

# 中山大學105年度行政服務滿意度 調查報告

委託單位：行政副校長室

受託單位：民意與市場調查研究中心

報告人：行政副校長陳陽益教授

105年12月

# 簡報大綱

---

序言

各行政單位四大面項之滿意程度（共同題）

各行政單位自提問項之滿意程度（個別題）

全校整體服務滿意程度

# 序言 - 精進調查作業及說明

- **今年首度全面採行網路問卷調查**，不再以紙本問卷和網路問卷並行。以全校教職員生為對象發送填寫問卷之E-MAIL通知，共寄3批次。
- **今年首度新增英文版問卷**，以提升不諳中文之師生於此調查表達意見之參與度。
- **今年首度進行問卷(草案)網路公開閱覽**，於105年10月12日至105年10月20日辦理，惟未獲對問卷題項內容之具體修正意見。
- 增加抽獎品項及份數(如高鐵兌換卷、隨身碟、電影票、餐卷)，以提高填卷誘因。
- 依105年9月27日105學年度第1次行政協調會議決議，本次調查結果**不再公布排名，僅公告各行政單位評比結果，分為三種等第**：第1等—值得獎勵：第2等—值得肯定、第3等—有加強空間。

# 序言 - 問卷內容概述

- 105年度調查內容包括1. 各行政單位四大面項之滿意程度（共同題）、2. 各行政單位自提問項之滿意程度（個別題）及3.全校整體服務滿意程度，除自提問項與104年度略有不同，其餘維持不變，以利與前一年度比較分析之用。
- 四大面項包括：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）。

# 序言 - 調查時間及調查方法

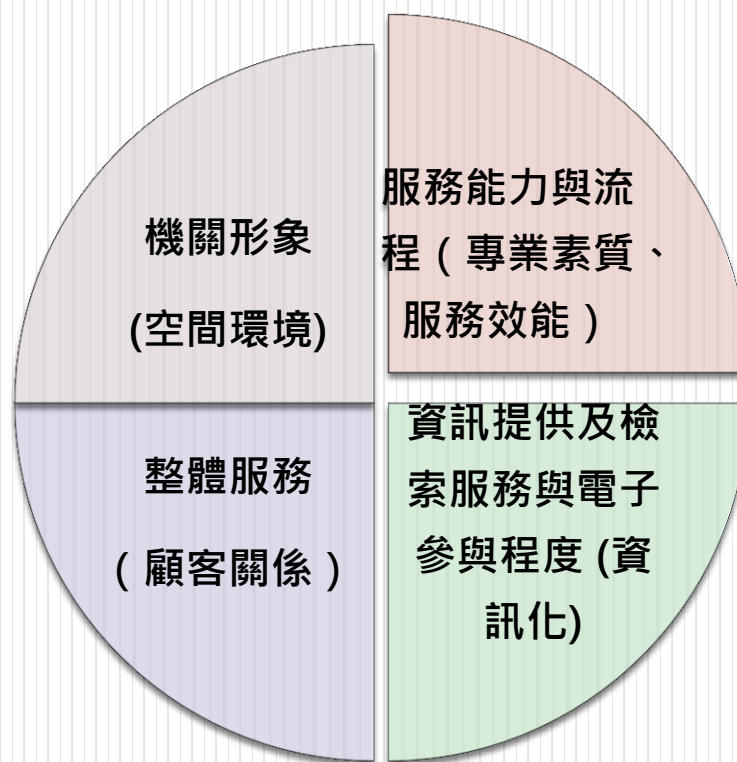
- 以105/10/26~105/11/17為問卷填寫期間(為期23天)。
- 次數分配，表示各研究題目的百分比率。
- 依受訪者單位人數規模進行加權。(如下表)

行政單位名稱	教師意見比例	職員意見比例	學生意見比例
	(各欄比例不得低於20%)		
秘書室	40	40	20
教務處	50	30	20
學生事務處	20	20	60
總務處	40	40	20
研究發展處	60	20	20
國際事務處	20	20	60
圖書與資訊處	20	20	60
藝文中心	30	35	35
產學處	50	20	30
環安中心	35	30	35
人事室	50	30	20
主計室	30	50	20

# 序言 - 樣本結構分析

		調查份數	學生	教師	職員助理
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%)

# 本校各行政單位四大面項分析



# 一、機關形象 - 子項分析比較

一、機關形象(空間環境)	做得最好的三個單位
1.1學校行政業務相關標示及說明清楚程度	學務處、國際事務處、圖資處
1.2學校行政業務在人員位置設施及動線安排事宜	教務處、學務處、圖資處
1.3學校整體辦公環境	教務處、學務處、圖資處

一、機關形象(空間環境)	尚需改進的三個單位 ( 超過5%者 )
1.1學校行政業務相關標示及說明清楚程度	教務處、學務處、總務處
1.2學校行政業務在人員位置設施及動線安排事宜	教務處、學務處、總務處
1.3學校整體辦公環境	教務處

註：以上所示之順序均不代表實際排名情形，係依據本調查所使用之單位編碼呈現，固定順序如下：秘教學總研國圖藝產環人主。



## 二、服務能力與流程 - 子項分析比較

二、服務能力與流程	做得最好的三個單位
2.1 學校行政人員耐心傾聽服務對象詢問	教務處、學務處、圖資處
2.2 學校行政人員業務熟悉度	教務處、學務處、圖資處
2.3 學校行政人員服務效率	教務處、學務處、圖資處
2.4 學校行政人員在行政事務專業資訊配合度	教務處、學務處、圖資處

二、服務能力與流程	尚需改進的三個單位 ( 超過5%者 )
2.1 學校行政人員耐心傾聽服務對象詢問	教務處、學務處、總務處
2.2 學校行政人員業務熟悉度	教務處、學務處
2.3 學校行政人員服務效率	教務處、學務處、總務處
2.4 學校行政人員在行政事務專業資訊配合度	教務處、學務處

註：以上所示之順序均不代表實際排名情形，係依據本調查所使用之單位編碼呈現，固定順序如下：秘教學總研國圖藝產環人主。

# 三、整體服務 - 子項分析比較

三、整體服務	做得最好的三個單位
3.1學校行政人員洽公服務禮儀	教務處、學務處、圖資處
3.2學校行政人員電話禮貌	教務處、學務處、圖資處
3.3學校行政人員意見回應與改善	教務處、學務處、圖資處
3.4承辦人員不在時，單位其他同仁會主動協助處理	教務處、學務處、圖資處
3.5學校行政服務之整體滿意度	教務處、學務處、圖資處
三、整體服務	尚需改進的三個單位（超過5%者）
3.1學校行政人員洽公服務禮儀	教務處、學務處
3.2學校行政人員電話禮貌	（均低於5%）
3.3學校行政人員意見回應與改善	教務處、學務處
3.4承辦人員不在時，單位其他同仁會主動協助處理	教務處、學務處
3.5學校行政服務之整體滿意度	教務處、學務處

註：以上所示之順序均不代表實際排名情形，係依據本調查所使用之單位編碼呈現，固定順序如下：秘教學總研國圖藝產環人主。

# 四、資訊化 - 子項分析比較

四、資訊化	做得最好的三個單位
4.1 學校行政人員之作業流程簡便程度	教務處、學務處、圖資處
4.2 學校行政人員主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊	學務處、圖資處、藝文中心
4.3 網頁資訊、內容更新滿意度	教務處、學務處、圖資處
4.4 網路意見及回應之滿意度	教務處、學務處、圖資處

四、資訊化	尚需改進的三個單位（超過5%者）
4.1 學校行政人員之作業流程簡便程度	教務處、學務處、總務處
4.2 學校行政人員主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊	學務處
4.3 網頁資訊、內容更新滿意度	(均低於5%)
4.4 網路意見及回應之滿意度	(均低於5%)

註：以上所示之順序均不代表實際排名情形，係依據本調查所使用之單位編碼呈現，固定順序如下：秘教學總研國圖藝產環人主。

## 五、綜合評比 - 年度比較

受訪對象	105年做得最好	104年做得最好
學生	教務處、學務處、 國際處、圖資處	圖資處、學務處、教務處
教師	教務處、學務處、 國際處、圖資處	研發處、總務處、圖資處 &人事室
職員助理	教務處、學務處、 國際處、圖資處	總務處、主計室、人事室
全部	教務處、學務處、 國際處、圖資處	圖資處、教務處、學務處

註：105年所示之順序均不代表實際排名情形，係依據本調查所使用之單位編碼呈現，固定順序如下：秘教學總研國圖藝產環人主。

## 五、綜合評比 - 各單位比較

	總等第	機關形象	服務能力 與流程	整體服務	資訊化
第1等— 值得獎勵	教學國圖	教學國圖	教學國圖	教學國圖	教學國圖
第2等— 值得肯定	總藝產主	秘總藝主	秘總藝主	總藝環主	總研藝產
第3等— 有加強空間	秘研環人	研產環人	研產環人	秘研環人	秘環人主

註：以上所示之順序均不代表實際排名情形，係依據本調查所使用之單位編碼呈現，固定順序如下：秘教學總研國圖藝產環人主。

## 五、綜合評比 - 學生部分

	總等第	機關形象	服務能力 與流程	整體服務	資訊化
第1等— 值得獎勵	學國圖藝	學國圖藝	教學國圖	教學國圖	學國圖藝
第2等— 值得肯定	教總產主	秘教總產	總藝產主	總藝產主	教總研產
第3等— 有加強空間	秘研環人	研環人主	秘研環人	秘研環人	秘環人主

註：以上所示之順序均不代表實際排名情形，係依據本調查所使用之單位編碼呈現，固定順序如下：秘教學總研國圖藝產環人主。

## 五、綜合評比 - 老師部分

	總等第	機關形象	服務能力 與流程	整體服務	資訊化
第1等— 值得獎勵	教學總圖	教學圖藝	教學總圖	教總研圖	教學圖產
第2等— 值得肯定	研國藝產	總研國產	研國產主	秘學產人	總研國藝
第3等— 有加強空間	秘環人主	秘環人主	秘藝環人	國藝環主	秘環人主

註：以上所示之順序均不代表實際排名情形，係依據本調查所使用之單位編碼呈現，固定順序如下：秘教學總研國圖藝產環人主。

## 五、綜合評比 - 職員助理部分

	總等第	機關形象	服務能力 與流程	整體服務	資訊化
第1等— 值得獎勵	教學總圖	教學圖藝	教學圖主	教學總圖	教學圖藝
第2等— 值得肯定	秘國藝主	秘總國主	秘總國藝	秘國藝主	秘總國主
第3等— 有加強空間	研產環人	研產環人	研產環人	研產環人	研產環人

註：以上所示之順序均不代表實際排名情形，係依據本調查所使用之單位編碼呈現，固定順序如下：秘教學總研國圖藝產環人主。



# 各行政單位自提問項之調查結果

---



# 秘書室

105年度	推動校務基金勸募獎勵 校園亮點表現報導， 法律協助與諮詢服務 要點對各系所活絡募款 呈現學校正面形象 成效 之滿意度 用心辦理各項活 動之滿意度			
非常滿意	19.72%	14.15%	23.43%	20.65%
滿意	38.98%	25.52%	35.96%	32.95%
普通	21.35%	20.65%	21.81%	21.81%
不滿意	1.39%	2.32%	3.25%	3.48%
非常不滿意	0.60%	1.39%	0.70%	1.16%
不清楚	17.87%	35.96%	14.85%	19.95%
總和	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

104年度	辦理各項校級會議 法律協助與 採用平板電腦節能 諮詢服務 勸募校務基金以提升 校友服務之 減紙之滿意度 校內教學研究設施的 滿意度 校園亮點表現報 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%
滿意	45.0%	36.1%	41.0%	46.1%	46.3%
普通	30.8%	44.6%	37.0%	35.5%	33.9%
不滿意	4.3%	2.7%	3.5%	1.9%	3.7%
非常不滿意	1.3%	1.7%	1.6%	2.2%	1.4%
總和	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

# 教務處

<b>105年度</b>	辦理註冊及成績、學位證件申辦等業務之滿意度	辦理系所課程地圖規劃及學生選課之服務滿意度	對教務處辦理招生業務相關滿意度(招生組)	對教務處推動課堂教學助理(TA)協助課程進行此一政策之滿意度(教學發展中心)
非常滿意	19.43%	11.74%	12.23%	12.71%
滿意	42.83%	32.31%	31.50%	33.93%
普通	23.89%	31.66%	32.79%	26.15%
不滿意	5.59%	10.04%	4.29%	6.48%
非常不滿意	2.75%	3.32%	1.54%	3.16%
不清楚	5.51%	10.93%	17.65%	17.57%
總和	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

<b>104年度</b>	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%
滿意	50.2%	42.3%	41.4%	43.9%
普通	22.5%	30.3%	37.8%	33.0%
不滿意	6.5%	11.1%	5.1%	5.5%
非常不滿意	2.8%	3.9%	1.8%	2.9%
總和	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

# 學務處

105年度	對學務處生輔組處理學生意外事件之滿意度	認為學務處諮商與職涯發展組所舉辦的職涯系列活動之滿意度	對學務處課外組辦理各項課外活動之滿意度	對學務處體育與衛生保健組舉辦各項體育賽事之滿意度	對學生宿舍住宿環境與服務品質滿意度
非常滿意	13.69%	16.52%	11.63%	14.17%	7.04%
滿意	37.93%	40.66%	30.60%	35.78%	20.14%
普通	20.72%	24.14%	25.71%	27.08%	26.59%
不滿意	4.01%	3.52%	5.57%	5.28%	17.20%
非常不滿意	2.25%	1.27%	2.93%	2.64%	12.32%
不清楚	21.41%	13.88%	23.56%	15.05%	16.72%
總和	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

104年度	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%
滿意	45.7%	44.4%	44.6%	46.1%	45.0%
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%
非常不滿意	2.1%	1.2%	1.3%	2.2%	1.5%
總和	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

# 總務處

105年度	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的作法滿意度	改善本校用電品質之作法滿意度	大幅增調校園公車班次與增開行駛捷運西子灣站等，多種校園公車改善措施之滿意度	提供包裹代收及大件包裹直接送達宿舍區等服務的滿意度	設置太陽能設施、熱泵及LED燈等節能校園作法滿意度
非常滿意	16.00%	13.69%	22.77%	22.77%	24.00%
滿意	32.62%	35.85%	41.38%	38.00%	38.46%
普通	26.77%	24.77%	19.69%	13.69%	18.46%
不滿意	13.08%	11.38%	4.00%	1.38%	2.46%
非常不滿意	6.77%	5.85%	2.31%	3.38%	2.77%
不清楚	4.77%	8.46%	9.85%	20.77%	13.85%
總和	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

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後車時間等改善措施之滿意度
非常滿意	21.5%	15.5%	18.3%	18.1%	22.1%
滿意	45.0%	37.5%	41.9%	37.8%	39.2%
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%
非常不滿意	2.1%	8.6%	6.2%	4.9%	4.7%
總和	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

# 研發處

<b>105年度</b>	辦理科技部研究計畫相關作業滿意度	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	辦理邁向頂尖大學計畫相關成果發表活動的滿意度
非常滿意	<b>20.56%</b>	<b>18.38%</b>	<b>17.45%</b>	<b>16.82%</b>	<b>18.38%</b>
滿意	<b>43.61%</b>	<b>39.25%</b>	<b>36.45%</b>	<b>32.71%</b>	<b>32.40%</b>
普通	18.07%	22.74%	22.43%	20.56%	23.36%
不滿意	3.43%	2.80%	3.43%	3.43%	5.92%
非常不滿意	1.87%	1.56%	2.18%	1.56%	2.18%
不清楚	12.46%	15.26%	18.07%	24.92%	17.76%
總和	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

<b>104年度</b>	辦理科技部研究計畫相關作業滿意度	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成果發表活動的滿意度	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%
滿意	44.9%	43.4%	43.1%	40.6%	41.7%
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%
非常不滿意	1.3%	1.7%	1.5%	1.8%	1.3%
總和	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

# 國際處

<b>105年度</b>	協助各單位 外賓接待滿 意度	辦理姐妹校交換及 研修之業務滿意度	辦理國際文化 交流活動的滿 意度	提供寒暑假營隊及 各式海外學習計畫 資訊的滿意度	辦理境外學生與 本地師生交流活 動的滿意度
非常滿意	<b>29.92%</b>	<b>26.83%</b>	<b>32.20%</b>	<b>24.88%</b>	<b>23.90%</b>
滿意	<b>32.52%</b>	<b>34.15%</b>	<b>36.91%</b>	<b>35.28%</b>	<b>32.68%</b>
普通	13.98%	18.70%	16.10%	17.89%	18.86%
不滿意	1.95%	3.58%	2.60%	5.53%	3.74%
非常不滿意	1.46%	3.74%	1.95%	2.11%	3.74%
不清楚	20.16%	13.01%	10.24%	14.31%	17.07%
總和	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

<b>104年度</b>	協助各單位外賓 接待滿意度	提供寒暑假營隊及 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	辦理姐妹校交 換及研修之業 務滿意度
非常滿意	21.7%	20.5%	22.9%	19.6%	20.3%
滿意	40.0%	40.5%	42.5%	40.9%	41.0%
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%
非常不滿意	2.0%	2.8%	1.6%	1.9%	3.6%
總和	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

# 圖資處

<b>105年度</b>	對圖書館的館藏資源的滿意度	對圖書與資訊處資訊資源利用推廣服務的滿意度	對圖書館與資訊處之校園網路服務的滿意度	對圖書與資訊處開發之校務資訊系統總體功能的滿意度	對圖書與資訊處現有場地環境及設施滿意度
非常滿意	<b>21.76%</b>	<b>20.98%</b>	<b>18.92%</b>	<b>16.09%</b>	<b>22.47%</b>
滿意	<b>47.06%</b>	<b>47.06%</b>	<b>36.50%</b>	<b>37.85%</b>	<b>45.00%</b>
普通	19.77%	22.68%	23.67%	29.20%	22.04%
不滿意	5.67%	2.69%	12.76%	6.38%	6.87%
非常不滿意	2.34%	0.64%	7.02%	2.91%	2.34%
不清楚	3.40%	5.95%	1.13%	7.58%	1.28%
總和	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

<b>104年度</b>	對圖書館的館藏資源的滿意度	對圖書與資訊處資訊資源利用推廣服務之意度	對圖書與資訊處現有場地環境及設施滿意度	對圖書與資訊處開發之校務資訊系統總體功能的滿意度	對圖書館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%
滿意	46.8%	49.3%	47.6%	48.2%	44.4%
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%
非常不滿意	3.1%	1.6%	2.9%	2.7%	5.3%
總和	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%



# 藝文中心

<b>105年度</b>	對藝文中心每學期印製發送的藝術季節目海報以及電子報，其設計與內容的滿意度	對藝文中心辦理各場次節目演出時工作人員服務品質的滿意度	對藝文中心每學期提供多元豐富的藝術季節目其內容的滿意度
非常滿意	<b>24.85%</b>	<b>20.58%</b>	<b>21.75%</b>
滿意	<b>53.79%</b>	<b>42.33%</b>	<b>45.63%</b>
普通	16.89%	22.14%	21.36%
不滿意	1.94%	7.38%	6.99%
非常不滿意	1.75%	2.52%	3.30%
不清楚	0.78%	5.05%	0.97%
總和	100.00%	100.00%	100.00%

<b>104年度</b>	對藝文中心每學期提供多元豐富的藝術季節目其內容的滿意度	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%
滿意	50.9%	45.8%	46.9%
普通	20.3%	24.6%	22.5%
不滿意	2.2%	2.1%	2.0%
非常不滿意	0.8%	0.8%	1.3%
總和	100.00%	100.00%	100.00%

# 產學處

<b>105年度</b>	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 的滿意度	辦理教員師生創業 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	爭取校內產學類獎 項及補助，並主動 媒和廠商與本校教 師爭取校外計畫的 滿意度	與校友總會成立 西灣天使投資公 司，協助本校師 生籌募創業基金 的滿意度
非常滿意	23.82%	19.11%	20.50%	22.44%	17.73%
滿意	40.72%	35.73%	40.72%	37.67%	32.96%
普通	21.05%	20.50%	19.94%	16.62%	19.94%
不滿意	3.32%	3.60%	4.99%	5.26%	4.16%
非常不滿意	1.66%	1.39%	2.77%	1.39%	3.05%
不清楚	9.42%	19.67%	11.08%	16.62%	22.16%
總和	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

<b>104年度</b>	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 整接受資訊且 給予有效處理 之滿意度
非常滿意	19.3%	18.7%	20.4%	20.3%	19.1%
滿意	42.1%	39.6%	39.8%	40.6%	43.5%
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%
非常不滿意	2.3%	2.4%	2.2%	2.2%	3.3%
總和	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

# 環安中心

105年度

網路填報  
的滿意度

規劃實施機車分區  
停車制度、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  
警示標誌的滿意度

環安中心為  
確實達到垃  
圾減量及資  
源分類、清  
運等作法的  
滿意度

環安中心改善R型警  
報系統汰舊換新採用  
感知煙霧偵測方式，  
達到早期預警致使災  
害損失降低，確保校  
園安全的滿意度

環安中心每年舉辦4次  
實驗室安全衛生及輻  
射防護安全講習，以  
加強師生同仁之實驗  
安全與輻射防護的滿  
意度

非常滿意	13.85%	14.61%	13.60%	18.14%	17.63%
滿意	27.96%	27.71%	36.27%	36.52%	34.26%
普通	28.21%	20.91%	27.46%	20.91%	23.68%
不滿意	5.79%	11.08%	8.06%	1.51%	1.76%
非常不滿意	3.02%	22.92%	8.06%	4.53%	3.78%
不清楚	21.16%	2.77%	6.55%	18.39%	18.89%
總和	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

104年度

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

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%
滿意	43.9%	34.1%	39.9%	42.5%	45.2%
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%
非常不滿意	1.1%	7.8%	2.1%	0.8%	1.1%
總和	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

# 人事室

105年度	教師及各類人事聘任(用)及升等(遷)案件處理態度的滿意度	職員或約用行政人員聘任案件處理態度的滿意度	教師出國講學、研究或職員、約用行政人員訓練研習滿意度	各項福利項目之處理主動積極性滿意度	聯誼活動滿意度	各項重大政策的滿意度	線上流程辦理兼任助理之報到、離職流程的滿意度
非常滿意	12.17%	14.08%	9.79%	11.93%	11.46%	11.46%	11.93%
滿意	33.17%	40.81%	30.31%	28.64%	23.87%	31.03%	40.81%
普通	19.09%	21.72%	22.91%	19.09%	19.57%	21.48%	20.76%
不滿意	6.92%	5.73%	4.30%	6.92%	5.97%	5.73%	6.68%
非常不滿意	3.34%	2.86%	0.95%	1.67%	1.19%	0.24%	2.63%
不清楚	25.30%	14.80%	31.74%	31.74%	37.95%	30.07%	17.18%
總和	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

104年度	教師及各類人事聘任(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%
滿意	39.5%	40.5%	41.5%	34.8%	43.2%
普通	37.6%	34.4%	37.0%	41.3%	35.2%
不滿意	3.7%	3.8%	2.7%	3.3%	2.9%
非常不滿意	2.8%	2.3%	1.5%	2.2%	2.1%
總和	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

# 主計室

<b>105年度</b>	審核經費憑證之正確性的滿意度	於「各類經費結報注意事項」講習會中對法令、缺失案例的講解與宣導的滿意度	因報帳不符規定，通知說明或補正式項以免款項遭剔除之滿意度	網路請購系統提供之及時查詢服務的滿意度
非常滿意	22.43%	22.22%	19.75%	23.05%
滿意	46.30%	41.15%	40.33%	40.12%
普通	18.72%	17.28%	18.93%	17.49%
不滿意	3.50%	4.32%	7.61%	5.76%
非常不滿意	2.88%	2.88%	4.53%	3.29%
不清楚	6.17%	12.14%	8.85%	10.29%
總和	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

<b>104年度</b>	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「會計網路請購經費動支、結報注意事項」講習會的滿意度	網路請購及核銷系統的滿意度	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%
滿意	50.0%	44.1%	45.1%	41.2%	37.6%
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%
非常不滿意	3.0%	2.2%	1.8%	3.4%	1.8%
總和	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

# 小結

- 本年度新增「不清楚」此一填答選項，使受訪者得以確實表達其對該項行政服務之認知，亦可使各行政單位得以真正掌握行政服務之使用者滿意度。
- 整體而言，本年度各行政單位自提問項受訪者填答「滿意」及「非常滿意」部分略有降低之情形，期許往後各單位一同繼續努力。



# 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%
<b>一、機關形象</b>	
(一)對學校行政業務相關標示及說明清楚	49.18(57.2)
(二)對學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜	44.08(56.4)
(三)學校整體辦公環境	56.13(68.0)
<b>二、服務能力與流程</b>	
(一)學校行政人員耐心傾聽服務對象詢問	50.36(61.0)
(二)學校行政人員業務熟悉度	58.53(67.2)
(三)學校行政人員服務效率	39.33(54.6)
(四)學校行政人員在行政事務、專業資訊配合度	52.34(62.5)
<b>三、顧客關係</b>	
(一)學校行政人員洽公服務禮儀	51.24(63.2)
(二)學校行政人員電話禮貌	50.23(68.5)
(三)學校行政人員意見回應與改善	43.79(58.3)
(四)承辦人員不在時，單位其他同仁會主動協助處理	46.61(55.4)
(五)學校行政服務之整體滿意度	53.26(61.7)
<b>四、資訊提供及檢索服務與電子參與程度(資訊化)</b>	
(一)學校行政人員之作業流程簡便程度	38.69(46.7)
(二)校行政人員主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊	49.52(58.4)
(三)網頁資訊、內容更新滿意度	44.42(53.7)
(四)網路意見及回應之滿意度	38.36(49.0)

( )內為104年數據



受訪者表示「非常不滿意及不滿意」之比例%

### 一、機關形象

(一)對學校行政業務相關標示及說明清楚	10.02(9.3)
(二)對學校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜	8.29(8.3)
(三)學校整體辦公環境	4.8(4.0)

### 二、服務能力與流程

(一)學校行政人員耐心傾聽服務對象詢問	12.51(11.9)
(二)學校行政人員業務熟悉度	6.02(5.7)
(三)學校行政人員服務效率	17.98(15.8)
(四)學校行政人員在行政事務、專業資訊配合度	7.79(8.5)

### 三、顧客關係

(一)學校行政人員洽公服務禮儀	9.73(8.2)
(二)學校行政人員電話禮貌	6.40(5.8)
(三)學校行政人員意見回應與改善	8.46(10.0)
(四)承辦人員不在時，單位其他同仁會主動協助處理	9.94(12.0)
(五)學校行政服務之整體滿意度	7.87(8.7)

### 四、資訊提供及檢索服務與電子參與程度(資訊化)

(一)學校行政人員之作業流程簡便程度	18.69(17.1)
(二)校行政人員主動通知最新服務訊息、規定及相關資訊	8.76(9.7)
(三)網頁資訊、內容更新滿意度	11.24(11.8)
(四)網路意見及回應之滿意度	7.96(8.9)

( )內為104年數據

# 建議

- 因各處室業務不同，教職員生一年填答一次本調查，可能有些許失準之情形。建議未來可改採每月或每季進行簡易調查，年終再統整做為年度調查報告，更能反映本校教職員生對於各行政單位的滿意度，也能更符合本校行政滿意度調查目的。
- 建議明年度在題目問項設計上能夠更精簡，以利本校教職員生填寫。



# 簡報結束 敬請指教

