

元智大學行政管理計畫

行政服務品質與 滿意度調查報告

執行單位：企業管理學系所

計畫主持人：湯玲郎 副教授

2007年10月17日

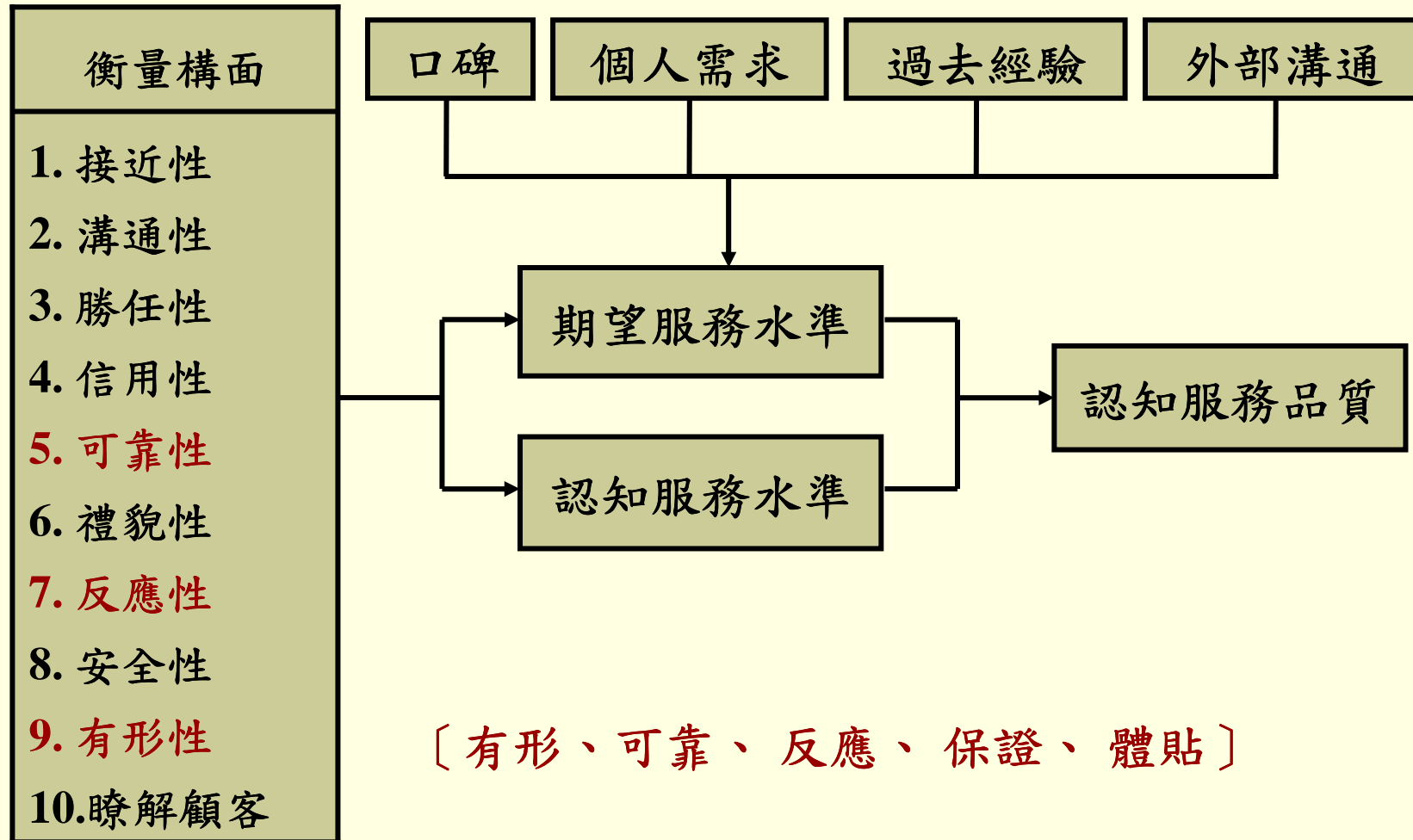
大綱

- 一. 研究目的與調查方法
- 二. 學生對行政服務品質滿意度分析
- 三. 教職員對行政服務品質滿意度分析
- 四. 行政服務之品質缺口分析
- 五. 結論與建議

一. 研究目的

- 本計劃調查教師、職員與學生對行政服務品質與滿意度的看法，統計分析影響行政滿意度的項目，探究影響服務品質優劣的原因。
- 希望藉由傾聽受服務顧客的聲音，檢視現有行政服務體系的強、弱點，以供相關單位擬訂未來改善對策，提升單位服務品質之參考，以期進一步提升本校的服務品質與師生滿意度。

P.Z.B.服務品質衡量構面



調查方法

- 透過問卷調查瞭解今年度元智教職員與學生對行政服務品質與滿意度的看法。
- 以Parasuraman, Zeithaml and Berry所提出的五大服務品質構面為基礎，且參考「行政服務滿意度ISO作業程序」，設計出學生版與教職員版調查問卷。
- 第一部份以全校在學學生為主，有效問卷737份；第二部份以全校教職員為主，有效問卷185份。

二. 學生樣本回收狀況

學制	學生數	所佔比例(%)	有效樣本數
大學部	5951	64.74	459
研究所	987	10.74	104
在職碩專班	1303	14.17	76
二技部	951	10.35	98
總計	9192	100	737

- 共發放1200份問卷，調查時間為2007年5月3日至5月22日，有效樣本回收率61.4%。

學生問卷特性分析-對行政單位之評價

■ 最常接觸到的行政單位

1. 系/所辦公室(39.57 %)
2. 圖書資訊服務處(30.87 %)
3. 聯合服務櫃檯(10.2 %)

■ 認為表現最好的行政單位

1. 系/所辦公室(37.49 %)
2. 聯合服務櫃檯(19.07 %)
3. 圖書資訊服務處(14.66 %)

■ 認為表現最不好的行政單位

1. 總務處(16.71 %)
2. 教務處(14.57 %)
3. 圖書資訊服務處(14.51%)

學生問卷特性分析-期望與認知品質

項目	期望		認知	
	平均數	標準差	平均數	標準差
服務有形性方面	4.28	0.55	3.30	0.52
服務可靠性方面	4.49	0.62	3.23	0.71
服務反應性方面	4.41	0.58	3.05	0.75
服務保證性方面	4.31	0.61	3.15	0.72
服務關懷性方面	4.30	0.61	2.97	0.72

衡量方式5代表同意度最高

學生問卷特性分析-期望與認知差異

項目	期望	認知	差異
一、服務有形性方面	4.28	3.30	-0.98
1.行政單位環境整齊與清潔。	4.20	3.58	-0.62
2.行政單位具備現代化的新式設備來提供服務。	4.21	3.46	-0.75
3.行政單位服務項目劃分且標示明確。	4.38	3.16	-1.22
4.行政單位辦公室動線規劃明確。	4.15	3.09	-1.06
5.行政單位的網站提供有用且足夠的服務性資訊	4.46	3.22	-1.24
二、服務可靠性方面	4.49	3.23	-1.26
6.行政人員能在約定期限內完成所承諾之服務。	4.55	3.20	-1.35
7.行政人員提供的服務能確切符合您的需求。	4.50	3.31	-1.19
8.行政人員能提供與您預期結果相符的服務。	4.42	3.23	-1.19
9.行政人員能及時解決您的問題及需要。	4.48	3.19	-1.29

學生問卷特性分析-期望與認知差異

項目	期望	認知	差異
三、服務反應性方面	4.41	3.05	-1.36
10.行政人員能正確地回答問題。	4.52	3.29	-1.23
11.行政人員能重視您的問題及需要。	4.55	3.07	-1.48
12.行政人員可以主動為您服務。	4.31	2.92	-1.39
13.當您接受服務時，能感受到行政人員的熱忱	4.28	2.92	-1.36
四、服務保證性方面	4.31	3.15	-1.16
14.行政人員具備專業能力以勝任工作。	4.40	3.29	-1.11
15.行政人員與您的互動讓人有安全感。	4.21	3.09	-1.12
16.行政人員熟悉單位內各項服務內容。	4.45	3.30	-1.15
17.行政單位讓您感覺到有持續進行改善。	4.26	3.01	-1.25
18.行政單位的服務讓您有信賴感。	4.25	3.04	-1.21

學生問卷特性分析-期望與認知差異

項目	期望	認知	差異
五、服務關懷性方面	4.30	2.97	-1.33
19.您對服務品質有意見時，有合適的申訴或溝通管道	4.40	2.83	-1.57
20.當超出服務範圍時，能協助您求助其他行政單位	4.34	3.08	-1.26
21.您要求與某行政人員聯繫時，能在預期內取得聯繫	4.30	3.10	-1.20
22.如有特別需要，您可與單位行政主管直接溝通	4.12	2.87	-1.25
23.某位行政人員忙碌時，會有其他人員代為接替服務	4.37	2.98	-1.39

學生問卷特性分析－滿意度與忠誠度

項目	平均數	標準差
整體滿意度方面	3.21	0.81
1. 您覺得我們學校行政服務品質良好	3.14	0.78
2. 您對我們學校行政單位提供的網路資訊服務感到滿意	3.35	0.87
3. 您對我們學校所提供的行政服務感到滿意	3.15	0.79
4. 與其他學校比較，我們學校的行政服務有較佳的整體表現	3.21	0.81
忠誠度方面	3.09	0.85
1. 若有人請您推薦，您會宣傳學校的優點與推薦他到我們學校	3.63	0.78
2. 畢業後若有其他課程需要，您會想選擇我們學校就讀。	3.13	0.87
3. 畢業後若有升學的機會，您會想繼續選擇我們學校就讀。	3.02	0.90
4. 即使我們學校學費較其他學校高，您也願意來我們學校就讀	2.56	0.83

學生統計變項之期望品質差異分析

期望品質	性別	年齡	身分	所屬學院	就讀年數
服務有形性	*			*	
服務可靠性	*				
服務反應性	*				
服務保證性	*			*	
服務關懷性	*		*	*	

*表示p-value < 0.05

學生統計變項之認知品質差異分析

認知品質	性別	年齡	身分	所屬學院	就讀年數
服務有形性		*	*		
服務可靠性		*	*	*	*
服務反應性	*	*	*		*
服務保證性	*	*	*	*	*
服務關懷性	*	*	*	*	*
整體滿意度		*	*	*	*
忠誠度		*	*	*	*

*表示p-value < 0.05

所屬學院別對認知品質之平均值

實際感受項目	所屬學院				
	資訊學院	工程學院	管理學院	人社學院	電通學院
2.行政單位具備現代化的新式設備來提供服務	3.31	3.53	3.54	3.47	3.42
6.行政人員能在約定期限內完成所承諾之服務	3.15	3.21	3.25	3.04	3.44
7.行政人員提供的服務能確切符合您的需求。	3.27	3.39	3.37	3.12	3.46
8.行政人員能提供與您預期結果相符的服務。	3.25	3.35	3.23	3.04	3.43
9.行政人員能及時解決您的問題及需要。	3.13	3.22	3.21	3.03	3.50
11.行政人員能重視您的問題及需要。	3.01	3.14	3.10	2.91	3.31
14.行政人員具備專業能力以勝任工作。	3.20	3.42	3.31	3.16	3.53
16.行政人員熟悉單位內各項服務內容。	3.18	3.47	3.34	3.20	3.38
17.行政單位讓您感覺到持續進行改善。	2.90	3.16	3.04	2.89	3.11
20.當超出服務範圍時，能協助您求助其他單位	3.03	3.14	3.09	2.94	3.31

*僅列出各單位有統計顯著差異之題項，其p-value <0.05

三. 教職員版問卷

- 調查時間為2007年6月28日至7月5日，共發放462份問卷。

受訪者		樣本數目(人)	比率(%)
身份別	教師兼行政主管	10	6.4
	教師	50	27.0
	約聘人員	41	22.2
	職員	82	44.3
總計		185	100
性別	男	62	33.5
	女	123	66.5

教職員問卷特性分析-對行政單位之評價

■ 最常接觸到的行政單位：

1. 系/所辦公室(23.29%)
2. 教務處(15.92 %)
3. 會計室(12.84 %)

■ 認為表現最好的行政單位：

1. 系/所辦公室(28.34 %)
2. 學生事務處(14.37%)
3. 會計室(11.94 %)

■ 認為表現最差的行政單位

1. 人事室(21.11 %)
2. 總務處(16.09 %)
3. 圖書資訊服務處(13.72%)

教職員問卷特性分析-期望與認知品質

項目	期望		認知	
	平均數	標準差	平均數	標準差
服務有形性方面	4.30	0.51	3.52	0.55
服務可靠性方面	4.39	0.51	3.64	0.58
服務反應性方面	4.40	1.11	3.52	0.66
服務保證性方面	4.33	0.53	3.62	0.62
服務關懷性方面	4.25	0.52	3.45	0.65

衡量方式 5 代表同意度最高

教職員問卷特性分析-期望與認知差異

項目	期望	認知	差異
一、服務有形性方面	4.30	3.52	-0.78
1. 行政單位環境整齊與清潔。	4.32	3.82	-0.5
2. 行政單位具備現代化的新式設備來提供服務。	4.16	3.59	-0.57
3. 行政單位服務項目劃分且標示明確。	4.36	3.42	-0.94
4. 行政單位辦公室動線規劃明確。	4.18	3.43	-0.75
5. 行政單位的網站提供有用且足夠的服務性資訊	4.49	3.36	-1.13
二、服務可靠性方面	4.39	3.64	-0.75
6. 行政人員能在約定期限內完成所承諾之服務。	4.44	3.65	-0.79
7. 行政人員提供的服務能確切符合您的需求。	4.40	3.65	-0.75
8. 行政人員能提供與您預期結果相符的服務。	4.31	3.62	-0.69
9. 行政人員能及時解決您的問題及需要。	4.39	3.65	-0.74

教職員問卷特性分析-期望與認知差異

項目	期望	認知	差異
三、服務反應性方面	4.40	3.52	-0.88
10.行政人員能正確地回答問題。	4.73	3.64	-1.09
11.行政人員能重視您的問題及需要。	4.43	3.57	-0.86
12.行政人員可以主動為您服務。	4.10	3.33	-0.77
13.當您接受服務時，能感受到行政人員的熱忱	4.34	3.54	-0.8
四、服務保證性方面	4.33	3.62	-0.71
14.行政人員具備專業能力以勝任工作。	4.36	3.69	-0.67
15.行政人員與您的互動讓人有安全感。	4.32	3.61	-0.71
16.行政人員熟悉單位內各項服務內容。	4.32	3.65	-0.67
17.行政單位讓您感覺到有持續進行改善。	4.29	3.53	-0.76
18.行政單位的服務讓您有信賴感。	4.38	3.61	-0.77

教職員問卷特性分析-期望與認知差異

項目	期望	認知	差異
五、服務關懷性方面	4.25	3.45	-0.8
19.您對服務品質有意見時，有合適的申訴或溝通管道	4.38	3.36	-1.02
20.當超出服務範圍時，能協助您求助其他行政單位	4.31	3.51	-0.8
21.您要求與某行政人員聯繫時，能在預期內取得聯繫	4.30	3.63	-0.67
22.如有特別需要，您可與單位行政主管直接溝通	3.98	3.35	-0.63
23.某位行政人員忙碌時，會有其他人員代為接替服務	4.26	3.38	-0.88

教職員問卷特性分析-滿意度與忠誠度

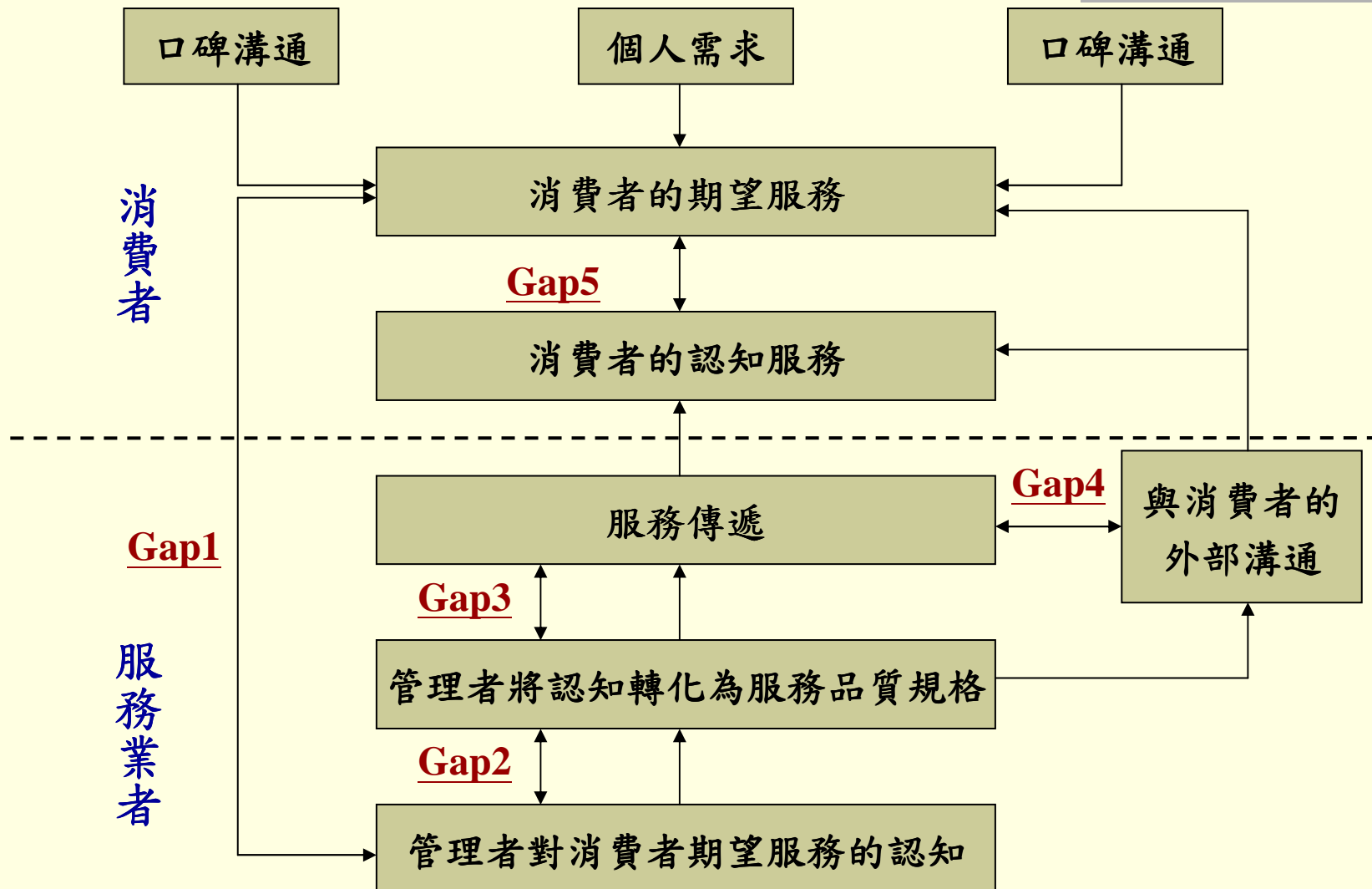
項目	平均數	標準差
整體滿意度方面	3.66	0.58
1.整體而言，您覺得我們學校行政服務品質良好。	3.78	0.62
2.整體而言，您對我們學校行政單位提供的網路資訊服務感到滿意	3.53	0.80
3.整體而言，您對我們學校所提供的行政服務感到滿意。	3.70	0.65
4.若與其他學校比較，我們學校所提供的行政服務有較佳的整體表現	3.81	0.73
5.若與去年比較，您對我們學校行政單位有較好的滿意度。	3.48	0.76
忠誠度方面	3.47	0.69
1.如果有人請您推薦，您會宣傳我們學校的優點與推薦他到我們學校	3.82	0.76
2.您認為學生畢業後若有其他課程需要，會想選擇我們學校就讀。	3.57	0.74
3.您認為本校學生畢業後若有升學的機會，會想繼續選擇我們學校就讀	3.45	0.75
4.您認為即使我們學校學費較其他學校高，學生也願意來我們學校就讀	3.05	1.00

教職員統計變項之認知差異分析

認知感受	性別	年齡	身分	所屬單位	服務年資
服務有形性	*		*	*	
服務可靠性	*		*		
服務反應性	*		*	*	
服務保證性	*	*	*		
服務關懷性	*	*	*		
整體滿意度			*	*	
忠誠度	*				

*表示p-value < 0.05

四. 服務品質缺口式



缺口一：期望的服務缺口

項目	期望的服務水準		差異顯著性
	學生	教職員	
一、服務有形性方面	4.28	4.30	-0.02
二、服務可靠性方面	4.49	4.39	0.10*
三、服務反應性方面	4.41	4.40	0.01
四、服務保證性方面	4.31	4.33	-0.02
五、服務關懷性方面	4.30	4.25	0.05

*表示p-value < 0.05

缺口二/三：服務傳遞缺口

項目	認知的服務水準		差異顯著性
	單位主管	職員	
一、服務有形性方面	3.80	3.51	0.29*
二、服務可靠性方面	3.79	3.63	0.16
三、服務反應性方面	3.69	3.51	0.18
四、服務保證性方面	3.80	3.60	0.20
五、服務關懷性方面	3.80	3.42	0.38*

*表示p-value < 0.05

缺口四：外部溝通缺口

項目	教職員認知的服務水準	學生所期望的服務水準	差異顯著性
一、服務有形性方面	3.52	4.28	-0.76*
二、服務可靠性方面	3.64	4.49	-0.85*
三、服務反應性方面	3.52	4.41	-0.89*
四、服務保證性方面	3.62	4.31	-0.70*
五、服務關懷性方面	3.45	4.3	-0.86*

*表示p-value < 0.05

缺口五：服務品質缺口

項目	期望	實際	差異顯著性
一、服務有形性方面	4.29	3.35	0.94*
二、服務可靠性方面	4.47	3.32	1.15*
三、服務反應性方面	4.41	3.15	1.27*
四、服務保證性方面	4.32	3.24	1.08*
五、服務關懷性方面	4.29	3.07	1.23*

*表示p-value < 0.05

缺口 合分析

- 對 服務品質缺口，在服務有形性、服務可靠性、服務反應性、服務保證性以及服務關 性看法 有顯著差異。
- 在全部的服務屬性，接受服務者對服務的期望及認知有顯著的差異。
- 整體而言，行政單位提供的行政服務 法滿足要式若就學生與教職員對服務的需求，提升服務品質，就學生及教職員的需求以提其對服務品質的評價，滿足教職員與學生的需求。

服務品質的分析式

模式	學生	教師	行政人員	行政主管	整體
服務有形性	0.153*	0.347*	0.100	0.388	0.145*
服務可靠性	0.194*	0.211	0.010	0.049	0.176*
服務反應性	0.085	0.214	0.088	-0.150	0.092*
服務保證性	0.230*	0.077	0.446*	0.999	0.264*
服務關懷性	0.131*	0.013	0.162	-0.450	0.133*
R-square	0.458	0.519	0.486	0.465	0.493

值為標準化 數，*表示p-value < 0.05

分析式

- 服務品質的方程式
(整體滿意度) 0.264 (服務保證性)
0.176 (服務可靠性)
0.145 (服務有形性)
0.133 (服務關性)
0.092 (服務反應性)
- 若要提升其整體滿意度，改善的優先順序如
 1. 服務保證性
 2. 服務可靠性
 3. 服務有形性
 4. 服務關性
 5. 服務反應性

五. 結論:服務品質期望與實際感受

學生對服務品質的期望，以服務可靠性(4.49)最高，其為反應性(4.41)、保證性(4.31)、關性(4.30)，最為服務有形性(4.28)。

學生對服務品質實際感受，以服務有形性(3.30)最高，其為可靠性(3.23)、保證性(3.15)、反應性(3.05)，最為服務關性(2.97)。

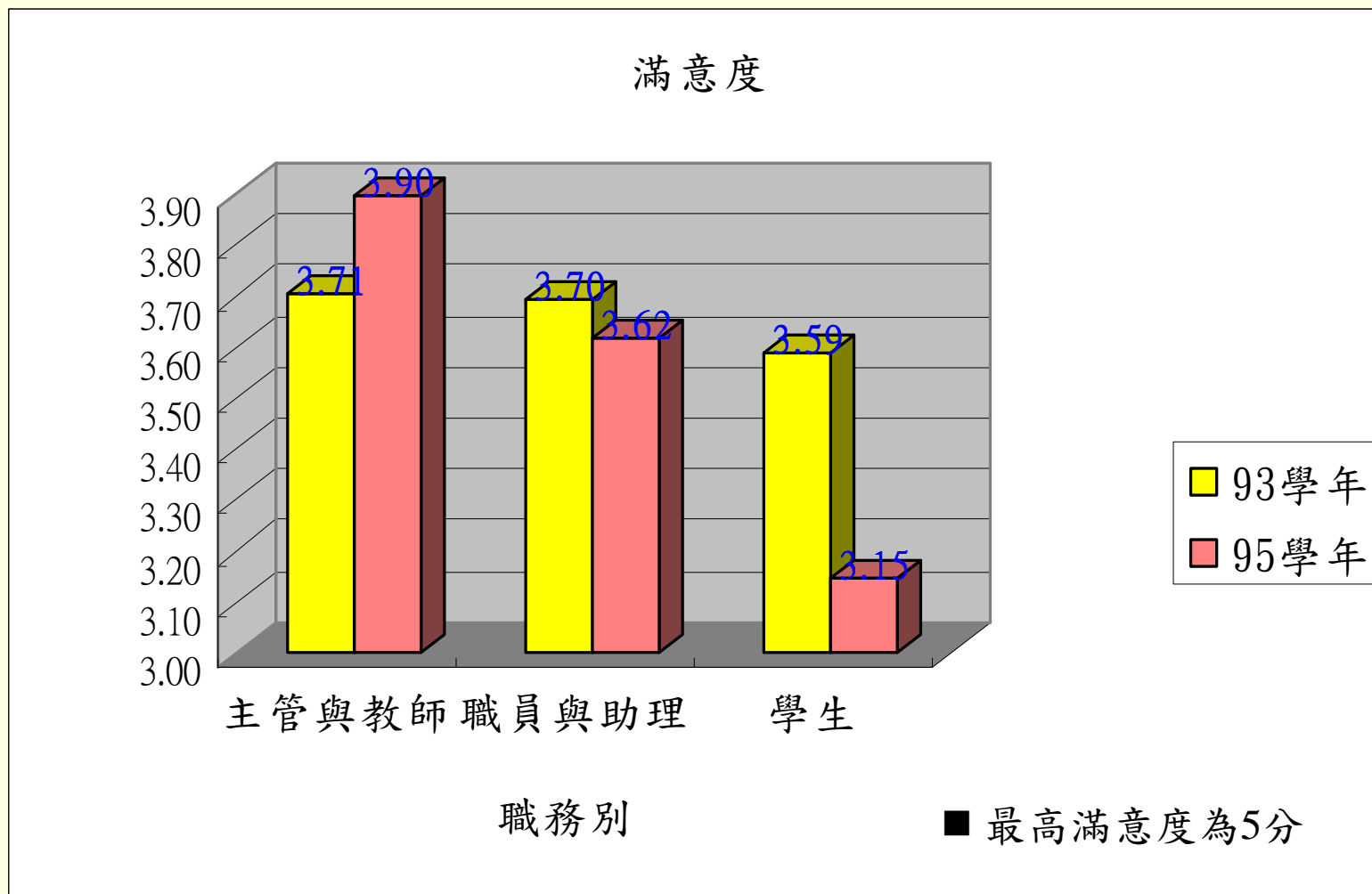
教職員對服務品質的期望，以服務反應性(4.40)最高，其為可靠性(4.39)、保證性(4.33)、有形性(4.30)，最為關性(4.25)。

教職員對服務品質實際感受，以服務可靠性(3.64)最高，其為保證性(3.62)、有形性(3.52)、反應性(3.52)，最為服務關性(3.45)。

五. 結論:行政服務品質之缺口

- **缺口1:期望服務缺口—教職員對學生:**環境整齊與清潔、約定期限完成承諾服務、行政員重視您的問題及需要、與您互動有安全感、可與單位主管直接溝通。
- **缺口2/3:服務傳遞間缺口:**約定期限內完成所承諾之服務、有合宜的溝通管道、可與單位行政主管直接溝通、人員服務時會有其他人代為接洽服務。
- **缺口4:服務傳遞的外部溝通間缺口:**在服務有形性、可靠性、反應性、保證性及關係性看法上有顯著差異。
- **缺口5:期望對實際認知的服務缺口:**實際接受的服務無法滿足事前的期望與需求，顧客對服務品質水準的評價。

93/95學年度整體滿意度評分比較



五. 建議

- **推行顧客的行政服務制度**：改善學生最不滿意
的行政人員服務度與服務。
- **合的與溝通管**：如服務意、校
信服務專線，處理學生以改善異常問題。
- **改善程與提升服務效率與準確性**：用電化
程，進行程，提升行政服務效率與準確性。
- **員工人際相處與行政能力**：行政人員的傾
聽、處理人際，及建解決關問題機制。
- **對不同性別身分及學院需求，推行差異化服務**：
不同性別、身份以及學院之學生，在行政服務的要求
有顯著的差異，例如：女性同學希望能安全感。

請 聽 教