

110年度行政滿意度暨服務 品質調查

Report of Administrative Satisfaction and
Service Quality Survey for Year 2021

委託單位：黃副校長室

執行單位：社科院民意與市場調查研究中心

報告人：陳若蘭 助理教授

2022/01/19

壹、執行概要

- 今年度調查時間：110年11月24日~ 110年12月22日(計四週)
- 本次調查回收總樣本數為3,213份，篩選回收樣本步驟如下：
 - (1) 樣本移除有填寫教師編號、職員助理編號及學號之重複填寫者，僅保留最新一筆填答資料。
 - (2) 移除未填寫教師編號、職員助理編號及學號IP重複樣本。經過上述樣本篩選檢驗，確保調查樣本能充分反映意見後，合計有效樣本數為2,992份。

身分別	次數	百分比
學生	2,455	82.05%
教師	151	5.05%
職員/助理	386	12.90%
合計	2,992	100.00%

貳、優點：

(一)續採108年調查樣式，110年整體填答率持續上升

A、降低題數及填答時間

→調查樣式修正，學生填答人數大幅成長，與過去兩年(106年度、107年度、108年)相較之下，有效提升整體填答率。

→為有效提升教師填答率，110年度除線上調查發放問卷外，亦同時採行紙本問卷發放給本校二級單位主管填答，有效大幅提升教師填答率。

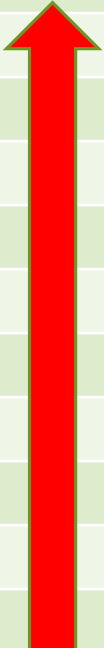
調查年度	調查完成份數	學生	教師	職員助理
110年度	<u>2,992</u> ↑	<u>2,455</u> ↑	<u>151</u> ↑	<u>386</u> ↑
109年度	2,385	2,067	90	228
108年度	2,111	1,820	63	228
107年度	1,408	975	83	350
106年度	1,854	1,523	61	270

貳、優點：

(二)110年續採108年新增開放題較109年填答更為踴躍

- 109年續採108年度**新增**第二部份問項，由填答者圈選出過去一年經常接觸過單位後，詢問對於該單位具體建議，更能**反應實際到訪感受**，以利各單位進行修正。

行政單位	108年開放題填答人數	109年開放題填答人數	110年開放題填答人數
教務處	268	328	525
學務處	176	248	311
總務處及環安中心	94	111	160
研究發展處	9	29	36
國際處	49	77	99
圖資處	209	238	317
藝文中心	24	57	104
產學處	9	21	24
秘書室	6	12	21
人事室	27	32	39
主計室	16	24	34



貳、優點： (三)合理調整計分方式，可避免少數人決定評分結果

- 本年度調查「不採計填答比例低於學生3%、職員助理7%、教師10%之族群意見與計分」的標準，以更符合一般民調統計的原則及提升計分的公平性。
- 教師部分，藝文中心(5.30%)不採計評分。
- 在學生部分，秘書室(2.85%)不採計評分。
- 計分方式為：5分*(非常滿意人數)+4分*(滿意人數)+3分*(普通人數)+2分*(不滿意人數)+1分*(非常不滿意人數)/該身份別總人數。

過去一年經常接觸的單位		學生	教師	職員/助理	合計
教務處	次數	2,114	83	153	2350
	%	86.11%	54.97%	39.64%	78.54%
學務處	次數	1,680	37	91	1808
	%	68.43%	24.50%	23.58%	60.43%
總務處及環安中心	次數	544	53	171	768
	%	22.16%	35.10%	44.30%	25.67%
研究發展處	次數	153	81	86	320
	%	6.23%	53.64%	22.28%	10.70%
國際處	次數	418	32	58	508
	%	17.03%	21.19%	15.03%	16.98%
圖資處	次數	1,618	53	114	1785
	%	65.91%	35.10%	29.53%	59.66%
藝文中心	次數	557	<u>8</u>	31	596
	%	22.69%	<u>5.30%</u>	8.03%	19.92%
產學處	次數	77	47	78	202
	%	3.14%	31.13%	20.21%	6.75%
秘書室	次數	<u>70</u>	21	99	190
	%	<u>2.85%</u>	13.91%	25.65%	6.35%
人事室	次數	83	54	225	362
	%	3.38%	35.76%	58.29%	12.10%
主計室	次數	196	61	232	489
	%	7.98%	40.40%	60.10%	16.34%

參、結果分析:

(一)111年度綜合七項(四項共同題+三項自選題)評比結果

針對行政滿意度暨服務品質平均

- **教師**：1秘書室2圖資處3人事室4產學處5教務處6學務處7總務處及環安中心8研究發展處9國際處10主計室
- **職員/助理**：1藝文中心2總務處及環安中心3主計室4研究發展處5秘書室6人事室7圖資處8學務處9國際處10教務處11產學處
- **學生**：1國際處2研究發展處3產學處4藝文中心5人事室6圖資處7主計室8總務處及環安中心9學務處10教務處

七項問項 (平均分數)	教師	職員/助理	學生
教務處	4.2706	4.1072	3.8982
學務處	4.2617	4.1822	3.9611
總務處及環安中心	4.2463	②4.3187	3.9690
研究發展處	4.2424	4.2863	②4.3001
國際處	4.2242	4.1607	①4.3783
圖資處	②4.3562	4.2051	4.0789
藝文中心	X	①4.5818	4.1856
產學處	4.3288	4.0406	③4.2936
秘書室	①4.5950	4.2627	X
人事室	③4.3484	4.2104	4.1257
主計室	4.0497	③4.2944	4.0709
平均分數	4.2923	4.2409	4.1261

參、結果分析:

(二) 108.109.110年綜合七項評比結果

名次	108年教師	109年教師	110年教師	名次	108年 職員/助理	109年 職員/助理	110年 職員/助理	名次	108年學生	109年學生	110年學生
1	秘書室	產學處	秘書室	1	總務處及環安 中心	國際處	藝文中心	1	產學處	產學處	國際處
2	藝文中心	國際處	圖資處	2	秘書室	總務處及環安 中心	總務處及環安 中心	2	國際處	主計室	研究發展處
3	國際處	秘書室	人事室	3	圖資處	秘書室	主計室	3	研究發展處	研究發展處	產學處
4	總務處及環安 中心	藝文中心	產學處	4	主計室	產學處	研究發展處	4	主計室	國際處	藝文中心
5	產學處	研究發展處	教務處	5	學務處	學務處	秘書室	5	藝文中心	藝文中心	人事室
6	人事室	主計室	學務處	6	國際處	研究發展處	人事室	6	圖資處	人事室	圖資處
7	學務處	學務處	總務處及環安 中心	7	產學處	主計室	圖資處	7	教務處	圖資處	主計室
8	研究發展處	總務處及環安 中心	研究發展處	8	研究發展處	教務處	學務處	8	學務處	總務處及環安 中心	總務處及環安 中心
9	教務處	人事室	國際處	9	教務處	圖資處	國際處	9	總務處及環安 中心	教務處	學務處
10	主計室	教務處	主計室	10	人事室	人事室	教務處	10		學務處	教務處
11	圖資處	圖資處		11			產學處				

肆、檢討與改進：

根據開放題意見，各單位未來業務優先考量項目(1/2)

- 教務處：服務態度、行政效率、流程待加強、空間規劃與標示改善
- 學務處：行政效率、宿舍管理、服務態度
- 總務處及環安中心：機車停車、服務態度、車證改善
- 研究發展處：無
- 國際處：增加實用資訊、辦理更多活動、講座、增加人員
- 圖資處：館內設備與空間動線、校園資訊系統、校園軟體設備
藏書量(包含電子書)

肆、檢討與改進：

根據開放題意見，各單位未來業務優先考量項目(2/2)

- 藝文中心：增加活動並調整時間彈性、增加活動宣傳、
增加活動多元性
- 產學處：行政效率
- 秘書室：無
- 人事室：行政效率、傳遞資訊能力、人員雙語能力
- 主計室：報帳、聘僱等系統待加強
請購或課程經費核銷彈性增加並明確規範

感謝聆聽



附錄1、族群分析

附錄1-1.大學部學生填答率較研究所學生踴躍

- 學生共計有2,455份有效樣本，大學部學生樣本計1,513份，研究所學生樣本計942份
- 大學填答樣本以一年級為多數(28.95%)，其次為三年級(24.72%)
- 研究所填答樣本以一年級為多數(43.52%)，其次為二年級(38.00%)

就讀年級		大學	研究所
一年級	次數	<u>438</u>	<u>410</u>
	百分比	<u>28.95%</u>	<u>43.52%</u>
二年級	次數	359	<u>358</u>
	百分比	23.73%	<u>38.00%</u>
三年級	次數	<u>374</u>	100
	百分比	<u>24.72%</u>	10.62%
四年級	次數	318	40
	百分比	21.02%	4.25%
其他	次數	24	34
	百分比	1.59%	3.61%
合計	次數	1,513	942
	百分比	100.00%	100.00%

附錄1-2、大學部各學院學生填答率較研究所學生踴躍

就讀學院		大學	研究所
理學院	次數	248	155
	百分比	16.39%	16.45%
工學院	次數	450	284
	百分比	29.74%	30.15%
管理學院	次數	288	311
	百分比	19.04%	33.01%
文學院	次數	235	41
	百分比	15.53%	4.35%
社會科學院	次數	135	101
	百分比	8.92%	10.72%
海洋科學院	次數	128	47
	百分比	8.46%	4.99%
西灣學院	次數	29	3
	百分比	1.92%	0.32%
合計	次數	1,513	942
	百分比	100.00%	100.00%

附錄1-3、教師填答數有大幅度提升

任教學院	108年填答百分比	109年填答百分比	110年填答百分比
理學院	9(14.29%)	21(23.33%)	25(16.56%)
工學院	<u>14(22.22%)</u>	<u>24(26.67%)</u>	<u>39(25.83%)</u>
管理學院	7(11.11%)	10(11.11%)	14(9.27%)
文學院	12(19.05%)	8(8.89%)	22(14.57%)
社會科學院	8(12.70%)	10(11.11%)	14(9.27%)
海洋科學院	10(15.87%)	12(13.33%)	19(12.58%)
西灣學院	3(4.76%)	5(5.56%)	18(11.92%)
合計	63(100.00%)	90(100.00%)	151(100.00%)

填答人數(填答人數百分比)

附錄1-4、職員/助理填答數今年度有大幅度提升

- 職員/助理填答樣本：386份有效樣本。
 - 服務於教學及服務單位者較多(52.33%)，其次則為行政單位(47.67%)
 - 服務年資則是以1~5年居多(33.16%)，其次為11年以上(30.83%)。
- 來自於教學及服務單位、服務年資較低者填答較多

服務單位名稱	次數	百分比
行政單位	184	47.67%
教學及服務單位	202	52.33%
合計	386	100.00%

服務年資	次數	百分比
未滿1年	70	18.13%
1~5年	128	33.16%
6~10年	69	17.88%
11年以上	119	30.83%
合計	386	100.00%

附錄2、結果分析

附錄2-1、空間環境(共同題1)結果分析

針對位置標示、設施及動線

- **教師**：1秘書室2學務處3產學處4國際處5教務處6研究發展處7人事室8圖資處9主計室10總務處及環安中心
- **職員/助理**：1藝文中心2秘書室3研究發展處4總務處及環安中心5主計室6學務處7圖資處8人事室9國際處10教務處11產學處
- **學生**：1國際處2研究發展處3產學處4人事室5藝文中心6圖資處7主計室8學務處9教務處10總務處及環安中心

空間環境 (平均分數)	教師	職員/助理	學生
教務處	4.2949	4.0676	3.9938
學務處	4.3889	4.2184	4.0564
總務處及環安中心	4.1667	4.2500	3.9363
研究發展處	4.2857	4.2840	4.3224
國際處	4.3226	4.1538	4.3605
圖資處	4.2800	4.1982	4.1434
藝文中心	x	4.6207	4.1872
產學處	4.3333	4.0649	4.2763
秘書室	4.5263	4.2857	x
人事室	4.2826	4.1697	4.2162
主計室	4.1875	4.2281	4.0942

附錄2-2、專業素質(共同題2)結果分析

針對業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間

● **教師**：1秘書室2圖資處3教務處4產學處5人事室6國際處7學務處8研究發展處9總務處及環安中心10主計室

● **職員/助理**：1藝文中心2主計室3總務處及環安中心4秘書室5研究發展處6學務處7教務處8人事室9圖資處10國際處11產學處

● **學生**：1國際處2產學處3研究發展處4主計室5藝文中心6圖資處7人事室8學務處9教務處10總務處及環安中心

專業素質 (平均分數)	教師	職員/助理	學生
教務處	4.3855	4.1699	3.9800
學務處	4.2162	4.2088	4.0453
總務處及環安中心	4.1923	4.2941	3.9739
研究發展處	4.2125	4.2326	4.3399
國際處	4.2500	4.1034	4.3869
圖資處	4.4528	4.1593	4.1561
藝文中心	x	4.5667	4.1718
產學處	4.3043	3.9487	4.3636
秘書室	4.7143	4.2626	x
人事室	4.2830	4.1607	4.1410
主計室	3.9833	4.3030	4.2031

附錄2-3、服務態度(共同題3)結果分析

針對接聽電話、行政服務態度

- **教師**：1秘書室2產學處3圖資處4人事室5教務處6研究發展處7國際處8學務處9總務處及環安中心10主計室
- **職員/助理**：1藝文中心2研究發展處3主計室4學務處5人事室6秘書室7總務處及環安中心8圖資處9國際處10教務處11產學處
- **學生**：1國際處2研究發展處3產學處4藝文中心5人事室6圖資處7主計室8學務處9教務處10總務處及環安中心

服務態度	教師	職員/助理	學生
(平均分數)			
教務處	4.3659	4.0805	3.9396
學務處	4.2703	4.2637	4.0263
總務處及環安中心	4.1961	4.2216	3.9187
研究發展處	4.3375	4.3256	4.3333
國際處	4.3226	4.1552	4.3936
圖資處	4.5094	4.1875	4.1057
藝文中心	x	4.5806	4.1527
產學處	4.5106	4.0385	4.3289
秘書室	4.6500	4.2323	x
人事室	4.4314	4.2624	4.1316
主計室	4.1356	4.3117	4.1016

附錄2-4、資訊效率及親民性(共同題4)結果分析

針對網頁資訊、內容更新及提供詳盡流程解說

- **教師**：1秘書室2圖資處3教務處4人事室5產學處6總務處及環安中心7國際處8研究發展處9學務處10主計室
- **職員/助理**：1藝文中心2研究發展處3主計室4總務處及環安中心5圖資處6秘書室7人事室8學務處9國際處10教務處11產學處
- **學生**：1國際處2產學處3研究發展處4人事室5藝文中心6圖資處7主計室8學務處9總務處及環安中心10教務處

資訊效率及親民性 (平均分數)	教師	職員/助理	學生
教務處	4.3375	4.0537	3.8504
學務處	4.1111	4.1444	3.9369
總務處及環安中心	4.1429	4.2335	3.8741
研究發展處	4.1154	4.2674	4.2500
國際處	4.1250	4.0877	4.3220
圖資處	4.4717	4.2212	4.0701
藝文中心	x	4.5161	4.1553
產學處	4.2391	3.9615	4.2597
秘書室	4.5714	4.1717	x
人事室	4.3077	4.1629	4.1558
主計室	4.0526	4.2565	4.0366

附錄2-5、四項共同題(空間、專業、服務、資訊)評比結果

針對前四項構面平均

● **教師**：1秘書室2圖資處3產學處4教務處5人事室6國際處7學務處8研究發展處9總務處及環安中心10主計室

● **職員/助理**：1藝文中心2研究發展處3主計室4總務處及環安中心5秘書室6學務處7圖資處8人事室9國際處10教務處11產學處

● **學生**：1國際處2研究發展處3產學處4藝文中心5人事室6圖資處7主計室8學務處9教務處10總務處及環安中心

四項構面 (平均分數)	教師	職員/助理	學生
教務處	4.3459	4.0929	3.9409
學務處	4.2466	4.2088	4.0162
總務處及環安中心	4.1745	4.2498	3.9258
研究發展處	4.2378	②4.2774	②4.3114
國際處	4.2550	4.1250	①4.3657
圖資處	②4.4285	4.1916	4.1188
藝文中心	X	①4.5710	4.1667
產學處	③4.3469	4.0034	③4.3072
秘書室	①4.6155	4.2381	X
人事室	4.3262	4.1889	4.1612
主計室	4.0898	③4.2748	4.1089
平均分數	4.3067	4.2202	4.1423

附錄2-6、108.109.110年四項共同題評比結果

名次	108年教師	109年教師	110年教師	名次	108年職員/助理	109年職員/助理	110年職員/助理	名次	108年學生	109年學生	110年學生
1	秘書室	產學處	秘書室	1	總務處及環安中心	國際處	藝文中心	1	產學處	產學處	國際處
2	藝文中心	國際處	圖資處	2	圖資處	秘書室	研究發展處	2	研究發展處	主計室	研究發展處
3	國際處	秘書室	產學處	3	秘書室	總務處及環安中心	主計室	3	國際處	研究發展處	產學處
4	總務處及環安中心	藝文中心	教務處	4	產學處	產學處	總務處及環安中心	4	圖資處	國際處	藝文中心
5	產學處	主計室	人事室	5	學務處	學務處	秘書室	5	主計室	圖資處	人事室
6	研究發展處	研究發展處	國際處	6	主計室	研究發展處	學務處	6	藝文中心	人事室	圖資處
7	學務處	教務處	學務處	7	研究發展處	主計室	圖資處	7	教務處	藝文中心	主計室
8	教務處	圖資處	研究發展處	8	國際處	圖資處	人事室	8	學務處	學務處	學務處
9	人事室	人事室	總務處及環安中心	9	教務處	教務處	國際處	9	總務處及環安中心	教務處	教務處
10	主計室	學務處	主計室	10	人事室	人事室	教務處	10		總務處及環安中心	總務處及環安中心
11	圖資處	總務處及環安中心		11			產學處				

附錄3、各單位自選題之分數排序

各單位自選題(全校)	第一名	第二名	第三名
教務處	教發中心	招生事務組、招生策略辦公室	教發中心
學務處	諮職組	課外活動組	宿服中心
總務處及環安中心	資產組+校安組	營繕組	事務組
研究發展處	學術發展組	研究資源組	研究資源組
國際處	學生交換事務組	學生交換事務組	國際處
圖資處	策略企劃組、知識創新組、 資訊安全組	軟體工程組	智慧營運組
藝文中心	藝文中心 (藝術季節目使用空間)	藝文中心 (藝術季節目滿意度)	藝文中心 (節目演出時服務品質)
產學處	推廣教育組	技術移轉中心	產學合作組
秘書室	綜合業務組	公共事務組	公共事務組
人事室	退撫考核組	退撫考核組	人力發展組
主計室	主計室 (講解與宣導)	主計室 (簡化報帳流程)	主計室 (即時查詢服務)

註：本表平均數值高於該處室八項全校平均數者採紅色標示。