中心網頁提供資訊內容的滿意度？	4.01	1.29	67
對校友中心網頁資料檢索便利性的滿意度？	3.97	1.29	67
對校友中心網路意見處理及回應的滿意度？	3.82	1.51	64
整體服務	4.42		
對校友中心整體服務的滿意度？	4.42	0.60	72

3. 建議事項

表 P-6 校友中心問卷建議事項表

項次	建議事項
一	李明益先生非常熱心，誠懇，非常感謝！
二	本人參加校友會多次，且名冊內均有列名，但報到時竟然找不到資料，還重寫名牌，讓人心裡感受不太好。
三	要辦校友證必須請假...
四	謝謝

(二) 調查結果分析

1. 專業服務

在專業服務項目中，得到平均數為 4.06 分，在 7 項專業服務上，包括校友聯絡服務、與各系所友會聯繫、辦理校友返校及各項校慶聯誼活動、辦理校友證、接受捐款作業流程，平均數拿到 4 分以上。本中心持續加強與各系所友會及海內外分會的聯繫，在海內外辦理多次的校友聯誼活動，因和校友的互動交流機會更為頻繁，校友參與中心活動的機會多，多能給予滿意以上的評價，而在出版校友刊物及協助及引薦校友資源與母校產學合作方便，得到平均數 4 以下的分數，未來將持續提升辦理校友活動的服務及品質，並加強聯繫校友及與各系所友會的聯絡網絡。

在辦理校友證作業的服務方面，得到平均數 4.39 分，顯示校友證的辦卡流程簡便、說明清楚易懂，確實讓校友感到滿意。而在捐款作業流程及出版校友刊物二項，得到的分數較低，未來將針對此部份持續改進，精簡捐款作業的行政流程，並增加校友刊物發送及曝光的管道，希望能帶給校友更優質的服務。

2. 整體形象

整體形象得到平均數為 4.24 分，在「洽公環境與服務態度」部分，得到平均數 4.34 分，其中對於電話禮貌的滿意度高達 4.46 分，顯示中心人員的溝通能力及服務態度能得到校友的讚賞與肯定。

在「業務流程」部分，對於業務流程簡便性、行政效率、業務訊息通知、意見處理滿意度平均數為 4.27 分，比較之下對於本中心意見處理(4.15 分)及業務訊息通知(4.22 分)的滿意度分數低於平均數，未來將持續加強意見即時處理與訊息傳遞上的方式及效率，但以平均數看來校友對於中心業務流程普遍感到滿意。

在「網路服務」部分，針對網頁提供資訊內容、資料檢索便利性、網路意見處理及回應之平均數為 3.94 分，與其他項目相比，分數略低。未來將加強單位網頁的更新，以提供更多豐富充足的校友資訊。

中心的「整體服務」平均數為 4.42 分，未來將繼續精進，提供校友更好的服務品質，維持與校友通暢的溝通服務管道。

(三)補充資料

1. 102 年 5 月至 103 年 4 月各項校友活動資料：

- (1) 102 年 5 月 4 日至 5 日(星期六、日)舉行第七屆第三次會員大會暨第四次理監事會議，共有 300 名校友出席參與，其中台北大學薛富井校長更率領行政團隊約 20 人共襄盛舉，場面盛大。會後在盛宴餐廳舉辦餐敘，席開 35 桌，席間進行摸彩活動，校友們熱情贊助各式禮品禮卷，數量豐碩。會後，安排惠蓀林場、中台禪寺等二天一夜參訪聯誼活動。此次活動在 5 月 5 日圓滿落幕，除了達到聯繫校友感情的效果外，也期盼能藉此增加校友們對母校之向心力，讓校務運作更加順利的推動進行。
- (2) 102 年 5 月 24 日(星期五)香港校友會張永明副會長、黃秉雄理事長回母校與林俊良副校長、許英麟組長討論 94 校慶校友組團返校事宜，並致贈母校師長香港校友會成立五十週年特刊。
- (3) 102 年 6 月 5 日(星期三)晚間 18:30 台北市校友會於錦華大飯店舉行第十屆第二次理監事聯席會議，參加校友約 20 人，會中頒送榮譽理事長及

第十屆理監事、顧問證書，並提名第 17 屆傑出校友人選，由校友會林萬年理事長、劉欽泉秘書長及林俊良副校長列席指導。

- (4) 102 年 6 月 27 日(星期四)下午 14:00 農教、農機、生機系友會於桃園樺欣機械工業股份有限公司舉行第五屆理監事 102 年度第二次聯席會議，會中討論獎學金申請案、傑出系友及傑出校友提名，並於會後參觀樺欣機械工業公司，由校友會林萬年理事長、李明益副秘書長及校友中心許英麟組長列席指導。
- (5) 102 年 7 月 6 日(星期六)企管系系友會於本校社管大樓辦理第一屆系友大會，會中邀請台灣中油林聖忠董事長演講並頒發理監事當選證書，由校友會林萬年理事長、劉欽泉秘書長及林俊良副校長、校友中心許英麟組長列席指導。
- (6) 102 年 7 月 13 日(星期六)EMBA 班兩岸台商組在中國大陸上海市舉辦第一屆和第二屆聯合畢業典禮，由李德財校長、林俊良副校長及校友會林萬年理事長、劉欽泉秘書長、林端午副秘書長出席與會，並與上海台商協會連鎖委員會簽署合作協議。翌日至李茂盛傑出校友(農化系，56 學年畢)經營之上海翔茂企業參訪聯誼。
- (7) 102 年 7 月 31 日協助本校譚錫忠校友(應數系，72 學年畢)安排澳門大學學生會英國機械工程師學會澳門大學學生分部至台灣參訪事宜，共計參訪學員共 20 人，與本校機械工程學系進行交流。中午由林俊良副校長、機械系郭正雄主任與校友中心許英麟組長陪同進行餐敘。
- (8) 新馬一帶是本校重要的僑生來源，也培育了相當多的海外校友，馬來西亞校友會每年都會籌辦「興北之夜」活動(為中興大學及台北大學在馬來西亞地區校友的聚會活動)，邀集在馬來西亞各地的校友參加，除了聯絡情感之外，亦成為產學合作及多元交流的互助平台，今年辦理是第 39 屆興北之夜，主題為「緣聚」，舉辦時間是 102 年 8 月 17 日，地點為吉隆坡 Oriental Pearl Restaurant @ Bukiiit Jalil Golf & Country Resort，共有三百多名校友共襄盛舉。台灣地區也由台北大學校友會籌劃，邀請中興大學林俊良副校長及校友會劉欽泉秘書長一同與會，總計兩校師長參訪團共 59 人赴馬來西亞參加此次盛會。
- (9) 102 年 9 月 28 日(星期六)晚間美國中西部興北校友會校友返國假全國大飯店舉辦小型聚會，本校李德財校長、校友會林萬年理事長、柯興樹榮譽理事長及劉欽泉秘書長均出席參與，餐敘中討論海外分會襄助校務發展之議題。
- (10) 102 年 10 月 26 日(星期六)校友總會於本校舉辦「第七屆第 5 次理監事會議」出席理監事約 40 人，會中除會務報告外，並修訂團體會員永久會費收費條款、推薦第八屆理監事候選人名單、制定校友總會獎助學金設

置辦法等議題做討論，會後於本校禾康餐廳進行餐敘。

- (11)102年10月30日起至11月29日止，本校郭林勇傑出校友賢伉儷於本校藝術中心舉辦「回首韶華·洄游中興」郭林勇、鄭杏姿校友油畫創作雙個展，展出畫作約一百餘幅，由本中心及藝術中心聯合主辦。
- (12)102年11月1日(星期五)晚間香港校友會及馬來西亞校友會連袂於本校禾康餐廳宴請校內師長及在校僑生，席開十桌，場面溫馨且熱烈。歸國校友約20人，翌日並參加校慶多項慶祝活動，增添傳承精神及歡聚氣息。
- (13)102年11月2日中午於惠蓀堂B1，舉辦全校性的校友聯誼餐會，共有23個系所參加，席開57桌，共有五百多名校友齊聚一堂，香港校友會及馬來西亞校友會亦專程組團回母校共襄盛舉，場面盛大。餐會由李德財校長、校友會林萬年理事長、歐聖榮學務長領唱校歌掀開序幕，並在溫馨團聚的氣氛中圓滿結束。
- (14)102年11月9日(星期六)晚間香港校友會於香港恆豐酒店舉辦94周年校慶慶祝酒會，會中進行會長及理監事改選，由趙達衡會長連任，本校由林俊良副校長及校友總會劉欽泉秘書長列席指導。
- (15)102年11月15日(星期五)台北市校友會假台北花園大酒店辦理第十屆第三次理監事聯席會議，會中進行會務報告及聯誼交流，母校由林俊良副校長及校友中心許英麟組長列席指導。
- (16)102年11月30日(星期六)南加州校友會晚間在工業市舉辦2013年年會暨會長交接儀式，現任會長趙書琦將卸任，2014年起將由徐新宏擔任會長。
- (17)102年12月21日(星期六)台中市校友會召開第七屆第二次理監事會議，會後偕EMBA校友會於雅園新潮餐廳舉辦聯合餐敘，席開45桌。本校由校友中心許英麟組長及校友會劉欽泉秘書長列席指導。
- (18)103年1月19日(星期日)校友總會於應經系館演講廳辦理第八屆第一次理監事會議，出席人員約50人，會中進行常務理監事及理事長之選舉，由林萬年理事長續任第八屆校友會理事長，校長親自列席指導，會後於校內禾康餐廳進行餐敘聯誼。
- (19)103年1月份校友會林萬年理事長及中心主任林俊良為與各院保持良好互動，以順利推展校友業務，聯袂參加校內八個學院之歲末聯誼活動，與各院師長保持良好溝通互動之管道。
- (20)103年2月15日台北大學校友會暨本校台北市校友會假台北福華飯店舉行新春團拜，台北大學校友會由謝士滄學長(統計系69年畢業，第13屆傑出校友)當選新任理事長，會後進行餐敘，席開30多桌，約有400名

校友參加，場面盛大。本校特由李德財校長、林俊良副校長、校友中心許英麟組長及校友總會林萬年理事長、劉欽泉秘書長等列席參與。

(21)103年2月23日(星期日)高雄市校友會於壽山辦理新春團拜健行活動，母校由李德財校長、林俊良副校長、校友中心許英麟組長及校友總會林萬年理事長、劉欽泉秘書長等列席指導，參加校友人數約有400名。

(22)103年3月1日(星期六)馬來西亞校友會進行會長改選，由蕭子鳴學長(經濟系，83學年畢)榮任會長，李玉平學長(機械系，84學年畢)榮任署理會長，今年馬來西亞第40屆興北之夜將於8/16晚間於吉隆坡盛大舉行。

2. 101年至102年4月校友證申請服務資料：

- (1) 畢業後校友證免費申請，102年度共有1,981人辦理校友證，102年1月至4月底止共有225人次申請，平均每月有138人次申請校友證。
- (2) 102年11月29日起校友證全面改版換新，繳交工本費500元，即可申辦悠遊卡型校友證，除維持一卡通行之便利性外，亦將陸續提供更多優惠服務，歡迎校友申辦。

3. 101年至102年4月校務基金捐贈服務資料：

(1) 101年至102年之「國立中興大學校務基金」說明如下：

A.102年度「國立中興大學校務基金」捐款總額為34,526,463元，較101年度捐款總額33,171,671元成長1,354,792元，說明如下：

- a.供行政單位之用占4,756,670元(占13.78%)。
- b.供學術單位之用占12,870,333元(占37.28%)。
- c.供助學功德金及獎學金之用9,845,943元(占28.52%)。
- d.懷璧計畫之用6,658,353元(占19.28%)
- e.無指定用途395,164元(占1.14%)。

B.103年1月至4月底止「國立中興大學校務基金」捐款總額為6,519,547元，說明如下：

- a.供行政單位之用40,601元(占0.62%)。
- b.學術單位之用1,245,877元(占19.12%)。
- c.助學功德金及獎學金之用2,943,658元(占45.15%)。
- d.懷璧計畫之用1,703,664元(占26.13%)。
- e.國際數位文創計畫525,000元(占8.05%)。
- f.無指定捐款60,747元(占0.93%)。

4. 101年至102年5月「興大校友」及「傑出校友」刊物編印相關資料：

- (1) 第23期「興大校友」及第17期「傑出校友」於102年10月出刊，紙本校刊於校慶活動時廣發返校之校友及各地區校友會；電子檔則與圖書館

合作，上傳至興大機構典藏系統，方便校友們瀏覽閱讀。

(2) 召開第 24 期興大校友暨第 18 屆傑出校友刊物編輯會議：

- A. 因多位編輯委員任期已滿，103 年 2 月發函請文學院、農學院、理學院、工學院、獸醫學院及法政學院續推薦編輯委員，並邀請退聯會加入編輯委員行列。
- B. 102 年 3 月 12 日第 1 次會議決議由科管所陳姿伶教授擔任興大校友主編，暨傑出校友主編，並訂定本期刊物之中心主旨。
- C. 102 年 4 月召開第 2 次編輯會議，討論本期出刊時程、邀稿分工及編輯進度。

5. 101 年 5 月至 102 年 5 月引薦校友資源相關資料：

103 年 4 月協助本校地政系 66 級李麗裕校友(現為溪頭米堤大飯店總經理)，捐贈小客車乙部作為公務車，以提升校內同仁外出洽公的安全性及舒適度。

二、創新產業推廣學院

(一)調查執行概述

本院下設四組：企劃行銷組、推廣教育組、進修教育組、行政庶務組，分別以紙本問卷方式邀請進修學士班（學位學程）學生、推廣班學員填寫問卷，調查時間為 103 年 4 月 21 日上午 9 時至 5 月 2 日下午 5 時，執行方式：推廣班學員於參訓期間課程隨堂發放問卷，進修學士班（學位學程）學生洽公、或下課後隨即問卷調查。

(二)調查結果

表Q-1：創新產業推廣學院問卷紙本調查情況統計表

問卷	抽樣分數	回收份數	回收比例
學生版問卷	295	254	86%

1. 基本資料

表 Q-2：創新產業推廣學院 學生版基本資料統計

項目	問項	次數	百分比
性別	男性	101	40%
	女性	153	60%
	總和	254	100%
學位別	進修學士班（學位學程）	116	45.7%
	學士班	3	1.2%
	非學分班(無學位) 推廣班	135	53.1%
	總和	254	100%
學院別	非學分班(無學位) 推廣班	135	53.1%
	文學院	26	10.2%
	農資學院	45	17.7%
	管理學院	29	11.4%
	學程及其他學院	19	7.5%
	總和	254	100%
您與單位本學年度(102/8迄今)業務接觸(含網路)的次數	從未接觸	0	0.0%
	2次以下	101	39.8%
	3-5次	95	37.4%
	6-10次	30	11.8%
	11-15次	14	5.5%

數	16次以上	14	5.5%
	總和	254	100%

2. 問卷量表

(1) 整體情況

表 Q-3：創新產業推廣學院問卷滿意度平均數統計表

項目	全部平均數	教職員工平均數	學生平均數
專業服務+整體形象	4.18	無	4.18
專業服務	4.14	無	4.14
1.企劃行銷:行政、報名作業、招生相關訊息提供、課程行銷、課程規畫、執行規畫及行銷業務的滿意度?	4.10	無	4.10
2.推廣教育:「教學意見調查」辦理方式、各項招生業務服務、推廣課程招生資訊的滿意度?	4.23	無	4.23
3.進修教育:教務執行成績管理、註冊、選課流程、學籍、與各項行政服務作業的滿意度?	4.19	無	4.19
4.行政庶務:協助學生緊急意外事件處理、辦理各項安心就學方案申請、行政執行與服務作業的滿意度?	4.05	無	4.05
整體形象	4.22	無	4.22
1 您對本院洽公環境的滿意度?	4.10	無	4.10
2 您對本院人員服務態度(含電話禮貌)的滿意度?	4.40	無	4.40
3 您對本院人員請假或公出時，代理人及時解決問題的滿意度?	4.21	無	4.21
4 您對本院行政效率的滿意度?	4.24	無	4.24
5 您對本院意見處理的滿意度?	4.20	無	4.20
6 您對本院網頁內容的滿意度?	4.13	無	4.13
7 您對本院整體服務的滿意度?	4.27	無	4.27

表 Q-4：創新產業推廣學院學生版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表

題目	平均數	標準差	有效樣本數
專業服務	4.14		

1.企劃行銷	4.104		
1.1 您對本組行政作業的滿意度？	4.225	0.48	40
1.2 您對本組報名作業的滿意度？	4.25	0.49	40
1.3 您對本組招生相關訊息提供的滿意度？	3.975	0.62	40
1.4 您對本組課程行銷的滿意度？	3.875	0.76	40
1.5 您對本組課程規劃的感意度？	4.125	0.56	40
1.6 執行規劃及行銷業務滿意度	4.175	0.38	40
2.推廣教育	4.232		
2.1 您對推廣教育組「教學意見調查」辦理方式的滿意度？	4.189	0.53	95
2.2 您對推廣教育組各項招生業務服務的滿意度？	4.284	0.56	95
2.3 您對推廣教育組各項推廣課程招生資訊的滿意度？	4.221	0.57	95
3.進修教育	4.15		
3.1 您對進修教育組成績管理作業的滿意度？	4.19	0.04	48
3.2 您對進修教育組相關註冊作業的滿意度？	4.31	0.16	48
3.3 您對進修教育組選課流程及相關申請作業的滿意度？	4.04	0.11	48
3.4 您對進修教育組學生申請課程請假作業的滿意度？	4.03	0.12	39
3.5 您對進修教育組學籍相關申請作業的滿意度？	4.00	0.15	36
3.6 您對進修教育組教務執行與服務的滿意度？	4.31	0.16	48
4.行政庶務	4.06		
4.1 您對本組教官協助學生緊急意外事件處理的滿意度？	4.00	0.72	58
4.2 您對辦理各項安心就學方案(學費優待減免、就學貸款、各項獎助學金申請、學生團體保險業務)的滿意度？	4.08	0.76	66
4.3 您對本組執行與服務的滿意度？	4.09	0.79	71

表 Q-5：創新產業推廣學院問卷整體形象項目滿意度平均數及標準差統計表

題目	學生版		
	平均數	標準差	有效樣本數
整體形象	4.22		
1.對本院洽公環境的滿意度？	4.10	0.55	254

2.您對本院人員服務態度(含電話禮貌)的滿意度?	4.39	0.48	254
3.您對本院人員請假或公出時，代理人及時解決問題的滿意度?	4.21	0.62	248
4.您對本院行政效率的滿意度?	4.24	0.45	254
5.您對本院意見處理的滿意度?	4.20	0.52	250
6.您對本院網頁內容的滿意度?	4.13	0.55	243
7.您對本院整體服務的滿意度?	4.27	0.48	254

3. 建議事項

表 Q-6：創新產業推廣學院問卷建議事項表

項次	建議事項
1	廁所太過老舊。
2	建築物有點過於老舊。
3	上課教室環境略干擾學習。
4	天花板上有貓叫聲很可怕、常有貓咪打架的聲音。
5	走廊可再亮一些。
6	建議噴灑殺蟲劑，減少蚊子的肆虐。
7	設施略有不足。
8	希望課程曝光度可以增加。
9	人員親切。
10	很有耐心,十分感激!
11	和藹可親，是個充滿溫馨的處室。
12	102 學年下學期有較明顯改善！過去則是推理由浪費彼此時間。
13	Good。

(二)調查結果分析

1. 問卷回收及受訪者基本資料分析:

- (1) 創新產業推廣學院學生版問卷於執行期間 103 年 4 月 21 至 103 年 5 月 2 日，執行方式：推廣班學員於參訓期間課程隨堂發放問卷，進修學士班（學位學程）學生洽公、或下課後隨即問卷調查，抽樣 295 人調查，回收 254 份，回收比例為 86%，顯示推廣班學員及進修學士班(學位學程)學生，與本院有非常密切之行政業務接觸。

(2) 基本資料:

a.依性別：根據表 Q-2，學生填答者男性占 40%、女性占 60%。

b.依學位別

根據表 Q-2，學生填答者以推廣班學員比例最高，占整體有效問卷 53.1%；進修學士班填答者次之，占 45.7%；學士班填答者占 1.2%。

c.依學院別

根據表 Q-3，學生填答者以推廣班學員比例最高，占整體有效問卷 53.1%；進修學士班、學士班學生填答者依序為農資學院、管理學院、文學院、學程及其他學院；各學院占樣本數之比例分別為 17.7%、11.4%、10.2%、7.5%。

2. 各項業務滿意度分析

(1) 整體滿意度(專業服務+整體形象)

102 學年度創新產業推廣學院整體滿意度 4.18，達到滿意程度。「專業服務」滿意度 4.14，「整體形象」滿意度 4.22。若與 101 學年度整體滿意度之比較(由表 Q-7 得知) 創新產業推廣學院整體滿意度提升至 4 分以上的滿意程度，顯示學生對創新產業推廣的業務專業服務滿意程度提高。

相差表 Q-7：101-102 學年度創新產業推廣學院整體滿意度比較表

項 目	101 學年度			102 學年度		
	全部 平均數	教職員工 平均數	學生 平均數	全部 平均數	教職員工 平均數	學生 平均數
整體 (專業服務+整體形象)	3.88	無	3.88	4.18	無	4.18
專業服務	3.92	無	3.92	4.14	無	4.14
整體形象	3.85	無	3.85	4.22	無	4.22

(2) 「專業服務」部分

本次調查對象為創新產業推廣學院推廣班學員及進修學士班(學位學程)學生，在專業服務項目中，得到平均分數為 4.14 分，達到滿意程度。在企劃行銷、推廣教育、進修教育、行政庶務都在 4.分以上。

與 101 年度相較(根據表 Q-8)，102 學年度比 101 學年度之平均數增

加 0.22 分，較 101 學年度提升 5.6%，顯示創新產業推廣學院朝向提升專業服務之努力，獲得學生的肯定。

(3) 「整體形象」部分

整體形象得到的平均分數為 4.22 分，達到滿意程度。在「人員服務態度-含電話禮貌」、「代理人及時解決問題」、「行政效率」、「意見處理」及「整體服務」的滿意度都在 4.2 分以上，學生都給予較高的評價。另「洽公環境」、「網頁內容」平均數為 4.1 分，亦達到滿意程度。

與 101 年度相較(根據表 Q-8)，102 學年度比 101 學年度之平均數增加 0.37 分，較 101 學年度提升 9.6%，顯示創新產業推廣學院朝向提升專業服務之努力，獲得學生的肯定。

表 Q-8：101-102 學年度創新產業推廣學院專業服務及整體形象平均數比較表

項目	101學年度 學生平均數	102學年度 學生平均數	101-102年度滿 意度增減情況
整體 (專業服務+整體形象)	3.88	4.18	0.3
專業服務	3.92	4.14	0.22
整體形象	3.85	4.22	0.37

(三) 建議事項與改善規劃

表 Q-9: 創新產業推廣學院建議事項與改善規劃表

分類	項次	建議事項
環 境	1	廁所太過老舊。 回應:本院右側廁所已於 103 年 4 月重新裝修完成，全然煥新。
	2	建築物有點過於老舊。 回應:學院建築已有多年歷史，內部亦定期整修。
	3	上課教室環境略干擾學習。 回應:會提醒老師及學生降低在走廊談話的音量，以免干擾正在上課之學員。
	4	天花板上有貓叫聲很可怕、常有貓咪打架的聲音。 回應: 有關野貓問題，擬將天花板以層板橫釘(作法與社學院相同)，以阻隔野貓走動，試行雲平樓某一特定區域，若能解除貓患即可逐區實施。

	5	走廊可再亮一些。 回應: 評估採光罩更新是否會增加走廊亮度。
	6	建議噴灑殺蟲劑, 減少蚊子的肆虐。 回應: 將請環境衛生害蟲防治公司處理蚊子肆虐問題。
服 務	1	設施略有不足。 回應: 推廣教室及電腦教室皆有完善的教學設備及個人電腦, 因應不同課程亦會補足課程需求設備。
	2	希望課程曝光度可以增加。 回應: 推廣課程宣傳廣告加強利用報章媒體、網站及廣宣布條曝光, 並增加使用 FB、Line 及簡訊。
	3	人員親切。 回應: 推廣教育組將持續秉持親切的態度服務學員。
	4	很有耐心, 十分感激! 回應: 歡迎持續給予鼓勵及建議。
	5	和藹可親, 是個充滿溫馨的處室。 回應: 感謝認同。
	6	102 學年下學期有較明顯改善! 過去則是推理由浪費彼此時間。 回應: 持續努力服務。
其他	1	Good。 回應: 歡迎持續給予鼓勵及建議。

※改善規劃報告

綜觀各項滿意度評分結果及對創新產業推廣學院的建議事項, 根據調查結果分析, 學生平均給予本院滿意以上的肯定, 另對於上課環境給予建議, 因雲平樓上課之學生包含興大在校生、社會人士、一般民眾等, 未來將再加強宣導, 共同維護優良的學習環境。

「整體服務」平均數亦為 4 分以上的肯定, 未來將繼續精進, 提供更好的服務品質, 維持與學生通暢的溝通服務管道。

(四)相關補充資料

無