

高雄醫學大學

114 學年度各單位服務品質滿意度調查 結果報告



高雄醫學大學
人力資源室

中華民國 115 年 5 月

摘要

本學年度各單位服務滿意度調查問卷共計 2 種，分別為「單位主管(以下稱為主管版)」及「教職員工(以下稱為教職員生版)」評量各單位服務品質滿意度問卷。

主管版問卷共計回收 21 份、教職員生版回收 339 份。問卷結果顯示如下，其名次以行政單位取 4 個單位；教學單位取 3 個單位為原則。

【主管版】

行政單位中同仁表現最佳前 3 名為：

- (1) 學務處及研發處 (佔 9.8%)
- (2) 圖資處 (佔 8.8%)
- (3) 教務處 (佔 7.8%)

行政單位中同仁表現最需改善前 2 名為：

- (1) 校務永續發展處 (佔 15.4%)
- (2) 國際事務處及會計室 (佔 13.5%)

教學單位中同仁表現最佳前 3 名為：

- (1) 醫學院 (佔 13.7%)
- (2) 護理學院 (佔 5.9%)
- (3) 通識教育中心及生命科學院 (佔 4.9%)

教學單位中同仁表現最需改善前 2 名為：

- (1) 藥學院 (佔 11.5%)
- (2) 口腔醫學院 (佔 9.6%)

行政單位中同仁平均業務量較繁重前 2 名為：

- (1) 教務處 (佔 13.8%)
- (2) 學務處、總務處及研發處 (佔 8.8%)

行政單位中同仁平均業務量較少前 3 名為：

- (1) 環安室產學營運處 (佔 17.5%)
- (2) 產學營運處 (佔 12.5%)
- (3) 稽核室 (佔 10.0%)

教學單位中同仁平均業務量較繁重前 3 名為：

- (1) 醫學院 (佔 15.0%)
- (2) 生命科學院 (佔 7.5%)
- (3) 健康科學院 (佔 3.8%)

教學單位中同仁平均業務量較少前 1 名為：

- (1) 人文社會科學院、通識教育中心
及護理學院 (佔 10.0%)

【教職員生版】(滿分 5 分)

行政單位整體滿意度總平均前 4 名為：

- (1) 教務處 (4.34 分)
- (2) 學生事務處 (4.33 分)
- (3) 人力資源室 (4.21 分)
- (4) 圖書資訊處 (4.19 分)

行政單位整體滿意度總平均後 4 名為：

- (1) 校務永續發展處 (3.40 分)
- (2) 國際事務處 (3.50 分)
- (3) 會計室 (3.67 分)
- (4) 秘書處 (3.70 分)

教學單位整體滿意度總平均前 3 名為：

- (1) 通識教育中心 (3.99 分)
- (2) 健康科學院 (3.96 分)
- (3) 人文社會科學院 (3.61 分)

教學單位整體滿意度總平均後 3 名為：

- (1) 藥學院 (3.31 分)
- (2) 護理學院 (3.38 分)
- (3) 醫學院 (3.39 分)

目錄

摘要.....	i
表次.....	iii
圖次.....	iv
第一章 前言及調查方法.....	1
第一節 前言.....	1
第二節 問卷對象與內容.....	1
第二章 調查結果.....	2
第一節 單位主管評量各單位服務品質滿意度.....	2
第二節 教職員生評量各單位服務品質滿意度.....	7
第三節 人員類別對各單位服務品質滿意度之綜合比較.....	18
第四節 各學年度各單位服務品質滿意度之綜合比較.....	24
第五節 其他建議.....	25
第三章 調查結論.....	35
第一節 結論.....	35
第二節 建議.....	35
第三節 未來調查建議.....	36

表次

表 1 受訪主管所屬主管職之次數分配表	2
表 2 同仁表現最佳之單位次數分配表	3
表 3 同仁表現最需改善之單位次數分配表	4
表 4 平均業務量較繁重之單位次數分配表	5
表 5 平均業務量較少之單位次數分配表	6
表 6 受訪人員類別之次數分配表	7
表 7 受訪人員最常接觸的單位次數分配表	8
表 8 受訪人員偶爾接觸的單位次數分配表	9
表 9 本校各單位各題項服務品質滿意度一覽表	10
表 10 本校各單位「服務態度」滿意度一覽表	11
表 11 本校各單位「專業可靠性」滿意度一覽表	12
表 12 本校各單位「服務效率」滿意度一覽表	13
表 13 本校各單位「流程數位化」滿意度一覽表	14
表 14 本校各單位「空間環境」滿意度一覽表	15
表 15 本校各單位「國際化支援」滿意度一覽表	16
表 16 本校各單位「網頁近便性」滿意度一覽表	17
表 17 人員類別對各題項服務品質滿意度平均分數一覽表	18
表 18 人員類別對各單位整體滿意度平均分數一覽表	19
表 19 「教師」對各單位所有題項滿意度一覽表	21
表 20 「職員工」對各單位所有題項滿意度一覽表	22
表 21 「學生」對各單位所有題項滿意度一覽表	23
表 22 近 5 學年度各單位整體滿意度平均分數一覽表	24
表 23 受訪人員對各單位之其他建議	25
表 24 受訪人員對各單位之整體建議	31

圖次

圖 1 受訪主管所屬主管職之圓形圖	2
圖 2 受訪人員類別之圓形圖	7
圖 3 人員類別對各題項服務品質滿意度平均分數之長條圖	18
圖 4 人員類別對各單位整體滿意度平均分數之長條圖	20

第一章 前言及調查方法

第一節 前言

為持續提升本校行政單位及教學單位服務效能與確保服務品質，故實施本次問卷調查，期望藉由此調查充分瞭解本校主管、教師、職員工及學生，對於本校各單位服務品質滿意度情形，以作為各單位改進及向上提升之依據，並作為 114 學年度職員工考核複審評定之參考依據。

第二節 問卷對象與內容

一. 對象

本學年度各單位服務滿意度調查問卷共計 2 種，

- (一) 單位主管評量各單位服務品質滿意度問卷，對象：一級主管。
- (二) 教職員工評量各單位服務品質滿意度問卷，對象：教師、職員工及學生。

二. 內容

本學年度問卷內容請參閱附錄(P.37-39)。本問卷滿意度區分為 7 個題項，分別為服務態度、專業可靠性、服務效率、流程數位化、空間環境、國際化支援、網頁近便性，以五等尺度量表計分，「非常滿意」給予 5 分、「滿意」給予 4 分、「尚可」給予 3 分、「不滿意」給予 2 分、「非常不滿意」給予 1 分。

因考量受訪者對於各單位熟悉度，因此調查最常接觸及偶爾接觸之單位，勾選者則繼續填答該單位之服務滿意度。

三. 問卷回收

- (一) 單位主管評量各單位服務品質滿意度，以紙本方式回收。
- (二) 教職員工評量各單位服務品質滿意度問卷，以線上問卷回收，群發予本校教職員工生，教職員工生版共計回收 339 份。

第二章 調查結果

第一節 單位主管評量各單位服務品質滿意度

一、受訪主管所屬主管職之單位類別

本次調查受訪單位主管共計 21 位，結果顯示，受訪主管之單位類別比例最高者為「行政單位」佔 66.7%；其次為「教學單位」佔 33.3%。詳細次數分配如表 1 及圖 1。

表 1 受訪主管所屬主管職之次數分配表

單位類別	次數	百分比
行政單位	14	66.7%
教學單位	7	33.3%
總計	21	100%

※以上資料依百分比排序。

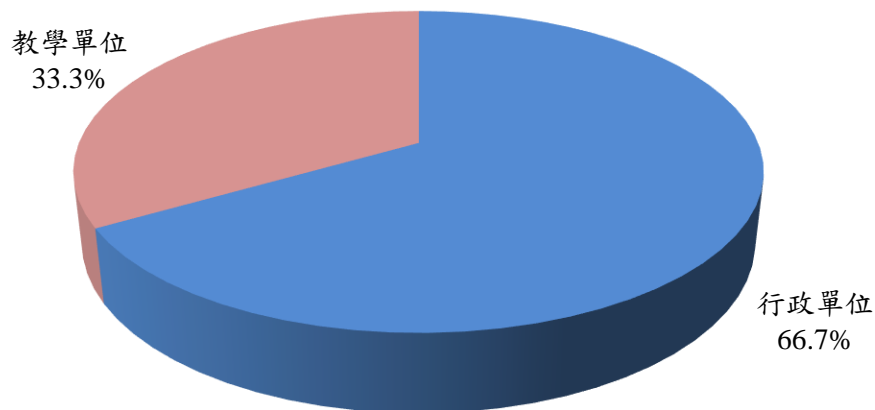


圖 1 受訪主管所屬主管職之圓形圖

二、各單位同仁服務品質滿意度分析

Q1：您認為下列哪些單位的同仁表現最佳？(可複選)

結果顯示，本次調查依單位類別區分，行政單位中表現最佳前 3 名依序為「學務處」及「研發處」並列佔 9.8%、「圖資處」佔 8.8%及「教務處」佔 7.8%。

而教學單位中表現最佳前 3 名依序為「醫學院」佔 13.7%、「護理學院」佔 5.9%、「通識教育中心」及「生命科學院」並列佔 4.9%。詳細次數分配如表 2。

表 2 同仁表現最佳之單位次數分配表

單位類別	單位	主管職		合計	單位百分比	全校百分比	去年全校百分比
		行政類	教學類				
行政單位	學務處	8	2	10	16.4%	9.8%	9.5%
	研發處	6	4	10	16.4%	9.8%	6.8%
	圖資處	6	3	9	14.8%	8.8%	3.4%
	教務處	5	3	8	13.1%	7.8%	10.2%
	人力資源室	4	3	7	11.5%	6.9%	7.5%
	總務處	4	2	6	9.8%	5.9%	6.1%
	國際事務處	2	2	4	6.6%	3.9%	2.7%
	秘書處	1	1	2	3.3%	2.0%	4.1%
	產學營運處	2	0	2	3.3%	2.0%	1.4%
	稽核室	1	0	1	1.6%	1.0%	2.0%
	校務永續發展處	1	0	1	1.6%	1.0%	1.4%
	環境保護暨職業安全衛生室	1	0	1	1.6%	1.0%	1.4%
	會計室	0	0	0	0.0%	0.0%	1.4%
	小計	41	20	61		59.8%	
教學單位	醫學院	9	5	14	34.1%	13.7%	8.2%
	護理學院	4	2	6	14.6%	5.9%	6.8%
	通識教育中心	3	2	5	12.2%	4.9%	7.5%
	生命科學院	3	2	5	12.2%	4.9%	4.8%
	藥學院	1	3	4	9.8%	3.9%	4.1%
	健康科學院	1	2	3	7.3%	2.9%	6.1%
	口腔醫學院	1	1	2	4.9%	2.0%	2.7%
	人文社會科學院	1	1	2	4.9%	2.0%	2.0%
	小計	23	18	41		40.2%	
	總計	64	38	102		100%	

※以上資料依單位類別及各單位百分比排序。

Q2：您認為下列哪些單位的同仁最需要改善？(可複選)

結果顯示，本次調查依單位類別區分，行政單位中，表現最需改善前 2 名依序為「校務永續發展處」佔 15.4%、「國際事務處」及「會計室」並列佔 13.5%。

而教學單位中，表現最需改善前 2 名依序為「藥學院」佔 11.5%及「口腔醫學院」佔 9.6%。詳細次數分配如表 3。

表 3 同仁表現最需改善之單位次數分配表

單位類別	單位	主管職		合計	單位百分比	全校百分比	去年全校百分比
		行政類	教學類				
行政單位	校務永續發展處	6	2	8	25.0%	15.4%	3.6%
	國際事務處	7	0	7	21.9%	13.5%	14.3%
	會計室	3	4	7	21.9%	13.5%	13.1%
	秘書處	2	0	2	6.3%	3.8%	6.0%
	人力資源室	1	1	2	6.3%	3.8%	2.4%
	總務處	2	0	2	6.3%	3.8%	1.2%
	研發處	0	1	1	3.1%	1.9%	3.6%
	教務處	0	1	1	3.1%	1.9%	3.6%
	稽核室	0	1	1	3.1%	1.9%	1.2%
	環境保護暨職業安全衛生室	1	0	1	3.1%	1.9%	0.0%
	圖資處	0	0	0	0.0%	0.0%	3.6%
	產學營運處	0	0	0	0.0%	0.0%	2.4%
	學務處	0	0	0	0.0%	0.0%	2.4%
	小計	22	10	32		61.5%	
教學單位	藥學院	5	1	6	30.0%	11.5%	3.6%
	口腔醫學院	2	3	5	25.0%	9.6%	7.1%
	醫學院	2	2	4	20.0%	7.7%	6.0%
	人文社會科學院	1	1	2	10.0%	3.8%	13.1%
	通識教育中心	1	1	2	10.0%	3.8%	4.8%
	生命科學院	1	0	1	5.0%	1.9%	3.6%
	健康科學院	0	0	0	0.0%	0.0%	4.8%
	護理學院	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
小計	12	8	20		38.5%		
總計	34	18	52		100%		

※以上資料依單位類別及各單位百分比排序。

Q3：您認為下列哪些單位的同仁平均業務量較繁重?(可複選)

結果顯示，本次調查依單位類別區分，行政單位中，平均業務量較繁重前 2 名依序為「教務處」佔 13.8%、「學務處」、「總務處」及「研發處」並列佔 8.8%。

而教學單位中，平均業務量較繁重前 3 名依序為「醫學院」佔 15.0%、「生命科學院」佔 7.5%及「健康科學院」佔 3.8%。詳細次數分配如表 4。

表 4 平均業務量較繁重之單位次數分配表

單位類別	單位	主管職		合計	單位百分比	全校百分比	去年全校百分比
		行政類	教學類				
行政單位	教務處	7	4	11	20.4%	13.8%	16.0%
	學務處	6	1	7	13.0%	8.8%	9.2%
	總務處	5	2	7	13.0%	8.8%	9.2%
	研發處	5	2	7	13.0%	8.8%	6.7%
	國際事務處	3	3	6	11.1%	7.5%	3.4%
	秘書處	3	1	4	7.4%	5.0%	10.1%
	人力資源室	3	1	4	7.4%	5.0%	3.4%
	會計室	2	1	3	5.6%	3.8%	1.7%
	圖資處	3	0	3	5.6%	3.8%	0.8%
	校務永續發展處	2	0	2	3.7%	2.5%	0.8%
	產學營運處	0	0	0	0.0%	0.0%	1.7%
	環境保護暨職業安全衛生室	0	0	0	0.0%	0.0%	0.8%
	稽核室	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
	小計	39	15	54		67.5%	
教學單位	醫學院	7	5	12	46.2%	15.0%	12.6%
	生命科學院	4	2	6	23.1%	7.5%	4.2%
	健康科學院	2	1	3	11.5%	3.8%	1.7%
	藥學院	0	2	2	7.7%	2.5%	5.0%
	口腔醫學院	0	2	2	7.7%	2.5%	3.4%
	通識教育中心	0	1	1	3.8%	1.3%	2.5%
	護理學院	0	0	0	0.0%	0.0%	5.9%
	人文社會科學院	0	0	0	0.0%	0.0%	0.8%
	小計	13	13	26		32.5%	
	總計	52	28	80		100%	

※以上資料依單位類別及各單位百分比排序。

Q4：您認為下列哪些單位的同仁平均業務量較少？(可複選)

結果顯示，本次調查依單位類別區分，行政單位中，平均業務量較少前 3 名依序為「環境保護暨職業安全衛生室」佔 17.5%、「產學營運處」佔 12.5%、「稽核室」佔 10.0%。

而教學單位中，平均業務量較少前 1 名為「人文社會科學院」、「通識教育中心」及「護理學院」並列佔 10.0%。詳細次數分配如表 5。

表 5 平均業務量較少之單位次數分配表

單位類別	單位	主管職		合計	單位百分比	全校百分比	去年 全校百分比
		行政類	教學類				
行政單位	環境保護暨職業安全衛生室	4	3	7	30.4%	17.5%	6.8%
	產學營運處	3	2	5	21.7%	12.5%	11.0%
	稽核室	3	1	4	17.4%	10.0%	11.0%
	校務永續發展處	1	1	2	8.7%	5.0%	6.8%
	國際事務處	2	0	2	8.7%	5.0%	2.7%
	秘書處	0	2	2	8.7%	5.0%	1.4%
	人力資源室	1	0	1	4.3%	2.5%	1.4%
	圖資處	0	0	0	0.0%	0.0%	5.5%
	研發處	0	0	0	0.0%	0.0%	1.4%
	會計室	0	0	0	0.0%	0.0%	1.4%
	學務處	0	0	0	0.0%	0.0%	1.4%
	總務處	0	0	0	0.0%	0.0%	1.4%
	教務處	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
	小計	14	9	23		57.5%	
教學單位	人文社會科學院	2	2	4	23.5%	10.0%	12.3%
	通識教育中心	2	2	4	23.5%	10.0%	12.3%
	護理學院	1	3	4	23.5%	10.0%	6.8%
	口腔醫學院	2	1	3	17.6%	7.5%	1.4%
	藥學院	1	1	2	11.8%	5.0%	0.0%
	健康科學院	0	0	0	0.0%	0.0%	6.8%
	生命科學院	0	0	0	0.0%	0.0%	5.5%
	醫學院	0	0	0	0.0%	0.0%	2.7%
	小計	8	9	17		42.5%	
	總計	22	18	40		100%	

※以上資料依單位類別及各單位百分比排序。

Q5：整體而言，您覺得本校行政及教學單位服務實務還有哪些方面需要加強改進或具體的建議？

無。

第二節 教職員生評量各單位服務品質滿意度

一. 受訪人員之類別

本次調查回收 339 份問卷，結果顯示，受訪人員類別比例「職員工」佔 63.4%、「教師」佔 28.0%、「學生」佔 8.7%。詳細次數分配如表 6 及圖 2。

表 6 受訪人員類別之次數分配表

人員類別	次數	百分比
職員工	215	63.4%
教師	95	28.0%
學生	29	8.7%
總計	339	100%

※以上資料依百分比排序。

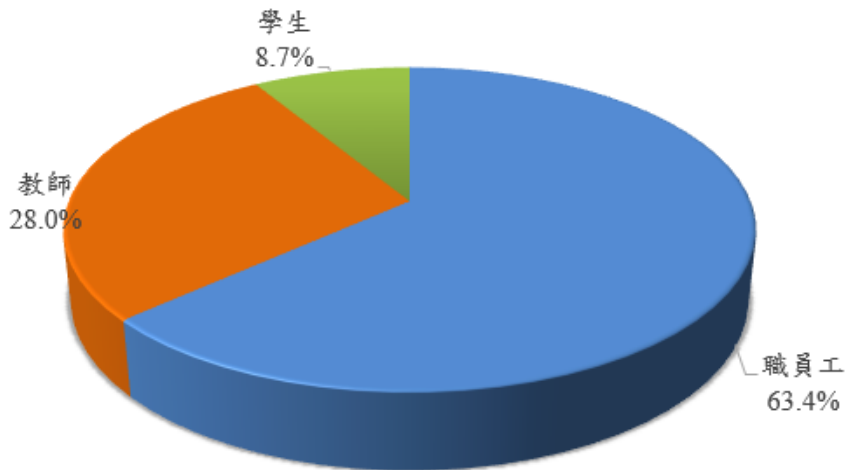


圖 2 受訪人員類別之圓形圖

二. 受訪人員最常接觸的單位

Q：您最常接觸的單位為？(可複選)

結果顯示，本次調查依單位類別區分，行政單位中，最常接觸的單位前 4 名依序為「教務處」佔 13.94%、「總務處」佔 11.64%、「圖書資訊處」佔 11.37%及「會計室」佔 9.88%。

而教學單位中，最常接觸的單位前 2 名依序為「通識教育中心」及「醫學院」並列佔 1.76%、「藥學院」佔 1.49%。詳細次數分配如表 7。

表 7 受訪人員最常接觸的單位次數分配表

單位類別	單位	人員類別			合計	單位百分比	全校百分比	去年全校百分比
		職員工	教師	學生				
行政單位	教務處	53	42	8	103	15.61%	13.94%	11.11%
	總務處	63	20	3	86	13.03%	11.64%	11.84%
	圖書資訊處	61	19	4	84	12.73%	11.37%	9.54%
	會計室	53	19	1	73	11.06%	9.88%	10.99%
	人力資源室	41	15	4	60	9.09%	8.12%	9.06%
	學生事務處	22	20	7	49	7.42%	6.63%	5.56%
	秘書處	37	8	1	46	6.97%	6.22%	7.61%
	國際事務處	22	18	4	44	6.67%	5.95%	4.83%
	研究發展處	14	23	2	39	5.91%	5.28%	6.16%
	環境保護暨職業安全衛生室	23	6	0	29	4.39%	3.92%	3.38%
	校務永續發展處	21	5	1	27	4.09%	3.65%	1.45%
	產學營運處	3	9	1	13	1.97%	1.76%	1.81%
	稽核室	3	4	0	7	1.06%	0.95%	1.21%
	小計	416	208	36	660		89.31%	
教學單位	通識教育中心	9	3	1	13	16.46%	1.76%	2.05%
	醫學院	12	1	0	13	16.46%	1.76%	1.93%
	藥學院	8	3	0	11	13.92%	1.49%	1.09%
	健康科學院	7	2	1	10	12.66%	1.35%	1.69%
	口腔醫學院	5	4	0	9	11.39%	1.22%	1.45%
	人文社會科學院	4	3	1	8	10.13%	1.08%	4.23%
	生命科學院	5	3	0	8	10.13%	1.08%	0.85%
	護理學院	4	3	0	7	8.86%	0.95%	2.17%
	小計	54	22	3	79		10.69%	
	總計	470	230	39	739		100%	

※以上資料依單位類別及各單位百分比排序。

三. 受訪人員偶爾接觸的單位

Q：您偶爾接觸的單位為？(可複選)

結果顯示，本次調查依單位類別區分，行政單位中，偶爾接觸的單位前 4 名依序為「圖書資訊處」佔 11.59%、「人力資源室」佔 9.87%、「教務處」佔 8.58%及「研究發展處」佔 7.73%。

而教學單位中，偶爾接觸的單位前 3 名依序為「通識教育中心」佔 3.86%、「人文社會科學院」佔 3.43%及「醫學院」佔 3.00%。詳細次數分配如表 8。

表 8 受訪人員偶爾接觸的單位次數分配表

單位類別	單位	人員類別			合計	單位百分比	全校百分比	去年全校百分比
		職員工	教師	學生				
行政單位	圖書資訊處	16	8	3	27	14.75%	11.59%	7.08%
	人力資源室	14	9	0	23	12.57%	9.87%	8.33%
	教務處	11	6	3	20	10.93%	8.58%	5.42%
	研究發展處	11	7	0	18	9.84%	7.73%	5.42%
	學生事務處	9	5	1	15	8.20%	6.44%	6.25%
	國際事務處	11	4	0	15	8.20%	6.44%	4.58%
	產學營運處	7	4	0	11	6.01%	4.72%	4.17%
	秘書處	9	2	0	11	6.01%	4.72%	3.33%
	總務處	8	2	0	10	5.46%	4.29%	10.00%
	環境保護暨職業安全衛生室	6	3	0	9	4.92%	3.86%	7.08%
	校務永續發展處	7	1	0	8	4.37%	3.43%	4.58%
	會計室	7	1	0	8	4.37%	3.43%	2.92%
	稽核室	8	0	0	8	4.37%	3.43%	2.92%
	小計	124	52	7	183		78.54%	
教學單位	通識教育中心	5	2	2	9	18.00%	3.86%	4.58%
	人文社會科學院	6	2	0	8	16.00%	3.43%	3.33%
	醫學院	6	1	0	7	14.00%	3.00%	1.25%
	生命科學院	5	1	0	6	12.00%	2.58%	4.17%
	口腔醫學院	5	1	0	6	12.00%	2.58%	2.50%
	護理學院	4	1	0	5	10.00%	2.15%	5.00%
	藥學院	4	1	0	5	10.00%	2.15%	3.75%
	健康科學院	3	1	0	4	8.00%	1.72%	3.33%
	小計	38	10	2	50		21.46%	
	總計	162	62	9	233		100%	

※以上資料依單位類別及各單位百分比排序。

四. 各單位服務品質滿意度

根據受訪人員回填數據，以五等尺度量表計分，「非常滿意」給予 5 分、「滿意」給予 4 分、「尚可」給予 3 分、「不滿意」給予 2 分、「非常不滿意」給予 1 分。

本次調查依單位類別區分，整體而言，行政單位中整體服務品質滿意度前 4 名依序為「教務處」（平均分數 4.34）、「學生事務處」（平均分數 4.33）、「人力資源室」（平均分數 4.21）及「圖書資訊處」（平均分數 4.19）。

教學單位中整體服務品質滿意度前 3 名依序為「通識教育中心」（平均分數 3.99）、「健康科學院」（平均分數 3.96）及「人文社會科學院」（平均分數 3.61）。本校各單位服務態度滿意度一覽表詳如表 9。

表 9 本校各單位各題項服務品質滿意度一覽表

單位類別	單位	N	服務態度		專業可靠性		服務效率		流程數位化		空間環境		國際化支援		網頁近便性		總平均	去年總平均
			平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差		
行政單位	教務處	123	4.46	0.67	4.37	0.71	4.41	0.66	4.27	0.73	4.37	0.70	4.27	0.71	4.25	0.71	4.34	4.23
	學生事務處	64	4.39	0.81	4.41	0.73	4.34	0.74	4.25	0.82	4.36	0.72	4.27	0.78	4.33	0.69	4.33	4.15
	人力資源室	83	4.25	0.87	4.17	0.93	4.25	0.81	4.20	0.78	4.30	0.69	4.16	0.77	4.13	0.78	4.21	4.33
	圖書資訊處	111	4.23	0.84	4.26	0.79	4.22	0.84	4.15	0.78	4.22	0.72	4.12	0.75	4.11	0.78	4.19	4.25
	環安室	38	4.32	0.78	4.32	0.75	4.19	0.97	4.22	0.79	4.22	0.79	4.16	0.76	4.22	0.75	4.12	4.27
	總務處	96	4.06	0.92	4.04	0.92	4.08	0.83	4.04	0.91	4.04	0.88	3.93	0.84	3.99	0.84	4.03	3.99
	產學營運處	24	4.04	1.16	3.96	1.20	3.96	1.12	3.92	0.88	4.00	0.83	3.96	0.86	4.04	1.08	3.98	4.12
	研究發展處	57	3.72	1.16	3.86	1.09	3.93	1.03	3.84	1.05	3.98	0.88	3.77	1.00	3.75	1.09	3.84	3.95
	稽核室	15	3.93	0.88	3.93	0.88	3.93	0.88	3.87	0.83	3.80	0.77	3.67	0.72	3.67	0.82	3.83	3.89
	秘書處	57	3.88	0.92	3.73	1.05	3.68	0.97	3.54	1.01	4.02	0.75	3.79	0.82	3.75	0.79	3.70	3.63
	會計室	81	3.75	0.99	3.75	1.03	3.68	1.02	3.54	1.05	3.74	0.80	3.57	0.96	3.65	0.87	3.67	3.69
	國際事務處	59	3.61	0.87	3.31	1.10	3.17	1.12	3.37	1.07	3.75	0.80	3.75	0.90	3.58	0.95	3.50	3.62
	校務永續發展處	35	3.40	0.85	3.31	0.99	3.51	0.82	3.34	0.76	3.37	0.69	3.43	0.81	3.40	0.81	3.40	3.32
教學單位	通識教育中心	22	4.18	0.73	4.18	0.73	4.09	0.75	3.77	0.75	3.91	0.81	3.95	0.72	3.86	0.77	3.99	3.93
	健康科學院	14	4.00	0.78	4.07	0.83	4.00	0.78	3.86	0.86	3.86	0.86	4.00	0.78	3.93	0.83	3.96	3.90
	人文社會科學院	16	3.63	0.81	3.63	0.72	3.63	0.72	3.56	0.73	3.56	0.73	3.63	0.81	3.63	0.72	3.61	4.53
	口腔醫學院	15	3.73	1.03	3.53	0.99	3.60	0.99	3.60	0.74	3.53	0.74	3.53	0.74	3.47	0.64	3.57	4.01
	生命科學院	14	3.50	0.65	3.36	0.63	3.57	0.65	3.50	0.65	3.50	0.65	3.57	0.65	3.57	0.65	3.51	3.89
	醫學院	20	3.40	0.75	3.30	0.80	3.40	0.68	3.30	0.57	3.45	0.60	3.45	0.60	3.40	0.60	3.39	3.59
	護理學院	12	3.50	0.67	3.33	0.78	3.42	0.79	3.25	0.75	3.33	0.65	3.50	0.80	3.33	0.65	3.38	4.05
	藥學院	16	3.25	0.86	3.19	0.91	3.19	0.83	3.19	0.83	3.50	0.63	3.50	0.63	3.38	0.62	3.31	3.76
全校平均	46	4.02	0.93	3.97	0.97	3.97	0.94	3.89	0.92	4.02	0.81	3.93	0.85	3.92	0.85	3.96	4.01	

※以上資料依單位類別及各單位總平均排序。

Q1：服務態度

結果顯示，本次調查依單位類別區分，行政單位中服務態度之平均滿意度前 4 名依序為「教務處」(平均分數 4.46)、「學生事務處」(平均分數 4.39)、「環境保護暨職業安全衛生室」(平均分數 4.32) 及「人力資源室」(平均分數 4.25)。

教學單位中服務態度之平均滿意度前 3 名依序為「通識教育中心」(平均分數 4.18)、「健康科學院」(平均分數 4.00) 及「口腔醫學院」(平均分數 3.73)。本校各單位服務態度滿意度一覽表詳如表 10。

表 10 本校各單位「服務態度」滿意度一覽表

單位別	單位	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	平均數	標準差	變異數
行政 單位	教務處	56.10%	34.15%	9.76%	0.00%	0.00%	4.46	0.67	0.45
	學生事務處	54.69%	32.81%	10.94%	0.00%	1.56%	4.39	0.81	0.65
	環境保護暨職業安全衛生室	51.35%	29.73%	18.92%	0.00%	0.00%	4.32	0.78	0.61
	人力資源室	48.19%	32.53%	16.87%	1.20%	1.20%	4.25	0.87	0.75
	圖書資訊處	47.75%	29.73%	20.72%	1.80%	0.00%	4.23	0.84	0.71
	總務處	38.54%	34.38%	22.92%	3.13%	1.04%	4.06	0.92	0.84
	產學營運處	41.67%	37.50%	12.50%	0.00%	8.33%	4.04	1.16	1.35
	稽核室	33.33%	26.67%	40.00%	0.00%	0.00%	3.93	0.88	0.78
	秘書處	28.57%	35.71%	32.14%	1.79%	1.79%	3.88	0.92	0.84
	會計室	27.16%	30.86%	34.57%	4.94%	2.47%	3.75	0.99	0.99
	研究發展處	28.07%	35.09%	26.32%	1.75%	8.77%	3.72	1.16	1.35
	國際事務處	16.95%	33.90%	44.07%	3.39%	1.69%	3.61	0.87	0.76
	校務永續發展處	14.29%	20.00%	57.14%	8.57%	0.00%	3.40	0.85	0.72
教學 單位	通識教育中心	36.36%	45.45%	18.18%	0.00%	0.00%	4.18	0.73	0.54
	健康科學院	28.57%	42.86%	28.57%	0.00%	0.00%	4.00	0.78	0.62
	口腔醫學院	20.00%	46.67%	26.67%	0.00%	6.67%	3.73	1.03	1.07
	人文社會科學院	18.75%	25.00%	56.25%	0.00%	0.00%	3.63	0.81	0.65
	護理學院	8.33%	33.33%	58.33%	0.00%	0.00%	3.50	0.67	0.45
	生命科學院	7.14%	35.71%	57.14%	0.00%	0.00%	3.50	0.65	0.42
	醫學院	5.00%	40.00%	45.00%	10.00%	0.00%	3.40	0.75	0.57
	藥學院	6.25%	25.00%	62.50%	0.00%	6.25%	3.25	0.86	0.73
總平均		37.01%	32.99%	26.39%	1.96%	1.65%	4.02	0.93	0.86

※以上資料依單位類別及各單位平均數排序。

Q2：專業可靠性

結果顯示，本次調查依單位類別區分，行政單位中專業可靠性之平均滿意度前 4 名依序為「學生事務處」（平均分數 4.41）、「教務處」（平均分數 4.37）、「環境保護暨職業安全衛生室」（平均分數 4.32）及「圖書資訊處」（平均分數 4.26）。

教學單位中專業可靠性之平均滿意度前 3 名依序為「通識教育中心」（平均分數 4.18）、「健康科學院」（平均分數 4.07）及「人文社會科學院」（平均分數 3.63）。本校各單位專業可靠性滿意度一覽表詳如表 11。

表 11 本校各單位「專業可靠性」滿意度一覽表

單位別	單位	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	平均數	標準差	變異數
行政 單位	學生事務處	54.69%	31.25%	14.06%	0.00%	0.00%	4.41	0.73	0.53
	教務處	50.41%	36.59%	13.01%	0.00%	0.00%	4.37	0.71	0.50
	環境保護暨職業安全衛生室	48.65%	35.14%	16.22%	0.00%	0.00%	4.32	0.75	0.56
	圖書資訊處	46.85%	33.33%	18.92%	0.90%	0.00%	4.26	0.79	0.63
	人力資源室	44.58%	33.73%	18.07%	1.20%	2.41%	4.17	0.93	0.87
	總務處	37.50%	34.38%	23.96%	3.13%	1.04%	4.04	0.92	0.84
	產學營運處	41.67%	29.17%	20.83%	0.00%	8.33%	3.96	1.20	1.43
	稽核室	33.33%	26.67%	40.00%	0.00%	0.00%	3.93	0.88	0.78
	研究發展處	29.82%	42.11%	19.30%	1.75%	7.02%	3.86	1.09	1.19
	會計室	28.40%	29.63%	34.57%	3.70%	3.70%	3.75	1.03	1.06
	秘書處	26.79%	32.14%	33.93%	1.79%	5.36%	3.73	1.05	1.11
	校務永續發展處	17.14%	14.29%	54.29%	11.43%	2.86%	3.31	0.99	0.99
	國際事務處	18.64%	20.34%	37.29%	20.34%	3.39%	3.31	1.10	1.22
教學 單位	通識教育中心	36.36%	45.45%	18.18%	0.00%	0.00%	4.18	0.73	0.54
	健康科學院	35.71%	35.71%	28.57%	0.00%	0.00%	4.07	0.83	0.69
	人文社會科學院	12.50%	37.50%	50.00%	0.00%	0.00%	3.63	0.72	0.52
	口腔醫學院	13.33%	40.00%	40.00%	0.00%	6.67%	3.53	0.99	0.98
	生命科學院	7.14%	21.43%	71.43%	0.00%	0.00%	3.36	0.63	0.40
	護理學院	8.33%	25.00%	58.33%	8.33%	0.00%	3.33	0.78	0.61
	醫學院	5.00%	35.00%	45.00%	15.00%	0.00%	3.30	0.80	0.64
	藥學院	6.25%	25.00%	56.25%	6.25%	6.25%	3.19	0.91	0.83
總平均		35.88%	32.37%	26.49%	3.20%	2.06%	3.97	0.97	0.94

※以上資料依單位類別及各單位平均數排序。

Q3：服務效率

結果顯示，本次調查依單位類別區分，行政單位中服務效率之平均滿意度前 4 名依序為「教務處」(平均分數 4.41)、「學生事務處」(平均分數 4.34)、「人力資源室」(平均分數 4.25)及「圖書資訊處」(平均分數 4.22)。

教學單位中服務效率之平均滿意度前 3 名依序為「通識教育中心」(平均分數 4.09)、
「健康科學院」(平均分數 4.00)及「人文社會科學院」(平均分數 3.63)。本校各單位服務效率滿意度一覽表詳如表 12。

表 12 本校各單位「服務效率」滿意度一覽表

單位別	單位	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	平均數	標準差	變異數
行政 單位	教務處	50.41%	39.84%	9.76%	0.00%	0.00%	4.41	0.66	0.44
	學生事務處	50.00%	34.38%	15.63%	0.00%	0.00%	4.34	0.74	0.55
	人力資源室	44.58%	38.55%	15.66%	0.00%	1.20%	4.25	0.81	0.65
	圖書資訊處	45.95%	31.53%	20.72%	1.80%	0.00%	4.22	0.84	0.70
	環境保護暨職業安全衛生室	48.65%	27.03%	21.62%	0.00%	2.70%	4.19	0.97	0.94
	總務處	36.46%	37.50%	23.96%	2.08%	0.00%	4.08	0.83	0.69
	產學營運處	41.67%	25.00%	25.00%	4.17%	4.17%	3.96	1.12	1.26
	稽核室	33.33%	26.67%	40.00%	0.00%	0.00%	3.93	0.88	0.78
	研究發展處	33.33%	36.84%	24.56%	0.00%	5.26%	3.93	1.03	1.07
	會計室	24.69%	30.86%	35.80%	4.94%	3.70%	3.68	1.02	1.05
	秘書處	25.00%	28.57%	35.71%	10.71%	0.00%	3.68	0.97	0.95
	校務永續發展處	17.14%	20.00%	60.00%	2.86%	0.00%	3.51	0.82	0.67
國際事務處	15.25%	20.34%	35.59%	23.73%	5.08%	3.17	1.12	1.25	
教學 單位	通識教育中心	31.82%	45.45%	22.73%	0.00%	0.00%	4.09	0.75	0.56
	健康科學院	28.57%	42.86%	28.57%	0.00%	0.00%	4.00	0.78	0.62
	人文社會科學院	12.50%	37.50%	50.00%	0.00%	0.00%	3.63	0.72	0.52
	口腔醫學院	13.33%	46.67%	33.33%	0.00%	6.67%	3.60	0.99	0.97
	生命科學院	7.14%	42.86%	50.00%	0.00%	0.00%	3.57	0.65	0.42
	護理學院	8.33%	33.33%	50.00%	8.33%	0.00%	3.42	0.79	0.63
	醫學院	5.00%	35.00%	55.00%	5.00%	0.00%	3.40	0.68	0.46
	藥學院	6.25%	18.75%	68.75%	0.00%	6.25%	3.19	0.83	0.70
總平均		34.74%	33.40%	27.11%	3.30%	1.44%	3.97	0.94	0.88

※以上資料依單位類別及各單位平均數排序。

Q4：流程數位化

結果顯示，本次調查依單位類別區分，行政單位中流程數位化之平均滿意度前 4 名依序為「教務處」（平均分數 4.27）、「學生事務處」（平均分數 4.25）、「環境保護暨職業安全衛生室」（平均分數 4.22）及「人力資源室」（平均分數 4.20）。

教學單位中流程數位化之平均滿意度前 3 名依序為「健康科學院」（平均分數 3.86）、「通識教育中心」（平均分數 3.77）及「口腔醫學院」（平均分數 3.60）。本校各單位流程數位化滿意度一覽表詳如表 13。

表 13 本校各單位「流程數位化」滿意度一覽表

單位別	單位	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	平均數	標準差	變異數
行政 單位	教務處	43.09%	40.65%	16.26%	0.00%	0.00%	4.27	0.73	0.53
	學生事務處	46.88%	32.81%	18.75%	1.56%	0.00%	4.25	0.82	0.67
	環境保護暨職業安全衛生室	43.24%	35.14%	21.62%	0.00%	0.00%	4.22	0.79	0.62
	人力資源室	42.17%	36.14%	21.69%	0.00%	0.00%	4.20	0.78	0.60
	圖書資訊處	37.84%	40.54%	20.72%	0.90%	0.00%	4.15	0.78	0.60
	總務處	37.50%	33.33%	26.04%	2.08%	1.04%	4.04	0.91	0.82
	產學營運處	33.33%	25.00%	41.67%	0.00%	0.00%	3.92	0.88	0.78
	稽核室	26.67%	33.33%	40.00%	0.00%	0.00%	3.87	0.83	0.70
	研究發展處	29.82%	36.84%	26.32%	1.75%	5.26%	3.84	1.05	1.10
	會計室	20.99%	29.63%	35.80%	9.88%	3.70%	3.54	1.05	1.10
	秘書處	19.64%	28.57%	41.07%	7.14%	3.57%	3.54	1.01	1.02
	國際事務處	18.64%	20.34%	45.76%	10.17%	5.08%	3.37	1.07	1.13
	校務永續發展處	11.43%	17.14%	65.71%	5.71%	0.00%	3.34	0.76	0.58
教學 單位	健康科學院	28.57%	28.57%	42.86%	0.00%	0.00%	3.86	0.86	0.75
	通識教育中心	18.18%	40.91%	40.91%	0.00%	0.00%	3.77	0.75	0.56
	口腔醫學院	13.33%	33.33%	53.33%	0.00%	0.00%	3.60	0.74	0.54
	人文社會科學院	12.50%	31.25%	56.25%	0.00%	0.00%	3.56	0.73	0.53
	生命科學院	7.14%	35.71%	57.14%	0.00%	0.00%	3.50	0.65	0.42
	醫學院	5.00%	20.00%	75.00%	0.00%	0.00%	3.30	0.57	0.33
	護理學院	8.33%	16.67%	66.67%	8.33%	0.00%	3.25	0.75	0.57
	藥學院	6.25%	18.75%	68.75%	0.00%	6.25%	3.19	0.83	0.70
總平均		30.93%	32.78%	32.27%	2.68%	1.34%	3.89	0.92	0.85

※以上資料依單位類別及各單位平均數排序。

Q5：空間環境

結果顯示，本次調查依單位類別區分，行政單位中空間環境之平均滿意度前 4 名依序為「教務處」(平均分數 4.37)、「學生事務處」(平均分數 4.36)、「人力資源室」(平均分數 4.30) 及「環境保護暨職業安全衛生室」(平均分數 4.22)。

教學單位中空間環境之平均滿意度前 3 名依序為「通識教育中心」(平均分數 3.91)、 「健康科學院」(平均分數 3.86) 及「人文社會科學院」(平均分數 3.56)。本校各單位空間環境滿意度一覽表詳如表 14。

表 14 本校各單位「空間環境」滿意度一覽表

單位別	單位	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	平均數	標準差	變異數
行政單位	教務處	48.78%	39.84%	10.57%	0.81%	0.00%	4.37	0.70	0.50
	學生事務處	50.00%	35.94%	14.06%	0.00%	0.00%	4.36	0.72	0.52
	人力資源室	43.37%	43.37%	13.25%	0.00%	0.00%	4.30	0.69	0.48
	環境保護暨職業安全衛生室	43.24%	35.14%	21.62%	0.00%	0.00%	4.22	0.79	0.62
	圖書資訊處	38.74%	44.14%	17.12%	0.00%	0.00%	4.22	0.72	0.52
	總務處	36.46%	35.42%	23.96%	4.17%	0.00%	4.04	0.88	0.78
	秘書處	28.57%	44.64%	26.79%	0.00%	0.00%	4.02	0.75	0.56
	產學營運處	33.33%	33.33%	33.33%	0.00%	0.00%	4.00	0.83	0.70
	研究發展處	29.82%	43.86%	22.81%	1.75%	1.75%	3.98	0.88	0.77
	稽核室	20.00%	40.00%	40.00%	0.00%	0.00%	3.80	0.77	0.60
	國際事務處	20.34%	35.59%	42.37%	1.69%	0.00%	3.75	0.80	0.64
	會計室	19.75%	37.04%	40.74%	2.47%	0.00%	3.74	0.80	0.64
校務永續發展處	8.57%	22.86%	65.71%	2.86%	0.00%	3.37	0.69	0.48	
教學單位	通識教育中心	27.27%	36.36%	36.36%	0.00%	0.00%	3.91	0.81	0.66
	健康科學院	28.57%	28.57%	42.86%	0.00%	0.00%	3.86	0.86	0.75
	人文社會科學院	12.50%	31.25%	56.25%	0.00%	0.00%	3.56	0.73	0.53
	口腔醫學院	13.33%	26.67%	60.00%	0.00%	0.00%	3.53	0.74	0.55
	生命科學院	7.14%	35.71%	57.14%	0.00%	0.00%	3.50	0.65	0.42
	藥學院	6.25%	37.50%	56.25%	0.00%	0.00%	3.50	0.63	0.40
	醫學院	5.00%	35.00%	60.00%	0.00%	0.00%	3.45	0.60	0.37
	護理學院	8.33%	16.67%	75.00%	0.00%	0.00%	3.33	0.65	0.42
總平均		32.47%	37.94%	28.45%	1.03%	0.10%	4.02	0.81	0.66

※以上資料依單位類別及各單位平均數排序。

Q6：國際化支援

結果顯示，本次調查依單位類別區分，行政單位中國際化支援之平均滿意度前 2 名依序為「教務處」及「學生事務處」並列（平均分數 4.27）、「環境保護暨職業安全衛生室」及「人力資源室」並列（平均分數 4.16）。

教學單位中國際化支援之平均滿意度前 3 名依序為「健康科學院」（平均分數 4.00）、「通識教育中心」（平均分數 3.95）及「人文社會科學院」（平均分數 3.63）。本校各單位國際化支援滿意度一覽表詳如表 15。

表 15 本校各單位「國際化支援」滿意度一覽表

單位別	單位	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	平均數	標準差	變異數
行政 單位	教務處	42.28%	42.28%	15.45%	0.00%	0.00%	4.27	0.71	0.51
	學生事務處	46.88%	32.81%	20.31%	0.00%	0.00%	4.27	0.78	0.61
	環境保護暨職業安全衛生室	37.84%	40.54%	21.62%	0.00%	0.00%	4.16	0.76	0.58
	人力資源室	38.55%	38.55%	22.89%	0.00%	0.00%	4.16	0.77	0.60
	圖書資訊處	34.23%	43.24%	22.52%	0.00%	0.00%	4.12	0.75	0.56
	產學營運處	33.33%	29.17%	37.50%	0.00%	0.00%	3.96	0.86	0.74
	總務處	31.25%	30.21%	38.54%	0.00%	0.00%	3.93	0.84	0.70
	秘書處	23.21%	33.93%	41.07%	1.79%	0.00%	3.79	0.82	0.68
	研究發展處	22.81%	43.86%	26.32%	1.75%	5.26%	3.77	1.00	1.00
	國際事務處	22.03%	38.98%	30.51%	8.47%	0.00%	3.75	0.90	0.81
	稽核室	13.33%	40.00%	46.67%	0.00%	0.00%	3.67	0.72	0.52
	會計室	17.28%	34.57%	39.51%	4.94%	3.70%	3.57	0.96	0.92
	校務永續發展處	14.29%	20.00%	60.00%	5.71%	0.00%	3.43	0.81	0.66
教學 單位	健康科學院	28.57%	42.86%	28.57%	0.00%	0.00%	4.00	0.78	0.62
	通識教育中心	22.73%	50.00%	27.27%	0.00%	0.00%	3.95	0.72	0.52
	人文社會科學院	18.75%	25.00%	56.25%	0.00%	0.00%	3.63	0.81	0.65
	生命科學院	7.14%	42.86%	50.00%	0.00%	0.00%	3.57	0.65	0.42
	口腔醫學院	13.33%	26.67%	60.00%	0.00%	0.00%	3.53	0.74	0.55
	護理學院	16.67%	16.67%	66.67%	0.00%	0.00%	3.50	0.80	0.64
	藥學院	6.25%	37.50%	56.25%	0.00%	0.00%	3.50	0.63	0.40
	醫學院	5.00%	35.00%	60.00%	0.00%	0.00%	3.45	0.60	0.37
總平均		29.18%	36.91%	31.96%	1.34%	0.62%	3.93	0.85	0.72

※以上資料依單位類別及各單位平均數排序。

Q7：網頁近便性

結果顯示，本次調查依單位類別區分，行政單位中網頁近便性之平均滿意度前 4 名依序為「學生事務處」（平均分數 4.33）、「教務處」（平均分數 4.25）、「環境保護暨職業安全衛生室」（平均分數 4.22）、「人力資源室」（平均分數 4.13）。

教學單位中網頁近便性之平均滿意度前 3 名依序為「健康科學院」（平均分數 3.93）、「通識教育中心」（平均分數 3.86）及「人文社會科學院」（平均分數 3.63）。本校各單位網頁近便性滿意度一覽表詳如表 16。

表 16 本校各單位「網頁近便性」滿意度一覽表

單位別	單位	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	平均數	標準差	變異數
行政 單位	學生事務處	45.31%	42.19%	12.50%	0.00%	0.00%	4.33	0.69	0.48
	教務處	40.65%	43.90%	15.45%	0.00%	0.00%	4.25	0.71	0.50
	環境保護暨職業安全衛生室	40.54%	40.54%	18.92%	0.00%	0.00%	4.22	0.75	0.56
	人力資源室	37.35%	38.55%	24.10%	0.00%	0.00%	4.13	0.78	0.60
	圖書資訊處	35.14%	41.44%	22.52%	0.90%	0.00%	4.11	0.78	0.61
	產學營運處	45.83%	20.83%	29.17%	0.00%	4.17%	4.04	1.08	1.17
	總務處	34.38%	30.21%	35.42%	0.00%	0.00%	3.99	0.84	0.71
	研究發展處	26.32%	40.35%	21.05%	7.02%	5.26%	3.75	1.09	1.19
	秘書處	19.64%	37.50%	41.07%	1.79%	0.00%	3.75	0.79	0.63
	稽核室	20.00%	26.67%	53.33%	0.00%	0.00%	3.67	0.82	0.67
	會計室	19.75%	30.86%	45.68%	2.47%	1.23%	3.65	0.87	0.75
	國際事務處	18.64%	32.20%	38.98%	8.47%	1.69%	3.58	0.95	0.90
校務永續發展處	14.29%	17.14%	62.86%	5.71%	0.00%	3.40	0.81	0.66	
教學 單位	健康科學院	28.57%	35.71%	35.71%	0.00%	0.00%	3.93	0.83	0.69
	通識教育中心	22.73%	40.91%	36.36%	0.00%	0.00%	3.86	0.77	0.60
	人文社會科學院	12.50%	37.50%	50.00%	0.00%	0.00%	3.63	0.72	0.52
	生命科學院	7.14%	42.86%	50.00%	0.00%	0.00%	3.57	0.65	0.42
	口腔醫學院	6.67%	33.33%	60.00%	0.00%	0.00%	3.47	0.64	0.41
	醫學院	5.00%	30.00%	65.00%	0.00%	0.00%	3.40	0.60	0.36
	藥學院	6.25%	25.00%	68.75%	0.00%	0.00%	3.38	0.62	0.38
	護理學院	8.33%	16.67%	75.00%	0.00%	0.00%	3.33	0.65	0.42
總平均		29.38%	35.98%	32.47%	1.55%	0.62%	3.92	0.85	0.73

※以上資料依單位類別及各單位平均數排序。

第三節 人員類別對各單位服務品質滿意度之綜合比較

一. 各題項服務品質滿意度之分析

本次調查依人員類別區分，全校人員對各題項服務品質最滿意為「服務態度」及「空間環境」並列（平均分數 4.02）；而教師對各題項服務品質最滿意為「專業可靠性」（平均分數 4.32）；職員工對各題項服務品質最滿意為「服務態度」（平均分數 3.89）；學生則對各題項服務品質最滿意為「空間環境」（平均分數 4.60）。詳細資料如表 17 及圖 3。

表 17 人員類別對各題項服務品質滿意度平均分數一覽表

人員類別	N	服務態度	專業可靠性	服務效率	流程數位化	空間環境	國際化支援	網頁近便性	總平均	去年總平均
全校	339	4.02	3.97	3.97	3.89	4.02	3.93	3.92	3.96	4.01
教師	95	4.29	4.32	4.25	4.22	4.28	4.22	4.22	4.26	4.40
職員工	215	3.86	3.76	3.79	3.70	3.85	3.75	3.74	3.77	3.81
學生	29	4.48	4.56	4.50	4.38	4.60	4.48	4.46	4.49	4.47

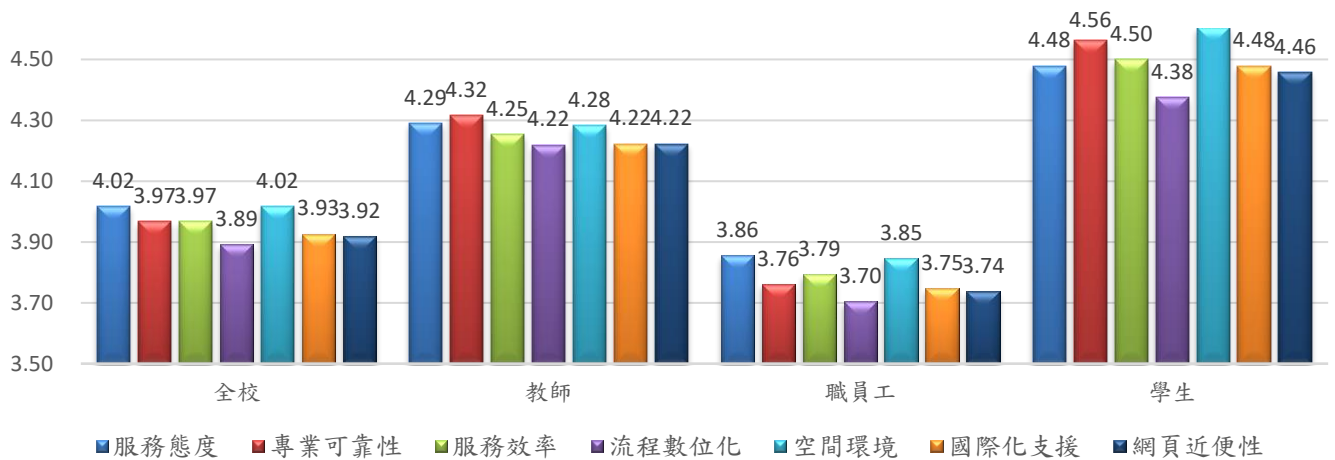


圖 3 人員類別對各題項服務品質滿意度平均分數之長條圖

二. 人員類別對各單位整體滿意度之分析

結果顯示，本次調查依單位類別區分，行政單位中，職員工對「教務處」的整體滿意度最高；教師對「圖書資訊處」的整體滿意度最高；而學生填答率略低，學生對各單位滿意度僅供參考。

教學單位中，職員工對「通識教育中心」的整體滿意度最高；教師對「健康科學院」的整體滿意度最高；而學生填答率略低，學生對各單位滿意度僅供參考。人員類別對各單位整體滿意度平均分數一覽表詳如表 18 及圖 4。

表 18 人員類別對各單位整體滿意度平均分數一覽表

單位類別	單位	人員類別			114 學年度 總平均(名次)	113 學年度 總平均(名次)	112 學年度 總平均(名次)
		職員工(名次)	教師(名次)	學生(名次)			
行政單位	教務處	4.16 (1)	4.54 (4)	4.52 (7)	4.34 (1)	4.23 (4)	4.18 (5)
	學生事務處	4.11 (2)	4.55 (3)	4.54 (6)	4.33 (2)	4.15 (5)	4.33 (1)
	人力資源室	4.04 (3)	4.56 (2)	4.50 (8)	4.21 (3)	4.33 (1)	4.12 (6)
	圖書資訊處	4.00 (5)	4.62 (1)	4.57 (3)	4.19 (4)	4.25 (3)	4.29 (2)
	環安室	4.03 (4)	4.43 (5)	- -	4.12 (5)	4.27 (2)	4.26 (3)
	總務處	3.89 (6)	4.39 (6)	4.57 (3)	4.03 (6)	3.99 (7)	3.95 (8)
	產學營運處	3.40 (11)	4.35 (7)	5.00 (1)	3.98 (7)	4.12 (6)	4.00 (7)
	研究發展處	3.70 (8)	3.93 (11)	4.14 (10)	3.84 (8)	3.95 (8)	4.23 (4)
	稽核室	3.86 (7)	3.75 (13)	- -	3.83 (9)	3.89 (9)	3.90 (10)
	秘書處	3.54 (10)	4.34 (8)	4.57 (3)	3.70 (10)	3.63 (11)	3.94 (9)
	會計室	3.56 (9)	4.02 (10)	3.00 (11)	3.67 (11)	3.69 (10)	3.84 (11)
	國際事務處	3.15 (13)	3.87 (12)	4.39 (9)	3.50 (12)	3.62 (12)	3.72 (12)
	校務永續發展處	3.16 (12)	4.21 (9)	5.00 (1)	3.40 (13)	3.32 (13)	- -
	平均	3.81	4.33	4.49	4.00	4.01	4.08
教學單位	通識教育中心	3.93 (1)	3.86 (3)	4.52 (2)	3.99 (1)	3.93 (4)	4.09 (1)
	健康科學院	3.90 (2)	4.14 (1)	4.00 (3)	3.96 (2)	3.90 (5)	4.01 (3)
	人文社會科學院	3.53 (4)	3.49 (6)	5.00 (1)	3.61 (3)	4.53 (1)	4.00 (4)
	口腔醫學院	3.64 (3)	3.43 (7)	- -	3.57 (4)	4.01 (3)	4.02 (2)
	生命科學院	3.31 (6)	4.00 (2)	- -	3.51 (5)	3.89 (6)	3.94 (5)
	醫學院	3.42 (5)	3.07 (8)	- -	3.39 (6)	3.59 (8)	3.68 (8)
	護理學院	3.29 (7)	3.57 (5)	- -	3.38 (7)	4.05 (2)	3.94 (6)
	藥學院	3.20 (8)	3.64 (4)	- -	3.31 (8)	3.76 (7)	3.73 (7)
		平均	3.53	3.67	4.51	3.60	4.03
	總平均	3.77	4.26	4.49	3.96	4.01	4.06

※以上資料依單位類別及各單位平均數排序。

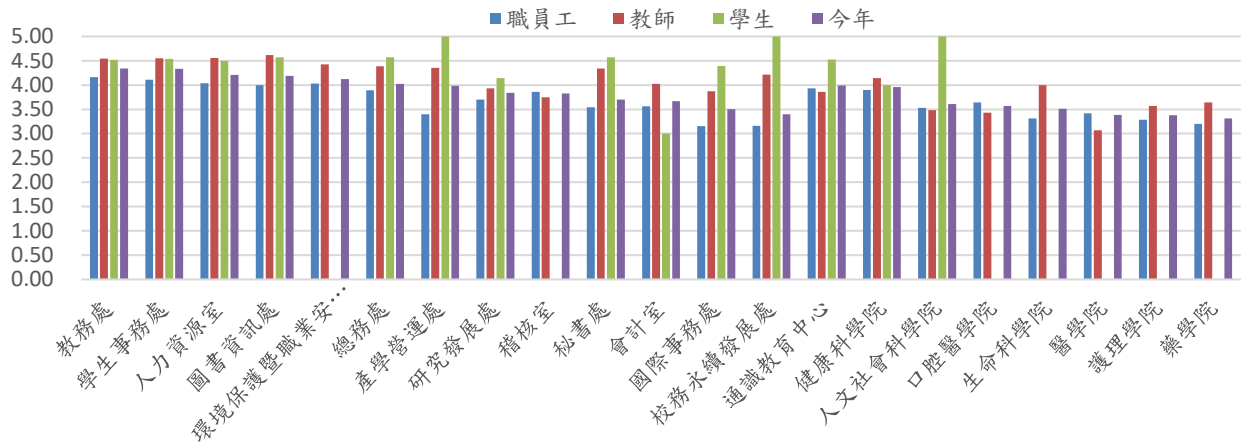


圖 4 人員類別對各單位整體滿意度平均分數之長條圖

三. 「教師」對各單位所有題項滿意度之分析

結果顯示，本次調查依單位類別區分，行政單位中教師對各單位整體滿意度前 4 名依序為「圖書資訊處」(平均分數 4.62)、「人力資源室」(平均分數 4.56)、「學生事務處」(平均分數 4.55) 及「教務處」(平均分數 4.54)。

教學單位中教師填答率略低，教師對各單位滿意度僅供參考，不作排名。詳如表 19。

表 19 「教師」對各單位所有題項滿意度一覽表

單位類別	單位	N	服務態度	專業可靠性	服務效率	流程數位化	空間環境	國際化支援	網頁近便性	總平均	去年總平均
行政單位	圖書資訊處	27	4.74	4.78	4.63	4.63	4.59	4.48	4.48	4.62	4.47
	人力資源室	24	4.54	4.54	4.63	4.63	4.67	4.50	4.42	4.56	4.79
	學生事務處	25	4.64	4.60	4.56	4.44	4.56	4.48	4.56	4.55	4.66
	教務處	48	4.71	4.60	4.63	4.44	4.54	4.38	4.52	4.54	4.55
	環安室	9	4.44	4.67	4.22	4.44	4.33	4.44	4.44	4.43	4.52
	總務處	22	4.32	4.36	4.27	4.50	4.41	4.45	4.41	4.39	4.14
	產學營運處	13	4.38	4.38	4.38	4.23	4.31	4.31	4.46	4.35	4.78
	秘書處	10	4.40	4.30	4.30	4.30	4.50	4.30	4.30	4.34	4.43
	校務永續發展處	6	4.17	4.50	4.50	4.17	3.67	4.33	4.17	4.21	4.43
	會計室	20	4.05	4.15	4.10	3.85	4.00	4.00	4.00	4.02	4.13
	研究發展處	30	3.80	4.03	4.00	3.93	4.10	3.83	3.80	3.93	4.13
	國際事務處	22	4.00	3.73	3.59	3.86	4.05	3.95	3.91	3.87	4.00
	稽核室	4	3.75	3.75	3.75	3.75	3.75	3.75	3.75	3.75	4.57
教學單位	健康科學院	3	4.00	4.67	4.00	4.00	4.00	4.33	4.00	4.14	4.50
	生命科學院	4	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.67
	通識教育中心	5	4.00	4.20	3.80	3.60	3.80	4.00	3.60	3.86	4.12
	藥學院	4	3.50	3.75	3.50	3.50	3.75	3.75	3.75	3.64	4.48
	護理學院	4	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	4.00	3.50	3.57	4.50
	人文社會科學院	5	3.40	3.60	3.60	3.40	3.40	3.40	3.60	3.49	4.24
	口腔醫學院	5	3.20	3.20	3.20	3.60	3.60	3.60	3.60	3.43	4.33
	醫學院	2	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.50	3.00	3.07	4.57
全校平均			4.29	4.32	4.25	4.22	4.28	4.22	4.22	4.26	4.40

※以上資料依單位類別及各單位平均數排序。

四. 「職員工」對各單位所有題項滿意度之分析

結果顯示，本次調查依單位類別區分，行政單位中職員工對各單位整體滿意度前 4 名依序為「教務處」(平均分數 4.16)、「學生事務處」(平均分數 4.11)、「人力資源室」(平均分數 4.04) 及「環境保護暨職業安全衛生室」(平均分數 4.03)。

教學單位中職員工對各單位整體滿意度前 3 名依序為「通識教育中心」(平均分數 3.93)、「健康科學院」(平均分數 3.90) 及「口腔醫學院」(平均分數 3.64)。詳如表 20。

表 20 「職員工」對各單位所有題項滿意度一覽表

單位類別	單位	N	服務態度	專業可靠性	服務效率	流程數位化	空間環境	國際化支援	網頁近便性	總平均	去年總平均
行政單位	教務處	64	4.27	4.19	4.22	4.08	4.19	4.16	4.03	4.16	4.07
	學生事務處	31	4.16	4.19	4.10	4.06	4.13	4.03	4.10	4.11	3.93
	人力資源室	55	4.11	3.98	4.07	4.02	4.11	3.98	3.98	4.04	4.17
	環安室	29	4.29	4.21	4.18	4.14	4.18	4.07	4.14	4.03	4.19
	圖書資訊處	77	4.03	4.04	4.04	3.96	4.04	3.95	3.95	4.00	4.13
	總務處	71	3.97	3.92	4.00	3.89	3.90	3.73	3.83	3.89	3.94
	稽核室	11	4.00	4.00	4.00	3.91	3.82	3.64	3.64	3.86	3.68
	研究發展處	25	3.60	3.60	3.80	3.72	3.84	3.68	3.68	3.70	3.77
	會計室	60	3.67	3.63	3.55	3.45	3.67	3.43	3.55	3.56	3.54
	秘書處	46	3.73	3.58	3.51	3.38	3.89	3.64	3.62	3.54	3.52
	產學營運處	10	3.50	3.30	3.30	3.40	3.50	3.40	3.40	3.40	3.49
	校務永續發展處	28	3.18	3.00	3.25	3.11	3.25	3.18	3.18	3.16	3.02
	國際事務處	33	3.27	2.88	2.82	2.94	3.42	3.52	3.21	3.15	3.48
教學單位	通識教育中心	14	4.14	4.07	4.07	3.71	3.86	3.86	3.79	3.93	3.85
	健康科學院	10	4.00	3.90	4.00	3.80	3.80	3.90	3.90	3.90	3.56
	口腔醫學院	10	4.00	3.70	3.80	3.60	3.50	3.50	3.40	3.64	3.80
	人文社會科學院	10	3.60	3.50	3.50	3.50	3.50	3.60	3.50	3.53	3.71
	醫學院	18	3.44	3.33	3.44	3.33	3.50	3.44	3.44	3.42	3.45
	生命科學院	10	3.30	3.10	3.40	3.30	3.30	3.40	3.40	3.31	3.72
	護理學院	8	3.50	3.25	3.38	3.13	3.25	3.25	3.25	3.29	3.63
藥學院	12	3.17	3.00	3.08	3.08	3.42	3.42	3.25	3.20	3.41	
全校平均			3.86	3.76	3.79	3.70	3.85	3.75	3.74	3.77	3.81

※以上資料依單位類別及各單位平均數排序。

五. 「學生」對各單位所有題項滿意度之分析

本次調查因學生填答率略低，行政單位及教學單位中學生對各單位整體滿意度僅供參考，不作排名。詳如表 21。

表 21 「學生」對各單位所有題項滿意度一覽表

單位類別	單位	N	服務態度	專業可靠性	服務效率	流程數位化	空間環境	國際化支援	網頁近便性	總平均	去年總平均	
行政單位	產學營運處	1	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	
	校務永續發展處	1	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	-	
	圖書資訊處	7	4.57	4.71	4.57	4.43	4.71	4.57	4.43	4.57	4.80	
	總務處	3	4.33	4.67	4.67	4.33	4.67	4.67	4.67	4.57	4.09	
	秘書處	1	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	4.00	4.57	-	
	學生事務處	8	4.50	4.63	4.63	4.38	4.63	4.50	4.50	4.54	3.90	
	教務處	11	4.55	4.45	4.55	4.64	4.64	4.45	4.36	4.52	3.67	
	人力資源室	4	4.50	4.50	4.50	4.25	4.75	4.50	4.50	4.50	3.00	
	國際事務處	4	4.25	4.50	3.75	4.25	4.75	4.50	4.75	4.39	3.50	
	研究發展處	2	4.00	4.50	4.50	4.00	4.00	4.00	4.00	4.14	3.86	
	會計室	1	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
	稽核室	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.57
環安室	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
教學單位	人文社會科學院	1	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.96	
	通識教育中心	3	4.67	4.67	4.67	4.33	4.33	4.33	4.67	4.52	4.00	
	健康科學院	1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.46	
	藥學院	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5.00
	醫學院	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5.00
	口腔醫學院	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.86
	護理學院	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.41
	生命科學院	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
全校平均			4.48	4.56	4.50	4.38	4.60	4.48	4.46	4.49	4.47	

※以上資料依單位類別及各單位平均數排序。

第四節 各學年度各單位服務品質滿意度之綜合比較

一. 近 5 學年度各單位整體滿意度之分析

結果顯示，本次調查依單位類別區分，行政單位中「教務處」及「總務處」近幾學年度整體滿意度有進步的趨勢。

教學單位中「通識教育中心」及「健康科學院」近幾學年度整體滿意度有進步的趨勢。近 5 學年度各單位整體滿意度平均分數一覽表詳如表 22。

表 22 近 5 學年度各單位整體滿意度平均分數一覽表

單位類別	單位	110 學年度		111 學年度		112 學年度		113 學年度		114 學年度	
		總平均	(名次)	總平均	(名次)	總平均	(名次)	總平均	(名次)	總平均	(名次)
行政單位	教務處	4.09	(7)	4.13	(5)	4.18	(5)	4.23	(4)	4.34	(1)
	學生事務處	4.51	(1)	4.22	(3)	4.33	(1)	4.15	(5)	4.33	(2)
	人力資源室	4.18	(5)	4.19	(4)	4.12	(6)	4.33	(1)	4.21	(3)
	圖書資訊處	4.44	(2)	4.26	(1)	4.29	(2)	4.25	(3)	4.19	(4)
	環安室	4.24	(3)	4.23	(2)	4.26	(3)	4.27	(2)	4.12	(5)
	總務處	4.16	(6)	3.82	(10)	3.95	(8)	3.99	(7)	4.03	(6)
	產學營運處	4.21	(4)	4.07	(6)	4.00	(7)	4.12	(6)	3.98	(7)
	研究發展處	4.08	(8)	3.93	(7)	4.23	(4)	3.95	(8)	3.84	(8)
	稽核室	3.82	(10)	3.79	(11)	3.90	(10)	3.89	(9)	3.83	(9)
	秘書處	3.70	(12)	3.83	(9)	3.94	(9)	3.63	(11)	3.70	(10)
	會計室	3.99	(9)	3.84	(8)	3.84	(11)	3.69	(10)	3.67	(11)
	國際事務處	3.81	(11)	3.77	(12)	3.72	(12)	3.62	(12)	3.50	(12)
	校務永續發展處							3.32	(13)	3.40	(13)
	平均	4.14		4.02		4.08		4.01		4.00	
教學單位	通識教育中心	4.16	(4)	4.21	(1)	4.09	(1)	3.93	(4)	3.99	(1)
	健康科學院	4.07	(5)	4.06	(4)	4.01	(3)	3.90	(5)	3.96	(2)
	人文社會科學院	4.33	(1)	4.17	(2)	4.00	(4)	4.53	(1)	3.61	(3)
	口腔醫學院	4.05	(6)	3.88	(6)	4.02	(2)	4.01	(3)	3.57	(4)
	生命科學院	4.17	(3)	4.07	(3)	3.94	(5)	3.89	(6)	3.51	(5)
	醫學院	4.00	(7)	3.79	(8)	3.68	(8)	3.59	(8)	3.39	(6)
	護理學院	4.27	(2)	3.88	(7)	3.94	(6)	4.05	(2)	3.38	(7)
	藥學院	3.94	(8)	3.94	(5)	3.73	(7)	3.76	(7)	3.31	(8)
	平均	4.15		4.01		3.92		4.03		3.60	
	總平均	4.14		4.02		4.06		4.01		3.96	

※以上資料依單位類別及各單位平均數排序。