



114學年度

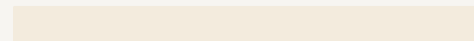
行政滿意度暨服務品質調查

永續發展辦公室校務永續組

Office of Sustainability

Division of Sustainable Institutional Research

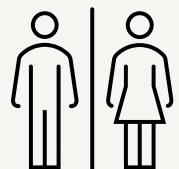
16 Sep. 2026



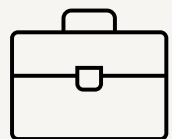
調查方式調整



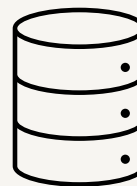
學術單位開放式問答



性別友善空間



由校務永續組辦理



校內問卷調查系統

- ✓ 嚴謹身分驗證
- ✓ 避免重複填答
- ✓ 可靠的作答數據

問卷架構說明

❖ 行政單位共同題

- 專業素養
- 服務態度
- 資訊效率與親民性

❖ 業務相關自提項目

- 各單位針對不同受訪者（學生/教職員）提供5道業務相關題項，其中必須含有去年開放題中反映最多的問題。
- 由督導副校長依作答對象身分分別勾選3題。

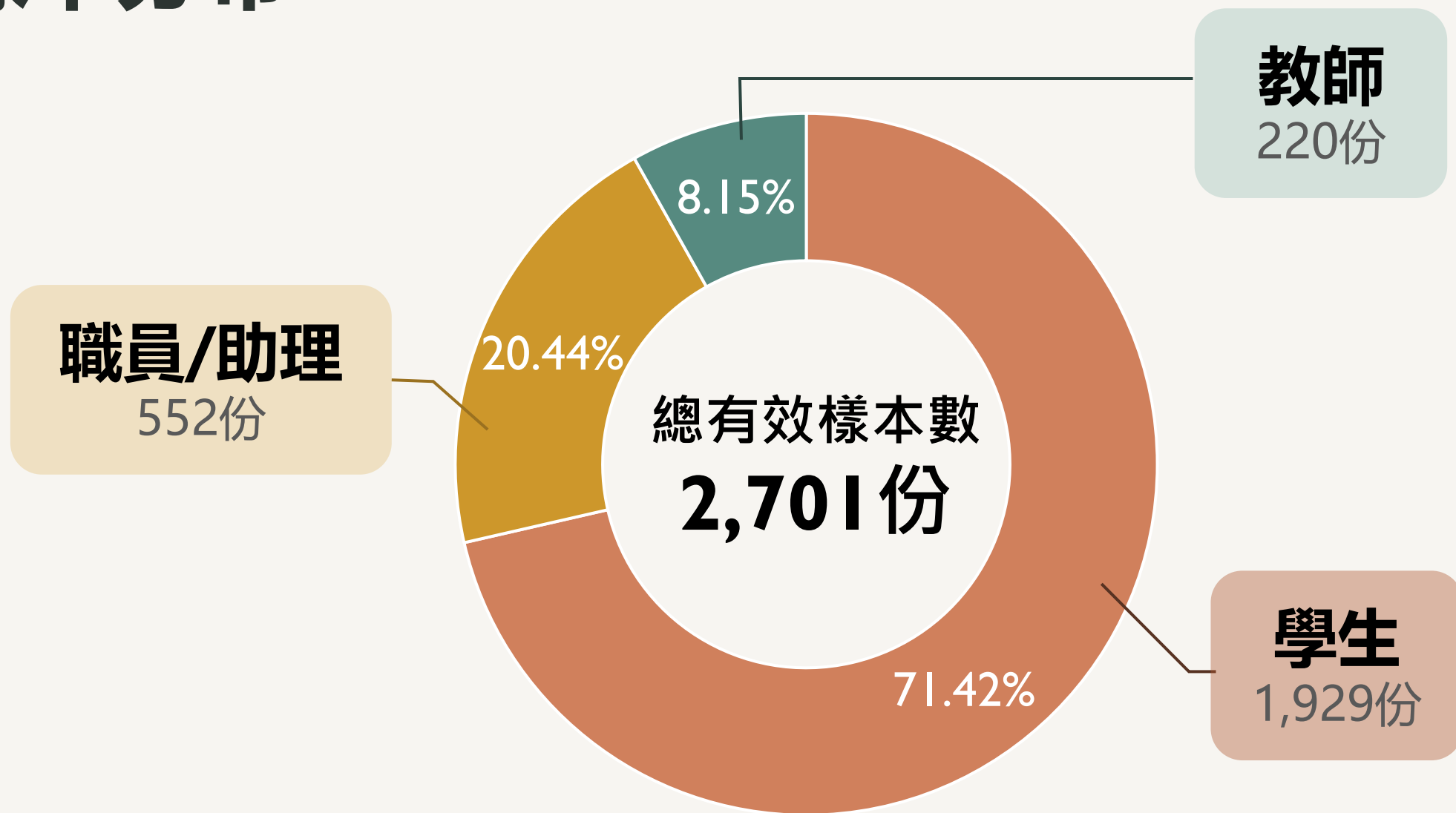
❖ 開放式問答

- 受訪者自由填答
- 本學年度起加入學術單位

❖ 校園性別友善空間調查

- 依教育部意見，於調查中加入性別友善空間相關內容

樣本分布



前5名經常互動單位

學生

教務處
圖書與資訊處
學生事務處
國際事務處
總務處及環安中心

教師

教務處
研究發展處
主計室
人事室
學生事務處

職員/助理

人事室
主計室
總務處及環安中心
教務處
秘書室

- 為確保樣本代表性與計分公平性，「不採計填答人數低於30人且填答比例低於學生3%、職員/助理7%、教師10%之群體意見與計分」
- 教師群體在「藝文中心(6.36%，14人)」與「校友暨社會責任中心(6.82%，15人)」的評分不採計

行政單位整體表現



- 行政單位整體服務品質與行政滿意度在滿意(4分以上)
- 人事室則介於普通至滿意之間



學生群體對所有單位的整體滿意度皆在4分以上



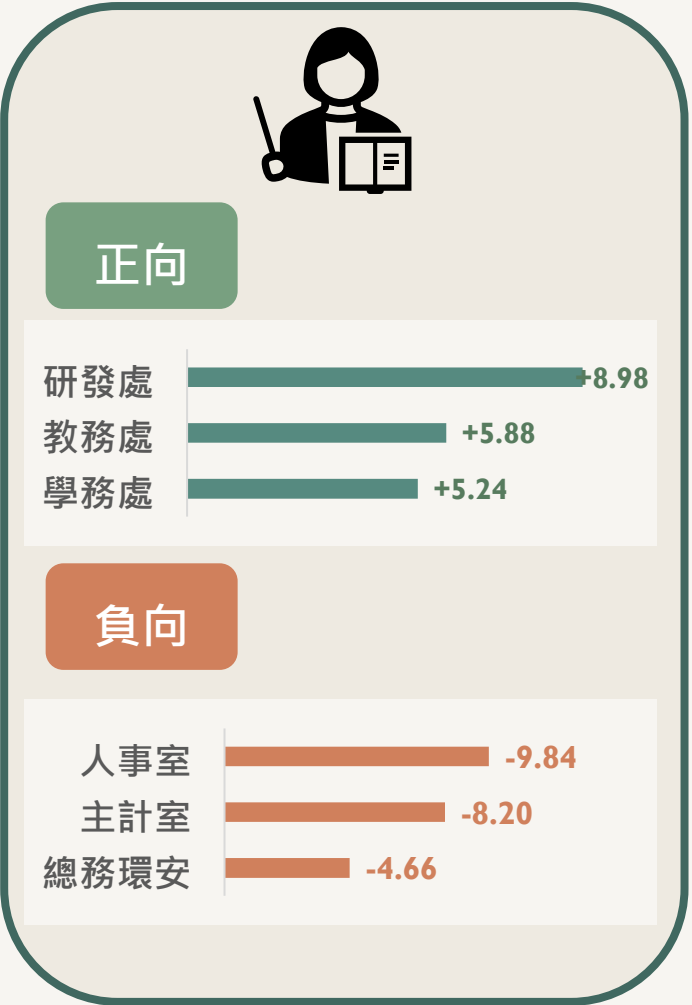
- 教師群體對**人事室**的滿意度介於普通至滿意之間
- 對研發、教務、學務滿意度高



職員助理群體中學務、圖資、人事滿意度相對較低

影響各群體行政評價的影響來源

影響係數結合「相對滿意度」與「互動頻率」



註：影響係數（單位群體平均滿意度 - 群體跨單位滿意度）×（單位群體填答人數 / 群體填答人數）×100

行政單位改進項目

在多數單位的開放式意見中，常被提及的改進項目包括



行政流程線上化、簡化與透明度



服務態度與溝通協調



資訊系統整合與網頁內容更新

各行政單位改善重點

教務處

網站資訊查找、系統速度、線上申請、流程透明

學生事務處

宿舍維修 / 清潔、體育場館環境與設施

國際事務處

國際生生活與福利、活動交流、網站內容

研究發展處

研究合作宣導、獎補助資訊、跨學科整合

圖書與資訊處

設備環境、館藏軟體、系統整合、資安支援

總務處及環安中心

校園修繕、環境衛生
道路安全、噪音、車輛停放

各行政單位改善重點

秘書室

校級會議業務說明、雙語行政溝通

人事室

服務態度、電話回覆、流程簡化、人員穩定

主計室

報帳流程與審核標準、案件查詢與資訊透明

全球產學及營運發展處

技術移轉、專利新創、推廣教育與業務認知

藝文中心

活動曝光、藝文空間活化

校友暨社會責任中心

校友連結、特約優惠、募款與服務推廣

學術單位改進項目

院館空間老化

空間改善、動線、設備老舊

基礎設施

電梯、廁所、冷氣、照明、無障礙設施

資訊服務

行政效率、網頁更新、國際化

學術交流

跨院活動、課程、資源與交流

學術單位開放式意見常見項目彙整

文學院	空間 / 設備老舊	電梯、廁所、冷氣、照明
理學院	電梯、廁所、冷氣、照明	空間與設備改善
工學院	電梯、廁所、冷氣、照明	空間 / 設備改善
管理學院	跨院交流、活動與資源	空間與基礎設施
海洋科學學院	空間 / 設備改善	活動、資源與課程

學術單位開放式意見常見項目彙整

社會科學院	電梯、廁所、冷氣、照明	活動 / 跨院交流 / 資源
西灣學院	空間 / 動線 / 設備	設施與活動資源
醫學院	空間 / 設備改善	活動、跨院交流、課程
半導體學院	增加學院活動 / 跨院交流	國際化與學術交流
國際金融研究學院	課程開放性	擴大跨系修課機會

性別友善空間

20處主要校園空間
性別友善程度
滿意
皆達以上

在大部分空間中，滿意度較高的項目是

緊急出入口指標



優先改善

高頻率使用空間，如：

宿舍、運動場館

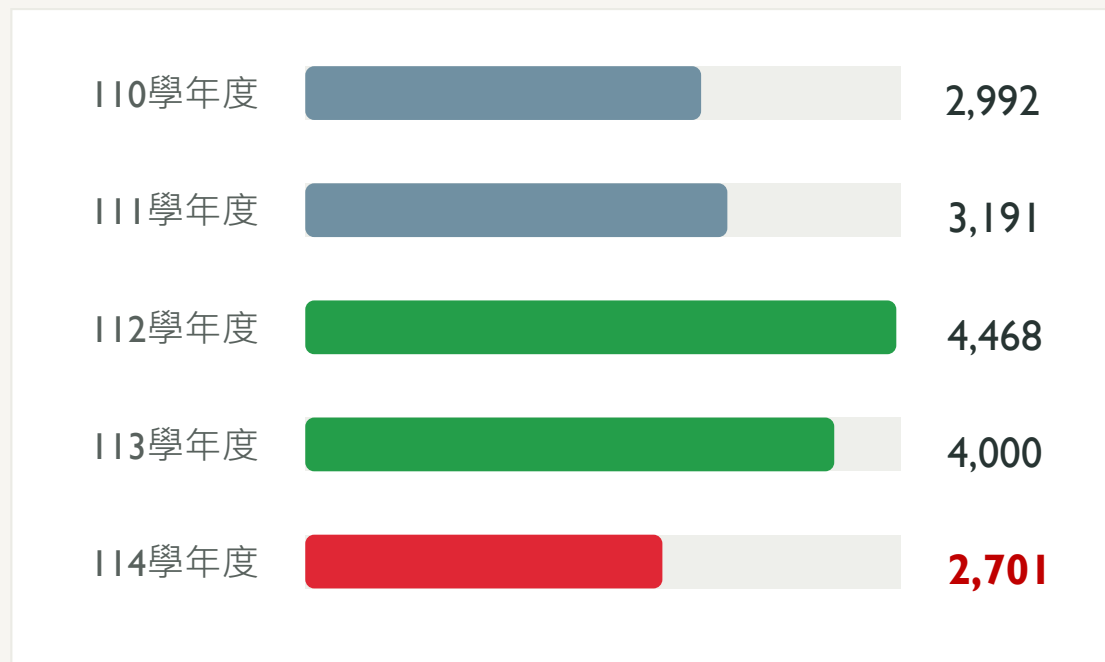
與設施，如：

廁所清潔、備品補充
衛生棉共享盒管理

調查方式檢討與改進

本次調查填答率不如往年，有效樣本 2,701 份，較前一學年度下降約 32%

近五年有效樣本數



➤ 可能因素

填答門檻提高

單一入口登入讓流程更嚴謹
但也增加登入成本與具名疑慮

填卷時間拉長

新增學術單位開放題與性別友善
滿意度調查，問卷完成時間增加

➤ 未來改進方向

3-5分鐘完成問卷

精簡問卷內容，降低填答負擔
維持必要題項與資料品質

總結展望與追蹤列管

四類改善主軸

服務 流程

人事室、主計室、教務處
服務標準、流程透明、回覆時效

設施 環境

學務處、總務處、多數學院
宿舍、照明、廁所、設備維護

資訊 系統

教務處、圖資處、國際處
網站資訊、系統整合、使用者體驗

推廣 認知

研發處、藝文中心、產學處
秘書室、校友社責中心
提高觸及率與業務可見度

追蹤列管

115年

10月30日前

1

請各單位檢視本調查結果(開放題)
針對提出常見問題之項目進行檢討

2

請於115年10月30日前將優先改進之項目
提出具體改進措施說明(一頁A4)
送校務永續組以利後續彙整與追蹤



本學年度行政滿意度調查報告將於行政會議決議後
公告於永續發展辦公室網頁

歷年行政滿意度調查結果
公告於副校長室網頁👉

