

國立成功大學學生事務處學務工作績效評估網路問卷調查成果報告

由認知度、使用情形與滿意度、
及需求情形探討學生事務工作之績效
【2007年】

地 址：台南市 701 東區大學路一號國立成功大學學務處

電 話：(06)2757575 轉 50300

傳 真：(06)2753851

E - Mail：em50300@email.ncku.edu.tw

活動網頁：<http://140.116.212.206/evaluation/96/index.htm>

摘要

研究背景與目的 如何有效評估學務績效以提昇學生事務服務品質，將有限的資源（人力與經費）做最佳的利用，已成為學生事務未來發展的重要課題。國立成功大學學生事務處自2002年度起，為了配合推動執行 ISO 9002 評估學務工作運作之成效，了解本校同學們對於學務工作種種服務項目之需求與使用情形，以進一步評估學務工作運作之績效，提供做為推動學務工作改進之建議與參考，每年於11月至12月間實施「學務工作績效評估」計畫案。透過此一調查研究，採用學生對於學務處所提供的服務資源的認知度、使用效能、及滿意度為學生事務工作績效指標，做為推動學務工作與未來精進方案之參考，並得以更了解同學們對於學務工作服務項目之認知、參與，以及使用情形，而且也能了解學務工作所提供給同學之服務績效以及需要再改進之處，並提供做為本處 ISO 品質目標推動與考核依據。

研究方法 本研究以成功大學的學生為對象，往年係採採自填問卷調查法，以團體施測方式進行。本年度改採網路問卷方式進行，自9月份開始規劃與準備，於10月底完成網路問卷內容編修與網路問卷系統之規劃與設計，開放施測期間自11月12日至11月30日止，共計有2,030人次上網登錄並完整填答（即未有漏答項目）。本年度為第二次採網路問卷方式進行，為提昇同學上網填答之意願，增強其誘因，亦特別規劃抽獎活動進行抽獎，以提高施測率，同學反應普遍很好。所使用之問卷分為兩大類，一為『個人資料表』；另一為『學務工作績效評估問卷』，其中，『學務工作績效評估問卷』中之「認知度」係測量學生是否知道學務處所提供之各項學務服務資源；「使用效能」係測量對各項學務服務資源有需求的學生是否使用的比例；「滿意度」係測量曾經使用過學務服務資源的學生感到滿意以上程序的比例。

研究成果 本處學務績效評估網路問卷調查結果摘要的初步資料整理，經統計分析，整體的認知度達到63.98%、使用效能為39.30%、而滿意度則達83.52%；另外，各組室的認知度介於32.6%與90.4%之間；曾經使用過的情形則介於5.1%與57.6%之間；使用過感到滿意（含）以上的比例則介於59.8%與93.1%之間；需求情形則介於22.7%與83.2%之間。

討論 經由此調查結果可知，本處各組室在過去一年的學務服務績效在認知度的部份仍有一定的成效與進步；以各組室整體來看，生涯發展組的學務服務項目的認知度較有一致性，在辦理活動的部份（生涯規劃系列活動、每月一書與名人書香講座、及就業博覽會），認知度皆達七成五左右，而提供的服務的部份（求職/求才登記的服務、生涯發展與就業輔導電子報、及生涯達人資訊網）認知度則皆達五成五左右；而本校同學對成功大學「閃耀成功」系列活動的認知度並不高，且也僅有少數的同學曾經參加成功大學「閃耀成功」系列活動；然而，有近五成的同學認為成功大學「閃耀成功」系列活動所辦的活動是同學們喜歡的活動。另外，在「自備環保餐具」部分，則有高達近七成以上的同學會自備環保餐具，實踐「愛護自己、保護環境」；此外，在針對今年新生規劃贈送之海豚哨與「世界領航 築夢成大」環保袋則仍須再加強推廣宣導，以發揮其成效。至於，在獲知活動訊息管道的部份，可以發現「學務簡訊／學務快訊」、「系所公告欄」與「單張小海報」三個管道為同學主要獲知訊息的管道，可作為未來活動宣傳的參考與運用。未來，將可以再進一步針對具特殊屬性的學務服務項目（如兵役緩徵、儘後召集、宿舍、社團事項等），做相關的交叉分析與深入的探究，以進一步進行相關因素的探討與分析，以便做為學務政策的研擬與學務工作精進與修正的參考。

關鍵詞：績效、評估、績效評估

行政院所屬各機關 96 年度民意調查報告摘要表

調查名稱	國立成功大學學生事務處學務工作績效評估網路問卷調查						
主辦機關	國立成功大學 學生事務處	主管機關	國立成功大學	受委託 調查機構	<input checked="" type="checkbox"/> 自行辦理 <input type="checkbox"/> (委託機構名稱)		
調查日期	自 96 年 11 月 12 日 至 96 年 11 月 30 日			使用經費	合計 27,117 元		
調查母體	國立成功大學在學學生						
抽樣樣本數	21,549 人	有效樣本數	2,030 人	有效樣本率	9.42%	本報告頁數	共 31 頁
調查目的	為了配合推動執行 ISO 9002 評估學務工作運作之成效，了解本校同學們對於學務工作種種服務項目之需求與使用情形，以進一步評估學務工作運作之績效，提供做為推動學務工作改進之建議與參考。透過此一調查研究，採用學生對於學務處所提供的服務資源的認知度、使用效能、及滿意度為學生事務工作績效指標，做為推動學務工作與未來精進方案之參考，並得以更了解同學們對於學務工作服務項目之認知、參與，以及使用情形，而且也能了解學務工作所提供給同學之服務績效以及需要再改進之處，並提供做為本處 ISO 品質目標推動與考核依據。						
調查方法	抽樣方法	<input checked="" type="checkbox"/> 簡單隨機抽樣 <input type="checkbox"/> 系統抽樣 <input type="checkbox"/> 分層隨機抽樣 <input type="checkbox"/> 配額取樣 <input type="checkbox"/> 立意取樣 <input type="checkbox"/> 時段取樣 <input type="checkbox"/> 其他 ()					
	調查方式	<input type="checkbox"/> 電話調查 <input type="checkbox"/> 郵寄問卷 <input type="checkbox"/> 面對面訪問 <input type="checkbox"/> 現場分發問卷 <input checked="" type="checkbox"/> 其他 (網路問卷調查)					
	資料分析方法	單變項統計分析： <input checked="" type="checkbox"/> 次數分配 <input checked="" type="checkbox"/> 百分比 雙變項統計分析： <input checked="" type="checkbox"/> 交叉分析 <input type="checkbox"/> 卡方檢定 <input type="checkbox"/> 其他 ()					
調查發現	本處學務績效評估網路問卷調查結果摘要的初步資料整理，經統計分析，整體的認知度達到 63.98%、使用效能為 39.30%、而滿意度則達 83.52%；另外，各組室的認知度介於 32.6%與 90.4%之間；曾經使用過的情形則介於 5.1%與 57.6%之間；使用過感到滿意（含）以上的比例則介於 59.8%與 93.1%之間；需求情形則介於 22.7%與 83.2%之間。						
結論與建議	本處各組室在過去一年的學務服務績效在認知度有一定的成效與進步；以各組室整體來看，生涯發展組的學務服務項目的認知度較有一致性；而本校同學對成功大學「閃耀成功」系列活動的認知度並不高，且也僅有少數的同學曾經參加成功大學「閃耀成功」系列活動；然而，有近五成的同學認為成功大學「閃耀成功」系列活動是同學們喜歡的活動。另外，在「自備環保餐具」部分，則有高達近七成以上的同學會自備環保餐具，實踐「愛護自己、保護環境」；此外，在針對今年新生規劃贈送之海豚哨與「世界領航 築夢成大」環保袋則仍須再加強推廣宣導，以發揮其成效。同學在獲知活動訊息的主要管道為「學務簡訊／學務快訊」、「系所公告欄」與「單張小海報」，可作為未來活動宣傳的參考與運用。未來，將可以再進一步針對具特殊屬性的學務服務項目（如兵役緩徵、儘後召集、宿舍、社團事項等），做相關的交叉分析與深入的探究，以進一步進行相關因素的探討與分析，以便做為學務政策的研擬與學務工作精進與修正的參考。						
關鍵字	績效、評估、績效評估			資料性質	<input type="checkbox"/> 發布新聞（時間） <input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 密		
本案聯絡人	姓名：蘇鈴棻 服務單位：學務處 職稱：僱用辦事員 電話：06-2757575-50310 傳真：06-2753851						

一、前言

隨著世代的交替更迭、社會的多元化、校園的民主化、及資訊的 e 化，現今的學生事務工作已從以往的管理、紀律、保護朝向自治、自律、輔導、服務及發展。在學校單位服務的對象是學生，學生事務工作的功能在於其所提供的各項學務服務資源能夠幫助學校在校期間能有所成長與發展。而對於學生事務工作人員而言，除了需面對遽增的繁雜業務之外，也需面對更多元的壓力與挑戰。從事學生事務工作者，常以「快樂傻瓜族」自居，或是以「同業工會」的夥伴自稱，這除了說明學生事務工作的成效經常是化於無形，不是明顯可見、可以迅速量化的，也道盡學生事務工作人員的辛酸與難為。

「績效」是指執行某項工作所產生的成果，績效的展現，必須依靠規劃、執行與評估的管理過程；「評估」則是指衡量原訂的工作目標與執行後實際產生成果之間的差距。「績效評估」乃為管理過程中的一重要機制，透過績效評估不僅可以了解在過去一段期間內工作成效的良窳，也可以藉此建立工作成效回饋系統，傳達組織內的重要訊息，使成員可以了解過去工作表現的成果，並在評估的過程中發現或學習經驗，做為未來執行與改進的依據、參考，且有助於激勵成員，以有效地達到良好管理循環，針對未達到預定工作目標與需改進的部分加以改善，以提高組織的管理績效。

如何有效評估學務績效以提昇學生事務服務品質，將有限的資源（人力與經費）做最佳的利用，已成為學生事務未來發展的重要課題。本校 ISO 品質政策「全員參與、主動服務、積極創新、邁向頂尖」乃全體同仁共同努力追求的目標；而本校行政單位於本年度更戮力合作共同參與由行政院研考會舉辦之「提升行政服務品質」之評選。本處自 2002 年度起，為了配合推動執行 ISO 9002 評估學務工作運作之成效，了解本校同學們對於學務工作種種服務項目之需求與使用情形，以進一步評估學務工作運作之績效，提供做為推動學務工作改進之建議與參考，每年於 11 月至 12 月間實施「學務工作績效評估」計畫案。透過此一調查研究，採用學生對於學務處所提供的服務資源的認知度、使用情形與滿意度、及需求情形為學生事務工作績效指標，做為推動學務工作與未來精進方案之參考，並得以更了解同學們對於學務工作服務項目之認知、參與，以及使用情形。本文旨在探討本校學生於 2007 年對學務處所提供資源的認知度、使用情形與滿意度、及需求情形，以分析比較相關學務工作服務項目之需求與使用情形，並進一步評估學務工作運作之績效，了解學務工作所提供給同學之服務績效以及需要再改進之處，做為推動學務工作與未來精進方案之參考，並提供做為本處 ISO 品質目標推動與考核依據。

二、方法

（一）樣本

本研究以成功大學的在校學生為調查對象，往年係採採自填問卷調查法，以團體施測方式進行。本年度則改採網路問卷方式進行，由同學依意願自願上網填答。開放施測期間自 11 月 12 日 0 時至 11 月 30 日 24 時止，共計有 2,030 人次上網登錄並完整填答（即未有漏答項目）。依性別、年級別、學院別及身分別（本地生、僑生、外籍生及原住民）等項目分析本研究之樣本結構，如表一之一至表一之三。

（二）測量工具

所使用之問卷分為兩大類，一為『個人資料表』；另一為『學務工作績效評估問卷』；其中，『學務工作績效評估問卷』中之「認知度」係測量學生是否知道學務處所提供之各項學務服務資源；「使用情形」係測量對各項學務服務資源學生是否使用的比例；「滿意度」係測量曾經使用過學務服務資源的學生感到滿意以上程序的比例。

1. 個人資料表

個人資料表之內容包括了姓名、E-Mail、學號、性別、年齡、學制別、就讀學院別、身份別、參與社團性質、參與社團活動程度、擔任幹部情形、參與社團時間、平均每週花多少時間在社團活動(含社務工作)上、以及住宿情形等。

2. 學務工作績效評估問卷

學務工作績效評估問卷依組室別(生活輔導組、課外活動指導組、衛生保健組、學生輔導組、生涯發展與就業輔導組、軍訓室、學務處及僑生輔導組)共分成7個部分分別進行調查,每一部分內容各分成三大部分,第一部分是屬於認知度的調查【為兩點量表(知道、不知道)】—了解受訪者是否知道學務處各組室所提供的服務項目內容;第二部分是針對受訪者對於學務處各組室所提供的學務服務項目的使用情形【為兩點量表(不曾使用過、使用過)】與滿意度【為五點量表(非常不滿意、有些不滿意、還算滿意、很滿意、非常滿意)】;第三部份是了解受訪者對於學務服務項目的需求【為五點量表(一點也不需要、有點需要、需要、很需要、極需要)】。

另外,也針對受訪者對於學務處各組室所提供之各項學務服務項目的感受與看法【為五點量表(完全不同意、有點同意、同意、大部分同意、完全同意)】進行調查了解。

此外,亦特別調查了解受訪者對於成功大學「閃耀成功」系列活動的認知度與宣傳管道情形。

(三) 程序

本研究自9月份開始進行規劃與準備,於10月底完成網路問卷內容編修與網路問卷系統平台與活動網頁的規劃與設計,於網路問卷平台設置完成,在正式上線前先進行試測,以確認網路填答、問卷資料整理與彙出轉檔無誤,以及電腦亂數抽獎系統可順利運作。開放施測期間自11月12日0時起至11月30日24時止,共進行為期19天的學務工作績效評估網路問卷調查。

在開始填答各問項之前,填答者將會先看到一份有關此次調查的說明文件(如附件一),說明文件中先向填答者說明本調查的目的、調查內容、及進行方式等,並向其說明這項調查雖是採取自願性,但填答者所提供的資料對於未來學務工作的改進及策劃工作,將會有很大的貢獻,非常珍貴;且其所提供的資料,僅供研究調查之用,資料使用者將無從知悉每一位填答者的個人身分,讓其安心填答;調查結束後,並會根據同學們填答的資料做研究分析,且將分析結果公佈。於是,讓填答者在了解個人基本資料將會被完全保密的情況下,安心且誠實填答。

此外,亦提供諮詢窗口(聯絡電話與E-Mail)供填答者如遇有狀況可以隨時聯繫洽詢,施測期間,共計接獲1位填答者E-mail反應系統相關狀況,除即時予以回覆外,並協助排除相關問題或狀況,以利活動順利運作。另外,透過此次調查活動,也提供同學反映相關意見或建議的管道(如附件二)。

凡是本校在學學生皆可上網登錄填答,每一位上網填答者,皆須登錄其學號與選課密碼,經系統驗證通過,方可進入網路問卷系統內逐項填答;另外,於系統規劃設計時,為避免同一人重複填答多次,對於調查結果有所誤差或影響,已設計針對每一個登錄學號,僅留存最後一次填答的資料。

施測結束後,由系統設計維護者協助整理所有填答資料內容,並匯出成Excel資料檔,再以SPSS/PC⁺視窗10.0版進行相關統計分析。

(四) 提昇施測率策略與準備

本年度亦採網路問卷方式進行，為提昇同學上網填答之意願，增強其誘因，特別規劃抽獎活動，研訂抽獎辦法與注意事項（如附件三），以提高施測率，並作為往後執行計畫之評估或參考。

施測期間，透過多次網頁公告欄、夢之大地 BBS、學務活動電子報發送系統、活動宣傳海報及本處各組室共同合力宣導本校學生上網填答，另外，亦請學生會協助向學生自治組織與幹部們轉知宣傳本網路問卷施測活動，以提高施測率並順利完成計畫之執行。相關公告、宣傳方式與內容如附件四。

(五) 統計分析

本研究以描述統計分析成大學生對於學務處各組室所提供之各項學務服務資源的認知度、使用情形與滿意度、及需求情形，並對於成功大學「閃耀成功」系列活動的認知度與獲知活動訊息的管道進行調查分析。

三、結果

(一) 本校學生對於生活輔導組所提供之學務服務資源的認知度、使用情形與滿意度、及需求情形

本處生活輔導組所提供之學務服務資源的績效評估調查結果摘要，經初步資料統計整理，詳如表二。從表二中可以看出，在認知度部分，以「辦理宿舍床位申請、退宿的服務」（90.4%）的認知度最高，而「設有宿舍輔導員，提供宿舍活動、學生意見及住宿輔導的服務；請問：你知道你的宿舍輔導員是誰嗎」（38.9%）的認知度最低；在使用情形的部份，僅「辦理宿舍床位申請、退宿的服務」一項的曾經使用過的比例較高，近五成；在需求情形部分，則以對於「需要申請獎學金」（72.4%）的需求最高，達七成以上，依次為「需要申請住學校宿舍」（52.0%）與「需要學校工讀」（47.1%）；在滿意度部份，介於 61.7%至 88.4%之間，以「兵役緩徵、儘後召集的服務」（88.4%）、「就學貸款線上申請的服務」（87.8%）、及「緊急紓困、急難救助及各項減免申請的服務」（80.6%）為最高，皆達八成以上。

(二) 本校學生對於課外活動指導組所提供之學務服務資源的認知度、使用情形與滿意度、及需求情形

本處課外活動指導組所提供之學務服務資源的績效評估調查結果摘要，經初步資料統計整理，詳如表三。從表三中可以看出，在認知度部分，除了「依照校外活動安全辦法，社團/系會申請辦理校外活動登錄，可獲得多 100 萬保險的保障」（32.6%）的認知度偏低外，其餘項目的認知度都有達五成五以上，介於 56.9%至 80.6%之間；在使用情形的部份，曾經使用過的比例介於 35.6%至 57.6%之間；在需求情形部分，對於課外活動指導組所提供之各項學務服務資源的需求，皆達約五成或以上；在滿意度部份，介於 59.8%至 86.9%之間，以「學校有你想參加的社團」（86.9%）為最高，而「對社團或系會辦理活動經費申請流程之說明」（59.8%）為最低。

(三) 本校學生對於衛生保健組所提供之學務服務資源的認知度、使用情形與滿意度、及需求情形

本處衛生保健組所提供之學務服務資源的績效評估調查結果摘要，經初步資料統計整理，詳如表四。從表四中可以看出，在認知度部分，以「簡易外傷處理服務」（77.6%）與「針對新生體檢結果有異常的同學進行持續追蹤複檢」（74.2%）兩項的認知度最高，

達七成以上，而「提供免費 B 型肝炎疫苗注射」(43.9%)與「每週一、三、五下午校醫免費門診服務」(48.7%)兩項的認知度最低；在使用情形的部份，成大學生對於衛生保健組所提供之學務服務資源曾經使用過的比例僅「於剛入學時致贈每人一組環保筷的服務」(51.9%)達五成以上，其餘服務項目之曾經使用過的比例為三成或以下；在需求情形部分，對於衛生保健組所提供之各項學務服務資源的需求，其中，以對於「受傷時，你需要簡易外傷的處理」(83.2%)與「新生體檢後結果有異常時，你需要針對有異常部分的持續追蹤與諮詢」(82.2%)兩項最高，達八成以上；在滿意度部份，皆有達到 86.0% 以上，其中，「於剛入學時致贈每人一組環保筷的服務」一項更高達 92.2%。

(四) 本校學生對於學生輔導組所提供之學務服務資源的認知度、使用情形與滿意度、及需求情形

本處學生輔導組所提供之學務服務資源的績效評估調查結果摘要，經初步資料統計整理，詳如表五。從表五中可以看出，在認知度部分，僅「設有障礙生資源教室與專門人員提供障礙生協助與輔導」(45.9%)與「學生若遭受校園性侵害或性騷擾，可向性別平等教育委員會(窗口在學生輔導組)提出申請調查」(49.9%)兩項的認知度較低，其餘項目之認知度則皆達六成以上，介於 60.0%至 77.0%之間；在使用情形的部份，成大學生對於對於「心理測驗的服務」(47.5%)、「導師生談話對你所提供的協助」(50.6%)、及「導師對於你所提供的各項協助與輔導」(47.9%)的曾經使用過的比例較高，約五成左右；在需求情形部分，對於學生輔導組所提供之學務服務資源的需求介於四成至五成之間；在滿意度部份，則皆達八成以上，以「系所輔導老師(心理師)所提供的各項活動與心理諮商服務」(88.0%)為最高。

(五) 本校學生對於生涯發展與就業輔導組所提供之學務服務資源的認知度、使用情形與滿意度、及需求情形

本處生涯發展與就業輔導組所提供之學務服務資源的績效評估調查結果摘要，經初步資料統計整理，詳如表六。從表六中可以看出，每一項的認知度皆相當一致，在辦理活動的部份(生涯規劃系列活動、每月一書與名人書香講座、及就業博覽會)，認知度皆達七成五左右，而提供的服務的部份(求職/求才登記的服務、生涯發展與就業輔導電子報、及生涯達人資訊網)認知度則皆達五成五左右；在使用情形的部份，曾經使用過的比例則偏低，介於 10%至 35%左右；在需求情形部分，成大學生則大都認為有需求，皆有達六成以上；在滿意度部份，幾乎都達到八成以上，其中，「每學期舉辦的每月一書與名人書香講座」(93.1%)與「每學期舉辦的生涯規劃系列講座活動」(90.9%)兩項的滿意度更高達九成以上。

(六) 本校學生對於軍訓室所提供之學務服務資源的認知度、使用情形與滿意度、及需求情形

本處軍訓室所提供之學務服務資源的績效評估調查結果摘要，經初步資料統計整理，詳如表七。從表七中可以看出，在認知度部分，除了「對於校外租屋的學生進行校外訪視」(48.1%)的認知度較低之外，其餘項目皆達六成五以上；在使用情形的部份，僅「軍訓課對學生實施 CPR(心肺復甦術)課程的訓練」(43.1%)的曾經使用過的比例較高之外，其餘皆未達兩成五；在需求情形部分，以「需要夜間護送天使的夜間伴走服務」(32.1%)的需求最低，其餘項目皆介於 43%—65%之間；在滿意度部份，則介於 77.5%至 93.0%之間，以「軍訓課對學生實施 CPR(心肺復甦術)課程的訓練」(93.0%)為最高。

(七) 本校學生對於學務處所提供之其他學務服務資源的認知度、使用情形與滿意度、及需求情形

本處學務處所提供之其他學務服務資源的績效評估調查結果摘要，經初步資料統計整理，詳如表八。從表八中可以看出，在認知度部分，僅「僑外生若有任何問題都可以到僑生輔導組（在光復校區雲平大樓 3F）尋求協助」（46.6%）一項的認知度較低，其餘服務項目之認知度則介於 55%至 70%之間，以「學務處設有智慧天使護照，可以聽演講、集點數、換圖書禮券」（70.0%）與「成大每年都舉辦由大師與學生代表對談的「成大學生論壇」（69.4%）兩項的認知度較高；在使用情形的部份，對於「學生事務簡訊與學務快訊所提供的資訊」（41.1%）與「「成大學生論壇」活動」（31.0%）的曾經使用過的比例較高，達三成以上；而在需求情形部分，則皆達約五成或以上；在滿意度部份，則皆達八成以上，其中以「學生事務簡訊與學務快訊所提供的資訊」（90.0%）與「「成大學生論壇」活動」（90.0%）兩項皆達九成；此外，本校學生對於本處於 2006 年 3 月開始實施推展之智慧天使護照與 2006 年 9 月才開始推動的導師生 e 化互動系統的滿意度也都達到八成。

(八) 本校學生對於成功大學「閃耀成功」系列活動的認知度與獲得訊息管道情形

成大學生對於成功大學「閃耀成功」系列活動的認知度與獲得訊息管道情形的調查結果摘要，經初步資料統計整理如表九。從表九中可以看出，本校同學對此活動的認知度並不高，且也僅有少數的同學曾經參加成功大學「閃耀成功」系列活動；然而，有近五成的同學認為成功大學「閃耀成功」系列活動所辦的活動是同學們喜歡的活動。另外，在「自備環保餐具」部分，則有高達近七成以上的同學會自備環保餐具，實踐「愛護自己、保護環境」；而針對今年新生規劃贈送之海豚哨與「世界領航 築夢成大」環保袋則仍須再加強推廣宣導。至於，在獲知活動訊息管道的部份，以「學務簡訊／學務快訊」（32.6%）、「系所公告欄」（21.8%）與「單張小海報」（21.8%）三個管道為主。

四、討論

透過 2007 年的學務工作績效評估網路問卷調查的結果可以得知：

在認知度部分，以全處所提供的學務服務資源來看，最高的項目為生活輔導組「辦理宿舍床位申請、退宿的服務」（90.4%）最高，其次為課外活動指導組「社團區分為綜合性、學藝性、康樂性、體能性、服務性及聯誼性等六大類」（80.6%）；最低的則是對於「成功大學「閃耀成功」系列活動」（10.1%），探究其因，可能是因為為求新穎每學期接特地擬定不同的新鮮或響亮的活動名稱，導致無法讓學生有持續或一致的認知或印象所致，未來可有再檢討改進之空間，可考量以學年度學期別來予以區隔即可，不再頻繁更動活動名稱，以強化師生對此活動的印象或認知，如此或可改善與提昇其認知度。

以各組室整體來看，生涯發展組的學務服務項目的認知度較有一致性，在辦理活動的部份（生涯規劃系列活動、每月一書與名人書香講座、及就業博覽會），認知度皆達七成五左右，而提供的服務的部份（求職/求才登記的服務、生涯發展與就業輔導電子報、及生涯達人資訊網）認知度則皆達五成五左右。

從成功大學「閃耀成功」系列活動的認知度與獲得訊息管道情形的調查中可以得知，本校同學對此活動的認知度並不高，且也僅有少數的同學曾經參加成功大學「閃耀成功」系列活動；然而，有近五成的同學認為成功大學「閃耀成功」系列活動所辦的活動是同學們喜歡的活動。另外，在「自備環保餐具」部分，則有高達近七成以上的同學會自備環保餐具，實踐「愛護自己、保護環境」；而針對今年新生規劃贈送之海豚哨

與「世界領航 築夢成大」環保袋則仍須再加強推廣宣導，以發揮其成效。至於，在獲知活動訊息管道的部份，可以發現「學務簡訊／學務快訊」、「系所公告欄」與「單張小海報」三個管道為同學主要獲知訊息的管道，可作為未來活動宣傳的參考與運用。

本次調查將可以再進一步針對具特殊屬性的學務服務項目（如兵役緩徵、儘後召集、宿舍、社團事項等），做相關的交叉分析與深入的探究，以進一步進行相關因素的探討與分析，以便做為學務政策的研擬與學務工作精進與修正的參考。

五、誌謝

本次學務績效評估網路問卷調查承本校校長與學務長在經費上的補助與大力支持；研究生哲仁對於網路問卷系統平台與活動網頁高效率的規劃與設計，於施測期間全力的協助與假日期間的高度配合，並且對於所交辦事項皆能快速儘力完成；工讀生文豪亦在極短的時間之內協助進行相關統計分析、資料整理及結果摘要的彙整；此外，各組室主管與同仁亦共同合力透過各種管道向同學宣傳，鼓勵同學踴躍上網填答；當然，還有這2,030位同學的支持與配合，雖然有不少同學是針對激發戰力抽獎活動中的數位相框、外接式硬碟、MP4、及圖書禮卷等大獎而來，但是若沒有這些同學的大力支持與盛情參與，讓我們得以更了解學務工作所提供給同學之服務績效以及需要再改進之處，做為推動學務工作與未來精進方案之參考，並讓活動圓滿順利達成，且創造出雙贏的局面；謹此誌謝。

表一之一 有效樣本之結構

	2006 年		2007 年	
	人 數	百分比	人 數	百分比
依性別區分				
男 性	881	62.3%	759	37.4%
女 性	532	37.7%	1271	62.6%
依學制別區分				
大學部	836	59.3%	1152	56.8%
碩士班	393	27.9%	515	25.4%
博士班	126	8.9%	262	12.9%
在職專班	12	0.9%	65	3.2%
進修推廣班	43	3.0%	33	1.6%
依學院別區分				
文學院	134	9.5%	169	8.3%
社會科學院	74	5.2%	107	5.3%
理學院	141	10.0%	131	6.5%
工學院	471	33.3%	728	35.9%
管理學院	217	15.4%	259	12.8%
電機資訊學院	200	14.2%	284	14.0%
醫學院	121	8.6%	200	9.9%
規劃與設計學院	55	3.9%	101	5.0%
生物科學與科技學院			51	2.5%
依身分別區分				
本地生	1,316	93.2%	1938	95.6%
僑 生	85	6.0%	75	3.7%
外籍生	10	0.7%	13	0.6%
原住民	1	0.1%	2	0.1%

表一之二 有效樣本之結構

	2006 年		2007 年	
	人 數	百分比	人 數	百分比
目前參與社團活動的程度				
無	845	59.8%	1126	55.5%
很少	185	13.1%	361	17.8%
有時	195	13.8%	269	13.3%
常常	188	13.3%	274	13.5%
目前所參加的社團其性質				
目前未參加社團	860	60.9%	1192	58.7%
綜合性社團 (以涵蓋多種性質為目的之社團)	65	4.6%	98	4.8%
學藝性社團 (以學術研究與技藝為目的之社團)	79	5.6%	130	6.4%
康樂性社團 (以提倡正當休閒康樂活動為目的之社團)	112	7.9%	162	8.0%
體能性社團 (以加強體能鍛鍊為目的之社團)	116	8.2%	178	8.8%
服務性社團 (以推展社會服務為目的之社團)	82	5.8%	106	5.2%
聯誼性社團 (以促進聯誼砥礪情操目的之社團)	39	2.8%	65	3.2%
自治性社團 (學生會、系會、宿委會)	60	4.2%	99	4.9%
擔任班級或社團幹部、自治會或系學會的幹部				
是	384	27.2%	483	23.8%
否	1029	72.8%	1547	76.2%
參與社團時間				
無	785	55.6%	924	45.5%
一學年(含以內)	281	19.9%	585	28.8%
二學年(含以內)	140	9.9%	265	13.1%
三學年(含以內)	87	6.2%	142	7.0%
四學年(含以上)	120	8.5%	114	5.6%
平均每週花多少時間在社團活動(含社務工作)上				
無	811	57.4%	1041	51.3%
5 小時以下	390	27.6%	684	33.7%
6-10 小時	150	10.6%	210	10.3%
11-15 小時	38	2.7%	63	3.1%
16 小時以上	24	1.7%	32	1.6%

表一之三 有效樣本之結構

	2006 年		2007 年	
	人 數	百分比	人 數	百分比
目前的住宿情形				
自己家裡	233	16.0%	390	19.2%
親戚家中	20	1.4%	32	1.6%
校外租屋	632	45.2%	882	43.4%
其他			3	0.1%
學校宿舍	523	37.4%	723	35.6%
光一舍	62	11.9%	87	16.8%
光二舍	81	15.6%	114	22.0%
光三舍	18	3.5%	11	2.1%
勝一舍	51	9.8%	94	18.1%
勝二舍	30	5.8%	36	6.9%
勝三舍	45	8.7%	68	13.1%
勝四舍	8	1.5%	5	1.0%
勝六舍	28	5.4%	34	6.6%
勝八舍	59	11.4%	89	17.1%
勝九舍	51	9.8%	67	12.9%
敬一舍	46	8.9%	69	13.3%
敬二舍	5	1.0%	6	1.2%
敬三舍	35	6.7%	43	8.3%

表二 生活輔導組各項學務服務資源認知度、使用情形與滿意度、及需求情形

一、認知度

你知道生活輔導組所提供的服務項目有哪些嗎？		知道	不知道
01	辦理宿舍床位申請、退宿的服務？	90.4	9.6
02	辦理請假（事、病、或公假）事宜？	73.6	26.4
03	設有宿舍輔導員，提供宿舍活動、學生意見及住宿輔導的服務；請問：你知道你的宿舍輔導員是誰嗎？	38.9	61.1
04	辦理學生平安保險的理賠申請？	58.8	41.2
05	辦理就學貸款線上申請？	79.8	20.2
06	工讀機會申請？	64.8	35.2
07	辦理緊急紓困、急難救助及各項減免的申請？	61.3	38.7
08	學生若受到違法或不當的處分，致損及個人之受教權益，經行政程序處理仍不服者，得向生輔組提出申訴？	43.1	56.9
09	獎學金申請？	73.0	27.0
10	兵役緩徵、儘後召集的服務申請？	67.6	32.4

二、使用情形與滿意度

你是否曾經使用過生活輔導組所提供的服務項目及對其幫助性的滿意度如何？		不曾使用過	使用過但非常不滿意	使用過但有些不滿意	使用過且還算滿意	使用過且很滿意	使用過且非常滿意
01	滿意辦理宿舍床位申請、退宿的服務？	54.2	3.1	12.1	20.7	6.3	3.5
			6.8	26.5	45.3	13.8	7.7
02	滿意辦理請假（事、病、或公假）事宜的服務？	86.6	1.0	2.3	6.3	2.6	1.3
			7.4	17.0	46.7	19.3	9.6
03	滿意清寒工讀的服務？	93.5	0.6	1.0	2.8	1.2	0.9
			9.2	15.4	43.1	18.5	13.8
04	滿意辦理學生平安保險理賠申請的服務？	91.4	0.6	1.3	3.4	2.2	1.1
			7.0	15.1	39.5	25.6	12.8
05	滿意就學貸款申請的服務？	81.9	0.6	1.6	6.5	6.1	3.2
			3.3	8.9	36.1	33.9	17.8
06	滿意宿舍輔導員活動辦理及學生意見處理？	78.7	1.8	5.0	8.9	4.1	1.5
			8.5	23.5	41.8	19.2	7.0
07	滿意緊急紓困、急難救助及各項減免申請的服務？	91.0	0.7	1.0	3.3	2.6	1.2
			8.0	11.4	37.5	29.5	13.6
08	滿意申訴案件的處理過程？	94.0	1.0	1.3	2.5	0.8	0.4
			16.7	21.7	41.7	13.3	6.7
09	滿意獎學金公告資訊及申請流程的說明？	69.2	2.3	7.2	13.3	5.5	2.6
			7.4	23.3	43.0	17.8	8.4
10	滿意兵役緩徵、儘後召集的服務？	72.2	1.0	2.2	11.7	8.3	4.7
			3.6	7.9	41.9	29.7	16.8

三、需求情形

你所需要生活輔導組提供的服務項目有哪些？		一點也不需要	有點需要	需要	很需要	極需要
		0%	25%	50%	75%	100%
01	你需要申請住學校宿舍？	36.0	12.0	13.9	11.2	26.9
02	你需要宿舍輔導員協助意見反應或活動辦理？	47.3	19.0	20.1	7.9	5.7
03	你需要申請就學貸款？	61.8	15.5	7.4	4.4	10.9
04	你需要學校工讀？	33.2	19.7	20.1	11.1	15.9
05	你需要申請獎學金？	14.1	13.5	22.7	18.9	30.8

表三 課外活動指導組各項學務服務資源認知度、使用情形與滿意度、及需求情形

一、認知度

你知道課外活動指導組所提供的服務項目有哪些嗎？		知道	不知道
01	社團審議委員會由教職員生共同組成，進行社團成立、年度經費等工作之審核？	56.9	43.1
02	社團區分為綜合性、學藝性、康樂性、體能性、服務性及聯誼性等六大類？	80.6	19.4
03	學生社團成立之申請？	70.6	29.4
04	社團都有一位輔導老師？	67.6	32.4
05	社團/系會活動經費補助之申請？	71.5	28.5
06	社團/系會辦理校內、外活動之登錄？	71.3	28.7
07	學生活動中心、芸青軒場地借用之申請？	67.0	33.0
08	依照校外活動安全辦法，社團/系會申請辦理校外活動登錄，可獲得多 100 萬保險的保障？	32.6	67.4
09	社團活動所需器材（如單槍投影機、展示用長桌、椅等）之借用？	66.0	34.0

二、使用情形與滿意度

你是否曾經使用過課外活動指導組所提供的服務項目及對其幫助性的滿意度如何？		不曾使用過	使用過但非常不滿意	使用過但有些不滿意	使用過且還滿意	使用過且很滿意	使用過且非常滿意
01	學校有你想參加的社團？	42.4	1.6	6.0	23.0	14.6	12.5
			2.8	10.4	39.9	25.3	21.7
02	社團滿意輔導老師所提供的協助？	68.6	1.7	4.3	13.6	7.2	4.5
			5.4	13.7	43.5	23.0	14.4
03	滿意對社團或系會活動經費申請流程之說明？	74.6	2.6	7.6	10.6	2.9	1.7
			10.2	29.9	41.7	11.4	6.7
04	滿意對於社團或系會辦理活動申請之流程說明？	72.3	2.1	7.3	12.8	3.8	1.7
			7.6	26.4	46.2	13.7	6.1
05	滿意社團活動所需借用的器材（如單槍投影機、展示用長桌、椅等）的服務嗎？	69.5	2.0	5.6	14.8	5.4	2.8
			6.5	18.3	48.4	17.6	9.2

三、需求情形

你所需要課外活動指導組提供的服務項目有哪些？		一點也不需要 0%	有點需要 25%	需要 50%	很需要 75%	極需要 100%
01	學校需要提供同學更多元的社團？	18.4	18.0	33.0	15.2	15.4
02	社團需要輔導老師的協助？	19.9	18.4	35.2	16.5	10.0
03	我需要清楚的社團/系會活動經費申請流程？	33.7	17.1	27.4	12.6	9.2
04	我需要清楚的社團/系會辦理活動申請流程？	33.5	16.5	27.4	13.3	9.3
05	我需要社團活動器材（如單槍投影機、展示用長桌、椅）的借用服務？	33.0	13.8	26.4	13.8	13.0

表四 衛生保健組各項學務服務資源認知度、使用情形與滿意度、及需求情形

一、認知度

你知道衛生保健組所提供的服務項目有哪些嗎？		知道	不知道
01	每週一、三、五下午校醫免費門診服務？	48.7	51.3
02	簡易醫藥箱借用？	52.0	48.0
03	辦理健康相關講座及衛教活動（如肝炎防治、腎臟病防治、登革熱防治、體重控制班、高血壓及高血脂防治）？	59.6	40.4
04	簡易外傷處理服務？	77.6	22.4
05	提供免費 B 型肝炎疫苗注射？	43.9	56.1
06	針對新生體檢結果有異常的同學進行持續追蹤複檢？	74.2	25.8
07	發生意外傷害時，協助急救或到成醫就診時給予協助、衛教與關懷？	66.5	33.5
08	於新生入學時，贈送每人 1 組「環保筷」？	56.3	43.7
09	提供健康飲食的資訊，如宣導免洗筷可能含有二氧化硫等有害健康物質？	64.5	35.5

二、使用情形與滿意度

你是否曾經使用過衛生保健組所提供的服務及對其幫助性的滿意度如何？		不曾使用過	使用過但非常不滿意	使用過但有些不滿意	使用過且還滿意	使用過且很滿意	使用過且非常滿意
01	滿意校醫門診服務？	74.7	1.0	2.5	10.7	6.2	4.9
			4.0	9.9	42.3	24.5	19.4
02	滿意簡易醫藥箱借用的服務？	88.5	0.6	0.8	4.3	3.2	2.5
			5.3	7.0	37.7	28.1	21.9
03	滿意簡易外傷處理的服務？	79.7	0.8	1.4	7.0	5.9	5.1
			4.0	6.9	34.7	29.2	25.2
04	滿意 B 型肝炎疫苗的注射服務？	80.8	0.8	1.5	6.1	5.2	5.6
			4.2	7.8	31.8	27.1	29.2
05	滿意針對體檢結果有異常的同學所進行的持續追蹤與治療的服務？	68.5	1.3	3.3	13.3	7.8	5.8
			4.1	10.5	42.2	24.8	18.4
06	滿意在發生意外傷害時所提供的急救處理或在醫院中學校護理人員給您的協助？	83.9	1.0	1.1	6.6	4.0	3.4
			6.2	6.8	41.0	24.8	21.1
07	滿意於剛入學時致贈每人 1 組環保筷的服務？	48.1	1.2	2.8	14.4	12.1	21.4
			2.3	5.4	27.7	23.3	41.2

三、需求情形

你所需要衛生保健組提供的服務項目有哪些？		一點也不需要	有點需要	需要	很需要	極需要
		0%	25%	50%	75%	100%
01	生病時，你需要校醫門診的服務？	11.4	17.0	31.0	16.8	23.8
02	辦活動時，你需要借用簡易醫藥箱？	10.9	11.4	33.6	21.1	22.9
03	受傷時，你需要簡易外傷的處理？	7.2	9.7	30.9	22.3	30.0
04	新生體檢結果無抗體時，你需要 B 型肝炎疫苗的注射？	16.6	7.2	26.2	17.4	32.6
05	新生體檢後結果有異常時，你需要針對有異常部分的持續追蹤與諮詢？	9.5	8.3	28.2	22.2	31.8
06	你需要本組贈送環保筷？	15.5	11.3	25.0	14.2	33.9

表五 學生輔導組各項學務服務資源認知度、使用情形與滿意度、及需求情形

一、認知度

你知道學生輔導組所提供的服務項目有哪些嗎？		知 道	不 知 道
01	進行心理測驗施測幫助你了解自己？	72.7	27.3
02	每學期舉辦心理健康巡迴講座？	72.0	28.0
03	提供個別心理輔導與諮商的服務？	77.0	23.0
04	每學年初舉辦校園小張老師的招募與培訓？	60.0	40.0
05	設導師制，提供你協助；請問：你知道你的導師是誰嗎？	71.8	28.2
06	設有障礙生資源教室與專門人員提供障礙生協助與輔導？	45.9	54.1
07	設有系所心理師提供EQ、壓力調適、生涯規劃等活動、以及心理諮商與心理治療的服務；請問：你知道你的系所心理師是誰嗎？	61.5	38.5
08	學生若遭受校園性侵害或性騷擾，可向性別平等教育委員會（窗口在學生輔導組）提出申請調查？	49.9	50.1

二、使用情形與滿意度

你是否曾經使用學生輔導組所提供的服務及對其幫助性的滿意度如何？		不 曾 使 用 過	使 用 但 非 常 不 意	使 用 但 此 不 意	使 用 且 還 算 滿 意	使 用 且 很 滿 意	使 用 且 非 常 滿 意
01	滿意心理測驗的服務？	52.5	1.7	6.9	25.6	8.7	4.5
			3.6	14.6	54.0	18.4	9.5
02	滿意每學期舉辦的心理健康講座？	70.4	1.2	2.9	14.9	6.6	3.9
			4.1	9.8	50.5	22.4	13.2
03	滿意系所輔導老師（心理師）所提供的各項活動與心理諮商服務？	68.9	1.2	2.5	15.7	6.8	4.8
			3.9	8.1	50.6	21.9	15.5
04	滿意學輔組心理師所提供的心理諮商服務？	78.1	1.1	1.7	10.2	5.2	3.6
			5.0	7.8	46.8	23.9	16.5
05	滿意導師生談話對你所提供的協助？	49.4	2.3	5.2	22.7	11.8	8.7
			4.5	10.3	44.8	23.3	17.2
06	滿意導師對於你所提供的各項協助與輔導？	52.1	2.5	4.9	21.4	11.2	8.0
			5.2	10.2	44.6	23.3	16.7
07	滿意障礙資源教室對於障礙生所提供的資源與輔導？	89.9	0.6	1.2	5.0	1.7	1.5
			6.0	12.0	50.0	17.0	15.0

三、需求情形

你所需要學生輔導組提供的服務項目有哪些？		一 點 也 不 需 要 0%	有 點 需 要 25%	需 要 50%	很 需 要 75%	極 需 要 100%
01	你需要心理測驗的服務？	30.5	27.0	26.0	8.5	8.1
02	你需要心理健康講座或工作坊（壓力調適、兩性關係、人際溝通技巧、情緒管理、生涯規劃等）？	23.7	23.9	29.5	12.4	10.5
03	有困擾時，你需要學校設有系所專業心理師提供您保密性的個人心理諮商？	23.7	21.1	28.3	13.7	13.1
04	有困擾時，你需要導師提供協助？	22.0	23.5	29.9	12.6	12.0

表六 生涯發展與就業輔導組各項學務服務資源認知度、使用情形與滿意度、及需求情形

一、認知度

你知道生涯發展與就業輔導組所提供的服務項目有哪些嗎？		知 道	不 知 道
01	提供求職/求才登記的服務？	57.2	42.8
02	每週發送一次生涯發展與就業輔導電子報？	57.7	42.3
03	每學期舉辦生涯規劃系列講座活動？	74.8	25.2
04	每學期舉辦每月一書及名人書香講座活動？	75.0	25.0
05	每年舉辦就業博覽會的活動？	79.0	21.0
06	提供生涯達人資訊網服務？	54.3	45.7

二、使用情形與滿意度

你是否曾經使用過生涯發展與就業輔導組所提供的服務及對其幫助性的滿意度如何？		不 使 用 過	使 用 過 但 非 常 不 滿 意	使 用 過 但 有 些 不 滿 意	使 用 過 且 還 算 滿 意	使 用 過 且 很 滿 意	使 用 過 且 非 常 滿 意
01	滿意求職/求才登記服務？	90.5	1.1	1.4	4.2	1.8	0.9
			11.7	14.9	44.7	19.1	9.6
02	滿意生涯發展與就業輔導電子報的資訊？	67.7	1.5	3.6	18.3	6.1	2.8
			4.6	11.1	56.7	18.9	8.7
03	滿意每學期舉辦的生涯規劃系列講座活動？	66.8	0.9	2.1	14.9	10.0	5.2
			2.7	6.3	45.0	30.2	15.7
04	滿意每學期舉辦的每月一書及名人書香講座活動？	65.1	0.6	1.8	15.9	10.1	6.4
			1.7	5.2	45.7	29.0	18.4
05	滿意所舉辦的就業博覽會活動？	75.1	1.0	2.0	11.7	6.7	3.5
			4.0	8.0	47.0	26.9	14.1
06	滿意生涯達人資訊網服務？	78.3	1.3	1.8	10.7	4.4	3.4
			6.0	8.3	49.5	20.4	15.7

三、需求情形

你所需要生涯發展與就業輔導組提供的服務項目有哪些？		一 點 也 不 需 要	有 點 需 要	需 要	很 需 要	極 需 要
		0%	25%	50%	75%	100%
01	你需求求職/求才登記？	20.7	17.1	27.8	15.5	18.9
02	你需要生涯發展與就業輔導電子報？	18.3	20.3	30.7	15.5	15.2
03	你需要生涯規劃系列講座活動？	16.1	16.2	32.3	17.4	18.0
04	你需要每月一書及名人書香講座活動？	16.8	19.1	32.8	14.7	16.7
05	你需要就業博覽會活動？	14.2	13.9	28.8	19.7	23.3
06	你需要生涯達人資訊網服務？	16.4	17.4	31.9	16.3	18.0

表七 軍訓室各項學務服務資源認知度、使用情形與滿意度、及需求情形

一、認知度

你知道軍訓室所提供的服務項目有哪些嗎？		知道	不知道
01	提供夜間護送天使（分機 50880 22:00-6:00 夜間伴走）的服務？	76.0	24.0
02	提供 24 小時緊急求助與校園事件通報專線—50700 或 55555？	65.6	34.4
03	租屋中心的網頁有提供租屋資訊（校外賃居資訊、租屋契約範本、及租屋安全守則等）？	74.2	25.8
04	對於校外租屋的學生進行校外訪視？	48.1	51.9
05	對學生實施 CPR（心肺復甦術）的訓練課程？	67.0	33.0
06	提供國防役與預官考選報名的服務？	76.3	23.7

二、使用情形與滿意度

你是否曾經使用過軍訓室所提供的服務及對其幫助性的滿意度如何？		不曾使用過	使用過但非常不滿意	使用過但有些不滿意	使用過且還算滿意	使用過且很滿意	使用過且非常滿意
01	滿意夜間護送天使（夜間伴走）的服務？	94.9	0.4	0.5	1.8	1.0	1.4
			7.8	9.8	35.3	19.6	27.5
02	滿意 24 小時緊急求助與校園事件通報專線（50700、55555）的服務？	94.1	0.8	0.4	2.4	1.1	1.1
			13.8	6.9	41.4	19.0	19.0
03	滿意租屋中心網頁所提供的租屋資訊（校外賃居資訊、租屋契約範本、及租屋安全守則等）？	76.7	1.0	4.2	11.3	4.5	2.1
			4.3	18.2	48.9	19.5	9.1
04	滿意軍訓課對學生實施 CPR（心肺復甦術）課程的訓練？	56.9	0.5	2.5	21.5	11.1	7.4
			1.2	5.8	50.0	25.8	17.2
05	滿意國防役與預官考選報名的服務？	86.1	0.7	1.1	5.4	3.4	3.3
			5.0	7.9	38.8	24.5	23.7

三、需求情形

你所需要軍訓室提供的服務項目有哪些？		一點也不需要	有點需要	需要	很需要	極需要
		0%	25%	50%	75%	100%
01	你需要夜間護送天使的夜間伴走服務？	53.5	14.3	16.6	6.7	8.8
02	你需要 24 小時緊急求助或校園事件通報專線（50700 或 55555）的服務？	24.9	11.7	28.7	14.6	20.0
03	你需要租屋中心的網頁所提供的租屋資訊（校外賃居資訊、租屋契約範本、及租屋安全守則等）？	28.6	11.2	26.0	17.0	17.1
04	你需要學生校外租屋的校外訪視與安全評估？	33.2	13.3	25.4	13.1	15.1
05	你需要 CPR（心肺復甦術）的訓練？	22.3	13.3	31.0	17.0	16.3
06	你需要國防役與預官考選報名的服務？	50.9	5.6	15.3	10.6	17.6

表八 學務處其他各項學務服務資源認知度、使用情形與滿意度、及需求情形

一、認知度

你知道學務處（在光復校區雲平大樓 3F）還有提供哪些服務項目嗎？		知 道	不 知 道
01	僑外生若有任何問題都可以到僑生輔導組（在光復校區雲平大樓 3F）尋求協助？	46.6	53.4
02	學務處每月定期發行學生事務簡訊（有心靈小品文、重要活動訊息與重要宣導等）？	55.5	44.5
03	可以上學務處網頁訂閱學生事務簡訊電子報與學務快訊？	57.9	42.1
04	師生互動的管道包括有導師談話時間、校長座談會、E-Mail、BBS、及意見箱等管道？	65.7	34.3
05	到學校網頁之行政單位下之學務處網頁可以查到上述所有學務處的所有服務資訊與學生相關法規？	68.2	31.8
06	成大每年都舉辦由大師與學生代表對談的「成大學生論壇」？	69.4	30.6
07	學校設有「導生 e 點通系統」，可以向學校反應意見，並立即獲得處理、回應？	54.6	45.4
08	學務處設有智慧天使護照，可以聽演講、集點數、換圖書禮券？	70.0	30.0

二、使用情形與滿意度

你是否曾經使用過學務處還有提供的哪些服務及對其幫助性的滿意度如何？		不 曾 使 用 過	使 用 過 但 非 常 不 滿 意	使 用 過 但 有 些 不 滿 意	使 用 過 且 還 算 滿 意	使 用 過 且 很 滿 意	使 用 過 且 非 常 滿 意
01	滿意對於僑生所提供的服務？	93.4	0.4	0.5	2.0	1.4	2.2
			6.2	7.7	30.8	21.5	33.8
02	滿意學生事務簡訊與學務快訊所提供的資訊？	58.9	1.5	2.6	25.0	7.8	4.1
			3.7	6.3	61.0	19.0	10.0
03	滿意「成大學生論壇」活動？	69.0	0.8	2.3	15.3	7.9	4.6
			2.6	7.4	49.5	25.6	14.9
04	滿意「導生 e 點通系統」，向學校反應意見可以有單一窗口，立即獲得處理、回應？	81.1	1.4	2.4	9.4	3.3	2.5
			7.4	12.6	49.5	17.4	13.2
05	滿意學務處推動「智慧天使護照」，可以聽演講、集點數、換圖書禮券？	72.0	1.9	3.7	12.5	5.2	4.8
			6.8	13.2	44.5	18.5	17.1

三、需求情形

你所需要學務處提供的服務項目還有哪些？		一 點 也 不 需 要	有 點 需 要	需 要	很 需 要	極 需 要
		0%	25%	50%	75%	100%
01	你需要訂閱學生事務簡訊電子報、學務活動快訊？	24.6	25.9	31.0	8.7	9.8
02	你需要學務處繼續辦理「成大學生論壇」活動，邀請更多的名人學者蒞校開講與學生對談？	15.6	15.7	30.8	18.3	19.7
03	你需要學校設「導生 e 點通系統」，可以向學校反應意見，並立即獲得處理、回應？	19.4	20.5	32.7	13.1	14.3
04	你需要學務處設有智慧天使護照，可以聽演講、集點數、換圖書禮券，鼓勵自己多多學習與吸收各項勵志與智慧的新知？	21.4	21.4	29.8	12.0	15.4

你對於學務處各組室提供的各項服務的感受與看法？

你對於學務處各組室提供的各項服務的感受與看法？		完全不同意	有點同意	同意	大部分同意	完全同意
		0%	25%	50%	75%	100%
01	我認為學校宿舍是安全的？	10.5	24.8	32.7	25.4	6.7
02	我認為宿舍生活是很溫馨的？	9.1	26.6	33.6	23.3	7.5
03	我認為住在學校宿舍可以學習到多元價值、體會團體生活，學習人際關係及建立人脈？	5.0	16.3	33.6	28.7	16.4
04	我認為住學校宿舍會因與他人同住而對我的學習有妨礙？	32.2	36.0	18.2	8.3	5.3
05	我認為學校宿舍同一寢室裡住不同系所的同學，對於學習多元價值與不同領域的了解、及對事物的不同的思維模式是有幫助的？	7.5	17.0	37.9	21.8	15.8
06	為提高住宿品質，我贊成提高住宿費用以改善宿舍相關軟硬體設施？	20.0	22.4	25.7	15.1	16.8
07	我認為參加課外活動（學生會、系學會或社團活動）有助於自我學習與成長？	3.6	11.1	34.6	24.4	26.2
08	我認為生涯規劃的輔導服務對於增進自我了解、成長，及對未來的規劃是有幫助的？	3.8	14.8	38.5	23.8	19.1
09	我認為找系所心理師晤談，對於增進自我了解與成長是有幫助的？	6.8	24.3	40.2	17.0	11.6
10	我認為系所心理師所提供的增進 EQ、壓力調適、生涯規劃、兩性關係、溝通技巧訓練等活動，以及心理諮商或治療等對於增進自我了解與成長是有幫助的？	6.6	21.8	41.5	17.5	12.6
11	我喜歡到宿舍餐廳（光復餐廳、敬業餐廳）用餐？	33.1	30.8	23.1	9.0	4.0
12	我認為衛生保健組提供的健康講座，有助於我對健康資訊及自我照顧的認識？	7.1	26.5	43.8	14.8	7.8
13	我認為由班上或社團自己決定健康講座的主題，會增加我參加活動的意願？	11.0	25.6	36.8	16.4	10.2

表九 「青春飛揚 成功啟航」系列活動的認知度、獲得訊息管道情形

成功大學「閃耀成功」系列活動

		是	不是
01	你是否知道學務處舉辦了「閃耀成功」系列活動？	10.1	89.9
04	你認為「閃耀成功」所辦的活動是你喜歡的活動？	51.7	48.3
05	你是否自備環保餐具，實踐「愛護自己、保護環境」？	66.6	33.4
06	你是否隨身攜帶學務處贈送的海豚哨防身，並維護自身安全？	6.6	93.4
07	你是否使用學務處贈送之「世界領航 築夢成大」環保袋？	13.8	86.2

02 你是透過哪些管道知道「閃耀成功」這個活動？（可複選）

獲知活動訊息管道	次數	百分比
新鮮人成長研習會	39	10.0
單張小海報	85	21.8
系所公告欄	85	21.8
老師／同學告知	32	8.2
新聞媒體報導	3	0.8
學務簡訊／學務快訊	127	32.6
其它	19	4.9
小 計	390	

03 你參加了幾場「閃耀成功」所辦的活動？

沒去參加	1-2 場	3-5 場	6-10 場	11 場（含）以上
1961 (96.6%)	59 (2.9%)	6 (0.3%)	2 (0.1%)	2 (0.1%)

附件一：「學務工作績效評估」網路問卷調查說明文件

親愛的成年人，您好！

這是一份關於「學務工作績效評估」調查的問卷，非常需要您的支持與協助。

爲了提供更好的服務，學務處希望了解您的需要與對目前服務的使用情形，期望藉此了解學務處所提供的服務成效，做爲未來工作再精進的參考。

這項調查是採自願性的，您所提供的意見對於未來學務工作的改進及規劃工作，將具重要貢獻。您所提供的資料，僅供研究調查用，資料使用者將無從知悉您個人的身分，請安心填答。我們會根據同學們填答的資料予以分析，並將分析結果公佈。

本問卷內容共分成兩大部份：第一部份爲個人基本資料；第二部份爲學務處各組室所提供服務項目之認知度、使用率、滿意度及需求情形，包括您對於學務處各組室所提供的各項服務之認知與了解；對於學務工作的服務項目的使用情形、滿意度及看法，以及對於學務服務項目的需求。填答時間約需 10-15 分鐘。

誠摯感謝您的參與與協助！若對本問卷調查有任何的疑問或建議，歡迎隨時反映，以 E-Mail 與我們連絡 (ljsu@mail.ncku.edu.tw 或 校內分機 50310)，謝謝您的合作。

另外，爲了感謝您撥冗參與填答，凡是填答完成的同學將有機會獲得精美禮品、圖書禮卷，並且也可以參與抽獎，獎品內容豐富，有時尚 iPod、MP3、MP4、外接式硬碟機、隨身碟及圖書禮券等多項實用又好康的大獎在等著您，千萬不要錯過這個千載難逢的機會喔。

再次感謝您撥冗填答！

學務處伴您一同走過成長，追求幸福！

學務長 徐畢卿 敬上 96.11.12

TEL (06) 2757575 轉 50300

FAX (06) 2753851

E-Mail em50300@email.ncku.edu.tw

網頁 <http://stud.adm.ncku.edu.tw/evaluation/>

附件二：意見交流道－提供填答學生反映意見或提供建議之管道

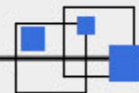


請選擇您想留言給那一個處室

留言字數以120字為限

96 年度「學務工作績效評估」 網路問卷調查抽獎辦法與注意事項

抽獎活動

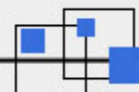


每日幸運獎－活動期間（11/12-11/30），每天從當日以前已完整填妥問卷者，以電腦亂數抽獎系統抽出 3 位幸運獎得主，可獲得圖書禮卷 200 元。

激發戰力獎－時尚數位相框、MP4 或 MP3、外接式硬碟機、圖書禮卷等多項戰力大獎。

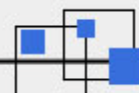
Super 好禮驚喜獎－為感謝大家配合上網填答，將於活動結束後，由未獲獎名單中，抽出至少 100 名得獎者（將視填答者人數多寡，增加此獎項名額），贈送超值好康獎一份。

活動時間



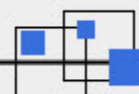
96 年 11 月 12 日（一）96 年 11 月 30 日（五），共 19 天。

參加對象



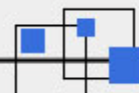
本校在學學生

活動辦法



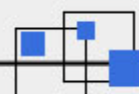
只要在活動期間內，完整填寫問卷內容，即可參加「好康·樂透」抽獎活動！（每人限得一次）。此外，可再參加每日幸運獎抽獎，愈早完成填答者，得獎機會愈多；若運氣不佳，拿不到這些超值戰力好康大獎，沒關係，還有幸運參加獎等著你喔！

抽獎方式



從資料庫中，以電腦亂數抽獎系統抽出符合本活動辦法規定的填答者。

得獎名單公布與獎品發送方式

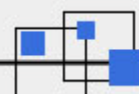


每日幸運獎－於活動期間（11/12-11/30），每天上午從前一日以前已完整填妥問卷者，以電腦亂數抽獎系統抽出一位幸運獎得主，公佈在活動網頁上。

激發戰力獎－於活動結束一週內抽出得獎者，公佈於學務處網頁，並直接以 Mail 聯繫得獎人。

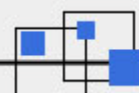
幸運參加獎－於活動結束後，由未獲獎名單中，抽出至少 100 名得獎者（將視填答者人數多寡，增加此獎項名額），贈送超值好康獎一份。

獎品發送方式



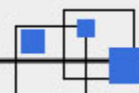
於活動結束後 20 天內(12/1-12/20)，進行發放領獎事宜。

領獎與棄權



得獎者於得獎名單公佈後，於領獎期限之上班日上班時間，檢附學生證或相關身份證件親自至光復校區雲平大樓三樓學務長室領獎，不得代領，逾期視為棄權。

注意事項



1. 本活動注意事項載明於活動網頁中，參加者於參加本活動之同時，即同意接受本活動注意事項之規範，如有違反本活動注意事項之行爲，本處得取消其參加或得獎資格，並對於任何破壞本活動之行爲保留相關權利。
2. 得獎者應於得獎名單公佈後，於領獎期限至指定地點領取獎項，逾期視為棄權。
3. 參加者保證所填寫或提出之資料均爲真實且正確，且未冒用或盜用任何第三者之資料。如有不實或不正確之情事，將被取消參加或得獎資格。如因此致無法通知其得獎訊息時，本處不負任何責任，且如有致損害人，參加者應負一切相關責任。
4. 如有任何因電腦、網路、電話、技術或不可歸責之事由，而使參加者所寄出或登錄之資料有遲延、遺失、錯誤、無法辨識或毀損之情況，本處不負任何法律責任，參加者亦不得因此異議。
5. 本活動獎項以公佈本網站上的資料爲準，如遇不可抗拒之因素，本處保留更換其他等值獎項之權利
6. 本活動之獎項不得轉換、轉讓或折換現金。
7. 如本活動因不可抗力之特殊原因無法執行時，本處有權決定取消、終止、修改或暫停本活動。

附件四：提升「學務工作績效評估」網路問卷調查施測率宣傳方式與內容

(一) 網頁公告欄

1. 第一波公告

學務績效評估戰力大考驗

身為成大學生，與我們最麻吉的你，對各項學務服務項目是否感到滿意？你還有哪些需要我們再盡力提供？現在馬上來挑戰考驗，幫學務處做好戰力分析，我們準備超多戰力大獎等著您！

喜歡嗎？心動嗎？請馬上行動！

不要再猶疑了，越早上網填答，得獎機會越多喔！

趕快點選下列網址

<http://140.116.212.206/evaluation/96/index.htm>，

超值好康大禮在向你招手喔！



成功大學學生事務處 敬啟

2. 第二波公告

揭露

「學務績效評估戰力大考驗」得獎撇步

感謝大家的熱情參與，學務績效評估戰力大考驗甫一推出，即獲得同學們熱烈地廣大迴響。為感謝大家的熱情回應，特別為大家揭露「學務績效評估戰力大考驗」得獎撇步，趕快依照下列撇步，完成任務。活動將於96年11月30日(五)截止，時間不多了，超值好康大獎在向你招手，心動不如馬上行動喔！

撇步 1：完整填答問卷，就具有獲得激發戰力獎資格喔！

馬上點選網址 <http://140.116.212.206/evaluation/96/index.htm> 吧！

撇步 2：越早填答，得獎機會越多！

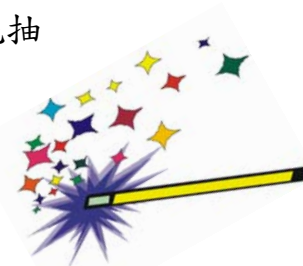
每日從當日以前已完整填妥問卷者，以電腦亂數抽獎系統抽

出 **3** 位幸運獎得主，可獲得圖書禮卷 200 元。

撇步 3：好東西要與好朋友分享！

趕快通知週遭的親朋好友，號召他們一起來。

學生事務處 敬啟



(二) BBS

【學生事務處】學務績效評估戰力大考驗，超值好康大禮等著您！

身為成大學生，與我們最麻吉的你，對各項學務服務項目是否感到滿意？你還有哪些需要我們再盡力提供？現在馬上來挑戰考驗，幫學務處做好戰力分析，我們準備超多戰力大獎等著您！

喜歡嗎？心動嗎？請馬上行動！

不要再猶疑了，越早上網填答，得獎機會越多喔！

趕快點選下列網址

<http://140.116.212.206/evaluation/96/index.htm>，

超值好康大禮在向你招手喔！

◎活動期間：96年11月12日（一）至96年11月30日（五）

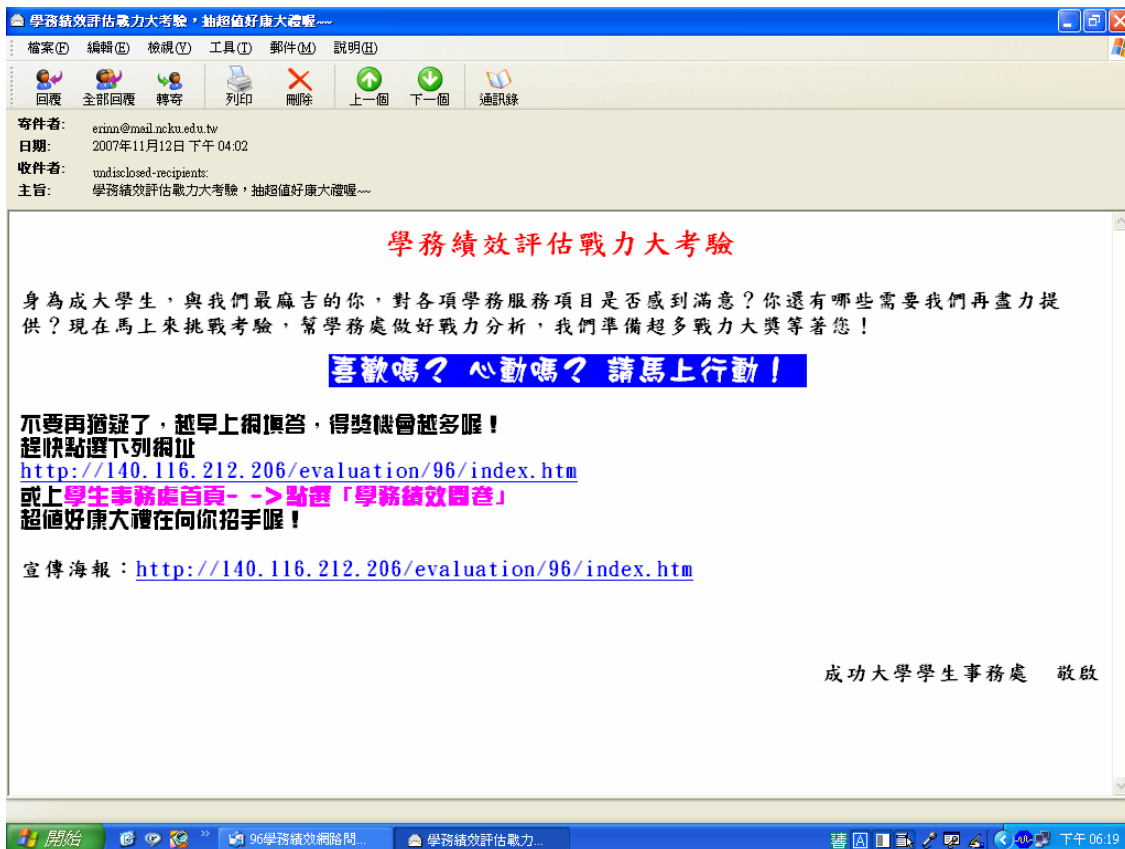
詳細活動辦法請參閱網頁 <http://140.116.212.206/evaluation/96/index.htm>！

成功大學學生事務處 敬啟

PS：請協助轉貼至【所有班版】97、98、99及100級
【所有社團】

(三) 學務活動電子報發送全校學生

1. 第一次發送（96年11月12日）



2.第二次發送 (96年 11月 20日)

「學務績效評估戰力大考驗」得獎撇步，時間不多了!!

寄件者: erinn@mail.ncku.edu.tw
日期: 2007年11月20日 下午 04:08
收件者: undisclosed-recipients
主旨: 「學務績效評估戰力大考驗」得獎撇步，時間不多了!!

揭露

「學務績效評估戰力大考驗」得獎撇步

感謝大家的热情參與，學務績效評估戰力大考驗甫一推出，即獲得同學們熱烈地廣大迴響。為感謝大家的热情回應，特別為大家揭露「學務績效評估戰力大考驗」得獎撇步，趕快依照下列撇步，完成任務。活動將於96年11月30日(五)截止，時間不多了，超值好康大獎在向你招手，心動不如馬上行動喔！

撇步1：完整填答問卷，就具有獲得激發戰力獎資格喔！請進入學務處網頁或點選網址
<http://140.116.212.206/evaluation/96/index.htm>！

撇步2：越早填答，得獎機會越多！
每日從從當日以前已完整填妥問卷者，以電腦亂數抽獎系統抽出3位幸運獎得主，每人可獲得圖書禮卷200元。

撇步3：好東西要與好朋友分享！
趕快通知週遭的親朋好友，號召他們一起來。
超值好康大禮在向你招手喔！

3.第三次發送 (96年 11月 28日)

最後倒數3天開始！「學務績效評估戰力大考驗」即將結束！

寄件者: erinn@mail.ncku.edu.tw
日期: 2007年11月28日 下午 03:29
收件者: undisclosed-recipients
主旨: 最後倒數3天開始！「學務績效評估戰力大考驗」即將結束！

學務績效評估戰力大考驗

最後倒數3天開始！
～「學務績效評估戰力大考驗」即將結束！

感謝大家的热情參與與回應，特別為大家準備了多份超值激發戰力大獎等著您！時間不多了，活動將於96年11月30日(五)24:00截止，心動不如馬上行動，超值好康大獎正在向您招手喔！

請現在立即進入學務處網頁或點選網址<http://140.116.212.206/evaluation/96/index.htm>

(四) 活動宣傳海報

第一波

學務績效評估 戰力大考驗



身為成大學生，與我們最麻吉的你，對各項學務服務項目是否感到滿意？你還有哪些需要我們再盡力提供的需求？現在馬上來挑戰考驗，幫學務處做好戰力分析，我們準備超多戰力大獎等著您！

喜歡嗎？心動嗎？請馬上行動！

不要再猶豫了，越早上網填答，得獎機會越多囉！
趕快上學務處網頁或點選下列網址
<http://140.116.212.206/evaluation/96/index.htm>
超值好康大禮在向你招手囉！




國立成功大學學生事務處 敬啟

第二波

學務績效評估 戰力大考驗



揭露
「學務績效評估戰力大考驗」得獎撇步

感謝大家的熱情參與，學務績效評估戰力大考驗甫一推出，即獲得同學們熱烈地廣大迴響。為感謝大家的熱情回應，特別為大家揭露「學務績效評估戰力大考驗」得獎撇步，趕快依照下列撇步，完成任務。活動將於 96 年 11 月 30 日 (五) 截止，時間不多了，超值好康大獎在向你招手，心動不如馬上行動囉！

撇步 1: 完整填答問卷，就具有獲得激發戰力獎賞格囉！請進入學務處網頁或點選網址 <http://140.116.212.206/evaluation/96/index.htm>！

撇步 2: 越早填答，得獎機會越多！
每日從從當日以前已完整填妥問卷者，以電腦亂數抽獎系統抽出 3 位幸運獎得主，每人可獲得圖書禮卷 200 元。

撇步 3: 好東西要與好朋友分享！
趕快通知週遭的親朋好友，號召他們一起來。超值好康大禮在向你招手囉！




國立成功大學學生事務處 敬啟

活動結束倒數前三天

學務績效評估 戰力大考驗



最後倒數 3 天！
~「學務績效評估戰力大考驗」即將結束！

感謝大家的熱情參與與回應，特別為大家準備了多份超值激發戰力大獎等著您！時間不多了，活動將於 **96 年 11 月 30 日 (五) 24:00** 截止，心動不如馬上行動，超值好康大獎正在向您招手囉！

請現在立即進入學務處網頁或點選網址
<http://140.116.212.206/evaluation/96/index.htm>！

學務績效評估戰力大考驗

身為成大學生，與我們最麻吉的你，對各項學務服務項目是否感到滿意？你還有哪些需要我們再盡力提供的需求？現在馬上來挑戰考驗，幫學務處做好戰力分析，我們準備超多戰力大獎等著您！喜歡嗎？心動嗎？請速來行動！

- **每日抽獎獎：**
抽獎時間：11/27-11/30，每天從當日以前已完整填妥問卷者，以電腦亂數抽獎系統抽出 3 位幸運獎得主，以獲得圖書禮卷 200 元。
- **激發戰力獎：**
最高數額 200 元，以現金或禮券、1015 禮券禮券等多元戰力大獎。
- **Super 超值獎賞：**
最高獎大禮 200 元禮券，用於消費結帳，也去囉囉名額中，最高獎 100 元禮券 (新視線老人助學券、電影院禮券等)，最高獎 50 元禮券。

國立成功大學學生事務處 敬啟

(五) 本處各組室共同合力宣導本校學生上線填答

1.E-Mail 各組室內容

Subject: 敬請配合強力宣導!--學務績效評估戰力大考驗(網路問卷調查)

各位主管、同仁，大家好！

在此向大家報告：

學務績效評估戰力大考驗(網路問卷調查)

將自**明日(11/12)**正式上線開放填答

並已透過學務快訊寄送每一位學生

由於此次乃採網路問卷方式進行

希望大家一起配合共同來宣導

以下幾點，請大家幫忙與配合

1.已印製單張小海報轉請軍訓室於上軍訓課時代為轉達各班
並向學生宣導，鼓勵踴躍上網填答

2.各組室各分送單張海報，敬請張貼公告

3.各組室工讀生(含研究生)於到班時，請他們務必上網填答，
並請他們代為向同學、室友宣導周知，鼓勵大家上網填答。

4.心理師與宿舍輔導員也請於進行各項活動或輔導時，廣為向學生宣傳。

5.近期內各組室如有舉辦活動，亦請協助張貼海報宣傳，如需大型海報，請洽鈴茱。

未來將會再 E-Mail 給導師，請導師也幫忙宣導。

其他大家若有想到什麼好點子，也請不吝賜教，
共同讓學務績效問卷調查得以圓滿順利完成。
謝謝大家！

大家一起來努力、加油囉！

學務處 鈴茱 敬託

備註：11/12-11/14 鈴茱有事需請假，11/15 出差，如有關學務績效網路調查的系統方面的問題，
可以洽研究生張哲仁（分機 53120 轉 212 或 0911139367），或是寫 Mail 給我，我會抽空看一下信箱。

2.E-Mail 學生會協助向學生自治組織與幹部們轉知宣傳學務績效網路問卷施測活動

親愛的晏良
要麻煩您協助向學生自治組織與幹部們轉知
宣傳學務績效網路問卷施測活動(詳情請參閱附檔)
以期讓本次網路問卷施測更順利

本年度網路問卷將於 11/12 零時開始正式上線開放施測
有許多大獎等著大家喔

請多多向身邊親朋好友，同窗室友轉知宣傳
謝謝幫忙並敬請指教

順頌

學安

學務處蘇鈴茱敬啓
分機 50310