

中山大學111年度 行政滿意度暨服務品質調查

委託單位：郭副校長室

執行單位：社科院民意與市場調查研究中心

報告人：陳若蘭 副教授

12, 2022

壹、執行概要

- 今年度調查時間：111年11月2日~ 111年11月22日
- 本次調查回收總樣本數為3,287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3,191份。

身分別	次數	百分比
學生	2,623	82.20%
教師	136	4.26%
職員/助理	432	13.54%
合計	3,191	100.00%

貳、優點：

(一)續採108年調查樣式，111年整體填答率持續上升(1/2)

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106年~110年相較之下，有效提升整體填答率。

→今年度抽獎品項新增Apple Watch 1名，亦有效提升整體填答率。

調查年度	調查完成份數	學生	教師	職員助理
111年度	3,191	2,623	136	432
110年度	2,992	2,455	151	386
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)111年續採108年新增開放題較歷年填答更為踴躍(2/2)

- 111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	111年開放題填答人數
教務處	268	328	525	577
學務處	176	248	311	332
總務處及環安中心	94	111	160	154
研究發展處	9	29	36	44
國際處	49	77	99	151
圖資處	209	238	317	275
藝文中心	24	57	104	82
產學處	9	21	24	31
秘書室	6	12	21	22
人事室	27	32	39	67
主計室	16	24	34	51
校友服務暨社會責任中心	未調查	未調查	未調查	9

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(5.88%)、秘書室(8.82%)、校友服務暨社會責任中心(4.41%)不採計評分。
- 在學生部分，秘書室(1.87%)、校友服務暨社會責任中心(1.45%)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	2,215	85	181	2481
	%	84.45%	62.50%	41.90%	77.75%
學務處	次數	1,797	29	104	1930
	%	68.51%	21.32%	24.07%	60.48%
總務處及環安中心	次數	627	40	199	866
	%	23.90%	29.41%	46.06%	27.14%
研究發展處	次數	138	70	98	306
	%	5.26%	51.47%	22.69%	9.59%
國際處	次數	618	26	75	719
	%	23.56%	19.12%	17.36%	22.53%
圖資處	次數	1,673	41	134	1848
	%	63.78%	30.15%	31.02%	57.91%
藝文中心	次數	480	<u>8</u>	39	527
	%	18.30%	<u>5.88%</u>	9.03%	16.52%
產學處	次數	91	36	79	206
	%	3.47%	26.47%	18.29%	6.46%
秘書室	次數	<u>49</u>	<u>12</u>	108	169
	%	<u>1.87%</u>	<u>8.82%</u>	25.00%	5.30%
人事室	次數	91	56	238	385
	%	3.47%	41.18%	55.09%	12.07%
主計室	次數	191	44	263	498
	%	7.28%	32.35%	60.88%	15.61%
校友服務暨社會責任中心	次數	<u>38</u>	<u>6</u>	36	80
	%	<u>1.45%</u>	<u>4.41%</u>	8.33%	2.51%

參、結果分析：行政滿意度暨服務品質滿意度評比(四項共同題(空間環境、專業素質、服務態度、資訊效率及親民性)+三項自選題)(1/2)

針對行政滿意度暨服務品質平均

- **教師**：1國際處2學務處3教務處4研究發展處5主計室6總務處及環安中心7產學處8人事室9圖資處
- **職員/助理**：1藝文中心2秘書室3國際處4主計室5總務處及環安中心6校友服務暨社會責任中心7圖資處8教務處9研究發展處10學務處11人事室12產學處
- **學生**：1產學處2國際處3藝文中心4研究發展處5人事室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

七項問項 (平均分數)	教師	職員/助理	學生
教務處	③4.3834	4.0902	3.9372
學務處	②4.4287	3.9813	4.0289
總務處及環安中心	4.2588	4.2028	4.0194
研究發展處	4.3641	4.0227	4.2226
國際處	①4.4610	③4.2836	②4.3658
圖資處	4.1284	4.1212	4.1151
藝文中心	x	①4.4361	③4.2534
產學處	4.1899	3.7926	①4.3807
秘書室	x	②4.4159	x
人事室	4.1503	3.9716	4.1568
主計室	4.3408	4.2221	4.1031
校友服務暨社會責任中心	x	4.1701	x
平均分數	4.3006	4.1425	4.1583

參、結果分析：行政滿意度暨服務品質滿意度評比 (108.109.110.111年綜合七項評比)(2/2)

名次	108年教師	109年教師	110年教師	111年教師	名次	108年 職員/助理	109年 職員/助理	110年 職員/助理	111年 職員/助理	名次	108年學生	109年學生	110年學生	111年學生
1	秘書室	產學處	秘書室	國際處	1	總務處及環安中心	國際處	藝文中心	藝文中心	1	產學處	產學處	國際處	產學處
2	藝文中心	國際處	圖資處	學務處	2	秘書室	總務處及環安中心	總務處及環安中心	秘書室	2	國際處	主計室	研發處	國際處
3	國際處	秘書室	人事室	教務處	3	圖資處	秘書室	主計室	國際處	3	研發處	研發處	產學處	藝文中心
4	總務處及環安中心	藝文中心	產學處	研發處	4	主計室	產學處	研發處	主計室	4	主計室	國際處	藝文中心	研發處
5	產學處	研發處	教務處	主計室	5	學務處	學務處	秘書室	總務處及環安中心	5	藝文中心	藝文中心	人事室	人事室
6	人事室	主計室	學務處	總務處及環安中心	6	國際處	研發處	人事室	校友服務暨社會責任中心	6	圖資處	人事室	圖資處	圖資處
7	學務處	學務處	總務處及環安中心	產學處	7	產學處	主計室	圖資處	圖資處	7	教務處	圖資處	主計室	主計室
8	研發處	總務處及環安中心	研發處	人事室	8	研發處	教務處	學務處	教務處	8	學務處	總務處及環安中心	總務處及環安中心	學務處
9	教務處	人事室	國際處	圖資處	9	教務處	圖資處	國際處	研發處	9	總務處及環安中心	教務處	學務處	總務處及環安中心
10	主計室	教務處	主計室		10	人事室	人事室	教務處	學務處	10		學務處	教務處	教務處
11	圖資處	圖資處			11			產學處	人事室	11				
12					12				產學處	12				

肆、檢討與改進：各單位未來業務優先考量項目 (根據開放題意見)(1/3)

- **教務處：行政效率與流程待加強**(工讀生協辦流程與辦理文件處理速度)、**空間規劃與標示改善**(註冊組語課務組指示牌、張貼空間告示)
- **學務處：行政效率**(職代協助辦理專業度)、**空間規劃與標示改善**(增加行政人員標示牌與服務項目)、**宿舍管理**(宿舍設備修繕)、**服務態度**(工讀生)
- **總務處及環安中心：機車停車、行政效率**(修繕工程與營繕組)、**校內設備更新、服務態度**(出納組)

肆、檢討與改進：各單位未來業務優先考量項目 (根據開放題意見)(2/3)

- 研究發展處：專業素質及服務態度
- 國際處：辦理更多活動(申辦流程、簽證準備等)、增加實用資訊、講座
- 圖資處：館內設備與空間動線、服務態度(校網人員)、藏書量(包含電子書)
- 藝文中心：增加活動多元性、改善取票流程(電話無法接通)、增加活動並調整時間彈性

肆、檢討與改進：各單位未來業務優先考量項目 (根據開放題意見)(2/2)

- **產學處**：提高人員辦事效率/專業(公文處理速度慢、人員更動頻繁與不足、送件文件難追蹤)、服務態度
- **秘書室**：服務態度(電話通話態度、文件處理速度)
- **人事室**：行政效率(人員異動頻繁)、落實職代工作
- **主計室**：人員專業性、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



附錄壹、結果分析：行政滿意度暨服務品質滿意度評比 (四項共同題平均)(1/7)

針對前四項構面平均

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

● **職員/助理**：1藝文中心2秘書室3國際處4校友服務暨社會責任中心5主計室6總務處及環安中心7圖資處8教務處9研究發展處10學務處11人事室12產學處

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

四項構面 (平均分數)	教師	職員/助理	學生
教務處	②4.4339	4.0795	3.9762
學務處	4.3822	3.9978	4.0513
總務處及環安中心	4.2228	4.1845	4.0099
研究發展處	③4.3999	4.0392	③4.2388
國際處	①4.4633	③4.2515	②4.3597
圖資處	4.1959	4.1200	4.1756
藝文中心	x	①4.4657	4.2356
產學處	4.1792	3.8251	①4.3756
秘書室	x	②4.4162	x
人事室	4.1298	3.9237	4.1741
主計室	4.3369	4.2084	4.1119
校友服務暨社會責任中心	x	4.2170	x
平均分數	4.3049	4.1441	4.1709

附錄壹、結果分析：行政滿意度暨服務品質滿意度評比 (108.109.110.111年綜合四項評比)(2/7)

名次	108年教師	109年教師	110年教師	111年教師	名次	108年職員/助理	109年職員/助理	110年職員/助理	111年職員/助理	名次	108年學生	109年學生	110年學生	111年學生
1	秘書室	產學處	秘書室	國際處	1	總務處及環安中心	國際處	藝文中心	藝文中心	1	產學處	產學處	國際處	產學處
2	藝文中心	國際處	圖資處	教務處	2	圖資處	秘書室	研發處	秘書室	2	研發處	主計室	研發處	國際處
3	國際處	秘書室	產學處	研發處	3	秘書室	總務處及環安中心	主計室	國際處	3	國際處	研發處	產學處	研發處
4	總務處及環安中心	藝文中心	教務處	學務處	4	產學處	產學處	總務處及環安中心	校友服務暨社會責任中心	4	圖資處	國際處	藝文中心	藝文中心
5	產學處	主計室	人事室	主計室	5	學務處	學務處	秘書室	主計室	5	主計室	圖資處	人事室	圖資處
6	研發處	研發處	國際處	總務處及環安中心	6	主計室	研發處	學務處	總務處及環安中心	6	藝文中心	人事室	圖資處	人事室
7	學務處	教務處	學務處	圖資處	7	研發處	主計室	圖資處	圖資處	7	教務處	藝文中心	主計室	主計室
8	教務處	圖資處	研發處	產學處	8	國際處	圖資處	人事室	教務處	8	學務處	學務處	學務處	學務處
9	人事室	人事室	總務處及環安中心	人事室	9	教務處	教務處	國際處	研發處	9	總務處及環安中心	教務處	教務處	總務處及環安中心
10	主計室	學務處	主計室		10	人事室	人事室	教務處	學務處	10		總務處及環安中心	總務處及環安中心	教務處
11	圖資處	總務處及環安中心			11			產學處	人事室	11				
12					12				產學處	12				

附錄壹、結果分析：行政滿意度暨服務品質滿意度評比 (共同題1：空間環境)(3/7)

針對位置標示、設施及動線

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

● **職員/助理**：1藝文中心2秘書室3校友服務暨社會責任中心4國際處5圖資處6總務處及環安中心7主計室8研究發展處9教務處10學務處11人事室12產學處

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

空間環境 (平均分數)	教師	職員/助理	學生
教務處	③4.3247	4.0960	4.0201
學務處	4.2593	4.0777	4.0718
總務處及環安中心	4.2162	4.1735	4.0217
研究發展處	4.3103	4.1368	③4.2348
國際處	①4.5455	4.2192	①4.3548
圖資處	4.1250	4.1880	4.2071
藝文中心	x	①4.3243	4.2344
產學處	4.1613	3.9740	②4.3523
秘書室	x	②4.3241	x
人事室	4.1923	3.9745	4.1818
主計室	②4.3250	4.1429	4.1176
校友服務暨社會責任中心	x	③4.2424	x
平均分數	4.2733	4.1561	4.1796

附錄壹、結果分析：行政滿意度暨服務品質滿意度評比 (共同題2：專業素質)(4/7)

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教務處2學務處3研究發展處4國際處5主計室6總務處及環安中心7圖資處8產學處9人事室
- **職員/助理**：1藝文中心2秘書室3主計室4國際處5校友服務暨社會責任中心6總務處及環安中心7教務處8圖資處9學務處10研究發展處11人事室12產學處
- **學生**：1產學處2國際處3研究發展處4藝文中心5圖資處6主計室7人事室8學務處9總務處及環安中心10教務處

專業素質 (平均分數)	教師	職員/助理	學生
教務處	①4.4706	4.1500	4.0173
學務處	②4.4483	4.0194	4.0777
總務處及環安中心	4.2750	4.2161	4.0195
研究發展處	③4.4143	3.9691	③4.2681
國際處	4.3846	4.2667	②4.3856
圖資處	4.2195	4.0896	4.2000
藝文中心	x	①4.4872	4.2334
產學處	4.0833	3.6962	①4.3889
秘書室	x	②4.4444	x
人事室	4.0179	3.8067	4.1573
主計室	4.3182	③4.3080	4.1852
校友服務暨社會責任中心	x	4.2286	x
平均分數	4.2924	4.1402	4.1933

附錄壹、結果分析：行政滿意度暨服務品質滿意度評比 (共同題3：服務態度)(5/7)

針對接聽電話、行政服務態度

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

● **職員/助理**：1藝文中心2秘書室3國際處4校友服務暨社會責任中心5總務處及環安中心6主計室7圖資處8研究發展處9人事室10教務處11學務處12產學處

● **學生**：1產學處2國際處3研究發展處4藝文中心5人事室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

服務態度	教師	職員/助理	學生
(平均分數)			
教務處	③4.4824	4.0221	3.9645
學務處	4.3929	4.0096	4.0575
總務處及環安中心	4.2250	4.2312	4.0216
研究發展處	②4.4928	4.0510	③4.2612
國際處	①4.5000	③4.3067	②4.3647
圖資處	4.2439	4.0606	4.1568
藝文中心	x	①4.6410	4.2462
產學處	4.3333	3.8354	①4.3750
秘書室	x	②4.4907	x
人事室	4.3273	4.0462	4.2111
主計室	4.3636	4.2243	4.0963
校友服務暨社會責任中心	x	4.2500	x
平均分數	4.3735	4.1807	4.1755

附錄壹、結果分析：行政滿意度暨服務品質滿意度評比 (共同題4：資訊效率及親民性)(6/7)

針對網頁資訊、內容更新及提供詳盡
流程解說

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

● **職員/助理**：1藝文中心2秘書室3國際處4主計室5校友服務暨社會責任中心6圖資處7總務處及環安中心8教務處9研究發展處10學務處11人事室12產學處

● **學生**：1產學處2國際處3藝文中心4研究發展處5人事室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	①4.4578	4.0497	3.9029
學務處	②4.4286	3.8846	3.9983
總務處及環安中心	4.1750	4.1173	3.9769
研究發展處	4.3824	4.0000	4.1912
國際處	③4.4231	③4.2133	②4.3339
圖資處	4.1951	4.1418	4.1384
藝文中心	x	①4.4103	③4.2284
產學處	4.1389	3.7949	①4.3864
秘書室	x	②4.4057	x
人事室	3.9818	3.8675	4.1461
主計室	4.3409	4.1583	4.0486
校友服務暨社會責任中心	x	4.1471	x
平均分數	4.2804	4.0992	4.1351

附錄貳、結果分析：行政滿意度暨服務品質滿意度評比 (各單位3題自選題之分數排序)(7/7)

各單位自選題(全校)	第一名	第二名	第三名
教務處	教發中心	招生試務組、招生策略辦公室	教發中心
學務處	諮健組	校園組	宿服組
總務處及環安中心	資產組	校安防護組	營繕組
研究發展處	學術發展組 (國家科學及技術委員會研究計畫)	學術發展組 (延攬短期國內外傑出研究人員)	研究資源組 (校內外學術活動獎補助案)
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	資訊安全組	智慧營運組
藝文中心	藝文中心 (辦理各場次節目演出時服務品質)	藝文中心 (提供的藝術季節目其內容)	藝文中心 (辦理藝術季節目時所使用之空間)
產學處	產學處 (推教組的課程資訊入口網的使用 體驗)	產學處 (辦理創新創業活動及輔導)	產學處 (產學合作計畫服務)
秘書室	公共事務組 (新聞、資訊及圖像等型式呈現各 單位提供之重點研發成果)	綜合業務組 (辦理校級會議)	公共事務組 (呈現各單位提供之亮點內容)
人事室	退撫考核組 (教職員工防疫相關措施宣導及作 為)	人力發展組 (辦理各項人事在職證明、服務證 明等)	人力發展組 (辦理行政人員各項訓練課程)
主計室	主計室 (審核經費憑證之正確性)	主計室 (簡化報帳流程)	主計室 (網路請購系統提供之即時查詢服 務)
校友服務暨社會責任中心	校友服務暨社會責任中心 (西子樓校友會館作為會議、研討 會等活動場域)	校友服務暨社會責任中心 (辦理之校友活動)	校友服務暨社會責任中心 (簽訂特約優惠廠商與校友企業， 提供教職員生與校友消費優惠)