

中山大學107年度行政服務滿意度 調查結果簡報

受託執行單位:民意與市場調查研究中心

報告人: 蔡秀芬副校長

107年10月

目錄

CONTENTS

- 01、序言
- 02、系所辦服務滿意程度
- 03、全校整體服務滿意程度
- 04、各行政單位業務服務滿意度分析
- 05、結論與建議

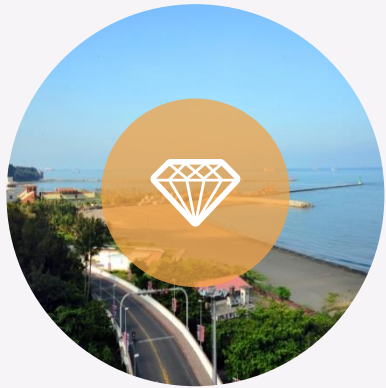
01

序言

調查作業及說明

- 為提升填寫人數與校內教職員填寫意見，大幅調整問卷內容，減少問卷題數與增加開放題，並首度開放學生與教師對於系所辦服務滿意度與開放題。
- 將問卷調查分為上、下學年度，並以上、下學年度服務滿意度進行趨勢分析，以瞭解今年度滿意度整體狀況。
- 今年延續去年，持續全面採行網路問卷調查，以中英文版本併行。以全校教職員生為對象發送填寫問卷之EMAIL通知，共寄3批次。
- 增加獎品份數，包括高鐵兌換卷、7-11商品券、電影票、行動電源等，共計100份，以提高填卷誘因。

107年度問卷內容概述



一 全校整體服務滿意程度



二 系所辦服務滿意度



三 行政單位個別服務滿意度

本年度行政滿意度問卷大幅調整問卷內容，減少問卷題數與增加開放題，期能夠獲得更多調查意見，以做為精進本校整體行政服務滿意度之參考。

調查時間及調查方法

- 以107/06/04~107/06/24做為調查期間(為期20天)
- 次數分配，表示各研究题目的百分比率。
- 本次調查樣本進行身分別的比例分配。(如下表)

身分別	人數	百分比
學生	975	10%
教師	83	16%
職員助理	350	39%
合計	1,408	13%

- 全校教職員生數10831人：學生9425人、教師519人、職員887人

歷年樣本結構分析

		調查份數	學生	教師	職員助理
107年度	原始數據	1,408	975(69.25%)	83(5.89%)	350(24.86%)
106年度	加權數據	1,854	依各單位加權	依各單位加權	依各單位加權
	原始數據		1523(82.1%)	61(3.3%)	270(14.6%)
105年度	加權數據	2,375	依各單位加權	依各單位加權	依各單位加權
	原始數據		1988(83.7%)	100(4.2%)	287(12.1%)
104年度	加權數據	2,362	1,983(83.9%)	173(7.3%)	206(8.8%)
	原始數據		1,821(77.1%)	252(10.7%)	289(12.2%)
103年度	原始數據	1,817	1,425(78.5%)	75(4.1%)	317(17.4%)

本次調查填答人數：學生 975人、教師 83人、職員助理 350人			身份別			總數
			學生	教師	職員/助理	
經常接觸處室	教務處	個數(%)	737 (75.59%)	45 (54.22%)	123 (35.14%)	905 (64.28%)
	學務處	個數(%)	621 (63.69%)	19 (22.89%)	67 (19.14%)	707 (50.21%)
	總務處	個數(%)	209 (21.44%)	18 (21.69%)	174 (49.71%)	401 (28.48%)
	研究發展處	個數(%)	28 (2.87%*)	42 (50.60%)	70 (20.00%)	140 (9.94%)
	國際處	個數(%)	159 (16.31%)	11 (13.25%)	25 (7.14%)	195 (13.85%)
	圖資處	個數(%)	409 (41.95%)	14 (16.87%)	59 (16.86%)	482 (34.23%)
	藝文中心	個數(%)	53 (5.44%)	0 (0.00%*)	1 (0.29%*)	54 (3.84%)
	產學處	個數(%)	46 (4.72%*)	14 (16.87%)	53 (15.14%)	113 (8.03%)
	環安中心	個數(%)	68 (6.97%)	4 (4.82%*)	25 (7.14%)	97 (6.89%)
	秘書室	個數(%)	12 (1.23%*)	4 (4.82%*)	66 (18.86%)	82 (5.82%)
	人事室	個數(%)	12 (1.23%*)	30 (36.14%)	128 (36.57%)	170 (12.07%)
	主計室	個數(%)	54 (5.54%)	32 (38.55%)	185 (52.86%)	271 (19.25%)
	校友服務中心	個數(%)	11 (1.13%*)	1 (1.20%*)	10 (2.86%*)	22 (1.56%)
	未接觸	個數(%)	32 (3.28%*)	1 (1.20%*)	1 (0.29%*)	34 (2.41%)

不同身分別與各處室接觸交叉分析表

*該身份別受訪人數比例未達5%。

02

系所辦服務滿意程度

系所辦服務問項分析-非常滿意及滿意

	受訪者表示「非常滿意及滿意」之比例%	受訪者表示「非常滿意、滿意及普通」之比例%	受訪者表示「很不滿意及不滿意」之比例%
(一)耐心傾聽服務對象詢問	79.11	94.05	4.25
(二)業務熟悉度	81.95	94.9	2.55
(三)服務效率	75.8	92.91	5.67
(四)洽公服務禮儀(包含電話禮儀)	76.65	91.78	3.59
(五)意見回應與改善	72.21	90.93	4.44
(六)主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊	77.6	93.01	4.06
(七)整體滿意度	79.58	95.27	3.59

03

全校整體服務滿意程度

	受訪者表示「非常滿意及滿意」 之比例%	受訪者表示「非常滿意、滿意 及普通」之比例%	受訪者表示「很不滿意及不滿意」 之比例%
一、空間環境			
(一)對學校行政業務相關標示及說明清楚	65.20(60.73)	92.90(93.80)	4.97(5.23)
(二)對學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜	63.85(58.58)	92.12(92.29)	4.76(5.99)
(三)學校整體辦公環境	71.16(67.21)	94.25(96.28)	3.27(2.70)
二、專業素質			
(一)學校行政人員耐心傾聽服務對象詢問	65.77(62.19)	90.34(89.54)	7.17(9.33)
(二)學校行政人員業務熟悉度	72.51(70.06)	93.11(93.80)	4.26(4.69)
(三)學校行政人員服務效率	61.65(52.10)	88.78(85.17)	9.23(14.35)
(四)學校行政人員在行政事務、專業資訊配合度	69.32(64.24)	91.26(91.75)	5.75(6.26)
三、服務態度			
(一)學校行政人員洽公服務禮儀	68.11(63.59)	91.69(90.99)	6.39(7.50)
(二)學校行政人員電話禮貌	67.90(64.46)	89.70(87.06)	5.11(4.91)
(三)學校行政人員意見回應與改善	64.06(57.39)	88.99(85.33)	6.11(7.93)
(四)承辦人員不在時，單位其他同仁會主動協助處理	62.14(58.31)	87.07(84.36)	8.81(10.03)
(五)學校行政服務之整體滿意度	69.03(65.37)	92.33(92.02)	5.75(7.50)
四、資訊效率及親民性			
(一)學校行政人員之作業流程簡便程度	55.75(48.27)	86.01(81.98)	11.36(14.94)
(二)校行政人員主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊	62.57(62.68)	90.91(90.13)	6.96(7.34)
(三)網頁資訊、內容更新滿意度	57.95(56.20)	87.86(84.63)	9.30(13.21)
(四)網路意見及回應之滿意度	55.33(48.81)	84.09(81.55)	7.46(6.80)

()內為106年數據

04

各行政單位
業務服務滿意度分析

教務處

計分方式為非常滿意5分、滿意4分、普通3分、不滿意2分、非常不滿意1分，計分方式以不同身份區分，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)/身份總人數即為計分表，特此說明。

[經查接觸處室進行篩選交叉分析](#)

[原史交叉分析](#)

教務處		身份別		
		學生	教師	職員助理
非常不滿意	人數 (%)	10 (1.36%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)
不滿意	人數 (%)	22 (2.99%)	2 (4.44%)	7 (5.69%)
普通	人數 (%)	213 (28.90%)	9 (20.00%)	27 (21.95%)
滿意	人數 (%)	371 (50.34%)	21 (46.67%)	46 (37.40%)
非常滿意	人數 (%)	121 (16.42%)	13 (28.89%)	43 (34.96%)
總計	人數 (%)	737 (100.00%)	45 (100.00%)	123 (100.00%)
教務處		學生	教師	職員助理
不滿意度%		4.34%	4.44%	5.69%
普通度%		28.90%	20.00%	21.95%
滿意度%		66.76%	75.56%	72.36%
滿意度計分		3.77	4.00	4.02

教務處		身份別		
		學生	教師	職員助理
非常不滿意	人數 (%)	12 (1.20%)	1 (1.20%)	2 (0.60%)
不滿意	人數 (%)	32 (3.30%)	3 (3.60%)	14 (4.00%)
普通	人數 (%)	322 (33.00%)	21 (25.30%)	117 (33.40%)
滿意	人數 (%)	460 (47.20%)	41 (49.40%)	147 (42.00%)
非常滿意	人數 (%)	149 (15.30%)	17 (20.50%)	70 (20.00%)
總計	人數 (%)	975 (100.00%)	83 (100.00%)	350 (100.00%)
教務處		學生	教師	職員助理
不滿意度%		4.50%	4.80%	4.60%
普通度%		33.00%	25.30%	33.40%
滿意度%		62.50%	69.90%	62.00%
滿意度計分		3.72	3.84	3.77

學務處

學務處		身份別		
		學生	教師	職員助理
非常不滿意	人數 (%)	3 (0.48%)	0 (0.00%)	2 (2.99%)
不滿意	人數 (%)	22 (3.54%)	0 (0.00%)	4 (5.97%)
普通	人數 (%)	199 (32.05%)	3 (15.79%)	23 (34.33%)
滿意	人數 (%)	291 (46.86%)	10 (52.63%)	27 (40.30%)
非常滿意	人數 (%)	106 (17.07%)	6 (31.58%)	11 (16.42%)
總計	人數 (%)	621 (100.00%)	19 (100.00%)	67 (100.00%)
學務處		學生	教師	職員助理
不滿意度%		4.03%	0.00%	8.96%
普通度%		32.05%	15.79%	34.33%
滿意度%		63.93%	84.21%	56.72%
滿意度計分		3.76	4.16	3.61

學務處		身份別		
		學生	教師	職員助理
非常不滿意	人數 (%)	4 (0.40%)	1 (1.20%)	7 (2.00%)
不滿意	人數 (%)	26 (2.70%)	0 (0.00%)	16 (4.60%)
普通	人數 (%)	381 (39.10%)	26 (31.30%)	137 (39.10%)
滿意	人數 (%)	421 (43.20%)	38 (45.80%)	149 (42.60%)
非常滿意	人數 (%)	143 (14.70%)	18 (21.70%)	41 (11.70%)
總計	人數 (%)	975 (100.00%)	83 (100.00%)	350 (100.00%)
學務處		學生	教師	職員助理
不滿意度%		3.10%	1.20%	6.60%
普通度%		39.10%	31.30%	39.10%
滿意度%		57.90%	67.50%	54.30%
滿意度計分		3.69	3.87	3.57

總務處

總務處		身份別		
		學生	教師	職員助理
非常不滿意	人數 (%)	2 (0.96%)	4 (22.22%)	1 (0.57%)
不滿意	人數 (%)	9 (4.31%)	1 (5.56%)	8 (4.60%)
普通	人數 (%)	88 (42.11%)	4 (22.22%)	41 (23.56%)
滿意	人數 (%)	86 (41.15%)	5 (27.78%)	77 (44.25%)
非常滿意	人數 (%)	24 (11.48%)	4 (22.22%)	47 (27.01%)
總計	人數 (%)	209 (100.00%)	18 (100.00%)	174 (100.00%)
總務處		學生	教師	職員助理
不滿意度%		5.26%	27.78%	5.17%
普通度%		42.11%	22.22%	23.56%
滿意度%		52.63%	50.00%	71.26%
滿意度計分		3.58	3.22	3.93

總務處		身份別		
		學生	教師	職員助理
非常不滿意	人數 (%)	8 (0.80%)	4 (4.80%)	4 (1.10%)
不滿意	人數 (%)	31 (3.20%)	2 (2.40%)	13 (3.70%)
普通	人數 (%)	466 (47.80%)	22 (26.50%)	103 (29.40%)
滿意	人數 (%)	360 (36.90%)	37 (44.60%)	160 (45.70%)
非常滿意	人數 (%)	110 (11.30%)	18 (21.70%)	70 (20.00%)
總計	人數 (%)	975 (100.00%)	83 (100.00%)	350 (100.00%)
總務處		學生	教師	職員助理
不滿意度%		4.00%	7.20%	4.80%
普通度%		47.80%	26.50%	29.40%
滿意度%		48.20%	66.30%	65.70%
滿意度計分		3.55	3.76	3.80

研究發展處

研究發展處		身份別		
		學生	教師	職員助理
非常不滿意	人數 (%)	0 (0.00%)	1 (2.38%)	0 (0.00%)
不滿意	人數 (%)	0 (0.00%)	3 (7.14%)	3 (4.29%)
普通	人數 (%)	5 (17.86%)	3 (7.14%)	11 (15.71%)
滿意	人數 (%)	15 (53.57%)	22 (52.38%)	34 (48.57%)
非常滿意	人數 (%)	8 (28.57%)	13 (30.95%)	22 (31.43%)
總計	人數 (%)	28 (100.00%)	42 (100.00%)	70 (100.00%)
研究發展處		學生	教師	職員助理
不滿意度%		0.00%	9.52%	4.29%
普通度%		17.86%	7.14%	15.71%
滿意度%		82.14%	83.33%	80.00%
滿意度計分		4.11 *	4.02	4.07

研究發展處		身份別		
		學生	教師	職員助理
非常不滿意	人數 (%)	2 (0.20%)	1 (1.20%)	2 (0.60%)
不滿意	人數 (%)	7 (0.70%)	3 (3.60%)	13 (3.70%)
普通	人數 (%)	566 (58.10%)	19 (22.90%)	132 (37.70%)
滿意	人數 (%)	295 (30.30%)	38 (45.80%)	144 (41.10%)
非常滿意	人數 (%)	105 (10.80%)	22 (26.50%)	59 (16.90%)
總計	人數 (%)	975 (100.00%)	83 (100.00%)	350 (100.00%)
研究發展處		學生	教師	職員助理
不滿意度%		0.90%	4.80%	4.30%
普通度%		58.10%	22.90%	37.70%
滿意度%		41.10%	72.30%	58.00%
滿意度計分		3.51	3.93	3.70

*該身份別受訪人數比例未達5%。

國際事務處

國際處		身份別		
		學生	教師	職員助理
非常不滿意	人數 (%)	4 (2.52%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)
不滿意	人數 (%)	7 (4.40%)	2 (18.18%)	1 (4.00%)
普通	人數 (%)	30 (18.87%)	2 (18.18%)	3 (12.00%)
滿意	人數 (%)	63 (39.62%)	5 (45.45%)	12 (48.00%)
非常滿意	人數 (%)	55 (34.59%)	2 (18.18%)	9 (36.00%)
總計	人數 (%)	159 (100.00%)	11 (100.00%)	25 (100.00%)
國際處		學生	教師	職員助理
不滿意度%		6.92%	18.18%	4.00%
普通度%		18.87%	18.18%	12.00%
滿意度%		74.21%	63.64%	84.00%
滿意度計分		3.99	3.64	4.16

國際處		身份別		
		學生	教師	職員助理
非常不滿意	人數 (%)	11 (1.10%)	1 (1.20%)	5 (1.40%)
不滿意	人數 (%)	21 (2.20%)	4 (4.80%)	16 (4.60%)
普通	人數 (%)	481 (49.30%)	27 (32.50%)	138 (39.40%)
滿意	人數 (%)	322 (33.00%)	35 (42.20%)	143 (40.90%)
非常滿意	人數 (%)	140 (14.40%)	16 (19.30%)	48 (13.70%)
總計	人數 (%)	975 (100.00%)	83 (100.00%)	350 (100.00%)
國際處		學生	教師	職員助理
不滿意度%		3.30%	6.00%	6.00%
普通度%		49.30%	32.50%	39.40%
滿意度%		47.40%	61.50%	54.60%
滿意度計分		3.57	3.73	3.61

圖資處

圖資處		身份別		
		學生	教師	職員助理
非常不滿意	人數 (%)	6 (1.47%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)
不滿意	人數 (%)	13 (3.18%)	1 (7.14%)	4 (6.78%)
普通	人數 (%)	67 (16.38%)	3 (21.43%)	11 (18.64%)
滿意	人數 (%)	198 (48.41%)	6 (42.86%)	22 (37.29%)
非常滿意	人數 (%)	125 (30.56%)	4 (28.57%)	22 (37.29%)
總計	人數 (%)	409 (100.00%)	14 (100.00%)	59 (100.00%)
圖資處		學生	教師	職員助理
不滿意度%		4.65%	7.14%	6.78%
普通度%		16.38%	21.43%	18.64%
滿意度%		78.97%	71.43%	74.58%
滿意度計分		4.03	3.93	4.05

圖資處		身份別		
		學生	教師	職員助理
非常不滿意	人數 (%)	16 (1.60%)	0 (0.00%)	2 (0.60%)
不滿意	人數 (%)	27 (2.80%)	2 (2.40%)	14 (4.00%)
普通	人數 (%)	257 (26.40%)	28 (33.70%)	118 (33.70%)
滿意	人數 (%)	456 (46.80%)	36 (43.40%)	153 (43.70%)
非常滿意	人數 (%)	219 (22.50%)	17 (20.50%)	63 (18.00%)
總計	人數 (%)	975 (100.00%)	83 (100.00%)	350 (100.00%)
圖資處		學生	教師	職員助理
不滿意度%		4.40%	2.40%	4.60%
普通度%		26.40%	33.70%	33.70%
滿意度%		69.30%	63.90%	61.70%
滿意度計分		3.86	3.82	3.75

藝文中心		身份別		
		學生	教師	職員助理
非常不滿意	人數(%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)
不滿意	人數(%)	3 (5.66%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)
普通	人數(%)	16 (30.19%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)
滿意	人數(%)	23 (43.40%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)
非常滿意	人數(%)	11 (20.75%)	0 (0.00%)	1 (100.00%)
總計	人數(%)	53 (100.00%)	0 (0.00%)	1 (100.00%)
藝文中心		學生	教師	職員助理
不滿意度%		5.66%	0.00%	0.00%
普通度%		30.19%	0.00%	0.00%
滿意度%		64.15%	0.00%	100.00%
滿意度計分		3.79	0.00 *	5.00 *

*該身份別受訪人數比例未達5%。

藝文中心		身份別		
		學生	教師	職員助理
非常不滿意	人數(%)	5 (0.50%)	0 (0.00%)	1 (0.30%)
不滿意	人數(%)	19 (1.90%)	2 (2.40%)	4 (1.10%)
普通	人數(%)	467 (47.90%)	31 (37.30%)	149 (42.60%)
滿意	人數(%)	356 (36.50%)	39 (47.00%)	146 (41.70%)
非常滿意	人數(%)	128 (13.10%)	11 (13.30%)	50 (14.30%)
總計	人數(%)	975 (100.00%)	83 (100.00%)	350 (100.00%)
藝文中心		學生	教師	職員助理
不滿意度%		2.40%	2.40%	1.40%
普通度%		47.90%	37.30%	42.60%
滿意度%		49.60%	60.30%	56.00%
滿意度計分		3.60	3.71	3.69

產學處

產學處		身份別		
		學生	教師	職員助理
非常不滿意	人數 (%)	1 (2.17%)	1 (7.14%)	2 (3.77%)
不滿意	人數 (%)	0 (0.00%)	1 (7.14%)	3 (5.66%)
普通	人數 (%)	7 (15.22%)	2 (14.29%)	8 (15.09%)
滿意	人數 (%)	17 (36.96%)	5 (35.71%)	22 (41.51%)
非常滿意	人數 (%)	21 (45.65%)	5 (35.71%)	18 (33.96%)
總計	人數 (%)	46 (100.00%)	14 (100.00%)	53 (100.00%)
產學處		學生	教師	職員助理
不滿意度%		2.17%	14.29%	9.43%
普通度%		15.22%	14.29%	15.09%
滿意度%		82.61%	71.43%	75.47%
滿意度計分		4.24 *	3.86	3.96

*該身份別受訪人數比例未達5%。

產學處		身份別		
		學生	教師	職員助理
非常不滿意	人數 (%)	5 (0.50%)	1 (1.20%)	4 (1.10%)
不滿意	人數 (%)	8 (0.80%)	4 (4.80%)	12 (3.40%)
普通	人數 (%)	539 (55.30%)	30 (36.10%)	128 (36.60%)
滿意	人數 (%)	308 (31.60%)	29 (34.90%)	149 (42.60%)
非常滿意	人數 (%)	115 (11.80%)	19 (22.90%)	57 (16.30%)
總計	人數 (%)	975 (100.00%)	83 (100.00%)	350 (100.00%)
產學處		學生	教師	職員助理
不滿意度%		1.30%	6.00%	4.50%
普通度%		55.30%	36.10%	36.60%
滿意度%		43.40%	57.80%	58.90%
滿意度計分		3.53	3.73	3.69

環安中心

環安中心		身份別		
		學生	教師	職員助理
非常不滿意	人數 (%)	3 (4.41%)	0 (0.00%)	1 (4.00%)
不滿意	人數 (%)	5 (7.35%)	0 (0.00%)	1 (4.00%)
普通	人數 (%)	36 (52.94%)	0 (0.00%)	4 (16.00%)
滿意	人數 (%)	15 (22.06%)	0 (0.00%)	9 (36.00%)
非常滿意	人數 (%)	9 (13.24%)	4 (100.00%)	10 (40.00%)
總計	人數 (%)	68 (100.00%)	4 (100.00%)	25 (100.00%)
環安中心		學生	教師	職員助理
不滿意度%		11.76%	0.00%	8.00%
普通度%		52.94%	0.00%	16.00%
滿意度%		35.29%	100.00%	76.00%
滿意度計分		3.32	5.00 *	4.04

*該身份別受訪人數比例未達5%。

環安中心		身份別		
		學生	教師	職員助理
非常不滿意	人數 (%)	22 (2.30%)	0 (0.00%)	4 (1.10%)
不滿意	人數 (%)	33 (3.40%)	2 (2.40%)	10 (2.90%)
普通	人數 (%)	536 (55.00%)	33 (39.80%)	126 (36.00%)
滿意	人數 (%)	281 (28.80%)	33 (39.80%)	154 (44.00%)
非常滿意	人數 (%)	103 (10.60%)	15 (18.10%)	56 (16.00%)
總計	人數 (%)	975 (100.00%)	83 (100.00%)	350 (100.00%)
環安中心		學生	教師	職員助理
不滿意度%		5.70%	2.40%	4.00%
普通度%		55.00%	39.80%	36.00%
滿意度%		39.40%	57.90%	60.00%
滿意度計分		3.42	3.73	3.71

秘書室

秘書室		身份別		
		學生	教師	職員助理
非常不滿意	人數 (%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	4 (6.06%)
不滿意	人數 (%)	1 (8.33%)	0 (0.00%)	5 (7.58%)
普通	人數 (%)	4 (33.33%)	0 (0.00%)	13 (19.70%)
滿意	人數 (%)	5 (41.67%)	1 (25.00%)	26 (39.39%)
非常滿意	人數 (%)	2 (16.67%)	3 (75.00%)	18 (27.27%)
總計	人數 (%)	12 (100.00%)	4 (100.00%)	66 (100.00%)
秘書室		學生	教師	職員助理
不滿意度%		8.33%	0.00%	13.64%
普通度%		33.33%	0.00%	19.70%
滿意度%		58.33%	100.00%	66.67%
滿意度計分		3.67 *	4.75 *	3.74

*該身份別受訪人數比例未達5%。

秘書室		身份別		
		學生	教師	職員助理
非常不滿意	人數 (%)	2 (0.20%)	0 (0.00%)	5 (1.40%)
不滿意	人數 (%)	11 (1.10%)	3 (3.60%)	12 (3.40%)
普通	人數 (%)	598 (61.30%)	32 (38.60%)	108 (30.90%)
滿意	人數 (%)	268 (27.50%)	31 (37.30%)	162 (46.30%)
非常滿意	人數 (%)	96 (9.80%)	17 (20.50%)	63 (18.00%)
總計	人數 (%)	975 (100.00%)	83 (100.00%)	350 (100.00%)
秘書室		學生	教師	職員助理
不滿意度%		1.30%	3.60%	4.80%
普通度%		61.30%	38.60%	30.90%
滿意度%		37.30%	57.80%	64.30%
滿意度計分		3.46	3.75	3.76

人事室

人事室		身份別		
		學生	教師	職員助理
非常不滿意	人數 (%)	2 (16.67%)	2 (6.67%)	10 (7.81%)
不滿意	人數 (%)	0 (0.00%)	2 (6.67%)	15 (11.72%)
普通	人數 (%)	3 (25.00%)	3 (10.00%)	23 (17.97%)
滿意	人數 (%)	4 (33.33%)	12 (40.00%)	54 (42.19%)
非常滿意	人數 (%)	3 (25.00%)	11 (36.67%)	26 (20.31%)
總計	人數 (%)	12 (100.00%)	30 (100.00%)	128 (100.00%)
人事室		學生	教師	職員助理
不滿意度%		16.67%	13.33%	19.53%
普通度%		25.00%	10.00%	17.97%
滿意度%		58.33%	76.67%	62.50%
滿意度計分		3.50 *	3.93	3.55

*該身份別受訪人數比例未達5%。

人事室		身份別		
		學生	教師	職員助理
非常不滿意	人數 (%)	4 (0.40%)	2 (2.40%)	17 (4.90%)
不滿意	人數 (%)	13 (1.30%)	8 (9.60%)	45 (12.90%)
普通	人數 (%)	592 (60.70%)	24 (28.90%)	97 (27.70%)
滿意	人數 (%)	276 (28.30%)	32 (38.60%)	132 (37.70%)
非常滿意	人數 (%)	90 (9.20%)	17 (20.50%)	59 (16.90%)
總計	人數 (%)	975 (100.00%)	83 (100.00%)	350 (100.00%)
人事室		學生	教師	職員助理
不滿意度%		1.70%	12.00%	17.80%
普通度%		60.70%	28.90%	27.70%
滿意度%		37.50%	59.10%	54.60%
滿意度計分		3.45	3.65	3.49

主計室

主計室		身份別		
		學生	教師	職員助理
非常不滿意	人數 (%)	1 (1.85%)	2 (6.25%)	1 (0.54%)
不滿意	人數 (%)	2 (3.70%)	3 (9.38%)	12 (6.49%)
普通	人數 (%)	9 (16.67%)	4 (12.50%)	31 (16.76%)
滿意	人數 (%)	22 (40.74%)	17 (53.13%)	90 (48.65%)
非常滿意	人數 (%)	20 (37.04%)	6 (18.75%)	51 (27.57%)
總計	人數 (%)	54 (100.00%)	32 (100.00%)	185 (100.00%)
主計室		學生	教師	職員助理
不滿意度%		5.56%	15.63%	7.03%
普通度%		16.67%	12.50%	16.76%
滿意度%		77.78%	71.88%	76.22%
滿意度計分		4.07	3.69	3.96

主計室		身份別		
		學生	教師	職員助理
非常不滿意	人數 (%)	7 (0.70%)	3 (3.60%)	4 (1.10%)
不滿意	人數 (%)	15 (1.50%)	5 (6.00%)	14 (4.00%)
普通	人數 (%)	572 (58.70%)	22 (26.50%)	77 (22.00%)
滿意	人數 (%)	275 (28.20%)	39 (47.00%)	170 (48.60%)
非常滿意	人數 (%)	106 (10.90%)	14 (16.90%)	85 (24.30%)
總計	人數 (%)	975 (100.00%)	83 (100.00%)	350 (100.00%)
主計室		學生	教師	職員助理
不滿意度%		2.20%	9.60%	5.10%
普通度%		58.70%	26.50%	22.00%
滿意度%		39.10%	63.90%	72.90%
滿意度計分		3.47	3.67	3.91

校友服務中心

校友服務中心		身份別		
		學生	教師	職員助理
非常不滿意	人數 (%)	2 (18.18%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)
不滿意	人數 (%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	3 (30.00%)
普通	人數 (%)	2 (18.18%)	1 (100.00%)	0 (0.00%)
滿意	人數 (%)	3 (27.27%)	0 (0.00%)	3 (30.00%)
非常滿意	人數 (%)	4 (36.36%)	0 (0.00%)	4 (40.00%)
總計	人數 (%)	11 (100.00%)	1 (100.00%)	10 (100.00%)
校友服務中心		學生	教師	職員助理
不滿意度%		18.18%	0.00%	30.00%
普通度%		18.18%	100.00%	0.00%
滿意度%		63.64%	0.00%	70.00%
滿意度計分		3.64 *	3.00 *	3.80 *

校友服務中心		身份別		
		學生	教師	職員助理
非常不滿意	人數 (%)	4 (0.40%)	1 (1.20%)	5 (1.40%)
不滿意	人數 (%)	11 (1.10%)	3 (3.60%)	25 (7.10%)
普通	人數 (%)	590 (60.50%)	40 (48.20%)	163 (46.60%)
滿意	人數 (%)	276 (28.30%)	30 (36.10%)	117 (33.40%)
非常滿意	人數 (%)	94 (9.60%)	9 (10.80%)	40 (11.40%)
總計	人數 (%)	975 (100.00%)	83 (100.00%)	350 (100.00%)
校友服務中心		學生	教師	職員助理
不滿意度%		1.50%	4.80%	8.50%
普通度%		60.50%	48.20%	46.60%
滿意度%		37.90%	46.90%	44.80%
滿意度計分		3.46	3.52	3.46

*該身份別受訪人數比例未達5%。

經常接觸業務單位服務滿意度計分

處室	服務滿意度分數		
	學生	教師	職員助理
教務處	③ 3.77	③ 4.00	4.02
學務處	3.76	① 4.16	3.61
總務處	3.58	3.22	3.93
研究發展處	4.11 *	② 4.02	② 4.07
國際處	3.99	3.64	① 4.16
圖資處	② 4.03	3.93	③ 4.05
藝文中心	3.79	0.00 *	5.00 *
產學處	4.24 *	3.86	3.96
環安中心	3.32	5.00 *	4.04
秘書室	3.67 *	4.75 *	3.74
人事室	3.50 *	3.93	3.55
主計室	① 4.07	3.69	3.96
校友服務中心	3.64 *	3.00 *	3.80 *

註：1.本表計分方式為非常滿意5分、滿意4分、普通3分、不滿意2分、非常不滿意1分，計分方式以不同身份區分：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)/身份總人數即為計分表，特此說明。

2. *該身份別受訪人數比例未達5%。

對各單位建議-綜整

建議	教務處	學務處	總務處	研發處	國際處	圖資處	藝文中心	產學處	環安中心	秘書室	人事室	主計室	校友服務中心	總計
態度不好問題	18	7	2	3	3	7		1	7	4	2	3	2	59
效率問題	9		10	3	2	3		1	3	4	10	3	2	50
協調溝通	6	4	8	2	5	11	4	2	8	1	10	5	5	71
網路網站系統問題		2	1			7								10
設備問題						7	3		3		6			19
提高專業能力			1					1						2
提高外語能力	3										2			5
紙張光碟浪費	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
其他			1 增加公車班次		1 活動創新	4 開放時間			3 安全問題				1 聘用問題	10

開放性建議

	次數
希望可以在系統上看到流程跑到哪。(簡化流程問題)	20
效率可再提升。(效率提升問題)	34
寫信查詢學生信箱的密碼信件，久無回應。(網路改善問題)	17
車管會沒有任何執行的能力。(車管會問題)	11
行政大樓的洗手間品質應提升。(學校設備問題)	8
職務代理人制度落實，代理業務要熟悉。(承辦人和代理人問題)	5
普遍來說都很幫助學生。(態度良好)	5
減少用紙量。	2
有時學生的意見不是刁難，而是認為這樣比較好而提出的建議，請不要那麼排斥聆聽學生的說法。	2
行政大樓各樓層應在「電梯外」公告「該層配置圖」和「各單位所在樓層」，否則等於變相逼大家搭乘電梯。	1
收發室淪為訊息交換中心，常見聚集服務員大聲喧嘩，議論八卦及謠言。	1
校車及高雄市公車的搭配可再優化；下課時間必須要有車次以方便同學移動；周五放假同學有返家需求應增開班次；假日希望有更晚的班次從捷運站開回宿舍。 另外，校內違停過多，希望汽車或機車的違停都應該認真處理；處理時以拍照記錄、通知、記點、罰錢以達警告作用為主，不需要浪費時間拖車（除非影響交通）。出入校園及停車場應該要使用通行證。	1
大家都很辛苦，謝謝大家。	17
整體工作環境及氛圍非常棒。	16

05

結論與建議



調查時間 更換

調查人數較去年度調查人數較為降低，主要係因為今年度分為兩次調查，第一次調查時間為六月份，因六月份適逢畢業季與學期末，恐有許多即將畢業學生未進行填寫，建議明年度第一次調查可以將調查時間設定在五月份進行，以提升填答率。



開放題 本次增加

今年度大幅調整問卷內容，在填答開放題時，也大幅降低教職員生反映題數過多的情況，另大幅提升開放題，也能較為真實反映填答者受訪意見，建議各處室應針對各處室之開放題項進行修正，以提升本校整體行政服務滿意度。



本次新增 系所辦調查

滿意度（含非常滿意與滿意）也均達近八成，顯示教師與學生對於系（所）辦整體服務滿意度的肯定，本題項建議在下一次調查仍可列入，並瞭解其趨勢分析結果。

Thank you

簡報結束 敬請指教