

# 中山大學108年度 行政滿意度暨服務品質調查

委託單位：中山大學副校長室

執行單位：社科院民意與市場調查研究中心

報告人：王俊傑 主任

12.11, 2019

# 執行概要

- 本案已於108年9月18日「108學年度第1學期第2次行政會議」專案報告。
- 今年度調查時間：**108年10月01日~108年10月21日**
- 本次調查回收總樣本數為**2,245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**2,111份**。

身分別	次數	百分比
教師	63	2.98%
職員/助理	228	10.80%
學生	1,820	86.22%
合計	2,111	100.00%

# 優點一： 108年整體填答率明顯上升(特別是學生部分)(1/2)

## A、調查樣式修正

- (1)降低題目數：題目架構修正為行政單位滿意度暨服務品質(共7題) + 哪一個行政單位有具體建議
- (2)利用專業線上調查網站Survey Cake取代Google表單：調整版面設計，提供受訪者更簡易閱讀與舒適填答版面。
- (3)刪除系所滿意度調查題項：考量系所評比結果具體意義不大，且層級不適合與校級單位併入評比，為避免填寫問卷冗長，建議回歸各院，依據各院需求進行調查。
- (4)整併調查單位：環安中心因單位其業務量較小，併入總務處一併評比；另校友服務中心因服務對象為校友(非本校教職員工、學生)，不列入學校滿意度調查。
- (5)新增問卷諮詢委員會：邀請外聘專家學者，提供問卷設計建議，藉由專家的專業意見，修正問卷內容以臻完善。

# 優點一： 108年整體填答率明顯上升(特別是學生部分)(2/2)

## B、調整調查時間

- 期中考試：108年11月4日至11月8日。(避免功課繁重及業務繁忙時段)
- 調查樣式修正與調整調查時間，學生填答人數大幅成長，與過去兩年(106年度、107年度)相較之下，有效提升整體填答率。
- 惟教師與職員助理族群的填答率仍有提升之空間。

調查年度	調查完成份數	教師	職員助理	學生
108年度	2,111	63	228	1,820
107年度	1,408	83	350	975
106年度	1,854	61	270	1,523

## 優點二：108年新增開放題填答踴躍(雖不影響排名，但其意見可供各單位參考)

- 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	開放題填答人數
教務處	268
學務處	176
總務處及環安中心	94
研究發展處	9
國際處	49
圖資處	209
藝文中心	24
產學處	9
秘書室	6
人事室	27
主計室	16

## 優點三：合理調整計分方式，可避免少數人決定評分結果

- 本年度調查增加「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。
- 職員/助理部分，藝文中心(6.58%)不採計評分。
- 在學生部分，秘書室(2.64%)與人事室(2.91%)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		教師	職員/助理	學生	合計
教務處	次數	35	98	1,546	1679
	%	55.56%	42.98%	84.95%	79.54%
學務處	次數	21	53	1,298	1372
	%	33.33%	23.25%	71.32%	64.99%
總務處及環安中心	次數	23	100	454	577
	%	36.51%	43.86%	24.95%	27.33%
研究發展處	次數	23	41	98	162
	%	36.51%	17.98%	5.38%	7.67%
國際處	次數	8	29	376	413
	%	12.70%	12.72%	20.66%	19.56%
圖資處	次數	27	78	1,257	1362
	%	42.86%	34.21%	69.07%	64.52%
藝文中心	次數	8	<u>15</u>	253	276
	%	12.70%	<u>6.58%</u>	13.90%	13.07%
產學處	次數	20	34	85	139
	%	31.75%	14.91%	4.67%	6.58%
秘書室	次數	11	81	<u>48</u>	140
	%	17.46%	35.53%	<u>2.64%</u>	6.63%
人事室	次數	30	129	<u>53</u>	212
	%	47.62%	56.58%	<u>2.91%</u>	10.04%
主計室	次數	26	146	145	317
	%	41.27%	64.04%	7.97%	15.02%

## 族群分析：大學部學生填答率較研究所學生踴躍(1/4)

- 學生共計有1,820份有效樣本，大學部學生樣本計1,169份，研究所學生樣本計651份
- 大學填答樣本以三年級為多數(28.91%)，其次為四年級(24.38%)
- 研究所填答樣本以一年級為多數(45.62%)，其次為二年級(32.10%)

就讀年級		大學	研究所
一年級	次數	249	<u>297</u>
	百分比	21.30%	<u>45.62%</u>
二年級	次數	271	209
	百分比	23.18%	32.10%
三年級	次數	<u>338</u>	93
	百分比	<u>28.91%</u>	14.29%
四年級	次數	285	25
	百分比	24.38%	3.84%
其他	次數	26	27
	百分比	2.22%	4.15%
合計	次數	1,169	651
	百分比	100.00%	100.00%

## 族群分析：大學部學生填答率較研究所學生踴躍(1/4)

就讀學院		大學	研究所
理學院	次數	187	69
	百分比	16.00%	10.60%
工學院	次數	<u>359</u>	<u>240</u>
	百分比	<u>30.71%</u>	<u>36.87%</u>
管理學院	次數	232	191
	百分比	19.85%	29.34%
文學院	次數	169	37
	百分比	14.46%	5.68%
社會科學院	次數	111	70
	百分比	9.50%	10.75%
海洋科學院	次數	110	44
	百分比	9.41%	6.76%
西灣學院	次數	1	0
	百分比	0.09%	0.00%
合計	次數	1,169	651
	百分比	100.00%	100.00%



## 族群分析：教師填答數未來仍有提升空間(3/4)

任教學院	次數	百分比
理學院	9	14.29%
工學院	<u>14</u>	<u>22.22%</u>
管理學院	7	11.11%
文學院	12	19.05%
社會科學院	8	12.70%
海洋科學院	10	15.87%
西灣學院	3	4.76%
合計	63	100.00%

## 族群分析：職員/助理填答數未來仍有提升空間(4/4)

- 職員/助理填答樣本：228份有效樣本。
  - 服務於行政單位者較多(65.35%)，其次則為教學及服務單位(34.65%)
  - 服務年資則是以1~5年居多(35.96%)，其次為11年以上(33.33%)。
- 來自於行政單位、服務年資較少者填答較多

服務單位名稱	次數	百分比
行政單位	149	65.35%
教學及服務單位	79	34.65%
合計	228	100.00%

服務年資	次數	百分比
未滿1年	32	14.04%
1~5年	82	35.96%
6~10年	38	16.67%
11年以上	76	33.33%
合計	228	100.00%

# 結果分析：行政滿意度暨服務品質滿意度評比 (七項平均)(1/6)

- 針對行政滿意度暨服務品質平均
- 教師：1秘書室2藝文中心3國際處4總務處及環安中心5產學處6人事室7學務處8研究發展處9教務處10主計室11圖資處
- 職員/助理：1總務處及環安中心2秘書室3圖資處4主計室5學務處6國際處7產學處8研究發展處9教務處10人事室
- 學生：1產學處2國際處3研究發展處4主計室5藝文中心6圖資處7教務處8學務處9總務處及環安中心

七項問項 (平均分數)	教師	職員/助理	學生
教務處	4.1528	3.9980	3.8460
學務處	4.1861	4.0667	3.7621
總務處及環安中心	4.4153	4.3572	3.7335
研究發展處	4.1725	4.0028	4.0172
國際處	4.4184	4.0471	4.0206
圖資處	3.8706	4.2394	3.9262
藝文中心	4.5893	X	3.9982
產學處	4.3091	4.0423	4.2444
秘書室	4.6494	4.2500	X
人事室	4.2335	3.8974	X
主計室	3.9850	4.1068	4.0100

# 結果分析：行政滿意度暨服務品質滿意度評比 (四項平均，不含3項自選題)(2/6)

- 針對前四項構面平均。
- 教師：1秘書室2藝文中心3國際處4總務處及環安中心5產學處6研究發展處7學務處8教務處9人事室10主計室11圖資處
- 職員/助理：1總務處及環安中心2圖資處3秘書室4產學處5學務處6主計室7研究發展處8國際處9教務處10人事室
- 學生：1產學處2研究發展處3國際處4圖資處5主計室6藝文中心7教務處8學務處9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	4.1654	3.9410	3.8380
學務處	4.1959	4.0757	3.8364
總務處及環安中心	4.3187	4.3015	3.6760
研究發展處	4.2332	4.0308	4.0189
國際處	4.5000	4.0182	4.0128
圖資處	4.0185	4.2444	4.0096
藝文中心	4.5938	X	3.9559
產學處	4.2949	4.0814	4.2362
秘書室	4.7046	4.2192	X
人事室	4.1445	3.8132	X
主計室	4.0410	4.0479	4.0088

# 結果分析：行政滿意度暨服務品質滿意度評比 (空間環境)(3/6)

- 針對位置標示、設施及動線。
- 教師：1秘書室2藝文中心3國際處4總務處及環安中心5學務處6研究發展處7教務處8產學處8人事室9主計室10圖資處
- 職員/助理：1圖資處2秘書室3總務處及環安中心4學務處5國際處6產學處7研究發展處8主計室9教務處10人事室
- 學生：1產學處2圖資處3國際處4研究發展處5主計室6學務處7教務處8藝文中心9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	4.1429	3.9579	3.8657
學務處	4.2000	4.1321	3.8951
總務處及環安中心	4.3182	4.2323	3.6864
研究發展處	4.1500	4.0500	3.9894
國際處	4.3750	4.1071	4.0218
圖資處	3.8519	4.2597	4.0632
藝文中心	4.6250	X	3.8583
產學處	4.1111	4.0606	4.1807
秘書室	4.6364	4.2593	X
人事室	4.1111	3.8125	X
主計室	4.0870	4.0069	3.9792

# 結果分析：行政滿意度暨服務品質滿意度評比 (專業素質)(4/6)

- 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國際處2藝文中心3總務處及環安中心3研究發展處4產學處5學務處6教務處7人事室8圖資處9主計室
- 職員/助理：1總務處及環安中心2圖資處3秘書室4主計室5學務處6研究發展處7國際處8教務處9產學處10人事室
- 學生：1產學處2主計室3國際處4圖資處5研究發展處6藝文中心7教務處8學務處9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	4.1143	3.9592	3.9035
學務處	4.1429	4.0385	3.8712
總務處及環安中心	4.3478	4.3400	3.7045
研究發展處	4.3478	3.9756	4.0213
國際處	4.6250	3.9655	4.0565
圖資處	4.0741	4.2436	4.0338
藝文中心	4.6250	X	4.0082
產學處	4.3000	3.9412	4.3095
秘書室	4.8182	4.1852	X
人事室	4.1000	3.7054	X
主計室	4.0385	4.1712	4.0690

# 結果分析：行政滿意度暨服務品質滿意度評比 (服務態度)(5/6)

●針對接聽電話、行政服務態度。

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

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

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

服務態度 (平均分數)	教師	職員/助理	學生
教務處	4.2571	3.9286	3.8609
學務處	4.2500	4.0189	3.8554
總務處及環安中心	4.3043	4.3636	3.6923
研究發展處	4.3478	4.1220	4.0435
國際處	4.5000	4.0000	3.9972
圖資處	4.1481	4.2179	3.9858
藝文中心	4.6250	X	3.9449
產學處	4.4000	4.1765	4.2619
秘書室	4.8182	4.2593	X
人事室	4.2667	3.9535	X
主計室	4.0000	4.0274	4.0420

# 結果分析：行政滿意度暨服務品質滿意度評比 (資訊效率及親民性)(6/6)

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

資訊效率及親民性 (平均分數)	教師	職員/助理	學生
教務處	4.1471	3.9184	3.7218
學務處	4.1905	4.1132	3.7237
總務處及環安中心	4.3043	4.2700	3.6207
研究發展處	4.0870	3.9756	4.0215
國際處	4.5000	4.0000	3.9756
圖資處	4.0000	4.2564	3.9554
藝文中心	4.5000	X	4.0123
產學處	4.3684	4.1471	4.1928
秘書室	4.5455	4.1728	X
人事室	4.1000	3.7813	X
主計室	4.0385	3.9862	3.9448



# 檢討與改進：調查方式(1/3)

---

- (一)108年度填答的教師與職員/助理人數不增反減，如何提升教師與職員/助理人數將是未來改進行政滿意度施行所要注意之處。
- (二)此次計分排除少數人填答就可決定該單位該身份族群分數之情形，增加「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」標準，更能符合因各處室服務對象差異，建議未來的行政滿意度調查繼續採用類似的設計。
- (三)新增問卷諮詢委員會：此次行政滿意度調查，在本校的網路社群中，未見明顯負評。建議未來在問卷大幅改版之際，仍可召開問卷諮詢委員會引入外部意見。

# 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)

---

- 教務處：電腦汰舊更新、服務態度、文件處理速度
- 學務處：服務態度、宿舍管理
- 總務處及環安中心：機車停車、服務態度
- 研究發展處：無
- 國際處：增加資訊刊載、服務態度、增加活動舉辦
- 圖資處：館內設備與空間動線、藏書量、服務態度

# 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)(3/3)

---

- 藝文中心：增加活動舉辦與活動類型、活動宣傳
- 產學處：無
- 秘書室：無
- 人事室：行政處理速度、提供英文版各項資訊
- 主計室：行政處理速度、服務態度

# 感謝聆聽

