114學年度國立中山大學

行政滿意度暨服務品質調查

報告書

執行單位：國立中山大學永續發展辦公室校務永續組

中　華　民　國　一　一　五　年　九　月

【目錄】

壹、研究主旨與目的 1
一、調查源起 1
二、114 學年度續沿用 113 學年度行政滿意度調查改善方向 3
貳、研究方法與步驟 15
一、調查對象 15
二、調查方法 15
三、調查執行期間 15
四、統計方法 15
參、樣本特性分析 16
一、樣本結構分析 16
二、過去一年經常接觸的單位 19
肆、調查發現與分析 21
一、各行政單位行政滿意度暨服務品質調查結果 21
（一）教務處 22
（二）學生事務處 27
（三）總務處及環安中心 32
（四）研究發展處 37
（五）國際事務處 42
（六）圖書與資訊處 47
（七）藝文中心 52
（八）全球產學營運及推廣處 57
（九）秘書室 62
（十）人事室 67
（十一）主計室 72

（十二）校友服務暨社會責任中心 77
二、各行政單位行政滿意度暨服務品質綜整 82
（一）整體行政滿意度暨服務品質平均 82
（二）三項行政滿意度構面平均 83
（三）近三年各單位行政滿意度並列比較 87
三、學術單位業務之行政表現開放式意見調查結果 88
四、校園空間性別友善滿意度調查結果 95
伍、研究結論與建議 109
一、調查結果綜整 109
二、調查方式之檢討與改進 111

【表目錄】

表 1、本校與其他大學調查實施概況 2
表 2、本校與其他大學調查問卷概況 2
表 3、歷年調查樣本結構 13
表 4、114 學年度調查樣本結構 16
表 5、學生樣本結構 17
表 6、學生年級樣本結構 17
表 7、學生就讀學院樣本結構 17
表 8、教師任教學院樣本結構 18
表 9、教師服務年資樣本結構 18
表 10、職員/助理服務單位樣本結構 19
表 11、職員/助理服務年資樣本結構 19
表 12、過去一年經常接觸的單位 20
表 13、教務處行政服務滿意度填答次數分配 23
表 14、教務處近三年行政服務滿意度平均分數 23
表 15、教務處服務品質滿意度填答次數分配與平均分數 25
表 16、教務處開放式意見回饋編碼摘要 26
表 17、學生事務處行政服務滿意度填答次數分配 28
表 18、學生事務處近三年行政服務滿意度平均分數 28
表 19、學生事務處服務品質滿意度填答次數分配與平均分數 30
表 20、學生事務處開放式意見回饋編碼摘要 31
表 21、總務處及環安中心行政服務滿意度填答次數分配 33
表 22、總務處及環安中心近三年行政服務滿意度平均分數 33
表 23、總務處及環安中心服務品質滿意度填答次數分配與平均分數 35
表 24、總務處及環安中心開放式意見回饋編碼摘要 36

表 25、研究發展處行政服務滿意度填答次數分配 38
表 26、研究發展處近三年行政服務滿意度平均分數 38
表 27、研究發展處服務品質滿意度填答次數分配與平均分數 40
表 28、研究發展處開放式意見回饋編碼摘要 41
表 29、國際事務處行政服務滿意度填答次數分配 43
表 30、國際事務處近三年行政服務滿意度平均分數 43
表 31、國際事務處服務品質滿意度填答次數分配與平均分數 45
表 32、國際事務處開放式意見回饋編碼摘要 46
表 33、圖書與資訊處行政服務滿意度填答次數分配 48
表 34、圖書與資訊處近三年行政服務滿意度平均分數 48
表 35、圖書與資訊服務品質滿意度填答次數分配與平均分數 50
表 36、圖書與資訊處開放式意見回饋編碼摘要 51
表 37、藝文中心行政服務滿意度填答次數分配 53
表 38、藝文中心近三年行政服務滿意度平均分數 53
表 39、藝文中心服務品質滿意度填答次數分配與平均分數 55
表 40、藝文中心開放式意見回饋編碼摘要 56
表 41、全球產學營運及推廣處行政服務滿意度填答次數分配 58
表 42、全球產學營運及推廣處近三年行政服務滿意度平均分數 58
表 43、全球產學營運及推廣處服務品質滿意度填答次數分配與平均分數 60
表 44、全球產學營運及推廣處開放式意見回饋編碼摘要 61
表 45、秘書室行政服務滿意度填答次數分配 63
表 46、秘書室近三年行政服務滿意度平均分數 63
表 47、秘書室服務品質滿意度填答次數分配與平均分數 65
表 48、秘書室開放式意見回饋編碼摘要 66
表 49、人事室行政服務滿意度填答次數分配 68
表 50、人事室近三年行政服務滿意度平均分數 68

表 51、人事室服務品質滿意度填答次數分配與平均分數 70
表 52、人事室開放式意見回饋編碼摘要 71
表 53、主計室行政服務滿意度填答次數分配 73
表 54、主計室近三年行政服務滿意度平均分數 73
表 55、主計室服務品質滿意度填答次數分配與平均分數 75
表 56、主計室開放式意見回饋編碼摘要 76
表 57、校友服務暨社會責任中心行政服務滿意度填答次數分配 78
表 58、校友服務暨社會責任中心近三年行政服務滿意度平均分數 78
表 59、校友服務暨社會責任中心服務品質滿意度填答次數分配與平均分數 80
表 60、校友服務暨社會責任中心開放式意見回饋編碼摘要 81
表 61、各身分別與行政單位整體行政滿意度與服務品質平均分數 82
表 62、各身分別與行政單位三項行政滿意度指標平均分數 83
表 63、各身分別與行政單位專業素質滿意度指標平均分數 84
表 64、各身分別與行政單位服務態度滿意度指標平均分數 85
表 65、各身分別與行政單位資訊效率及親民性滿意度指標平均分數 86
表 66、行政單位近三年行政服務滿意度平均分數 87
表 67、文學院開放式意見回饋編碼摘要 88
表 68、理學院開放式意見回饋編碼摘要 89
表 69、工學院開放式意見回饋編碼摘要 89
表 70、管理學院開放式意見回饋編碼摘要 90
表 71、海洋科學學院開放式意見回饋編碼摘要 91
表 72、社會科學院開放式意見回饋編碼摘要 91
表 73、西灣學院開放式意見回饋編碼摘要 92
表 74、醫學院開放式意見回饋編碼摘要 93
表 75、半導體及重點科技研究學院開放式意見回饋編碼摘要 93
表 76、校園空間性別友善滿意度平均分數 96

表 77、行政大樓開放式意見回饋編碼 97
表 78、圖書資訊大樓開放式意見回饋編碼 97
表 79、國際研究大樓開放式意見回饋編碼 98
表 80、理工大樓（理學院、工學院）開放式意見回饋編碼 99
表 81、材料大樓、環工大樓、電資大樓開放式意見回饋編碼 99
表 82、物理館、化學館、生科館開放式意見回饋編碼 100
表 83、海洋科學學院、海資館開放式意見回饋編碼 101
表 84、西灣學院綜合大樓、海工館開放式意見回饋編碼 101
表 85、社管大樓（社會科學院、管理學院）開放式意見回饋編碼 102
表 86、國際金融學院（85 大樓）開放式意見回饋內容 102
表 87、文學院、藝術大樓開放式意見回饋編碼 103
表 88、360 藝文空間開放式意見回饋內容 103
表 89、體育館開放式意見回饋編碼 104
表 90、運動場開放式意見回饋編碼 105
表 91、學生活動中心開放式意見回饋編碼 106
表 92、學生武嶺宿舍開放式意見回饋編碼 106
表 93、學生翠亨宿舍開放式意見回饋編碼 107
表 94、各單位於不同群體中的校園行政評價影響係數 111
表 95、全校三類群體人數與填答比例 113
表 96、近五年行政滿意度暨服務品質調查活動填答中獎比例 113

【圖目錄】

圖 1、114 學年度線上調查樣式（封面頁）.....4
圖 2、114 學年度線上調查樣式（個人資料核對與中獎管道通知頁面）.....5
圖 3、114 學年度線上調查樣式（行政單位部分）.....6
圖 4、114 學年度線上調查樣式（學術單位部分）.....7
圖 5、114 學年度線上調查樣式（性別友善空間部份）.....8
圖 6、114 學年度線上調查樣式（完成畫面）.....9

壹、研究主旨與目的

一、調查源起

依據 87 年度第一次校務會議臨時動議決議，自 88 年度起開始調查行政服務滿意度，行政服務滿意度之調查分析結果，將作為行政業務改進及創新服務之參考。校務永續組參考歷年執行經驗與其他學校調查施行概況，彙整於表 1、表 2，其中涵括了本校與臺灣大學、中興大學、高雄醫學大學等校在調查名稱、調查頻率、調查單位、執行方式、抽樣範圍；承辦單位、問卷架構、問卷題數等項目之比較。

107 年度以前，本校調查命名為「行政服務滿意度調查」，108 年度經參考其他大學的命名後修訂為「行政滿意度暨服務品質調查」(簡稱「行政滿意度調查」)，以更完整呈現調查的兩大面向；近 10 年來，本校皆以每年辦理一次所有行政單位服務滿意度與品質調查為原則。相較其他學校，調查頻率相對頻繁。此外，考量行政滿意度調查和校務的規劃與推動有密切的關聯，自本學年度(114)起，本校行政滿意度調查工作由永續發展辦公室校務永續組接續辦理，並受副校長督導，顯示本校對行政滿意度調查工作的重視。

表 1、本校與其他大學調查實施概況

學校	調查名稱	調查頻率	調查單位	執行方式	抽樣範圍
國立中山大學	行政滿意度暨服務品質調查	1 年 1 次	所有行政單位	網路調查	教職員、學生抽樣
國立臺灣大學	顧客滿意度調查-行政品質評鑑	4 年 1 次	單位輪流調查	網路調查	教職員、學生抽樣
國立中興大學	行政單位服務績效滿意度評量	2 年 1 次	所有行政單位	網路調查	教職員、學生抽樣
高雄醫學大學	各單位服務品質滿意度調查	1 年 1 次	所有行政單位	網路調查	教職員、學生抽樣

表 2、本校與其他大學調查問卷概況

學校	承辦單位	問卷架構	問卷題數
國立中山大學	永續發展辦公室	共同題 調查單位自提題項	108 年度-113 學年度：12 個行政單位，每單位 7 題。 114 學年度：12 個行政單位，每單位 6 題+1 題開放題+學術單位 1 題開放題。
國立臺灣大學	秘書室	調查單位自選題	19 題單選+1 題開放題
國立中興大學	秘書室	共同題 調查單位自提題項	每單位共同題 4 題+依填答對象至多 7 題+1 題開放題
高雄醫學大學	人力資源室	共同題	2 題複選+1~13 題（處室滿意度單選）+1~8 題（學院滿意度單選）

二、114 學年度續沿用 113 學年度行政滿意度調查改善方向

（一）線上調查平台調整

自 108 年度起，行政滿意度調查由執行單位提供調查架構，再委由民調公司於「SurveyCake」線上平台建置問卷調查網頁，SurveyCake 平台的功能與版面設計皆符合 108 年度後的調查需求，可提供教職員生簡易閱讀與舒適填答的調查頁面，然而執行單位無法於線上平台驗證填答者身分是否確為本校教職員生，且需要人工篩選重複填答或無效之問卷；另一方面，隨著近年師生參加調查的意願提高，於第三方外部資料庫留存大量教職員生電子郵件、服務年資、就學/就職單位等個人資訊恐存在資安與個資疑慮，故自本學年度(114)起，永續發展辦公室校務永續組，委請圖書資訊處參考線上調查平台的功能與本學年度問卷架構，建置校內問卷調查系統(https://inquiry.nsysu.edu.tw)，並透過此系統編輯本學年度行政滿意度調查問卷，本校教職員生可透過 SSO 單一入口帳號密碼登入填卷，便於管理填答者身分與控制填卷次數，進一步提升調查結果的可靠程度與有效性。



國立中山大學114學年度行政滿意度暨服務品質調查問卷（2025-2026 Academic Year Survey on Satisfaction of Administration and Service Quality）

2025-2026 Academic Year Survey on Satisfaction of Administration and Service Quality

親愛的師生同仁：

這是本校114學年度行政滿意度暨服務品質調查問卷，填寫時間約5~8分鐘。
不論是批評或鼓勵，您的意見都是學校服務品質提升的重要推力。
所有的填寫內容將受到完全保密，請您放心。

活動期間內完成問卷填答者可參加抽獎。
建議在後續的填寫過程中留下您常用的聯絡 email，主辦單位將以電腦隨機抽籤方式抽出共93名得獎者。
(中獎名單將公布於學校網站/FB及以E-mail通知)

獎項包括：
iPad 1名
Garmin 健康錶款 1名
漢來海港餐券 11名
統一超商(7-11)商品卡800元 20名
全家便利商店200元禮物卡 10名
全家便利商店100元禮物卡 50名。
(主辦單位保有變更獎品樣式、顏色及品項之權利)

永續發展辦公室校務永續組 謹上
中華民國115年5月

Dear NSYSU faculty, students and staff,

We sincerely invite you to complete the Survey on Satisfaction of Administration and Service Quality for the 2025–26 academic year.
The survey will take approximately 5 to 8 minutes to complete. Your responses will remain strictly confidential.
The University strives to take actions and prioritizes areas of improvement based on your feedback in the administrative services which matter to you the most.

Participants who complete the survey will enter a prize draw. A total of 93 winners will be randomly selected by a computer to receive the following prizes:
(Note: Winners will be notified by email and announced on the University website and Facebook page.)

iPad 11: 1
Garmin health tracking smartwatch: 1
Han-Lai Harbor buffet voucher: 11
7-Eleven TWD 800 voucher: 20
FamilyMart TWD 200 voucher: 10
FamilyMart TWD 100 voucher: 50
(Note: The organizer reserves the right to modify prizes design, color, and content without prior notice.)

We look forward to receiving your feedback and encouragement.
Please don't hesitate to participate. Your opinion is essential to help NSYSU grow and advance.

Thank you!

With warm regards,
Office of Sustainability Division of Sustainable Institutional Research
May 2026

確認並繼續 →

圖 1、114 學年度線上調查樣式（封面頁）

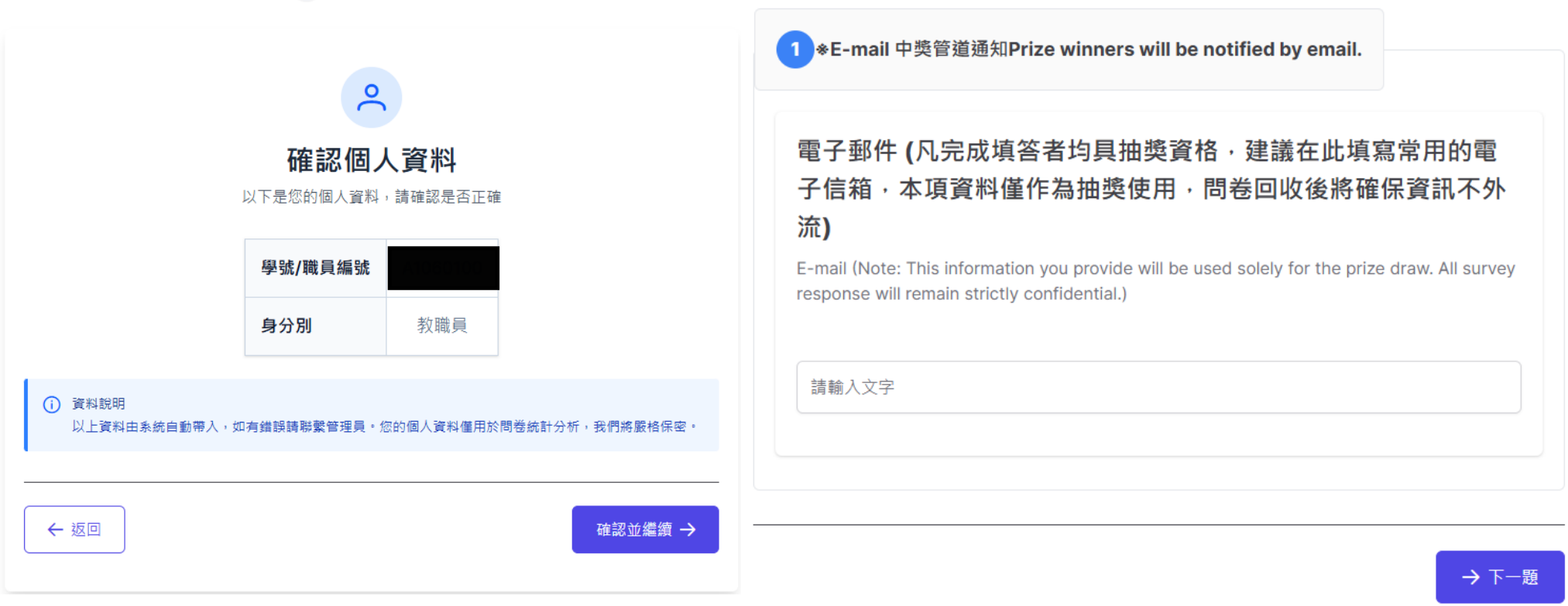


圖 2、114 學年度線上調查樣式（個人資料核對與中獎管道通知頁面）

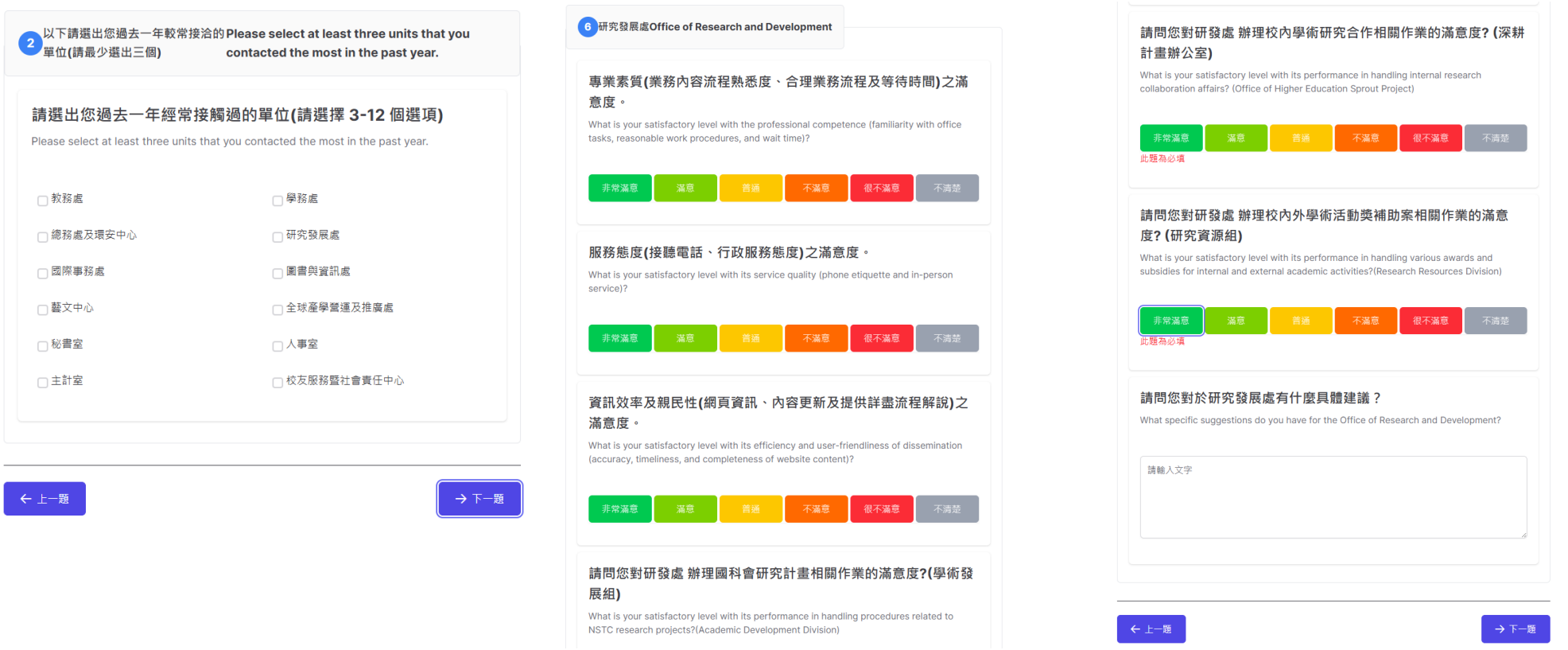


圖 3、114 學年度線上調查樣式（行政單位部分）

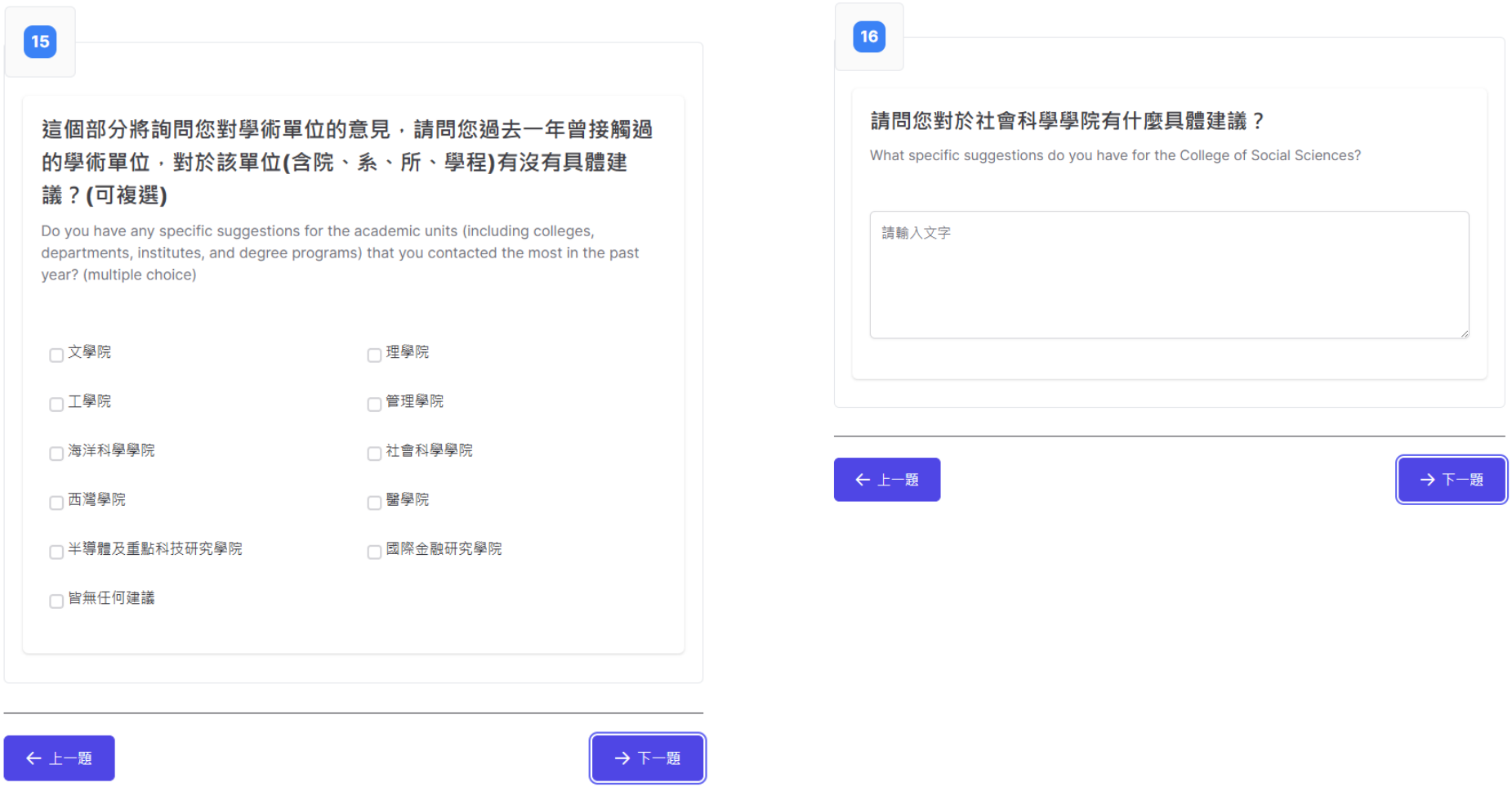


圖 4、114 學年度線上調查樣式（學術單位部分）

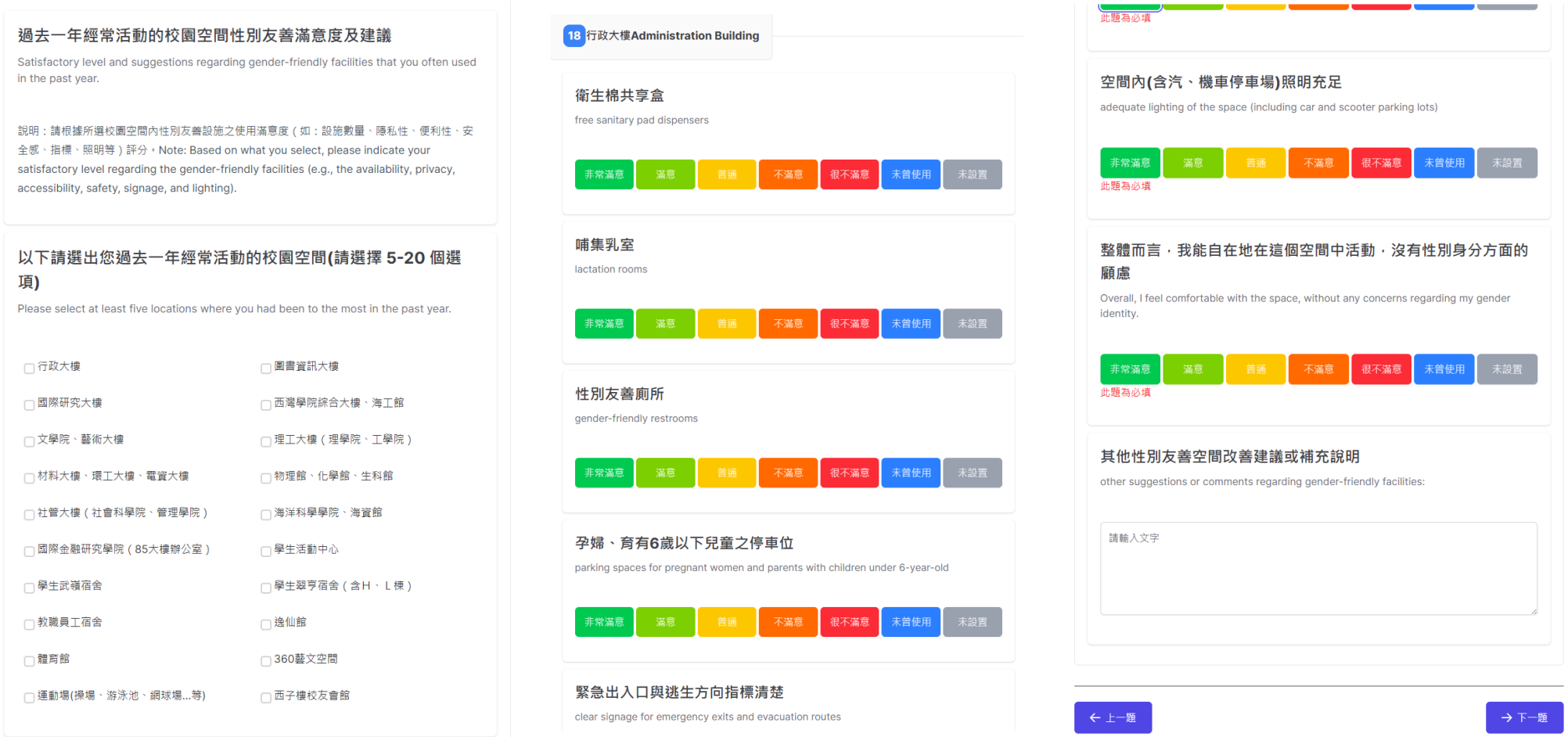


圖 5、114 學年度線上調查樣式（性別友善空間部份）

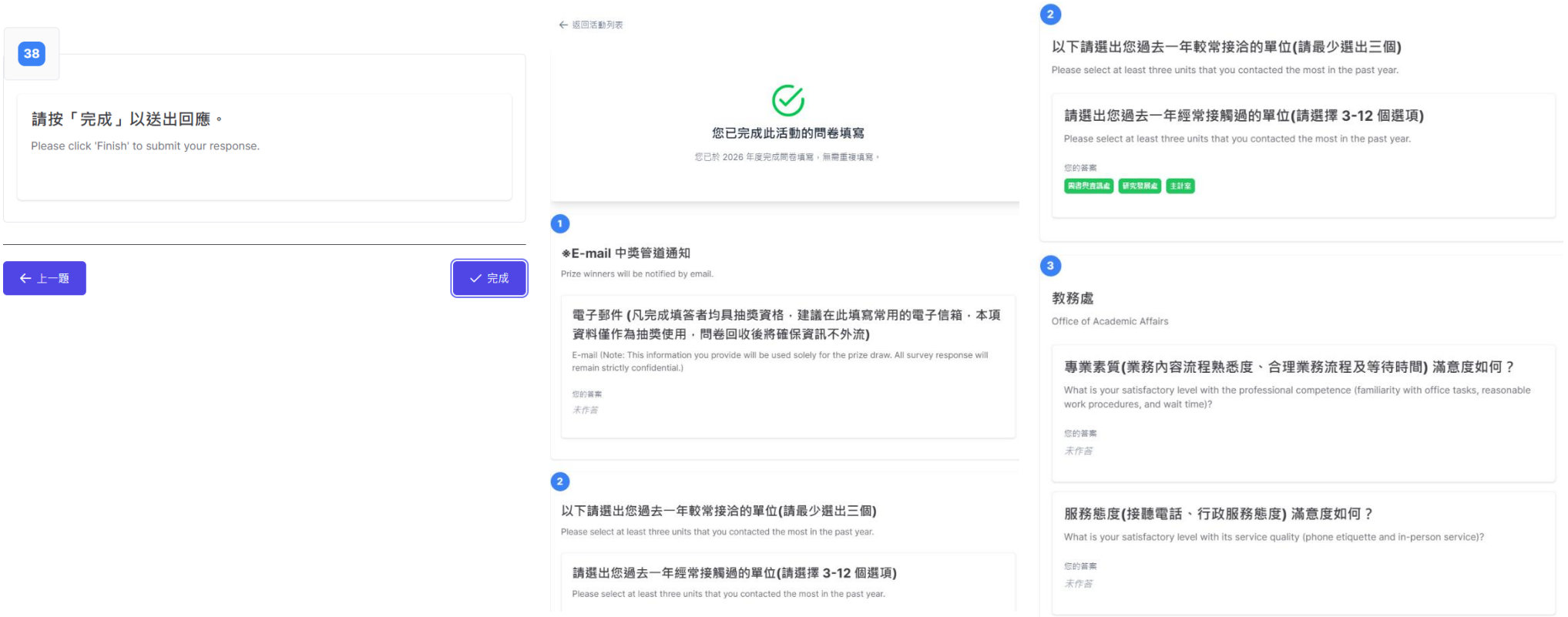


圖 6、114 學年度線上調查樣式（完成畫面）

（二）調查樣式調整

問卷架構調整

行政滿意度調查自 108 年度起，精簡全校概括性問項，確立行政滿意度調查的架構包含二大部份－「行政單位滿意度暨服務品質調查」與「填答者對經常接觸單位的具體建議」。

首先，在「行政單位滿意度暨服務品質調查」方面，可分為「各單位共同題」與「業務相關之創新題」二類，自 108 年度起「各單位共同題」分為「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」四大構面各 1 題，共 4 題；「業務相關之創新題」則由督導行政單位之副校長自各單位提出的 5 道與業務相關之自提題項中圈選 3 題。

本學年度考量各行政單位的位置與動線在一年內的變化程度小，並參酌往年民調公司之專業見解，將「空間環境」問題精簡，僅保留其餘面向共 3 道共同題；而在業務相關之創新題方面，本次調查包含 2 項微調：（一）**自提改進題項**：各單位自提題項中至少包含一道與前一學年度（113 學年度）意見回饋次數最高的待改進項，可用於追蹤受調查單位改善程度的指標。（二）**依填答群體調整問題內容**：考量填答者身分包含「學生」與「教職員」二群體，且二群體與各行政單位的相關業務互動內容差距頗大，例如人事室與學生群體的行政互動較集中於「兼任助理」相關業務，其複雜度與多樣性遠不及對教職員而言的年資、福利、差假等，反之，學生事務處則綜理多項學生事務，在教職員方面則多與全校性活動或場館服務有關，因此本學年度校務永續組建請督導副校長於各單位所提出的業務創新題中，分別為「學生」與「教職員」二群體圈選 3 道自提題項，並透過問卷系統顯示對應填卷者身分的問題，期待調查結果能具體反映不同群體之具體建議，供行政單位參考。

在第二部分「填答者對經常接觸單位的具體建議」方面，本年度沿用往年開放式題項設計，目的在於讓填答者能對過去一年內業務往來較密切的行政單

位，提供完整的回饋意見。

以往年的架構為基礎，本學年度行政滿意度調查加入了「**學術單位業務之行政表現開放式意見調查**」與「**校園空間性別友善滿意度調查**」；在學術單位方面，考量與師生有關的行政業務，多半需要透過院系與行政單位協作辦理，113 學年度副校長辦公室曾與各學院研討，評估將學術單位納入行政滿意度調查之效益與可行性，後參酌各方意見於本學年度行政滿意度調查中，以自由選填的開放式問卷形式，作為填卷師生表達意見管道；另一方面，依教育部「114 年度大專校院特殊教育、學輔經費及性別平等教育業務辦理情形書面審查實施計畫」之審查意見，於調查中加入性別友善空間相關內容，本次調查初步依照中山大學校園平面圖，將校園空間劃分為 20 處，後參考「中山醫學大學校園性別友善空間調查問卷」、「退輔會性別友善及無障礙設施滿意度調查問卷」與「國立台灣史前文化博物館性別友善空間滿意度調查」等校園或公共場所的性別友善空間滿意度調查內容，將「哺集乳室」、「性別友善廁所」、「性別友善宿舍」、「孕婦、育有 6 歲以下兒童之停車位」、「空間內（含汽、機車停車場）照明」、「緊急出入口與逃生方向指標」以及經本校師生合作所推動的「衛生棉共享盒」，共 7 項，訂為 20 個校內空間待評估的性別友善設施，請填卷師生就「設施數量、隱私性、便利性、安全感、指標、照明」評估滿意程度。在心理層面，則以「整體而言，我能自在地在這個空間中活動，沒有性別身分方面的顧慮」評估師生對於該空間的整體性別友善氛圍觀感。量表下方亦加入開放式意見欄位供師生反映改善意見與補充說明，期能廣納師生建議，充分評估校內空間之性別友善程度與相關設施完備程度。

綜上所述，114 學年度行政滿意度暨服務品質調查問卷架構如下：

(1) 填答者勾選出過去一年經常接觸的行政單位（最少選填三個單位）

(2) 第一部分：行政單位滿意度暨服務品質，包含 3 道各單位共同題與 3 道依填答對象身分設計的業務創新自提題項，以及 1 道自由選填的開放式意見題，合計作答 7 題，選項採用五點量尺加上「不清楚」選項。

A. 題項 1：專業素質（業務內容流程熟悉度、盒裡業務流程及等待時間）

B. 題項 2：服務態度（接聽電話、行政服務態度）

C. 題項 3：資訊效率及親民性（網頁資訊、內容更新及提供詳盡流程解說）

D. 題項 4 至 6：對應填答者身分別之業務相關自提題項（3 題）

E. 題項 7：對該單位具體建議（自由選填開放題）

(3) 第二部分：詢問填答者對於過去一年曾接觸過的學術單位，對於該單位（含院、系、所、學程）的具體建議。

A. 題項 1：對該單位具體建議（自由選填開放題）

(4) 第三部分：由填答者勾選過去一年經常活動的校園空間（至少選擇五個空間），每個空間包含 7 至 8 個受評項目，採用五點量尺加上「未曾使用」與「未設置」選項，以及 1 道自由選填的開放式意見題。

A. 題項 1：衛生棉共享盒

B. 題項 2：哺集乳室

C. 題項 3：性別友善廁所

D. 題項 4：孕婦、育有 6 歲以下兒童之停車位

E. 題項 5：緊急出入口與逃生方項指標清楚

F. 題項 6：空間內（含汽、機車停車場）照明充足

G. 題項 7：性別友善宿舍（僅適用於翠亨宿舍）

H. 題項 8：整體而言，我能自在地在這個空間中活動，沒有性別身分方面顧慮

I. 其他性別友善空間改善建議或補充說明（自由選填開放題）

表 3 顯示自 112 年度起，全體教職員生參與填答的意願提升，近年有效樣本可達 4,000 人以上，但本學年度(114)僅有 2,580 人完整填答。有三項調整可能影響填答人數：(1) 問卷調查平台由免登入即可填寫的 SurveyCake 網站，調整為需以本校單一入口帳號密碼登入的問卷系統，雖然可避免重複填答、偽造身分、冒名填卷等問題，但填答不如往年簡便，填答者也可能對匿名性有所疑慮而降低

填答意願。(2) 加入校內空間性別友善空間滿意度調查相關題項，填答時間由往年的 3 至 5 分鐘，增加為 5 至 8 分鐘，可能影響填答完成率。本學年度填答時間中位數為 5 分 47 秒；登入未完成人數為 186 人，約占 6.76%。(3) 理論上，抽獎獎項總價值提升，有助於提高填答意願，此次調查的抽獎獎項，除了往年原有的 iPad 平板、智慧型手錶以及超商商品卡外，另增加 11 名漢來海港餐券，但似乎仍無法抵銷前兩項因素的影響。

表 3、歷年調查樣本結構

調查時間	有效樣本數	學生	教師	職員/助理
114 學年度	2,701	1,929	220	552
113 學年度	4,000	3,356	226	418
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

（三）調查單位整併

108 年度考量環安中心因單位業務量較小，併入總務處一併評比，能精簡問卷並且有效提高填答率，而後每次調查皆續採行。

（四）計分方式調整

自 108 年度起，為避免填答樣本過少造成統計量不穩定的問題，基於提升計分公平性原則，新增「不採計填答比例低於學生 3%、職員/助理 7%、教師 10%之群體意見與計分」的篩選標準。考量本校教職員生整體人數在 114 學年度未有大幅變動，且填答人數大於 30 人即符合大樣本原則，因此在本次調查

中，除了維持 108 年度起在各群體中所設定的下限比例之外，另新增「有效填答人數低於 30 人」作為不採計滿意度評分之共同必要條件（即兩者皆符合時方不予採計）。期能有效改善個別單位在特定群體之平均滿意度僅取決於少數填答者之問題，同時兼顧樣本的實質代表性。

貳、研究方法與步驟

一、調查對象

本校學生、教師與職員/助理，不包含退休人員。

二、調查方法

114 學年度調查藉由本校圖書與資訊處協助架設的校內問卷系統執行，並透過公文系統發送書函至各單位、公布欄、校園公告系統及電子報系統發送 e-mail 等方式邀請全校教職員及學生上網填寫問卷外，也在臉書(Facebook)中山大小事社團刊登橫幅廣告與訊息留言、校園內張貼海報及宣傳單張，並延續前一學年度將中英文問卷合併進行線上調查，填答者可自由切換中/英文施測介面與內容，問卷中用語，包含：指導語、題目內容、選項的中英文對照，均協請本校秘書室雙語校園推動辦公室編修。每位填答者僅得送出一次問卷，送出後僅能閱覽填答紀錄，無法再次修改填答內容；有效樣本將排除僅登入未作答任何題項者，未完整作答者將採計其已完成填答之部分題項資料。

三、調查執行期間

115 年 5 月 4 日上午 8 時起至 115 年 5 月 29 日 23 時 59 分止。

四、統計方法

（一） 次數分配：表示各研究題目的百分比率。

（二） 滿意度計分方式：

1. 計分方式以不同身份區分，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）/有填答滿意程度之身份總人數。
2. 若行政單位在一群體中的有效填答人數未達群內總填答人數之下限比例（學生 3%、職員/助理 7%、教師 10%）且「低於 30 人」，則不採計該群體對此單位的滿意度評分。

參、樣本特性分析

本次調查回收總樣本數為 2,766 份；由於 114 學年度行政滿意度暨服務品質問卷調查需具有本校教職員生身分，以學號/職員編號登入後始可填寫，故能於問卷收集階段避免偽造身分、重複填卷等疑慮，資料檢核階段將移除僅登入卻未作答任何問題者 65 人，初步確保調查資料品質後，合計有效樣本數為 2,701 份；以下，將說明本次調查有效樣本身分別的比例分配。

一、樣本結構分析

本次調查學生、教師與職員/助理有效樣本結構如表 4～表 12，歷年有效樣本數可參考表 3。

表 4、114 學年度調查樣本結構

身分別	次數	百分比
學生	1,929	71.42
教師	220	8.15
職員/助理	552	20.44
合計	**2,701**	**100.00**

根據本次調查結果顯示，學生共計有 1,929 份有效樣本，其中大學部學生樣本計 890 份，研究所學生樣本計 1,039 份，由於本校大學部與研究所學生人數相近，可見在本次調查中，研究所學生填答率較大學生踴躍（見表 5）。進一步分析填答年級發現，大學填答樣本以一年級為多數(30.22%)，其次為二年級(24.94%)、三年級(24.72%)，研究所填答樣本以一年級為多數(48.03%)，其次為二年級 34.55%)（見表 6）；就讀學院部分，大學是工學院為多數(29.78%)，研究所也是工學院為多數(32.44%)（見表 7）。

表 5、學生樣本結構

學制	次數	百分比
大學	890	46
研究所	1,039	54
合計	**1,929**	**100**

表 6、學生年級樣本結構

年級	大學		研究所	
	次數	百分比	次數	百分比
一年級	**269**	**30.22**	**499**	**48.03**
二年級	222	24.94	359	34.55
三年級	220	24.72	114	10.97
四年級	157	17.64	35	3.37
其他	22	2.47	32	3.08

表 7、學生就讀學院樣本結構

學院	大學		研究所		合計	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
文學院	87	9.78	29	2.79	116	6.01
理學院	137	15.39	106	10.2	243	12.6
工學院	**265**	**29.78**	**337**	**32.44**	**602**	**31.21**
管理學院	202	22.7	260	25.02	462	23.95
海洋科學學院	70	7.87	55	5.29	125	6.48
社會科學院	64	7.19	105	10.11	169	8.76
西灣學院	24	2.7	11	1.06	35	1.81
醫學院	41	4.61	56	5.39	97	5.03
半導體及重點科技研究學院			66	6.35	66	3.42
國際金融研究學院			14	1.35	14	0.73

在教師填答樣本部分，共計有 220 份有效樣本，其中任教於工學院教師填答樣本最多(23.64)（見表 8）；在年資方面，以年資 1～5 年(31.82%)比例最高、其次為年資 10 年以上(28.64%)、5-10 年(25.45%)（見表 9）。

表 8、教師任教學院樣本結構

任教學院	次數	百分比
文學院	24	10.91
理學院	28	12.73
工學院	**52**	**23.64**
管理學院	23	10.45
海洋科學學院	20	9.09
社會科學院	23	10.45
西灣學院	17	7.73
醫學院	28	12.73
半導體及重點科技研究學院	5	2.27
國際金融研究學院	--	--
合計	**220**	**100.0**

表 9、教師服務年資樣本結構

服務年資	次數	百分比
未滿 1 年	31	14.09
1~5 年	**70**	**31.82**
5~10 年	56	25.45
10 年以上	63	28.64
合計	**220**	**100.00**

在職員/助理填答樣本部分，共計有 552 份有效樣本，依填答者之「系所/服務單位」名稱是否包含本次調查之 12 處行政單位進行篩選，服務於行政單位者約 40.76%，教學及其他單位約 59.24%（見表 10）；服務年資則是以 10 年以上居多 (36.41%)，其次為 1~5 年(28.80%)（見表 11

表 11）。

表 10、職員/助理服務單位樣本結構

服務單位名稱	次數	百分比
行政單位	225	40.76
教學及其他單位	**327**	**59.24**
合計	552	100.00

表 11、職員/助理服務年資樣本結構

服務年資	次數	百分比
未滿 1 年	107	19.38
1~5 年	159	28.80
5~10 年	85	15.40
10 年以上	**201**	**36.41**
合計	552	100.00

二、過去一年經常接觸的單位

在本次調查中，若行政單位在一群體中的有效填答人數「低於 30 人」且未達群內總填答人數之下限比例（學生 3%、教師 10%、職員/助理 7%），則不採計該群體對此單位的滿意度計分。按表 12 結果，教師群體在藝文中心（6.36%，14 人）、校友服務暨社會責任中心（6.82%，15 人）的有效填答人數未達 10%且低於 30 人，不採計評分。

表 12、過去一年經常接觸的單位

經常接觸單位	學生		教師		職員/助理		合計	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
教務處	1,556	80.66	131	59.55	205	37.14	1,892	70.05
學生事務處	1,253	64.96	68	30.91	129	23.37	1,450	53.68
總務處及環安中心	410	21.25	63	28.64	240	43.48	713	26.40
研究發展處	172	8.92	129	58.64	118	21.38	419	15.51
國際事務處	556	28.82	43	19.55	102	18.48	701	25.95
圖書與資訊處	1,300	67.39	64	29.09	159	28.80	1,523	56.39
藝文中心	236	12.23	**14**	**6.36**	36	6.52	286	10.59
全球產學營運及推廣處	185	9.59	44	20.00	95	17.21	324	12.00
秘書室	47	2.44	34	15.45	164	29.71	245	9.07
人事室	78	4.04	90	40.91	353	63.95	521	19.29
主計室	207	10.73	99	45.00	347	62.86	653	24.18
校友服務暨社會責任中心	44	2.28	**15**	**6.82**	44	7.97	103	3.81

註：學生 1,929 人；教師 220 人；職員/助理 552 人

肆、調查發現與分析

一、各行政單位行政滿意度暨服務品質調查結果

本小節將在每個受調查的行政單位中，依據行政滿意度變項計算平均分數，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）/該身分別總人數；在每個受調查單位中將包含：「服務滿意度」、「服務品質」與「意見回饋」三部分。

服務滿意度包含三項跨單位共同核心指標：「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」；而服務品質則呈現全校與不同填答群體（學生、教師、職員/助理），對於受調查單位在業務相關自提題項的服務品質滿意度，在本次調查中，各單位必須將前次調查中被反應最多次的開放式意見回饋項目，納入至少一個業務自提題項的內容中，用於評估各單位對前次意見回饋的改進情形；在意見回饋方面，填答者對受調查單位的開放式意見內容將被分類並以編碼彙整後，呈現每一類意見的回饋次數，完整的回饋內容與對應編碼將另外呈現於附錄中。

根據表 12，教師群體在藝文中心(6.36%)、校友服務暨社會責任中心(6.82%)有效填答人數比例未達 10%且低於 30 人，不採計評分。

（一）教務處

1.服務滿意度

在過去一年經常接觸教務處的校內各類人員中，教務處在「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」的填答次數分配如表 13，不同身分別近三年平均服務滿意度則呈現如表 14。在本次調查中，教務處的三項服務滿意度指標在不同群體中皆達滿意（4 分）以上，其中又以「教師」群體對教務處在「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」的滿意度最高。回顧近三年教務處的三項行政服務滿意度指標表現，在全校與學生群體中，各指標均由普通（3 分）至滿意之間，上升至滿意以上，而在教師與職員/助理群體中，各指標則皆維持在滿意以上水準，其中「資訊效率及親民性」在各群體中，皆為歷年來平均滿意度相對較低的項目。

表 13、教務處行政服務滿意度填答次數分配

教務處	非常滿意 次數 (%)	滿意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不滿意 次數 (%)	非常不滿意 次數 (%)	不清楚 次數 (%)
專業素質	788 (42.5%)	825 (44.5%)	206 (11.1%)	15 (0.8%)	10 (0.5%)	9 (0.5%)
服務態度	775 (41.8%)	782 (42.2%)	225 (12.1%)	17 (0.9%)	14 (0.8%)	40 (2.2%)
資訊效率及親民性	694 (37.5%)	796 (43.0%)	298 (16.1%)	36 (1.9%)	17 (0.9%)	12 (0.6%)

表 14、教務處近三年行政服務滿意度平均分數

教務處	全校			學生			教師			職員/助理		
	112	113	114	112	113	114	112	113	114	112	113	114
專業素質	3.99	4.26	**4.28**	3.96	4.25	**4.28**	4.35	4.44	**4.38**	4.16	4.31	**4.22**
服務態度	3.97	4.24	**4.26**	3.94	4.22	**4.25**	4.36	4.51	**4.47**	4.16	4.26	**4.21**
資訊效率及親民性	3.89	4.12	**4.15**	3.86	4.11	**4.14**	4.32	4.33	**4.33**	4.09	4.12	**4.11**

註：本表各身分別平均分數已排除選填「不清楚」之樣本，粗體底線數值為本次調查結果。

2.服務品質

在 5 道教務處所提出的業務相關自提題項中，包含 1 道全校人員共同題、2 道僅限教職員群體的自提題項與 2 道僅限學生群體的自提題項，各題內容、填答次數分配與不同身分別平均分數呈現如表 15；其中，對應 113 學年度被回饋次數最多的待改進項目：「系統功能建議/網頁資訊/網站申請速度（22 次）」的題目包含「請問您對教務處網站所提供之教務資訊（如修讀輔系、雙主修、數位課程、微學分等）是否清楚且容易查找之滿意度如何？（各組）」與「請問您對教務處實施線上申請修讀學分學程之滿意度如何？（註冊組）」二項，在學生群體中的滿意度，以 5 點量表而言，均達滿意水準。

表 15、教務處服務品質滿意度填答次數分配與平均分數

教務處	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚	平均分數			
	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	全校	學生	教師	職員/助理
請問您對教務處網站所提供之教務資訊（如修讀輔系、雙主修、數位課程、微學分等）是否清楚且容易查找之滿意度如何？（各組）	524 (34.3%)	600 (39.3%)	289 (18.9%)	58 (3.8%)	18 (1.2%)	38 (2.5%)	4.04	4.04	--	--
請問您對教務處實施線上申請修讀學分學程之滿意度如何？（註冊組）	553 (36.2%)	578 (37.9%)	247 (16.2%)	24 (1.6%)	16 (1.0%)	109 (7.1%)	4.15	4.15	--	--
請問您對教務處推動跨領域共學實踐計畫、微學分課程、數位自學課程等創新教學之滿意度如何？（教發中心）	630 (34.0%)	702 (37.9%)	322 (17.4%)	36 (1.9%)	15 (0.8%)	148 (8.0%)	4.11	4.09	4.31	4.14
請問您對教務處推動自主學習及教學增能活動（如 TA 培訓、AI 相關工作坊、教學觀摩等）之滿意度如何？（教發中心）	108 (33.1%)	129 (39.6%)	44 (13.5%)	4 (1.2%)	1 (0.3%)	40 (12.3%)	4.19	--	4.23	4.15
請問您對教務處辦理各招生管道策略分析及協助學系擬訂簡章及策略之滿意度如何？（招生試務組、招生策略辦公室）	115 (35.3%)	130 (39.9%)	27 (8.3%)	6 (1.8%)	1 (0.3%)	47 (14.4%)	4.26	--	4.40	4.17

註：本表各身分別平均分數已排除選填「不清楚」之樣本，粗體標示自提題項內容與前一學年度調查中被回饋最多次的開放式意見有關。

學生 N = 1,418 ~ 1,489；教師 N = 109 ~ 120；職員/助理 N = 160 ~ 170

3.意見回饋

教務處在本次調查中獲得 434 則開放式意見回饋，排除意見回饋為「無、沒有、No、None」等無意見後，意見內容分類編碼與回饋次數呈現如表 16，其中正面回饋占整體回饋次數的 33%，待改進項目依回饋次數前三位依序為：「服務態度/服務時間/辦理效率（39 次）」、「系統功能建議/網頁資訊/網站申請速度（31 次）」與「線上化申請/流程透明與簡化/提供 mail（20 次）」，詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄一。

表 16、教務處開放式意見回饋編碼摘要

排序	對照編碼	編碼內容	回饋次數
1	1	讚/很棒/謝謝/加油/辛苦了	72
2	2	服務態度/服務時間/辦理效率	39
3	3	系統功能建議/網頁資訊/網站申請速度	31
4	5	線上化申請/流程透明及簡化/提供 mail	20
5	4	學程證書/畢業證書/修讀學分建議	12
6	8	增加課程或課程教學觀摩、多開點博雅課程	11
7	11	雙語友善	10
8	12	其他	10
9	7	成績單機台、印表機不足	6
10	9	對教務制度之建議	4
11	6	空間動線/環境設施建議	2
12	10	教學意見調查/期末教學評量	2

4.小結

整體而言，教務處的行政服務滿意度在全體教職員生中均達滿意以上水準；在業務創新自提題項的服務品質方面，所有自提題項在全校教職員生群體的平均分數均達滿意以上水準，其中以教師群體對於教務處辦理各招生管道策略分析及協助學系擬訂簡章及策略之滿意度最高(4.40)；「系統功能建議/網頁資訊/網站申請速度」在本次調查中，同樣屬於回饋次數較多的項目。

（二）學生事務處

1.服務滿意度

依據本學年度調查結果，學生事務處在「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」三項行政服務滿意度指標，全校平均皆達「滿意」以上水準，本次調查的填答次數分配如表 17，不同身分別近三年平均服務滿意度則呈現如表 19。在本次調查的「職員/助理」群體中，「專業素質」與「資訊效率及親民性」二項指標平均滿意度介於普通（3 分）至滿意（4 分）之間；回顧近三年學生事務處的三項行政服務滿意度指標表現，在全校、學生、教師群體中，皆有逐年上升至滿意，或維持在滿意以上的水準，在職員/助理群體方面，113、114 學年度的調查結果則略低於 112 年。

表 17、學生事務處行政服務滿意度填答次數分配

學生事務處	非常滿意 次數 (%)	滿意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不滿意 次數 (%)	非常不滿意 次數 (%)	不清楚 次數 (%)
專業素質	542 (39.2%)	645 (46.7%)	164 (11.9%)	15 (1.1%)	9 (0.7%)	6 (0.4%)
服務態度	554 (40.1%)	599 (43.4%)	175 (12.7%)	14 (1.0%)	11 (0.8%)	28 (2.0%)
資訊效率及親民性	528 (38.2%)	568 (41.1%)	227 (16.4%)	28 (2.0%)	12 (0.9%)	18 (1.3%)

表 18、學生事務處近三年行政服務滿意度平均分數

學生事務處	全校			學生			教師			職員/助理		
	112	113	114	112	113	114	112	113	114	112	113	114
專業素質	4.01	4.21	**4.23**	4.00	4.21	**4.25**	4.41	4.59	**4.44**	4.10	4.07	**3.96**
服務態度	3.99	4.17	**4.24**	3.97	4.16	**4.24**	4.43	4.59	**4.55**	4.17	4.08	**4.06**
資訊效率及親民性	3.94	4.12	**4.15**	3.92	4.12	**4.17**	4.37	4.48	**4.43**	4.04	4.03	**3.90**

註：本表各身分別平均分數已排除選填「不清楚」之樣本，粗體底線數值為本次調查結果。

2.服務品質

在服務品質方面，學生事務處共提出 5 道業務相關自提題項中，包含 1 道以全體人員為調查對象、2 道聚焦於教職員群體、2 道聚焦於學生群體，各題內容、填答次數分配與不同身分別平均分數呈現如表 19；其中與 113 學年度被回饋最多次的待改進項目「場地與運動設施（16 次）」有關的是跨群體均有填答的「請問你對體育場館環境與設施的滿意度如何？」全校平均滿意度分數為 3.96 分，接近「滿意」水準，宜持續精進；在學生群體中「對於學務處辦理之各項職涯活動（就業博覽會、企業徵才說明會等）之滿意度」最高(4.26)，「對於學生宿舍設備壞損報修維修效率及清潔情況滿意度」最低(3.76)且填答「不清楚」的比例為 16.2%；值得注意的是，由於獎助對象主要為學生群體，故教師與職員/助理群體在「對於學務處辦理之各項獎助學金（西灣種子計畫、校內外獎助學金等)之滿意度？」中填答不清楚的比例較高(19.6%)。在教師群體方面，最滿意的是「學務處辦理之各項獎助學金（西灣種子計畫、校內外獎助學金等）」(4.44)；在職員/助理群體方面，最滿意的項目與教師群體同為學務處辦理之各項獎助學金(4.08)，最不滿意的則是對全校運動會與校慶運動會的辦理成效(3.92)。

表 19、學生事務處服務品質滿意度填答次數分配與平均分數

學生事務處	非常滿意 次數 (%)	滿意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不滿意 次數 (%)	非常不滿意 次數 (%)	不清楚 次數 (%)	平均分數 全校	學生	教師	職員/助理
請問你對體育場館環境與設施的滿意度如何？	428 (31.0%)	493 (35.7%)	285 (20.6%)	59 (4.3%)	25 (1.8%)	91 (6.6%)	3.96	3.96	4.04	3.93
請問你對全校運動會及校慶運動會辦理成效的滿意度如何？	57 (30.2%)	74 (39.2%)	36 (19.0%)	3 (1.6%)	3 (1.6%)	16 (8.5%)	4.03	--	4.27	3.92
對於學務處辦理之各項職涯活動（就業博覽會、企業徵才說明會等）之滿意度？	492 (41.3%)	487 (40.9%)	153 (12.8%)	15 (1.3%)	5 (0.4%)	40 (3.4%)	4.26	4.26	--	--
對於學務處辦理之各項獎助學金（西灣種子計畫、校內外獎助學金等）之滿意度？	53 (28.0%)	77 (40.7%)	22 (11.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	37 (19.6%)	4.20	--	4.44	4.08
請問同學對於學生宿舍設備壞損報修維修效率及清潔情況滿意度為何？	317 (26.6%)	299 (25.1%)	263 (22.1%)	68 (5.7%)	52 (4.4%)	193 (16.2%)	3.76	3.76	--	--

註：本表各身分別平均分數已排除選填「不清楚」之樣本，粗體標示自提題項內容與前一學年度調查中被回饋最多次的開放式意見有關。

學生 N = 999 ~ 1,152；教師 N = 50 ~ 55；職員/助理 N = 100 ~ 118

3.意見回饋

學生事務處在本次調查中獲得 335 則開放式意見回饋，排除意見回饋為「無、沒有、No、None」等無意見後，意見內容分類編碼與回饋次數呈現如表 20，正面鼓勵意見約占 32%，其中「宿舍與住宿管理（35 次）」和「場地與運動設施（33 次）」為前二位受回饋次數最多的待改進項目，恰與服務品質調查中，學生群體滿意度較低的二項問題相符，宜參考詳列於附錄一中的開放式意見回饋內容，研擬改進方法。

表 20、學生事務處開放式意見回饋編碼摘要

排序	對照編碼	編碼內容	回饋次數
1	1	讚/很棒/加油	56
2	5	宿舍與住宿管理	35
3	6	場地與運動設施	33
4	4	學生活動與社團、就業博覽會、加強職涯活動宣導、多辦徵才活動、海上活動、其他活動	20
5	3	專業度/行政流程/效率	6
6	2	服務態度	5
7	9	網站與系統	5
8	10	提供英文服務/獎學金	5
9	8	空間動線、公告明確、空間大一點	4
11	7	諮商輔導	2
10	11	猴子問題	2
12	12	其他建議	2

4.小結

整體而言，學**生事**務處三項行政服務滿意度指標的全校平均分數均達滿意水準，宜重視對「職員/助理」群體在專業素質與資訊效率及親民性的表現；在業務相關自提題項方面，學生群體對於學**生事**務處辦理各項職涯活動的滿意度，以及教職員對於學**生事**務處辦理各項獎助學金計畫的評價良好，均達滿意以上水準，而體育場館與學生宿舍維護二項問題平均滿意度介於普通至滿意之間，且同為開放式意見中受回饋次數前二名之待精進項目。

（三）總務處及環安中心

1.服務滿意度

對過去一年經常與總務處及環安中心互動的 683 名教職員生而言，總務處及環安中心在本學年度的調查中，三項行政服務滿意度指標的表現均達滿意（4 分）以上水準，填答次數分配如表 21，不同身分別近三年平均服務滿意度則呈現如表 22。回顧近三年總務處及環安中心的平均服務滿意度變化趨勢，在全校與學生群體中，皆有逐年略升至滿意以上的現象，而在教師與職員/助理群體中，近三年皆維持在滿意以上水準，表現佳且穩定。

表 21、總務處及環安中心行政服務滿意度填答次數分配

總務處及環安中心	非常滿意 次數 (%)	滿意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不滿意 次數 (%)	非常不滿意 次數 (%)	不清楚 次數 (%)
專業素質	282 (41.3%)	294 (43.0%)	80 (11.7%)	8 (1.2%)	8 (1.2%)	11 (1.6%)
服務態度	290 (42.5%)	275 (40.3%)	85 (12.5%)	6 (0.9%)	10 (1.5%)	16 (2.3%)
資訊效率及親民性	269 (39.4%)	275 (40.3%)	108 (15.8%)	10 (1.5%)	10 (1.5%)	11 (1.6%)

表 22、總務處及環安中心近三年行政服務滿意度平均分數

總務處及環安中心	全校			學生			教師			職員/助理		
	112	113	114	112	113	114	112	113	114	112	113	114
專業素質	4.03	4.20	**4.24**	3.97	4.19	**4.21**	4.41	4.33	**4.26**	4.18	4.23	**4.30**
服務態度	4.02	4.19	**4.24**	3.97	4.16	**4.20**	4.32	4.35	**4.30**	4.13	4.28	**4.31**
資訊效率及親民性	3.96	4.12	**4.17**	3.90	4.10	**4.15**	4.30	4.22	**4.07**	4.10	4.20	**4.21**

註：本表各身分別平均分數已排除選填「不清楚」之樣本，粗體底線數值為本次調查結果。

2.服務品質

在總務處及環安中心所提出的業務相關自提題項中，有 2 道適用於全體教職員生、1 道適用於學生群體、1 道適用於教職員群體，各題內容、填答次數分配與不同身分別平均分數呈現如表 23。2 道全體教職員生共同題對應 113 學年度調查中被回饋最多次的待改善項目：「校園修繕/路燈不亮/廁所修繕/道路安全/噪音/動線問題/環境衛生（27 次）」，其中「對總務處近期聯合市府單位，針對校園通行道路之青少年機車競速及改裝車噪音，所進行的取締行動執行成效之滿意度為何？」全校平均滿意度(4.07)已達滿意水準，填答「不清楚」者有 7.8%，而「對總務處 114 學年度校區各建物清潔維護、校園環境清潔等 2 案委外清潔廠商之環境清潔、履約管理及員工管理等服務滿意度為何？」全校平均滿意度(4.08)亦達滿意水準。學生群體對於總務處新增場館服務項目的滿意度最高(4.24)，對聯合市府單位取締機車競速與改裝的滿意度則介於普通至滿意之間(3.98)；在教師與職員/助理群體方面，由於部分教師、職員/助理業務內容並未使用實驗室，因此對於「環安中心為保障本校教職員工生安全與健康，每年辦理一般及實驗室安全衛生講習活動」填答「不清楚」者有 9.1%，此題項亦為教師群體中滿意度最高的項目(4.13)。；職員/助理群體則對總務處聯合市府單位取締機車競速雨改裝噪音的滿意度最高(4.24)。

表 23、總務處及環安中心服務品質滿意度填答次數分配與平均分數

總務處及環安中心	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚	平均分數			
	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	全校	學生	教師	職員/助理
請問您對總務處近期聯合市府單位，針對校園通行道路之青少年機車競速及改裝車噪音，所進行的取締行動執行成效之滿意度為何？（校安防護組）	247 (36.2%)	235 (34.4%)	112 (16.4%)	17 (2.5%)	19 (2.8%)	53 (7.8%)	4.07	3.98	4.06	4.24
請問您對新增之場館服務項目（如路易莎咖啡館、共享機車、販賣機及宿舍洗衣機等）滿意度為何?（資產經營管理組）	168 (42.3%)	156 (39.3%)	53 (13.4%)	2 (0.5%)	6 (1.5%)	12 (3.0%)	4.24	4.24	--	--
請問您對總務處 114 學年度校區各建物清潔維護、校園環境清潔等 2 案委外清潔廠商之環境清潔、履約管理及員工管理等服務滿意度為何？（事務組）	247 (36.2%)	266 (38.9%)	113 (16.5%)	31 (4.5%)	7 (1.0%)	19 (2.8%)	4.08	4.06	4.00	4.12
請問您對於環安中心為保障本校教職員工生安全與健康，每年辦理一般及實驗室安全衛生（含緊急應變、輻射防護及生物安全） 講習活動，以達成校園零災害目標之服務滿意度如何?（環安中心）	104 (36.4%)	108 (37.8%)	42 (14.7%)	5 (1.7%)	1 (0.3%)	26 (9.1%)	4.19	--	4.13	4.2

註：本表各身分別平均分數已排除選填「不清楚」之樣本，粗體標示自提題項內容與前一學年度調查中被回饋最多次的開放式意見有關。

學生 N = 375 ~ 387；教師 N = 53 ~ 58；職員/助理 N = 202 ~ 219

3.意見回饋

總務處及環安中心在本次調查中獲得 179 則開放式意見回饋，排除意見回饋為「無、沒有、No、None」等無意見後，意見內容分類編碼與回饋次數如表 24，正面回饋占整體回饋次數約 37%，其中「校園修繕/道路安全/噪音/動線/環境廁所衛生/垃圾車（29 次）」為受回饋次數最多的待改進項目，其次則為「車輛問題/車位/拖吊/新增校車停放地點（16 次）」，詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄一。

表 24、總務處及環安中心開放式意見回饋編碼摘要

排序	對照編碼	編碼內容	回饋次數
1	1	讚/棒/好	42
2	4	校園修繕/道路安全/噪音/動線/環境廁所衛生/垃圾車	29
3	6	車輛問題/車位/拖吊/新增校車停放地點	16
4	3	改善行政流程/提高效率及服務/系統整合	10
5	2	服務態度/專業	5
6	11	其他建議	5
7	7	餐廳太貴/復文書局/行動餐車/販賣機	2
8	9	增加英文服務	2
9	8	繳費方式多元/銀行收款上班時間可拉長/撥款速度	1
10	10	行人設施不夠友善	1

4.小結

對於過去一年經常與總務處及環安中心互動的全體教職員生而言，三項行政服務滿意度指標與各項業務相關自提題項的服務品質平均滿意度均達到 4 分（滿意）以上，然而，在教師群體中「資訊效率與親民性(4.07)」距全體平均較遠，建議可視為優先精進項目；另一方面，在本學年度的調查結果中，意見回饋次數較多的內容與前一學年度同為「校園修繕/道路安全/噪音/動線/環境廁所衛生/垃圾車」，宜參考教職員生所提供的意見，持續提升校園環境安全與衛生品質，並改善車輛停放相關問題。

（四）研究發展處

1.服務滿意度

在本次的調查中，有 409 位教職員生表示過去一年間與研究發展處有較頻繁的業務交流，填答次數分配如表 25，不同身份別近三年平均服務滿意度則呈現如表 26。114 學年度的調查結果，研究發展處在「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」三項行政服務滿意度指標，全校平均與各群體平均皆超過滿意水準（4 分），回顧近三年研究發展處平均服務滿意度的變化趨勢，不分群體皆維持在滿意以上水準，在全校、學生、教師群體中，三項指標的數值皆有逐年略微上升的表現。

表 25、研究發展處行政服務滿意度填答次數分配

研究發展處	非常滿意 次數 (%)	滿意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不滿意 次數 (%)	非常不滿意 次數 (%)	不清楚 次數 (%)
專業素質	212 (51.8%)	157 (38.4%)	34 (8.3%)	4 (1.0%)	1 (0.2%)	1 (0.2%)
服務態度	222 (54.3%)	146 (35.7%)	30 (7.3%)	5 (1.2%)	1 (0.2%)	5 (1.2%)
資訊效率及親民性	200 (48.9%)	148 (36.2%)	52 (12.7%)	4 (1.0%)	1 (0.2%)	4 (1.0%)

表 26、研究發展處近三年行政服務滿意度平均分數

研究發展處	全校			學生			教師			職員/助理		
	112	113	114	112	113	114	112	113	114	112	113	114
專業素質	4.22	4.32	**4.41**	4.13	4.28	**4.42**	4.38	4.38	**4.48**	4.23	4.39	**4.32**
服務態度	4.26	4.34	**4.44**	4.17	4.28	**4.46**	4.40	4.42	**4.53**	4.29	4.41	**4.32**
資訊效率及親民性	4.20	4.26	**4.34**	4.11	4.23	**4.40**	4.34	4.29	**4.41**	4.22	4.30	**4.17**

註：本表各身分別平均分數已排除選填「不清楚」之樣本，粗體底線數值為本次調查結果。

2.服務品質

研究發展處所提出的 3 道業務相關自提題項均為以全體教職員生為調查對象的服務品質調查問題，全校與不同身分別平均分數如表 27。學生(4.44)、教師(4.48)與職員/助理(4.33)群體皆對於研究發展處「辦理國科會研究計畫相關作業」的滿意程度最高。除此之外，研究發展處所提出的三道業務相關自提題項內容皆與 113 學年度調查中被回饋最多次的待改進項目「資訊透明化、鼓勵跨學科合作/整合計畫/提供研究機會/增加活動（4 次）」有關，在本次調查中全校與各群體的滿意度均達滿意（4 分）以上；值得注意的是，約有 6%的填答者對於研究發展處「辦理校內學術研究合作相關作業」與「辦理校內外學術活動獎補助案相關作業」業務表示「不清楚」。

表 27、研究發展處服務品質滿意度填答次數分配與平均分數

研究發展處	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚	平均分數			
	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	全校	學生	教師	職員/助理
請問您對研發處辦理國科會研究計畫相關作業的滿意度?（學術發展組）	217 (53.1%)	137 (33.5%)	34 (8.3%)	5 (1.2%)	2 (0.5%)	14 (3.4%)	4.42	4.44	4.48	4.33
請問您對研發處辦理校內學術研究合作相關作業的滿意度?（深耕計畫辦公室）	189 (46.2%)	146 (35.7%)	39 (9.5%)	7 (1.7%)	1 (0.2%)	27 (6.6%)	4.35	4.32	4.43	4.29
請問您對研發處辦理校內外學術活動獎補助案相關作業的滿意度?（研究資源組）	188 (46.0%)	147 (35.9%)	41 (10.0%)	5 (1.2%)	3 (0.7%)	25 (6.1%)	4.33	4.34	4.40	4.25

註：本表各身分別平均分數已排除選填「不清楚」之樣本，粗體標示自提題項內容與前一學年度調查中被回饋最多次的開放式意見有關。

學生 N = 160 ~ 161；教師 N = 115 ~ 127；職員/助理 N = 104 ~ 108

3.意見回饋

研究發展處在本次調查中獲得 75 則開放式意見回饋，排除意見回饋為「無、沒有、No、None」等無意見後，意見內容分類編碼與回饋次數如表 28，正面回饋約占 59%，其中回饋意見次數最多的項目仍然包含「鼓勵跨學科合作/整合計畫/提供研究機會/增加活動（6 次）」，詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄一。

表 28、研究發展處開放式意見回饋編碼摘要

排序	對照編碼	編碼內容	回饋次數
1	1	好/讚/加油	23
2	7	鼓勵跨學科合作/整合計畫/提供研究機會/增加活動	6
3	4	行政流程改善/宣傳研討會/獎學金申請事宜	3
4	9	其他建議	3
5	2	服務態度	2
6	3	行政專業	1
7	5	新增英文服務	1

4.小結

整體而言，研究發展處在三項行政服務滿意度指標，均在各群體間普遍獲得肯定；服務品質方面，三道業務相關自提題項在全校與各群體中的服務品質平均滿意度分數皆達滿意（4 分）以上，對於選填「不清楚」比例較高的「校內學術研究合作相關作業」與「校內外學術活動獎補助案相關作業」項目，宜設法增進服務對象對研究發展處辦理業務的了解程度，開放式意見回饋次數較多的項目與前次調查相同，顯示部分校內人員仍對研究發展處在此類業務的拓展有所期待。

（五）國際事務處

1.服務滿意度

在本次調查中，671 位在過去一年間經常與國際事務處互動的教職員生填答次數分配如表 29，不同身份別近三年平均服務滿意度則呈現如表 30。114 學年度的調查結果，全校不分群體對國際事務處在「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等三項行政服務的平均滿意度均在滿意（4 分）以上；回顧近三年國際事務處的平均服務滿意度，在全校與學生群體中，皆維持在滿意以上水準，且各項指標逐年略為上升，而在教師以及職員/助理群體中，三項指標相較於 112、113 年有逐年略為下降的趨勢，但仍然都維持在滿意以上水準。

表 29、國際事務處行政服務滿意度填答次數分配

國際事務處	非常滿意 次數 (%)	滿意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不滿意 次數 (%)	非常不滿意 次數 (%)	不清楚 次數 (%)
專業素質	306 (45.6%)	269 (40.1%)	71 (10.6%)	16 (2.4%)	3 (0.4%)	6 (0.9%)
服務態度	306 (45.6%)	276 (41.1%)	60 (8.9%)	16 (2.4%)	4 (0.6%)	9 (1.3%)
資訊效率及親民性	300 (44.7%)	266 (39.6%)	78 (11.6%)	16 (2.4%)	6 (0.9%)	5 (0.7%)

表 30、國際事務處近三年行政服務滿意度平均分數

國際事務處	全校			學生			教師			職員/助理		
	112	113	114	112	113	114	112	113	114	112	113	114
專業素質	4.30	4.32	**4.29**	4.29	4.31	**4.34**	4.52	4.46	**4.17**	4.25	4.26	**4.07**
服務態度	4.29	4.31	**4.31**	4.26	4.30	**4.35**	4.54	4.42	**4.24**	4.30	4.24	**4.11**
資訊效率及親民性	4.27	4.27	**4.26**	4.25	4.27	**4.31**	4.52	4.32	**4.02**	4.25	4.28	**4.09**

註：本表各身分別平均分數已排除選填「不清楚」之樣本，粗體底線數值為本次調查結果。

2.服務品質

在國際事務處所提出的業務相關自提題項中，以全體教職員生為調查對象的有 2 道，分別以學生與和教職員為調查對象的各有 1 道，各題內容、填答次數分配與不同身分別平均分數呈現如表 31。不分群體最滿意國際事務處「辦理國際文化交流活動(4.40)」；教師群體則對國際事務處在「提供境外生相關服務」的服務滿意度相對較低(4.03)；參照 113 學年度調查中，受回饋次數最多的開放式意見為「增加校內活動/文化交流與分享/增加網站資訊內容（19 次）」，對應本次調查中的相關題項為「請問您對國際事務處辦理國際文化交流活動（如舉辦國際文化系列講座、多元文化議題演講、節慶交流等）之滿意度如何？」，平均得分達滿意（4 分）以上；值得注意的是，在填答者中有 7.3%的對國際事務處「提供境外生相關服務」，以及 15.6%對於「國際處辦理學術契約諮詢與資訊提供」表示不清楚，建議國際事務處宜主動向相關人員說明此項業務內容。

表 31、國際事務處服務品質滿意度填答次數分配與平均分數

國際事務處	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚	平均分數			
	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	全校	學生	教師	職員/助理
請問您對國際處辦理國際文化交流活動（如舉辦國際文化系列講座、多元文化議題演講、節慶交流等）之滿意度如何？（國際處）	335 (49.9%)	257 (38.3%)	49 (7.3%)	7 (1.0%)	3 (0.4%)	20 (3.0%)	4.40	4.43	4.32	4.31
請問您對國際處提供境外生相關服務（如舉辦入學指導說明會、提供各種活動資訊等）之滿意度如何？（國際處）	294 (43.8%)	242 (36.1%)	66 (9.8%)	15 (2.2%)	5 (0.7%)	49 (7.3%)	4.29	4.34	4.03	4.13
請問您對國際處提供各項海外學習計畫資訊（如舉辦海外研修及交換系列說明會、交換生經驗分享活動、留學講座等）之服務滿意度如何？（學生交換事務組）	278 (52.5%)	176 (33.2%)	52 (9.8%)	7 (1.3%)	4 (0.8%)	13 (2.5%)	4.39	4.39	--	--
請問您對國際處辦理學術契約諮詢與資訊提供之服務滿意度如何？（國際交流組）	44 (31.2%)	55 (39.0%)	16 (11.3%)	4 (2.8%)	0 (0.0%)	22 (15.6%)	4.17	--	4.19	4.16

註：本表各身分別平均分數已排除選填「不清楚」之樣本，粗體標示自提題項內容與前一學年度調查中被回饋最多次的開放式意見有關。

學生 N = 497 ~ 520；教師 N = 37 ~ 38；職員/助理 N = 82 ~ 93

3.意見回饋

國際事務處在本次調查中獲得 159 則開放式意見回饋，排除意見回饋為「無、沒有、No、None」等無意見後，意見內容分類編碼與回饋次數如表 32，正面回饋約占 31%，其中「國際生生活與福利/增加校內活動與文化交流/增加研討會/更新網站設計和內容（34 次）」是回饋次數最多的待改進項目，宜進一步參考附錄一中詳細的開放式意見回饋內容，從中了解填答者對國際事務處的建議。

表 32、國際事務處開放式意見回饋編碼摘要

排序	對照編碼	編碼內容	回饋次數
1	5	國際生生活與福利/增加校內活動與文化交流/增加研討會/更新網站設計和內容	34
2	1	很棒/很好/讚	33
3	3	服務態度/專業度	11
4	9	其他建議	8
5	2	行政效率/行政流程	7
6	4	交換生計畫/增加姊妹校/出國學分畢業門檻	7
7	6	更多英文服務	5

4.小結

整體而言，全體教職員生不分群體皆滿意國際事務處的「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」；即使在開放式意見調查中「國際生生活與福利/增加校內活動與文化交流/增加研討會/更新網站設計和內容」是近 2 年回饋最多次的項目，其對應的業務相關服務品質自提題項平均滿意程度也在滿意（4 分）以上，顯見校內人員不僅滿意國際事務處的服務品質，亦對國際事務處於此類業務未來的發展有所期許。

（六）圖書與資訊處

1.服務滿意度

在本次的調查結果中，有 1,450 位教職員生表示在過去一年間較常與圖書與資訊處互動，填答次數分配如表 33，不同身份別近三年平均服務滿意度呈現如表 34。114 學年度的調查結果，圖書與資訊處的「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」三項指標在全校與學生、教師群體的平均分數皆達滿意（4 分）以上；僅在職員/助理群體中，三項行政服務滿意度平均得分皆在普通（3 分）至滿意（4 分）之間；回顧近三年圖書與資訊處的平均服務滿意度，在全校、學生、教師群體皆維持在滿意以上的高水準，且有逐年略為上升的趨勢，而在職員/助理群體中，雖然三年間滿意度均介於普通至滿意之間，仍然能觀察到逐年略微上升的趨勢。

表 33、圖書與資訊處行政服務滿意度填答次數分配

圖書與資訊處	非常滿意 次數 (%)	滿意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不滿意 次數 (%)	非常不滿意 次數 (%)	不清楚 次數 (%)
專業素質	610 (42.1%)	663 (45.7%)	146 (10.1%)	13 (0.9%)	3 (0.2%)	15 (1.0%)
服務態度	601 (41.4%)	610 (42.1%)	162 (11.2%)	17 (1.2%)	6 (0.4%)	54 (3.7%)
資訊效率及親民性	595 (41.0%)	628 (43.3%)	184 (12.7%)	27 (1.9%)	5 (0.3%)	11 (0.8%)

表 34、圖書與資訊處近三年行政服務滿意度平均分數

圖書與資訊處	全校			學生			教師			職員/助理		
	112	113	114	112	113	114	112	113	114	112	113	114
專業素質	4.13	4.23	**4.30**	4.15	4.25	**4.33**	4.29	4.50	**4.48**	3.77	3.80	**3.99**
服務態度	4.12	4.21	**4.28**	4.14	4.23	**4.30**	4.35	4.66	**4.59**	3.83	3.80	**3.96**
資訊效率及親民性	4.08	4.17	**4.24**	4.09	4.18	**4.26**	4.26	4.40	**4.44**	3.88	3.85	**3.99**

註：本表各身分別平均分數已排除選填「不清楚」之樣本，粗體底線數值為本次調查結果。

2.服務品質

在圖書與資訊處所提出的 5 道業務相關自提服務品質調查題項中，有 1 道調查對象為全體教職員生、2 道調查對象為教職員、2 道調查對象為學生，各題內容、填答次數分配與不同身分別平均分數如表 35。滿意度最高的項目是教師群體「對於圖書與資訊處所提供之「授權軟體諮詢」及「相關教育訓練」(如：MATLAB、Turnitin、快刀、網頁製作等）其服務方式與課程內容」(4.48)，滿意度最低的項目是職員/助理群體「對於圖書與資訊處協助解決資安技術問題（如弱點掃描、資安事件處理、入侵偵測防禦系統等)之滿意度」(3.89)，同時亦有 7.4%的教職員表示對此項服務不清楚。值得注意的是以全體教職員生為對象的「授權軟體及相關教育訓練」及僅以教職員為對象的「學術電子資源之館藏內容與支援教學研究需求的程度」，該兩題的「不清楚」比率皆接近 8%，建議增加對業務相關服務對象說明與推廣。

在 113 學年度調查中，被回饋次數最多的待改進項目為「設備老舊/冷氣不涼/隔音問題/飲水機沒水」，而本次圖書與資訊處在設施項目的服務品質調查結果已達滿意（4 分）以上，且為平均分數最高的服務品質項目，可見本學年度改善已初步獲得學生群體肯定。

表 35、圖書與資訊服務品質滿意度填答次數分配與平均分數

圖書與資訊處	非常滿意 次數 (%)	滿意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不滿意 次數 (%)	非常不滿意 次數 (%)	不清楚 次數 (%)	平均分數 全校	學生	教師	職員/助理
為了提供更舒適的閱讀與研究環境，我們優化了多項設施和環境（如更新飲水設備、閱覽座位地板翻新及牆面粉刷、新增置物櫃及深層清潔研討空間）。您對於目前圖書館提供的空間舒適度與便利性滿意度為何？（智慧營運組）	577 (46.7%)	476 (38.5%)	132 (10.7%)	14 (1.1%)	11 (0.9%)	25 (2.0%)	4.32	4.32	--	--
請問您對於圖書與資訊處所提供之「授權軟體諮詢」及「相關教育訓練」（如：MATLAB、Turnitin、快刀、網頁製作等）其服務方式與課程內容之滿意度為何？（知識創新組）	543 (37.4%)	566 (39.0%)	201 (13.9%)	14 (1.0%)	3 (0.2%)	123 (8.5%)	4.23	4.23	4.48	4.12
請問您對圖書與資訊處目前提供之學術電子資源（電子期刊、電子書與資料庫）之館藏內容與支援教學研究需求的程度是否滿意？(策略企劃組	69 (32.1%)	91 (42.3%)	34 (15.8%)	1 (0.5%)	3 (1.4%)	17 (7.9%)	4.12	--	4.11	4.12
請問您對圖資處開發之「校園公告系統」資訊化便利性之服務滿意度如何？（軟體工程組）	480 (38.9%)	520 (42.1%)	172 (13.9%)	16 (1.3%)	8 (0.6%)	39 (3.2%)	4.21	4.21	--	--
請問您對於圖書與資訊處協助解決資安技術問題（如弱點掃描、資安事件處理、入侵偵測防禦系統等）之滿意度如何？（資訊安全組）	64 (29.8%)	79 (36.7%)	42 (19.5%)	11 (5.1%)	3 (1.4%)	16 (7.4%)	3.95	--	4.11	3.89

註：本表各身分別平均分數已排除選填「不清楚」之樣本，粗體標示自提題項內容與前一學年度調查中被回饋最多次的開放式意見有關。

學生 N = 1,131 ~ 1,210 ；教師 N = 57 ~ 62；職員/助理 N = 136 ~ 142

3.意見回饋

圖書與資訊處在本次調查中獲得 371 則開放式意見回饋，排除意見回饋為「無、沒有、No、None」等無意見後，意見內容分類編碼與回饋次數如表 36，其中正面鼓勵意見占比達 29%，有二項待改進項目的回饋次數接近，分別為「設備老舊/冷氣不涼/隔音問題/飲水機沒水（33 次）」以及「書籍、資料庫、軟體偏少/書籍找不到（30 次）」，顯示設備相關問題仍有進一步改善的空間，另一方面，由於圖書與資訊處綜理校內多項資訊系統，宜參考開放式意見內容，尋思改善使用者體驗之方法；詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄一。

表 36、圖書與資訊處開放式意見回饋編碼摘要

排序	對照編碼	編碼內容	回饋次數
1	1	很好/很棒/辛苦了/加油	65
2	5	設備老舊/冷氣不涼/隔音問題/飲水機沒水	33
3	9	書籍、資料庫、軟體偏少/書籍找不到	30
4	11	更新網路資訊、整合資料庫	28
5	3	空間改善/電梯問題/增加座位、咖啡機/飲食	17
6	13	其他建議	13
7	2	環境清潔、廁所	11
8	7	開放時間延長	10
9	4	專業、服務態度與流程	7
10	12	多提供英文/增加人手/增加活動	7
11	6	網路問題/很慢	3
12	8	動線不清楚	1

4.小結

整體而言，圖書與資訊處在行政服務滿意度與業務相關自提題項的服務品質均有滿意以上或接近滿意的水準，在「職員/助理」群體中，三項行政服務滿意度有較大的改進空間；業務相關自提題項方面，閱覽環境與設備相關的改善作為獲學生群體初步肯定，授權軟體教育訓練、電子館藏資源的使用以及資安技術支援服務宜多向服務對象推廣；關於閱覽環境以及校內資訊系統管理之相關建議，可參考開放式意見回饋內容，研擬未來業務精進的具體作為。

（七）藝文中心

1.服務滿意度

在過去一年間，較常與藝文中心互動的教職員生人數為 272 人，其中只有「教師」群體的填答人數未達採計標準，本次調查整體的填答次數分配如表 37，不同身份別近三年對藝文中心的平均服務滿意度則呈現如表 38。114 學年度的調查結果，全校與學生、職員/助理群體對藝文中心的平均滿意度皆在滿意（4 分）以上，回顧近三年藝文中心平均服務滿意度的變化趨勢，除了教師群體三年間人數皆未達採計標準外，全校與學生群體有逐年上升的趨勢，職員/助理群體則除 113 年未達採計標準，滿意度維持在近 4.5 的高標準。

表 37、藝文中心行政服務滿意度填答次數分配

藝文中心	非常滿意 次數 (%)	滿意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不滿意 次數 (%)	非常不滿意 次數 (%)	不清楚 次數 (%)
專業素質	126 (46.3%)	117 (43.0%)	23 (8.5%)	2 (0.7%)	1 (0.4%)	3 (1.1%)
服務態度	112 (41.2%)	108 (39.7%)	31 (11.4%)	0 (0.0%)	2 (0.7%)	19 (7.0%)
資訊效率及親民性	123 (45.2%)	113 (41.5%)	28 (10.3%)	3 (1.1%)	1 (0.4%)	4 (1.5%)

表 38、藝文中心近三年行政服務滿意度平均分數

藝文中心	全校			學生			教師			職員/助理		
	112	113	114	112	113	114	112	113	114	112	113	114
專業素質	4.17	4.21	**4.34**	4.15	4.21	**4.34**	--	--	--	4.49	--	**4.38**
服務態度	4.15	4.20	**4.28**	4.12	4.20	**4.26**	--	--	--	4.55	--	**4.41**
資訊效率及親民性	4.13	4.17	**4.31**	4.12	4.17	**4.29**	--	--	--	4.42	--	**4.42**

註：本表各身分別平均分數已排除選填「不清楚」之樣本，粗體底線數值為本次調查結果；教師群體有效填答人數比例未達 10%且低於 30 人，不採計評分。

2.服務品質

藝文中心所提出的 3 道業務相關服務品質自提題項均以全體教職員生為調查對象，各題內容、填答次數分配與不同身分別平均分數請見表 39。三項業務相關自提題項的服務品質平均分數均達到滿意（4 分）以上，顯示學生與職員/助理群體對於藝文中心之「印製發送的藝術季節目海報以及電子報，其設計與內容」、「各場次節目演出時的服務品質」以及「對藝文中心提供的藝術季節目其內容之滿意度」皆給予肯定。另一方面，藝文中心於 113 學年度調查中得到最多次回饋的待改進項目為「增加藝文活動/推廣訊息（14 次）」，而在本次的調查中，學生與職員/助理群體普遍肯定藝文中心製發宣傳內容的品質，但教師群體中，認為自己過去一年經常接觸藝文中心的人數尚不足以採計滿意度評分，建議增加向教師群體推廣藝文中心服務內容的頻率。

表 39、藝文中心服務品質滿意度填答次數分配與平均分數

藝文中心	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚	平均分數			
	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	全校	學生	教師	職員/助理
請問您對藝文中心印製發送的藝術季節目海報以及電子報，其設計與內容，您的滿意度是？	132 (48.5%)	109 (40.1%)	25 (9.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (2.2%)	4.38	4.39	--	4.36
請問您對藝文中心在辦理各場次節目演出時服務品質，您的滿意度是？	144 (52.9%)	101 (37.1%)	22 (8.1%)	3 (1.1%)	0 (0.0%)	2 (0.7%)	4.42	4.41	--	4.44
請問您對藝文中心提供的藝術季節目其內容之滿意度是？	148 (54.4%)	97 (35.7%)	18 (6.6%)	2 (0.7%)	1 (0.4%)	6 (2.2%)	4.45	4.46	--	4.38

註：本表各身分別平均分數已排除選填「不清楚」之樣本，粗體標示自提題項內容與前一學年度調查中被回饋最多次的開放式意見有關。教師群體有效填答人數比例未達 10% 且低於 30 人，不採計評分。

學生 N = 220 ~ 225；職員/助理 N = 32 ~ 33

3.意見回饋

藝文中心在本次調查中獲得 74 則開放式意見回饋，排除意見回饋為「無、沒有、No、None」等無意見後，意見內容分類編碼與回饋次數如表 40，其中正面支持意見占 40%，回饋次數最多的待改進項目則是「增加藝文活動/推廣訊息（13 次）」與 113 學年度的調查相同，詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄一。

表 40、藝文中心開放式意見回饋編碼摘要

排序	對照編碼	編碼內容	回饋次數
1	1	很棒/很好/辛苦了/加油	17
2	2	增加藝文活動/推廣訊息	13
3	5	活化藝文空間/場地標示說明/增加活動時間	6
4	4	行政流程/服務	4
5	6	其他建議	2
6	3	硬體提升/網路優化	1

4.小結

整體而言，藝文中心各項行政服務滿意度與業務相關自提題項的服務品質皆達到滿意（4 分）以上水準；除此之外，參照過去一年較常與藝文中心接洽的學生、職員/助理所提供的開放式意見內容，藝文中心宜持續提升全體教職員生在藝文中心相關活動的參與程度。

（八）全球產學營運及推廣處

1.服務滿意度

在本學年度的調查中，有 309 位教職員生表示在過去一年間較常與全球產學營運及推廣處互動，其填答次數分配如表 41，不同身份別近三年平均服務滿意度呈現如表 42。114 學年度的調查結果，全球產學營運及推廣處的「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」在全校與各群體中的平均分數皆大於滿意（4 分），在三項行政服務滿意度構面上的平均分數，均呈現「學生」＞「教師」＞「職員/助理」群體的現象；回顧近三年全球產學營運及推廣處的平均服務滿意度變化，可見在全校與各群體中，皆維持在滿意以上水準，且在全校與學生群體中，114 學年度有略高於 113 學年度與 112 年度的表現，而在教師與職員/助理群體中，各項指標在三年間則呈現逐年略為下降的現象，但仍均維持在滿意以上水準。

表 41、全球產學營運及推廣處行政服務滿意度填答次數分配

全球產學營運及推廣處	非常滿意 次數 (%)	滿意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不滿意 次數 (%)	非常不滿意 次數 (%)	不清楚 次數 (%)
專業素質	138 (44.7%)	121 (39.2%)	35 (11.3%)	6 (1.9%)	7 (2.3%)	2 (0.6%)
服務態度	150 (48.5%)	116 (37.5%)	29 (9.4%)	5 (1.6%)	1 (0.3%)	8 (2.6%)
資訊效率及親民性	142 (46.0%)	119 (38.5%)	34 (11.0%)	8 (2.6%)	2 (0.6%)	4 (1.3%)

表 42、全球產學營運及推廣處近三年行政服務滿意度平均分數

全球產學營運及推廣處	全校			學生			教師			職員/助理		
	112	113	114	112	113	114	112	113	114	112	113	114
專業素質	4.23	4.21	**4.23**	4.25	4.25	**4.38**	4.34	4.30	**4.09**	4.14	4.00	**4.01**
服務態度	4.26	4.32	**4.36**	4.19	4.31	**4.48**	4.46	4.42	**4.28**	4.26	4.24	**4.18**
資訊效率及親民性	4.19	4.20	**4.28**	4.18	4.21	**4.41**	4.37	4.28	**4.19**	4.12	4.08	**4.09**

註：本表各身分別平均分數已排除選填「不清楚」之樣本，粗體底線數值為本次調查結果。

2.服務品質

全球產學營運及推廣處有 2 道以全體教職員生為調查對象的業務服務品質自提題項，分別以學生和教職員為調查對象的自提題項各有 1 道，各題內容、填答次數分配與不同身分別平均分數如表 43。首先，全體教職員生對於全球產學營運及推廣處在「產學合作計畫服務之滿意度(4.32)」達滿意（4 分）以上，但有 5.5%填答者對此項目表示「不清楚」；而在以教職員為對象的「協助技術推廣與專利申請之滿意度」項目上，教師平均(4.06)略低於職員/助理(4.23)兩者雖皆達滿意水準，但填寫「不清楚」的比率高達 17.8%；參照 113 學年度全球產學營運及推廣處獲得最多次回饋的待改進項目為「推廣組開課之需求（4 次）」，本次全球產學營運及推廣處在「推廣教育課程服務之滿意度」的全校平均滿意度(4.38)介於滿意至非常滿意之間，顯示該項目在本次調查結果中已初步獲得肯定，但仍有 9.1%填答者表示對此項服務「不清楚」。

表 43、全球產學營運及推廣處服務品質滿意度填答次數分配與平均分數

全球產學營運及推廣處	非常滿意 次數 (%)	滿意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不滿意 次數 (%)	非常不滿意 次數 (%)	不清楚 次數 (%)	平均分數 全校	學生	教師	職員/助理
請問您對產學處產學合作計畫服務之滿意度如何？（產學合作組）	144 (46.6%)	107 (34.6%)	33 (10.7%)	5 (1.6%)	3 (1.0%)	17 (5.5%)	4.32	4.40	4.14	4.24
請問您對產學處協助技術推廣與專利申請之滿意度如何？（智財新創組）	51 (37.8%)	34 (25.2%)	21 (15.6%)	4 (3.0%)	1 (0.7%)	24 (17.8%)	4.17	--	4.06	4.23
請問您對產學處辦理創新創業活動及輔導等業務之滿意度如何？（智財新創組）	77 (44.3%)	61 (35.1%)	18 (10.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	18 (10.3%)	4.38	4.38	--	--
請問您對產學處推廣教育課程服務之滿意度如何？（推廣教育組）	140 (45.3%)	109 (35.3%)	32 (10.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	28 (9.1%)	4.38	4.45	4.30	4.27

註：本表各身分別平均分數已排除選填「不清楚」之樣本，粗體標示自提題項內容與前一學年度調查中被回饋最多次的開放式意見有關。

學生 N = 156 ~ 171；教師 N = 33 ~ 42；職員/助理 N = 75 ~ 89

3.意見回饋

全球產學營運及推廣處在本次調查中獲得 63 則開放式意見回饋，排除意見回饋為「無、沒有、No、None」等無意見後，正面鼓勵意見占 47%最多（14 次），其次則為待改進項目「提升專業能力/服務態度（4 次）」、「人員穩定性/業務交接（4 次）」與「其他建議（4 次）」，其餘意見內容分類編碼與回饋次數如表 44，詳細開放式意見回覆內容請參閱附錄一。

表 44、全球產學營運及推廣處開放式意見回饋編碼摘要

排序	對照編碼	編碼內容	回饋次數
1	1	讚/加油/辛苦了	14
2	2	提升專業能力/服務態度	4
3	3	人員穩定性/業務交接	4
4	8	其他建議	4
5	6	開課之需求	3
6	7	提供實習機會與就業、新創資訊	1

4.小結

整體而言，全球產學營運及推廣處在三項行政服務滿意度指標以及業務相關自提題項的表現，獲得全校各群體的肯定，平均滿意度分數皆在滿意（4 分）以上，唯填答「不清楚」的比例偏高，項目間介於 5.5%至 17.8%，宜參考開放式意見回饋內容，提升服務對象對全球產學營運及推廣處各組受理業務內容之認識。

（九）秘書室

1.服務滿意度

秘書室因綜理業務性質與學生群體關聯性較低，學生群體填答比例偏低，但仍有47人填答，符合採計標準，表 45 中呈現本次全校241人對秘書室的填答次數分配，表 46 呈現不同身份別近三年對秘書室的平均服務滿意度。114 學年度的調查結果，秘書室在「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」方面，全校與各群體平均皆高於滿意（4 分）以上；回顧近三年秘書室的平均服務滿意度變化，全校與各群體皆維持在滿意以上高點，學生群體本學年度首次納入採計，即使相較於其他群體接觸秘書室的機會較少，但整體而言與秘書室的互動有良好的經驗。

表 45、秘書室行政服務滿意度填答次數分配

秘書室	非常滿意 次數 (%)	滿意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不滿意 次數 (%)	非常不滿意 次數 (%)	不清楚 次數 (%)
專業素質	109 (45.2%)	103 (42.7%)	24 (10.0%)	3 (1.2%)	1 (0.4%)	1 (0.4%)
服務態度	109 (45.2%)	110 (45.6%)	16 (6.6%)	3 (1.2%)	1 (0.4%)	2 (0.8%)
資訊效率及親民性	100 (41.5%)	105 (43.6%)	27 (11.2%)	5 (2.1%)	1 (0.4%)	3 (1.2%)

表 46、秘書室近三年行政服務滿意度平均分數

秘書室	全校			學生			教師			職員/助理		
	112	113	114	112	113	114	112	113	114	112	113	114
專業素質	4.44	4.31	**4.32**	--	--	**4.53**	4.75	4.63	**4.56**	4.36	4.20	**4.20**
服務態度	4.44	4.33	**4.35**	--	--	**4.51**	4.69	4.66	**4.52**	4.37	4.22	**4.27**
資訊效率及親民性	4.34	4.32	**4.25**	--	--	**4.50**	4.54	4.69	**4.47**	4.28	4.20	**4.13**

註：本表各身分別平均分數已排除選填「不清楚」之樣本，粗體底線數值為本次調查結果。

2.服務品質

在秘書室所提出的 5 道自提題項中，1 道以全體教職員生為調查對象，分別以學生和教職員為調查對象的題目則各有 2 題，其中包含 113 學年度回饋次數最多的待改進項目「專業能力/協調溝通（3 次）」；各題內容、填答次數分配與不同身分別平均分數請見表 47。秘書室的所有自提題項在各群體中的滿意度均達滿意（4 分）以上，其中「對於秘書室辦理校級會議（行政會議、校務會議）之滿意度」與「您對於秘書室在法規雙語化/英文網站檢視之行政溝通（郵件通知、電話詢問、問題註記等），以及辦理職員英語工作坊之滿意度」中，填答「不清楚」的人數略大於 10%。

表 47、秘書室服務品質滿意度填答次數分配與平均分數

秘書室	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚	平均分數			
	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	全校	學生	教師	職員/助理
您對秘書室在處理各項業務時的「行政專業性」（如規章判斷、公文品質）及「溝通協調效能」（如跨單位整合、訊息傳遞）之滿意度為何？（綜合業務組）	77 (39.7%)	82 (42.3%)	22 (11.3%)	5 (2.6%)	2 (1.0%)	6 (3.1%)	4.21	--	4.61	4.12
請問您對於秘書室辦理校級會議（行政會議、校務會議）之滿意度為何? （綜合業務組）	101 (41.9%)	88 (36.5%)	21 (8.7%)	4 (1.7%)	1 (0.4%)	26 (10.8%)	4.32	4.44	4.65	4.21
請問您對於秘書室以新聞、資訊及圖像等型式呈現各單位提供之重點研發成果，提升學校整體社會聲望之滿意度為何？（公共事務組）	25 (53.2%)	14 (29.8%)	5 (10.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (6.4%)	4.45	4.45	--	--
請問您對於秘書室透過呈現各單位提供之亮點內容，增進全校師生員對於學校各面向瞭解之滿意度為何？（公共事務組）	23 (48.9%)	15 (31.9%)	7 (14.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (4.3%)	4.36	4.36	--	--
請問您對於秘書室在法規雙語化/英文網站檢視之行政溝通（郵件通知、電話詢問、問題註記等），以及辦理職員英語工作坊之滿意度為何？ （雙語校園推動辦公室）	66 (34.0%)	76 (39.2%)	25 (12.9%)	5 (2.6%)	0 (0.0%)	22 (11.3%)	4.18	--	4.58	4.09

註：本表各身分別平均分數已排除選填「不清楚」之樣本，粗體標示自提題項內容與前一學年度調查中被回賄最多次的開放式意見有關。

學生 N = 43 ~ 45；教師 N = 31 ~ 33；職員/助理 N = 141 ~ 155

3.意見回饋

秘書室在本次調查中獲得 42 則開放式意見回饋，排除意見回饋為「無、沒有、No、None」等無意見後，意見內容分類編碼與回饋次數如表 48，其中有關「雙語相關建議」的意見有 6 則，詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄一。另一方面，在 113 學年度調查中，於秘書室的開放式意見有提及應將學術單位納入評比，經參酌相關單位意見後，本年度已將學術單位透過開放式意見型式納入調查對象。

表 48、秘書室開放式意見回饋編碼摘要

排序	對照編碼	編碼內容	回饋次數
1	1	滿意/很棒/辛苦了	15
2	4	雙語相關建議	6
3	2	專業能力/協調溝通	2
4	5	其他建議	2

4.小結

整體而言，秘書室的三項行政滿意度指標與業務相關服務品質自提題項的平均滿意度皆達滿意（4 分）以上水準，對於填答不清楚比例較高的「辦理校級會議滿意度」與「雙語化行政溝通與職員英語工作坊」宜多向服務對象說明。

（十）人事室

1.服務滿意度

根據本次調查結果，488 位在過去一年較常與人事室互動的教職員生填答次數分配如表 49，不同身份別近三年平均服務滿意度則呈現於表 50。114 學年度的調查結果，人事室在全校、教師、職員/助理群體中，「專業素質」、「服務態度」、「資訊效率及親民性」三項行政服務滿意度指標皆在普通（3 分）至滿意（4 分）之間，其中教師、職員/助理群體與人事室的業務往來多與自身勞動權益有關，摩擦與不滿可能在密集的互動與複雜的業務內容中累積，相較之下，學生群體與人事室的業務往來則主要集中於「兼任助理」和「工讀生」的聘僱，對人事室的行政服務有更接近滿意的評價。回顧人事室近三年的平均服務滿意度，以全校而言有逐年略降的趨勢，在學生群體中能較穩定地獲得接近滿意的評價，在教師群體中，三項指標在本次調查中略低於前二次調查，而在職員/助理群體中，本次調查的表現略優於前次調查。

表 49、人事室行政服務滿意度填答次數分配

人事室	非常滿意 次數 (%)	滿意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不滿意 次數 (%)	非常不滿意 次數 (%)	不清楚 次數 (%)
專業素質	117 (24.0%)	172 (35.2%)	129 (26.4%)	46 (9.4%)	21 (4.3%)	3 (0.6%)
服務態度	124 (25.4%)	143 (29.3%)	138 (28.3%)	53 (10.9%)	28 (5.7%)	2 (0.4%)
資訊效率及親民性	108 (22.1%)	152 (31.1%)	159 (32.6%)	43 (8.8%)	23 (4.7%)	3 (0.6%)

表 50、人事室近三年行政服務滿意度平均分數

人事室	全校			學生			教師			職員/助理		
	112	113	114	112	113	114	112	113	114	112	113	114
專業素質	3.99	3.65	**3.66**	3.94	4.03	**4.08**	4.08	4.15	**3.80**	3.78	3.29	**3.53**
服務態度	3.99	3.67	**3.58**	3.98	4.06	**3.96**	4.13	4.11	**3.98**	3.81	3.32	**3.40**
資訊效率及親民性	3.99	3.66	**3.58**	3.94	4.00	**3.99**	4.11	4.01	**3.84**	3.79	3.38	**3.42**

註：本表各身分別平均分數已排除選填「不清楚」之樣本，粗體底線數值為本次調查結果。

2.服務品質

在人事室業務相關服務品質自提題項中，以全校教職員生為調查對象的項目有「對於本校教師升等審查作業採線上方式辦理之滿意度(3.98)」與「您對於人事室電話接聽及回復情形之滿意度(3.54)」，前者填答「不清楚」的比例達 34%；僅以教職員為調查對象的項目為「您對於教職員工歲末聯歡、教師節晚會活動、新春團拜及各類社會情緒員工協助方案推動力辦理情形之滿意度(3.85)」，填答「不清楚」者占 10.1%；僅以學生為對象的項目則為「本校學生兼任工讀之聘僱、投保及薪資，均採用線上申辦審核方式辦理，請問您的滿意度如何?(4.16)」。參照 113 學年度調查，人事室所獲得的開放式意見回饋中，次數較多的待改進項目為「不接聽電話/電話禮儀/很難打通/不回撥（24 次）」，對應本次調查的自提題項為「您對於人事室電話接聽及回復情形之滿意度」，全校平均滿意度分數仍介於普通（3 分）至滿意（4 分）之間，其中又以「職員/助理」群體的評分最低(3.31)；各題內容、填答次數分配與不同身分別平均分數，請參考表 51。

表 51、人事室服務品質滿意度填答次數分配與平均分數

人事室	非常滿意 次數 (%)	滿意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不滿意 次數 (%)	非常不滿意 次數 (%)	不清楚 次數 (%)	平均分數 全校	學生	教師	職員/助理
您對於教職員工歲末聯歡、教師節晚會活動、新春團拜及各類社會情緒員工協助方案推動力辦理情形之滿意度？	105 (25.2%)	147 (35.3%)	94 (22.6%)	16 (3.8%)	12 (2.9%)	42 (10.1%)	3.85	--	4.14	3.78
您對於本校教師升等審查作業採線上方式辦理之滿意度?	99 (20.3%)	138 (28.3%)	73 (15.0%)	3 (0.6%)	9 (1.8%)	166 (34.0%)	3.98	4.16	4.06	3.90
您對於人事室電話接聽及回復情形之滿意度?	113 (23.2%)	135 (27.7%)	144 (29.5%)	52 (10.7%)	28 (5.7%)	16 (3.3%)	3.54	4.12	3.96	3.31
本校學生兼任工讀之聘僱、投保及薪資，均採用線上申辦審核方式辦理，請問您的滿意度如何?	26 (36.1%)	30 (41.7%)	12 (16.7%)	0 (0.0%)	1 (1.4%)	3 (4.2%)	4.16	4.16	--	--

註：本表各身分別平均分數已排除選填「不清楚」之樣本，粗體標示自提題項內容與前一學年度調查中被回饋最多次的開放式意見有關。

學生 N = 58 ~ 69；教師 N = 62 ~ 83；職員/助理 N = 202 ~ 325

3.意見回饋

人事室在本次調查中獲得 113 則開放式意見回饋，排除意見回饋為「無、沒有、No、None」等無意見後，意見內容分類編碼與回饋次數如表 52，正面鼓勵意見約占 13%，回饋次數最多的待改進項目為「服務態度/專業性/人員穩定性（35 次）」，建議列為主要改善項目，詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄一。

表 52、人事室開放式意見回饋編碼摘要

排序	對照編碼	編碼內容	回饋次數
1	2	服務態度/專業性/人員穩定性	35
2	4	行政效率/橫向聯繫/流程明確及簡化	14
3	1	很好/辛苦了/加油	11
4	3	不接聽電話/電話禮儀/很難打通/不回撥	11
5	5	資訊系統整合或優化/網頁資訊	7
6	7	增加人力、活動、特約商店	3
7	6	提供英文服務	1
8	8	其他建議	1

4.小結

整體而言，人事室三項行政服務滿意度指標的全校平均滿意度分數介於普通（3 分）至滿意（4 分）之間，且在「職員/助理」群體中的平均滿意度略低於其他群體；在業務相關服務品質自提題項方面，不清楚「升等審查作業採線上申請」的人數比例較高；「電話接聽與回覆情形」則為平均滿意度最低的項目；開放式意見回饋則多與服務態度有關，宜參考回饋內容尋思改進方略。

（十一）主計室

1.服務滿意度

在本次調查中，主計室的三項行政服務滿意度指標，填答次數分配呈現如表 53，不同身份別近三年平均服務滿意度則如表 54，114 學年度的調查結果，主計室在「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」的表現在全校與各群體中皆在滿意（4分）以上，回顧近三年主計室的平均服務滿意度，在全校與各群體中，亦均能維持在滿意以上水準，另一項近三年來較穩定的趨勢則是專業素質與服務態度，在全校與各群體間，皆略優於資訊效率及親民性。

表 53、主計室行政服務滿意度填答次數分配

主計室	非常滿意 次數 (%)	滿意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不滿意 次數 (%)	非常不滿意 次數 (%)	不清楚 次數 (%)
專業素質	268 (43.4%)	262 (42.4%)	66 (10.7%)	13 (2.1%)	8 (1.3%)	1 (0.2%)
服務態度	258 (41.7%)	252 (40.8%)	85 (13.8%)	9 (1.5%)	8 (1.3%)	6 (1.0%)
資訊效率及親民性	238 (38.5%)	234 (37.9%)	119 (19.3%)	10 (1.6%)	9 (1.5%)	8 (1.3%)

表 54、主計室近三年行政服務滿意度平均分數

主計室	全校			學生			教師			職員/助理		
	112	113	114	112	113	114	112	113	114	112	113	114
專業素質	4.27	4.20	**4.25**	4.21	4.15	**4.26**	4.30	4.22	**4.17**	4.30	4.25	**4.26**
服務態度	4.24	4.17	**4.21**	4.19	4.13	**4.19**	4.35	4.24	**4.29**	4.25	4.19	**4.21**
資訊效率及親民性	4.18	4.08	**4.12**	4.10	4.04	**4.09**	4.23	4.07	**4.05**	4.22	4.14	**4.15**

註：本表各身分別平均分數已排除選填「不清楚」之樣本，粗體底線數值為本次調查結果。

2.服務品質

在主計室所提出的業務相關自提題項中，有 2 道以全體教職員生為調查對象，僅以教職員或學生群體為調查對象的題目則分別各有 1 題，各題內容、填答次數分配與不同身分別平均分數如表 55，4 項自提題項的全校平均滿意度分數皆達滿意（4 分）以上。主計室的各項自提題項內容皆與 113 學年度被回饋次數最多的待改進項目「報帳流程（9 次）」有關，其中僅在「對主計室提供每日已送入主計室請購案件查詢的滿意度」項目上，教師群體的平均滿意度分數介於普通（3 分）至滿意（4 分）之間，且填答「不清楚」的人數比例達 6.5%。

表 55、主計室服務品質滿意度填答次數分配與平均分數

主計室	非常滿意 次數 (%)	滿意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不滿意 次數 (%)	非常不滿意 次數 (%)	不清楚 次數 (%)	平均分數 全校	學生	教師	職員/助理
您對於主計室審核經費憑證之正確性的滿意度？	166 (39.3%)	183 (43.4%)	56 (13.3%)	8 (1.9%)	4 (0.9%)	5 (1.2%)	4.20	--	4.06	4.24
當結報案件遭退件時，您對主計室提供之修正建議與協助的滿意度？	240 (38.8%)	255 (41.3%)	82 (13.3%)	17 (2.8%)	11 (1.8%)	13 (2.1%)	4.15	4.12	4.07	4.19
您對於主計室透過電話、電子郵件或臨櫃諮詢回答問題態度的滿意度？	86 (43.9%)	67 (34.2%)	30 (15.3%)	4 (2.0%)	5 (2.6%)	4 (2.0%)	4.17	4.17	--	--
您對主計室提供每日已送入主計室請購案件查詢的滿意度？	225 (36.4%)	235 (38.0%)	100 (16.2%)	8 (1.3%)	10 (1.6%)	40 (6.5%)	4.14	4.12	3.98	4.19

註：本表各身分別平均分數已排除選填「不清楚」之樣本，粗體標示自提題項內容與前一學年度調查中被回饋最多次的開放式意見有關。

學生 N = 185 ~ 192；教師 N = 82 ~ 94；職員/助理 N = 311 ~ 323

3.意見回饋

主計室在本次調查中獲得 107 則開放式意見回饋，排除意見回饋為「無、沒有、No、None」等無意見後，意見內容分類編碼與回饋次數如表 56，正面鼓勵意見約占 33%，回饋次數最多的待改進項目為「報帳流程/審核標準（19 次）」。詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄一。

表 56、主計室開放式意見回饋編碼摘要

排序	對照編碼	編碼內容	回饋次數
1	1	辛苦了/繼續加油	25
2	4	報帳流程/審核標準	19
3	3	行政效率/資訊透明/人員穩定性	16
4	6	資訊系統	7
5	2	服務態度	5
6	5	橫向溝通協調	2
7	7	加強英文服務	1

4.小結

主計室在本學年度的調查中，行政服務滿意度與業務相關自提題項的服務品質滿意度的全校平均皆達滿意（4 分）以上水準，僅對於「主計室提供每日已送入請購案件查詢」感到不清楚的填答者比例略高於其他項目，而在開放式意見回饋最多次的待改進項目與 113 學年度相同，可見教職員生除了初步滿意主計室的行政服務品質，也對主計室在報帳流程與審核標準方面有進一步的期待，宜參考開放式意見回饋內容研擬精進方向。

（十二）校友服務暨社會責任中心

1.服務滿意度

本次調查全校教職員生在校友服務暨社會責任中心的填答次數分配如表 57，不同身份別近三年平均服務滿意度則呈現如表 58，114 學年度調查結果，校友服務暨社會責任中心在教師群體中的填答人數未達採計標準，在全校與學生、職員/助理群體中，三項指標的平均滿意度分數皆在滿意（4 分）以上，回顧近三年的平均服務滿意度，雖均達滿意以上水準，然僅「職員/助理」群體在三年間能較穩定納入採計。

表 57、校友服務暨社會責任中心行政服務滿意度填答次數分配

校友服務暨社會責任中心	非常滿意 次數 (%)	滿意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不滿意 次數 (%)	非常不滿意 次數 (%)	不清楚 次數 (%)
專業素質	47 (48.0%)	33 (33.7%)	14 (14.3%)	2 (2.0%)	1 (1.0%)	1 (1.0%)
服務態度	49 (50.0%)	30 (30.6%)	14 (14.3%)	1 (1.0%)	3 (3.1%)	1 (1.0%)
資訊效率及親民性	48 (49.0%)	28 (28.6%)	17 (17.3%)	1 (1.0%)	2 (2.0%)	2 (2.0%)

表 58、校友服務暨社會責任中心近三年行政服務滿意度平均分數

校友服務暨社會責任中心	全校			學生			教師			職員/助理		
	112	113	114	112	113	114	112	113	114	112	113	114
專業素質	4.44	4.28	**4.29**	--	--	**4.41**	--	--	--	4.44	--	**4.19**
服務態度	4.45	4.30	**4.26**	--	--	**4.28**	--	--	--	4.45	--	**4.23**
資訊效率及親民性	4.37	4.26	**4.25**	--	--	**4.37**	--	--	--	4.37	--	**4.14**

註：本表各身分別平均分數已排除選填「不清楚」之樣本，粗體底線數值為本次調查結果；教師群體有效填答人數比例未達 10%且低於 30 人，不採計評分。

2.服務品質

在校友服務暨社會責任中心的 3 道業務相關自提題項中填答「不清楚」的人數比率皆在 10%左右，其中「對於本中心簽訂特約優惠廠商與校友企業，提供教職員生與校友消費優惠，滿意度如何？」平均滿意度僅在普通(3 分)至滿意之間(4 分)，其餘二項皆達滿意水準，各題內容、填答次數分配與不同身分別平均分數如表 59。

表 59、校友服務暨社會責任中心服務品質滿意度填答次數分配與平均分數

校友服務暨社會責任中心	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚	平均分數			
	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	全校	學生	教師	職員/助理
請問您對於西子樓校友會館作為會議、研討會等活動場域滿意度為何？（校友服務組）	22 (37.9%)	21 (36.2%)	8 (13.8%)	0 (0.0%)	1 (1.7%)	6 (10.3%)	4.21	--	--	4.21
請問您對於本中心簽訂特約優惠廠商與校友企業，提供教職員生與校友消費優惠，滿意度如何？（校友服務組）	33 (33.7%)	29 (29.6%)	21 (21.4%)	2 (2.0%)	2 (2.0%)	11 (11.2%)	4.07	4.31	--	3.85
請問您對於本中心在校園永續發展推動上，如中山永續月、二手市集及相關永續推廣活動之滿意度如何？ （社會實踐組）	21 (52.5%)	13 (32.5%)	3 (7.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (7.5%)	4.49	4.49	--	--
問您對於本中心在大學社會責任推動上，包含課程規劃與相關活動安排之滿意度如何？（社會實踐組）	48 (49.0%)	32 (32.7%)	7 (7.1%)	0 (0.0%)	2 (2.0%)	9 (9.2%)	4.39	4.43	--	4.36

註：本表各身分別平均分數已排除選填「不清楚」之樣本，粗體標示自提題項內容與前一學年度調查中被回饋最多次的開放式意見有關。教師群體有效填答人數比例未達 10% 且低於 30 人，不採計評分。

學生 N = 35 ~ 37；職員/助理 N = 39 ~ 41

3.意見回饋

校友服務暨社會責任中心在本次調查中獲得 20 則開放式意見回饋，排除意見回饋為「無、沒有、No、None」等無意見後，意見內容分類編碼與回饋次數如表 60。鼓勵的意見占 40%，「校友連結/特約商店/募款業務（7 次）」是回饋次數最多的待改進項目，詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄一。

表 60、校友服務暨社會責任中心開放式意見回饋編碼摘要

排序	對照編碼	編碼內容	回饋次數
1	2	校友連結/特約商店/募款業務	7
2	1	很棒/加油	6
3	3	其他建議	2

4.小結

校友服務暨社會責任中心在教師群體中的接觸率低，在學生與職員/助理群體中的三項行政服務滿意度皆達滿意（4 分）以上；在服務品質方面，以「特約優惠廠商與校友企業，提供教職員生與校友消費優惠」的滿意度為主要改善項目，其餘業務相關建議可參考開放式意見回覆內容。

二、各行政單位行政滿意度暨服務品質綜整

（一）整體行政滿意度暨服務品質平均

各身分別對於 12 個行政單位在 3 項行政滿意度（專業素質、服務態度、資訊效率及親民性）與 3 至 5 項業務相關自提題項的整體平均結果呈現如表 61；以全校平均而言，多數行政單位平均分數皆在滿意（4 分）以上，僅人事室介於普通（3 分）至滿意（4 分）之間；學生群體對於所有行政單位的平均滿意度分數皆達滿意以上；在教師群體中，僅對於人事室的平均滿意度分數介於普通至滿意之間，對其他單位則在滿意以上；在職員/助理群體中，對學生事務處與人事室的平均滿意度分數介於普通至滿意之間，對其他單位則均在滿意以上。

表 61、各身分別與行政單位整體行政滿意度與服務品質平均分數

所有問項 平均分數	學生	教師	職員/助理	全校
教務處	4.16	4.36	4.17	4.17
學生事務處	4.12	4.37	**3.97**	4.11
總務處及環安中心	4.14	4.14	4.23	4.17
研究發展處	4.40	4.46	4.28	4.38
國際事務處	4.36	4.16	4.14	4.32
圖書與資訊處	4.28	4.37	4.01	4.25
藝文中心	4.36	--	4.40	4.36
全球產學營運及推廣處	4.42	4.18	4.16	4.31
秘書室	4.47	4.56	4.17	4.29
人事室	4.07	**3.95**	**3.53**	**3.69**
主計室	4.16	4.11	4.21	4.18
校友服務暨社會責任中心	4.38	--	4.16	4.27

*全校分數：教師群體於藝文中心、校友服務暨社會責任中心有效填答人數比例未達 10%且低於 30 人，不採計評分。

（二）三項行政滿意度構面平均

依據調查結果，各身分別對於三項行政滿意度構面（專業素質、服務態度、資訊效率及親民性）的整體平均滿意度分數呈現如表 62；以全校平均而言，多數行政單位平均分數皆在滿意（4 分）以上，僅人事室介於普通（3 分）至滿意（4 分）之間；學生群體對於所有行政單位的平均滿意度分數皆達滿意以上；教師群體中，人事室的平均滿意度分數介於普通至滿意之間，對其他單位則在滿意以上；在職員/助理群體中，則對學生事務處、圖書與資訊處與人事室的平均滿意度分數介於普通至滿意之間，對其他單位則在滿意以上。

表 62、各身分別與行政單位三項行政滿意度指標平均分數

三項行政滿意度指標 平均分數	學生	教師	職員/助理	全校
教務處	4.22	4.39	4.18	4.23
學生事務處	4.22	4.47	**3.98**	4.21
總務處及環安中心	4.19	4.21	4.27	4.22
研究發展處	4.43	4.47	4.27	4.40
國際事務處	4.33	4.14	4.09	4.29
圖書與資訊處	4.30	4.50	**3.98**	4.27
藝文中心	4.30	--	4.40	4.31
全球產學營運及推廣處	4.42	4.19	4.09	4.29
秘書室	4.51	4.52	4.20	4.31
人事室	4.01	**3.87**	**3.45**	**3.60**
主計室	4.18	4.17	4.21	4.19
校友服務暨社會責任中心	4.35	--	4.19	4.27

*全校分數：教師群體於藝文中心、校友服務暨社會責任中心有效填答人數比例未達 10%且低於 30 人，不採計評分。

專業素質

專業素質平均滿意度分數呈現如表 63，以全校平均而言，多數行政單位平均分數皆在滿意（4 分）以上，僅人事室介於普通（3 分）至滿意（4 分）之間；學生群體對於所有行政單位的平均滿意度分數皆達滿意以上；在教師群體中，僅對於人事室的平均滿意度分數介於普通至滿意之間，對其他單位則在滿意以上；在職員/助理群體中，對學生事務處、圖書與資訊處與人事室的平均滿意度分數介於普通至滿意之間，對其他單位則均在滿意以上。

表 63、各身分別與行政單位專業素質滿意度指標平均分數

專業素質	學生	教師	職員/助理	全校
教務處	4.28	4.38	4.22	4.28
學生事務處	4.25	4.44	**3.96**	4.23
總務處及環安中心	4.21	4.26	4.30	4.24
研究發展處	4.42	4.48	4.32	4.41
國際事務處	4.34	4.17	4.07	4.29
圖書與資訊處	4.33	4.48	**3.99**	4.30
藝文中心	4.34	--	4.38	4.34
全球產學營運及推廣處	4.38	4.09	4.01	4.23
秘書室	4.53	4.56	4.20	4.32
人事室	4.09	**3.80**	**3.53**	**3.66**
主計室	4.26	4.17	4.26	4.25
校友服務暨社會責任中心	4.41	--	4.19	4.29

*全校分數：教師群體於藝文中心、校友服務暨社會責任中心有效填答人數比例未達 10%且低於 30 人，不採計評分。

服務態度

在服務態度方面，如表 64，以全校平均而言，多數行政單位平均分數皆在滿意（4 分）以上，僅人事室介於普通（3 分）至滿意（4 分）之間；學生群體對於多數行政單位的平均滿意度分數皆達滿意以上，對人事室則在普通至滿意之間；在教師群體中，僅對於人事室的平均滿意度分數介於普通至滿意之間，對其他單位則在滿意以上；在職員/助理群體中，對圖書與資訊處與人事室的平均滿意度分數介於普通至滿意之間，對其他單位則均在滿意以上。

表 64、各身分別與行政單位服務態度滿意度指標平均分數

服務態度	學生	教師	職員/助理	全校
教務處	4.25	4.47	4.21	4.26
學生事務處	4.24	4.55	4.06	4.24
總務處及環安中心	4.20	4.30	4.31	4.25
研究發展處	4.46	4.53	4.32	4.44
國際事務處	4.35	4.24	4.11	4.31
圖書與資訊處	4.30	4.59	**3.96**	4.28
藝文中心	4.26	--	4.41	4.28
全球產學營運及推廣處	4.48	4.28	4.19	4.36
秘書室	4.51	4.52	4.27	4.35
人事室	**3.96**	**3.98**	**3.40**	**3.58**
主計室	4.19	4.29	4.21	4.21
校友服務暨社會責任中心	4.28	--	4.23	4.26

*全校分數：教師群體於藝文中心、校友服務暨社會責任中心有效填答人數比例未達 10%且低於 30 人，不採計評分。

資訊效率及親民性

在資訊效率及親民性方面，如表 65，以全校平均而言，多數行政單位平均分數皆在滿意（4 分）以上，僅人事室介於普通（3 分）至滿意（4 分）之間；學生群體對於多數行政單位的平均滿意度分數皆達滿意以上，對人事室則在普通至滿意之間；在教師群體中，僅對於人事室的平均滿意度分數介於普通至滿意之間，對其他單位則在滿意以上；在職員/助理群體中，對學生事務處、圖書與資訊處與人事室的平均滿意度分數介於普通至滿意之間，對其他單位則均在滿意以上。

表 65、各身分別與行政單位資訊效率及親民性滿意度指標平均分數

資訊效率及親民性	學生	教師	職員/助理	全校
教務處	4.14	4.33	4.11	4.15
學生事務處	4.17	4.43	**3.90**	4.15
總務處及環安中心	4.15	4.07	4.21	4.17
研究發展處	4.40	4.41	4.17	4.34
國際事務處	4.31	4.02	4.09	4.26
圖書與資訊處	4.26	4.44	**3.99**	4.24
藝文中心	4.29	--	4.42	4.31
全球產學營運及推廣處	4.41	4.19	4.09	4.28
秘書室	4.50	4.47	4.13	4.25
人事室	**3.99**	**3.84**	**3.42**	**3.58**
主計室	4.09	4.05	4.15	4.12
校友服務暨社會責任中心	4.37	--	4.14	4.25

*全校分數：教師群體於藝文中心、校友服務暨社會責任中心有效填答人數比例未達 10%且低於 30 人，不採計評分。

（三）近三年各單位行政滿意度並列比較

回顧各單位近三年在「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」三項行政服務滿意度指標共同題的平均分數表現如表 66，在不同群體中變化趨勢亦略有不同，在學生群體中，教務處、學生事務處、總務處及環安中心、人事室四個單位的滿意度在近二年成長至滿意（4 分）以上；而在教師群體中，大部分行政單位在三年間平均行政服務滿意度皆在滿意以上，唯人事室於本學年度調查略降至普通（3 分）至滿意之間；在職員/助理方面，多數單位在三年間平均滿意度皆達滿意以上，學生事務處在本次調查略低於滿意，圖書與資訊處與人事室在三年間介於普通至滿意之間，其中圖書與資訊處在本次調查中略高於前二年，人事室則則高於 113 學年度、略低於 112 年度調查結果。

表 66、行政單位近三年行政服務滿意度平均分數

行政服務滿意度	學生			教師			職員/助理		
共同題平均分數	112	113	114	112	113	114	112	113	114
教務處	3.95	4.21	**4.22**	4.33	4.42	**4.39**	4.13	4.21	**4.18**
學生事務處	3.99	4.17	**4.22**	4.40	4.55	**4.47**	4.12	4.06	**3.98**
總務處及環安中心	3.96	4.16	**4.19**	4.28	4.29	**4.21**	4.13	4.22	**4.27**
研究發展處	4.15	4.27	**4.43**	4.37	4.37	**4.47**	4.23	4.35	**4.27**
國際事務處	4.27	4.29	**4.33**	4.52	4.42	**4.14**	4.26	4.23	**4.09**
圖書與資訊處	4.13	4.21	**4.30**	4.29	4.51	**4.50**	3.87	3.84	**3.98**
藝文中心	4.14	4.19	**4.30**	--	--	--	4.46	--	**4.40**
全球產學營運及推廣處	4.21	4.25	**4.42**	4.38	4.35	**4.19**	4.17	4.12	**4.09**
秘書室	--	--	**4.51**	4.61	4.66	**4.52**	4.33	4.22	**4.20**
人事室	3.98	4.04	**4.01**	4.11	4.11	**3.87**	3.83	3.39	**3.45**
主計室	4.16	4.10	**4.18**	4.28	4.16	**4.17**	4.22	4.19	**4.21**
校友服務暨社會責任中心	--	--	**4.35**	--	--	--	4.41	--	**4.19**

註：114 學年度共同題不包含「空間環境」，粗體標示為本次調查結果。

三、學術單位業務之行政表現開放式意見調查結果

文學院

文學院在本次調查中獲得 130 則開放式意見回饋，排除意見回饋為「無、沒有、No、None」等無意見後，意見內容分類編碼與回饋次數呈現如表 67，在有效回饋次數中，約有 21%為正面回饋意見，除正面鼓勵意見外，文學院在「空間改善/動線/設備老舊/環境改善（22 次）」、「電梯/廁所/冷氣/照明/無障礙設施（17 次）」等問題意見回饋次數較多，詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄二。

表 67、文學院開放式意見回饋編碼摘要

排序	對照編碼	編碼內容	回饋次數
1	4	空間改善/動線/設備老舊/環境改善	22
2	9	電梯/廁所/冷氣/照明/無障礙設施	17
3	1	很好/不錯/辛苦了/優秀/棒	17
4	5	增加學院活動/跨院交流/資源/課程	6
5	15	其他建議	5
6	7	販賣機/飲水機/植栽/福利社	4
7	2	服務態度	3
8	10	國際化	2
9	11	修課/學程問題	2
10	14	猴子問題	2
11	6	加強學術專業/師資/師生交流	1
12	13	開放時間延長	1

理學院

理學院在本次調查中獲得 236 則開放式意見回饋，排除意見回饋為「無、沒有、No、None」等無意見後，意見內容分類編碼與回饋次數呈現如表 68，其中正面鼓勵意見約占 9%，待改進項目多集中於空間中的環境與設施「電梯/廁所/冷氣/照明/無障礙設施（33 次）」、「空間改善/動線/設備老舊/環境改善（31 次）」。詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄二。

表 68、理學院開放式意見回饋編碼摘要

排序	對照編碼	編碼內容	回饋次數
1	1	很好/不錯/辛苦了/優秀/棒	39
2	9	電梯/廁所/冷氣/照明/無障礙設施	33
3	4	空間改善/動線/設備老舊/環境改善	31
4	7	販賣機/飲水機/植栽/垃圾桶	9
5	5	增加學院活動/跨院交流/資源/課程	5
6	10	國際化	4
7	3	行政效率/流程	3
8	14	猴子問題	3
9	15	其他建議	3
10	11	修課/學程問題	2
11	2	服務態度	1
12	6	加強學術專業/師資/師生交流	1

工學院

工學院在本次調查中獲得 398 則開放式意見回饋，排除意見回饋為「無、沒有、No、None」等無意見後，意見內容分類編碼與回饋次數呈現如表 69，其中正面鼓勵意見占比約為 25%，回饋次數較集中的意見依序為「電梯/廁所/冷氣/照明/無障礙設施（63 次）」、「空間改善/動線/設備老舊/環境改善（31 次）」、「增加學院活動/跨院交流/資源/課程（16 次）」。詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄二。

表 69、工學院開放式意見回饋編碼摘要

排序	對照編碼	編碼內容	回饋次數
1	9	電梯/廁所/冷氣/照明/無障礙設施	63
2	1	很好/不錯/辛苦了/優秀/棒	51
3	4	空間改善/動線/設備老舊/環境改善	31
4	5	增加學院活動/跨院交流/資源/課程	16
5	7	販賣機/飲水機/植栽/垃圾桶	9
6	15	其他建議	9
7	11	修課/學程問題	6
8	2	服務態度	4
9	12	網頁更新資訊	4

10	14	猴子問題	3
11	8	網路問題/充電插座/電腦設備	2
12	10	國際化	2
13	3	行政效率/流程	1
14	6	加強學術專業/師資/師生交流	1
15	13	開放時間延長	1

管理學院

管理學院在本次調查中獲得 334 則開放式意見回饋，排除意見回饋為「無、沒有、No、None」等無意見後，意見內容分類編碼與回饋次數呈現如表 70，其中正面鼓勵意見占比約為 28%，有 3 項待改進項目的回饋次數超過 20 次，由多至少依序為「增加學院活動/跨院交流/資源/課程（28 次）」、「電梯/廁所/冷氣/照明/無障礙設施（27 次）」、「空間改善/動線/設備老舊/環境改善（26 次）」。詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄二。

表 70、管理學院開放式意見回饋編碼摘要

排序	對照編碼	編碼內容	回饋次數
1	1	很好/不錯/辛苦了/優秀/棒	53
2	5	增加學院活動/跨院交流/資源/課程	28
3	9	電梯/廁所/冷氣/照明/無障礙設施	27
4	4	空間改善/動線/設備老舊/環境改善	26
5	7	販賣機/飲水機/植栽	10
6	13	其他建議	9
7	3	行政效率/流程	8
8	8	網路問題/充電插座/電腦設備	8
9	2	服務態度	6
10	12	網頁更新資訊	6
11	6	加強學術專業/師資/師生交流	3
12	10	國際化	3
13	11	修課/學程問題	3

海洋科學學院

海洋科學學院在本次調查中獲得 155 則開放式意見回饋，排除意見回饋為「無、

沒有、No、None」等無意見後，意見內容分類編碼與回饋次數呈現如表 71，其中正面鼓勵意見占比約為 30%，其餘意見則集中於「空間改善/動線/設備老舊/環境改善（25 次）」，詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄二。

表 71、海洋科學學院開放式意見回饋編碼摘要

排序	對照編碼	編碼內容	回饋次數
1	1	很好/不錯/辛苦了/優秀/棒	27
2	4	空間改善/動線/設備老舊/環境改善	25
3	5	增加學院活動/跨院交流/資源/課程	7
4	9	電梯/廁所/冷氣/照明/無障礙設施	7
5	3	行政效率/流程/專業度	5
6	12	網頁更新資訊	5
7	13	開放時間延長	4
8	7	販賣機/飲水機/植栽/垃圾桶	3
9	2	服務態度	2
10	15	其他建議	2
11	10	國際化	1
12	11	修課/學程問題	1
13	14	猴子問題	1

社會科學院

社會科學院在本次調查中獲得 155 則開放式意見回饋，排除意見回饋為「無、沒有、No、None」等無意見後，意見內容分類編碼與回饋次數呈現如表 72，其中正面鼓勵意見占比約為 35%，回饋次數較集中的待改進項目依序為「電梯/廁所/冷氣/照明（15 次）」、「增加學院活動/跨院交流/資源/課程（11 次）」、「販賣機/飲水機/植栽（9 次）」，詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄二。

表 72、社會科學院開放式意見回饋編碼摘要

排序	對照編碼	編碼內容	回饋次數
1	1	很好/不錯/辛苦了/優秀/棒	33
2	9	電梯/廁所/冷氣/照明	15

3	5	增加學院活動/跨院交流/資源/課程	11
4	7	販賣機/飲水機/植栽	9
5	4	空間改善/動線/設備老舊	8
6	6	加強學術專業/師資/師生交流	4
7	10	國際化	3
8	3	行政效率	2
9	8	網路問題/充電插座	2
10	11	修課/學程問題	2
11	13	其他意見	2
12	2	服務態度	1
13	12	網頁更新資訊	1

西灣學院

西灣學院在本次調查中獲得 198 則開放式意見回饋，排除意見回饋為「無、沒有、No、None」等無意見後，意見內容分類編碼與回饋次數呈現如表 73，正面鼓勵意見占約 35%，回饋次數較集中的待改進項目有「空間改善/動線/設備老舊/環境改善（15 次）」、「增加學院活動/跨院交流/資源/課程（8 次）」、「電梯/廁所/冷氣/照明/無障礙設施（8 次）」。詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄二。

表 73、西灣學院開放式意見回饋編碼摘要

排序	對照編碼	編碼內容	回饋次數
1	1	很好/不錯/辛苦了/優秀/棒	30
2	4	空間改善/動線/設備老舊/環境改善	14
3	9	電梯/廁所/冷氣/照明/無障礙設施	9
4	5	增加學院活動/跨院交流/資源/課程	8
5	2	服務態度	5
6	11	修課/學程問題	4
7	12	網頁更新資訊	4
8	13	開放時間延長	3
9	7	販賣機/飲水機/植栽	3
10	3	行政效率/流程/專業度	2
11	14	其他建議	2
12	10	國際化	1

醫學院

醫學院在本次調查中獲得 118 則開放式意見回覆，排除意見回饋為「無、沒有、No、None」等無意見後，意見內容分類編碼與回饋次數呈現如表 74，其中正面鼓勵意見約占 32%，回饋較多次的待改進項目有「空間改善/動線/設備老舊/環境改善（12 次）」與「增加學院活動/跨院交流/資源/課程（11 次）」。詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄二。

表 74、醫學院開放式意見回饋編碼摘要

排序	對照編碼	編碼內容	回饋次數
1	1	很好/不錯/辛苦了/優秀/棒	20
2	4	空間改善/動線/設備老舊/環境改善	12
3	5	增加學院活動/跨院交流/資源/課程	11
4	9	電梯/廁所/冷氣/照明/無障礙設施	4
5	2	服務態度	3
6	3	行政效率/流程/專業度	3
7	6	加強學術專業/師資/師生交流	3
8	10	國際化	2
9	7	販賣機/飲水機/植栽/垃圾桶	1
10	8	網路問題/充電插座/電腦設備	1
11	11	修課/學程問題	1
12	15	其他建議	1

半導體及重點科技研究學院

半導體及重點科技研究學院在本次調查中穫得 79 則開放式意見回饋，排除意見回饋為「無、沒有、No、None」等無意見後，意見內容分類編碼與回饋次數呈現如表 75，正面鼓勵意見占 54%，回饋次數相對較多的意見是「增加學院活動/跨院交流/資源/課程（5 次）」，詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄二。

表 75、半導體及重點科技研究學院開放式意見回饋編碼摘要

排序	對照編碼	編碼內容	回饋次數
1	1	很好/不錯/辛苦了/優秀/棒	14

2	5	增加學院活動/跨院交流/資源/課程	5
3	10	國際化	2
4	4	空間改善/動線/設備老舊/環境改善	1
5	6	加強學術專業/師資/師生交流	1
6	9	電梯/廁所/冷氣/照明/無障礙設施	1
7	11	修課/學程問題	1
8	15	其他建議	1

國際金融研究學院

國際金融學院在本次調查中獲得 1 則開放式意見回饋，回饋內容為「之前有修過課，覺得實用、內容豐富。有些課程不開放給外系，希望能開放更多課程給外系修。」，屬於課程方面的建議。

四、校園空間性別友善滿意度調查結果

本節將統計問卷中所列 20 處校園空間中，8 項性別友善相關措施之滿意程度，滿意度量表計算方式將參考行政單位滿意度計算方式：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*（非常不滿意人數）/空間填答總人數；不清楚與未設置占空間填答總人數比例另計，20 處校園空間性別友善滿意度平均分數如表 76，個別校園空間性別友善開放式意見回饋內容及滿意度填答次數分配請參閱附錄三、四。

表 76、校園空間性別友善滿意度平均分數

校園空間	衛生棉共享盒	哺集乳室	性別友善廁所	母嬰親善停車位	空間內照明	緊急出入口指標	空間整體主觀性別友善程度	性別友善宿舍
行政大樓	3.99	4.00	4.01	4.02	4.13	3.86	4.23	
圖書資訊大樓	3.96		4.04	3.99	3.96	4.11	4.23	
國際研究大樓	3.90			4.02	3.92	4.15	4.20	
理工大樓	3.95		3.97	4.02	3.85	4.13	4.21	
材料、環工、電資大樓	4.00		4.04	3.99	3.85	4.09	4.22	
物理、化學、生科館	3.98		4.02	4.08	3.87	4.13	4.19	
海洋科學學院、海資館	4.13			3.95	3.86	4.12	4.19	
西灣綜合大樓、海工館	3.90			3.93	3.78	4.03	4.19	
社管大樓	3.82		3.93	3.94	3.89	4.06	4.22	
國際金融研究學院					3.97	4.00	4.11	
文學院、藝術大樓	3.78			3.92	3.74	4.00	4.19	
360 藝文空間	4.01			4.08	4.13	4.08	4.17	
逸仙館	4.09			4.14	4.04	4.14	4.20	
西子樓校友會館	3.94			4.08	4.09	4.10	4.19	
體育館	3.84		3.94	3.97	3.80	4.00	4.12	
運動場	3.78		3.91	3.96	3.90	4.06	4.15	
學生活動中心	3.90	3.99	4.06	4.03	3.88	4.03	4.18	
學生武嶺宿舍	3.73				3.68	4.01	4.07	
學生翠亨宿舍（含H、L棟）	3.63		3.90	3.88	3.63	3.96	4.11	3.94
教職員工宿舍	4.05				3.77	3.85	4.02	

行政大樓

在本學年度的調查中，有 2,102 位教職員生過去一年經常於行政大樓活動，空間整體主觀性別友善程度達滿意（4 分）以上，其中滿意度較高的項目為「空間內照明(4.13)」，滿意度較低的項目則是「緊急出入口指標(3.86)」。空間開放式意見回饋編碼及回饋次數如表 77，其中回饋最多次的項目是「廁所設施/設備/備品管理（12 次）」，詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄三。

表 77、行政大樓開放式意見回饋編碼

排序	編碼	編碼內容	次數
1	3	廁所設施/設備/備品管理	14
2	1	很好/不錯/棒	12
3	2	廁所空間設計/環境清潔	10
4	8	性別友善相關疑慮或意見	6
5	4	空間照明與夜間安全	2
6	5	空間指標與方向引導	1
7	6	停車場與特殊停車位管理	1
8	7	婦幼親善空間/設施	0
9	9	其他	0

圖書資訊大樓

填答過去一年經常於圖書資訊大樓活動的有 2,056 人，空間整體主觀性別友善程度達滿意以上，其中滿意度相對較高的項目為「緊急出入口指標(4.11)」，相對較低的項目為「衛生棉共享盒(3.96)」與「空間內照明(3.96)」。空間開放式意見回饋編碼及回饋次數如表 78，在鼓勵意見以外，回饋最多次的待改進項目與「性別友善相關疑慮或意見（8 次）」有關，詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄三。

表 78、圖書資訊大樓開放式意見回饋編碼

排序	編碼	編碼內容	次數
1	1	很好/不錯/棒	12

2	8	性別友善相關疑慮或意見	8
3	3	廁所設施/設備/備品管理	6
4	2	廁所空間設計/環境清潔	4
5	4	空間照明與夜間安全	3
6	5	空間指標與方向引導	3
7	9	其他	1
8	6	停車場與特殊停車位管理	0
9	7	婦幼親善空間/設施	0

國際研究大樓

過去一年經常於國際研究大樓活動的教職員生有 869 人，空間整體主觀性別友善程度在滿意以上，滿意度相對較高的項目是「緊急出入口指標(4.15)」，相對較低的項目是「衛生棉共享盒(3.90)」。空間開放式意見回饋編碼及回饋次數如表 79，除鼓勵意見以外，回饋最多次的項目是「廁所設施/設備/備品管理（11 次）」。詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄三。

表 79、國際研究大樓開放式意見回饋編碼

排序	編碼	編碼內容	次數
1	3	廁所設施/設備/備品管理	11
2	1	很好/不錯/棒	4
3	6	停車場與特殊停車位管理	4
4	2	廁所空間設計/環境清潔	3
5	4	空間照明與夜間安全	3
6	8	性別友善相關疑慮或意見	2
7	5	空間指標與方向引導	1
8	7	婦幼親善空間/設施	0
9	9	其他	0

理工大樓（理學院、工學院）

填答過去一年經常於理工大樓活動的教職員生計 984 人，空間整體主觀性別友善程度達滿意以上，其中「緊急出入口指標(4.13)」的滿意度相對較高，而「空間內

照明(3.85)」是滿意度最低的項目。空間開放式意見回饋編碼及回饋次數如表 80，以「廁所設施/設備/備品管理（11 次）」回饋最多次。詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄三。

表 80、理工大樓（理學院、工學院）開放式意見回饋編碼

排序	編碼	編碼內容	次數
1	3	廁所設施/設備/備品管理	11
2	1	很好/不錯/棒	6
3	2	廁所空間設計/環境清潔	5
4	8	性別友善相關疑慮或意見	5
5	9	其他	5
6	4	空間照明與夜間安全	4
7	6	停車場與特殊停車位管理	2
8	5	空間指標與方向引導	1
9	7	婦幼親善空間/設施	0

材料大樓、環工大樓、電資大樓

過去一年經常於材料大樓、環工大樓、電資大樓活動的教職員生有 566 名，空間整體主觀性別友善程度達滿意以上水準，其中滿意度較高的項目為「緊急出入口指標(4.09)」，滿意度相對較低的項目則為「空間內照明(3.85)」。空間開放式意見回饋編碼及回饋次數如表 81，回饋最多次的待改進項目為「廁所空間設計/環境清潔（6 次）」。詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄三。

表 81、材料大樓、環工大樓、電資大樓開放式意見回饋編碼

排序	編碼	編碼內容	次數
1	2	廁所空間設計/環境清潔	6
2	9	其他	5
3	1	很好/不錯/棒	4
4	3	廁所設施/設備/備品管理	4
5	4	空間照明與夜間安全	3
6	8	性別友善相關疑慮或意見	3

7	5	空間指標與方向引導	0
8	6	停車場與特殊停車位管理	0
9	7	婦幼親善空間/設施	0

物理館、化學館、生科館

填答過去一年經常於物理館、化學館、生科館活動的教職員生有 300 人，空間整體主觀性別友善程度在滿意以上，在設施方面以「緊急出入口指標(4.13)」為最滿意項目，而「空間內照明(3.87)」則為滿意度較低的項目。空間開放式意見回饋編碼及回饋次數如表 82，回饋最多次的待改進項目為「廁所空間設計/環境清潔（7 次)」。詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄三。

表 82、物理館、化學館、生科館開放式意見回饋編碼

排序	編碼	編碼內容	次數
1	2	廁所空間設計/環境清潔	7
2	1	很好/不錯/棒	4
3	3	廁所設施/設備/備品管理	2
4	8	性別友善相關疑慮或意見	2
5	9	其他	2
6	4	空間照明與夜間安全	1
7	5	空間指標與方向引導	1
8	6	停車場與特殊停車位管理	1
9	7	婦幼親善空間/設施	0

海洋科學學院、海資館

過去一年經常在海洋科學學院、海資館活動的師生有 338 人，空間整體主觀性別友善程度在滿意以上，滿意度最高的設施為「衛生棉共享盒(4.13)」，滿意度較低的設施則為「空間內照明(3.86)」。空間開放式意見回饋編碼及回饋次數如表 83，由於填答開放式意見人數較少，各類意見被回饋的次數沒有明顯集中情形，回饋次數較多的意見與廁所環境、備品管理與停車場管理有關。詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄三。

表 83、海洋科學學院、海資館開放式意見回饋編碼

排序	編碼	編碼內容	次數
1	2	廁所空間設計/環境清潔	3
2	1	很好/不錯/棒	2
3	3	廁所設施/設備/備品管理	2
4	6	停車場與特殊停車位管理	2
5	8	性別友善相關疑慮或意見	1
6	4	空間照明與夜間安全	0
7	5	空間指標與方向引導	0
8	7	婦幼親善空間/設施	0
9	9	其他	0

西灣學院綜合大樓、海工館

填答過去一年經常於西灣學院綜合大樓、海工館活動的教職員生計有 669 人，空間整體主觀性別友善程度達滿意以上，滿意度較高的項目為「緊急出入口指標(4.03)」，滿意度相對較低的項目則為「空間中照明(3.78)」。空間開放式意見回饋編碼及回饋次數如表 84，回饋次數較多的待改進項目為「空間照明與夜間安全（4 次）」。詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄三。

表 84、西灣學院綜合大樓、海工館開放式意見回饋編碼

排序	編碼	編碼內容	次數
1	4	空間照明與夜間安全	4
2	1	很好/不錯/棒	3
3	6	停車場與特殊停車位管理	2
4	2	廁所空間設計/環境清潔	1
5	3	廁所設施/設備/備品管理	1
6	8	性別友善相關疑慮或意見	1
7	9	其他	1
8	5	空間指標與方向引導	0
9	7	婦幼親善空間/設施	0

社管大樓（社會科學院、管理學院）

過去一年經常於社管大樓活動的教職員生有 954 人，空間整體主觀性別友善程度達滿意以上水準，滿意度相對較低的設施為「衛生棉共享盒(3.82)」，相對較高的設施則為「緊急出入口指標(4.06)」。空間開放式意見回饋編碼及回饋次數如表 85，其中回饋次數較多的待改進項目為「廁所設施/設備/備品管理（20 次）」。詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄三。

表 85、社管大樓（社會科學院、管理學院）開放式意見回饋編碼

排序	編碼	編碼內容	次數
1	3	廁所設施/設備/備品管理	20
2	2	廁所空間設計/環境清潔	16
3	1	很好/不錯/棒	11
4	4	空間照明與夜間安全	4
5	6	停車場與特殊停車位管理	4
6	8	性別友善相關疑慮或意見	4
7	5	空間指標與方向引導	3
8	9	其他	2
9	7	婦幼親善空間/設施	1

國際金融研究學院（85 大樓）

過去一年有 38 位教職員生經常出入位於 85 大樓的國際金融研究學院，該空間整體主觀性別友善程度在滿意以上，「空間內照明」與「緊急出入口指標」評分均在滿意以上，開放式意見回饋內容僅 3 筆如表 86。

表 86、國際金融學院（85 大樓）開放式意見回饋內容

排序	其他性別友善空間改善建議或補充說明
1	Not really friendly
2	多點高級廁所，六樓記得補衛生紙
3	共享盒有時沒東西

文學院、藝術大樓

填答過去一年經常於文學院、藝術大樓活動的教職員生計有 370 人，空間整體主觀性別友善程度在滿意以上，滿意度相對較高的設施為「緊急出入口指標(4.00)」，相對較低的設施則為「空間內照明(3.74)」。空間開放式意見回饋編碼及回饋次數如表 87，其中回饋次數較多的待改進項目為「廁所設施/設備/備品管理（6 次）」。詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄三。

表 87、文學院、藝術大樓開放式意見回饋編碼

排序	編碼	編碼內容	次數
1	3	廁所設施/設備/備品管理	6
2	2	廁所空間設計/環境清潔	5
3	4	空間照明與夜間安全	4
4	8	性別友善相關疑慮或意見	3
5	1	很好/不錯/棒	1
6	5	空間指標與方向引導	1
7	6	停車場與特殊停車位管理	1
8	9	其他	1
9	7	婦幼親善空間/設施	0

360 藝文空間

填答過去一年經常於 360 藝文空間活動的教職員生有 358 人，空間整體主觀性別友善程度在滿意以上，「衛生棉共享盒」、「母嬰親善停車位」、「空間內照明」與「緊急出入口指標」平均滿意程度皆在 4 分以上。開放式意見回饋內容僅 3 則呈現如表 88，皆與廁所環境與清潔程度有關，建議管理單位宜增加清潔頻率。

表 88、360 藝文空間開放式意見回饋內容

編號	其他性別友善空間改善建議或補充說明
1	沒看過有性別友善廁所也沒有電梯
2	廁所每次去都非常髒亂，感覺很久才打掃一次。
3	Keep cleanliness

逸仙館

填答過去一年經常於逸仙館活動的教職員生有 358 人，空間整體主觀性別友善程度達滿意以上，且「衛生棉共享盒」、「母嬰親善停車位」、「空間內照明」與「緊急出入口指標」平均滿意程度皆在 4 分以上。獲得開放式意見回饋共 8 則，約可分類為：「正面鼓勵意見（3 則）」、「性別友善相關疑慮或意見（1 則）」、「廁所備品管理意見（3 則）」、「其他意見（1 則）」，詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄三。

西子樓校友會館

填答過去一年經常於西子樓校友會館活動的教職員生有 110 人，空間整體主觀性別友善程度在滿意以上，平均滿意程度較低的設施是「衛生棉共享盒(3.94)」，其餘設施平均滿意度皆在 4 分以上。獲得開放式意見回饋共 2 則，包括一則正面鼓勵意見「很棒」與一則其他類意見「使用率太低」。

體育館

填答過去一年經常於體育館活動的教職員生有 999 人，空間整體主觀性別友善程度在滿意以上。其中「緊急出入口指標(4.00)」平均滿意度最高，恰達滿意程度，另一方面「空間內照明(3.80)」是平均滿意度相對較低的項目。空間開放式意見回饋編碼與回饋次數如表 89，其中有關「性別友善相關疑慮或意見（10 次）」的回饋次數最多，其次為正面鼓勵意見（8 次）與廁所清潔（6 次）、備品管理相關問題（6 次）。詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄三。

表 89、體育館開放式意見回饋編碼

排序	編碼	編碼內容	次數
1	8	性別友善相關疑慮或意見	10
2	1	很好/不錯/棒	8
3	2	廁所空間設計/環境清潔	6

4	3	廁所設施/設備/備品管理	6
5	6	停車場與特殊停車位管理	4
6	9	其他	3
7	5	空間指標與方向引導	2
8	4	空間照明與夜間安全	1
9	7	婦幼親善空間/設施	1

運動場（操場、游泳池、網球場...等）

填答過去一年經常使用運動場（操場、游泳池、網球場...等）的教職員生有 1,120 人，空間整體主觀性別友善程度在滿意以上，滿意程度相對較高的是「緊急出入口指標(4.06)」，相對較低的項目是「衛生棉共享盒(3.78)」。空間開放式意見回饋編碼與回饋次數如表 90，待改進項目中，回饋最多次的是「廁所設施/設備/備品管理（10 次）」，詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄三。

表 90、運動場開放式意見回饋編碼

排序	編碼	編碼內容	次數
1	3	廁所設施/設備/備品管理	10
2	1	很好/不錯/棒	9
3	2	廁所空間設計/環境清潔	7
4	9	其他	6
5	4	空間照明與夜間安全	5
6	8	性別友善相關疑慮或意見	1
7	5	空間指標與方向引導	0
8	6	停車場與特殊停車位管理	0
9	7	婦幼親善空間/設施	0

學生活動中心

填答過去一年經常於學生活動中心活動的教職員生有 730 人，空間整體主觀性別友善程度在滿意以上，平均滿意度較高的項目是位於學生活動中心 4 樓的「性別友善廁所(4.06)」，相對較低的項目則是「空間內照明(3.88)」。空間開放式意見回饋編碼與回饋次數如表 91，回饋最多次的待改進項目是「空間照明與夜間安全（5 次）」，

詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄三。

表 91、學生活動中心開放式意見回饋編碼

排序	編碼	編碼內容	次數
1	4	空間照明與夜間安全	5
2	1	很好/不錯/棒	4
3	2	廁所空間設計/環境清潔	2
4	3	廁所設施/設備/備品管理	1
5	5	空間指標與方向引導	1
6	8	性別友善相關疑慮或意見	1
7	6	停車場與特殊停車位管理	0
8	7	婦幼親善空間/設施	0
9	9	其他	0

學生武嶺宿舍

填答過去一年經常於學生武嶺宿舍活動的教職員生有 308 人，空間整體主觀性別友善程度在滿意以上，其中「緊急出入口指標(4.01)」的滿意程度最高，恰達滿意水準，而「空間內照明(3.68)」的滿意程度相對較低。空間開放意見回饋編碼與回饋次數如表 92，其中回饋最多次的除正面鼓勵意見（6 次）外，「其他（6 次）」最多，內容多與宿舍設施修繕相關意見有關，詳開放式意見回饋內容請參閱附錄三。

表 92、學生武嶺宿舍開放式意見回饋編碼

排序	編碼	編碼內容	次數
1	1	很好/不錯/棒	6
2	9	其他	6
3	8	性別友善相關疑慮或意見	5
4	2	廁所空間設計/環境清潔	4
5	4	空間照明與夜間安全	3
6	3	廁所設施/設備/備品管理	2
7	6	停車場與特殊停車位管理	1
8	5	空間指標與方向引導	0
9	7	婦幼親善空間/設施	0

學生翠亨宿舍（含H、L棟）

過去一年經常於學生翠亨宿舍（含H、L棟）活動的教職員生有469人，空間整體主觀性別友善程度在滿意以上，其餘設施的平均滿意度皆在普通（3分）至滿意（4分）之間，以「衛生棉共享盒(3.63)」與「空間內照明(3.63)」相對較低。空間開放式意見回饋編碼及回饋次數如表 93，與學生武嶺宿舍相近，以「其他（7次）」被回饋的次數最多，顯示宿舍空間相較於其他校園空間需要管理的面向更多元，其次為「空間照明與夜間安全（6次）」，詳細開放式意見回饋內容請參閱附錄三。

表 93、學生翠亨宿舍開放式意見回饋編碼

排序	編碼	編碼內容	次數
1	9	其他	7
2	4	空間照明與夜間安全	6
3	6	停車場與特殊停車位管理	4
4	3	廁所設施/設備/備品管理	3
5	8	性別友善相關疑慮或意見	3
6	1	很好/不錯/棒	2
7	2	廁所空間設計/環境清潔	2
8	5	空間指標與方向引導	0
9	7	婦幼親善空間/設施	0

教職員工宿舍

在教職員工宿舍方面，填答過去一年經常出入的教職員生計56名，空間整體主觀性別友善程度在滿意以上，其中「空間內照明(3.77)」是滿意度相對較低的項目，「衛生棉共享盒(4.05)」為平均滿意度相對較高的項目。開放式意見回饋有2則，內容反映的問題與停車場管理、住宿費用相關意見、設施修繕有關，呈現如下：

「校外宿舍在停車便利性與住宿成本方面仍有改善空間。目前校外宿舍停車較不便利，且停車費需另行負擔；此外，住宿者也可能需要自行支付大樓管理費等相關費用。建議學校可評估是否針對入住校外宿舍之教職員提供住宿費減免或相關補助，以降

低實際住宿負擔，並提升校外宿舍安排的公平性與支持性。」

「別搞這種假議題了，好好的整修校內每棟建築物的內裝，宿舍像是二次大戰後初期的產物！這題的意義在哪裡？教職員宿舍堪比(國名)，何時要整修？」

小結

回顧本次劃分的 20 處校園空間調查結果，空間整體主觀性別友善程度皆達滿意以上，所有校內空間的各項設施平均滿意度也介於普通（3 分）至滿意（4 分）之間；在設施方面，廁所環境清潔與相關設施、備品（如衛生棉共享盒、衛生紙、洗手乳等）的管理，是較常在開放式意見中被回饋的問題，特別是對於出入人數較多或人次較頻繁的空間，清潔與備品補充的頻率或需增加。值得注意的是「空間內照明」在多項空間中的平均滿意度多介於普通至滿意之間，空間照明的調控需要同時確保教職員生的安全並實踐節能永續的理念，相關空間管理單位宜參考經常於該空間活動之教職員生意見，提升校園空間的安全與使用體驗。

伍、研究結論與建議

一、調查結果綜整

考量對於學生、教師與職員/助理三群體而言，對於學校「行政滿意度」之印象，主要由較頻繁與該群體互動的行政單位所形塑，為了綜整各單位在不同群體中的影響程度與方向，

表 94 呈現了「校園行政評價影響係數」；此指標旨在量化各單位相較於全校行政服務平均滿意程度之偏離方向，並結合互動頻率進行加權，藉此具體呈現各單位對學校整體行政評價的實質影響力。對於學生群體而言，國際事務處與圖書與資訊處是形塑本校正面行政評價的主力單位，而教務處與學生事務處則因頻繁綜理學生選課註冊與校園生活業務，服務負荷高，負面體驗在互動頻率的加乘下被凸顯；而在教師方面，研究發展處、教務處、學生事務處維繫教師群體對校方整體正面行政評價，而人事室、主計室則因多涉及較複雜的法規、制度等較容易在辦理過程中產生摩擦與不便的業務；在職員/助理群體中，總務處及環安中心、教務處、研究發展處、主計室共同建構了這個群體對學校行政服務的正面評價，而人事室與職員/助理群體的互動通常攸關各項權益、差勤考核等敏感議題，本質上容易乘載較高的壓力，同時也是提升此群體對本校整體行政服務評價觀感的關鍵所在。

表 94、各單位於不同群體中的校園行政評價影響係數

校園行政評價影響係數	學生	教師	職員/助理
教務處	-4.74	5.88	5.68
學生事務處	-4.69	5.24	-1.27
總務處及環安中心	-1.71	-4.66	6.33
研究發展處	1.18	8.98	4.46
國際事務處	3.31	-1.96	1.68
圖書與資訊處	3.41	1.52	-1.41
藝文中心	1.41	--	1.85
全球產學營運及推廣處	1.92	-1.04	1.93
秘書室	0.60	4.07	2.81
人事室	-0.32	-9.84	-26.49
主計室	-0.81	-8.20	3.94
校友服務暨社會責任中心	0.43	--	0.52

註：校園行政評價影響係數 = （單位群體平均滿意度 – 群體跨單位平均滿意度）*（單位群體填答人數/群體填答人數）* 100。

二、調查方式之檢討與改進

114 學年度以 108-113 學年度的問卷設計方式為基礎，增加「學術單位業務之行政表現開放式意見」與「校園空間性別友善滿意度」調查，並以本校圖書與資訊處所開發的校內問卷系統，取代第三方問卷調查平台。受到「題數增加」與「登入驗證身分」二因素的影響，填卷時間由 3-5 分鐘增加至 5-8 分鐘，填答人數（參照表 95）相較於去年明顯下降，即使本年度抽獎獎項總價值提高（近五年填答中獎比例呈現如表 96）。特別是在「學生」群體，由 113 學年度的 32.12%下降為 17.22%，填答學生數與 108、109 年接近；另在本次調查中，部分師生反映過去一年經常活動的校園空間不及 5 處，且並非所有空間均設置性別友善設施，未來將以 3-5 分鐘的填卷時間為原則，進一步精簡問卷內容，期能在滿足調查的有效性與完整性的前提下，提升全校教職員生的填卷意願。

除此之外，本學年度為首次透過校內問卷系統執行調查，相較於往年使用免登入、匿名的第三方問卷平台，雖能避免重複、冒名填答等問題，提升問卷調查的可靠

與有效程度，卻可能使填答者因顧忌「記名問卷」可能衍生之爭議或因登入過程問題（如：忘記帳密、全/半形符號、大小寫等）而降低填答意願。對於記名問卷的疑慮，執行單位（校務永續組）會向相關單位之督導主管回報具申訴性質之完整意見，並於公開版本中移除相關內容，以確保意見表達當事人之權益；另一方面，未來可評估除直接輸入帳號與密碼外，進一步擴充其他登入途徑的可行性，如：行動裝置之 Face/Touch ID 等，讓登入驗證身分的過程更加流暢，進而提升填卷便捷性與填卷意願。

最後，114 學年度擴大開放式題項的調查對象，填答者可透過問卷對行政單位或學術單位反映建議事項，其中不乏許多應審慎、積極面對的意見，建議各單位可將開放式意見中的回饋內容作為未來精進行政服務的重要參考並予以公告，在未來執行業務的過程中積極改善，可望進一步強化教職員生對此調查管道的信賴度，提升未來參與校園公共事務、意見調查等相關活動的意願。

表 95、全校三類群體人數與填答比例

調查時間	學生	教師	職員/助理
114 學年度	17.22% (1929/11204)	34.54% (220/637)	52.72% (552/1047)
113 學年度	32.12% (3356/10448)	39.86% (226/567)	45.04% (418/928)
112 年度	34.64% (3689/10647)	29.47% (262/889)	54.94% (517/941)
111 年度	28.72% (2623/9132)	26.40% (136/515)	60.41% (432/715)
110 年度	26.88% (2455/9132)	29.32% (151/515)	53.99% (386/715)
109 年度	22.63% (2067/9132)	17.48% (90/515)	31.89% (228/715)
108 年度	19.93% (1820/9132)	12.23% (63/515)	31.89% (228/715)

註：教師母群人數包含編制內教育人員與編制外教授、副教授、助理教授與研究講座；職員/助理母群人數包含編制內公務人員、技工、工友、駐衛警與編制外研究員、約用人員、研究助理。

表 96、近五年行政滿意度暨服務品質調查活動填答中獎比例

調查時間	學生	教師	職員/助理
114 學年度	66 (3.42%)	9 (4.09%)	19 (3.44%)
113 學年度	86 (2.56%)	6 (2.66%)	10 (2.39%)
112 年度	107 (2.90%)	8 (3.05%)	15 (2.90%)
111 年度	84 (3.20%)	5 (5.15%)	13 (3.47%)
110 年度	82 (3.34%)	6 (3.97%)	13 (3.37%)