

# 中山大學104年度 行政服務滿意度調查報告

執行單位：行政副校長室

調查單位：民意與市場調查研究中心

簡報者：行政副校長吳濟華教授

民國104年12月23日

# 精進調查作業方式



## ▶ 依有效回收問卷之調查方式調整調查時間：

紙本問卷自104年9月10日至10月6日，為期3週(去年現場調查2週)、  
網路調查自104年10月2日至10月17日，為期2週(去年網路調查3週)

## ▶ 加強問卷MAIL發送：增加經費，委外辦理，達萬次以上之MAIL通知。

## ▶ 增加抽獎品項，提高填卷誘因：除高鐵票，增加經費提供電影票、餐卷等禮品。

## ▶ 因應兼任助理規定，調整作業方式：

去年請面訪員(工讀生)現場調查，因學生兼任助理聘僱規定，致大幅增加調查經費故改以紙本問卷。為避免調查樣本數不足，增加紙本問卷發放至各系所轉發師生職員助理填寫，並提供回收總問卷數最高之前三名系所精美小禮物，以資鼓勵。

※紙本問卷發放1500份，  
回收625份，回收率**41.7%**  
(有效問卷619份)

	單位名稱	紙本問卷數	網路問卷數	小計
1	機械與機電工程學系	71	103	174
2	電機工程學系	35	136	171
3	企業管理學系	52	101	153
4	資訊工程學系	6	96	102
5	中國文學系	38	55	93
6	海洋環境及工程學系	46	46	92
7	財務管理學系	26	54	80
8	資訊管理學系	0	74	74
9	生物科學系	2	67	69
10	物理學系	24	41	65

備註：總問卷數最高之前10名系所

# 問卷參與度大幅提升!



		總調查份數	學生	教師	職員助理
104 年度	加權 數據	<b>2362</b>	1983(83.9%)	173(7.3%)	206(8.8%)
	原始 數據		1821(77.1%)	252(10.7%)	289(12.2%)
103年度 (原始數據)		<b>1817</b>	1425(78.5%)	75(4.1%)	317(17.4%)

※ 104年度調查樣本數：**2362**份 (網路 **1743**份、紙本**619**份)。

※ 103年度調查樣本數：網路問卷700份 (調查滿意程度及四大問項)

現場(面訪)問卷**1117**份(單位自提問項)

※ 如以發送mail之網路問卷調查數，今年(**1743**份)較去年(**700**份)提升**249%**

(增加約1.5倍)

# 分析方法

- (一) 次數分配，表示各研究題目的百分比率。
- (二) 平均分數，各題以各等第(分數)之樣本數乘以配分後加總再除以樣本數即為該題目所獲之平均分數。(很不滿意1分、不滿意2分、普通3分、滿意4分、很滿意5分。)
- (三) 依受訪者單位人數規模進行加權。 **NEW!**

# 問卷內容

※104年度網路調查及紙本調查僅調查作業方式不同，其問卷內容一樣，包含「全校服務滿意程度及四大問項」+「各行政單位之服務內容(單位自提問項)」。

●「**全校服務四大問項**」：1.機關形象(空間環境)、2.服務能力與流程(專業素質、服務效能)-服務流程透明度、3.顧客關係(整體服務)、4.資訊提供及檢索服務與電子參與程度(資訊化)；

●「**各行政單位之服務內容**」：由行政單位自提問題內容，

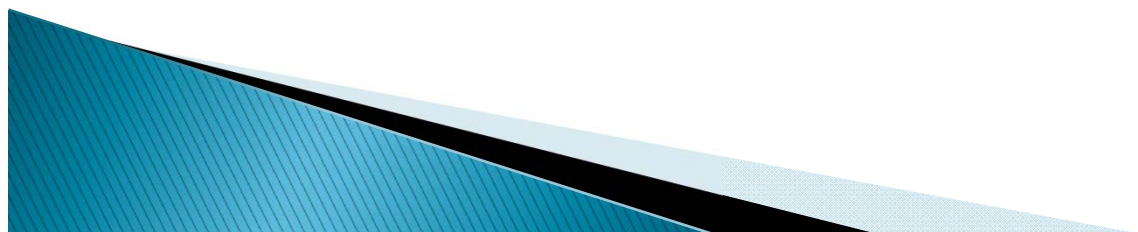
**NEW!** 今年起其中部分題項將作為固定題項，以利次年度之調查比較分析之用。

※103年度網路調查內容為「全校服務滿意程度及四大問項」，現場(面訪)調查為「各行政單位之服務內容(單位自提問項，無列固定題項)」。

# 本年度調查結果趨勢說明

---

- 全校服務問項分析之全部子項，受訪者「滿意及非常滿意」比例，皆較去年**降低**。
- 受訪者對「尚須改進的單位」的問項，表示「不清楚」的比例，普遍較去年**降低**；表示「都很好/可接受」的比例，普遍較去年**降低**。



# 全校服務問項分析

一、機關形象 ( 空間環境 )	受訪者表示「滿意及非常滿意」之比例 ( % )
( 一 ) 對學校行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度	57.2 (69.2)
( 二 ) 對學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度	56.4(58.8)
( 三 ) 對學校的整體辦公環境滿意度	68.0(68.1)
二、服務能力與流程	受訪者表示「滿意及非常滿意」之比例 ( % )
( 一 ) 耐心傾聽服務對象詢問	61.0(64.7)
( 二 ) 業務熟悉	67.2(73.1)
( 三 ) 服務效率	54.6(60.8)
( 四 ) 行政事務、專業資訊配合度	62.5(67.4)
三、顧客關係 ( 整體服務 )	受受訪者表示「滿意及非常滿意」之比例 ( % )
( 一 ) 洽公服務禮儀	63.2(66.9)
( 二 ) 電話禮貌	68.5(70.6)
( 三 ) 意見回應與改善	58.3(63.3)
( 四 ) 職務代理	55.4(59.2)
( 五 ) 行政服務整體滿意度	61.7(66.7)
四、資訊提供及檢索服務與電子參與程度 ( 資訊化 )	受訪者表示「滿意及非常滿意」之比例 ( % )
( 一 ) 作業流程簡便程度	46.7(58.8)
( 二 ) 主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊	58.4(62.9)
( 三 ) 網頁資訊、內容更新	53.7(62.5)
( 四 ) 網路意見及回應	49.0(60.9)

( )內為103年度數據

# 全校服務問項分析

一、機關形象 ( 空間環境 )	受訪者表示「不滿意及非常不滿意」之比例 ( % )
( 一 ) 對學校行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度	9.3(4.3)
( 二 ) 對學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度	8.3(4.7)
( 三 ) 對學校的整體辦公環境滿意度	4.0(3.7)
二、服務能力與流程	受訪者表示「不滿意及非常不滿意」之比例 ( % )
( 一 ) 耐心傾聽服務對象詢問	11.9(7.9)
( 二 ) 業務熟悉	5.7(3.4)
( 三 ) 服務效率	15.8(11.6)
( 四 ) 行政事務、專業資訊配合度	8.5(5.8)
三、顧客關係 ( 整體服務 )	受訪者表示「不滿意及非常不滿意」之比例 ( % )
( 一 ) 洽公服務禮儀	8.2(6.0)
( 二 ) 電話禮貌	5.8(4.3)
( 三 ) 意見回應與改善	10.0(7.2)
( 四 ) 職務代理	12.0(11.2)
( 五 ) 行政服務整體滿意度	8.7(6.2)
四、資訊提供及檢索服務與電子參與程度 ( 資訊化 )	受訪者表示「不滿意及非常不滿意」之比例 ( % )
( 一 ) 作業流程簡便程度	17.1(8.1)
( 二 ) 主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊	9.7(7.1)
( 三 ) 網頁資訊、內容更新	11.8(7.4)
( 四 ) 網路意見及回應	8.9(4.8)

( )內為103年度數據

# 第一大項：機關形象-各子項指標分析比較

一、機關形象 ( 空間環境 )	做得最好的三個單位		
( 一 ) 對學校行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度	圖資處14.7% (圖資處14.3%)	教務處11.2% (教務處10.3%)	學務處10.8% (學務處9.3%)
( 二 ) 對學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度	圖資處10.6% (圖資處9.8%)	教務處8.4% (教務處8.9%)	學務處7.7% (總務處8.1%)
( 三 ) 對學校的整體辦公環境滿意度	圖資處10.4% (圖資處9.4%)	教務處5.3% (總務處8.2%)	學務處5.2% (秘書室6.6%)

一、機關形象 ( 空間環境 )	尚需要改進的單位		
( 一 ) 對學校行政業務相關標示及說明清楚程度之滿意度	不清楚 13.7% (26.5%)	都很好/可接受 14.4% (22.7%)	教務處8.5%、學務處8.1%、 圖資處8.0% (教務處6.5%、學務處6.4%、 研發處6.0%)
( 二 ) 對學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度	不清楚 23.1% (34.2%)	都很好/可接受 20.8% (26.8%)	學務處5.2%、教務處4.7%)
			(研發處5.1%、教務處5.0%)
( 三 ) 對學校的整體辦公環境滿意度	不清楚 22.4% (36.5%)	都很好/可接受 28.1% (30.0%)	各處室都低於5.0% (各處室都低於5.0%)

( )內為103年度數據



## 第二大項：服務能力與流程 – 各子項指標分析比較

二、服務能力與流程	做得最好的三個單位		
(一) 耐心傾聽服務對象詢問	圖資處10.1% (總務處9.4%)	學務處8.5% (圖資處7.8%)	教務處8.1% (教務處7.3%)
(二) 業務熟悉	圖資處7.6% (教務處8.8%)	教務處7.4% (總務處8.8%)	學務處6.8% (圖資處6.8%)
(三) 服務效率	圖資處8.5% (總務處9.1%)	教務處6.8% (圖資處8.3%)	學務處6.2% (教務處6.4%)
(四) 行政事務、專業資訊配合度	圖資處8.6% (圖資處8.0%)	教務處5.9% (總務處7.7%)	學務、總務4.7% (教務處7.3%)

二、服務能力與流程	尚需要改進的單位		
(一) 耐心傾聽服務對象詢問	不清楚 17.9% (28.9%)	都很好/可接受 22.2% (25.8%)	教務處6.7%、學務處5.1% (教務處6.9%、學務處6.3%、 總務處5.7%)
(二) 業務熟悉	不清楚 21.3% (33.6%)	都很好/可接受 26.8% (29.3%)	無任何單位高於5%
(三) 服務效率	不清楚 31.1%	都很好/可接受 24.2%	無任何單位高於5%、教務處4.4%、 學務處4.3% (總務處6.1%、教務處6.0%、 研發處5.9%)
(四) 行政事務、專業資訊配合度	不清楚 34.9%	都很好/可接受 28.8%	無任何單位高於5% (研發處6.2%)

( )內為103年度數據

第三大項：整體服務 - 各子項指標分析比較

三、顧客關係 ( 整體服務 )	做得最好的三個單位		
( 一 ) 洽公服務禮儀	圖資處7.6% (總務處8.5%)	教務處5.4% (圖資處7.4%)	學務處5.1% (教務處6.1%)
( 二 ) 電話禮貌	教務處5.2% (總務處8.0%)	圖資處4.7% (產學處6.1%)	學務處4.4% (人事室6.0%)
( 三 ) 意見回應與改善	教務處5.2% (總務處8.6%)	圖資處5.2% (教務處5.6%)	總務處4.7% (產學處5.4%)
( 四 ) 職務代理	教務處5.5% (總務處9.0%)	圖資處5.0% (教務處6.5%)	學務處4.9% (學務處5.5%)
( 五 ) 行政服務整體滿意度	圖資處9.0% (總務處8.6%)	教務處6.1% (圖資處6.3%)	學務處5.6% (產學處6.2%)

三、顧客關係 ( 整體服務 )	尚需要改進的單位		
( 一 ) 洽公服務禮儀	不清楚 22.1% (32.8%)	都很好/可接受 30.2% (28.0%)	無任何單位高於5%
( 二 ) 電話禮貌	不清楚 28.2% (39.3%)	都很好/可接受 30.9% (32.4%)	無任何單位高於5% (各處室都低於5.0%)
( 三 ) 意見回應與改善	不清楚 31.3% (37.7%)	都很好/可接受 28.5% (28.7%)	無任何單位高於5% (各處室都低於5.0%)
( 四 ) 職務代理	不清楚 29.7% (37.7%)	都很好/可接受 28.2% (27.4%)	無任何單位高於5% (研發處5.0%)
( 五 ) 行政服務整體滿意度	不清楚 21.7% (36.4%)	都很好/可接受 29.3% (30.2%)	無任何單位高於5% (研發處5.3%)

## 第四大項：資訊化 – 各子項指標分析比較

四、資訊提供及檢索服務與電子參與程度 ( 資訊化 )	做得最好的三個單位		
( 一 ) 作業流程簡便程度	圖資處6.2% (圖資處9.6%)	教務處4.2% (總務處7.8%)	總務處4.0% (教務處6.1%)
( 二 ) 主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊	圖資處8.6% (圖資處9.3%)	學務處6.3% (總務處7.5%)	藝文中心5.9% (藝文中心5.9%)
( 三 ) 網頁資訊、內容更新	圖資處9.8% (圖資處8.3%)	教務處5.1% (總務處7.7%)	藝文中心5.0% (教務處5.4%)
( 四 ) 網路意見及回應	圖資處5.0% (總務處6.8%)	學務處3.6% (圖資處4.7%)	教務處3.4% (環安中心4.5%)

四、資訊提供及檢索服務與電子參與程度 ( 資訊化 )	尚需要改進的單位		
( 一 ) 作業流程簡便程度	不清楚 31.9% (39.7%)	都很好/可接受 27.9% (28.2%)	各處室都低於5.0% (各處室都低於5.0%)
( 二 ) 主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊	不清楚 22.4% (38.4%)	都很好/可接受 27.3% (29.4%)	各處室都低於5.0% (各處室都低於5.0%)
( 三 ) 網頁資訊、內容更新	不清楚 25.3% (39.6%)	都很好/可接受 28.5% (29.6%)	各處室都低於5.0% (各處室都低於5.0%)
( 四 ) 網路意見及回應	不清楚 53.6%	都很好/可接受 27.1%	各處室都低於5.0% (各處室都低於5.0%)

( )內為103年度數據

# 綜合評比

本研究將四大項指標分數，予以排序，並將四項指標累加排序之綜合評比：

## 受訪對象為學生

- 做得最好的前三名分別為：
- 圖資處、學務處、教務處
- (去年為圖資處、教務處、學務處)

## 受訪對象為教師

- 做得最好的前三名分別為：
- 研發處、總務處、圖資處&人事室
- (去年為研發處、產學處、總務處)

## 受訪對象為職員助理

- 做得最好的前三名分別為：
- 總務處、主計室、人事室
- (去年為總務處、人事室、環安中心)

## 全部受訪者

- 做得最好的前三名分別為：
- 圖資處、教務處、學務處
- (去年為總務處、圖資處、教務處)

## 四大項指標綜合排序-做得最好的單位排序 ( 學生部份 )

	總排序		機關形象 滿意度指標		服務能力 與流程		整體服務		資訊提供及檢 索服務與電子 參與程度	
	排序	排序 (103年)	排序	排序 (103年)	排序	排序 (103年)	排序	排序 (103年)	排序	排序 (103年)
百分比										
秘書室	11	8	11	9	11	9	11	8	11	9
<b>教務處</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	3	2	3	2	2	2	4	2
<b>學生事務處</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	2	3	2	3	3	2	2	3
總務處	7	6	6	7	7	6	6	5	7	6
研究發展處	5	9	7	9	5	10	5	9	6	8
國際事務處	6	5	5	6	6	4	8	6	5	5
<b>圖書與資訊處</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	1	1	1	1	1	1	1	1
藝文中心	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4
產學營運與 推廣教育處	8	4	8	5	8	4	7	3	7	5
環安中心	9	7	9	8	10	7	9	7	9	7
人事室	12	10	12	11	12	11	12	10	12	11
主計室	10	9	10	10	9	8	9	8	10	10

## 四大項指標綜合排序-做得最好的單位排序（教師部份）

百分比	總排序		機關形象 滿意度指標		服務能力 與流程		整體服務		資訊提供及檢索 服務與電子參與 程度	
	排序	排序 (103年)	排序	排序 (103年)	排序	排序 (103年)	排序	排序 (103年)	排序	排序 (103年)
秘書室	7	6	6	6	8	9	7	4	9	7
教務處	4	6	2	3	3	8	5	9	4	6
學生事務處	6	7	5	4	8	10	8	6	8	8
<b>總務處</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	4	2	4	3	2	3	1	4
<b>研究發展處</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	3	2	1	1	3	2	3	1
國際事務處	10	4	7	5	9	5	11	7	11	5
圖書與資訊處	3	3	1	5	5	6	4	6	2	3
藝文中心	11	8	9	6	11	11	12	8	12	6
產學營運與 推廣教育處	5	<b>1</b>	5	1	7	2	6	1	5	2
環安中心	9	10	8	9	10	12	10	10	7	9
<b>人事室</b>	<b>3</b>	5	3	8	2	4	1	5	6	8
主計室	8	9	7	7	6	7	9	8	10	10

## 四大項指標綜合排序-做得最好的單位排序 ( 職員助理部份 )

	總排序		機關形象 滿意度指標		服務能力 與流程		整體服務		資訊提供及檢 索服務與電子 參與程度	
	排序	排序 (103年)	排序	排序 (103年)	排序	排序 (103年)	排序	排序 (103年)	排序	排序 (103年)
百分比										
秘書室	5	5	3	3	5	5	5	5	6	7
教務處	4	6	5	6	4	6	4	6	2	6
學生事務處	10	11	8	10	9	11	10	11	10	10
<b>總務處</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	1	1	1	1	1	1	1	1
研究發展處	7	10	9	12	6	9	7	9	8	11
國際事務處	11	8	10	7	10	8	8	8	12	9
圖書與資訊處	8	9	6	8	8	11	11	9	7	5
藝文中心	12	10	11	11	11	10	12	10	11	10
產學營運與 推廣教育處	9	7	10	9	6	7	9	7	9	8
環安中心	6	<b>3</b>	7	4	7	4	6	3	5	2
<b>人事室</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	4	2	3	2	2	2	3	3
<b>主計室</b>	<b>2</b>	4	2	5	2	3	3	4	4	4

## 四大項指標綜合排序-做得最好的單位排序 (全部)

	總排序		機關形象 滿意度指標		服務能力 與流程		整體服務		資訊提供及檢 索服務與電子 參與程度	
	排序	排序 (103年)	排序	排序 (103年)	排序	排序 (103年)	排序	排序 (103年)	排序	排序 (103年)
百分比										
秘書室	12	11	10	7	12	10	12	9	11	10
<b>教務處</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	2	2	2	3	2	3	2	3
<b>學生事務處</b>	<b>3</b>	5	3	4	3	6	3	5	3	5
總務處	4	<b>1</b>	5	3	4	1	4	1	5	2
研究發展處	6	12	7	12	5	12	5	11	6	9
國際事務處	7	8	6	8	8	8	8	8	7	6
<b>圖書與資訊處</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	1	1	1	2	1	4	1	1
藝文中心	5	10	4	5	7	11	6	10	4	6
產學營運與 推廣教育處	8	4	8	6	9	4	7	2	8	4
環安中心	10	6	11	9	11	9	10	6	9	4
人事室	11	7	12	10	10	7	11	5	11	7
主計室	9	9	9	11	6	5	9	7	10	8



# 做得最好的單位

相對優秀



表現持平



繼續努力



全部受訪者

受訪者為職員助理

受訪者為教師

受訪者為學生

圖資處

教務處

學務處

總務處

藝文中心

研發處

國際處

產學處

主計室

人事室

環安中心

秘書室

總務處

主人計事室

教務處

秘書室

環安中心

研發處

圖資處

產學處

學務處

國際處

藝文中心

圖資處

研發處

總務處

人事室

教務處

產學處

學務處

秘書室

主計室

環安中心

國際處

藝文中心

圖資處

學務處

教務處

藝文中心

研發處

國際處

總務處

產學處

環安中心

主計室

秘書室

人事室

1

10

20

30

40

50

次序積分 (越小排序越前)

# 各行政單位之服務內容 調查結果 (單位自提問項)



## 行政單位自提問項調查結果

## 104年度

選項	辦理各項校級會議採用平板電腦節能減紙之滿意度	校務及法律諮詢服務之滿意度	勸募校務基金以提昇校內教學研究設施的滿意度	校友服務之滿意度	校園報導，呈現學校正面形象之滿意度
非常滿意	18.6	14.9	16.9	14.3	14.7
<b>滿意</b>	<b>45.0</b>	36.1	<b>41.0</b>	<b>46.1</b>	<b>46.3</b>
<b>普通</b>	30.8	<b>44.6</b>	37.0	35.5	33.9
不滿意	4.3	2.7	3.5	1.9	3.7
很不滿意	1.3	1.7	1.6	2.2	1.4
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	405	361	380	384	412

## 103年度

選項	辦理各項校級會議之滿意度	校務及法律諮詢服務之滿意度	校園活動新聞報導之滿意度	西子樓校友會館所提供的各項設施及服務之滿意度
非常滿意	23.5	18.8	14.3	13.3
<b>滿意</b>	<b>64.7</b>	<b>56.3</b>	<b>64.3</b>	<b>53.3</b>
普通	11.8	25.0	21.4	33.3
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
受訪人數	17	16	14	15

## 教務處

### 104年度

選項	辦理註冊及成績、學位證件申辦等業務之滿意度	辦理學生選課之服務效率滿意度	辦理招生業務相關作業之滿意度	推動課堂教學助理(TA)協助課程進行此一政策之滿意度
非常滿意	18.1	12.5	13.8	14.8
<b>滿意</b>	<b>50.2</b>	<b>42.3</b>	<b>41.4</b>	<b>43.9</b>
普通	22.5	30.3	37.8	33.0
不滿意	6.5	11.1	5.1	5.5
很不滿意	2.8	3.9	1.8	2.9
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	1094	1081	1006	1009

### 103年度

選項	辦理註冊、畢業生離校業務之行政品質滿意度	辦理學生選課之服務效率滿意度	辦理招生業務之整體行政品質滿意度	協助各系所推動總結性課程、跨領域整合學程及學生核心能力培育活動之實施滿意度	推動學生成績預警制度、學習輔導角落及補救教學措施之實施滿意度
非常滿意	20.4	15.5	17.1	14.0	14.8
<b>滿意</b>	<b>53.3</b>	<b>51.5</b>	<b>50.3</b>	<b>43.9</b>	<b>49.1</b>
普通	24.5	25.5	28.6	36.7	30.7
不滿意	1.2	5.2	3.0	4.9	4.3
很不滿意	0.6	2.4	1.0	0.4	1.1
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	323	330	304	264	277

## 學務處

### 104年度

選項

生輔組處理  
學生意外事  
件之滿意度

諮商與職涯發展  
組所舉辦的職涯  
系列活動對本校  
學生生涯規劃之  
幫助滿意度

體育與衛生保健  
組針對新生  
體檢或教職員工  
健檢辦理之  
滿意度

課外組辦理各  
項課外活動之  
滿意度

體育與衛生保健  
組舉辦各項  
體育賽事之滿  
意度

非常滿意	16.9	17.3	16.8	15.3	17.3
<b>滿意</b>	<b>45.7</b>	<b>44.4</b>	<b>44.6</b>	<b>46.1</b>	<b>45.0</b>
普通	29.9	32.2	33.3	30.7	32.0
不滿意	5.4	4.9	4.0	5.8	4.3
很不滿意	2.1	1.2	1.3	2.2	1.5
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	802	806	843	796	816

### 103年度

選項

生輔組處理  
學生意外事  
件之滿意度

諮商與職涯發展組所  
舉辦的職涯系列活動  
對本校學生生涯規劃  
之幫助滿意度

體育與衛生保健  
組針對新生體檢  
或教職員工健檢  
辦理之滿意度

課外組辦理  
各項課外活  
動之滿意度

體育與衛生保健  
組舉辦各項  
體育賽事之滿  
意度

非常滿意	18.2	16.4	16.8	16.9	18.3
<b>滿意</b>	<b>55.1</b>	<b>49.5</b>	<b>47.3</b>	<b>51.9</b>	<b>52.4</b>
普通	23.1	32.7	32.3	26.0	25.8
不滿意	2.2	0.9	3.1	3.5	2.6
很不滿意	1.3	0.5	0.4	1.7	0.9
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	225	220	226	231	229

## 總務處

104年度	以人道關懷方式有效改善本校流浪犬問題之滿意度	改善交通安全與行車動線、加強車輛進出管制及美化校門景觀之滿意度	積極改善本校用電品質之滿意度	如期完成國際研究大樓之續建滿意度	大幅調增校園公車班次與縮短候車時間等改善措施之滿意度
選項					
非常滿意	21.5	15.5	18.3	18.1	22.1
<b>滿意</b>	<b>45.0</b>	<b>37.5</b>	<b>41.9</b>	<b>37.8</b>	<b>39.2</b>
普通	26.1	26.1	27.4	34.9	29.7
不滿意	5.3	12.4	6.1	4.3	4.2
很不滿意	2.1	8.6	6.2	4.9	4.7
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	711	719	712	679	644

103年度	以人道關懷方式有效改善本校流浪犬問題之滿意度	自103年起實施教學區夜間停放機車措施以改善夜間機車違停亂象之滿意度	以E-MAIL即時通知師生同仁薪資及各類所得付款之服務措施滿意度	領取郵件作業滿意度	財產管理與畢業服租借服務滿意度
選項					
非常滿意	19.5	25.0	37.1	26.3	24.1
<b>滿意</b>	<b>46.3</b>	<b>40.0</b>	<b>34.3</b>	<b>39.6</b>	<b>31.0</b>
普通	31.7	17.5	28.6	28.9	37.9
不滿意	2.4	10.0	--	2.6	3.4
很不滿意	--	7.5	--	2.6	3.4
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	41	40	35	38	29

## 研發處

### 104年度

選項	辦理科技部 研究計畫相 關作業的滿 意度	辦理教育部、科 技部各項獎補助 案（非研究計畫） 的滿意度	辦理校內外學術 活動獎補助案(非 教育部、科技部) 相關作業的滿意度	辦理邁向頂 尖大學計畫 相關作業的 滿意度	辦理延攬短期國 外傑出研究人員 及傑出教師之獎 助費及聘用相關 作業的滿意度
非常滿意	24.2	22.0	22.4	23.9	22.8
<b>滿意</b>	<b>44.9</b>	<b>43.4</b>	<b>43.1</b>	<b>40.6</b>	<b>41.7</b>
普通	26.9	30.5	30.0	29.6	30.7
不滿意	2.8	2.4	3.1	4.2	3.4
很不滿意	1.3	1.7	1.5	1.8	1.3
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	424	418	406	410	387

### 103年度

選項	辦理科技部 研究計畫相 關作業的滿 意度	辦理教育部、科 技部各項獎補助 案（非研究計畫） 的滿意度	辦理校內外學術 活動獎補助案(非 教育部、科技部) 相關作業的滿意度	辦理邁向頂 尖大學計畫 相關作業的 滿意度	研究發展相關 資料庫之建檔 管理作業的滿 意度
非常滿意	21.4	21.4	23.1	18.2	18.2
<b>滿意</b>	<b>64.3</b>	<b>57.1</b>	<b>53.8</b>	<b>63.6</b>	<b>45.5</b>
普通	7.1	21.4	23.1	18.2	36.4
不滿意	7.1	--	--	--	--
很不滿意	--	--	--	--	--
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	14	14	13	11	11

## 國際處

### 104年度

選項	協助各單位外賓接待滿意度	提供寒暑期營隊及各式海外學習計畫資訊的滿意度	辦理國際文化交流活動的滿意度	辦理國際交換學生與本地師生交流活動的滿意度	辦理姊妹校交換及研修之業務滿意度
非常滿意	21.7	20.5	22.9	19.6	20.6
<b>滿意</b>	<b>40.0</b>	<b>40.5</b>	<b>42.5</b>	<b>40.9</b>	<b>41.0</b>
普通	32.3	32.4	30.0	32.4	30.0
不滿意	4.0	3.8	3.1	5.1	4.8
很不滿意	2.0	2.8	1.6	1.9	3.6
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	415	419	449	421	443

### 103年度

選項	協助各單位外賓接待滿意度	提供交換、研修、國際志工、寒暑期營隊及各式海外學習計畫等業務滿意度	辦理國際文化交流活動的滿意度	辦理國際交換學生與本地師生交流活動的滿意度
非常滿意	39.4	31.1	40.3	30.2
<b>滿意</b>	<b>45.5</b>	<b>45.9</b>	<b>43.5</b>	<b>47.6</b>
普通	12.1	18.0	14.5	22.2
不滿意	3.0	3.3	--	--
很不滿意	--	1.6	1.6	--
總和	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	66	61	62	63



## 圖資處

### 104年度

選項	對圖書館的館藏資源滿意度	對圖書與資訊處資訊資源利用推廣服務之滿意度	對圖書與資訊處現有場地環境及設施之滿意度	對圖書與資訊處所開發之校務資訊系統總體功能之滿意度	對圖書與資訊處之校園網路服務(有線、無線網路)之滿意度
非常滿意	21.3	22.0	21.1	18.0	18.9
<b>滿意</b>	<b>46.8</b>	<b>49.3</b>	<b>47.6</b>	<b>48.2</b>	<b>44.4</b>
普通	22.3	23.5	22.8	27.7	24.3
不滿意	6.5	3.5	5.6	3.4	7.2
很不滿意	3.1	1.6	2.9	2.7	5.3
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	999	965	1003	957	1004

### 103年度

選項	對圖書館的館藏資源滿意度	對圖書館借還書服務的滿意度	對圖書館現有館舍環境及設施滿意度	對圖書與資訊處所開發之校務行政系統總體的滿意度	對圖書與資訊處之校園網路基礎建設的滿意度
非常滿意	24.7	28.8	26.4	17.5	18.5
<b>滿意</b>	<b>55.0</b>	<b>60.0</b>	<b>46.4</b>	<b>54.7</b>	<b>47.5</b>
普通	16.0	10.2	22.1	22.9	23.5
不滿意	2.6	0.9	5.1	4.0	7.6
很不滿意	1.7	--	--	0.9	2.9
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	231	215	235	223	238

## 藝文中心

### 104年度

選項	對每學期提供多元豐富的藝術季節目其內容之滿意度	對售票演出節目爭取免費公關票或折扣優惠以嘉惠教職員生之滿意度	藝術季節目海報以及電子報，其設計與內容之滿意度
非常滿意	25.8	26.7	27.3
<b>滿意</b>	<b>50.9</b>	<b>45.8</b>	<b>46.9</b>
普通	20.3	24.6	22.5
不滿意	2.2	2.1	2.0
很不滿意	0.8	0.8	1.3
總和	100.0	100.0	100.0
人數(人)	524	507	526

### 103年度

選項	對每學期提供多元豐富的藝術季節目其內容之滿意度	對售票演出節目爭取免費公關票或折扣優惠以嘉惠教職員生之滿意度	藝術季節目海報以及電子報，其設計與內容之滿意度
非常滿意	41.7	38.3	39.0
<b>滿意</b>	<b>51.7</b>	<b>46.7</b>	<b>47.5</b>
普通	6.7	15.0	11.9
不滿意	--	--	--
很不滿意	--	--	1.7
總和	100.0	100.0	100.0
人數(人)	60	60	59

## 產學處

### 104年度

選項	辦理產學計畫推廣、案件媒合及問題排解、推廣教育開班、專利申請相關業務之滿意度	辦理創業團隊輔導、創業資金媒合、輔導創業團隊成立公司相關業務之滿意度	設置校內產學類獎項及補助，並媒合廠商與本校教師爭取校外計畫之滿意度	營造創業環境，與校友總會成立西灣天使投資公司，協助籌募創業基金之滿意度	跨單位進行溝通時，能明確完整接收資訊且給予有效處理之滿意度
非常滿意	19.3	18.7	20.4	20.3	19.1
<b>滿意</b>	<b>42.1</b>	<b>39.6</b>	<b>39.8</b>	<b>40.6</b>	<b>43.5</b>
普通	32.3	35.4	33.3	34.4	30.7
不滿意	4.1	3.9	4.2	2.4	3.4
很不滿意	2.3	2.4	2.2	2.2	3.3
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	378	361	367	355	370

### 103年度

選項	行政人員相關業務的解說之滿意度	目前開班申請流程之滿意度	各項證書申請流程之滿意度	計畫推廣、案件媒合、業務問題排解之滿意度	專利申請相關作業之滿意度	對產學營運與推廣教育處之滿意度	單位內外相關業務轉介能力之滿意度	跨單位進行溝通時，能明確完整接收資訊且給予有效處理之滿意度
非常滿意	<b>47.4</b>	27.8	23.5	41.2	22.2	27.8	27.8	33.3
<b>滿意</b>	42.1	<b>44.4</b>	<b>47.1</b>	<b>47.1</b>	<b>55.6</b>	<b>38.9</b>	<b>33.3</b>	<b>38.9</b>
普通	10.5	27.8	29.4	11.8	16.7	27.8	<b>33.3</b>	22.2
不滿意	--	--	--	--	--	--	--	--
很不滿意	--	--	--	--	5.6	5.6	5.6	5.6
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	19	18	17	17	18	18	18	18

## 環安中心

### 104年度

選項	興建太陽能光電停車棚、設置太陽能光電系統、建置全校電能監控與中央空調需量反應系統及雲端技術整合節能系統，節省本校用電之作為滿意度之滿意度	規劃實施停車場總量管制、建構友善之車管會洽公環境與流程、重整與增設各種行車安全警示標誌之滿意度	綠色校園改善補助申請作業之滿意度	爭取專案經費以改善圖書大樓等24棟建築物的消防設備之滿意度	實驗室安全衛生、輻射防護講習之滿意度
非常滿意	21.7	19.1	21.6	24.5	21.8
<b>滿意</b>	<b>43.9</b>	<b>34.1</b>	<b>39.9</b>	<b>42.5</b>	<b>45.2</b>
普通	30.9	30.9	29.2	30.6	30.9
不滿意	2.4	8.1	7.2	1.5	0.9
很不滿意	1.1	7.8	2.1	0.8	1.1
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	362	381	368	356	344

### 103年度

選項	實驗室安全衛生、輻射防護講習之滿意度	毒化物申報與申請作業之滿意度	實驗室廢液及廢棄物回收處理之滿意度	環安週系列活動之滿意度	綠色校園改善補助申請作業之滿意度
很滿意	7.7	8.3	15.4	15.4	25.0
<b>滿意</b>	<b>61.5</b>	<b>66.7</b>	<b>61.5</b>	<b>46.2</b>	<b>41.7</b>
普通	30.8	25.0	23.1	38.5	33.3
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	13	12	13	13	12

## 人事室

### 104年度

選項	教師及各類人員聘任(用)及升等(遷)案件的滿意度	職員或助理人員聘任案的滿意度	教師出國講學、研究或職員訓練研習滿意度	聯誼活動滿意度	各項福利項目之處理主動積極性滿意度
非常滿意	16.3	19.0	17.2	18.2	16.7
<b>滿意</b>	<b>39.5</b>	<b>40.5</b>	<b>41.5</b>	34.8	<b>43.2</b>
<b>普通</b>	37.6	34.4	37.0	<b>41.3</b>	35.2
不滿意	3.7	3.8	2.7	3.6	2.9
很不滿意	2.8	2.3	1.5	2.2	2.1
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	363	370	329	313	329

### 103年度

選項	教師及各類人員聘任(用)及升等(遷)案件的滿意度	職員或助理人員聘任案的滿意度	教師出國講學、研究或職員訓練研習滿意度	聯誼活動滿意度	各項福利項目之處理主動積極性滿意度
非常滿意	14.3	22.2	14.3	14.3	14.3
<b>滿意</b>	<b>42.9</b>	33.3	<b>57.1</b>	28.6	<b>57.1</b>
<b>普通</b>	<b>42.9</b>	<b>44.4</b>	28.6	<b>57.1</b>	28.6
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	7	9	7	7	7

## 主計室

### 104年度

選項	審核經費憑證之正確性的滿意度	通知建議改善、注意、更正及補正事項的滿意度	每年舉辦之「會計網路請購及各類經費動支、結報注意事項」講習會的滿意度	網路請購及核銷作業系統的滿意度	承辦人員不在時，其他同仁會主動協助處理的滿意度
非常滿意	16.7	16.3	18.0	16.8	18.0
<b>滿意</b>	<b>50.0</b>	<b>44.1</b>	<b>45.1</b>	<b>41.2</b>	<b>37.6</b>
普通	27.1	31.8	32.2	32.2	35.4
不滿意	3.1	5.5	2.9	6.5	7.1
很不滿意	3.0	2.2	1.8	3.4	1.8
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數(人)	462	466	445	462	468

### 103年度

選項	審核經費憑證之正確性的滿意度	通知建議改善、注意、更正及補正事項的滿意度	每年舉辦之「會計網路請購及各類經費動支、結報注意事項」講習會的滿意度
很滿意	15.4	19.2	19.0
<b>滿意</b>	<b>61.5</b>	<b>46.2</b>	<b>52.4</b>
普通	19.2	30.8	23.8
不滿意	3.8	3.8	4.8
總和	100.0	100.0	100.0
人數(人)	26	26	21

## 103年度、104年度行政服務滿意度- 四大指標綜合排序比較結果

103年度		104年度		兩年度間各單位 進步(退步)名次
單位名稱	總排序	單位名稱	總排序	
秘書室	11	秘書室	12	-1
<b>教務處</b>	<b>3</b>	<b>教務處</b>	<b>2</b>	1
學務處	5	<b>學務處</b>	<b>3</b>	2
<b>總務處</b>	<b>1</b>	總務處	4	-3
研發處	12	研發處	6	6
國際處	8	國際處	7	1
<b>圖資處</b>	<b>2</b>	<b>圖資處</b>	<b>1</b>	1
藝文中心	10	藝文中心	5	5
產學處	4	產學處	8	-4
環安中心	6	環安中心	10	-4
人事室	7	人事室	11	-4
主計室	9	主計室	9	—
備註： 1. 調查指標項目(機關形象滿意度指標、服務能力與流程、整體服務、資訊提供及檢索服務與電子參與程度)：與去年相同 2. 以「總次數比例」進行排序：與去年相同				備註： <b>進步幅度最多前3名：</b> <b>研發處、藝文中心、學務處</b>

## 檢討

- ◆ 調查年度行政服務滿意度，考量「與行政單位接觸，受訪者可能是經常接觸/從不接觸，若從某一特定調查「時間點」，可能有些落差。
- ◆ 各行政單位自提之問卷內容，有些處室是以「年度發展重點」來設計題目，有些則以「平日業務」訂之，立足點不一。然而題目內容往往決定調查結果，很難以整體性標準來看待。
- ◆ 問卷題項較長仍可適度簡化。

## 建議

- ◆ 網路調查方式維持以mail發送，而現場調查方式，建議採行：
  - 1.將設定問卷軟體之平板電腦，置於行政大樓一樓前後出入口，或者各層樓電梯出入口，宣導鼓勵到訪洽公的師生職員助理根據此次洽公經驗，於平板電腦按下服務滿意度（類似機場海關出入關時，於櫃臺前設有滿意度調查的按鈕，供點選滿意或不滿意）。
  - 2.問卷題目以簡單為宜。可每月以填答者進行抽獎，鼓勵作答。
- ◆ 優點：此方式可不用考慮各處室的題目內容，並可達事事考核、月月考核，不受時間影響，且仍可執行全年度之行政服務滿意度調查，二者互相搭配，更能達到行政滿意度調查之目的。
- ◆ 建議可具體獎勵服務滿意度表現最佳單位，  
如：酌予增加業務費或單位甲等考評人數等。







簡報  
結束

謝謝  
聆聽

