

中山大學112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：主任 葉高華 教授
12, 2023

壹、執行概要

- 今年度調查時間：112年11月6日~ 112年11月30日
- 本次調查回收總樣本數為4,737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4,468份。

身分別	次數	百分比
學生	3,689	82.56%
教師	262	5.86%
職員/助理	517	11.57%
合計	4,468	100.00%

貳、優點：

(一)續採108年調查樣式，112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~111年相較之下，有效提升整體填答率。

→今年度抽獎品項新增IPAD mini1名、AirPods 1名、HomePod mini 1明，獎項數提高133個，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
112年度	4,468	3,689	262	517
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	112年開放題填答人數
教務處	268	328	525	577	803
學務處	176	248	311	332	510
總務處及環安中心	94	111	160	154	263
研究發展處	9	29	36	44	84
國際處	49	77	99	151	212
圖資處	209	238	317	275	444
藝文中心	24	57	104	82	98
產學處	9	21	24	31	49
秘書室	6	12	21	22	28
人事室	27	32	39	67	98
主計室	16	24	34	51	88
校友服務暨社會責任中心	未調查	未調查	未調查	9	18



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(6.87%)、校友服務暨社會責任中心(7.63%)不採計評分。
- 在學生部分，秘書室(1.84%)、校友服務暨社會責任中心(1.30%)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	3,115	162	200	3477
	%	84.44%	61.83%	38.68%	77.82%
學務處	次數	2,554	61	112	2727
	%	69.23%	23.28%	21.66%	61.03%
總務處及環安中心	次數	862	71	195	1128
	%	23.37%	27.10%	37.72%	25.25%
研究發展處	次數	243	140	133	516
	%	6.59%	53.44%	25.73%	11.55%
國際處	次數	842	65	80	987
	%	22.82%	24.81%	15.47%	22.09%
圖資處	次數	2,383	80	148	2611
	%	64.60%	30.53%	28.63%	58.44%
藝文中心	次數	638	18	38	694
	%	17.29%	6.87%	7.35%	15.53%
產學處	次數	167	61	113	341
	%	4.53%	23.28%	21.86%	7.63%
秘書室	次數	68	36	142	246
	%	1.84%	13.74%	27.47%	5.51%
人事室	次數	125	93	310	528
	%	3.39%	35.50%	59.96%	11.82%
主計室	次數	274	103	328	705
	%	7.43%	39.31%	63.44%	15.78%
主計室校友服務暨社會責任中心	次數	48	20	44	112
	%	1.30%	7.63%	8.51%	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秘書室2國際處3學務處4產學處5研究發展處6圖資處7教務處8總務處及環安中心9主計室10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研究發展處7總務處及環安中心8產學處9學務處10教務處11圖資處12人事室
- **學生**：1國際處2產學處3藝文中心4研究發展處5主計室6圖資處7人事室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	4.2828	4.121	3.9131
學務處	③4.4486	4.1319	3.9606
總務處及環安中心	4.266	4.2128	3.9358
研究發展處	4.3643	4.2315	4.1616
國際處	②4.5218	③4.3140	①4.3033
圖資處	4.2893	3.9143	4.1264
藝文中心	x	①4.4453	③4.1671
產學處	4.383	4.1454	②4.2069
秘書室	①4.6278	②4.3176	x
人事室	4.1197	3.8801	4.0203
主計室	4.21	4.2545	4.1414
校友服務暨社會責任中心	x	4.31	x
平均分數	4.3513	4.1899	4.0937

參、結果分析：行政滿意度暨服務品質滿意度評比 (108.109.110.111.112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	112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	112年 職員/助理	名次	108年學生	109年學生	110年學生	111年學生	112年學生
1	秘書室	產學處	秘書室	國際處	秘書室	1	總務處及環安中心	國際處	藝文中心	藝文中心	藝文中心	1	產學處	產學處	國際處	產學處	國際處
2	藝文中心	國際處	圖資處	學務處	國際處	2	秘書室	總務處及環安中心	總務處及環安中心	秘書室	秘書室	2	國際處	主計室	研究發展處	國際處	產學處
3	國際處	秘書室	人事室	教務處	學務處	3	圖資處	秘書室	主計室	國際處	國際處	3	研究發展處	研究發展處	產學處	藝文中心	藝文中心
4	總務處及環安中心	藝文中心	產學處	研究發展處	產學處	4	主計室	產學處	研究發展處	主計室	校友服務暨社會責任中心	4	主計室	國際處	藝文中心	研究發展處	研究發展處
5	產學處	研究發展處	教務處	主計室	研究發展處	5	學務處	學務處	秘書室	總務處及環安中心	主計室	5	藝文中心	藝文中心	人事室	人事室	主計室
6	人事室	主計室	學務處	總務處及環安中心	圖資處	6	國際處	研究發展處	人事室	校友服務暨社會責任中心	研究發展處	6	圖資處	人事室	圖資處	圖資處	圖資處
7	學務處	學務處	總務處及環安中心	產學處	教務處	7	產學處	主計室	圖資處	圖資處	總務處及環安中心	7	教務處	圖資處	主計室	主計室	人事室
8	研究發展處	總務處及環安中心	研究發展處	人事室	總務處及環安中心	8	研究發展處	教務處	學務處	教務處	產學處	8	學務處	總務處及環安中心	總務處及環安中心	學務處	學務處
9	教務處	人事室	國際處	圖資處	主計室	9	教務處	圖資處	國際處	研究發展處	學務處	9	總務處及環安中心	教務處	學務處	總務處及環安中心	總務處及環安中心
10	主計室	教務處	主計室		人事室	10	人事室	人事室	教務處	學務處	教務處	10		學務處	教務處	教務處	教務處
11	圖資處	圖資處				11			產學處	人事室	圖資處	11					
12						12				產學處	人事室	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：態度與專業改善**(如：加強EQ管理\註冊組組員對學生態度)、**效率、流程、資料正確性待加強**(如：書香獎名單、獎學金 學期成績單、體育組效率、招生策辦新系資訊)、**業務處理狀況**(如：承辦業務分工標示不清、上班時間找不到承辦人員、排隊長)
- **學務處：行政效率**(職代協助辦理專業度)、**服務態度**(處理獎助學金)、**宿舍品質與管理**(如：噪音\報修速度\設施骯髒\女廁沒有提供衛生紙\資訊沒提早公告\洗衣費用\名單不要公布名字\電器交通規定多\印表機\不要再找保全當宿服員)
- **總務處及環安中心：設備更新**(如：道路、國際研究大樓有垃圾桶或資源回收桶等)、**機車停車、效率改善、車管會相關**(開單\拖吊\限車進出\ 增加停車位問題\增加電子閘門)

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：服務態度、提供更多國際研究合作機會、資訊雙語化
- 國際處：辦理更多活動、提供交換校當地的資訊、行政效率加強
- 圖資處：改善館內相關設備與規定(如：增加自習室、單人研究間位置、開放時間、討論室開放單人、增加插座、使用規範)、網路系統、改善環境空間設備管理(如：燈不夠亮、地板骯髒、空調不冷、研究室隔音、電腦老舊、影印機再多幾台、掃瞄儀器、刷卡機故障、開放電梯全樓層、廁所標示、飲水機冰水、影印卡改加值式、椅子太硬、安裝窗簾)
- 藝文中心：增加活動多元性、改善取票流程、承辦人員專業性

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、簡化行政程序)、產學合作機會與活動增加、管理費及計畫主持人費費相關問題(如：主動跟該單位協調如何降提或減免)
- **秘書室**：提高行政效率、首頁新聞版面增加「發表日期」、鄰近秘書室衛生間問題(如：未提供衛生紙與垃圾桶未加蓋)
- **人事室**：加強效率\專業性\新制度宣導\相關法規之熟稔度、落實職代工作、系統網頁資訊
- **主計室**：人員專業性、流程應E化、請購等系統待加強

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秘書室2國際處3學務處4產學處5研究發展處6教務處7圖資處8總務處及環安中心9主計室10人事室
- **職員/助理**：1藝文中心2校友服務暨社會責任中心3秘書室4國際處5研究發展處6主計室7產學處8教務處9總務處及環安中心10學務處11圖資處12人事室
- **學生**：1國際處2產學處3主計室4研究發展處5藝文中心6圖資處7學務處8人事室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	4.3338	4.1286	3.9520
學務處	4.4042	4.1172	3.9863
總務處及環安中心	4.2835	4.1281	3.9574
研究發展處	4.3744	4.2293	4.1474
國際處	4.5233	4.2586	4.2713
圖資處	4.2901	3.8710	4.1346
藝文中心	x	4.4639	4.1389
產學處	4.3820	4.1688	4.2064
秘書室	4.6145	4.3270	x
人事室	4.1115	3.8256	3.9826
主計室	4.2803	4.2220	4.1645
校友服務暨社會責任中心	x	4.4080	x
平均分數	4.3598	4.1790	4.0942

附錄壹、結果分析：行政滿意度暨服務品質滿意度評比 (108.109.110.111.112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	112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	112年職員/助理	名次	108年學生	109年學生	110年學生	111年學生	112年學生
1	秘書室	產學處	秘書室	國際處	秘書室	1	總務處及環安中心	國際處	藝文中心	藝文中心	藝文中心	1	產學處	產學處	國際處	產學處	國際處
2	藝文中心	國際處	圖資處	教務處	國際處	2	圖資處	秘書室	研究發展處	秘書室	校友服務暨社會責任中心	2	研究發展處	主計室	研究發展處	國際處	產學處
3	國際處	秘書室	產學處	研究發展處	學務處	3	秘書室	總務處及環安中心	主計室	國際處	秘書室	3	國際處	研究發展處	產學處	研究發展處	主計室
4	總務處及環安中心	藝文中心	教務處	學務處	產學處	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	國際處	4	圖資處	國際處	藝文中心	藝文中心	研究發展處
5	產學處	主計室	人事室	主計室	研究發展處	5	學務處	學務處	秘書室	主計室	研究發展處	5	主計室	圖資處	人事室	圖資處	藝文中心
6	研究發展處	研究發展處	國際處	總務處及環安中心	教務處	6	主計室	研究發展處	學務處	總務處及環安中心	主計室	6	藝文中心	人事室	圖資處	人事室	圖資處
7	學務處	教務處	學務處	圖資處	圖資處	7	研究發展處	主計室	圖資處	圖資處	產學處	7	教務處	藝文中心	主計室	主計室	學務處
8	教務處	圖資處	研究發展處	產學處	總務處及環安中心	8	國際處	圖資處	人事室	教務處	教務處	8	學務處	學務處	學務處	學務處	人事室
9	人事室	人事室	總務處及環安中心	人事室	主計室	9	教務處	教務處	國際處	研究發展處	總務處及環安中心	9	總務處及環安中心	教務處	教務處	總務處及環安中心	總務處及環安中心
10	主計室	學務處	主計室		人事室	10	人事室	人事室	教務處	學務處	學務處	10		總務處及環安中心	總務處及環安中心	教務處	教務處
11	圖資處	總務處及環安中心				11			產學處	人事室	圖資處	11					
12						12				產學處	人事室	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**：國際處>秘書室>學務處>研究發展處>產學處>教務處>圖資處>主計室>人事室>總務處及環安中心
- **職員/助理**：藝文中心>校友服務暨社會責任中心>秘書室>國際處>研究發展處>學務處>產學處>主計室>教務處>總務處及環安中心>圖資處>人事室
- **學生**：國際處>產學處>研究發展處>圖資處>藝文中心>主計室>人事室>教務處>學務處>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	4.3041	4.1066	4.0519
學務處	4.4068	4.1651	4.0499
總務處及環安中心	4.1014	4.0995	3.9915
研究發展處	4.3802	4.1846	4.1795
國際處	4.5088	4.2308	4.2795
圖資處	4.2603	4.0000	4.1697
藝文中心	X	4.4000	4.1636
產學處	4.3519	4.1607	4.2121
秘書室	4.4706	4.2929	X
人事室	4.1266	3.9211	4.0667
主計室	4.2418	4.1191	4.1493
校友服務暨社會責任中心	X	4.3659	X
平均分數	4.3152	4.1705	4.1314

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**：秘書室 > 國際處 > 學務處 > 總務處及環安中心 > 研究發展處 > 教務處 > 產學處 > 主計室 > 圖資處 > 人事室
- **職員/助理**：藝文中心 > 校友服務暨社會責任中心 > 秘書室 > 主計室 > 國際處 > 研究發展處 > 總務處及環安中心 > 教務處 > 產學處 > 學務處 > 人事室 > 圖資處
- **學生**：國際處 > 產學處 > 主計室 > 藝文中心 > 圖資處 > 研究發展處 > 學務處 > 總務處及環安中心 > 教務處 > 人事室

專業素質 (平均分數)	教師	職員/助理	學生
教務處	4.3500	4.1600	3.9612
學務處	4.4098	4.0982	3.9996
總務處及環安中心	4.4085	4.1753	3.9690
研究發展處	4.3768	4.2256	4.1255
國際處	4.5231	4.2500	4.2871
圖資處	4.2875	3.7740	4.1453
藝文中心	X	4.4865	4.1542
產學處	4.3443	4.1416	4.2500
秘書室	4.7500	4.3592	X
人事室	4.0753	3.7806	3.9360
主計室	4.3010	4.3018	4.2148
校友服務暨社會責任中心	X	4.4419	X
平均分數	4.3826	4.1829	4.1043

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**：秘書室>國際處>產學處>學務處>研究發展處>教務處>主計室>圖資處>總務處及環安中心>人事室
- **職員/助理**：藝文中心>校友服務暨社會責任中心>秘書室>國際處>研究發展處>產學處>主計室>學務處>教務處>總務處及環安中心>圖資處>人事室>
- **學生**：國際處>主計室>產學處>研究發展處>圖資處>藝文中心>人事室>學務處>總務處及環安中心>教務處

服務態度 (平均分數)	教師	職員/助理	學生
教務處	4.3602	4.1574	3.9370
學務處	4.4333	4.1696	3.9724
總務處及環安中心	4.3239	4.1340	3.9698
研究發展處	4.4000	4.2857	4.1708
國際處	4.5385	4.3038	4.2642
圖資處	4.3500	3.8288	4.1357
藝文中心	X	4.5526	4.1205
產學處	4.4590	4.2566	4.1879
秘書室	4.6944	4.3732	X
人事室	4.1319	3.8065	3.9837
主計室	4.3529	4.2500	4.1889
校友服務暨社會責任中心	X	4.4524	X
平均分數	4.4044	4.2142	4.0931

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**：秘書室>國際處產學處>學務處>研究發展處>教務處>總務處及環安中心>圖資處>主計室>人事室
- **職員/助理**：藝文中心>校友服務暨社會責任中心>秘書室>國際處>研究發展處>主計室>產學處>總務處及環安中心>教務處>學務處>圖資處>人事室
- **學生**：國際處>產學處>藝文中心>研究發展處>主計室>圖資處>人事室>學務處>總務處及環安中心>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	4.3210	4.0905	3.8578
學務處	4.3667	4.0357	3.9235
總務處及環安中心	4.3000	4.1036	3.8994
研究發展處	4.3406	4.2214	4.1139
國際處	4.5231	4.2500	4.2545
圖資處	4.2625	3.8811	4.0878
藝文中心	X	4.4167	4.1174
產學處	4.3729	4.1161	4.1758
秘書室	4.5429	4.2826	X
人事室	4.1124	3.7941	3.9440
主計室	4.2255	4.2171	4.1049
校友服務暨社會責任中心	X	4.3721	X
平均分數	4.3367	4.1484	4.0479

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	教學發展與資源中心	招生試務組、 招生策略辦公室	教學發展與資源中心
學務處	諮健組	學務處-整合資訊單一入口	宿服組
總務處及環安中心	事務組	環安中心	營繕組
研究發展處	學術發展組	研究資源組	全球學術合作中心
國際處	國際處	學生交換事務組	學生交換事務組
圖資處	智慧營運組	策略企劃組	資訊安全組
藝文中心	藝術季節目現場服務學習 課程學生的服務品質	辦理各場次節目演出時服務 品質	印製發送的海報以及電子 報
產學處	產學合作組	智財新創組	推廣教育組
秘書室	綜合業務組	公共事務組	綜合業務組
人事室	低碳人事服務	教職員工活動	辦理各項說明會
主計室	審核經費憑證之正確性	簡化報帳流程	提供之即時查詢服務
校友服務暨社會責任中心	校友活動滿意度	西子樓校友會館滿意度	提供教職員工生與校友消費 優惠