

## 肆、學生滿意度調查結果暨回應

銘傳大學行政業務單位學生滿意度調查結果																		
	風保 一甲	企管 二乙	傳院 二丙	新聞 三甲	法律 三甲	會計 四丙	國企 研二	台北 校區 平均 值	數媒 一甲	公事 二甲	商設 二甲	資管 三乙	應中 三甲	資工 四甲	觀光 研二	桃園校 區平均 值	合計平均 值	
樣本數合計	41	45	41	37	48	51	19	282	53	42	36	38	46	32	11	258	540	
調查項目																		
甲、第一部份(整體行政單位)																		
1.您對行政單位辦公地點的環境整潔	3.5	3.5	3.6	3.7	3.5	3.5	3.2	3.5	4.1	4	3.6	3.4	3.6	3.8	3.9	3.77	3.6	
2.您對行政單位辦公地點的標示	3.1	2.9	3	3.1	2.8	3.2	3.2	3.04	3.5	3.5	2.9	2.9	3.3	3.3	3.5	3.27	3.2	
3.如非為行政單位業務時，您對是否有人告知 或指引您至實際承辦單位續辦該項業務	3.3	2.8	3	3	2.9	3	3	3	3.5	3.4	2.9	2.7	3	3.2	3.4	3.16	3.1	
4.您對是否有人即時為您服務	3.1	2.8	2.7	2.7	2.7	2.9	2.8	2.81	3.2	3.3	2.5	2.5	2.8	2.8	3.3	2.91	2.9	
5.您對承辦人員的時效掌握	3.2	3	2.6	2.7	2.7	2.9	2.6	2.81	3.2	3	2.4	2.4	2.6	2.9	3.1	2.8	2.8	
6.您對承辦人員的業務熟悉度	3.1	3.2	2.9	3.1	3.2	3.3	3.1	3.13	3.3	3.2	2.9	2.8	3	3	3.2	3.06	3.1	
7.您對承辦人員的服務態度	3.1	2.8	2.7	2.5	2.6	2.8	2.8	2.76	3.3	3.1	2.4	2.5	2.6	2.9	3.3	2.87	2.8	
8.您對手續的簡便	2.9	2.5	2.5	2.5	2.5	2.8	2.8	2.64	2.8	2.7	2.4	2.1	2.4	2.6	2.9	2.56	2.6	

9.您對行政人員在服務時操作設備的熟悉度 (電腦軟硬體輸入輸出設備、影印機等)	3.3	3.3	3.3	3.4	3.2	3.7	3.3	3.36	3.3	3.5	2.9	3	2.8	2.9	3.4	3.11	3.2
10.服務人員對於申辦作業流程的專業知識	3.2	3.3	3.1	3.4	3.2	3.5	3.3	3.29	3.3	3.5	3	2.8	3	3	3.3	3.13	3.2
整體行政單位平均值	3.18	3.01	2.94	3.01	2.93	3.16	3.01	3.03	3.35	3.32	2.79	2.71	2.91	3.04	3.33	3.06	3
乙、第二部份(各主要行政單位)																	
壹、教務處																	
1.辦理註冊相關業務之簡便性	3.1	3.1	3	3.1	3.1	3.3	3.3	3.14	3.4	3.3	2.8	2.6	3.1	3.2	3.5	3.13	3.1
2.辦理轉系、輔系雙主修相關作業的品質	3.1	2.7	2.9	2.9	2.8	3.1	3.4	2.99	3.3	3.1	2.5	2.4	2.7	2.8	3.1	2.84	2.9
3.辦理成績單及考試成績公佈之時效性	3	2.7	3.1	3.1	2.9	3.2	3.2	3.03	3.1	3.2	3	2.5	2.7	2.7	3.6	2.97	3
4.辦理各類證件、證明書等申請流程之時效性	3.1	2.6	2.6	2.9	2.8	3	3.1	2.87	3.2	3	2.7	2.3	2.5	2.8	3.5	2.86	2.9
5.辦理招生業務處理之時效性	3.1	2.9	2.9	3.1	2.9	3.1	3.1	3.01	3.3	3.1	2.5	2.5	2.9	2.8	3.2	2.9	3
6.辦理選課手續之簡便性	2.9	2.7	3	2.8	2.3	2.8	3.2	2.81	3.4	3	2.2	2.1	2.3	2.5	3.3	2.69	2.8
7.辦理調、補課結果查詢之方便性	3.1	3.7	3.3	2.9	3	3.3	3.1	3.2	3.4	3	2.6	2.5	2.8	2.9	3.2	2.91	3.1
8.辦理缺曠課更正等學生出缺勤相關業務之時效性	3.3	3	3.1	3.2	3	3.1	3.1	3.11	3.1	3.3	2.4	2.5	2.7	2.9	3.5	2.91	3
9.辦理教室借用作業之簡便性	3.1	2.9	2.9	2.8	2.9	3.2	3.1	2.99	3.2	2.8	2.6	2.4	2.5	2.9	3.1	2.79	2.9
10.辦理考程查詢之方便性	3.7	4.2	4.1	3.6	3.7	3.7	3.3	3.76	4.3	4	3.3	3.1	3.5	3.6	3.6	3.63	3.7
11.辦理課表查詢之方便性	3.6	4.1	4	3.5	3.7	3.6	3.7	3.74	4	3.9	3.2	3.1	3.5	3.4	3.7	3.54	3.6
12.業務承辦人員的服務態度	3.1	2.9	2.8	2.6	3	2.9	2.6	2.84	3.4	3.2	2.8	2.4	2.5	2.8	3.5	2.94	2.9
教務處平均值	3.18	3.13	3.14	3.04	3.01	3.19	3.18	3.13	3.43	3.24	2.72	2.53	2.81	2.94	3.4	3.01	3.1

貳、學務處																	
1.社團活動	2.9	3	3	2.9	2.5	3.1	2.7	2.87	3	3.1	2.5	2.4	2.5	2.8	3	2.76	2.8
2.活動申請的協助	2.9	2.9	3	2.8	2.6	3.1	2.9	2.89	2.7	3	2.6	2.4	2.3	2.6	3.2	2.69	2.8
3.社團活動經費的補助	2.9	2.7	2.9	2.6	2.5	2.9	3	2.79	2.2	2.8	2.4	2.2	2.1	2.4	3	2.44	2.6
4.社團評鑑活動	3	3.1	3	2.9	2.6	3	2.9	2.93	2.8	3.1	2.6	2.3	2.5	2.7	3.1	2.73	2.8
5.活動海報張貼	3.2	3.3	3.2	2.9	2.7	3.2	3.1	3.09	3.1	3.2	2.5	2.4	2.5	2.8	3.2	2.81	3
6.業務承辦人員的服務態度	3.2	3.3	3.1	2.8	2.8	3.1	2.7	3	3.2	3.2	2.8	2.7	2.5	3	3.3	2.96	3
7.請假手續簡便性	3.3	3.5	3.5	3.5	3.3	3.5	3.2	3.4	3.6	3.4	2.7	3	2.9	3.3	3.5	3.2	3.3
8.獎學金申請門檻與規定	2.9	2.6	2.8	2.6	2.5	2.9	2.6	2.7	2.9	2.9	2.5	2.4	2.6	2.7	2.5	2.64	2.7
9.獎學金公布	3	2.8	2.9	3	2.9	3.1	3.1	2.97	2.7	3	2.6	2.6	2.8	2.8	2.9	2.77	2.9
10.助學貸款減免優待作業程序	3	3	2.9	3.1	3.2	3.2	3.3	3.1	3	3.1	2.6	2.6	2.7	2.9	3	2.84	3
11.處理學生事務時，能用正面態度處理	3.1	3.2	3	3	3	3.1	2.8	3.03	3.3	3.1	2.6	2.7	2.3	2.6	3.2	2.83	2.9
12.學生宿舍管理、保證金收取、學生床位分配	3	2.9	3	3	2.6	3	3.1	2.94	2.7	3	2.4	2.5	2.7	2.7	3.1	2.73	2.8
13.房屋資訊提供	3.1	3.2	3.1	3.1	2.8	3	3.1	3.06	2.8	2.8	2.4	2.6	2.6	2.6	2.7	2.64	2.9
14.工讀制度	2.9	2.8	3.2	3	3	3	2.6	2.93	3.1	3	2.6	2.7	2.5	2.8	2.8	2.79	2.9
15.業務承辦人員的服務態度	3.1	2.8	2.9	3.1	2.9	3	2.8	2.94	2.7	3.2	2.8	2.5	2.6	2.9	3.5	2.89	2.9
學務處平均值	3.03	3.01	3.03	2.95	2.79	3.08	2.93	2.98	2.92	3.06	2.57	2.53	2.54	2.77	3.07	2.78	2.9
參、總務處																	
1.上課教室課桌椅使用	2.8	2.7	2.8	2.9	2.4	2.3	3	2.7	2.6	3.4	2.1	2.7	2.8	2.8	3.1	2.79	2.7
2.學校設備	2.9	3.1	2.8	2.9	2.8	3.1	3	2.94	3.2	3.6	2.5	2.8	2.8	2.8	3.4	3.01	3

3.教室教學輔助設施	3.1	3.4	3	3.1	3	3.3	3.3	3.17	3.2	3.6	2.6	2.9	2.9	2.7	3.3	3.03	3.1
4.校園衛生	3	3.9	2.9	2.8	2.9	2.8	3.1	3.06	3.2	3.3	2.4	2.7	2.8	2.9	3.5	2.97	3
5.垃圾分類	3.1	3.2	2.7	2.8	3.3	2.8	3.2	3.01	2.8	2.8	2	2.4	2.2	2.7	3.6	2.64	2.8
6.校園安全措施	3	3	2.8	2.9	3	2.8	3.6	3.01	3	2.9	2.6	2.7	2.7	2.7	3.5	2.87	2.9
7.體育場館空間	2.8	2.4	2.1	2.1	2	2.4	2.8	2.37	2.7	2.6	2.5	2.4	2.6	2.2	3.2	2.6	2.5
8.夜間照明	2.8	2.6	2.8	2.5	2.6	2.5	3.1	2.7	3	2.9	2.6	2.7	2.6	2.6	2.8	2.74	2.7
9.盥洗室設施與清潔	2.6	2.6	2.5	2.5	2.7	2.7	2.9	2.64	2.9	3	2.6	2.6	2.5	2.7	3.3	2.8	2.7
10.業務承辦人員的服務態度	3	3.1	3	2.8	3	3	2.8	2.96	3.3	3.2	2.8	2.8	2.6	2.8	3.4	2.99	3
總務處平均值	2.91	3	2.74	2.73	2.77	2.77	3.08	2.86	2.99	3.13	2.47	2.67	2.65	2.69	3.31	2.84	2.9
肆、前程規劃處																	
1.協助學生就業及生涯輔導	3.3	3.4	3.1	3	3	4.3	2.7	3.26	3.8	3.2	3	2.7	3	2.9	3	3.09	3.2
2.公布畢業生就業率及就業情況	3.1	2.8	2.9	2.7	2.8	3.2	2.7	2.89	2.8	2.8	2.5	2.6	2.6	2.4	2.9	2.66	2.8
3.對已畢業或即將畢業的學生提供就業及進修相關資訊	3.2	3.1	3.1	2.7	2.8	3.2	2.9	3	3	2.9	2.6	2.5	2.6	2.5	2.8	2.7	2.9
4.協助提供就業之管道資訊	3.3	3.3	3.1	2.8	3	3.4	2.9	3.11	3	3	2.6	2.6	2.7	2.5	3.1	2.79	3
5.提供最新就業市場趨勢概況	3.2	3.4	3.1	2.9	2.9	3.1	2.7	3.04	3	3	2.8	2.4	2.6	2.3	3.2	2.76	2.9
6.學生輔導活動規劃及辦理情形(如演講、座談、工作坊、電影賞析、讀書會、心理測驗、有獎徵答等)	3.3	4.1	3.3	3.2	3.3	3.6	3	3.4	3.3	3.3	2.9	2.6	3.1	2.9	3.4	3.07	3.2
7.心理諮商及諮詢服務	3.3	3.4	2.8	3.1	3.1	3.3	2.8	3.11	3.4	3.2	2.7	2.7	3	2.9	3.7	3.09	3.1
8.業務承辦人員的服務態度	3.2	3.7	3.1	3.1	3.2	3.6	3.1	3.29	4	3.4	2.9	3	3.3	3.1	3.6	3.33	3.3
前程規劃平均	3.24	3.4	3.06	2.94	3.01	3.46	2.85	3.14	3.29	3.1	2.75	2.64	2.86	2.69	3.21	2.93	3

伍、圖書館																	
1.圖書、期刊、資料庫等館藏資源的質與量	3.2	2.8	2.7	2.8	2.5	3	2.6	2.8	3.4	2.7	2.9	2.7	1.9	3.1	3.4	2.87	2.8
2.資料推薦的方便性及處理效率	3.3	2.7	3	2.8	2.7	3	2.5	2.86	3.3	2.9	2.6	2.6	2.2	2.9	3.2	2.81	2.8
3.圖書期刊上架的速度及正確性	3.2	2.9	2.9	3	2.8	3	2.6	2.91	3.3	2.8	2.5	2.7	2.3	3.1	3.5	2.89	2.9
4.圖書館的開館時間	3.3	3.2	3.4	3.4	2.9	3.2	3	3.2	3.4	3	2.9	2.7	2.5	2.9	2.6	2.86	3
5.圖書館空間之容量與規劃	3.1	2.4	2.5	2.6	2.2	2.6	2.5	2.56	3.4	2.9	2.8	2.4	2.2	3.1	3.4	2.89	2.7
6.供讀者 k 書的閱覽席次及環境	3	2.4	2.6	2.6	1.9	2.4	2.4	2.47	3.5	2.8	2.9	2.5	2.1	2.8	3.1	2.81	2.6
7.兩校區圖書館資料互借服務的效率	3.1	3	2.7	2.8	2.6	3	2.7	2.84	3	2.9	2.6	2.6	2.5	2.6	2.7	2.7	2.8
8.圖書館網頁的設計及內容	3.2	3.2	3.1	2.7	3.1	3.2	3.1	3.09	3.1	3.1	2.9	2.7	2.7	3.2	3.1	2.97	3
9.館藏目錄及電子資源查詢系統使用上的便利性	3.3	3.5	3.3	3.1	3.1	3.4	3.2	3.27	3.6	3.2	3.1	2.8	2.7	3.3	3.4	3.16	3.2
10.對於讀者的借閱到期、續借等相關訊息通知	3.1	3.3	3.2	3.1	3	3.1	3	3.11	3.2	3.2	2.9	2.7	2.6	3.2	2.9	2.96	3
11.對於禁止攜帶書包進館的管理方式	3.1	2.7	2.6	2.5	2.3	2.8	2.7	2.67	3.1	2.8	2.5	2.5	2.5	2.5	2.2	2.59	2.6
12.館員對於讀者各項問題的回應速度及處理結果	3.1	3	3	3.1	2.8	3.1	2.9	3	3.1	3.1	2.7	2.5	2.6	3.1	2.9	2.86	2.9
13.業務承辦人員的服務態度	3.1	3.1	3.1	3.2	2.8	3.1	2.8	3.03	3.2	3.3	2.8	2.7	2.6	3	2.7	2.9	3
圖書館平均值	3.16	2.94	2.93	2.9	2.67	2.99	2.77	2.91	3.28	2.98	2.78	2.62	2.42	2.98	3.01	2.87	2.9
陸、資網處																	
1.網際網路資源的豐富性	3.1	3.3	3.2	2.9	3.2	3.2	3	3.13	3.3	3	2.7	2.5	2.7	2.5	3.5	2.89	3
2.網際網路資料取得的便利性	3.2	3.4	3.3	2.9	3.2	3.3	3.1	3.2	3.5	3	3	2.5	2.7	2.4	3.1	2.89	3

3.網際網路資料更新、維護的速度	3.2	3.3	3.2	2.8	3	3.2	3.1	3.11	3.1	2.9	2.7	3.3	2.5	2.3	3.5	2.9	3
4.各系所網頁內容介紹對您有幫助感覺	3.2	2.9	3	2.7	2.9	3	2.8	2.93	3.4	3	2.5	2.4	2.3	2.4	3.1	2.73	2.8
5.各行政網頁內容介紹對您有幫助感覺	3.2	3	3.1	2.6	2.9	3.1	2.9	2.97	3.2	3	2.6	2.4	2.2	2.4	3.1	2.7	2.8
6.網際網路之選課系統的穩定性	3.1	2	2.7	2.3	2.3	2.4	2.8	2.51	3	2.3	2.2	1.7	1.5	1.8	2.6	2.16	2.3
7.網際網路 Q&A 之答覆時間	3	2.7	2.7	2.6	2.6	2.9	2.8	2.76	3.1	2.8	2.6	2.3	2.4	2.2	2.6	2.57	2.7
8.網際網路頻寬與速度	3	2.9	2.5	2.5	2.8	2.8	2.9	2.77	2.9	2.5	2.4	2.2	2.1	2.3	2.7	2.44	2.6
9.電腦教室的設備	3	3.5	3	2.5	3	3	2.8	2.97	3.3	3.1	2.7	2.5	2.6	2.6	3.2	2.86	2.9
10.使用電腦教室的時段及概況	3	2.8	2.8	2.2	2.6	2.5	2.6	2.64	3.1	3	2.6	2.4	2	2.3	3	2.63	2.6
11.e 化教室使用方便度	3	3.6	3	2.9	3.3	3.5	3.2	3.21	3.8	3.3	2.9	2.6	2.9	2.8	2.8	3.01	3.1
12.英語電化教學使用概況	3	3.3	3	2.8	3	3.2	3.4	3.1	2.9	3.1	2.5	2.6	2.7	2.5	3.1	2.77	2.9
13.無噪音系統概況	3	2.9	2.9	2.6	3	2.9	2.9	2.89	3.4	3	2.4	2.6	2.4	2.4	2.7	2.7	2.8
14.業務承辦人員的服務態度	3.1	3	3.1	2.8	2.9	3.1	2.8	2.97	3.4	3	2.8	2.5	2.6	2.5	3.1	2.84	2.9
資網處平均值	3.08	3.04	2.96	2.65	2.91	3	2.94	2.94	3.24	2.93	2.61	2.46	2.4	2.39	3.01	2.72	2.8
備註：非常滿意 5 分，滿意 4 分，普通 3 分，不滿意 2 分，非常不滿意 1 分																	