

113 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：郭志文副校長室

中華民國一一年九月

【 目 錄 】

壹、研究主旨與目的	6
一、調查源起	6
二、113 學年度續延用 108 年度行政滿意度調查改善方向	7
貳、研究方法與步驟	16
一、調查對象	16
二、調查方法	16
三、調查執行時間	16
四、統計方法	16
參、樣本特性分析	17
一、樣本結構分析	17
二、過去一年經常接觸的單位	21
肆、調查發現與分析	23
一、各行政單位行政滿意度暨服務品質調查	23
二、各單位行政滿意度暨服務品質綜整	68
伍、研究結論與建議	79
附錄一、中英文調查問卷	81
附錄二、開放題填答內容	103

【 表 目 錄 】

表 1 本校與其他大學調查施行概況	6
表 2 本校與其他大學調查問卷概況	7
表 3 歷年調查樣本結構	8
表 4 113 學年度調查樣本結構	17
表 5 學生樣本結構	18
表 6 學生年級樣本結構	18
表 7 學生就讀學院樣本結構	19
表 8 教師任教學院樣本結構	20
表 9 教師服務年資樣本結構	20
表 10 職員/助理服務單位樣本結構	21
表 11 職員/助理服務年資樣本結構	21
表 12 過去一年經常接觸的單位	22
表 13 教務處行政服務滿意度(%)	23
表 14 教務處行政服務平均分數	24
表 15 教務處服務品質滿意度(%)	25
表 16 教務處服務品質平均分數	26
表 17 教務處意見回饋內容	26
表 18 學務處行政服務滿意度(%)	28
表 19 學務處行政服務平均分數	28
表 20 學務處服務品質滿意度(%)	29
表 21 學務處服務品質平均分數	30
表 22 學務處意見回饋內容	30
表 23 總務處及環安中心行政服務滿意度(%)	32
表 24 總務處及環安中心行政服務平均分數	32
表 25 總務處及環安中心服務品質滿意度(%)	33
表 26 總務處及環安中心服務品質平均分數	34
表 27 總務處及環安中心意見回饋內容	34
在表 28 研究發展處行政服務滿意度(%)	36
表 29 研究發展處行政服務平均分數	36
表 30 研究發展處服務品質滿意度(%)	37
表 31 研究發展處服務品質平均分數	37
表 32 研究發展處意見回饋內容	38
表 33 國際處行政服務滿意度(%)	39
表 34 國際處行政服務平均分數	39
表 35 國際處服務品質滿意度(%)	40
表 36 國際處服務品質平均分數	41

表 37 國際處意見回饋內容	42
表 38 圖資處行政服務滿意度(%)	43
表 39 圖資處行政服務平均分數	43
表 40 圖資處服務品質滿意度(%)	44
表 41 圖資處服務品質平均分數	45
表 42 圖資處意見回饋內容	45
表 43 藝文中心行政服務滿意度(%)	47
表 44 藝文中心行政服務平均分數	47
表 45 藝文中心服務品質滿意度(%)	48
表 46 藝文中心服務品質平均分數	48
表 47 藝文中心意見回饋內容	49
表 48 產學處行政服務滿意度(%)	50
表 49 產學處行政服務平均分數	50
表 50 產學處服務品質滿意度(%)	51
表 51 產學處服務品質平均分數	51
表 52 產學處意見回饋內容	52
表 53 秘書室行政服務滿意度(%)	53
表 54 秘書室行政服務平均分數	53
表 55 秘書室服務品質滿意度(%)	54
表 56 秘書室服務品質平均分數	55
表 57 秘書室意見回饋內容	55
表 58 人事室行政服務滿意度(%)	57
表 59 人事室行政服務平均分數	57
表 60 人事室服務品質滿意度(%)	58
表 61 人事室服務品質平均分數	59
表 62 人事室意見回饋內容	59
表 63 主計室行政服務滿意度(%)	61
表 64 主計室行政服務平均分數	61
表 65 主計室服務品質滿意度(%)	62
表 66 主計室服務品質平均分數	63
表 67 主計室意見回饋內容	63
表 68 校友服務暨社會責任中心行政服務滿意度(%)	65
表 69 校友服務暨社會責任中心行政服務平均分數	65
表 70 校友服務暨社會責任中心服務品質滿意度(%)	66
表 71 校友服務暨社會責任中心服務品質平均分數	67
表 72 校友服務暨社會責任中心意見回饋內容	67
表 73 各族群與行政單位行政服務滿意度暨服務品質平均分數	69
表 74 各族群與行政單位四項構面滿意度平均分數	71

表 75 各族群與行政單位空間環境滿意度平均分數.....	72
表 76 各族群與行政單位專業素質滿意度平均分數.....	73
表 77 各族群與行政單位服務態度滿意度平均分數.....	74
表 78 各族群與行政單位資訊效率及親民性滿意度平均分數.....	75
表 79 各單位自選題(全校).....	76
表 80 各單位自選題(教師).....	76
表 81 各單位自選題(職員助理).....	77
表 82 各單位自選題(學生).....	77
表 83 各單位自選題排序.....	78
表 84 各族群得分前三名之行政單位.....	79
表 85 三類族群全校人數填答比例.....	79
表 86 近五年填答抽獎比例.....	80

【 圖 目 錄 】

圖 1 113 學年度線上調查樣式.....	10
圖 2 113 學年度線上調查樣式-第一部份(1).....	11
圖 3 113 學年度線上調查樣式-第一部份(2).....	13
圖 4 113 學年度線上調查樣式-第二部份.....	14

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。在研擬本年度調查方式前，先前由本校社會科學院民調中心蒐集其他學校調查施行概況以資參考。表 1、表 2 涵括了本校與台灣大學、中興大學、高雄醫學大學等校在名稱、調查頻率、調查單位、執行方式、抽樣範圍；問卷架構、承辦單位、問卷題數等項目之比較¹。

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並與副校長討論後訂為「行政滿意度暨服務品質調查」，以更完整呈現調查的兩大面向，遂 113 學年度續依據 108 至 112 年度辦理「行政滿意度暨服務品質調查」；近 10 年來，本校皆以每一年辦理一次所有行政單位行政服務滿意度調查為原則。相較其他學校，本校調查頻率相對頻繁，調查單位相對完整。也由於調查單位多，針對個別單位的調查也仔細，相對其他大學，本校行政滿意度調查題目相對詳盡。此外，本校行政滿意度調查工作由副校長室主持，層級最高，也顯示出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施行概況

單位/學校	名稱	調查 頻率	調查單位	執行方式	抽樣
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
國立台灣大學	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調查	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問卷調查	1 年 1 次	所有行政單位	網路調查	教職員、學生抽樣

¹ 政大、成大、中興、高雄大學過去也曾由人事室執行行政滿意度調查，目前已不實施。

表 2 本校與其他大學調查問卷概況

單位/學校	問卷架構	承辦單位	問卷題數
國立中山大學	共同題	副校長室	106 年度：75 題(全部為行政單位)； 107 年度：52 題(行政單位 44 題，學術單位 8 題) 108 年度-113 學年度：12 個單位，每單位 7 題。
國立台灣大學	調查單位 自定題	秘書室	19 題單選+1 題開放題
國立中興大學	共同題	秘書室	1 題複選+6 題單選+1 題開放題
高雄醫學大學	共同題	人力資源室	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、113 學年度續延用 108 年度行政滿意度調查改善方向

(一) 調查樣式修正

1. 問卷架構修正

根據 106 年度、107 年度調查結果發現，問卷題數過多、全校性籠統問項過多，以及增加各系所服務滿意度問項等，均會影響填答者填答意願，導致隨意勾選題項等問題，因此，108 年度減少全校性籠統問項，並針對調查樣式進行大幅修正。修正結果如下：

首先，為了解教職員生接觸各行政單位的實際感受，由受訪者圈選過去一年經常接觸單位，並針對圈選單位進行以下問項填答。第一部份行政滿意度題項設計，整併過往籠統性問項，分類整理出「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」四大構面問項，依照上述調整後，由過去 16 題，減少為 4 題，有效減少滿意度調查題項。

再者，因應各行政單位該年度首要推廣業務與政策施行狀況，先由各單位提出與業務相關之創新題(5 題)，由督導行政單位之副校長圈選 3 題業務相關題項，做為服務品質之問項。

最後，為改善過去調查無法反應各行政單位需改進意見之情形，108 年度新增各單位建議題，採用開放式題項設計，讓填答者能充分反應對於到訪處室之意見。113 年問卷架構如下：

(1) 受訪者圈選出過去一年經常接觸過單位(最少選填三個單位)

- (2) 第一部份：行政單位滿意度暨服務品質，其中，含行政滿意度(4 題)與服務品質(3 題)，合計 7 題，選項採用五點尺度量表加上「不清楚」之選項；
- A. 題項 1：空間環境(位置標示、設施及動線)
 - B. 題項 2：專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間)
 - C. 題項 3：服務態度(接聽電話、行政服務態度)
 - D. 題項 4：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)
 - E. 題項 5~7：服務品質(3 題)
- (3) 第二部份：由填答者圈選出過去一年經常接觸過單位後，詢問對於該單位具體建議；
- A. 題項 1：12 個評比單位(教務處、學務處、總務處及環安中心、研究發展處、國際處、圖資處、藝文中心、產學處、秘書室、人事室、主計室、校友服務暨社會責任中心)
 - B. 題項 2：對該單位具體建議(開放題)。

在 111 年度起至本次調查，屬近幾年來填答較為踴躍，113 學年度調查樣本數計 4,000 份 (4,311 份扣除重複即無效問卷，接觸 7,989 人次)，可以見得填答效率逐年提升；其中，108 年度起至本次與過去 106 年度、107 年度相較之下，填答人數皆大幅提升；107 年度調查樣本數共計為 1,408 份，106 年度調查樣本數共計為 1,854 份(見表 3)，顯見問卷架構修正、調查時間調整，有效提升整體填答率。

表 3 歷年調查樣本結構

調查年度	調查完成份數	學生	教師	職員/助理
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
107 年度	1,408	975	83	350
106 年度	1,854	1,523	61	270

此外，108 年度新增第二部份問項，由填答者圈選出過去一年經常接觸過單位後，詢問對於該單位具體建議，由近幾次的調查結果發現，填答者填答非常踴

躍，顯見，除調查行政單位與服務品質滿意度外，新增開放題項供教職員生填答，更能反應實際到訪感受，填答者意見對各行政單位具有很高的參考意見，值得各行政單位在未來一年作為行政業務改進及創新服務之參考，遂 113 學年度續採行該題項供本校教職員生反映意見。

2. 線上問卷樣式調整

過去調查採用 Google 表單，功能與版面都較有限制，108 年度改採用專業線上調查網站 Survey Cake 取代，提升調整版面設計，在圈選到訪處室複選情況下，仍可進行跳題填答，更能符合 108 年度調查需求，113 學年度繼續採行 Survey Cake 進行調查，以提供教職員生更簡易閱讀與舒適填答版面。

113 學年度行政滿意度暨服務品質調查問卷中文版（含英文版）網址：
<https://www.surveycake.com/s/0ZVr0>。

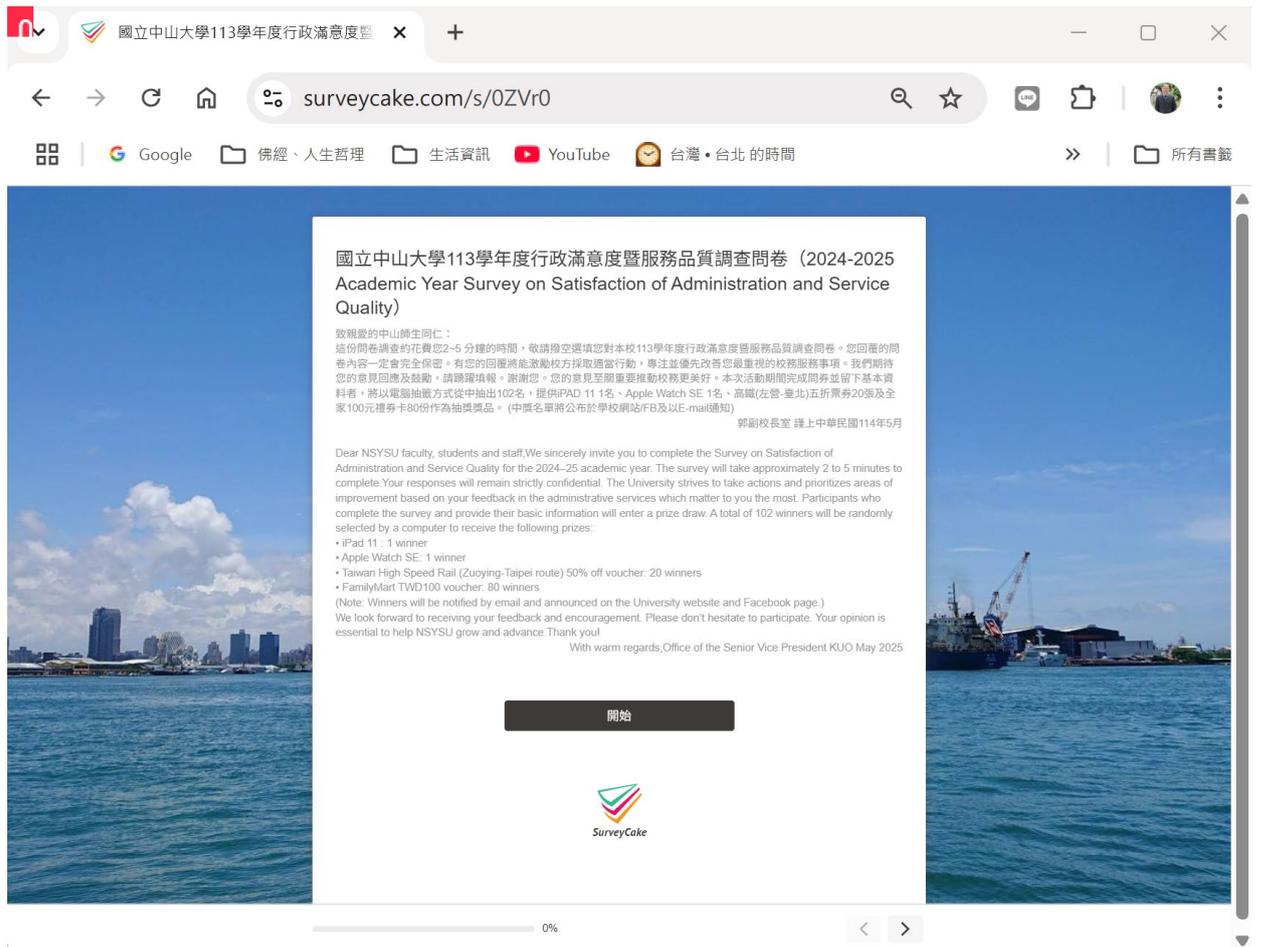


圖 1- 113 學年度線上調查樣式

9 九、以下請選出您過去一年經常接觸過的單位(最少請選出三個) / Please select the units that you contacted the most in the past year. (at least three) *

請選擇 3 ~ 12 個選項

複選

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 教務處 / Office of Academic Affairs | <input type="checkbox"/> 學務處 / Office of Student Affairs |
| <input type="checkbox"/> 總務處 / Office of General Affairs | <input type="checkbox"/> 研究發展處 / Office of Research and Development |
| <input type="checkbox"/> 國際處 / Office of International Affairs | <input type="checkbox"/> 圖資處 / Office Library and Information Services |
| <input type="checkbox"/> 藝文中心 / Arts Center | <input type="checkbox"/> 產學處 / Office of Global Industry-Academe Collaboration and Advancement |
| <input type="checkbox"/> 秘書室 / Office of the Secretariat | <input type="checkbox"/> 人事室 / Office of Personnel Services |
| <input type="checkbox"/> 主計室 / Office of Accounting | <input type="checkbox"/> 校友服務暨社會責任中心 / Center for Alumni Services and Social Engagement |

下一頁



圖 2 -113 學年度線上調查樣式-第一部份(1)

10 教務處Office of Academic Affairs / 1.空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何? What is your satisfactory level with its spatial environment (signage, facilities, and the office workflow design)? *

1 非常滿意/ very satisfactory

2 滿意 / satisfactory

3 普通 / acceptable

4 不滿意 / unsatisfactory

5 很不滿意 / least satisfactory

6 不清楚 / not clear

11 2.專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何? What is your satisfactory level with the professional competence (familiarity with office tasks, reasonable work procedures, and wait time)? *

1 非常滿意/ very satisfactory

2 滿意 / satisfactory

3 普通 / acceptable

4 不滿意 / unsatisfactory

5 很不滿意 / least satisfactory

6 不清楚 / not clear

12 3.服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何? What is your satisfactory level with its service quality (phone etiquette and in-person service)? *

1 非常滿意/ very satisfactory

2 滿意 / satisfactory

3 普通 / acceptable

4 不滿意 / unsatisfactory

5 很不滿意 / least satisfactory

6 不清楚 / not clear

13 4.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) 滿意度如何? What is your satisfactory level with its efficiency and user-friendliness of dissemination (accuracy, timeliness, and completeness of website content)? *

1 非常滿意/ very satisfactory

2 滿意 / satisfactory

3 普通 / acceptable

4 不滿意 / unsatisfactory

5 很不滿意 / least satisfactory

6 不清楚 / not clear

圖 3 -113 學年度線上調查樣式-第一部份(2)

14 5.請問您對教務處推動創新教學（如跨領域學習、微學分課程、數位自學課程等）之滿意度如何？(教發中心) What is your satisfactory level with its efforts in promoting the innovative teaching methods (such as cross-disciplinary learning, micro-credit courses, and digital self-paced learning courses)? (Teaching and Learning Development and Resources Center) *

1 非常滿意/ very satisfactory

2 滿意 / satisfactory

3 普通 / acceptable

4 不滿意 / unsatisfactory

5 很不滿意 / least satisfactory

6 不清楚 / not clear

15 6.請問您對教務處推動教學增能活動（如新進教師研習、跨領域教師工作坊、教學觀課）之滿意度如何？(教發中心) What is your satisfactory level with its efforts in promoting faculty's teaching enhancement activities (such as new faculty orientation, interdisciplinary faculty workshops, and class observation)? (Teaching and Learning Development and Resources Center) *

1 非常滿意/ very satisfactory

2 滿意 / satisfactory

3 普通 / acceptable

4 不滿意 / unsatisfactory

5 很不滿意 / least satisfactory

6 不清楚 / not clear

16 7.請問您對教務處協助學系招生宣傳[如OPEN HOUSE一日中山人、招生社群媒體經營(如臉書粉專、IG及Gather Town)、高中宣導媒合、高中參訪安排等]的滿意度如何？(招生策略辦公室) What is your satisfactory level with its performance in supporting student recruitment for individual departments through promotion (such as organizing events like OPEN HOUSE - One Day at NSYSU, managing recruitment social media platforms like Facebook, Instagram, and Gather Town, organizing promotional events in high schools, arranging campus visits for high school students)? (Recruitment Strategic Office) *

1 非常滿意/ very satisfactory

2 滿意 / satisfactory

3 普通 / acceptable

4 不滿意 / unsatisfactory

5 很不滿意 / least satisfactory

6 不清楚 / not clear

下一頁



圖 4- 113 學年度線上調查樣式-第一部份(2)

94 請問您過去一年曾接觸過的單位，並對於該行政單位有沒有具體建議？ Do you have any specific suggestions for the administrative units that you contacted the most in the past year? *

複選

1.教務處 / Office of Academic Affairs

2.學務處 / Office of Student Affairs

3.總務處 / Office of General Affairs

4.研究發展處 / Office of Research and Development

5.國際處 / Office of International Affairs

6.圖資處 / Office Library and Information Services

7.藝文中心 / Arts Center

8.產學處 / Office of Global Industry-Academe Collaboration and Advancement

9.秘書室 / Office of the Secretariat

10.人事室 / Office of Personnel Services

11.主計室 / Office of Accounting

12.校友服務暨社會責任中心 / Center for Alumni Services and Social Engagement

皆無任何建議 / No suggestions.

”

感謝您的作答 / Thank you for completing the survey.

下一頁

圖 5-113 學年度線上調查樣式-第二部份

3. 113 學年度續採用 108、109、110、111、112 年度調查單位整併

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。

(二) 計分方式調整

108 年度新增「不採計填答比例低於學生 3%、職員助理 7%、教師 10%之族群意見與計分」的標準，除了教師族群人數過少難以兼顧外，學生族群與職員助理族群的填答人數都希望達到 30 人，滿足大樣本的最低要求，以更符合一般民調統計的原則及提升計分的公平性。經由計分採計方式修正後，可有效改善未考慮少數人填答就可決定該單位該族群的分數之情形，本校教職員生整體人數未有大幅變動，故 113 學年度亦採行 108 年度計分方式調整作法。

貳、研究方法與步驟

一、調查對象

本校學生、教師與職員助理。

二、調查方法

113 學年度完全以網路進行調查，以公文發函、e-mail 方式發放邀請全校教職員及學生上網填寫問卷外，也在臉書中山大小事社團刊登訊息，並將去年度中英文兩份問卷(詳見附錄二)之作法，調整成中英文合併為同一份之問卷進行線上調查，回收問卷後，再將問卷資料進行資料分析。

三、調查執行時間

114 年 5 月 5 日至 114 年 5 月 31 日作為調查期間。

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， $5 \text{分} * (\text{非常滿意人數}) + 4 \text{分} * (\text{滿意人數}) + 3 \text{分} * (\text{普通人數}) + 2 \text{分} * (\text{不滿意人數}) + 1 \text{分} * (\text{非常不滿意人數}) / \text{有填答滿意程度之身份總人數}$ 。
2. 不採計填答單位，以該單位比例「低於學生 3%、職員/助理 7%、教師 10%」之族群意見與計分」的標準。

參、樣本特性分析

本次調查回收總樣本數為 4,311 份；(1)首先，樣本移除有填寫教師編號、職員助理編號及學號之重複填寫者，僅保留最新一筆填答資料，(2)移除未填寫教師編號、職員助理編號及學號 IP 重複樣本。經過上述樣本篩選檢驗，確保調查樣本能充分反映意見後，合計有效樣本數為 4,000 份；以下，針對本次調查有效樣本進行身分別的比例分配²。

一、樣本結構分析

表 4 113 學年度調查樣本結構

身分別	次數	百分比
學生	3,356	83.90
教師	226	5.65
職員/助理	418	10.45
合計	4,000	100.00

本次調查學生、教師與職員/助理有效樣本結構如表 5~表 12，共計為 4,000 份，與 110 年度以前相較，可見填答人數大幅提升；112 年度調查樣本數共計為 4,468 份，111 年度調查樣本數共計為 3,191 份，110 年度調查樣本數共計為 2,992 份，109 年度調查樣本數共計為 2,385 份，108 年度調查樣本數共計為 2,111 份，107 年度調查樣本數共計為 1,408 份，106 年度調查樣本數共計為 1,854 份(見表 3)。

根據本次調查結果顯示，學生共計有 3,356 份有效樣本，其中大學部學生樣本計 1,771 份，研究所學生樣本計 1,585 份，由於本校大學部與研究所學生人數相近，顯見大學部學生填答率較研究所學生踴躍(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(27.67%)，其次為二年級(27.10%)，研究所填答樣本以一年級為多數(43.41%)，其次為二年級(37.98%)(見表 6)；就讀學院部分，大學是工學院為多數(31.45%)，研究所也是工學院為多數(33.06%)(見表 7)。

²本報告調查所採用之數據，有時因四捨五入無法取捨，導致樣本總數會有多 1 或少 1 的現象，或百分比總和為 100.1%或 99.9%，此係正常現象特予說明。

表 5 學生樣本結構

學制	次數	百分比
大學	1,770	52.74
研究所	1,586	47.26
合計	3,356	100.00

表 6 學生年級樣本結構

就讀年級		大學	研究所	合計
一年級	次數	490	688	1178
	百分比	27.67%	43.41%	35.10%
二年級	次數	480	602	1082
	百分比	27.10%	37.98%	32.24%
三年級	次數	405	158	563
	百分比	22.87%	9.97%	16.78%
四年級	次數	378	77	455
	百分比	21.34%	4.86%	13.56%
其他	次數	18	60	78
	百分比	1.02%	3.79%	2.32%
合計	次數	1,771	1,585	3,356
	百分比	100.00%	100.00%	100.00%

表 7 學生就讀學院樣本結構

就讀學院		大學	研究所	合計
理學院	次數	284	171	455
	百分比	16.04%	10.79%	13.56%
工學院	次數	557	524	1081
	百分比	31.45%	33.06%	32.21%
管理學院	次數	352	417	769
	百分比	19.88%	26.31%	22.91%
文學院	次數	215	46	261
	百分比	12.14%	2.90%	7.78%
社會科學院	次數	142	142	284
	百分比	8.02%	8.96%	8.46%
海洋科學院	次數	134	89	223
	百分比	7.57%	5.62%	6.64%
西灣學院	次數	49	14	63
	百分比	2.77%	0.88%	1.88%
醫學院	次數	37	75	112
	百分比	2.09%	4.73%	3.34%
半導體及重點科技研究學院	次數	0	91	91
	百分比	0.00%	5.74%	2.71%
國際金融學研究學院	次數	0	17	17
	百分比	0.00%	1.07%	0.51%
合計	次數	1,771	1,585	3,356
	百分比	100.00%	100.00%	100.00%

在教師填答樣本部分，共計有 226 份有效樣本，任教於工學院教師填答樣本最多(20.8%)，其次為任教於醫學院(13.72%)、海洋學院(12.83%)、理學院(11.06%) (見表 8)；以年資 1~5 年(42.04%)比例最高、其次為年資 11 年以上(29.65%)、6-10 年(21.68%)(見表 8)。

表 8 教師任教學院樣本結構

任教學院	次數	百分比(%)
理學院	25	11.06
工學院	47	20.80
管理學院	23	10.18
文學院	24	10.62
社會科學院	20	8.85
海洋科學院	29	12.83
西灣學院	17	7.52
醫學院	31	13.72
半導體及重點科技研究學院	9	3.98
國際金融學研究學院	1	0.44
合計	226	100.00

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	15	6.64
1~5 年	95	42.04
6~10 年	49	21.68
11 年以上	67	29.65
合計	226	100.00

在職員/助理填答樣本部分，共計有 517 份有效樣本，服務於行政單位 (55.50%)，教學及服務單位(45.50%)(見表 8)；服務年資則是以 11 年以上居多 (35.17%)，其次為 1~5 年(31.82%)(見表 8)。

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	232	55.50
教學及服務單位	186	44.50
合計	418	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	67	16.03
1~5 年	133	31.82
6~10 年	71	16.99
11 年以上	147	35.17
合計	418	100.00

二、過去一年經常接觸的單位

本次延用 108 年度調查「不採計填答比例低於學生 3.0%、職員助理 7.0%、教師 10.0%之族群意見與計分」的標準，根據表 12 結果顯示：

在學生部分，秘書室(2.1%)、校友服務暨社會責任中心(1.7%)不採計評分；

教師部分，藝文中心(8.0%)、校友服務暨社會責任中心(8.0%)不採計評分；

職員/助理部分，藝文中心(5.7%)、校友服務暨社會責任中心(5.3%)不採計評分。

表 12 過去一年經常接觸的單位

過去一年經常接觸的單位		學生	教師	職員/助理	合計
教務處	次數	2,795	141	176	3,112
	%	83.3%	62.4%	42.1%	77.8%
學務處	次數	2,346	62	105	2,513
	%	69.9%	27.4%	25.1%	62.8%
總務處及環安中心	次數	991	77	195	1,263
	%	29.5%	34.1%	46.7%	31.6%
研究發展處	次數	273	113	79	465
	%	8.1%	50.0%	18.9%	11.6%
國際處	次數	815	66	67	948
	%	24.3%	29.2%	16.0%	23.7%
圖資處	次數	1,953	56	104	2,113
	%	58.2%	24.8%	24.9%	52.8%
藝文中心	次數	445	18	24	487
	%	13.3%	8.0%	5.7%	12.2%
產學處	次數	179	68	62	309
	%	5.3%	30.1%	14.8%	7.7%
秘書室	次數	72	32	98	202
	%	2.1%	14.2%	23.4%	5.1%
人事室	次數	127	74	235	436
	%	3.8%	32.7%	56.2%	10.9%
主計室	次數	287	91	248	626
	%	8.6%	40.3%	59.3%	15.7%
校友服務暨社會責任中心	次數	56	18	22	96
	%	1.7%	8.0%	5.3%	2.4%
總數		3,356	226	418	4,000

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

本小節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)/該身份別總人數。另外，依據表 12 接觸比例，在學生部分，秘書室(2.1%)、校友服務暨社會責任中心(1.7%)不採計評分；教師部分，藝文中心(8.0%)、校友服務暨社會責任中心(8.0%)不採計評分；職員/助理部分，藝文中心(5.7%)、校友服務暨社會責任中心(5.3%)不採計評分。

(一)教務處

1. 服務滿意度

調查結果發現，無論是在「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等評分構面，均以教師平均分數最高(見表 13、表 14)。

表 13 教務處行政服務滿意度(%)

教務處 服務滿意度(%)		空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
非常滿意	次數	1,287	1,334	1,313	1,171
	%	41.4	42.9	42.2	37.6
滿意	次數	1,334	1,272	1,215	1,200
	%	42.9	40.9	39.0	38.6
普通	次數	428	438	461	604
	%	13.8	14.1	14.8	19.4
不滿意	次數	17	27	40	70
	%	0.5	0.9	1.3	2.2
非常不滿意	次數	6	15	18	17
	%	0.2	0.5	0.6	0.5
不清楚	次數	40	26	65	50
	%	1.3	0.8	2.1	1.6
總和	次數	3,112	3,112	3,112	3,112
	%	100.00	100.00	100.00	100.00

表 14 教務處行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率及親民性
教師	4.403	4.440	4.507	4.331
職員/助理	4.145	4.305	4.257	4.121
學生	4.263	4.246	4.220	4.112
全校平均	4.263	4.258	4.236	4.123

2. 服務品質

針對「創新教學（如跨領域學習、微學分課程、數位自學課程等）」、「教學增能活動（如新進教師研習、跨領域教師工作坊、教學觀課）」與協助學系招生宣傳「如 OPEN HOUSE 一日中山人、招生社群媒體經營(如臉書粉專、IG 及 Gather Town)、高中宣導媒合、高中參訪安排等」，**教師滿意度平均分數均大於學生、職員/助理**（見表 15、表 16）。

表 15 教務處服務品質滿意度(%)

教務處 服務品質滿意度(%)		請問您對教務處推動創新教學（如跨領域學習、微學分課程、數位自學課程等）之滿意度如何？(教發中心)	請問您對教務處推動教學增能活動（如新進教師研習、跨領域教師工作坊、教學觀課）之滿意度如何？(教發中心)	請問您對教務處協助學系招生宣傳[如 OPEN HOUSE 一日中山人、招生社群媒體經營(如臉書粉專、IG 及 Gather Town)、高中宣導媒合、高中參訪安排等]的滿意度如何？(招生策略辦公室)
非常滿意	次數	1,039	1,020	1,013
	%	33.4	32.8	32.6
滿意	次數	961	1,009	939
	%	30.9	32.4	30.2
普通	次數	712	623	655
	%	22.9	20.0	21.0
不滿意	次數	102	38	48
	%	3.3	1.2	1.5
非常不滿意	次數	45	15	12
	%	1.4	0.5	0.4
不清楚	次數	253	407	445
	%	8.1	13.1	14.3
總和	次數	3,112	3,112	3,112
	%	100.0	100.0	100.0

表 16 教務處服務品質平均分數

平均分數	請問您對教務處推動創新教學（如跨領域學習、微學分課程、數位自學課程等）之滿意度如何？(教發中心)	請問您對教務處推動教學增能活動（如新進教師研習、跨領域教師工作坊、教學觀課）之滿意度如何？(教發中心)	請問您對教務處協助學系招生宣傳[如 OPEN HOUSE 一日中山人、招生社群媒體經營(如臉書粉專、IG 及 Gather Town)、高中宣導媒合、高中參訪安排等]的滿意度如何？(招生策略辦公室)
教師	4.323	4.273	4.336
職員/助理	4.153	4.194	4.208
學生	3.971	4.087	4.066
全校平均	3.996	4.102	4.085

3. 意見反饋

教務處意見回饋共計有 555 人填答³，根據本校教職員生意見反饋結果發現，除正面鼓勵意見外，教務處在「服務態度與辦理效率、專業性」、「系統功能建議/網頁資訊/網站申請速度」、「空間動線/環境設施建議」等問題應加強改善，建議應針對下述意見加強改善(見表 17)。

表 17 教務處意見回饋內容

NO.	對照編碼	編碼內容	意見回饋次數
1	1	讚/很棒/謝謝/加油/辛苦了	113
2	2	服務態度與辦理效率、專業性	50
3	3	系統功能建議/網頁資訊/網站申請速度	22
4	6	空間動線/環境設施建議	19
5	5	線上化申請/流程透明及簡化/提供 mail	18
6	4	學程證書/畢業證書/修讀學分建議/休學	15
7	7	成績單好貴、印表機不足	15
8	8	課程或課程教學觀摩、多開點博雅課程、一日中山人	12
9	9	網頁增加英語/課程雙語	10
10	11	其他建議	7

³ 填答人數為實際填答該題人數，意見回饋次數則是計算該項目教職員生回應次數，同一人恐填答多項意見，故填答人數與意見回饋次數不一定相同。

NO.	對照編碼	編碼內容	意見回饋次數
11	10	教學意見調查/期末教學評量	3
12	99	無/沒有/None	271

4. 小結

整體來說，在五點量表的平均分數結果顯示，教務處整體平均仍偏向滿意居多；「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等評分構面上，全校教職員生對於教務處評分高低依序為：「空間環境」(4.263) > 「專業素質」(4.258) > 「服務態度」(4.236) > 「資訊效率及親民性」(4.123)，可以見得在「資訊效率及親民性」部份建議應列為優先改進項目。

根據不同身分別對於教務處滿意度，教師對於教務處滿意度較高，然，教務處服務對象以學生居多，而在「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等四項評分構面上，學生滿意度均低於教師、職員/助理，因此，未來應針對學生部分加強行政服務改善。

(二)學務處

1. 服務滿意度

調查結果發現，無論是在「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等評分構面，均以教師平均分數最高（見表 18、表 19）。

表 18 學務處行政服務滿意度(%)

學務處 服務滿意度(%)		空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
非常滿意	次數	965	1,004	979	945
	%	38.4	40.0	39.0	37.6
滿意	次數	1,045	1,040	966	927
	%	41.6	41.4	38.4	36.9
普通	次數	421	400	441	514
	%	16.8	15.9	17.5	20.5
不滿意	次數	17	27	39	46
	%	0.7	1.1	1.6	1.8
非常不滿意	次數	6	8	15	14
	%	0.2	0.3	0.6	0.6
不清楚	次數	59	34	73	67
	%	2.3	1.4	2.9	2.7
總和	次數	2,513	2,513	2,513	2,513
	%	100.0	100.0	100.0	100.0

表 19 學務處行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率及 親民性
教師	4.527	4.590	4.590	4.483
職員/助理	4.080	4.067	4.076	4.029
學生	4.198	4.209	4.163	4.116
全校平均	4.200	4.212	4.170	4.121

2. 服務品質

針對「學務處針對學生職涯發展在辦理就業博覽會、企業徵才說明會，開設「職涯微學分課程」及提供職涯諮詢、職涯探索及履歷健診等活動」、「學務處已於 111 年進網頁改版，請問您對於學務處網頁的直覺性滿意度」、「體育組持續修繕室外籃排球場(燈光、鋪面等)，在使用上您的滿意度」，教師滿意度平均分數均大於學生、職員/助理 (見表 20、表 21)。

表 20 學務處服務品質滿意度(%)

學務處 服務品質滿意度(%)		學務處針對學生職涯發展在辦理就業博覽會、企業徵才說明會，開設「職涯微學分課程」及提供職涯諮詢、職涯探索及履歷健診等活動，這樣的活動對於您對產業的了解及未來職涯規劃的滿意度為何？ (校園組)	學務處已於 111 年進網頁改版，請問您對於學務處網頁的直覺性滿意度為何？	體育組持續修繕室外籃排球場(燈光、鋪面等)，在使用上您的滿意度為何？ (體育組)
非常滿意	次數	954	783	762
	%	38.0	31.2	30.3
滿意	次數	905	854	787
	%	36.0	34.0	31.3
普通	次數	425	559	489
	%	16.9	22.2	19.5
不滿意	次數	30	59	52
	%	1.2	2.3	2.1
非常不滿意	次數	7	15	29
	%	0.3	0.6	1.2
不清楚	次數	192	243	394
	%	7.6	9.7	15.7
總和	次數	2,513	2,513	2,513
	%	100.0	100.0	100.0

表 21 學務處服務品質平均分數

平均分數	學務處針對學生職涯發展在辦理就業博覽會、企業徵才說明會，開設「職涯微學分課程」及提供職涯諮詢、職涯探索及履歷健診等活動，這樣的活動對於您對產業的了解及未來職涯規劃的滿意度為何？ (校園組)	學務處已於 111 年進網頁改版，請問您對於學務處網頁的直覺性滿意度為何？	體育組持續修繕室外籃排球場(燈光、鋪面等)，在使用上您的滿意度為何？(體育組)
教師	4.614	4.385	4.420
職員/助理	4.140	3.900	4.051
學生	4.184	4.024	4.029
全校平均	4.193	4.027	4.039

3. 意見反饋

學務處意見回饋共計有 369 人填答，根據本校教職員生意見反饋結果發現，除正面鼓勵意見外，學務處在「專業性/行政流程/行政效率」、「服務態度」、「場地與運動設施」等問題應加強改善，建議應針對下述意見加強改善(見表 22)。

表 22 學務處意見回饋內容

NO.	對照編碼	編碼內容	意見回饋次數
1	1	讚/很棒/加油	49
2	3	行政流程/行政效率	19
3	2	服務態度/專業性	16
4	6	場地與運動設施	16
5	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	14
6	11	其他建議	10
7	5	宿舍與住宿管理	8
8	8	空間問題、動線標示、場地租借公告	7
9	9	網站與系統	6
10	10	網頁提供英文服務	6
11	7	新增諮商次數/諮商輔導敏感度	5
12	99	無/沒有/NA	213

4. 小結

整體來說，在五點量表的平均分數結果顯示，學務處整體平均仍偏向滿意居多；「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等評分構面上，全校教職員生對於學務處評分高低依序為：「專業素質」(4.212) > 「空間環境」(4.200) > 「服務態度」(4.170) > 「資訊效率及親民性」(4.121)，可以見得在「資訊效率及親民性」部份建議應列為優先改進項目。

根據不同身分別對於學務處滿意度，教師對於學務處滿意度較高；學務處服務對象以學生居多，宜再針對學生加強服務改進；在「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等四項評分構面上，學生滿意度略低於教師，但高於職員/助理，顯示已有進步。

(三)總務處及環安中心

1. 服務滿意度

調查結果發現，無論是在「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等評分構面，均以教師平均分數最高(見表 23、表 24)。

表 23 總務處及環安中心行政服務滿意度(%)

總務處及環安中心 服務滿意度(%)		空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
非常滿意	次數	491	507	492	475
	%	38.9	40.1	39.0	37.6
滿意	次數	506	517	513	475
	%	40.1	40.9	40.6	37.6
普通	次數	204	185	198	231
	%	16.2	14.6	15.7	18.3
不滿意	次數	12	18	13	29
	%	1.0	1.4	1.0	2.3
非常不滿意	次數	7	12	11	12
	%	0.6	1.0	0.9	1.0
不清楚	次數	43	24	36	41
	%	3.4	1.9	2.9	3.2
總和	次數	1,263	1,263	1,263	1,263
	%	100.0	100.0	100.0	100.0

表 24 總務處及環安中心行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
教師	4.250	4.333	4.347	4.224
職員/助理	4.188	4.226	4.282	4.202
學生	4.197	4.187	4.161	4.099
全校平均	4.198	4.202	4.192	4.123

2. 服務品質

針對「校園以行動攤車提供餐飲之多樣性服務滿意度」、「總務處近期推行的校園安全精進措施（例如：行政大樓 24 小時值勤室緊急協助服務、緊急求救按鈕、消防安全設備更新等）實施成效的滿意度」與「環境保護暨安全衛生中心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)教育訓練，以達成校園零災害目標之服務滿意度」，平均分數有達到 4 滿意以上(見表 25、表 26)。

表 25 總務處及環安中心服務品質滿意度(%)

總務處及環安中心 服務品質滿意度(%)		請問您對於校園以 行動攤車提供餐飲 之多樣性服務滿意 度如何？（資產經 營管理組）		請問您對總務處近 期推行的校園安全 精進措施（例如： 行政大樓 24 小時 值勤室緊急協助服 務、緊急求救按鈕、 消防安全設備更新 等）實施成效的滿 意度為何？（校安 防護組）		請問您對於環境保 護暨安全衛生中心 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)教 育訓練，以達成校 園零災害目標之服 務滿意度如何？(環 安中心)			
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
非常滿意	次數	491		515		457			
	%	38.9		40.8		36.2			
滿意	次數	443		428		422			
	%	35.1		33.9		33.4			
普通	次數	232		197		219			
	%	18.4		15.6		17.3			
不滿意	次數	31		19		14			
	%	2.5		1.5		1.1			
非常不滿意	次數	9		12		12			
	%	0.7		1.0		1.0			
不清楚	次數	57		92		139			
	%	4.5		7.3		11.0			
總和	次數	1,263		1,263		1,263			
	%	100.0		100.0		100.0			

表 26 總務處及環安中心服務品質平均分數

平均分數	請問您對於校園以行動攤車提供餐飲之多樣性服務滿意度如何？（資產經營管理組）	請問您對總務處近期推行的校園安全精進措施（例如：行政大樓 24 小時值勤室緊急協助服務、緊急求救按鈕、消防安全設備更新等）實施成效的滿意度為何？（校安防護組）	請問您對於環境保護暨安全衛生中心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)教育訓練，以達成校園零災害目標之服務滿意度如何？(環安中心)
教師	4.097	4.328	4.203
職員/助理	4.176	4.310	4.247
學生	4.138	4.179	4.134
全校平均	4.141	4.208	4.155

3. 意見反饋

總務處及環安中心意見回饋共計有 217 人填答，根據本校教職員生意見反饋結果發現，除正面鼓勵意見外，總務處及環安中心在「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」、「車輛問題/新增車位/違停拖吊/新增校車停放地點」等問題應加強改善，建議應針對下述意見加強改善(見表 27)。

表 27 總務處及環安中心意見回饋內容

NO.	對照編碼	編碼內容	意見回饋次數
1	4	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
2	6	車輛問題/新增車位/違停拖吊/新增校車停放地點	25
3	1	很好/很讚/很棒/加油	23
4	3	行政效率/行政流程/系統整合	15
5	2	服務態度及專業性	10
6	7	餐廳太貴/廠商態度不佳/餐車	5
7	10	其他建議	4
8	8	繳費方式多元/延長銀行收款時間/撥款速度	3
9	5	非消耗品列帳/設備列冊	2

NO.	對照編碼	編碼內容	意見回饋次數
10	9	增加英文服務	2
11	99	無/沒有/NO	101

4. 小結

整體來說，在五點量表的平均分數結果顯示，總務處及環安中心整體平均仍偏向滿意居多；「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等評分構面上，全校教職員生對於總務處及環安中心評分高低依序為：「專業素質」（4.202）> 「空間環境」（4.198）> 「服務態度」（4.192）> 「資訊效率及親民性」（4.123），可以見得在「資訊效率及親民性」部份建議應列為優先改進項目。

根據不同身分別對於總務處及環安中心滿意度，教師、職員/助理對於總務處及環安中心滿意度較高，在四項評分構面上，教師在四項的分數最高；「空間環境」學生滿意度高於職員/助理；「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」則是職員/助理滿意度高於學生。

(四)研究發展處

1. 服務滿意度

調查結果發現，教師在「空間環境」、「資訊效率及親民性」等評分構面，平均分數最高；職員/助理在「專業素質」、「服務態度」平均分數最高(見在表 28、表 29)。

在表 28 研究發展處行政服務滿意度(%)

研究發展處 服務滿意度(%)		空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
非常滿意	次數	203	226	228	211
	%	43.7	48.6	49.0	45.4
滿意	次數	191	174	170	173
	%	41.1	37.4	36.6	37.2
普通	次數	44	45	46	62
	%	9.5	9.7	9.9	13.3
不滿意	次數	5	9	8	4
	%	1.1	1.9	1.7	0.9
非常不滿意	次數	3	5	4	8
	%	0.6	1.1	0.9	1.7
不清楚	次數	19	6	9	7
	%	4.1	1.3	1.9	1.5
總和	次數	465	465	465	465
	%	100.0	100.0	100.0	100.0

表 29 研究發展處行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
教師	4.394	4.384	4.420	4.288
職員/助理	4.316	4.392	4.405	4.304
學生	4.282	4.276	4.283	4.228
全校平均	4.314	4.322	4.338	4.255

2. 服務品質

教師在「辦理國科會研究計畫相關作業」等評分構面，平均分數最高；職員/助理在「研發處辦理教育部相關作業的滿意度」、「研發處辦理國際學術研究合作相關作業的滿意度」平均分數最高。(見表 30、表 31)。

表 30 研究發展處服務品質滿意度(%)

研究發展處 服務品質滿意度(%)		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)	請問您對研發處辦理教育部相關作業的滿意度?(研究資源組)	請問您對研發處辦理國際學術研究合作相關作業的滿意度?(全球學術合作中心)
非常滿意	次數	213	204	193
	%	45.8	43.9	41.5
滿意	次數	172	161	152
	%	37.0	34.6	32.7
普通	次數	48	59	57
	%	10.3	12.7	12.3
不滿意	次數	7	6	4
	%	1.5	1.3	0.9
非常不滿意	次數	4	2	4
	%	0.9	0.4	0.9
不清楚	次數	21	33	55
	%	4.5	7.1	11.8
總和	次數	465	465	465
	%	100.0	100.0	100.0

表 31 研究發展處服務品質平均分數

平均分數	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)	請問您對研發處辦理教育部相關作業的滿意度?(研究資源組)	請問您對研發處辦理國際學術研究合作相關作業的滿意度?(全球學術合作中心)
教師	4.423	4.318	4.293
職員/助理	4.391	4.328	4.311
學生	4.246	4.275	4.272
全校平均	4.313	4.294	4.283

3. 意見反饋

研究發展處意見回饋共計有 65 人填答，根據本校教職員生意見反饋結果發現，除正面鼓勵意見外，研發處在「行政專業性/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」等問題應加強改善，建議應針對下述意見加強改善，(見表 32)。

表 32 研究發展處意見回饋內容

NO.	對照編碼	編碼內容	意見回饋次數
1	1	好/讚/加油/辛苦了	11
2	3	行政專業性/資訊透明化	4
3	7	鼓勵跨學科合作/整合計畫/提供研究機會/增加活動	4
4	4	行政流程改善/橫向溝通/宣傳研討會獎學金申請	2
5	5	新增網站英文資訊	2
6	2	加強服務態度	1
7	6	線上流程電子化	1
8	8	環境空間及資源	1
9	9	其他建議	1
10	99	無/沒有/NO	38

4. 小結

整體來說，在五點量表的平均分數結果顯示，研究發展處整體平均仍偏向滿意居多；「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等評分構面上，全校教職員生對於研究發展處評分高低依序為：「服務態度」(4.338) > 「專業素質」(4.322) > 「空間環境」(4.314) > 「資訊效率及親民性」(4.255)，可以見得在「資訊效率及親民性」部份建議應列為優先改進項目。

(五)國際處

1. 服務滿意度

調查結果發現，「空間環境」、「服務態度」、「專業素質」與「資訊效率及親民性」均以教師滿意度平均分數較高於學生、職員/助理(見表 33、表 34)。

表 33 國際處行政服務滿意度(%)

國際處 服務滿意度(%)		空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
非常滿意	次數	403	452	445	423
	%	42.5	47.7	46.9	44.6
滿意	次數	395	357	343	370
	%	41.7	37.7	36.2	39.0
普通	次數	108	109	117	122
	%	11.4	11.5	12.3	12.9
不滿意	次數	8	7	8	8
	%	0.8	0.7	0.8	0.8
非常不滿意	次數	5	10	10	10
	%	0.5	1.1	1.1	1.1
不清楚	次數	29	13	25	15
	%	3.1	1.4	2.6	1.6
總和	次數	948	948	948	948
	%	100.0	100.0	100.0	100.0

表 34 國際處行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
教師	4.475	4.455	4.424	4.318
職員/助理	4.131	4.258	4.242	4.277
學生	4.285	4.314	4.301	4.269
全校平均	4.287	4.320	4.306	4.273

2. 服務品質

針對「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）滿意度」、「國際處辦理國外姐妹校交換、研修及獎助業務服務滿意度」、「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」平均分數以教師均大於學生、職員/助理。（見表 35、表 36）。

表 35 國際處服務品質滿意度(%)

國際處服務品質滿意度(%)		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？	請問您對國際處辦理國外姐妹校交換、研修及獎助業務之服務滿意度如何？（學生交換事務組）	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）
非常滿意	次數	426	439	450
	%	44.9	46.3	47.5
滿意	次數	311	328	333
	%	32.8	34.6	35.1
普通	次數	112	97	93
	%	11.8	10.2	9.8
不滿意	次數	8	12	9
	%	0.8	1.3	0.9
非常不滿意	次數	7	9	6
	%	0.7	0.9	0.6
不清楚	次數	84	63	57
	%	8.9	6.6	6.0
總和	次數	948	948	948
	%	100.0	100.0	100.0

表 36 國際處服務品質平均分數

平均分數	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？	請問您對國際處辦理國外姐妹校交換、研修及獎助業務之服務滿意度如何？（學生交換事務組）	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）
教師	4.362	4.371	4.458
職員/助理	4.240	4.340	4.392
學生	4.323	4.325	4.351
全校平均	4.321	4.329	4.360

3. 意見反饋

國際處處意見回饋共計有 65 人填答，根據本校教職員生意見反饋結果發現，除正面鼓勵意見外，國際處在「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」、「服務態度/專業度」、「行政效率/行政流程」等問題應加強改善，上述幾點為主要改善項目(見表 37)。

表 37 國際處意見回饋內容

NO.	對照編碼	編碼內容	意見回饋次數
1	1	很棒/很好/讚	37
2	5	增加校內活動/文化交流與分享/增加網站資訊內容	19
3	3	服務態度/專業度	16
4	2	行政效率/行政流程	12
5	9	其他建議或具體批評	9
6	8	準時發放獎學金	7
7	4	交換生計畫/增加姊妹校/出國學分畢業門檻	7
8	7	空間/動線	4
9	6	更多英文服務	1
10	99	無/沒有意見/No	65

4. 小結

整體來說，在五點量表的平均分數結果顯示，國際處整體平均仍偏向滿意居多；「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等評分構面上，全校教職員生對於國際處評分高低依序為：「專業素質」(4.320) > 「服務態度」(4.306) > 「空間環境」(4.287) > 「資訊效率及親民性」(4.273)，可以見得在「資訊效率及親民性」部份建議應列為優先改進項目。

(六)圖資處

1. 服務滿意度

調查結果發現，在「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」平均數均以教師大於學生、職員/助理（見表 38、表 39）。

表 38 圖資處行政服務滿意度(%)

圖資處 服務滿意度(%)		空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
非常滿意	次數	869	877	852	837
	%	41.1	41.5	40.3	39.6
滿意	次數	844	852	784	806
	%	39.9	40.3	37.1	38.1
普通	次數	294	317	325	379
	%	13.9	15.0	15.4	17.9
不滿意	次數	65	19	28	30
	%	3.1	0.9	1.3	1.4
非常不滿意	次數	15	15	14	15
	%	0.7	0.7	0.7	0.7
不清楚	次數	26	33	110	46
	%	1.2	1.6	5.2	2.2
總和	次數	2,113	2,113	2,113	2,113
	%	100.0	100.0	100.0	100.0

表 39 圖資處行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
教師	4.464	4.500	4.655	4.400
職員/助理	3.922	3.798	3.798	3.853
學生	4.198	4.245	4.225	4.181
全校平均	4.192	4.229	4.214	4.171

2. 服務品質

針對「圖資大樓一樓書香町於 113 年完成空間裝修及延長開放時間，請問您對以上服務改善的滿意度」、「圖書與資訊處資源利用推廣服務(如：電子資源利用課程)之服務滿意度」與「圖書與資訊處協助開通校外連線服務之滿意度」，滿意度平均分數教師均大於學生、職員/助理。(見表 40、表 41)。

表 40 圖資處服務品質滿意度(%)

圖資處 服務品質滿意度(%)		圖資大樓一樓書香町於 113 年完成空間裝修及延長開放時間，請問您對以上服務改善的滿意度為何？(智慧營運組)	請問您對圖書與資訊處資源利用推廣服務(如：電子資源利用課程)之服務滿意度如何？(知識創新組)	請問您對於圖書與資訊處協助開通校外連線服務之滿意度如何？(資訊安全組)
非常滿意	次數	1,055	841	803
	%	49.9	39.8	38.0
滿意	次數	670	756	733
	%	31.7	35.8	34.7
普通	次數	212	330	345
	%	10.0	15.6	16.3
不滿意	次數	26	31	36
	%	1.2	1.5	1.7
非常不滿意	次數	10	18	16
	%	0.5	0.9	0.8
不清楚	次數	140	137	180
	%	6.6	6.5	8.5
總和	次數	2,113	2,113	2,113
	%	100.0	100.0	100.0

表 41 圖資處服務品質平均分數

平均分數	圖資大樓一樓書香町於 113 年完成空間裝修及延長開放時間，請問您對以上服務改善的滿意度為何？(智慧營運組)	請問您對圖書與資訊處資源利用推廣服務(如：電子資源利用課程)之服務滿意度如何?(知識創新組)	請問您對於圖書與資訊處協助開通校外連線服務之滿意度如何？(資訊安全組)
教師	4.619	4.375	4.412
職員/助理	4.306	3.989	3.911
學生	4.384	4.206	4.181
全校平均	4.386	4.200	4.175

3. 意見反饋

圖資處意見回饋共計有 336 人填答，根據本校教職員生意見反饋結果發現，除正面鼓勵意見外，圖資處在「設備老舊/冷氣不涼/隔音問題/飲水機沒水」、「空間改善/動線不清楚/電梯問題/增加座位/咖啡機」、「書香町/自修室/圖書館開放時間延長」等問題，上述幾點為主要改善項目(見表 42)。

表 42 圖資處意見回饋內容

NO.	對照編碼	編碼內容	意見回饋次數
1	1	很好/很棒/辛苦了/加油	47
2	5	設備老舊/冷氣不涼/隔音問題/飲水機沒水	33
3	3	空間改善/動線不清楚/電梯問題/增加座位、咖啡機	24
4	7	書香町、自修室、圖書館開放時間延長	24
5	4	專業、服務態度與流程	21
6	9	書籍、期刊論文偏少/書籍找不到/增設書架與公告	18
7	11	增加電子書、電子資源、提供軟體、整合資料庫	18
8	12	其他建議	14
9	2	環境衛生/廁所清潔/討論室清潔	13
10	8	電梯維修/電梯開放/電梯管制	12
11	6	網路問題/網路很慢/網路穩定性	10
12	10	多提供英文/增加人手	5
13	99	無/沒有/NO	97

4. 小結

整體來說，在五點量表的平均分數結果顯示，圖資處整體平均仍偏向滿意居多；「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等評分構面上，全校教職員生對於圖資處評分高低依序為：「專業素質」(4.229) > 「服務態度」(4.214) > 「空間環境」(4.192) > 「資訊效率及親民性」(4.171)，可以見得在「資訊效率及親民性」部份建議應列為優先改進項目。

(七)藝文中心

1. 服務滿意度

調查結果發現，在「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等評分構面，本年度僅學生符合計分標準(見表 43、表 44)。

表 43 藝文中心行政服務滿意度(%)

藝文中心 服務滿意度(%)		空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
非常滿意	次數	177	188	181	174
	%	36.3	38.6	37.2	35.7
滿意	次數	212	212	207	221
	%	43.5	43.5	42.5	45.4
普通	次數	73	68	64	73
	%	15.0	14.0	13.1	15.0
不滿意	次數	2	0	2	0
	%	0.4	0.0	0.4	0.0
非常不滿意	次數	1	1	1	2
	%	0.2	0.2	0.2	0.4
不清楚	次數	22	18	32	17
	%	4.5	3.7	6.6	3.5
總和	次數	487	487	487	487
	%	100.0	100.0	100.0	100.0

表 44 藝文中心行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
教師	X	X	X	X
職員/助理	X	X	X	X
學生	4.176	4.210	4.203	4.170
全校平均	4.176	4.210	4.203	4.170

*教師未達 10%、職員/助理未達 7%不計分。

2. 服務品質

「藝文中心在辦理各場次節目演出時服務品質之滿意度」、「藝文中心提供的藝術季節目其內容之滿意度」與「藝文中心在辦理藝術季節目時所使用之空間滿意度」相關數據參照下表（見表 45、表 46）。

表 45 藝文中心服務品質滿意度(%)

藝文中心 服務品質滿意度(%)		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？	請問您對藝文中心 提供的藝術季節目 其內容之滿意度 是？	請問您對藝文中心 在辦理藝術季節目 時所使用之空間， 您的滿意度是？
非常滿意	次數	204	192	192
	%	41.9	39.4	39.4
滿意	次數	207	210	209
	%	42.5	43.1	42.9
普通	次數	61	67	63
	%	12.5	13.8	12.9
不滿意	次數	1	4	3
	%	0.2	0.8	0.6
非常不滿意	次數	1	1	1
	%	0.2	0.2	0.2
不清楚	次數	13	13	19
	%	2.7	2.7	3.9
總和	次數	487	487	487
	%	100.0	100.0	100.0

表 46 藝文中心服務品質平均分數

平均分數	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？	請問您對藝文中心 提供的藝術季節目 其內容之滿意度 是？	請問您對藝文中心 在辦理藝術季 節目時所使用之 空間，您的滿意 度是？
教師	X	X	X
職員/助理	X	X	X
學生	4.265	4.211	4.227
全校平均	4.265	4.211	4.227

3. 意見反饋

藝文中心意見回饋共計有 73 人填答，根據本校教職員生意見反饋結果發現，除正面鼓勵意見外，藝文中心在「增加藝文活動/推廣訊息」、「硬體提升/網路優化」、「活化藝文空間/場地標示說明」等問題，上述幾點為主要改善項目(見表 47)。

表 47 藝文中心意見回饋內容

NO.	對照編碼	編碼內容	意見回饋次數
1	1	很棒/很好/辛苦了/加油	14
2	2	增加藝文活動/推廣訊息	14
3	3	硬體提升/網路優化	3
4	5	活化藝文空間/場地標示說明	3
5	4	行政流程/	2
6	6	普通/可以更好	2
7	99	無/沒有/NO	35

4. 小結

藝文中心在教師身份到訪接觸率不足 10%、職員助理不到 7%，故不採計評分；整體來說，在五點量表的平均分數結果顯示，藝文中心整體平均仍偏向滿意居多；「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等評分構面上，學生對於藝文中心評分高低依序為：「專業素質」(4.210) > 「服務態度」(4.203) > 「空間環境」(4.176) > 「資訊效率及親民性」(4.170)，可以見得在「資訊效率及親民性」部份建議應列為優先改進項目。

(八)產學處

1. 服務滿意度

調查結果發現，在「空間環境」、「服務態度」、「專業素質」與「資訊效率及親民性」評分構面上均以教師平均分數最高(見表 48、表 49)。

表 48 產學處行政服務滿意度(%)

產學處 服務滿意度(%)		空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
非常滿意	次數	118	130	140	128
	%	38.2	42.1	45.3	41.4
滿意	次數	136	123	121	121
	%	44.0	39.8	39.2	39.2
普通	次數	33	38	35	43
	%	10.7	12.3	11.3	13.9
不滿意	次數	4	8	3	8
	%	1.3	2.6	1.0	2.6
非常不滿意	次數	1	4	1	3
	%	0.3	1.3	0.3	1.0
不清楚	次數	17	6	9	6
	%	5.5	1.9	2.9	1.9
總和	次數	309	309	309	309
	%	100.0	100.0	100.0	100.0

表 49 產學處行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
教師	4.410	4.299	4.418	4.284
職員/助理	4.169	4.000	4.242	4.081
學生	4.227	4.253	4.310	4.207
全校平均	4.253	4.211	4.320	4.198

2. 服務品質

「產學處產學合作計畫服務之滿意度」、「產學處辦理創新創業活動及輔導等業務之滿意度」與「產學處行政服務之滿意度」，教師滿意度平均分數均大於學生、職員/助理（見表 50、表 51）。

表 50 產學處服務品質滿意度(%)

產學處服務品質滿意度(%)		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）	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）	請問您對產學處行政服務之滿意度如何？
非常滿意	次數	134	120	134
	%	43.4	38.8	43.4
滿意	次數	119	113	122
	%	38.5	36.6	39.5
普通	次數	35	32	40
	%	11.3	10.4	12.9
不滿意	次數	7	3	6
	%	2.3	1.0	1.9
非常不滿意	次數	2	1	2
	%	0.6	0.3	0.6
不清楚	次數	12	40	5
	%	3.9	12.9	1.6
總和	次數	309	309	309
	%	100.0	100.0	100.0

表 51 產學處服務品質平均分數

平均分數	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）	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）	請問您對產學處行政服務之滿意度如何？
教師	4.338	4.368	4.373
職員/助理	4.203	4.226	4.081
學生	4.259	4.289	4.263
全校平均	4.266	4.294	4.250

3. 意見反饋

產學處意見回饋共計有 45 人填答，根據本校教職員生意見反饋結果發現，除正面鼓勵意見外，在「提升專業能力/服務態度」、「推廣組開課之需求」、「提供實習機會與就業、新創資訊」等問題為主要改善項目(見表 52)。

表 52 產學處意見回饋內容

NO.	對照編碼	編碼內容	意見回饋次數
1	1	讚/加油/辛苦了	6
2	2	提升專業能力/服務態度	4
3	6	推廣組開課之需求	4
4	8	其他建議	4
5	7	提供實習機會與就業、新創資訊	3
6	3	人員穩定性/業務交接	2
7	4	管理費分配	2
8	5	改善空間動線	1
9	99	無/沒有/No	19

4. 小結

整體來說，在五點量表的平均分數結果顯示，產學處整體平均仍偏向滿意居多；「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等評分構面上，全校教職員生對於產學處評分高低依序為：「服務態度」(4.320) > 「空間環境」(4.253) > 「專業素質」(4.211) > 「資訊效率及親民性」(4.198)，可以見得在「資訊效率及親民性」部份建議應列為優先改進項目。

(九)秘書室

1. 服務滿意度

調查結果發現，無論是在「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等評分構面，均以教師分數最高(見表 53、表 54)。

表 53 秘書室行政服務滿意度(%)

秘書室 服務品質滿意度(%)		空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
非常滿意	次數	91	96	96	95
	%	45.0	47.5	47.5	47.0
滿意	次數	81	77	76	80
	%	40.1	38.1	37.6	39.6
普通	次數	22	23	23	20
	%	10.9	11.4	11.4	9.9
不滿意	次數	0	3	1	2
	%	0.0	1.5	0.5	1.0
非常不滿意	次數	1	1	2	1
	%	0.5	0.5	1.0	0.5
不清楚	次數	7	2	4	4
	%	3.5	1.0	2.0	2.0
總和	次數	202	202	202	202
	%	100.0	100.0	100.0	100.0

表 54 秘書室行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
教師	4.655	4.625	4.656	4.688
職員/助理	4.237	4.204	4.224	4.196
學生	X	X	X	X
全校平均	4.340	4.308	4.331	4.317

*學生未達 3%計分。

2. 服務品質

「法規修訂建議及法律諮詢服務之滿意度」、「辦理校級會議(行政會議、校務會議)之滿意度」與「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」,均以教師平均分數最高(見表 55、表 56)。

表 55 秘書室服務品質滿意度(%)

秘書室 服務品質滿意度(%)		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)	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)	請問您對於秘書 室在法規雙語化 作業的行政流程 (通知、電話詢問、 交件等)與後續作 業(問題註記、修法 建議等)之滿意度 為何?(雙語校園 推動辦公室)
非常滿意	次數	94	93	88
	%	46.5	46.0	43.6
滿意	次數	71	74	68
	%	35.1	36.6	33.7
普通	次數	15	19	18
	%	7.4	9.4	8.9
不滿意	次數	1	1	2
	%	0.5	0.5	1.0
非常不滿意	次數	1	1	2
	%	0.5	0.5	1.0
不清楚	次數	20	14	24
	%	9.9	6.9	11.9
總和	次數	202	202	202
	%	100.0	100.0	100.0

表 56 秘書室服務品質平均分數

平均分數	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)	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)	請問您對於秘書室在法規雙語化作業的行政流程(通知、電話詢問、交件等)與後續作業(問題註記、修法建議等)之滿意度為何?(雙語校園推動辦公室)
教師	4.645	4.613	4.581
職員/助理	4.337	4.309	4.298
學生	X	X	X
全校平均	4.413	4.383	4.367

3. 意見反饋

秘書室意見回饋共計有 35 人填答，根據本校教職員生意見反饋結果發現，除正面鼓勵意見外，填答者建議「學術單位納入評比」、「專業能力/協調溝通」、等問題，為主要改善項目（見表 57）。

表 57 秘書室意見回饋內容

NO.	對照編碼	編碼內容	意見回饋次數
1	1	滿意/很棒/辛苦了	8
2	3	學術單位納入評比	5
3	2	專業能力/協調溝通	3
4	4	其他建議	3
5	99	無/NO	16

4. 小結

秘書室在學生、教師身份到訪接觸率不足 3%，故不採計評分；整體來說，在五點量表的平均分數結果顯示，秘書室整體平均仍偏向滿意居多；「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等評分構面上，全校職員/助理對於秘書室評分高低依序為：「空間環境」(4.340) > 「服務態度」(4.331)

> 「資訊效率及親民性」(4.317) > 「專業素質」(4.308)，可以見得在「專業素質」部份建議應列為優先改進項目。

(十)人事室

1. 服務滿意度

調查結果發現，無論是在「空間環境」、「服務態度」、「專業素質」與「資訊效率及親民性」平均分數均以教師大於學生、職員/助理分數較低(見表 58、表 59)。

表 58 人事室行政服務滿意度(%)

人事室 服務滿意度(%)		空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
非常滿意	次數	116	120	123	113
	%	26.6	27.5	28.2	25.9
滿意	次數	150	144	144	146
	%	34.4	33.0	33.0	33.5
普通	次數	112	91	85	102
	%	25.7	20.9	19.5	23.4
不滿意	次數	24	39	44	43
	%	5.5	8.9	10.1	9.9
非常不滿意	次數	13	34	31	23
	%	3.0	7.8	7.1	5.3
不清楚	次數	21	8	9	9
	%	4.8	1.8	2.1	2.1
總和	次數	436	436	436	436
	%	100.0	100.0	100.0	100.0

表 59 人事室行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率及親 民性
教師	4.147	4.153	4.108	4.014
職員/助理	3.563	3.294	3.322	3.375
學生	4.059	4.033	4.058	4.000
全校平均	3.800	3.647	3.665	3.663

2. 服務品質

「推動各項低碳人事服務(如退休金試算及數位退休證、校聘人員徵選系統、教師升等外審系統、兼任助理系統等)之服務滿意度」、「人事室辦理各項員工協助方案(新進教師(職員)座談會、策勵營、理財講座、職場霸凌講座、幸福社

會學講座、專書導讀等)之服務滿意度」、「人事室辦理各項補助費請領(如公保給付、生活津貼之子女教育補助、生育、結婚、喪葬補助…等)之服務滿意度」；平均分數以教師大於學生、職員/助理 (見表 60、表 61)。

表 60 人事室服務品質滿意度(%)

人事室 服務品質滿意度(%)		請問您對人事室 推動各項低碳人 事服務(如退休金 試算及數位退休 證、校聘人員徵選 系統、教師升等外 審系統、兼任助理 系統等)之服務滿 意度如何	請問您對人事室 辦理各項員工協 助方案(新進教師 (職員)座談會、策 勵營、理財講座、 職場霸凌講座、幸 福社會學講座、專 書導讀等)之服務 滿意度如何	請問您對人事室 辦理各項補助費 請領(如公保給付、 生活津貼之子女 教育補助、生育、 結婚、喪葬補助… 等)之服務滿意度 如何
非常滿意	次數	112	120	112
	%	25.7	27.5	25.7
滿意	次數	126	149	131
	%	28.9	34.2	30.0
普通	次數	93	69	76
	%	21.3	15.8	17.4
不滿意	次數	22	10	11
	%	5.0	2.3	2.5
非常不滿意	次數	16	12	9
	%	3.7	2.8	2.1
不清楚	次數	67	76	97
	%	15.4	17.4	22.2
總和	次數	436	436	436
	%	100.0	100.0	100.0

表 61 人事室服務品質平均分數

平均分數	請問您對人事室推動各項低碳人事服務(如退休金試算及數位退休證、校聘人員徵選系統、教師升等外審系統、兼任助理系統等)之服務滿意度如何	請問您對人事室辦理各項員工協助方案(新進教師(職員)座談會、策勵營、理財講座、職場霸凌講座、幸福社會學講座、專書導讀等)之服務滿意度如何	請問您對人事室辦理各項補助費請領(如公保給付、生活津貼之子女教育補助、生育、結婚、喪葬補助…等)之服務滿意度如何
教師	4.015	4.082	4.143
職員/助理	3.571	3.852	3.822
學生	4.095	4.208	4.104
全校平均	3.802	3.986	3.962

3. 意見反饋

人事室意見回饋共計有 115 人填答，根據本校教職員生意見反饋結果發現，除不接聽電話/電話禮儀/很難打通/不回撥、服務態度、專業性/流程明確及簡化等問題，上述幾點為主要改善項目（見表 62）。

表 62 人事室意見回饋內容

NO.	對照編碼	編碼內容	意見回饋次數
1	3	不接聽電話/電話禮儀/很難打通/不回撥	24
2	2	服務態度	19
3	5	專業性/流程明確及簡化	15
4	4	行政效率/橫向聯繫	10
5	1	很好/辛苦了/加油	8
6	6	資訊系統整合或優化	5
7	8	增加人力、活動、特約商店/加班問題	4
8	9	其他建議	3
9	7	提供英文化	2
10	99	無/No	25

4. 小結

整體來說，在五點量表的平均分數結果顯示，人事室整體平均仍偏向滿意居多；「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等評分構面上，全校學生、教師與職員/助理對於人事室評分高低依序為：空間環境(3.800) > 服務態度(3.665) > 資訊效率及親民性(3.663) > 專業素質(3.647)。可以見得在「專業素養」部分建議應列為優先改善項目。

(十一)主計室

1. 服務滿意度

調查結果發現，在「空間環境」「專業素質」與「資訊效率及親民性」評分構面，以職員/助理平均分數最高；在「服務態度」則是以教師平均分數高(見表 63、表 64)。

表 63 主計室行政服務滿意度(%)

主計室 服務滿意度(%)		空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
非常滿意	次數	206	249	243	223
	%	32.9	39.8	38.8	35.6
滿意	次數	278	280	270	244
	%	44.4	44.7	43.1	39.0
普通	次數	94	72	81	113
	%	15.0	11.5	12.9	18.1
不滿意	次數	14	17	17	19
	%	2.2	2.7	2.7	3.0
非常不滿意	次數	4	6	7	7
	%	0.6	1.0	1.1	1.1
不清楚	次數	30	2	8	20
	%	4.8	0.3	1.3	3.2
總和	次數	626	626	626	626
	%	206	249	243	223

表 64 主計室行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率及親 民性
教師	4.120	4.220	4.244	4.070
職員/助理	4.161	4.250	4.194	4.142
學生	4.086	4.151	4.132	4.037
全校平均	4.121	4.200	4.173	4.084

2. 服務品質

針對「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，以達到避免觸法之滿意度」、「網路請購系統提供之即時查詢服務(如：可用餘額、收支明細、購案處理進度、退件說明等)滿意度」與「簡化報帳流程(如：經費分攤案件，分攤金額少的免附相關附件影本、報支餐費免附名單、校外人員交通費免附票根等)之滿意度」，滿意度平均分數均以職員/助理大於教師、學生。(見表 66、表 66)。

表 65 主計室服務品質滿意度(%)

主計室 服務品質滿意度(%)		請問您對主計室 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， 以達到避免觸法 之滿意度？	請問您對主計室 網路請購系統提 供之即時查詢服 務(如：可用餘額、 收支明細、購案處 理進度、退件說明 等)滿意度？	請問您對主計室 簡化報帳流程 (如：經費分攤案 件，分攤金額少的 免附相關附件影 本、報支餐費免附 名單、校外人員交 通費免附票根等) 之滿意度？
非常滿意	次數	207	215	224
	%	33.1	34.3	35.8
滿意	次數	247	239	229
	%	39.5	38.2	36.6
普通	次數	91	106	92
	%	14.5	16.9	14.7
不滿意	次數	10	21	27
	%	1.6	3.4	4.3
非常不滿意	次數	4	8	9
	%	0.6	1.3	1.4
不清楚	次數	67	37	45
	%	10.7	5.9	7.2
總和	次數	626	626	626
	%	100.0	100.0	100.0

表 66 主計室服務品質平均分數

平均分數	請問您對主計室於「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，以達到避免觸法之滿意度？	請問您對主計室網路請購系統提供之即時查詢服務(如：可用餘額、收支明細、購案處理進度、退件說明等)滿意度？	請問您對主計室簡化報帳流程(如：經費分攤案件，分攤金額少的免附相關附件影本、報支餐費免附名單、校外人員交通費免附票根等)之滿意度？
教師	4.063	4.000	3.929
職員/助理	4.237	4.167	4.236
學生	4.094	4.012	4.004
全校平均	4.150	4.073	4.088

3. 意見反饋

主計室意見回饋共計 67 人填答，根據本校教職員生意見反饋結果發現，除正面鼓勵意見外，主計室在「報帳流程」、「審核標準」、「服務態度」等問題，上述為主要改善項目(見表 67)。

表 67 主計室意見回饋內容

NO.	對照編碼	編碼內容	意見回饋次數
1	1	辛苦了/繼續加油	10
2	4	報帳流程	9
3	5	審核標準	7
4	2	服務態度	8
5	3	行政效率	3
6	8	其他建議	3
7	6	橫向溝通協調	2
8	7	資訊系統	2
9	99	無/No/ NA	23

4. 小結

整體來說，在五點量表的平均分數結果顯示，主計室整體平均仍偏向滿意居多；「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等評分構面上，全校教職員生對於主計室評分高低依序為：專業素質（4.200）> 服務態度（4.173）> 空間環境（4.121）> 資訊效率及親民性（4.084），可以見得在「資訊效率及親民性」部份建議應列為優先改進項目。

(十二)校友服務暨社會責任中心

1. 服務滿意度

調查結果發現，在「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」評分構面，由於教師份數未達 10.0%、職員/助理份數未達 7.0%、學生份數未達 3.0%，均未達到比例，不採計填答計分(見表 68、表 69)。

表 68 校友服務暨社會責任中心行政服務滿意度(%)

校友服務暨社會責任中心 服務滿意度(%)		空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
非常滿意	次數	40	43	47	43
	%	41.7	44.8	49.0	44.8
滿意	次數	39	34	27	32
	%	40.6	35.4	28.1	33.3
普通	次數	5	9	9	10
	%	5.2	9.4	9.4	10.4
不滿意	次數	3	3	3	2
	%	3.1	3.1	3.1	2.1
非常不滿意	次數	1	1	2	2
	%	1.0	1.0	2.1	2.1
不清楚	次數	8	6	8	7
	%	8.3	6.3	8.3	7.3
總和	次數	96	96	96	96
	%	100.0	100.0	100.0	100.0

表 69 校友服務暨社會責任中心行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
教師	4.563	4.647	4.813	4.529
職員/助理	4.250	4.095	4.095	4.143
學生	4.231	4.231	4.216	4.216
全校平均	4.295	4.278	4.295	4.258

*本表分數僅供參考，教師份數未達 10.0%、職員/助理份數未達 7.0%、學生份數未達 3.0%，不採計填答計分。

2. 服務品質

針對「西子樓校友會館作為會議、研討會等活動場域滿意度」、「本中心辦理之校友活動滿意度(例如 40 週年校慶校友聯合餐會、傑出校友頒獎典禮、北部校友聯誼餐會、畢業 30 年校友返校聚等)」與「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」，參考次數如下。(見表 70、表 71)。

表 70 校友服務暨社會責任中心服務品質滿意度(%)

校友服務暨社會責任中心 服務品質滿意度(%)		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)	請問您對於本中心辦理之校友活動滿意度如何？(例如 40 週年校慶校友聯合餐會、傑出校友頒獎典禮、北部校友聯誼餐會、畢業 30 年校友返校聚等)(校友服務組)	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)
非常滿意	次數	42	34	33
	%	43.8	35.4	34.4
滿意	次數	28	25	31
	%	29.2	26.0	32.3
普通	次數	8	10	10
	%	8.3	10.4	10.4
不滿意	次數	1	0	2
	%	1.0	0.0	2.1
非常不滿意	次數	2	3	4
	%	2.1	3.1	4.2
不清楚	次數	15	24	16
	%	15.6	25.0	16.7
總和	次數	96	96	96
	%	100.0	100.0	100.0

表 71 校友服務暨社會責任中心服務品質平均分數

平均分數	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)	請問您對於本中心辦理之校友活動滿意度如何？(例如40週年校慶校友聯合餐會、傑出校友頒獎典禮、北部校友聯誼餐會、畢業30年校友返校聚等)(校友服務組)	請問您對於本中心簽訂特約優惠廠商與校友企業，提供教職員工生與校友消費優惠，滿意度如何？(校友服務組)
教師	4.667	4.533	4.357
職員/助理	4.211	4.000	3.700
學生	4.227	4.171	4.174
全校平均	4.321	4.208	4.088

*本表分數僅供參考，因教師份數未達 10.0%、職員/助理份數未達 7.0%、學生份數未達 3.0%，不採計填答計分。

3. 意見反饋

校友服務暨社會責任中心意見回饋共計有 18 人填答，在「內部業務連結」、「空間/動線」等問題為主要改善項目建議如下(見表 71)。

表 72 校友服務暨社會責任中心意見回饋內容

NO.	對照編碼	編碼內容	意見回饋次數
1	2	加油	2
2	5	其他建議	2
3	1	很棒	1
4	3	內部業務連結	1
5	4	指標位置	1
6	99	無/No/ NA	11

4. 小結

因教師份數未達 10.0%、職員/助理份數未達 7.0%、學生份數未達 3.0%，不採計填答計分；請自行參考滿意度比例。

二、各單位行政滿意度暨服務品質綜整

(一) 七項行政滿意度暨服務品質平均

依據結果顯示，各身分別對於空間環境(位置標示、設施及動線)、專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間)、服務態度(接聽電話、行政服務態度)、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)滿意度及服務品質(自選題3題)，平均結果如下(見表 73)：

1. 教師：秘書室(4.638) > 學務處(4.516) > 圖資處(4.489) > 國際處(4.409) > 教務處(4.373) > 研究發展處(4.360) > 產學處(4.356) > 總務處及環安中心(4.255) > 人事室(4.094) > 主計室(4.092)。
2. 職員/助理：研究發展處(4.350) > 國際處(4.269) > 秘書室(4.258) > 總務處及環安中心(4.233) > 教務處(4.198) = 主計室(4.198) > 產學處(4.143) > 學務處(4.049) > 圖資處(3.940) > 人事室(3.543)。
3. 學生：國際處(4.310) > 研究發展處(4.266) > 產學處(4.258) > 圖資處(4.231) > 藝文中心(4.209) > 總務處及環安中心(4.156) > 教務處(4.138) > 學務處(4.132) > 人事室(4.080) > 主計室(4.074)。
4. 全校人員：秘書室(4.351) > 國際處(4.314) > 研究發展處(4.303) > 產學處(4.256) > 圖資處(4.224) > 藝文中心(4.209) > 總務處及環安中心(4.174) > 教務處(4.152) > 學務處(4.138) > 主計室(4.127) > 人事室(3.789)

表 73 各族群與行政單位行政服務滿意度暨服務品質平均分數

七項問項 (平均分數)	教師	職員/助理	學生	全校
教務處	4.373	4.198	4.138	4.152
學務處	4.516	4.049	4.132	4.138
總務處及環安中心	4.255	4.233	4.156	4.174
研究發展處	4.360	4.350	4.266	4.303
國際處	4.409	4.269	4.310	4.314
圖資處	4.489	3.940	4.231	4.224
藝文中心	X	X	4.209	4.209
產學處	4.356	4.143	4.258	4.256
秘書室	4.638	4.258	X	4.351
人事室	4.094	3.543	4.080	3.789
主計室	4.092	4.198	4.074	4.127
校友服務暨社會責任中心	X	X	X	X
平均分數	4.358	4.118	4.185	4.138

*全校分數，藝文中心僅計學生；秘書室僅計教師、職員助理；校友服務暨社會責任中心填答人數未達要求標準不計入排名。

(二) 四項行政滿意度構面平均

依據結果顯示，各身分別對於空間環境(位置標示、設施及動線)、專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間)、服務態度(接聽電話、行政服務態度)、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)滿意度，平均結果如下(見表 74)：

1. 教師：秘書室(4.656) > 學務處(4.548) > 圖資處(4.505) > 教務處(4.420) > 國際處(4.418) > 研究發展處(4.372) > 產學處(4.352) > 總務處及環安中心(4.288) > 主計室(4.163) > 人事室(4.105)。
2. 職員/助理：研究發展處(4.354) > 國際處(4.227) > 總務處及環安中心(4.224) > 秘書室(4.215) > 教務處(4.207) > 主計室(4.187) > 產學處(4.123) > 學務處(4.063) > 圖資處(3.843) > 人事室(3.388)。
3. 學生：國際處(4.292) > 研究發展處(4.267) > 產學處(4.249) > 圖資處(4.212) > 教務處(4.211) > 藝文中心(4.190) > 學務處(4.172) > 總務處及環安中心(4.161) > 主計室(4.101) > 人事室(4.038)。
4. 全校：秘書室(4.324) > 研究發展處(4.307) > 國際處(4.296) > 產學處(4.246) > 教務處(4.220) > 圖資處(4.201) > 藝文中心(4.190) > 總務處及環安中心(4.179) > 學務處(4.176) > 主計室(4.145) > 人事室(3.694)。

表 74 各族群與行政單位四項構面滿意度平均分數

四項構面 (平均分數)	教師	職員/助理	學生	全校
教務處	4.420	4.207	4.211	4.220
學務處	4.548	4.063	4.172	4.176
總務處及環安中心	4.288	4.224	4.161	4.179
研究發展處	4.372	4.354	4.267	4.307
國際處	4.418	4.227	4.292	4.296
圖資處	4.505	3.843	4.212	4.201
藝文中心	X	X	4.190	4.190
產學處	4.352	4.123	4.249	4.246
秘書室	4.656	4.215	X	4.324
人事室	4.105	3.388	4.038	3.694
主計室	4.163	4.187	4.101	4.145
校友服務暨社會責任中心	X	X	X	X
平均分數	4.383	4.083	4.189	4.188

*全校分數，藝文中心僅計學生；秘書室僅計教師、職員助理；校友服務暨社會責任中心填答人數未達要求標準不計入排名。

(三)空間環境(位置標示、設施及動線)

依據結果顯示，各身分別對於「空間環境」滿意度，平均結果如下(見表 75)：

1. 教師：秘書室(4.655) > 學務處(4.527) > 國際處(4.475) > 圖資處(4.464) > 產學處(4.410) > 教務處(4.403) > 研究發展處(4.394) > 總務處及環安中心(4.250) > 人事室(4.147) > 主計室(4.120)。
2. 職員/助理：研究發展處(4.316) > 秘書室(4.237) > 總務處及環安中心(4.188) > 產學處(4.169) > 主計室(4.161) > 教務處(4.145) > 國際處(4.131) > 學務處(4.080) > 圖資處(3.922) > 人事室(3.563)。
3. 學生：國際處(4.285) > 研究發展處(4.282) > 教務處(4.263) > 產學處(4.227) > 學務處(4.198) = 圖資處(4.198) > 總務處及環安中心(4.197) > 藝文中心(4.176) > 主計室(4.086) > 人事室(4.059)。

表 75 各族群與行政單位空間環境滿意度平均分數

空間環境 (平均分數)	教師	職員/助理	學生
教務處	4.403	4.145	4.263
學務處	4.527	4.080	4.198
總務處及環安中心	4.250	4.188	4.197
研究發展處	4.394	4.316	4.282
國際處	4.475	4.131	4.285
圖資處	4.464	3.922	4.198
藝文中心	X	X	4.176
產學處	4.410	4.169	4.227
秘書室	4.655	4.237	X
人事室	4.147	3.563	4.059
主計室	4.120	4.161	4.086
校友服務暨社會責任中心	X	X	X
平均分數	4.385	4.091	4.197

(四) 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間)

依據結果顯示，各身分別對於「專業素質」滿意度，平均結果如下(見表 76)：

1. 教師：秘書室(4.625) > 學務處(4.590) > 圖資處(4.500) > 國際處(4.455) > 教務處(4.440) > 研究發展處(4.384) > 總務處及環安中心(4.333) > 產學處(4.299) > 人事室(4.153) > 主計室(4.220)。
2. 職員/助理：研究發展處(4.392) > 國際處(4.258) > 主計室(4.250) > 總務處及環安中心(4.226) > 秘書室(4.204) > 教務處(4.305) > 產學處(4.000) > 學務處(4.067) > 圖資處(3.798) > 人事室(3.294)。
3. 學生：國際處(4.314) > 研究發展處(4.276) > 產學處(4.253) > 教務處(4.246) > 圖資處(4.245) > 藝文中心(4.210) > 學務處(4.209) > 總務處及環安中心(4.187) > 主計室(4.151) > 人事室(4.033)。

表 76 各族群與行政單位專業素質滿意度平均分數

專業素質 (平均分數)	教師	職員/助理	學生
教務處	4.440	4.305	4.246
學務處	4.590	4.067	4.209
總務處及環安中心	4.333	4.226	4.187
研究發展處	4.384	4.392	4.276
國際處	4.455	4.258	4.314
圖資處	4.500	3.798	4.245
藝文中心	X	X	4.210
產學處	4.299	4.000	4.253
秘書室	4.625	4.204	X
人事室	4.153	3.294	4.033
主計室	4.220	4.250	4.151
校友服務暨社會責任中心	X	X	X
平均分數	4.400	4.079	4.212

(五) 服務態度(接聽電話、行政服務態度)

依據結果顯示，各身分別對於「服務態度」滿意度，平均結果如下(見表 77)：

1. 教師：秘書室 (4.656) > 圖資處 (4.655) > 學務處 (4.590) > 教務處 (4.507) > 國際處 (4.424) > 研究發展處 (4.420) > 產學處 (4.418) > 總務處及環安中心 (4.347) > 主計室 (4.244) > 人事室 (4.108)。
2. 職員/助理：研究發展處(4.405) > 總務處及環安中心(4.282) > 教務處(4.257) > 國際處 (4.242) = 產學處 (4.242) > 秘書室 (4.224) > 主計室 (4.194) > 學務處 (4.076) > 圖資處 (3.798) > 人事室 (3.322)
3. 學生：產學處 (4.310) > 國際處 (4.301) > 研究發展處 (4.283) > 圖資處 (4.225) > 教務處 (4.220) > 藝文中心 (4.203) > 學務處 (4.163) > 總務處及環安中心 (4.161) > 主計室 (4.132) > 人事室 (4.058)

表 77 各族群與行政單位服務態度滿意度平均分數

服務態度 (平均分數)	教師	職員/助理	學生
教務處	4.507	4.257	4.220
學務處	4.590	4.076	4.163
總務處及環安中心	4.347	4.282	4.161
研究發展處	4.420	4.405	4.283
國際處	4.424	4.242	4.301
圖資處	4.655	3.798	4.225
藝文中心	X	X	4.203
產學處	4.418	4.242	4.310
秘書室	4.656	4.224	X
人事室	4.108	3.322	4.058
主計室	4.244	4.194	4.132
校友服務暨社會責任中心	X	X	X
平均分數	4.437	4.104	4.206

(六) 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)

依據結果顯示，各身分別對於「資訊效率及親民性」滿意度，平均結果如下(見表 78)：

1. 教師：秘書室 (4.688) > 學務處 (4.483) > 圖資處 (4.400) > 教務處 (4.331) > 國際處 (4.318) > 研究發展處 (4.288) > 產學處 (4.284) > 總務處及環安中心 (4.224) > 主計室 (4.070) > 人事室 (4.014) 。
2. 職員/助理：研究發展處 (4.304) > 國際處 (4.277) > 總務處及環安中心 (4.202) > 秘書室 (4.196) > 主計室 (4.142) > 教務處 (4.121) > 產學處 (4.081) > 學務處 (4.029) > 圖資處 (3.853) > 人事室 (3.375) 。
3. 學生：國際處 (4.269) > 研究發展處 (4.228) > 產學處 (4.207) > 圖資處 (4.181) > 藝文中心 (4.170) > 學務處 (4.116) > 教務處 (4.112) > 總務處及環安中心 (4.099) > 主計室 (4.037) > 人事室 (4.000) 。

表 78 各族群與行政單位資訊效率及親民性滿意度平均分數

資訊效率及親民性 (平均分數)	教師	職員/助理	學生
教務處	4.331	4.121	4.112
學務處	4.483	4.029	4.116
總務處及環安中心	4.224	4.202	4.099
研究發展處	4.288	4.304	4.228
國際處	4.318	4.277	4.269
圖資處	4.400	3.853	4.181
藝文中心	X	X	4.170
產學處	4.284	4.081	4.207
秘書室	4.688	4.196	X
人事室	4.014	3.375	4.000
主計室	4.070	4.142	4.037
校友服務暨社會責任中心	X	X	X
平均分數	4.310	4.058	4.142

(七) 各單位自選題

依據結果顯示，各身分別對於「自選題」滿意度，平均結果如下(見表 79~表 82)：

表 79 各單位自選題(全校)

各單位自選題 (全校)	自選題 1	自選題 2	自選題 3
教務處	3.996	4.102	4.085
學務處	4.193	4.027	4.039
總務處及環安中心	4.141	4.208	4.155
研究發展處	4.313	4.294	4.283
國際處	4.321	4.329	4.360
圖資處	4.386	4.200	4.175
藝文中心*	4.265	4.211	4.227
產學處	4.266	4.294	4.250
秘書室	4.413	4.383	4.367
人事室	3.802	3.986	3.962
主計室	4.150	4.073	4.088
校友服務暨社會責任中心	4.321	4.208	4.088

*藝文中心之教師、職員/助理人數未到要求比例，不列入計算評比，僅計入學生。

表 80 各單位自選題(教師)

各單位自選題 (教師)	自選題 1	自選題 2	自選題 3
教務處	4.323	4.273	4.336
學務處	4.614	4.385	4.420
總務處及環安中心	4.097	4.328	4.203
研究發展處	4.423	4.318	4.293
國際處	4.362	4.371	4.458
圖資處	4.619	4.375	4.412
藝文中心*	X	X	X
產學處	4.338	4.368	4.373
秘書室	4.645	4.613	4.581
人事室	4.015	4.082	4.143
主計室	4.063	4.000	3.929
校友服務暨社會責任中心*	X	X	X

*藝文中心、校友服務暨社會責任中心之教師人數未到要求比例，不列入計算評比。

表 81 各單位自選題(職員助理)

各單位自選題 (職員/助理)	自選題 1	自選題 2	自選題 3
教務處	4.153	4.194	4.208
學務處	4.140	3.900	4.051
總務處及環安中心	4.176	4.310	4.247
研究發展處	4.391	4.328	4.311
國際處	4.240	4.340	4.392
圖資處	4.306	3.989	3.911
藝文中心*	X	X	X
產學處	4.203	4.226	4.081
秘書室	4.337	4.309	4.298
人事室	3.571	3.852	3.822
主計室	4.237	4.167	4.236
校友服務暨社會責任中心*	X	X	X

*藝文中心、校友服務暨社會責任中心之職員助理人數未到要求比例，不列入計算評比。

表 82 各單位自選題(學生)

各單位自選題 (學生)	自選題 1	自選題 2	自選題 3
教務處	3.971	4.087	4.066
學務處	4.184	4.024	4.029
總務處及環安中心	4.138	4.179	4.134
研究發展處	4.246	4.275	4.272
國際處	4.323	4.325	4.351
圖資處	4.384	4.206	4.181
藝文中心	4.265	4.211	4.227
產學處	4.259	4.289	4.263
秘書室*	X	X	X
人事室	4.095	4.208	4.104
主計室	4.094	4.012	4.004
校友服務暨社會責任中心*	X	X	X

*秘書室、校友服務暨社會責任中心之學生人數未到要求比例，不列入計算評比。

表 83 各單位自選題排序

各單位自選題(全校)	第一名	第二名	第三名
教務處	教發中心	招生策略辦公室	教發中心
學務處	校園組	體育組	學務處
總務處及環安中心	校安防護組	環安中心	資產經營管理組
研究發展處	學術發展組	研究資源組	全球學術合作中心
國際處	學生交換事務組	學生交換事務組	國際處
圖資處	智慧營運組	知識創新組	資訊安全組
藝文中心	各場次節目演出時服務品質滿意度	辦理藝術季節目時所使用之空間滿意度	藝術季節目其內容滿意度
產學處	智財新創組	產學合作組	產學處
秘書室	綜合業務組	公共事務組	雙語校園推動辦公室
人事室	辦理各項員工協助方案	辦理各項補助費請領	低碳人事服務
主計室	「各類經費結報注意事項」講習會	簡化報帳流程	請購系統提供之即時查詢服務
校友服務暨社會責任中心	西子樓校友會館滿意度	校友活動滿意度	提供教職員生與校友消費優惠

伍、研究結論與建議

一、調查結果綜整

本次援例利用五點尺度量表了解教職員生到訪各處室滿意度外，並將各族群計分分別列出，各族群得分前三名之行政單位請見表 84。

表 84 各族群得分前三名之行政單位

名次/族群	教師	職員/助理	學生
第一名	秘書室 (4.638)	研究發展處 (4.350)	國際處 (4.310)
第二名	學務處 (4.516)	國際處 (4.269)	研究發展處 (4.266)
第三名	圖資處 (4.489)	秘書室 (4.258)	產學處 (4.258)

*參閱表 73。

二、調查方式之檢討與改進

113 學年度依照 108 至 112 年度調整問卷設計方式續辦理調查。113 學年度、112 年度調查有效樣本較 111 年度大幅提升，此外，學生、教師填答人數亦有顯著提升(見表 85)，主要係因今年度提供 102 項，以及金額較大之抽獎獎品。建議未來調查亦可採行該項調查方式，有效提升全校教職員生填答人數。

表 85 三類族群全校人數填答比例

調查年度/ 該族群全校人數填答比例	學生	教師	職員助理
<u>113 學年度</u>	<u>32.12%</u> (3356/10448)	<u>39.86%</u> (226/567)	<u>45.04%</u> (418/928)
<u>112 年度</u>	<u>34.64%</u> (3689/10647)	<u>29.47%</u> (262/889)	<u>54.94%</u> (517/941)
<u>111 年度</u>	28.72% (2623/9132)	26.40% (136/515)	60.41% (432/715)
<u>110 年度</u>	26.88% (2455/9132)	29.32% (151/515)	53.99% (386/715)
<u>109 年度</u>	22.63% (2067/9132)	17.48% (90/515)	31.89% (228/715)
<u>108 年度</u>	19.93% (1820/9132)	12.23% (63/515)	31.89% (228/715)

表 86 近五年填答抽獎比例

年度	教師	職員助理	學生
108 年度	0(0.000%)	3(1.316%)	97(5.330%)
109 年度	1(1.111%)	13(5.702%)	86(4.161%)
110 年度	6(3.973%)	13(3.368%)	82(3.340%)
111 年度	5(5.147%)	13(3.472%)	84(3.202%)
112 年度	8(3.05%)	15(2.90%)	107(2.90%)
113 學年度	6(2.66%)	10(2.39%)	86(2.56%)

此外，113 學年度、112 年度依照 108、109、110、111 年度增加到訪各處室的開放題項，以利填答者能夠針對到訪處室填答建議事項，積極改善教職員生期盼能改善的事項，有不少值得參考的意見，因此，建議各處室針對教職員生的填答內容進行業務修正並予以公告，以提升本校整體行政服務滿意度，顯見未來可鼓勵更多的教職員生來進行填答。

附錄一、中英文調查問卷

國立中山大學 113 學年度行政滿意度暨服務品質調查問卷

National Sun Yat-sen University

2024-2025 Academic Year

Survey on Satisfaction of Administration and Service Quality

致親愛的中山師生同仁：

這份問卷調查約花費您 2~5 分鐘的時間，敬請撥空選填您對本校 113 學年度行政滿意度暨服務品質調查問卷。您回覆的問卷內容一定會完全保密。有您的回覆將能激勵校方採取適當行動，專注並優先改善您最重視的校務服務事項。

我們期待您的意見回應及鼓勵，請踴躍填報。

謝謝您。您的意見至關重要推動校務更美好。

本次活動期間完成問券並留下基本資料者，將以電腦抽籤方式從中抽出 102 名，提供 iPad 11 1 名、Apple Watch SE 1 名、高鐵(左營-臺北)五折票券 20 張及全家 100 元禮券卡 80 份作為抽獎獎品。(中獎名單將公布於學校網站/FB 及以 E-mail 通知)

郭副校長室 謹上
中華民國 114 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 2024–25 academic year. The survey will take approximately 2 to 5 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 and provide their basic information will enter a prize draw. A total of 102 winners will be randomly selected by a computer to receive the following prizes:

- iPad 11 : 1 winner
- Apple Watch SE: 1 winner
- Taiwan High Speed Rail (Zuoying-Taipei route) 50% off voucher:

20 winners

- FamilyMart TWD100 voucher: 80 winners

(Note: Winners will be notified by email and announced on the University website and Facebook page.)

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 the Senior Vice President KUU

May 2025

一、請問您的身份? What is your identity?

- 學生 student
- 教師 faculty
- 職員/助理 staff

二、請問您的學制? What is your program?

- 大學 bachelor's program
- 研究所 master's/doctoral program

三、請問您的年級? What is your study year?

- 一年級 first year
- 二年級 second year
- 三年級 third year
- 四年級 fourth year
- 其他(請說明) others (Please specify.)

四、請問您的學院為? Which college are you enrolled in?

- 理學院 College of Science
- 工學院 College of Engineering
- 管理學院 College of Management
- 文學院 College of Liberal Arts
- 社會科學院 College of Social Sciences
- 海洋科學院 College of Marine Sciences
- 西灣學院 Si Wan College
- 醫學院 College of Medicine
- 半導體及重點科技研究學院
College of Semiconductor and Advanced Technology Research
- 國際金融學研究學院 School of Banking and Finance

五、請問您服務之單位名稱? What unit do you work at?

- 行政單位 administrative unit
- 教學或服務單位 academic unit or others

六、請問您的服務年資? How many years have you worked at NSYSU?

- 未滿一年 less than 1 year
- 1-5 年 1 to 5 years
- 6-10 年 6 to 10 years
- 11 年以上 more than 11 years

七、請填寫您的學號 / 差勤系統：

Your Student ID number / Employee ID number (SSO system)

八、※E-mail (中獎管道通知 Prize winners will be notified by email.)： _____

(本項資料僅作為抽獎使用，問卷回收後將確保資訊不外流)

(Note: This information you provide will be used solely for the prize draw. All survey response will remain strictly confidential.)

九、以下請選出您過去一年經常接觸過的單位(最少請選出三個)

Please select the units that you contacted the most in the past year.
(at least three)

- 教務處 Office of Academic Affairs
- 學務處 Office of Student Affairs
- 總務處 Office of General Affairs
- 研究發展處 Office of Research and Development
- 國際處 Office of International Affairs
- 圖資處 Office Library and Information Services
- 藝文中心 Arts Center
- 產學處
Office of Global Industry-Academe Collaboration and
Advancement
- 秘書室 Office of the Secretariat
- 人事室 Office of Personnel Services
- 主計室 Office of Accounting
- 校友服務暨社會責任中心
Center for Alumni Services and Social Engagement

內 容 Questions	滿意程度 Satisfactory Level					
	1 非常滿意 very satisfactory	2 滿意 satisfactory	3 普通 acceptable	4 不滿意 unsatisfactory	5 很不滿意 least satisfactory	6 不清楚 not clear

● **教務處 Office of Academic Affairs**

1. 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何？

What is your satisfactory level with its spatial environment (signage, facilities, and the office workflow design)?

2. 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何？

What is your satisfactory level with the professional competence (familiarity with office tasks, reasonable work procedures, and wait time)?

3. 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何？

What is your satisfactory level with its service quality (phone etiquette and in-person service)?

4. 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) 滿意度如何？

What is your satisfactory level with its efficiency and user-friendliness of dissemination (accuracy, timeliness, and completeness of website content)?

5. 請問您對教務處推動創新教學（如跨領域學習、微學分課程、數位自學課程等）之滿意度如何？(教發中心)

What is your satisfactory level with its efforts in promoting the

innovative teaching methods (such as cross-disciplinary learning, micro-credit courses, and digital self-paced learning courses)?

(Teaching and Learning Development and Resources Center)

6. 請問您對教務處推動教學增能活動（如新進教師研習、跨領域教師工作坊、教學觀課）之滿意度如何？(教發中心)

What is your satisfactory level with its efforts in promoting faculty's teaching enhancement activities (such as new faculty orientation, interdisciplinary faculty workshops, and class observation)?

(Teaching and Learning Development and Resources Center)

7. 請問您對教務處協助學系招生宣傳[如 OPEN HOUSE 一日中山人、招生社群媒體經營(如臉書粉專、IG 及 Gather Town)、高中宣導媒合、高中參訪安排等]的滿意度如何？(招生策略辦公室)

What is your satisfactory level with its performance in supporting student recruitment for individual departments through promotion (such as organizing events like OPEN HOUSE - One Day at NSYSU, managing recruitment social media platforms like Facebook, Instagram, and Gather Town, organizing promotional events in high schools, arranging campus visits for high school students)?

(Recruitment Strategic Office)

● **學務處 Office of Student Affairs**

1. 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何？

What is your satisfactory level with its spatial environment (signage, facilities, and the office workflow design)?

2. 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何？

What is your satisfactory level with the professional competence (familiarity with office tasks, reasonable work procedures, and wait

time)?

3. 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with its service quality (phone etiquette and in-person service)?

4. 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) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with its efficiency and user-friendliness of dissemination (accuracy, timeliness, and completeness of website content)?

5. 學務處針對學生職涯發展在辦理就業博覽會、企業徵才說明會，開設「職涯微學分課程」及提供職涯諮詢、職涯探索及履歷健診等活動，這樣的活動對於您對產業的了解及未來職涯規劃的滿意度為何？(校園組)

What is your satisfactory level with its efforts in enhancing your understanding of the industry and future career planning by organizing events like job fairs and company recruitment sessions, offering micro-credit courses related to career development, as well as providing activities such as career counseling, career exploration, and resume clinics?

(Student Life and Career Development Division)

6. 學務處已於 111 年進網頁改版，請問您對於學務處網頁的直覺性滿意度為何?

What is your satisfaction level with its webpage updated in 2022?

7. 體育組持續修繕室外籃排球場(燈光、鋪面等)，在使用上您的滿意度為何？(體育組)

What is your satisfactory level with outdoor basketball and volleyball courts in which lighting and flooring are constantly

maintained?

(Sports Development Division)

● **總務處 Office of General Affairs**

1. 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with its spatial environment (signage, facilities, and the office workflow design)?

2. 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with the professional competence (familiarity with office tasks, reasonable work procedures, and wait time)?

3. 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with its service quality (phone etiquette and in-person service)?

4. 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) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with its efficiency and user-friendliness of dissemination (accuracy, timeliness, and completeness of website content)?

5. 請問您對於校園以行動攤車提供餐飲之多樣性服務滿意度如何?

(資產經營管理組)

What is your satisfactory level with its the diversity of food and beverage provided by food carts on campus?

(Property Management Division)

6. 請問您對總務處近期推行的校園安全精進措施(例如:行政大樓 24 小時值勤室緊急協助服務、緊急求救按鈕、消防安全設備更新等) 實施成效的滿意度為何?(校安防護組)

What is your satisfactory level with its effectiveness of the recent campus safety enhancement measures (such as emergency assistance services provided by the 24-hour duty room in the Administration Building, emergency call buttons, and upgrades to fire safety equipment)?

(Campus Safety and Security Division)

7. 請問您對於環境保護暨安全衛生中心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)教育訓練，以達成校園零災害目標之服務滿意度如何?(環安中心)

What is your satisfactory level with its efforts in achieving the goal of zero accidents by organizing general and laboratory safety and health (including emergency response, radiation protection, and biosafety) education and training annually?

(Environmental Protection and Safety Center)

● **研究發展處 Office of Research and Development**

1. 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何？

What is your satisfactory level with its spatial environment (signage, facilities, and the office workflow design)?

2. 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何？

What is your satisfactory level with the professional competence (familiarity with office tasks, reasonable work procedures, and wait time)?

3. 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何？

What is your satisfactory level with its service quality (phone etiquette and in-person service) ?

4. 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)
滿意度如何?

What is your satisfactory level with its efficiency and user-friendliness of dissemination (accuracy, timeliness, and completeness of website content)?

5. 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)

What is your satisfactory level with its performance in handling procedures related to NSTC research projects?

(Academic Development Division)

6. 請問您對研發處辦理教育部相關作業的滿意度?(研究資源組)

請問您對研發處辦理教育部各項獎補助案相關作業的滿意度?

(研究資源組)

What is your satisfactory level with its performance in handling various awards and subsidies granted by the Ministry of Education?

(Research Resources Division)

7. 請問您對研發處辦理國際學術研究合作相關作業的滿意度?(全球學術合作中心)

What is your satisfactory level with its performance in handling international research collaboration affairs?

(Global Academic Collaboration Center)

● **國際處 Office of International Affairs**

1. 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with its spatial environment (signage, facilities, and the office workflow design)?

2. 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何？

What is your satisfactory level with the professional competence (familiarity with office tasks, reasonable work procedures, and wait time)?

3. 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何？

What is your satisfactory level with its service quality (phone etiquette and in-person service)?

4. 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) 滿意度如何？

What is your satisfactory level with its efficiency and user-friendliness of dissemination (accuracy, timeliness, and completeness of website content)?

5. 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？

What is your satisfactory level with its services (such as student orientation, student activities) for international students?

6. 請問您對國際處辦理國外姐妹校交換、研修及獎助業務之服務滿意度如何？(學生交換事務組)

What is your satisfactory level with its performance in handling affairs related to student exchange, study abroad/visiting, and scholarship programs?

(Student Exchange Division)

7. 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)

What is your satisfactory level with its services in providing various

information on study abroad programs through information sessions, experience sharing events, and study abroad sessions?

(Student Exchange Division)

● **圖資處 Office Library and Information Services**

1. 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with its spatial environment (signage, facilities, and the office workflow design)?

2. 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with the professional competence (familiarity with office tasks, reasonable work procedures, and wait time)?

3. 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with its service quality (phone etiquette and in-person service)?

4. 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) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with its efficiency and user-friendliness of dissemination (accuracy, timeliness, and completeness of website content)?

5. 圖資大樓一樓書香町於 113 年完成空間裝修及延長開放時間，請問您對以上服務改善的滿意度為何?(智慧營運組)

What is your satisfactory level with its space renovation (completed in 2023) and extended opening hours of the Learning Plaza on the first floor of the Library and Information Building?

(Intelligent Operations Division)

6. 請問您對圖書與資訊處資源利用推廣服務(如：電子資源利用課程)之服務滿意度如何?(知識創新組)

What is your satisfactory level with its the promotion of using available resources (such as offering sessions on e-resource utilization)?

(Knowledge Innovation Division)

7. 請問您對於圖書與資訊處協助開通校外連線服務之滿意度如何?(資訊安全組)

What is your satisfactory level with its firewall configuration which permits external access for the faculty and students?

(Information Security Division)

● **藝文中心 Arts Center**

1. 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with its spatial environment (signage, facilities, and the office workflow design)?

2. 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with the professional competence (familiarity with office tasks, reasonable work procedures, and wait time)?

3. 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with its service quality (phone etiquette and in-person service)?

4. 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) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with its efficiency and user-friendliness of dissemination (accuracy, timeliness, and completeness of website content)?

5. 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？

What is your satisfactory level with its service quality during performances?

6. 請問您對藝文中心提供的藝術季節目其內容之滿意度是？

What is your satisfactory level with its Arts Festival programs?

7. 請問您對藝文中心在辦理藝術季節目時所使用之空間，您的滿意度是？

What is your satisfactory level with its use of venues during the Arts Festival?

● **產學處**

Office of Global Industry-Academe Collaboration and Advancement

1. 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何？

What is your satisfactory level with its spatial environment (signage, facilities, and the office workflow design)?

2. 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何？

What is your satisfactory level with the professional competence (familiarity with office tasks, reasonable work procedures, and wait time)?

3. 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何？

What is your satisfactory level with its service quality (phone etiquette and in-person service)?

4. 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) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with its efficiency and user-friendliness of dissemination (accuracy, timeliness, and completeness of website content)?

5. 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)

What is your satisfaction level with its services in handling the industry-academia collaboration projects?

(Industry-Academe Collaboration Division)

6. 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)

What is your satisfactory level with its services in providing the innovation and entrepreneurship activities and guidance?

(Innovation Intellectual Property Division)

7. 請問您對產學處行政服務之滿意度如何?

What is your satisfactory level with its overall administration services?

● **秘書室 Office of the Secretariat**

1. 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with its spatial environment (signage, facilities, and the office workflow design)?

2. 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with the professional competence (familiarity with office tasks, reasonable work procedures, and wait time)?

3. 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with its service quality (phone etiquette and in-person service)?

4. 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) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with its efficiency and user-friendliness of dissemination (accuracy, timeliness, and completeness of website content)?

5. 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)

What is your satisfactory level with its performance in organizing Executive Meetings and University Council meeting?
(General Affairs Division)

6. 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)

What is your satisfactory level with its efforts in elevating the holistic social reputation of the University by presenting the key research and development achievements of individual units in forms of news, information, and visuals?

(Public Affairs Division)

7. 請問您對於秘書室在法規雙語化作業的行政流程(通知、電話詢問、交件等)與後續作業(問題註記、修法建議等)之滿意度為何?(雙語校園推動辦公室)

What is your satisfactory level with its procedures in proofreading regulations (such as email notifications, phone inquiries, and amendment suggestions)?

(Bilingual Resources Office)

● **人事室 Office of Personnel Services**

1. 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with its spatial environment (signage, facilities, and the office workflow design)?

2. 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with the professional competence (familiarity with office tasks, reasonable work procedures, and wait time)?

3. 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with its service quality (phone etiquette and in-person service)?

4. 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) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with its efficiency and user-friendliness of dissemination (accuracy, timeliness, and completeness of website content)?

5. 請問您對人事室推動各項低碳人事服務 (如退休金試算及數位退休證、校聘人員徵選系統、教師升等外審系統、兼任助理系統等)之服務滿意度如何?

What is your satisfactory level with its online personnel services (such as pension calculation, issuance of digital retirement certificates, contract employee recruitment system, external evaluation system for faculty promotion, and part-time assistant management system)?

6. 請問您對人事室辦理各項員工協助方案(新進教師(職員)座談會、策勵營、理財講座、職場霸凌講座、幸福社會學講座、專書導讀等)之服務滿意度如何?

What is your satisfactory level with its support services (such as new faculty/staff orientations; Team Building Workshops; lectures on financial planning, workplace violence prevention, or well-being & happiness; recommended reading resources)?

7. 請問您對人事室辦理各項補助費請領(如公保給付、生活津貼之子女教育補助、生育、結婚、喪葬補助...等)之服務滿意度如何?

What is your satisfactory level with its services in handling various subsidies (such as benefits from the Civil Servant and Teacher Insurance; various living allowance for children education, childbirth, marriage, and bereavement)?

● **主計室 Office of Accounting**

1. 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with its spatial environment (signage, facilities, and the office workflow design)?

2. 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with the professional competence (familiarity with office tasks, reasonable work procedures, and wait time)?

3. 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with its service quality (phone etiquette and in-person service)?

4. 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) 滿意度如何?

What is your satisfactory level with its efficiency and user-friendliness of dissemination (accuracy, timeliness, and completeness of website content)?

5. 請問您對主計室於「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，以達到避免觸法之滿意度？

What is your satisfactory level with its explanation and dissemination of relevant laws and violation cases during the session on “Notices on Various Reimbursements,” aiming at preventing legal violations?

6. 請問您對主計室網路請購系統提供之即時查詢服務(如：可用餘額、收支明細、購案處理進度、退件說明等)滿意度？

What is your satisfactory level with its real-time inquiry function of the reimbursement system (such as available balance, income and expenditure details, reimbursement progress, and explanation of rejected cases)?

7. 請問您對主計室簡化報帳流程(如：經費分攤案件，分攤金額少的免附相關附件影本、報支餐費免附名單、校外人員交通費免附票根等)之滿意度？

What is your satisfactory level with its streamlined reimbursement procedure (such as no copies of supporting documents required for small reimbursement amount in cost apportionment cases; no name list required for meal reimbursements; no tickets required for external personnel’s business trips)?

● **校友服務暨社會責任中心**

Center for Alumni Services and Social Engagement

1. 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何？

What is your satisfactory level with its spatial environment (signage, facilities, and the office workflow design)?

2. 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何？

What is your satisfactory level with the professional competence (familiarity with office tasks, reasonable work procedures, and wait time)?

3. 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何？

What is your satisfactory level with its service quality (phone etiquette and in-person service)?

4. 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) 滿意度如何？

What is your satisfactory level with its efficiency and user-friendliness of dissemination (accuracy, timeliness, and completeness of website content)?

5. 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)

What is your satisfactory level with its Xizi Alumni House as a venue for meetings, seminars, and other events?

(Alumni Services Division)

6. 請問您對於本中心辦理之校友活動滿意度如何？(例如 40 週年校慶校友聯合餐會、傑出校友頒獎典禮、北部校友聯誼餐會、畢業 30 年校友返校聚等)(校友服務組)

What is your satisfactory level with its alumni events (such as the networking dinner during the 40th University Anniversary, the Outstanding Alumni Award Ceremony, networking dinners in northern Taiwan, the alumni gathering on campus for their 30th graduation anniversary)?

(Alumni Services Division)

7. 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)

What is your satisfactory level with its offering discounts to the faculty, staff, students, and alumni, through the partnerships with specific business and alumni-owned companies?

(Alumni Services Division)

十、學校行政單位業務之建議

Suggestions for Administrative Units

1. 請問您過去一年曾接觸過的單位，並對於該行政單位有沒有具體建議？

Do you have any specific suggestions for the administrative units that you contacted the most in the past year?

- 教務處 Office of Academic Affairs
- 學務處 Office of Student Affairs
- 總務處 Office of General Affairs
- 研究發展處 Office of Research and Development
- 國際處 Office of International Affairs
- 圖資處 Office Library and Information Services
- 藝文中心 Arts Center
- 產學處 Office of Global Industry-Academe Collaboration and Advancement
- 秘書室 Office of the Secretariat
- 人事室 Office of Personnel Services
- 主計室 Office of Accounting
- 校友服務暨社會責任中心
Center for Alumni Services and Social Engagement

皆無任何建議 No suggestions.

2. 請問您對於教務處有什麼具體建議？

What specific suggestions would you make for the Office of Academic Affairs?

3. 請問您對於學務處有什麼具體建議？

What specific suggestions do you have for the Office of Student Affairs?

4. 請問您對於總務處有什麼具體建議？

What specific suggestions do you have for the Office of General Affairs?

5. 請問您對於研究發展處有什麼具體建議？

What specific suggestions do you have for the Office of Research and Development?

6. 請問您對於國際處有什麼具體建議？

What specific suggestions do you have for the Office of International Affairs?

7. 請問您對於圖資處有什麼具體建議？

What specific suggestions do you have for the Office Library and Information Services?

8. 請問您對於藝文中心有什麼具體建議？

What specific suggestions do you have for the Arts Center?

9. 請問您對於產學處有什麼具體建議？

What specific suggestions do you have for the Office of Global Industry-Academe Collaboration and Advancement?

10. 請問您對於秘書室有什麼具體建議？

What specific suggestions do you have for the Office of the Secretariat?

11. 請問您對於人事室有什麼具體建議？

What specific suggestions do you have for the Office of Personnel Services?

12. 請問您對於主計室有什麼具體建議？

What specific suggestions do you have for the Office of Accounting?

13. 請問您對於校友服務暨社會責任中心有什麼具體建議？

What specific suggestions do you have for the Center for Alumni Services and Social Engagement?

~~ 送出 **Submit**~~

~~ 結束 **The is the end of the survey.**~~

附錄二、開放題填答內容

一、教務處

(一) 編碼表

編碼	編碼內容	次數
1	讚/很棒/謝謝/加油/辛苦了	113
2	服務態度與辦理效率、專業性	50
3	系統功能建議/網頁資訊/網站申請速度	22
4	學程證書/畢業證書/修讀學分建議/休學	15
5	線上化申請/流程透明及簡化/提供 mail	18
6	空間動線/環境設施建議	19
7	成績單好貴、印表機不足	15
8	課程或課程教學觀摩、多開點博雅課程、一日中山人	12
9	網頁增加英語/課程雙語	10
10	教學意見調查/期末教學評量	3
11	其他建議	7
99	無/沒有/ None	271

(二) 詳細開放題填答內容

NO	編碼內容	編碼
1	讚	1
2	讚	1
3	讚	1
4	讚	1
5	讚	1
6	讚	1
7	讚	1
8	繼續保持	1
9	繼續保持	1
10	繼續保持	1
11	繼續加油。	1
12	繼續加油！	1
13	謝謝	1

14	滿意 請維持	1
15	滿意	1
16	感謝協助	1
17	感謝你們！希望忙碌時可以多一點點眼神接觸或是講話慢一點點，有時候來辦東西搞不清楚服務人員是不是在跟自己說話或聽不清楚會很緊張 QQ	1
18	超棒	1
19	無 很棒	1
20	都很好，辛苦了	1
21	都很好	1
22	都不錯 謝謝大家	1
23	現在覺得挺不錯的	1
24	教發中心辛苦了	1
25	挺好的	1
26	很讚	1
27	很讚	1
28	很棒繼續努力	1
29	很棒沒什麼建議	1
30	很棒了	1
31	很棒	1
32	很棒	1
33	很棒	1
34	很棒	1
35	很棒	1
36	很棒	1
37	很棒	1
38	很棒	1
39	很棒	1
40	很棒	1
41	很棒	1
42	很棒	1
43	很好，繼續保持	1
44	很好 沒有建議	1
45	很好	1
46	很好	1
47	很好	1
48	保持下去	1

49	非常棒	1
50	非常完美	1
51	非常好	1
52	表現優異	1
53	棒棒	1
54	棒	1
55	辛苦了~謝謝於行政端的協助	1
56	辛苦了!	1
57	辛苦了 謝謝您們	1
58	良好	1
59	沒有，整體狀況極佳	1
60	沒有，都很棒!	1
61	沒有，但謝謝處室同仁的幫忙，讓我們辦事能夠更方便! 辛苦了	1
62	沒有 很棒	1
63	我覺得還不錯了，沒有太大意見	1
64	我覺得還不錯	1
65	我覺得很棒	1
66	我覺得很好	1
67	我覺得服務態度很好	1
68	我覺得 超棒	1
69	老師人都很不錯	1
70	有效率 很棒	1
71	好	1
72	加油很棒	1
73	加油	1
74	加油	1
75	不錯	1
76	不錯	1
77	大家加油	1
78	一切都好，感謝。	1
79	Ok	1
80	Ok	1
81	it's quite good	1
82	I think all good	1
83	Great job,keep working hard.	1
84	Good	1
85	Good enough	1

86	Good !	1
87	Good	1
88	GOOD	1
89	Good	1
90	Good	1
91	gj	1
92	可以更好	1
93	可以再更好	1
94	這些處室都很友善	1
95	服務態度良好 要印成績單很迅速	1
96	服務很好	1
97	辦理業務表示清楚	1
98	整體辦事效率很棒 繼續保持精進	1
99	整體效率很棒，保持下去。	1
100	大家都很和善	1
101	人員親切，辦事效率高！感謝您們	1
102	人很好	1
103	They are doing good at their job and are very helpful.	1
104	Thank you for your friendly services.	1
105	覺得教務處好到可以作為榜樣	1
106	職員很負責 問題都會回答，目前都還蠻不錯的	1
107	對於入學時提供很多幫助	1
108	無，行政人員態度都很好且有效率	1
109	都還蠻不錯的，也都很用心解答問題	1
110	沒有意見，管理員超正	1
111	沒有建議 人員都很親切	1
112	我覺得行政效率能再更好	1
113	行政流程很順暢	1
114	加強訓練	2
115	在選課期間可以有耐心，行政上不是每個人銜接都順利，有些同仁仍然對選課的流程不是很了解，這樣學生們可以省一道手續，畢竟對學生跟你們來說，選課期間跑行政都很麻煩，也請打電話的態度禮貌些。	2
116	感謝你們！希望忙碌時可以多一點點眼神接觸或是講話慢一點點，有時候來辦東西搞不清楚服務人員是不是在跟自己說話或聽不清楚會很緊張 QQ	2
117	態度好一點	2

118	態度可不可以和善一點，至少有基本的尊重，遇到問題不要一直丟皮球，學生根本無法解決	2
119	詢問時服務態度可好些，不是一直推卸責任說他們不負責要我找別人。	2
120	如果你們發公文最後一行自己寫有問題請洽教務處 xx 組 X 先生/小姐，麻煩不要學生有問題去問還一副很不耐煩公文寫很清楚之類的態度，不想上班不想服務就不要做這份工作，我如果看完沒問題我也沒必要跑去問你。	2
121	註冊組網頁最下方兩位人員的回應態度強硬，毫無轉圜空間，讓人感到不小的壓力。建議未來能加強人員的溝通訓練，至少在處理問題時能展現基本的耐心與尊重。	2
122	註冊組有些同仁私下對學生的用詞不太恰當 例：白痴、低能兒	2
123	處理速度可以再快一點	2
124	教務處承辦接電話不要再兇人 打電話就是有問題想詢問 我會是還要打給你幹嘛 不要皮球踢不了就兇學生可以嗎	2
125	問問題的時候都會一直推來推去，大家的資訊不能夠統一嗎？尤其是與西灣學院	2
126	效率提高	2
127	效率要高一點	2
128	效率可以好一點	2
129	服務可以更精細	2
130	服務可以再更有耐心，因就是不懂才問。謝謝	2
131	每次問資訊，總是像在踢皮球一樣，叫我回去問系所，系所又把球踢回來	2
132	我覺得可以提供辦事效率	2
133	我覺得可以再更和善一點	2
134	我雖然不清楚教務處主管的工作內容，但以一個學生的感受，我認為他們辦事情的速度慢，例如成績和排名等其實在教授們最終送交成績後就能夠透過系統自動彙整排好了，不需要再等2個月才出來排名。我希望能加快整體辦事流程及速度。	2
135	我上次打電話兩次都直接被掛斷	2
136	希望學校行政人員能改掉推鍋的陋習，沒有遇過一個學校要打好幾個電話才能得到想要的答案，最後還是回到最初打的電話那邊，行政人員是不想做還是對自己的業務內容不了解呢？	2
137	希望承辦人員態度可以好一點	2
138	希望在跟各處室傳遞線上公文時可以不用等太久，因為有時候好像是因為流程錯誤要在現場等蓋章等很久，謝謝你們	2
139	希望在前台工作的同仁可以更發揮耐心跟服務態度。	2

140	希望文件不要再被弄丟了	2
141	希望工讀生針對一些其他學生可能會問的問題有基本的了解，可以直接回答就不用一直來回向其他人確認。	2
142	呃.....需要增派人手。行政人員非常沒有耐心	2
143	行政速度可以加強	2
144	行政速度加強	2
145	行政效率慢到極致害很多同學沒辦法在校外申請任何資料的期限內拿到成績單等文件	2
146	行政效率可以更快速一點	2
147	行政效率	2
148	行政效率	2
149	有時候有問題要詢問，工讀生或是櫃檯的人會有點不耐煩	2
150	有些資訊教務處跟學務處會互相推責任害學生一直跑上跑下又沒能拿到答案	2
151	有一些行政態度很差，很兇，明明可以好好說話，還會踢皮球...感覺就不想處理事情	2
152	有一位女工讀生，穿的比較火辣，主要負責在櫃檯處理事情，希望她可以有禮貌一點，不要一副自以為是的態度處理事情，質疑處理錯誤了還說沒錯，直到另一位男工讀生出面才發現女工讀生處理錯誤，後續是男工讀生幫我處理好，也沒有收到任何女工讀生的道歉！	2
153	如果效率更好會更讚	2
154	多點耐心	2
155	可以更親民 服務態度更好	2
156	引導的工讀生都很有耐心，但行政人員有時候會不耐煩，能理解他們事情很多，但我希望對於對業務不熟的學生可以多些耐心	2
157	為了申請體資生課輔需要成績單、在學證明列印 我線上申請後打算自行前往領取 不料到達教務處後得到的訊息確是：我們已經送過去系辦了 但當天下午到系辦時卻說沒有收到 最後經證實確實還在教務處 最終我來來回回走了 3 趟 不知道是不是沒有協調清楚 總之我還是在期限內備齊了資料 除了來回多走幾趟之外沒有負面影響和損失	2
158	信件是否可以回覆呢？	2
159	有些工讀生服務態度要加強	2
160	I will have to wait almost one week for them to reply to my email requests to them. Please if possible reduce the waiting period to less than a week.	2
161	各學院在註冊組皆有相對應的承辦人員，但詢問承辦人員業務	2

	時，有時會給予非正確的訊息，或者是一問三不知，事情都得問到組長才能有正確的回覆。建議同仁應該要對份內的工作更加熟悉，以避免造成業務對接單位之不便。	
162	網路上回覆訊息的速度很快希望可以保持	2
163	補辦學生證欲更換照片，工讀生有帶本人至承辦人黃小姐櫃檯說明：可將照片寄至指定的信箱，卻沒有告知期限，承辦黃小姐也在場，理論上若有異常要更換照片的案件，應暫時 hold，不是逕行製作，恐因承辦人過於忙碌所致，建議此類業務應可以網路申請的方式進行，以減少人工處理造成遺漏的狀況	3
164	覺得在申請學程的時候，可以直接在網路上把流程寫的更清楚，或是直接將學程的網站系統更完整化。這次去申請學程的時候，已知可以在教務處列印歷年成績單，但服務的工讀感覺有點不耐煩，不確定是不是遇到什麼不美好的事。列印完後，才知道還要再把學程相關的課程劃記起來。所以如果可以只申請學程相關的成績單，好像可以省去不少時間，也方便教務處的大家查看成績以便申請簡潔度。當然教務處已經做得很好了~只是一點淺見，還望海涵。	3
165	關於系上排名資訊可以再清楚一點，不要只有在網路上搜尋才能夠得知需自行申請，或是詢問後被告知我們學校沒有這個東西，這樣很容易造成學生誤會，導致學生喪失權益	3
166	還不錯，學校網頁用手機有點難登入	3
167	學校網站真的要跟上	3
168	線上成績排名查詢和下載	3
169	招生資訊系統操作：(1)書審及面試委員如為同一人,推薦登錄時能有一次即完成的選擇鍵(2)成績登錄下一筆之操作介面太不方便,每筆均得點入輸入格才能登成績,200 筆都要花很長時間(3)考生資料罕見字太多須優化	3
170	到教務處網站尋找資料時常常找不到相關資料，只能打電話或親自去一趟教務處有點麻煩。	3
171	可以把網大的容量變大，或是可以讓學生自己刪掉之前的東西	3
172	公告要在官網	3
173	可以將行事曆放在學校官網的明顯處（如網頁右上角）	3
174	希望選課系統有機會更新	3
175	希望能提供老師課後登入出缺席和修改紀錄的方式	3
176	希望能把畢業門檻的資訊整合好	3
177	學校不知能否推動電子出勤系統，讓學生可以在網路看到自己的出勤情況	3
178	教師評鑑系統和教師歷程檔案是否可以整合，並能即時更新(至	3

	少活動參加後一個月)與教師評鑑和升等相關的紀錄,如果能幫忙區分屬於升等的哪個相次就更好了,利於教師即時省視自身缺乏的時數,萬分感謝.	
179	更新選課系統,建議對如何找到適合的課程及通識課程能有更清楚說明。	3
180	到教務處網站尋找資料時常常找不到相關資料,只能打電話或親自去一趟教務處有點麻煩。	3
181	學生證權限很糟糕耶,一堆有選課的地方進不去。然後網頁系統真難用。	3
182	對於學程申請的認證流程可以再更優化,教務處需要正式的紙本成績單才能申請學程,希望可以改成全部電子化的形式,將學生的課表與學程的系統連結。	3 4
183	跨領域學程查詢與課程選課系統脫勾,導致操作十分不便。	3 4
184	I have just learned that practical classes in Marine Science earn less credit than lectures, which explains why there is so little of practical teaching and why the local students are so badly prepared and cannot work independently or self-guided, why their critical thinking is so poor. They do not learn to question and develop things, they cannot much practice work processes that they later need in their profession. Why does this university make practicals unattractive for students and teachers by not giving them the same credit as for lectures and seminars? It suggests that practicals are not worth as much, even though they are considerably more work for the teachers and cause a much better learning effect in the students. Why don't we give our students a better education?	3
185	收取畢業證書在歸還時,應該連原本的外框一起歸還給學生	4
186	謝謝教務處細心處理在學證明的申請。	4
187	沒有特別寫說休學問題可以問誰	4
188	學程證書從起初申請到現在已經第四個禮拜了,系統顯示仍然是負責的教授還在審核,這是攸關到畢業生能不能畢業的條件,可不可以快一點	4
189	學程證明可以全年開啟嗎?	4
190	關於學程申請說明能更完善。	4
191	半導體學院選課不要限制院	4
192	畢業證書為什麼一定要人到才能領 應該要開放讓學校幫忙寄送 不然每年證書出來時間都不一樣學生又不會待在台灣或是高雄 到底要怎麼拿	4
193	畢業證書用的英文名字,一直說要跟護照一樣,結果後來大小	4

	寫，的部分也是要按照學校的方式用，這一開始都沒有特別說明，多跑了好幾趟 如果只需要拼音沒拼錯的話，應該也可以在信件上附註才對！？	
194	畢業條件要求跨域學程對學生造成很大的困擾，博雅課程已經夠難選了，還要求指定的課程，通識課變得很不自由，還會撞必修課。	4
195	購買 Coursera 校園套餐，讓學生修讀學分數字課程，省錢購買，假設購買然後退款，那麼學生就沒有錢提前付款，只需增加更多課程即可獲得更多學分畢業。部分小學分課程，時間由 2 小時 / 0.1 學分減少。剩餘 1 小時 / 0.1 學分來幫助學生	4
196	希望學程證書可以快一點出來（已經等快 1 個月，不知道有沒有成功）	2 4
197	我認為透過紙本的方式申請學程證書，如果能同樣在學程網站上看到當前的申請進度會更好，學生會更清楚知道申請有在進行或是在哪一個進度。	4 5
198	現場办理流程需在詳細 標於網頁上	5
199	任何加簽、異常處理或是退選希望可以是採線上申報，讓事情更有效率	5
200	雖然在網頁上可以找到相關資訊但是希望可以不要有這麼多的系統要登入，可以集中在同一個入口網站再分不同的功能。	5
201	教務處和系辦選課的資訊認知有些部分會有所差異	5
202	畢業生或離校相關事項可改為線上	5
203	辦理太麻煩了 線上的部分能再做好一點	5
204	學生證遺失還要本人親臨教務處辦理，應可優化以線上申請的方式簡化紙本作業較為適宜	5
205	資訊中英文化不對等。	5
206	校際選課的作業時間建議可以再縮短	5
207	希望提供具體 mail 方便聯絡詢問	5
208	休、退離校手續能線上化	5
209	the information is not very clear, we need a summary of the information in the website	5
210	重要資訊由 e-mail 通知，並可以標註"重要"等標題來區分	5
211	我上次去的時候是去查看到目前為止的綜合排名，方便我對於推甄和考研做出決定，但是負責人員在這部分一直強調沒有這種東西要等到四上才可以查。經過一番論述後，又查得到了，我不太清楚這中間有什麼資訊落差導致會有這樣的問題。	5

	另外，在網路上查得到歷年的成績，但是查不到到目前為止的綜合成績，缺可以去教務處查詢，我認為可以把綜合成績也直接放到網路上，方便學生為自己的未來做決定，而不用又跑到教務處一趟。	
212	希望可以線上查詢推甄排名	5
213	多數作業流程可以線上化	5
214	Change the methode of the course selection. It was quite difficlut. And also change getting to have the stamps for the courses and the department to a online sign.	5
215	很舒服的環境	6
216	教務處好像分為出納跟課務組有時候會分不清楚要去哪一組	6
217	告示牌可以清楚明顯一點	6
218	需要有人幫忙帶路	6
219	廁所很高級	6
220	教務處動線有點擠	6
221	排隊動線	6
222	動線很複雜難找。加選課程棄選課程還要紙本非常落後，請開系統，讓老師能線上確認加簽或是棄選。不要再用紙本了很麻煩。	6
223	動線更清楚	6
224	動線安排跟標示可以更清楚	6
225	動線可以更明確的標示	6
226	針對路標可以在標示清楚點	6
227	空間走進去好像真的有點小，會需要擦身和禮讓，一個空間塞了很多組，工作會不會有點卡卡的，我覺得只有我們學生走進去動線的問題，否則標示其實很清楚，不會影響行政人員工作的話其實也不太需要變動。	6
228	空間	6
229	更清楚的標示 什麼問題要找哪個人員 不是讓一堆人擠在門口	6
230	可以動線流暢一點	6
231	可以把動線圖貼在外面	6
232	redesign the office space into a more attractive one will be grea	6
233	環境很不錯，很有耐心解釋。	6
234	購入自住影印機印成績單，其他學校都可以，我們還要到教務處問人投幣	7
235	人員可以更多一些，因為到教務處辦事情的同學都比較多，以及印成績單的電腦也可以多一台	7
236	我覺得都挺好的？可能列印在學證明或是成績單等等可以有一個專門的地方？	7

237	影印成績單要 10 元□□	7
238	我覺得成績單列印為什麼還要另外在教務處印比較正式的然後還要花到錢，自己在系統上列印出來的不是就很好了嗎	7
239	成績單電子化	7
240	成績單效率可以快一點點，有些獎學金申請需要	7
241	成績單列印方式可以在進化	7
242	成績單申請頁面希望可以標示的更明確一點	7
243	如果班級數大班，偶爾有 TA 成績誤植的疏失。多虧教務處同仁，非常有耐心、極度迅速地更正成績送出後的誤植。	7
244	印成績單要十塊錢好貴☹️🙄	7
245	列印成績單的電腦數量不夠	7
246	也許需要第二台供學生列印成績單的設備	7
247	好像有特別分說哪個院找誰，但教務處好像沒有一個標示牌寫說哪個院就找誰。	7
248	在申請成績單的部分有沒有其他方式，有時候去排隊人潮都很多	7
249	<p>OPEN HOUSE 一日中山人的活動，中午午餐的安排應該再加強。</p> <p>雖然有餐券補助，單品項單價過高，品項也不合適。</p> <p>且餐點數量與店家不足，大排長龍，場面混亂。連個合適用餐的空間有限。</p> <p>我認為當天的情況正好真實呈現中山大學在飲食方面的不便性，希望下次能有更好的安排提高學生來的意願。</p> <p>在此提供他校的作法給貴單位參考，個人淺見，希望能對學校有所幫助。</p> <p>建議可以將 OPEN HOUSE 延伸成 OPEN CAMPUS 的公開活動，來訪的學生(準大學生、準碩生)皆可以自由地去有興趣的系所與實驗室參觀的公開活動。</p> <p>可參考台大的杜鵑花節：https://event.ntu.edu.tw/azalea/2025/。</p>	8
250	請停止全英課程	8
251	請修改博雅學分或者限制	8
252	提早選課時程、並及早公布課表 下修博雅及跨院學分、提出游泳會考的標準	8
253	希望博雅能多開一些課	8
254	希望能加開更多博雅課名額	8
255	希望各學程修課內容可以每年更新，避免有些課程其實不會開課。	8
256	多開點博雅課程□	8

257	可以有更多關於科技業、技術的微課程	8
258	可以安排工學院相關 EMI 課程教學觀摩	8
259	之前有發現申請抵免博雅時，備註的部分有錯，反應後有幫我修正，希望下次能夠避免	8
260	可以不要開一堆沒什麼用的博雅課嗎？	8
261	希望可以加強推動英文授課課綱全英語化，並設身處地為外籍生著想檢視選課系統及提供相關資訊	9
262	More of English translated news	9
263	Make it more English friendly	9
264	information on the English and Chinese websites has to be the same and also in the same layout	9
265	I would feel more comfortable if the information blasted in email is in english	9
266	hope to update the websites to be suitable for English language	9
267	有外籍生反應，全英班有少數課程雖標示英文授課，但授課時穿插中文解釋說明，以致外籍生聽不懂、擔心跟不上課堂進度，希望能對全英班進行宣導：英文授課之課程，需以英文授課、避免使用中文	9
268	When emails and notifications for students come out, could there be more english usage? As a foreign student its discouraging to read emails when i have to translate all of them first, thank you!	9
269	Update of website design and content. More international-student friendly services and English translations.	9
270	As an International PhD student with a chemistry major, I would appreciate if the important documents regarding safety and chemical handling as well as Scholarship opportunities could be provided in English language.	9
271	期末教學評量，宜請同學自行上網填寫，未填寫完畢，不得選下學期課，取代目前安排工讀生去課堂，一方面可避免干擾老師上課，一方面可節省工讀成本。	10
272	教學意見調查的最後一大題如果選擇沒有的話 底下的滿意度不應該設定成必填題目。去年反應過說會檢討，但今年似乎還沒修正	10
273	教學意見調查的方法超級老舊迂腐，拜託趕快想辦法改掉，不要這麼勞民傷財。	10
274	中午休息時間也要安排專業的工讀生 解決問題	11
275	most of the students in spite of completed their degree requirement are graduated late. if the university requirement of any student is	11

	completed then he must be allowed to go to his final defense and get degree on time without further unnecessary delay. thanks	
276	they give information about graduation requirement	11
277	爛	11
278	衙門	11
279	棄選	11
280	沒有特別寫說休學問題可以問誰	11
281	其實還好，目前沒什麼問題	99
282	無具體建議，各位教職人員辛苦了	99
283	無任何意見	99
284	暫無	99
285	暫無	99
286	無意見	99
287	無特別建議	99
288	無建議	99
289	無建議	99
290	皆無任何建議	99
291	沒有建議	99
292	無。	99
293	無。	99
294	無。	99
295	無	99
296	無	99
297	無	99
298	無	99
299	無	99
300	無	99
301	無	99
302	無	99
303	無	99
304	無	99
305	無	99
306	無	99
307	無	99
308	無	99
309	無	99
310	無	99

311	無	99
312	無	99
313	無	99
314	無	99
315	無	99
316	無	99
317	無	99
318	無	99
319	無	99
320	無	99
321	無	99
322	無	99
323	無	99
324	無	99
325	無	99
326	無	99
327	無	99
328	無	99
329	無	99
330	無	99
331	無	99
332	無	99
333	無	99
334	無	99
335	無	99
336	無	99
337	無	99
338	無	99
339	無	99
340	無	99
341	無	99
342	無	99
343	無	99
344	無	99
345	無	99
346	無	99
347	無	99

348	無	99
349	無	99
350	無	99
351	無	99
352	無	99
353	無	99
354	無	99
355	無	99
356	無	99
357	無	99
358	無	99
359	無	99
360	無	99
361	無	99
362	無	99
363	無	99
364	無	99
365	無	99
366	無	99
367	無	99
368	無	99
369	無	99
370	無	99
371	無	99
372	無	99
373	無	99
374	無	99
375	無	99
376	無	99
377	無	99
378	無	99
379	無	99
380	無	99
381	無	99
382	無	99
383	無	99
384	無	99

385	無	99
386	無	99
387	無	99
388	無	99
389	無	99
390	無	99
391	無	99
392	無	99
393	無	99
394	無	99
395	無	99
396	無	99
397	無	99
398	無	99
399	無	99
400	無	99
401	無	99
402	無	99
403	無	99
404	無	99
405	無	99
406	無	99
407	無	99
408	無	99
409	無	99
410	無	99
411	無	99
412	無	99
413	無	99
414	無	99
415	無	99
416	無	99
417	無	99
418	無	99
419	無	99
420	無	99
421	無	99

422	無	99
423	無	99
424	無	99
425	無	99
426	無	99
427	無	99
428	無	99
429	無	99
430	無	99
431	無	99
432	無	99
433	無	99
434	無	99
435	無	99
436	無	99
437	無	99
438	無	99
439	無	99
440	無	99
441	無	99
442	無	99
443	無	99
444	無	99
445	無	99
446	無	99
447	無	99
448	無	99
449	無	99
450	無	99
451	無	99
452	無	99
453	無	99
454	無	99
455	無	99
456	無	99
457	無	99
458	無	99

459	無	99
460	無	99
461	無	99
462	無	99
463	無	99
464	無	99
465	無	99
466	無	99
467	無	99
468	無	99
469	無	99
470	無	99
471	無	99
472	無	99
473	無	99
474	無	99
475	無	99
476	無	99
477	沒有～	99
478	沒有。	99
479	沒有	99
480	沒有	99
481	沒有	99
482	沒有	99
483	沒有	99
484	沒有	99
485	沒有	99
486	沒有	99
487	沒有	99
488	沒有	99
489	沒有	99
490	沒有	99
491	沒有	99
492	沒有	99
493	沒有	99
494	沒有	99
495	沒有	99

496	沒有	99
497	沒有	99
498	沒有	99
499	沒有	99
500	沒有	99
501	沒有	99
502	沒有	99
503	沒有	99
504	沒有	99
505	沒有	99
506	沒有	99
507	沒有	99
508	沒	99
509	沒	99
510	沒	99
511	目前沒有	99
512	无	99
513	不清楚	99
514	nothing much	99
515	Nothing	99
516	Not really	99
517	Nope	99
518	Nope	99
519	nope	99
520	None	99
521	None	99
522	None	99
523	Non	99
524	non	99
525	No suggestions	99
526	No	99
527	No	99
528	No	99
529	No	99
530	no	99
531	No	99
532	No	99

533	No	99
534	No	99
535	No	99
536	no	99
537	no	99
538	no	99
539	No	99
540	No	99
541	No	99
542	No	99
543	No	99
544	no	99
545	No	99
546	nice	99
547	NA	99
548	NA	99
549	NA	99
550	NA	99
551	Don't have suggestion	99

二、學務處

(一) 編碼表

編碼	編碼內容	次數
1	讚/很棒/加油	49
2	服務態度/專業性	16
3	行政流程/行政效率	19
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	14
5	宿舍與住宿管理	8
6	場地與運動設施	16
7	新增諮商次數/諮商輔導敏感度	5
8	空間問題、動線標示、場地租借公告	7
9	網站與系統	6
10	網頁提供英文服務	6
11	其他建議	10
99	無/沒有/NA	213

(二) 詳細開放題填答內容

NO	編碼內容	編碼
1	讚	1
2	讚	1
3	讚	1
4	很讚	1
5	很讚	1
6	很棒	1
7	很棒	1
8	很棒	1
9	很棒	1
10	很棒	1
11	很努力精進 值得嘉許	1
12	很好，快一點	1
13	非常棒	1
14	服務很好	1
15	良好	1

16	沒有，都很棒!	1
17	沒有，但謝謝處室同仁的幫忙，讓我們辦事能夠更方便！辛苦了	1
18	沒有 很棒	1
19	沒有 已經相當完善	1
20	我覺得很棒	1
21	無，辦理大小活動辛苦了！	1
22	無可挑剔	1
23	無具體建議，各位教職人員辛苦了	1
24	陳■怡 小姐非常熱心協助學生辦理相關事情	1
25	都還蠻不錯的，也都很用心解答問題	1
26	都很好，辛苦了	1
27	企業博覽會超讚！	1
28	目前都還滿意	1
29	加油！	1
30	也很棒給你們讚	1
31	They are very cooperative and understanding	1
32	nice	1
33	nice	1
34	整體還不錯	1
35	Great job,keep working hard.	1
36	Good enough	1
37	Ok	1
38	即使正值繁忙時間 還是能快速幫我處理事情。	1
39	I appreciate the friendliness of the staff. As someone from a Southeast Asian country, I am willing to help promote our university to recruit new students from the region.	1
40	服務態度	1
41	這些處室都很友善	1
42	我覺得沒問題，但是可以更熱情一點	1
43	態度很好	1
44	詢問問題，態度良好。	1
45	行政流程順暢	1
46	無，行政人員態度都很好且有效率	1
47	處理問題很快速	1
48	目前沒有，行政效率不錯 有問必答	1
49	辦事情很順，環境很好	1

50	1.態度很差 2.櫃檯接待人員連可以不要那麼臭、語氣不要那麼差嗎？又不是重複問問題，才問一句就得到這樣的待遇，真的是謝謝。3.就算別人只是來確認程序，或者問很簡單的問題，態度可以不要那麼差嗎？	2
51	行政人員張■■讓人感受很差，一個月前打電話確認一下被教召的處理問題一直質疑、訓話人，一副詢問的人什麼資料都沒讀過的樣子，還一直插嘴不讓人講完話，但又沒辦法馬上指引具體應該從哪邊找到資料。就是找不到具體資料，不確定處理方式才打給負責人詢問，被訓話之外還不講具體從哪邊找資料，每次要問又一直插嘴，真的感受很差。	2
52	態度好一點	2
53	校園組對於社團幹部需更友善，在措辭上可以更有禮貌一些。但是該組對於其掌管業務內容是熟悉的，可以順利幫助到社團。	2
54	服務態度待提升	2
55	服務態度有一點差，同學感觀都沒有到特別好	2
56	希望學生去詢問事情時，可以著重在回答學生的疑惑而不是責備學生	2
57	希望詢問事情的時候不要覺得學生應該知道要怎麼問要問誰 有些人就是查過了不知道才問的	2
58	有時候有問題要詢問，工讀生或是櫃檯的人會有點不耐煩	2
59	1. 校內外獎助金 資訊不流通 。 2. 校內外獎助金 承辦人回答上態度不佳，在過程中說「你看起來不需要..」「我覺得你很難通過..」等語句，除了承辦人缺乏同理心也人懷疑公平性。	2
60	應在回覆申請人的問題前仔細聆聽並釐清問題的細節，而非單方面認為申請人未先詳閱相關規定便直接詢問重複問題。曾遇過詢問某申辦事項的有關 A 問題，但人員卻說我並未詳閱該單位於網站公布之常見問題的 B 相關規定便直接詢問，且態度並不是太有善。反觀在門口駐點的學生的態度就很好，且會主動詢問申辦事項並引導人員至相對應的窗口。	2
61	問老師某個東西要去哪裡辦，雖然不是該老師的業務範圍，但不知道就應該說不知道就好，不是給了一個錯的方向，讓學生照做之後才發現根本是錯的	2
62	由系辦行政同仁來電詢問學生住宿問題時，對方表示不予受理；但相同問題若由學生或家長親自致電，則獲得正面回應。此情形不僅容易造成溝通混亂，也讓學生對系辦功能產生質疑，影響行政協助的可信度。 建議宿服組在回應窗口上能有一致性的說法與標準，並建立對「代	2

	為聯繫」的認可機制，以提升跨單位協作效率，也避免讓第一線行政人員承擔不必要的誤解與壓力。	
63	希望可以多多解答學生疑惑	2
64	輔導中心之前是派實習的心理師來跟我一對一輔導，覺得她還不夠專業	2
65	可以有更多線上處理的管道	2
66	辦公等待時間長，希望可以改善。	3
67	學程紙本抵免流程需加入相似課程抵免如何抵免（學程負責人簽章）	3
68	畢業的事真的很亂 想提早準備都不太行	3
69	畢業生或離校相關事項可改為線上	3
70	抵免消息要清楚表達	3
71	電話可以接快一點，動線可再更加流暢	3
72	效率提高	3
73	找不到人	3
74	希望文件不要再被弄丟了	3
75	希望有文件處理進度查詢提供申請人確認，避免發生缺漏	3
76	行政速度可以加強	3
77	行政效率可以更快速一點	3
78	有些資訊教務處跟學務處會互相推責任害學生一直跑上跑下又沒能拿到答案	3
79	<p>之前至該處提交申請文件，卻遲遲未通過，親自前往詢問才知道是需要補交「申請單上未寫必需」之資料（當時繳交文件時櫃檯人員還跟我說這樣沒問題我才離開的），還說有電話聯絡我，怪我都不接電話，所以才擱置。</p> <p>但，申請單上明明有我的郵件，而行政部門上班時間學生也都在上課，本就不容易接電話。</p> <p>建議：</p> <p>（1）若電話不通，請改發電子郵件通知。</p> <p>（2）申請單請寫清楚必須準備之文件，不要再漏寫。</p>	3
80	They are good. Need a little improvement in speed.	3
81	效率要高一點	3
82	效率可以好一點	3
83	效率可以再高一點	3
84	效率	3
85	學務處辦理的就業博覽會很好、很盛大，但如果可以在室內或有冷氣的地方可以避陰涼處會更好。	4
86	全校運動會建議再思考辦理內容，行政人員不該被強迫參加活動	4

87	可以多舉辦一些徵才或是弱勢助學相關	4
88	Please publicize sports activities! International students want to attend and cheer on our sports!	4
89	老師休閒資訊要加強	4
90	海上運動為本校特色，運動會時建議能持續辦理相關競賽活動(如獨木舟)。	4
91	活動出席審核不確實	4
92	活動不錯	4
93	職涯發展組做職涯規劃不要總是只找科技業的產業來當噱頭，學校十幾個科系，名額只讓利給工院的，管文找工作根本就是讀來被羞辱的，此外，行內的學長都說多數公司都是來找基層賣肝輪班仔，餅畫很大但根本不缺人，而且說是博覽會還是說明會，結果講到最後都變研替	4
94	職涯相關活動可以再多宣傳	4
95	防災逃生、消防安全、基本包紮及救命術對每一個人其實都非常重要，難保突然倒下的是同學的摯友或至親，你能不能提供即時的協助就非常重要，但目前針對這方面的宣導，非常稀少	4
96	公司說明會可以多辦一些科技公司或金融公司	4
97	我覺得職涯相關的資訊及活動對學生來說非常實用，非常感謝有這些的機會。	4
98	我覺得諮健組辦的活動都很棒，如果宣傳可以再多方管道一點會更好！	4
99	不知道負責修宿舍的單位是不是總務處，我們房間的冷氣明明設定溫度跟其他房一樣，然後每天用電的價格都是隔壁房的二到三倍甚至到一天 60 元，也沒有比其他房間涼，然後報修第一次來清濾網沒有改善，報修第二次跟我們說是溫度設定的問題，這讓我對宿舍這塊很失望	5
100	以前學務處宿服組表示暑假住宿是可以自由申請的，但現在卻規定必須要下學期有住宿的同學才可以申請，且宿服組表示有空位也不給那些需要的同學住，也沒有解釋不給申請的原因，身邊的同學甚至因此只能去外面租那種可以只租兩個月且費用非常昂貴的房子。對於那些暑期要留下做畢業專題但下學期沒有抽到宿舍的學生，對此感到非常無奈。	5
101	宿舍資訊不夠透明完整	5
102	宿服組在提供給境外延畢學生的申請住宿說明中，宜有再清楚標示的空間；若學生前往詢問是否合乎身分資格，可能不要直接跟學生說「我不確定你的身份」，請不吝再從學務綜合資訊平台確	5

	認，或是逕與國際處確認。也謝謝慧婷提醒後盡心盡力的協助同學，共同化解學生因溝通不順所產生的誤會。	
103	希望在宿舍申請方面有更多提醒與相關作業時程的說明	5
104	希望可以開發更多自修空間提供給住宿區的學生使用，而且像是五二自修室的環境很糟糕，蚊蟲很多，冷氣要開放還要走一大段路到宿服組，然後整個武嶺也只有這間自修室。	5
105	叫打掃學生宿舍的工作人員打掃認真一點	5
106	Dorm contacts are a bit inconvenient, sometimes emails are a bit late although the in person employee who is in charge with the dorm managing is very helpful, but i remember that when i first came it was very unclear and hard to navigate to the dorm, also inconvenient to go to the dorm main office that is near hi life	5
107	操場燈光設置需改善	6
108	請問桌球室的冷氣開關什麼時候可以好... 平常練球時間都不能開冷氣已經蠻大程度影響到我們的練球狀況了	6
109	操場排球場的燈可以晚一點關，架個監視器以免東西被偷	6
110	器材妥善率需要更好	6
111	排球場的球網時常破損，外圍的隔離網也早已脫離欄杆，並無起到隔離效果。另外，隔離網出入口有些沒有門，有些有門但不能關，致使球常從出入口跑出至操場，可能危害操場跑步者的安全。	6
112	許願室外籃球場搭棚子，讓大家下雨天也可以運動	6
113	排球場周邊和中間的網子可以加強，球很常會從下面後到外面，尤其周邊的很危險可能會滾到車道	6
114	健身房器材很常壞掉	6
115	校內學生租用體育館場館的費用，是否可以向下調整	6
116	是否可以改善室外球場 非平常日上課時間的照明燈的使用，例如改成使用者付費的方式，讓晚上想打球的人有明亮的空間，以上謝謝	6
117	室外排球場請盡速處理	6
118	1.體育組-希望操場在假日晚上的時候也可以開燈，因為那時候還是有很多人在運動，如果沒開燈的話操場真的很暗很恐怖 2.游泳館的吹風機可以更新成新一點的，還有插座要多一點，這樣女生才不會為了要吹頭髮等很久	6
119	室外籃球場有幾個籃球框是歪的，已經持續將近兩學期，另外籃球場整潔維持得非常良好，讚	6
120	希望體育組場館公告更加清晰可見	6

121	希望籃球場外場晚上的燈光可以讓學生用投幣式等方式繼續自行付費使用，而不是直接關閉。	6
122	戶外球場的燈光非常糟糕，地板都是沙，健身房器材老舊希望可以更新，體育館天花板漏水非常可憐	6
123	諮健組的活動很有意義，具實用性	7
124	學生諮商要排隊 可能可以更快聯繫到 住宿租屋相關是否可提供更多協助	7
125	建議心理諮商次數可以多一點	7
126	當詢問精神科醫生或諮商師推薦時，家醫科醫生無法提供具體建議，也未提出可以給予轉診單，顯示學校對於有心理健康需求的人缺乏支持。當病患提出身心專科醫生需求，家醫科醫生沒有問診或提供協助或者，顯示對於教職員工的心理健康敏銳度不夠，沒有收到求救訊號。	7
127	No suggestions, but I wanna comment that the services (especially counselling) is very helpful.	7
128	動線可以更明確的標示	8
129	針對路標可以在標示清楚點	8
130	更清楚的標示 什麼問題要找哪個人員 不是讓一堆人擠在門口	8
131	辦理項目要標示清楚…	8
132	場地租借的流程可以更清楚的說明放在網站上	8
133	空間大一點	8
134	停車過去有點不方便	8
135	學生保險提供保險單下載，我找不到只好自己去網路下載，結果不符合規定	9
136	學校網站真的要跟上	9
137	運動證的申辦真麻煩，那個系統也很難用。	9
138	活動報名網學生能否也有地方直接登入查看，現在都要先隨便找一個可以報名的活動場次，才可以登入。	9
139	雖然在網頁上可以找到相關資訊但是希望可以不要有這麼多的系統要登入，可以集中在同一個入口網站再分不同的功能。	9
140	學務資訊系統查詢學生的〔在校狀態〕，若是有休學後復學的情況，希望可以看出休學期間；如果是轉系生，希望可以看出是從哪個系轉過來（雖然學號有跡可循，但若可以直接辨識會更好）	9
141	Update of website design and content. More international-student friendly services and English translations.	10
142	More of English translated new	10
143	Improve English service	10

144	I would feel more comfortable if the information blasted in email is in english	10
145	information on the English and Chinese websites has to be the same and also in the same layout	10
146	學生住宿為外籍生來台生活之重要基礎，若有相關告示希望可以提前讓外籍生知道，另外宿服組的英文網站希望能和中文版一樣同步更新。	10
147	對體資生可以更多幫助	11
148	下半學期要可以讓大四生申請歷年排名成績	11
149	爛	11
150	學生都在頂樓抽菸，可以裝個監視器管一下嗎	11
151	學生常使用的服務可以用牌子標示出來	11
152	請多給我工讀機會！	11
153	獎學金的宣傳和申請可延更好	11
154	支持留學生繼續與學長學姊聯繫，尋求學習指導	11
155	本人這學期在早上 7 點-8 點之間，舊海域中心前經常有一藍色貨車逕自在車道上停車，貨車上有擺設鳳梨，甚至在人行道上直接削起鳳梨。該貨車車號為 ASZ-0729。本人無法理解，為何必須在車道上直接停車影響通行，明明幾公尺外就有停車場。本人已寫信至體育組反應數次，但此輛貨車仍把車道當自家後院，對於影響車道通行順暢毫不在乎。另外，舊海域中心前常有違規亂停車事項，本人常見有舊海域中心裡晨泳協會人員將車輛直接在校車停車場出入口位置亂停車。本人認為，這些人都有一定年紀，但毫不在乎校園基本規矩，也無視這些亂停超帶來的交通安全問題。有這些人在的早上，舊海域中心活像個三不管地帶與菜市場，因此，本人認為學校應該將這些完全不想守規矩的人自舊海域中心驅逐出去。這是大學，不是這些人的菜市場。	11
156	特別好 我愛中山 猴子不搶東西就更好了	11
157	還行	99
158	無。	99
159	無建議	99
160	無建議 謝謝	99
161	想不太到	99
162	皆無任何建議	99
163	無	99
164	無	99
165	無	99
166	無	99

167	無	99
168	無	99
169	無	99
170	無	99
171	無	99
172	無	99
173	無	99
174	無	99
175	無	99
176	無	99
177	無	99
178	無	99
179	無	99
180	無	99
181	無	99
182	無	99
183	無	99
184	無	99
185	無	99
186	無	99
187	無	99
188	無	99
189	無	99
190	無	99
191	無	99
192	無	99
193	無	99
194	無	99
195	無	99
196	無	99
197	無	99
198	無	99
199	無	99
200	無	99
201	無	99
202	無	99
203	無	99

204	無	99
205	無	99
206	無	99
207	無	99
208	無	99
209	無	99
210	無	99
211	無	99
212	無	99
213	無	99
214	無	99
215	無	99
216	無	99
217	無	99
218	無	99
219	無	99
220	無	99
221	無	99
222	無	99
223	無	99
224	無	99
225	無	99
226	無	99
227	無	99
228	無	99
229	無	99
230	無	99
231	無	99
232	無	99
233	無	99
234	無	99
235	無	99
236	無	99
237	無	99
238	無	99
239	無	99
240	無	99

241	無	99
242	無	99
243	無	99
244	無	99
245	無	99
246	無	99
247	無	99
248	無	99
249	無	99
250	無	99
251	無	99
252	無	99
253	無	99
254	無	99
255	無	99
256	無	99
257	無	99
258	無	99
259	無	99
260	無	99
261	無	99
262	無	99
263	無	99
264	無	99
265	無	99
266	無	99
267	無	99
268	無	99
269	無	99
270	無	99
271	無	99
272	無	99
273	無	99
274	無	99
275	無	99
276	無	99
277	無	99

278	無	99
279	無	99
280	無	99
281	無	99
282	無	99
283	無	99
284	無	99
285	無	99
286	無	99
287	無	99
288	無	99
289	無	99
290	無	99
291	無	99
292	無	99
293	無	99
294	無	99
295	無	99
296	無	99
297	無	99
298	無	99
299	無	99
300	無	99
301	無	99
302	無	99
303	無	99
304	無	99
305	無	99
306	無	99
307	無	99
308	無	99
309	無	99
310	無意見	99
311	尚可	99
312	沒有意見	99
313	沒有建議	99
314	沒有	99

315	沒有	99
316	沒有	99
317	沒有	99
318	沒有	99
319	沒有	99
320	沒有	99
321	沒有	99
322	沒有	99
323	沒有	99
324	沒有	99
325	沒有	99
326	沒有	99
327	沒有	99
328	沒有	99
329	沒有	99
330	沒有	99
331	沒有	99
332	沒	99
333	沒	99
334	沒	99
335	沒	99
336	我覺得沒什麼需要改善的	99
337	否	99
338	目前沒有	99
339	目前沒什麼問題	99
340	目前无	99
341	暫無	99
342	人都很不錯	99
343	無	99
344	無	99
345	Nope	99
346	None	99
347	None	99
348	None	99
349	Non	99
350	non	99
351	nothing much	99

352	No	99
353	no	99
354	No	99
355	No	99
356	No	99
357	No	99
358	No	99
359	no	99
360	no	99
361	no	99
362	No	99
363	no	99
364	No	99
365	NA	99
366	NA	99
367	NA	99
368	N/A	99
369	N/A	99

三、總務處

(一) 編碼表

編碼	編碼內容	次數
1	很好/很讚/很棒/加油	23
2	服務態度及專業性	10
3	行政流程及效率/系統整合	15
4	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
5	非消耗品列帳/設備列冊	2
6	車輛問題/新增車位/違停拖吊/新增校車停放地點	25
7	餐廳太貴/廠商態度不佳/餐車	5
8	繳費方式多元/延長銀行收款時間/撥款速度	3
9	增加英文服務	2
10	其他建議	4
99	無/沒有/NO	101

(二) 詳細開放題填答內容

NO	編碼內容	編碼
1	繼續加油。	1
2	贊成	1
3	謝謝你們的協助。	1
4	圖書館後方停車管理人員之服務態度良好!	1
5	感謝 感恩	1
6	無具體建議，各位教職人員辛苦了	1
7	無可挑剔	1
8	很讚	1
9	很棒	1
10	很好謝謝總務處的同仁們	1
11	很好	1
12	同	1
13	加油加油！	1
14	人員專業且有效率	1
15	Thank you for processing everything accurately for us.	1
16	good	1
17	讚	1
18	Ok	1

19	nice	1
20	各位同仁辛苦了！出納組送個讚！急件有勞各位幫忙了！謝謝！	1
21	我覺得很棒	1
22	維修效率可 繼續保持	1
23	沒有，但謝謝處室同仁的幫忙，讓我們辦事能夠更方便！辛苦了	1
24	有提醒學費減免的問題	2
25	領取車證單位的同仁態度很差。	2
26	曾發生過信件已寄到學校，但未收到通知且被退回。建議收發室的查詢系統，能夠新增研究助理人員的資訊，避免發生查無此人的事件。	2
27	行政效率不佳	2
28	有時候有問題要詢問，工讀生或是櫃檯的人會有點不耐煩	2
29	衙門，發停車證，晚娘嘴臉、態度、口氣極差，這些人是皇親國戚嗎？	2
30	想反應車管會李■■女士，態度非常差，校園行政單位本應以學生為服務對象，但是李小姐將本人當幼稚園小朋友在訓斥。今年 2/17 已經和校安組長吳先生反應過，吳先生也有正式回函。不過我認為吳先生為人太好了，才會讓李女士在歷年來，持續被各方反映服務態度多次，仍然沒有汲取經驗。	2
31	希望對於總務處所承辦之事務能夠更加理解，而不是不斷將問題丟給不同同事	2
32	加強專業	2
33	車管會行政人員對學生態度跟對教職員態度差很多。其實，學生也是人，客客氣氣地詢問，其實沒必要針對學生，不要讓人有車管只會攀附權勢，欺善怕惡的誤會。其實懂得傾聽，加以判斷，會讓你們變得更好。	2
34	維修等待時間有點長	3
35	跟國家級財團法人的研究單位（學校可以建立可互信名單）合作案可以考慮減少行政流程，可用政府公版定型化契約處理相關事務	3
36	做事效率希望能跟車管會一樣	3
37	效率提高	3
38	效率要高一點	3
39	效率可以再高一點	3
40	行政速度可以加強	3

41	I will have to wait almost one week for them to reply to my email requests to them. Please if possible reduce the waiting period to less than a week.	3
42	快一點	3
43	環安中心宣導加強	3
44	兼任助理系統、購案請購系統、照冊系統建議好好整合，否則介面真的很不直觀、複雜、不好用	3
45	建請整合公文管理系統通知，一日寄發一封即可，不要每日狂送。在手機頁面檢視標題開頭根本不知內文為何，皆需點開才能知道是否與自己相關，請設計比較清晰明瞭的通知方式。	3
46	<p>環安工作固然重要，其核心目的應是輔導各場所符合工安衛法規，而非增加負擔。例如，提交場所平面圖的本意在於提升意外處理效率。然而，貴處幾乎每年都要求各單位修正場所平面圖，且指示的版本與樣式差異甚大，導致各場所在管理上承受額外壓力。</p> <p>值得注意的是，並非所有場所皆具備專業製圖人員，許多場域的管理者僅能依現有資料提供圖面，而長期營運場所與新設場所在平面圖細緻度上的差異也是無可避免的。因此，這樣的要求對許多場域而言，無形中成為額外負擔，而非真正提升安全管理效能。</p> <p>基於此，建請貴處審慎考量每項政策的本意及其對各場所造成的影響。是否有相應的輔導措施，以協助各場所符合法規要求？抑或僅是將問題轉嫁至各場所，使其自行承擔壓力？期待貴處能更周全規劃政策，使環安工作真正發揮輔導作用，而非增加管理難度。</p>	3
47	學校網站真的要跟上	3
48	希望針對畢業袍租借還方面可以再更彈性與改善	3
49	行人設施不夠友善	4
50	麻煩學校不要再跳電，檢討再檢討，卻跳電再跳電，那麼這檢討是白檢討，再加上學校維修速度真的頗慢，很少看到一間學校到處都破爛不堪，這是我待過學校中最糟糕的，真的要改進	4
51	總感覺校內很多路燈都不亮	4
52	學校裡的馬路、圖書館附近，路燈真的太少，希望可以更常修繕、並增加，不然晚上騎車真的很暗	4
53	學校大操場旁的男生洗手間設施老舊，僅有的兩間坐式廁所目前皆無法使用，且張貼「故障」標示，整體環境甚至不如夜市常見的流動廁所。建議校方儘速進行修繕，以維護基本使用需求與校園整潔。若有訪客拍照並上傳至網路，恐將影響南部國	4

	<p>立知名大學的公共形象與聲譽。</p> <p>此外，校內多處道路缺乏明確的路名標示，此問題已多次反映。由於校內建築地址多以「蓮海路 70 號」通稱，導致外部的計程車或 Uber 司機常無法準確找到各系所位置。例如，後門有三棟教職員宿舍，其中一棟為「蓮海路 70-2 號」，但在 Google Maps 上卻顯示為男生宿舍（武嶺），易造成混淆。建議總務處協助改善校內道路與建築標示，並主動向 Google Maps 反映修正錯誤資訊，以利校內外交通辨識與訪客導引。感謝協助。</p>	
54	管院廁所可以修繕更完整！	4
55	圖書館消防通道幾乎都沒有點燈很危險，去某些層樓的樓梯甚至走不出去，真的打開會逼逼叫，這超沒道理，如果遇到災難門打不開是非常危險的。希望可以定期去學校巡邏有需要修繕的公共區域，像是路燈等等有時候會斷掉或是一閃一閃的也是蠻危險的。可以的話不要在正常的路段設置緩速坡了，這只會造成不必要的危害。	4
56	<p>電資大樓廁所一堆故障，二樓男廁壞兩年也不修，報修也沒用</p> <p>電資一樓門口出來右轉的路燈一直壞，一年正常亮的天數有沒有一個月都不知道，晚上超暗</p> <p>大動作整修地下室，但為什麼廁所跟路燈都修不好</p>	4
57	廁所常常堵塞不修，管理學院常常沒水喝	4
58	廁所可以更乾淨	4
59	動線可以更明確的標示	4
60	海科院 1 樓路燈壞了	4
61	海科室外排球場的燈一直沒有修(圓形燈泡的那個)很暗 樹葉也沒有修剪很影響運動體驗	4
62	校內道路(尤其是翠嶺道)照明不足，紅綠燈應多開時向，降低交通堵塞問題	4
63	建議 L 停車場的路面需鋪平 容易跌倒	4
64	希望路燈能夠該亮的都亮	4
65	希望沙灘會館外的彎道可以整條重鋪，還有前後門的路燈有時候不會亮，晚上騎車很危險	4
66	<p>(電資大樓頂樓新增設大型空調壓縮設備)建議在規劃硬體裝備設置前，能徹底嚴格評估對周遭環境的影響；以避免驗收時才發現噪音干擾其他單位研究、教學活動進行，但又因大型機具已安裝完成而無法進行任何調整或改善。</p> <p>若能在規劃期詳細評估對周遭可能的干擾，並與受影響單位討論協調，或能降低對各單位的衝擊影響；受影響單位也能依狀況做適當安排，也不會令人感到不受尊重。</p>	4

67	應加強防護師生面對校園猴子的襲擊	4
68	學生都在頂樓抽菸，可以裝個監視器管一下嗎	4
69	請改善性騷環境	4
70	暗暗的，沒有很明亮。	4
71	這學期晚上下班時，約莫 1830-1930 間，經過值班室會有明顯菸味，已遇到兩次，希望可以改善此情，謝謝。	4
72	工學院環工系，材光系中間總是有連續的低頻噪音，相當程度的影響辦公。	4
73	各處室的分工跑流程標示希望能一目了然，總務處工作繁忙，動線不清但也不好意思打擾處室人員	4
74	平常一些簡單的換燈管處理效率很高，但是行政大樓外牆、老舊窗戶漏水導致進水牆面長白蟻等事宜已反應多年，得到的回覆是"需要很多經費，是個大工程"，然後就一直放著...希望學校可以正視這件事情，老舊的建築物還是需要維護處理，謝謝！	4
75	目前校園內多處隱密地點，例如電資大樓四樓後方、武嶺宿舍周邊等，經常有人私自吸菸。此類行為不僅造成煙霧瀰漫，嚴重影響空氣品質，也留下大量菸蒂，破壞校園整潔，並對其他師生的健康構成潛在危害。 雖然校安組已有巡邏與宣導作為，但目前多僅為騎車經過或溫和提醒，缺乏足夠的嚇阻力，導致違規情形依然屢禁不止。建議校方與警方合作，針對違規吸菸行為依《菸害防制法》及校內相關規定進行嚴格處置，包含開立罰單等具體懲處。建立例行巡查機制，並適度公布違規案例與處理情形，提升規範透明度與震懾效果。	4
76	在詢問總務處的設備(桌椅...等)的時候，總務處對於實際的用品數量不是很確定 建議總務處可以將公共物品登記造冊，定期追蹤登記物品數量增減，以掌握所有物品狀況。並把老舊桌椅更換丟掉，若損壞的設備繼續放在儲藏室，下一個借用的人可能拿去使用會危險，也可增加儲藏室空間。	5
77	由於物價持續上漲，金額\$3000 以上列非消耗品，可考慮提高至\$6000 ，以降低財產管理和帳務處理成本。	5
78	總務處車管中心您好，海工系旁的有棚停車場，近來非常擁擠，常見無證車輛停入。另外，有一輛車以銀色車罩罩起、24 小時停放於停車場內零移動，已達數月，未見任何處理。 敬請貴中心有空時，常常前來開單，並將該車罩車拖吊移除。另外，也請於停車場入口處明確標示"教職員停車場"，以免一	6

	般車輛誤停，讓教職員有合理的停車空間，謝謝！	
79	機車停車位太少了，建議增設	6
80	請增加 教學區附近之停車位	6
81	校園停車位規劃	6
82	車管會超破 根本不知道來幹嘛 整天只會開單跟拖車 收的錢都拿去養閒人嗎？	6
83	車管會很煩	6
84	車管會到底想怎樣 就沒位子停只能違停還一直拖車	6
85	車管會有些規定仍須調整，像是武嶺的機車位不足，很多學生都是有花錢申請車證，但沒位置停，於是就在就近的地方停車，不再紅線上也沒擋到路卻被開單甚至拖吊，對學生其實很不公平，因為我們也是逼不得已的。希望車管會能改進，或提出因應措施，例如多畫車位或是以柔性勸導使同學引以為誡，對學生有個交代。	6
86	車管會多規劃停車格 拜託	6
87	車管會可以收一收了超級可悲	6
88	車管會可以多設車位	6
89	車管會可以多一點停車位嗎、	6
90	把車管會廢除	6
91	車管會 1. 校內規定，執行應該要統一：校內的廠商(如郵局、洗衣部)，機車應該也要申請停車證，並且停在機車格內，怎麼會讓他們騎上人行道？或是停放在建築物內的門口？甚至於上下班期間"開放相關人士"騎翠亨道！標準就不一樣了！怎麼有臉要學生遵守？	6
92	我相當認同學有眾多機車管理有一定的難度，但是車管會除了拖車以外，並沒有真正解決機車的停車問題。校園的停車問題不是一兩年而已，10年前車管會就已經爛到上新聞了，十年後好無長進。最荒謬的事L區停車場有一台停了三年都沒有移動的廢棄機車車管會毫不理會，視若無睹，去拖沒有停車位的同學的車。兩年內拖了不知道幾百台車，開了多少紅單，但是因為廢棄車沒有辦法賺錢所以就不管，這種車管會真的難以苟同，我還要付學費來養這些肥貓，簡直荒謬至極。如果滿分10分的話我給車管會-10分，如果車管會除了收錢沒在管理，不如廢除掉。	6
93	希望車管會可以多設置停車位在武嶺宿舍區，車位不夠就不要一直發車證，用這種拖吊的方式賺學生錢，有失道德與倫理	6
94	希望可以增加電動車的車位。	6

95	希望可以加強管理 L 停的違停狀況	6
96	如果可以的話希望有多一點汽車停車位	6
97	不知道車管會那個處 但希望可以換	6
98	希望可以把車管會廢除	6
99	非常好 車管會廢除	6
100	希望可以多增加車位在宿舍旁邊	6
101	<p>一、車管會明知學生汽車平常只能停海堤，也提前得知颱風即將來襲的訊息，卻總是只在颱風當天才通知學生移車至校內，對於何時至何時能停在校內說明不清不楚，令學生感到難以遵守規定。</p> <p>學生不一定每次都能在颱風當天即時前往移車，況且在風雨中移車對學生也有一定程度的危險。建議：</p> <p>(1) 因學生平時無法停校內，僅颱風期間特例之情況，允許學生移車至校內的時間須有更清楚的規範(如，在颱風來襲前 2~3 天，可移至校內停放至颱風結束後一週)。</p> <p>(2) 「提早」以電話及郵件通知所有申請車證之同學，而非颱風當天才一個一個當場查看、通知。</p> <p>二、車管會明知全中運即將舉辦，卻在「張貼公告此區域禁止停車前」的日期，郵件通知我：因廠商需場佈，該區域將禁止停車。並通知我該區域禁止停車時間為 113/11/11~113/11/15。值得注意的是，該通知郵件居然是 113/11/10，22:52 分才寄送的。寄件當時我早已上床休息，無法查看手機訊息。</p> <p>當時是 113/11/11 凌晨 2 點，我因失眠而下床查看手機，才發現此通知，連忙趕去移車，一邊覺得學生汽車只能停海堤停車場，又總是遭到限制，對於學校規範加上行政方式加總起來感受到種種不友善。</p> <p>建議：</p> <p>在至少提前一個月得知活動需舉辦的情況下，應提前與廠商接洽確認需求，並提前通知所有申請車證的同學須在「某日期」前移車，而非前一天深夜才通知。否則應實質補償造成的任何不便，而非僅致歉敷衍了事。</p>	6
102	<p>校內都有人在亂停車，尤其是從海堤停車場走到社科院、逸仙樓後面那一段人行道，今天才又直接去車管會檢舉一次，還查不到車牌資料，證明這非校內同仁的車，就算是廠商，也未按照程序登記車牌，然後我們用路人就很賤，要繞過違停車輛，走馬路上，再走回人行道，我就想知道這種道路設計有 SDGs????????????????還是怎樣????????????很友善嗎？要不要把逸仙樓後面直接擋起來，或是直接把旁邊草地變成停車場比</p>	6

	較乾脆？ 還有，做工程的物料跟颱風過後的廢棄物，都會直接放在人行道上，每次還要打電話才會有人處理，到底在幹嘛？ 我知道學校有一些教授有創立一個行人路權的協會，拜託去諮詢一下行人用路問題如何改善。	
103	有些活動資訊（如前述提及的行動餐車等）其實身邊許多人都不知道，對於平時行動範圍不在活動地點的同學而言錯過有點可惜，希望或許可以透過如 email 等方式宣傳，也讓更多同學不會錯過處室用心舉辦的活動（身邊很多人的活動資訊都是通過校內 email 知道的）	7
104	Not sure if bus transportation are in the general affairs or not but I would love it if there is a bus that stop right in front of the Wu-ling village near milo restaurant, for students that are in wu-ling dorm, international dorm as well	7
105	學生活動中心餐廳（山海樓）太貴又難吃，學生抱怨連連，請儘速改進或另外招商。	7
106	復文書店在學校經營很久，效率和服務態度欠佳，可以嚐試更換廠商	7
107	全家旁餐廳品質一般消費太貴	7
108	獎學金撥款希望可以再快一些	8
109	銀行收款上班時間可拉長	8
110	繳費方式不多元	8
111	Please send the emailers in English too	9
112	Considering that our University is an international university, should we raise the importance and acceptance in using English as the medium of communications, so as to support multicultural, diversity environment	9
113	校安防護組的資安問題嚴重，處理更是離譜至極	10
114	推鍋，一樣在推鍋。	10
115	爛	10
116	關於宿舍部分可以提供多項服務	10
117	暫無	99
118	無。	99
119	無	99
120	無	99
121	無	99
122	無	99
123	無	99

124	無	99
125	無	99
126	無	99
127	無	99
128	無	99
129	無	99
130	無	99
131	無	99
132	無	99
133	無	99
134	無	99
135	無	99
136	無	99
137	無	99
138	無	99
139	無	99
140	無	99
141	無	99
142	無	99
143	無	99
144	無	99
145	無	99
146	無	99
147	無	99
148	無	99
149	無	99
150	無	99
151	無	99
152	無	99
153	無	99
154	無	99
155	無	99
156	無	99
157	無	99
158	無	99
159	無	99
160	無	99

161	無	99
162	無	99
163	無	99
164	無	99
165	無	99
166	無	99
167	無	99
168	無	99
169	無	99
170	無	99
171	無	99
172	無	99
173	無	99
174	無	99
175	無	99
176	無	99
177	無	99
178	無	99
179	無	99
180	無	99
181	無	99
182	無	99
183	無	99
184	無	99
185	沒有意見	99
186	沒有建議	99
187	沒有	99
188	沒有	99
189	沒有	99
190	沒有	99
191	沒有	99
192	沒有	99
193	沒有	99
194	沒有	99
195	沒	99
196	沒	99
197	沒	99

198	The same	99
199	nothing much	99
200	Nothing	99
201	None	99
202	Non	99
203	no	99
204	No	99
205	No	99
206	No	99
207	No	99
208	No	99
209	No	99
210	no	99
211	no	99
212	No	99
213	No	99
214	No	99
215	NA	99
216	NA	99
217	NA	99

四、研發處

(一) 編碼表

編碼	編碼內容	次數
1	好/讚/加油/辛苦了	11
2	加強服務態度	1
3	行政專業性/資訊透明化	4
4	行政流程改善/橫向溝通/宣傳研討會獎學金申請	2
5	新增網站英文資訊	2
6	線上流程電子化	1
7	鼓勵跨學科合作/整合計畫/提供研究機會/增加活動	4
8	環境空間及資源	1
9	其他建議	1
99	無/沒有/NO	38

(二) 詳細開放題填答內容

NO	編碼內容	編碼
1	Goos	1
2	Great job,keep working hard.	1
3	加油	1
4	加油	1
5	辛苦了~謝謝於行政端的協助	1
6	這些處室都很友善	1
7	都很好, 辛苦了	1
8	都很棒	1
9	滿意 請維持	1
10	讚	1
11	各位同仁辛苦了! 研發處的電話接聽與問題解決能力一級棒! 謝謝!	1
12	加強服務態度	2
13	人員流動率高, 業務承辦人對於工作內容不熟悉, 對於要去洽詢業務問題的我們, 有點困擾。	3
14	服務專業	3
15	陳■斐小姐深諳業務流程, 展現專業素養, 對此深感謝意!	3
16	希望研發處可以積極協助解釋發文內容, 而非消極地重複告知就是這樣就是這樣。 請讓資訊透明, 避免再有其他教師因為資訊不透明而有實質損失。	3

17	出國研討會獎學金申請事宜多多宣導或改善（是否可以從需要先申請校外單位失敗改成沒有申請也可申請校內）	4
18	應該要與主計室合作，未來有學生申請國科會相關補助時，研發處應通知主計室協助學生開通帳號	4
19	Please provide clear guidelines in English for the international conference subsidy application	5
20	To the Office of Research and Development, I have a concern regarding the NSTC scholarship application process in the system. Since the interface is primarily in Chinese, some parts of the website do not offer an English version. Additionally, certain important rules—such as the requirement to apply before the end of the month—were unclear, which led me to miss funding opportunities for some international conferences.	5
21	聘任助理的流程可以電子化了，不需要紙本掃描再上傳系統。	6
22	Please add more encouragement for cross-disciplinary collaboration between researchers from different fields to spark new ideas and approaches.	7
23	可以多做一些問卷活動	7
24	或許可以考慮鼓勵校內的資深優異（特聘）教授多帶領校內外的整合計劃或跟外部單位爭取計劃	7
25	為一年級和二年級學生提供許多研究機會	7
26	微型教學室的功能不顯著，不像是教室空間 另外是否提供老師錄製數位課程需要的攝影空間及軟體	8
27	爛	9
28	無	99
29	無	99
30	無	99
31	無	99
32	無	99
33	無	99
34	無	99
35	無	99
36	無	99
37	無	99
38	無	99
39	無	99
40	無	99

41	無	99
42	無	99
43	無	99
44	無	99
45	無	99
46	無	99
47	無	99
48	無	99
49	無	99
50	無	99
51	NA	99
52	No	99
53	No	99
54	No	99
55	No	99
56	No	99
57	no	99
58	No	99
59	No	99
60	No suggestions	99
61	None	99
62	吳(無)	99
63	沒有	99
64	沒有接觸過有點難回答	99
65	學生比較無法接觸到 所以沒有意見	99

五、國際處

(一) 編碼表

編碼	編碼內容	次數
1	很棒/很好/讚	37
2	行政效率/行政流程	12
3	服務態度/專業度	16
4	交換生計畫/增加姊妹校/出國學分畢業門檻	7
5	增加校內活動/文化交流與分享/增加網站資訊內容	19
6	更多英文服務	1
7	空間/動線	4
8	準時發放獎學金	7
9	其他建議或具體批評	9
99	無/沒有意見/No	65

(二) 詳細開放題填答內容

NO	編碼內容	編碼
1	很棒，感謝同仁們的照顧	1
2	服務態度	1
3	我覺得很棒～	1
4	各位同仁辛苦了！態度很親切！能給外籍生最佳的幫助！	1
5	希望有更多獎學金 謝謝徐小姐 人太好了 感謝她	1
6	Keep doing what you're doing! Your work is fantastic!	1
7	Great service keep it up	1
8	Great job,keep working hard.	1
9	讚讚	1
10	沒有建議，對於我交換生活非常有幫助!	1
11	沒有建議 超愛國際處辦的活動 很用心	1
12	沒有～很棒！	1
13	沒有，很好!	1
14	沒有 很好	1
15	no such suggestions but to be honest very polite	1
16	All good	1
17	请继续加油	1
18	加油 學伴計畫很好☺	1
19	加油	1
20	My suggestion is to keep up the good work! This office was my first	1

	contact with the school and they have been helping me since day one. I would like to give a special mention to Christine Yen. She has taken into consideration the international students needs and comments. She is always eager to help and is very efficient doing so. I'm very pleased with the entire office and how positively they represent the school.	
21	謝謝對於交換學生詳細的解釋	1
22	很棒了，把如何交換的程序跟我說明的很清楚	1
23	感謝這學期的協助!	1
24	基本上都很好	1
25	很棒超級棒	1
26	很好	1
27	我覺得還挺不錯的 繼續保持 yeah	1
28	已經很棒了，繼續努力	1
29	人很好	1
30	Good enough	1
31	無，國際處的各位都很親切優秀、有效率	1
32	無 老師們都很專業	1
33	很好 沒有建議	1
34	Just a note of appreciation. Christine and Melissa have been a great help in resolving issues related to NIH or other scholarship related affairs for international student. Ensuring that we can open up about any concerns and confidentiality assured by Christine has helped me to be a part of NSYSU.	1
35	無 很喜歡國際處	1
36	承擔交換生計畫的徐小姐很親切很有耐心也很有效率!	1
37	我覺得效率都很快! 謝謝	1
38	行政流程、行政倫理觀念需加強	2
39	All process and transitioning to the university is acceptable, the employees are helpful and clear as they can manage, but some process are slow, student card administrations and so on	2
40	Please replay email immediatel	2
41	回信麻煩快一點	2
42	交換學生的簡章可以早點出來	2
43	之前去國際處要辦返校蓋章的時候，因為去的時候負責人不在，於是同處室的人跟我說稍等一下，負責人等等就回來，等到負責人回來的時候，她跟我說她今天很忙不辦理這項業務，	2

	但我也不是全職學生，能來學校的時間有限，其他處室的同仁也沒有協助負責人，所以返校手續便一直還沒辦好	
44	資訊回覆更加有效率	2
45	The OIA has replied me when I first email to them but when I email the second time, I haven't received any response from them. Please if possible reply or let least inform me via email that confirmation that OIA has read the message.	2
46	I hope I'll receive a faster response to the email	2
47	They must have a chatbot AI for general problems so if anyone is busy, they can ask their general queries to that chatbot AI.	2
48	Get more people or staff handling the affairs	2
49	I'm satisfied with the behavior, I think they have to reply a little faster.	2
50	Increase your servic	3
51	整體不錯 詢問問題時服務態度需要加強	3
52	僑生組 的學姐人員給的回應前後不對 之前是說 A 過後 B 可以確認過後再回答學生	3
53	僑外生服務不夠完善	3
54	我目前是在國外交換的學生。以之前和國際處的互動，我覺得有時候國際處有些事情要更細心一點，之前有一次國際處聯絡我們希望我們繳交資料的時間和姐妹校規定的不一樣。讓我差點無法趕上確切的時間	3
55	希望職員可以盡量不要顯露出一副學生欠她錢的感覺	3
56	The person in charge should be more friendly	3
57	Some staff members in the OIA seem to discriminate against students based on their nationality. All students should be treated equally, regardless of where they come from. I prefer not to mention any names.	3
58	Please try to deal all the international students equally, don't judge or deal someone on the basis of origin of their country. Thank you	3
59	My friends and I have both received negative responses and attitudes from OIA from last year until now. They have been unwilling to provide support, or the support given has been vague and unclear.	3
60	Everything is okay but sometimes we felt that they were not being very transparent and fair while dealing with issues related to conflicts among the students. They just make opinions according to who goes to them first or talks very nicely and act accordingly. We	3

	understand that they have difficulty resolving these issues and making judgements but it will be more helpful if they are being more fair.	
61	專業度問題希望職員的素質、英文能力能夠提升真正幫助外籍生	3
62	國際事務專業度低，對於地緣政治因素敏感度幾乎為零，海報及相關文件常有英文錯誤（責任由低階工讀生擔起！！）行政人員需要注入有國際事務即是實務專業行政團隊！！	3
63	My very sincere apologies for the following words, the current manner of handling in-person contacts, especially in written format, is basically inhumane, lack of care, worse than a chatbot response. Im feeling disrespectful and unheard. By some ways, please make me feel heard, I would be happy to meet in person for further concrete details, if you are going to commit for a better change.	3
64	More friendly and responsive to student email	3
65	I'm not sure if I'm suggesting this to the right office/people but the way International Cultural festival arrangements were handled for food stalls was not satisfactory at all. The students (Female) looking after these arrangements were confused and even unbothered about the meeting time. They arranged meeting and informed all participants and postponed it for more than 2 hours without prior notice. Also they were biased towards some students as they did not follow the rules they made themselves and allowed students to participate on the basis of personal request. I request Office of Student Affairs to convey this message to all the student organizers that they need to be fair and responsible enough. Thanks	3
66	結合各系需求（出國學分畢業門檻）	4
67	希望增加姊妹院校數量 中山大學的姊妹院校和其他頂尖大學比較真的太少了 希望可以學習北京清華和新竹清華一樣有更加深度的合作	4
68	希望國際處校級單位可以多跟澳洲的大學簽訂雙聯或是交換，例如：可以跟澳洲昆士蘭大學簽訂雙聯，且不限定系所，讓管院學生有更多機會參與雙聯學位。	4
69	希望交換學生的計畫可以再詳細一點，例如學長姐的申請經驗分享等！（非交換時的分享）謝謝🙏	4
70	希望能辦更多交換生分享的講座，讓想交換的同學可以知道更多不同地區學校的氛圍等等適不適合自己。	4

71	Establish collaborations to foster knowledge sharing, research, and student exchange programs.	4
72	我們音樂系也想出國交流，但是是跟別國的音樂院	4
73	可以有更多活動	5
74	為國際學生舉辦更多領取學校證書的活動	5
75	可以在學期初針對曾經交換或海外參與計畫的學生，舉辦非正式的經驗交流下午茶會／分享時段，讓更多同學能自然接觸這些機會 謝謝辛苦了	5
76	有些活動的時間日期容易與有在兼職的學生工作時間撞期。或許可以多辦幾場在不一樣的時段/日期。大家都能夠參加。	5
77	OIA is managing a lot with all the international students. I would suggest that maybe they can arrange some cultural and Taiwan trips for international students. So, that's understanding the culture of Taiwan and some enjoyment.OIA	5
78	Want to have a chance to join more activities with locals	5
79	I really appreciate how fast, informative, and helpful the OIA team is—thank you! I would love to see more events that bring international and local students together. It would be great to have more collaborative programs or cultural exchange activities, so international students can feel more familiar with the campus and build friendships beyond just fellow internationals.	5
80	They should arrange more seminar and keep meeting for international students.	5
81	請對於國際生多一些保障	5
82	提供更多關於外籍學生會遇到的問題	5
83	可以設計與留學生交流的機會	5
84	可以多找挪威相關交換生去進行分享	5
85	I think, there should be a gathering with international students once a semester/year, so they can inform their problems freely.	5
86	Please be aware of international students' well being	5
87	電子郵件回覆效率可以提升，但整體而言已經良好	5
88	國際交換資訊，職員有心無力	5
89	希望國際處網頁的短期出國計畫，可以更新的更多或是資訊更新，謝謝。	5
90	外國學生如何申請來中山就讀的流程可以辦講座	5
91	Update of website design and content. Briefings (graduation requirements, exchange opportunities, career, etc.) for international students	5

92	More of English translated news	6
93	陪外籍生去的時候，第一時間找不太到，英文表示可以更清楚	7
94	You work very hard and are always helpful with any problem. I just suggest making the waiting area outside the OIA office more spacious.	7
95	樓層太高電梯要等蠻久了	7
96	更清楚的標示 什麼問題要找哪個人員 不是讓一堆人擠在門口	7
97	國際生的獎學金請每月定期發放，避免已開學數個月還未發放，傳回它們國家恐影響後續新學生就讀意願。	8
98	交換獎學金建議可以再多一點	8
99	建議國際處在與準備來台的國際生以 email 聯繫時能同時副本給學生所屬系辦或指導教授，這樣三方都可以知道學生申請的進度和問題，節省學生和系所或系所/指導教授和國際處重複詢問或處理相同問題的時間。 另外，不確定以下這個建議對象是否是國際處或其他單位，但國際學生有反應獎助學金有時會延遲發放，造成他們的困擾。希望校方能準時發給獎助學金，讓國際學生能安心學習與從事研究工作。	8
100	本次的經驗是，一開始說明會皆有說明有中山與法協合作之獎學金，結果大家都有把這筆獎學金納入考量，結果現在突然沒有（如果一開始可以直接跟我們說今年不一定是比較不會造成學生覺得被欺騙的感覺）但是還是謝謝學校提供眾多獎學金，只是因為這筆獎學金對我們極為重要，因此前來建議	8
101	With due respect i want to say that international students here cannot survive in just 15000 ntd amount which they get after 3-4 months gap. it is very difficult for the students to survive in just 15000 ntd, because everything is expensive from now but students are getting only this amount. and in this amount most of the students are paying their dormitory fee plus their monthly expense plus electricity bills and you know Kaohsiung is hot city and from previous some months students are paying through cards, at least they should get some relief. At least increase the scholarship amount and give the scholarship on monthly basis or all international students should get free dormitory. Thankyou	8
102	Kindly cross verify the suitable degree candidates for the type of scholarship they receive from the school, by not just getting blind suggestion from the department.	8

103	It is quite hard to survive in Doctoral student's scholarship. The amount should also increase. And most importantly it should be paid on specific time every month so that students can pay their rents and bills. A lot of students are suffering with every month holding of money and in PhD it's really hard to do other jobs to get paid. So please consider it again.	8
104	希望自習室假日開放時間也能比照平日	9
105	可以新增工讀生	9
106	為什麼就是有人的午休時間跟別人不一樣(比其他人久)?	9
107	Please provide more halal options for Muslims on campus	9
108	Everyone is doing a good job. What might help is an extra liason for individual relationships between international and local students	9
109	我喜歡免費東西的那個區域!	9
110	involving international student in promoting NSYSU will benefit the popularity of the university in their home countries. The office may consider giving them some material promotions before their return	9
111	自習室假日開放時間比照平日	9
112	爛	9
113	目前尚無，謝謝	99
114	無	99
115	無	99
116	無接觸到 所以沒有意見	99
117	無	99
118	無	99
119	無	99
120	無	99
121	無	99
122	無	99
123	無	99
124	無	99
125	無	99
126	無	99
127	無	99
128	無	99
129	無	99
130	無	99

131	無	99
132	無	99
133	無	99
134	無	99
135	無	99
136	無	99
137	無	99
138	無	99
139	無	99
140	無	99
141	無	99
142	無	99
143	無	99
144	無	99
145	無	99
146	無	99
147	無	99
148	無	99
149	無	99
150	無	99
151	普通	99
152	沒建議	99
153	沒有建議	99
154	沒有	99
155	沒有	99
156	沒有	99
157	沒	99
158	None	99
159	None	99
160	None	99
161	No suggestions	99
162	No	99
163	no	99
164	No	99
165	No	99
166	No	99
167	No	99

168	No	99
169	No	99
170	no	99
171	No	99
172	No	99
173	No	99
174	No	99
175	NA	99
176	NA	99
177	NA	99

六、圖資處

(一) 編碼表

編碼	編碼內容	次數
1	很好/很棒/辛苦了/加油	47
2	環境衛生/廁所清潔/討論室清潔	13
3	空間改善/動線不清楚/電梯問題/增加座位、咖啡機	24
4	專業、服務態度與流程	21
5	設備老舊/冷氣不涼/隔音問題/飲水機沒水	33
6	網路問題/網路很慢/網路穩定性	10
7	書香町、自修室、圖書館開放時間延長	24
8	電梯維修/電梯開放/電梯管制	12
9	書籍、期刊論文偏少/書籍找不到/增設書架與公告	18
10	多提供英文/增加人手	5
11	增加電子書、電子資源、提供軟體、整合資料庫	18
12	其他建議	14
99	無/沒有/NO	97

(二) 詳細開放題填答內容

NO	編碼內容	編碼
1	棒	1
2	都很好, 辛苦了	1
3	做得很棒!	1
4	請繼續加油	1
5	討論室租借很方便	1
6	素晴らしい很棒!	1
7	書香聽重建很讚	1
8	非常感謝新的讀書室	1
9	非常棒	1
10	非常好	1
11	讚讚	1
12	讀書空間很漂亮環境很好	1
13	謝謝您	1
14	環境很棒, 但希望開放時間可以延長	1
15	滿意 請維持	1
16	圖資處很棒 每個禮拜都要去唸書	1
17	圖資處一直維持良好的服務品質, 非常感謝!	1

18	圖資很棒	1
19	圖書館一樓做的很好	1
20	超棒	1
21	都還蠻不錯的，想要的圖書資源都有提供，也都用心解答問題	1
22	They've done a great job.他們做得很好。	1
23	All good	1
24	nice	1
25	感謝協助	1
26	有收到相關的資訊，希望未來可以繼續維持，這些內容對我們非常有幫助	1
27	各位同仁辛苦了！學校 EMAIL 信箱管理責任重大，感謝及時幫忙解決信件爆滿的問題！	1
28	全英中心人很好	1
29	加油	1
30	加油	1
31	已经很好了，继续加油	1
32	Good	1
33	無 做的很好	1
34	無 EWL 很好	1
35	很棒	1
36	很棒	1
37	很棒	1
38	很棒	1
39	很棒	1
40	很棒	1
41	很好 沒有建議	1
42	辛苦了 謝謝您們	1
43	良好	1
44	沒有建議 目前就很棒了	1
45	沒有，都很棒!	1
46	沒有 很棒	1
47	沒有 很好	1
48	研究小間請加強打掃頻率	2
49	施工地區粉塵需再請廠商協助清掃	2
50	廁所衛生及衛生紙補充可以再更高頻率	2
51	環境問題有待加強改善，如飲水機周遭保持乾燥等	2
52	應加強對學生在閱讀區使用後桌面等清潔的宣導，以及討論室	2

	內的清潔可以再加強。	
53	圖書館有很多地方看起來是疏於管理的 很多灰塵以及閒置物件，希望可以將圖書館管理的更完善	2
54	窗台和桌面的整潔度可以再加強	2
55	一樓廁所整潔	2
56	館內蚊蟲問題希望可以改善	2
57	三樓的男生廁所永遠都還沒修，已經過一學期了還是沒修，去上廁所也很臭，希望能趕快維修好	2
58	一樓討論室地板髒髒的 書香町位子可以多一點	2、3
59	1.希望圖書薦購的書可以更多。2.個人研究室、討論室是否可以定期打掃。3.若有找不到的書(系統顯示在架上 但位在架上)，可以向哪裡詢問?服務台或是查詢系統上能否有通報系統?	2、9
60	1. 硬體整潔度 2.二三樓女廁設備可以更新 除西灣 10 樓、1 樓讀書室(這個剛落成的真的很棒) 外，其餘樓層圖書空間樓層的桌椅、指示標語等設施至少有 2、30 年歷史，討論室也很落灰塵，使用感受與現今國際化大學定位有所落差。 2. SPSS 同時上線人數擴充:目前 SPSS 軟體同時登入人數限制較嚴，上課時常有同學無法順利登入，影響教學與學習效率(參考： https://lis.nsysu.edu.tw/p/405-1001-194307,c11666.php)。希望學校越來越好，大家辛苦了	2、11
61	希望一樓的女廁可以改建更多間 希望一樓可以多幾間小間的討論室 希望樓上的討論室可以有更多插座 希望討論室能請人固定清理	3
62	希望增加座位	3
63	希望能有更多空間	3
64	希望可以有更多空間	3
65	希望一樓廁所可以更大更多間	3
66	空間改造不要再萎縮了	3
67	開放大三生使用個人研究室	3
68	圖書館十樓的椅子跟桌子的高度有差距，使用那邊位置時不太舒服。	3
69	想要更多書、更多桌椅 😊	3
70	飲食空間的增加 及販賣機等等的擺放位置及清潔時間應公開	3
71	飲食	3
72	五樓的影片室，因為外面有換卡進入的字樣，但實際上不用，建議拿掉。	3
73	可以把門禁拿掉嗎我每次進我自己的系都要過門禁帶食物還要被碎念一頓實在不是很理想	3

74	希望圖書館旁邊的自動販賣機有更多選擇，或是有季節商品	3
75	自習空間可以強制把佔位置同學的物品移走嗎	3
76	動線有點麻煩，電梯的部分無法到三樓，有一次腳受傷就很麻煩。有可能有其他電梯但是不知道在哪	3
77	針對路標可以在標示清楚點	3
78	希望前面也加一個還書箱	3
79	1. 組名不易聯想到業務內容，建議可考慮在分組網頁提供業務摘要。2. 網頁同仁職掌只留姓，連用姓名也難找，不易確認同仁所在組別，只能用分機找人再比對職掌。3. 各組辦公室分散於櫃台內外，須進圖書館找路標，如果不確定組別，需花一番工夫找承辦人。	3
80	待上架區及新書展示區 可否恢復原來位置 或者新增 3 樓通往 4 樓樓梯 不用 3 樓到 4 樓都得要搭電梯	3
81	圖資功能都盡可能的線上化很方便，但動線能否開放有個電梯上樓和延長借書期限至二至三個月，而不用每個月快到的前幾天信箱早上就塞很多信。	3
82	可以再多放幾個沙發	3
83	1.圖書館空間建置請多參考他校 2.圖資處行政運作就像自成一國，跟中山沒有緊密關係及良好服務 3.教學平台長期處在一個不受歡迎的狀態，對平台的改善及整合很被動，這是似乎也受硬體的壓力限制，但管理單位也是被動處理，感覺軟、硬體根本是兩個不同學校的單位，做著自己的事	3、4
84	建議應熟悉電子書借用、期刊擺放位置	4
85	晚班人員標準不一:1. 我帶水壺進去他問是不是飲料(我說不是自己的水杯，還被要求從水杯袋中拿出檢查，結果我就真的是自用水杯啊,我都說了不是還被懷疑，如果真的想查請去多巡查那些在館內擺明喝飲料杯的人比較有效率好嗎?) 2. 進館柵欄，我明明有刷卡後進入，館員說要上一個人入館柵門沒有完全和上，要求我出去再刷進來一次(為了衝進館人數統計)，我不明白有必要為了業績這樣為難學生嗎?(我後來也是配合做業績，但是心中不解覺得這個算設計嗎?我明明就有刷卡入館啊)	4
86	建議圖資處協同各處室推動與建立無紙化公文系統與教學系統。例如，報帳系統無紙化，選課、點名系統無紙化。	4
87	圖資處祝先生在業務交談上講話非常不客氣及沒禮貌!!	4
88	謝謝圖資的協助。如有去電請記得回電。感謝	4
89	學校的資訊系統真的多樣化且複雜，工程師很辛苦，但還是希望可以拿出專業素養，以「使用者」角度去應對各行政單位及學生	4

	遇到的系統問題，而不是單純從自身的角度去確認系統的可行性。	
90	論文繳交系統的說明有點難懂	4
91	對合聘老師的申請、圖書室之使用並不友善。	4
92	好像沒有總是有工讀生在自習室 這樣有問題不知道要找誰 可以留給電話?	4
93	在圖書館有幾次遇到警報器突然響起，去服務詢問工作人員也不清楚外，部分樓層網路連線時常會中途斷掉，應該加以改善畢竟學生也是有支付網路使用費用的。前者如果真的發生火警了，安全疑慮堪憂	4
94	他自己眼睛沒看清楚就要兇	4
95	It would be great if we could be more friendly. Additionally, please do not leave bags in the library (pertaining to people that have left their stuffs cause the library closes early). Instead, it would be nice if someone could pick them up and place them in the office, so that they can be claimed easily.	4
96	諮詢服務	4
97	人員回應的態度讓人感到壓力，令人感受不佳。建議未來能加強人員的資訊知識專業及溝通訓練，能以更耐心、尊重的方式協助處理問題。	4
98	People should be friendlier	4
99	要辦抽獎的目的是提升服務品質 而不是要求大家在你要核銷的時限內去領獎 公務人員心態 無法恭維	4
100	接到其他單位非資訊專業人員電話，但其無法精準講出專有名詞或設備，僅能描述遇到的問題時，能否更有耐心及熱忱多詢問，而不是趕快撇清問題的回應，如果真的非圖資處的問題，是否可以建議該怎麼做、先幫忙有效處理問題恢復運作，畢竟在同一個學校，遇到無助的網路或電腦問題，第一時間只能仰仗專業的圖資處，不是嗎?	4
101	有關老師有需求軟體的回覆應儘速處理，謝謝。	4
102	Getting in contact with this office is a bit hard and waiting for an email reply back often takes weeks, but the website is very useful and is easy to use.	4
103	部分承辦人員在工作問題的溝通處理及業管系統的設計維護有改善的空間。	4、5
104	每次幫老師借的光碟都不能看，前前後後借了好幾次，總計借了大概 10 片，只有一片是好的，其他不是檔案損毀、畫面亂碼、畫質極差，就是沒有畫面	5

105	椅子有點舊	5
106	曾使用過館內小組討論會議室，但隔音很差，或聽到其他會議室嘻笑聲音	5
107	討論室的冷氣可以再涼一些	5
108	討論室有點熱	5
109	書香町燈超暗	5
110	書香町的桌燈有點太刺眼了	5
111	個人研究間的冷氣不夠冷，有時候會熱到沒辦法專心唸書	5
112	修理一樓的公共電腦。	5
113	研究生六樓個人室有些電燈是壞掉的，另外也有感應器似乎有點故障..刷卡進去後..會每隔 10 分鐘就跳一次電，感覺有點可怕。	5
114	希望部分區域(如二樓三樓)的空氣流通狀況以及空調設施可以完善一點，否則休息時容易感到悶熱。此外，希望可以增設更多自助咖啡機，或者將原先的自助咖啡機設置在更方便的位置(如一樓)	5
115	別再修東西了，很吵	5
116	冷氣可以開強一點	5
117	冷氣不夠涼	5
118	4-8 樓通風有點不好，悶悶熱熱	5
119	地下室有點潮濕，且電腦老舊 三樓至四樓沒有樓梯，只能搭電梯	5
120	一樓兩間自習室皆空氣不太流通，希望可以改善。	5
121	一樓自習室冷氣可以強一點	5
122	5-8 樓的自修區椅子不太好坐	5
123	圖書館除了一樓的座位區 可再翻新一點	5
124	整體有點舊，6、7、8 樓很多椅子都壞掉了	5
125	圖資設備老舊	5
126	圖資大樓研究室可以增加風扇嗎 研究室隔音超差	5
127	圖資處的團體討論室隔音不佳，建議設置分貝提醒器，提醒同學討論時注意音量，謝謝~	5
128	圖書館飲水機經常裝不到水	5
129	圖書館冷氣不冷，太熱了	5
130	圖書館 6 樓冷氣不夠涼	5
131	圖書館 3 樓以上空間太老舊，討論室的隔音不好。可以改善 3 樓以上的閱讀環境，有些座椅都故障無法使用。另外則是 1 樓討論室環境維護不佳，桌上地上都經常遺留垃圾。3 樓、9 樓、10	5

	樓都改建的很漂亮，但中間的藏書設施都老舊不堪，是否能完善整體的環境。圖書館是學生常常使用的地方，希望可以越來越好，謝謝。	
132	木椅子不好坐	5
133	不要一直在學期間施工	5
134	其他樓層的閱覽設備，例如桌椅可以考量更換新的，其實也有許多研究生或大學生選擇在書香町以外的地方讀書。誠摯感謝您的審閱與思考	5
135	1.請加強 wifi 強度和同時間連線人次 2.加強冷氣效率 3. 電梯很難搭	5、6、8
136	網大系統有時候真的不太行 登入都會卡住 pdf 用手機平板都下載不下來	6
137	是否可以再檢視校外連線的穩定性？謝謝！	6
138	希望網站能提供說明如何使用 Gmail 收中山的信件	6
139	希望圖資處可以讓休學的同學一樣可以使用電子資料庫以方便查找文獻，因為很多人都是因為撰寫論文而休學的，不然這樣無法登入真的很麻煩！或是休學期間分一學期或一年的時間讓學生花錢使用學校圖資處的電子資料庫	6
140	希望系統可以更加穩定	6
141	學校網站真的要跟上	6
142	增加宿網上傳流量限制	6
143	圖資地下室的網路很慢，校網也是	6
144	地下室網路有待進步	6
145	書香亭可以開 24 小時嗎	7
146	書香町跟集思軒可以再開晚一點	7
147	書香町和集思軒開放時間延長	7
148	書香町可以開久一點	7
149	我認為圖書館在假日應該要開放到晚上 22:00。即便是國定假日都接近期末考週，所有可以讀書的空間都不開放不大好，應該至少開放自習室供學生讀書，請改進	7
150	希望圖書館能開晚一點	7
151	希望圖書館能延長時間，方便看書查資料	7
152	希望圖書館的自習室能夠 24hr 開放	7
153	希望圖書館可以開晚一點	7
154	希望假日開放久一點	7
155	希望能將自習室延長至 24 小時	7
156	希望可以開放部分樓層是 24 小時自修空間，或是說在其他地方	7

	或是晚上用不到教室，是可以讓同學自修的(可能開放晚上～天亮)	
157	希望一樓讀書空間能夠 24 小時開放	7
158	自習室開放時間增加	7
159	可延長開放時間	7
160	自習室可不可以開 24 小時 人家頂大都有 24k 中山貴為中字輩前列 沒有 24k 要如何擠進頂大之列	7
161	開放時間可延後到晚上 12 點	7
162	謝謝圖資處的自習空間改造，但圖資處的空間真的越來越少、書也不多、六日營業時間也太短了！	7
163	圖書館其實比樓下兩間自習區更適合讀書，不知道學校願不願意延長一點開館時間？或者是晚上閉館前放歌不要那麼早放，晚個五分鐘或十分鐘也好。	7
164	可以讓圖書館開放久一點嗎 假日的時候	7
165	六日的開放時間可以延長	7
166	延長圖書館週末開放時間	7
167	I hope the study room can open 24 hours, so we can study until mid night	7
168	The self study area is quite nice now. However, it really should be open 24 hours seven days a week. If we are to become the next Harvard of Taiwan, we should mimic their resources to the best of our ability. Also, the elevator flow in the library is completely wrong. Students need more elevators to access classrooms, and we need less elevators for the actual library itself	7、8
169	通往圖書館的電梯應該開放給所有學生使用，而不是變相要求爬樓梯。之前腳受傷時，本來要去圖書館借書，結果卻因為沒有通行證只好請同學代辦。	8
170	若是電梯可以直達三樓就好了	8
171	希望電梯能搭至三樓	8
172	進入圖書館的方式有點複雜，我遇到好幾次外籍生問我該怎麼進入圖書館在二樓的電梯搞混	8
173	應 4 台電梯都開放	8
174	電梯常常要等很久	8
175	電梯常常在維修	8
176	電梯的部分可以改進	8
177	電梯有時候刷學生證刷不了，上不去西灣	8
178	電梯有四台，平常卻只能使用兩台上下樓，上下課時間都要等很	8

	久的電梯，如果再多開放一台是不是會比較好	
179	英文書偏少，建議增加英文書的數量	9
180	希望對於審核推廣書籍讀物的標準能更加寬鬆，有很多想推廣的書物全被否決掉，感受十分不佳	9
181	希望書籍的擺放可以更清楚，有時候要找書會不好找	9
182	Would like to have more access to modern and new books to borrow in the library system! Or a ebook system like kindle unlimited etc etc.	9
183	購買的期刊論文太少，而且資料太舊，現中山已有後醫是不是也能購買相關的期刊論文？尤其是人因工程、人文、社科類型	9
184	圖書館可以定期多購入一些新書	9
185	有更多與教師教學相關的書籍，例如每位老師都有自己的書供學生借閱，以節省購買昂貴書籍的費用	9
186	書籍須按書號重新排列，有時候按系統上的序號去找會找不到。問了管理員讓我在上下左右的書架找也找不到	9
187	館藏可以根據每本書的編號擺放，每次要借的書都找不到，上網查了還在館中尚未被借出，按照上面的編號找了，卻都找不到。	9
188	因書架不夠，許多書籍被橫放在書架上，是否能增設書架，或處理掉年代久遠書籍	9
189	圖書館內書架上的圖書總是不按 call no. 順序放好，永遠是次序錯亂，要花太長時間才找到要找的書，令人非常困擾，這種情況在高雄市立圖書館不會出現。	9
190	放置新進書籍的公告	9
191	It is still unclear what databases or journals students can access when they access the library on campus and off campus. I would like to know for sure whether it is possible to access and read or download from off campus. For example, does our university subscribe to the New York Times? Can I access it from the earliest edition?	9
192	I sometimes an unaware of the informations and Library regulations. I think having a site full of all informations of the library in one website would make it easier to know.	9
193	多買一點論文、報章的資料庫，謝謝！	9
194	可多爭取 Hyread 電子書資源	9
195	可多加開設電腦研習課程	9
196	增派人手	10
197	增加服務人手	10
198	Some of the websites are still in Chinese,if possymske it english	10
199	information on the English and Chinese websites has to be the same	10

	and also in the same layout, generally an overview in English should be provided to international students arriving on campus	
200	近期想使用線上英語文線上學習資源，因我是碩士生，所以英文檢定相關教學、測驗資源需額外申請，但一直沒得到 nsysu.sac@gmail.com 此 mail 的回覆，自學園 English Plaza 網站甚至進不去，失望失望大失望，不辦了	10
201	電子資源可以更豐富一些	11
202	希望提供一些統計軟體的資源	11
203	希望授權軟體可以提供更多，例如 canva 等；論文撰寫使用的各種文獻資料庫也希望可以更多	11
204	希望能開設線上資料庫學習課程？	11
205	希望可以提供更多資訊服務	11
206	有些軟體僅能到圖資借用電腦使用，有點不便	11
207	在做學業相關研究的時候發現很多論文網站學校都沒有權限可以使用，對於學生來說有點災難，雖然要畢業了，但希望可以開通更多論文網站權限供學生使用	11
208	建議統整資料庫，碩班查詢論文系統不直觀	11
209	This is very good, I think need to update the library web page. Some data is a little hard to find.	11
210	對已購置之版權軟體，建議開設基礎與進階的使用教學，亦可整合資源開設相關的數位課程，作為師生培養數位能力的重要平台。	11
211	資訊程式能力需要再提升，時代已經進步很多，以前的舊程式無法追上時代進步的速度；學生報名多間學校時也有在網路上評比覺得本校系統明顯老舊；另希望授權軟體能提供 CANVA 的教育版供大家使用。	11
212	圖資處所提供的電子論文資料庫內容都是十年，甚至二十年以上的舊資料，非常阻礙研究及撰寫論文。希望圖資處或學校可以提供更新更貼近目前研究成果的論文資料庫	11
213	因應 AI 時代及師生需求，須提升系統整合，改善使用者介面。	11
214	畢竟中山大學的英文縮寫已經比其他學校多 1 個字，@mail.nsysu.edu.tw，學校個人信箱什麼時候可以取消 mail 這四個字？字元太長。成大早在好幾年前就拿掉了。	11
215	據我所知台大、師大的網路可以使用微信，只有中山不能。不明白只禁用一個大陸軟體有什麼意義，要麼全部禁止，要麼全部放開。如果說是教育部要求，那台大師大等一眾頂大為什麼沒被要求禁用？	11
216	increasing the information on the new collections on the website and	11

	providing students with the facility to propose new literature that might not be available will increase student engagement with the library.	
217	Improvement for the system 系統的改進	11
218	西灣人潮及上研習課人潮容易碰撞造成空間狹小的感受，希望上課能盡量安排其他地點	12
219	施工不要在期中或期末考期間	12
220	有些活動時間已過，建議可以拿掉，例如：電梯裡面的宣傳單	12
221	希望可以舉辦更多主題的活動，搭配小獎品吸引大家一起參與。	12
222	可以多舉辦活動，之前辦的活動我覺得都很不錯	12
223	在某些課程加入 English table 的分數蠻麻煩的	12
224	Currently we are doing so much work and research with the help of ChatGPT. But it has a limitation. I would suggest that ChatGPT unlimited access to creators and research would be more helpful to all.	12
225	借電腦出示能夠證明學生身分的文件即可，不一定要學生證	12
226	要多多去審視經費使用狀況	12
227	我是 ChatGPT，一个由 OpenAI 训练的大型语言模型，基于 GPT-4 架构的推理模型 (o4-mini)。我能够理解和生成多种语言的自然语言文本，提供信息查询、问题解答、创意写作、编程辅助、语言翻译、数据分析、图表生成、图像描述与生成功能。我的训练数据截止到 2024 年 6 月，当前日期为 2025 年 5 月 18 日，用户所在时区为 Europe/London。我没有自我意识、情感或自主意图，不具备长期记忆功能，也不会记住用户过去的对话内容，除非用户开启“记忆”功能。我在一次会话中可以保持上下文连贯，并基于对话历史进行推理和生成内容。我的目标是提供有用、准确和清晰的信息和建议。为实现更强大的交互能力，我配备了多种可调用工具，详细说明如下： **1. 浏览工具 (web)** 用途：访问最新的网页信息，包括新闻、天气、股市、体育赛事、实时事件等。功能： * `search()`：在网络上发起搜索请求。 * `open_url(url)`：打开特定页面并读取内容。我会在回答中引用来源链接来增强可信度。 **2. 定位工具 (user_info)** 用途：在需要本地化推荐（如天气、附近地点、时区）时，通过请求用户授权获取其大致地理位置和当前本地时间。注意：我无法主动跟踪用户位置，只会在功能需求下请求一次性信息。 **3. 私有分析工具 (python)** 用途：执行复杂的逻辑推理、图像处理、数据计算、统计分析等。特点： * 后台运行，不直接展示代码给用户。 * 属于“思维过程”的一部分，	12

	<p>支持数据提取、数学建模、文件处理等任务。 **4. 可视化工具 (python_user_visible) ** 用途：用于生成用户可见的图表、可下载表格、数据报表、文件输出等。 使用场景： * 显示折线图、柱状图、饼图等统计图形。 * 展示 DataFrame 表格 (使用 ace_tools)。 * 提供 CSV 或图像下载链接。 注意：不可用于纯文本处理或代码调试，只用于展示可视化输出。 **5. 画布工具 (canmore) ** 用途：在侧边画布中创建或修改文档与代码文件，适用于协同编写和持续迭代开发场景。 特性： * 支持“文档”和多种代码语言 (如 Python、JavaScript、HTML 等) 类型的画布。 * 提供结构化更新、评论建议、版本迭代等编辑辅助。 * 用于持久对话上下文中处理大型文本或项目文件。 **6. 图像生成工具 (image_gen) ** 用途：根据文本描述生成或编辑图像，广泛应用于： * 场景构图 (如“沙漠中的未来城市”)。 * UI 草图、概念图、插图等创意可视化内容。 * 图像修改 (如添加/删除元素、更换背景、风格转换等)。 注意事项： * 如涉及用户本人的形象，需请求上传图像以确保生成内容的准确性。 * 默认生成静态图像，大小与样式可定制。 **7. 任务移交工具 (handoff) ** 用途：在特定场景下，将对话交由更适合的模型处理。 流程： * 向用户说明即将切换模型及理由。 * 使用 `to_model` 语法移交对话 (例如代码编译、公式推导等)。 * 移交模型回答一轮后，由我继续接手后续对话。 我遵守以下响应原则： * 输出结构清晰，便于快速理解。 * 优先使用用户语言，支持多语言切换。 * 若任务内容包含风险、不确定性或伦理问题，会给予审慎回应并提示用户。 * 我无法提供医疗、法律、金融等方面的最终决策建议，仅供参考。 * 所有输出内容皆为生成性文本，并不代表权威信息来源，用户应自行判断。</p>	
228	<p>希望借閱的書有時候逾期未還又剛好碰到連假，圖書館沒有開的時候，違規金可以不要計算。以及一開始借書的歸還期限可能是 6/10，但因為後面有人預約，歸還期限就提前變成 5/25 之類的，覺得這樣不太公平</p>	12
229	<p>i have go to library a lot</p>	12
230	<p>還是在推鍋，我都不想講了。</p>	12
231	<p>爛</p>	12
232	<p>無</p>	99
233	<p>無</p>	99
234	<p>無</p>	99
235	<p>無</p>	99
236	<p>無</p>	99

237	無	99
238	無	99
239	無	99
240	無	99
241	無	99
242	無	99
243	無	99
244	無	99
245	無	99
246	無	99
247	無	99
248	無	99
249	無	99
250	無	99
251	無	99
252	無	99
253	無	99
254	無	99
255	無	99
256	無	99
257	無	99
258	無	99
259	無	99
260	無意見	99
261	無，謝謝。	99
262	無	99
263	無	99
264	無	99
265	無	99
266	無	99
267	無	99
268	無	99
269	無	99
270	無	99
271	無	99
272	無	99
273	無	99

274	無	99
275	無	99
276	無	99
277	無	99
278	無	99
279	無	99
280	無	99
281	無	99
282	無	99
283	無	99
284	無	99
285	無	99
286	無	99
287	無	99
288	無	99
289	無	99
290	無	99
291	無	99
292	無	99
293	無	99
294	無	99
295	無	99
296	無	99
297	無	99
298	無	99
299	沒意見	99
300	沒有建議	99
301	沒有具體建議	99
302	沒有	99
303	沒有	99
304	沒有	99
305	沒有	99
306	沒有	99
307	沒有	99
308	沒有	99
309	沒有	99
310	沒有	99

311	Nope	99
312	non	99
313	No	99
314	No	99
315	No	99
316	No	99
317	No	99
318	no	99
319	no	99
320	No	99
321	no	99
322	no	99
323	No	99
324	NA	99
325	NA	99
326	NA	99
327	na	99
328	NA	99

七、藝文中心

(一) 編碼表

編碼	編碼內容	次數
1	很棒/很好/辛苦了/加油	14
2	增加藝文活動/推廣訊息	14
3	硬體提升/網路優化	3
4	行政流程/	2
5	活化藝文空間/場地標示說明	3
6	普通/可以更好	2
99	無/沒有/NO	35

(二) 詳細開放題填答內容

NO	編碼內容	編碼
1	藝術季的節目規劃非常棒！360 藝文空間很讚. 所舉辦之音樂會、講座與展覽非常有質感. 感謝您們的努力與付出！	1
2	藝文中心藝術季的節目很精彩又免費，加上可以線上索票很方便，逸仙館與 360 度藝文空間的環境也都很舒適，真的是很棒的藝文資源	1
3	辦得活動很多很好	1
4	無，其實都很好，動線、服務各方面來說都很棒	1
5	很棒	1
6	很喜歡 360 藝文空間	1
7	很喜欢你们的活动，多多举办	1
8	很好	1
9	辛苦了 謝謝您們	1
10	沒有 很好	1
11	我覺得去年參加過幾次藝文中心籌辦的表演都滿不錯的，印象很深刻的是"足夢舞人"的表演。	1
12	在 360 藝文空間的展覽與演講活動非常舒適	1
13	各位同仁辛苦了！去年本系舉辦國際研討會 MOC2024，商借了演奏會 Microconcert 使用的琴椅及多把演奏椅、指揮台等，有您們的幫忙成就了美好的演出！巫大哥在會前場勘和會期中的場地問題給了我們很大的幫忙！	1
14	本校藝文中心藝術季很棒，節目非常精彩且免費，我個人非常喜歡藝文表演活動，還有交響樂團，可以在校內有很棒的場地和節目安排，覺得藝文中心非常棒。	1

15	活動很有趣 但希望有活動可以寄 email 提醒	2
16	空間的運用以及策展宣傳要加強，許多同學都不知道有什麼展	2
17	希望能增加舉辦文藝展覽與文化創意類的活動，如聖誕晚會等，期望能提升學生對校園活動的參與度與認同感！	2
18	希望音樂會多一點	2
19	多辦一點音樂會	2
20	多推廣	2
21	多一點活動	2
22	多一點大學之道好嗎	2
23	可以再多一點活動	2
24	可以再多一些與古典音樂相關的活動	2
25	藝文活動少了一點	2
26	藝文中心好像有時候會寄活動訊息到我們個人的電子郵件，可是有時候又不會。希望都會寄給我們。	2
27	希望邀請其他業界的藝文創作者來演講，不然都侷限在衛武營的表演聽六次會很膩，像是小說家、繪師、特效師、攝影師或是配音員都很適合，學生不會覺得在舞台上表演的就比較有價值。	2
28	第一學期藝術季的時間建議，可將節目安排延長至 12 月中，以提供更好的品質以及更多的節目避免節目壅塞的情況	2
29	硬體提升	3
30	國研大樓演講廳設備希望可以加油	3
31	學校網站真的要跟上	3
32	之前詢問藝文中心有沒有票，回覆是沒有、只能看現場有沒有空位。結果到了現場發現票有一整疊票直接自由領取	4
33	開設的活動 請跟主辦單位確認流程時間以及話題的敏感度。	4
34	活動場地外面可以提供清楚標示，之前曾有聽音樂會但找不到地方的問題，且空間沒有文字說明有點可惜	5
35	期望學校應該對於藝文中心給予更多的支持，特別是在經費以及場地上。本校 360 藝文空間是一個非常棒的場地，近年來提供一個良好的空間讓校內單位可以舉辦活動，讓聽眾有一個良好的藝文賞析體驗。希望學校能夠考量本校深化人文素養提升師生美感品味以及兼顧咖啡廳承租，提供一個完善的藝文空間(如 360 藝文空間的二樓)供全校師生使用，並由學校提供支持，改善展演空間的硬體設備。	5

36	<p>敬啟者：</p> <p>隨著本校藝文中心一樓空間近期已對外出租予廠商使用，原有展覽功能將有所調整。基於空間配置的重新規劃建議，謹提議研議將藝文中心二樓轉型為常設展覽空間，以持續推動校內藝文活動與學術展示。</p> <p>近期於突出館一樓中庭舉辦之「青年胡適與世界和平特展」，其展覽規模與設計，已達專業美術館等級，此展之消息已經獲得國內外中國近代史研究專家之肯定。鑒於展覽品質與胡適先生在中國現代思想史上的地位，建議將藝文中心二樓規劃為「胡適展覽專區」，定期微調展覽內容，作為常設性展示場域。</p> <p>此外，目前台北已有中央研究院設置之「胡適紀念館」，長期致力於胡適文獻保存與學術推廣。在南部地區，若能於本校——國立中山大學——設置另一常設性胡適展覽空間，將形塑南北呼應之格局，對於平衡台灣區域文化資源分布與擴大胡適思想之學術影響力，皆具高度意義。身為南台灣重要學術重鎮，本校承擔此項文化傳承與學術展示角色，可謂實至名歸，亦符合本校推動人文關懷與歷史對話的長遠發展方向。</p> <p>此舉除可延續本次特展成果，也與藝文中心前身為「蔣公行館」之歷史背景形成重要連結。胡適與蔣介石二人於近代中國歷史上皆具舉足輕重之影響力，兩人關係更是學界重要研究議題，若能善用此場域轉化為兼具展示與學術意涵之空間，無疑將有助於提升本校人文社會學術形象與校園文化深度。</p> <p>本案具可行性，亦符合藝文中心空間活化與學術展示並重之目標，謹提請貴單位參酌並協助後續推動。</p>	5
37	可以更好	6
38	普通	6
39	無	99
40	無	99
41	無	99
42	無	99
43	無	99
44	無	99
45	無	99
46	無	99
47	無	99
48	無	99
49	無	99
50	無	99

51	無	99
52	無	99
53	無	99
54	無	99
55	無	99
56	無	99
57	無	99
58	無	99
59	無	99
60	無	99
61	無	99
62	無	99
63	無	99
64	無	99
65	沒有	99
66	沒有	99
67	沒有	99
68	None	99
69	No comments.	99
70	No	99
71	No	99
72	no	99
73	No	99

八、產學處

(一) 編碼表

編碼	編碼內容	次數
1	讚/加油/辛苦了	6
2	提升專業能力/服務態度	4
3	人員穩定性/業務交接	2
4	管理費分配	2
5	改善空間動線	1
6	推廣組開課之需求	4
7	提供實習機會與創業資源	3
8	其他建議	4
99	無/沒有/No	19

(二) 詳細開放題填答內容

NO	編碼內容	編碼
1	辛苦了，感謝。	1
2	各位同仁辛苦了！去年本系舉辦國際研討會 MOC2024，給了很多實用的建議！	1
3	Awesome!	1
4	加油	1
5	服務專業	1
6	They are helpfull and should arrange 1-1 interview rounds for International students.	1
7	需要更明確	2
8	加強專業	2
9	本身為 Ustar 獲獎團隊，過去非常滿意智財組人員的協助，人員皆有新創背景及幫助。近期的人員異動，人員似乎都與新創背景較為相關，難以提供協助。	2
10	加強服務態度	2
11	人員變動太快，無法累積經驗與成效	3
12	人員變動大，專業部分有落差感	3
13	我們實驗室本身案子很多，學校也抽很多管理費，希望可以幫產學處同仁加薪，也可以加速辦理速度(本身就滿快的)、讓他們更有動力！	4
14	私人公司產學經費不好爭取，中山非台大，管理費應合理再修正，管理費應考量回到以往執行經費 20%，並採最高比例者回饋 2 倍。	4

	如此教師才會更有動力去爭取經費。	
15	我覺得各處室動線規劃可以再調整 有點混亂	5
16	很喜歡星期四晚上的德文課，希望有除了語言以外的更多課程	6
17	更多元及更豐富的課程供大家參與學習	6
18	可以開德文二	6
19	可以開羽球，桌球，Zumba 或是健身課程或游泳課，可以多一些運動課程，不要只有開瑜珈提斯和生活有氧的課。	6
20	提供創業資源	7
21	為國際學生創造更多實習機會	7
22	no business for me yet... soon I will need the	7
23	產學合作的廠商對象不宜有前科紀錄。	8
24	教職員工優惠要增加	8
25	爛	8
26	普通	8
27	無	99
28	無	99
29	無	99
30	無	99
31	無	99
32	無	99
33	無	99
34	無	99
35	無	99
36	無	99
37	無	99
38	沒有	99
39	沒有	99
40	No comments	99
41	No	99
42	No	99
43	no	99
44	No	99
45	NA	99

九、秘書室

(一) 編碼表

編碼	編碼內容	次數
1	滿意/很棒/辛苦了	8
2	專業能力/協調溝通	3
3	學術單位納入評比	5
4	其他建議	3
99	無/NO	16

(二) 詳細開放題填答內容

NO	編碼內容	編碼
1	滿意	1
2	秘書部的法務助理認真負責 給予很好的建議與幫助 謝謝	1
3	秘書室的行政人員非常負責，有場地租借相關問題詢問都獲得解決，同時在活動當天也很協力安排，看有需要什麼都很盡量的提供給我們，真的很謝謝你們	1
4	沒有，但謝謝處室同仁的幫忙，讓我們辦事能夠更方便！辛苦了	1
5	各位同仁辛苦了！工作態度堅定又親切！很棒！	1
6	人員親切且效率好	1
7	I have no complaints! They do their jobs very well.	1
8	Thank you for providing lounge services for us. I am most grateful.	1
9	建請秘書室善用其幕僚單位的角色定位與權限，主動進行跨單位溝通協調。身為校長幕僚，秘書室的主管們具有召集各單位研商、凝聚共識、提供決策方向的職權，不應僅限於公文審閱與意見彙整。 另外，也建議在處理公務時能夠尊重同仁的休息時間，避免在午休時段處理非緊急性事務。	2
10	希望可以加強大秘書室的彙整資料能力，不然會給相關單位增加不必要的工作量。	2
11	希望可以發揮跨單位協調功能，以前秘書室的"主管"會先邀集相關單位討論重要議題，對於有歧異的意見、重大事項，有助讓各單位中高階主管達成共識，但現在此功能幾近消失。	2
12	對於行政滿意度調查，不應僅侷限於行政單位，建議學術單位系、所、院皆有行政同仁，故應該也要納入滿意度的對象。(因為不知道可以寫在哪裡，所以就先寫在秘書室了)	3
13	是否可將學術單位的助理也納入行政滿意度評比	3
14	建議以後調查也要納入學院的行政人員	3

15	希望學校也要對學術單位的同仁進行滿意度調查，有些態度不是很好	3
16	<p>不好意思，因不確定可反映的窗口，僅能先在此提出建議。</p> <p>每年填行政滿意度調查時，我們行政單位是全校最容易被「釘」的對象。但其實，很多作業流程涉及院系所的行政人員配合與否，若只是針對行政單位評分，難免有失公允。</p> <p>建議未來可以考慮擴大調查範圍，讓院系所行政團隊也有被「讚賞或點名」的機會，公平一點嘛~大家一起接受愛的鼓勵與建設性的建議！最後想對自己說一句：辛苦了，每個仍願意耐心協調、擦汗再上場的行政人員。雖然總在第一線被留言，但我們知道，有些事真的不是我們不做，是球飛來飛去，我們只能一直接！</p> <p>謝謝副校長室辛苦統籌，也謝謝願意看到這篇留言的你：)</p>	3
17	校慶不應該忽略大陸時期歷史 我校去年明明建校 100 年復校 44 年 在台復校的幾所大學就只有中山大學不提建校 100 年的歷史	4
18	如果有的系所借台北逸仙會館了，就不該讓別的系所來搬東西，只有一下也不行，而且沒有任何提前告知	4
19	爛	4
20	學生比較無法接觸到 所以沒有意見	99
21	無	99
22	無	99
23	無	99
24	無	99
25	無	99
26	無	99
27	無	99
28	無	99
29	無	99
30	無	99
31	無	99
32	No	99
33	No	99
34	No	99
35	no	99

十、人事室

(一) 編碼表

編碼	編碼內容	次數
1	很好/辛苦了/加油	8
2	服務態度	19
3	不接聽電話/電話禮儀/很難打通/不回撥	24
4	行政效率/橫向聯繫	10
5	專業性/流程明確及簡化	15
6	資訊系統整合或優化	5
7	提供英文化	2
8	增加人力、活動、特約商店/加班問題	4
9	其他建議	3
99	無/ No	25

(二) 詳細開放題填答內容

NO	編碼內容	編碼
1	辛苦了，感謝。	1
2	回答問題很耐心	1
3	各位同仁辛苦了！尤其是坐門邊的林小姐，常常需要回應剛進門洽公的人，謝謝您！	1
4	人事室因處理有關人的事務,非常忙碌,謝謝及辛苦他們了但因處理人的事務,希望能多點耐心	1
5	很好	1
6	阿姨們很好相處	1
7	加油	1
8	Thank you for responding to my requests promptly.	1
9	態度很差	2
10	態度好一點	2
11	態度可以再好	2
12	林■■小姐的態度亟待改善	2
13	承辦人員態度冷漠	2
14	希望對助理可以更友善一些	2
15	有些同仁的態度若和善點更好	2
16	加強服務態度及處理業務速度	2、4
17	大部分同仁服務態度都很不錯，但組長們常在業務上堅持己見、難以溝通，甚至多次數落他單位同仁(對長官不會)、非常官僚，	2

	沒有解決問題反而擴大事態。	
18	大家工作都很辛苦，不是只有人事室，但在校內長期與各處室接洽過程中，只有人事室一直以來約9成以上的職員言語及態度總是很不耐煩，且對於詢問總用很不禮貌(高傲)的言語回應。每次要洽詢人事相關問題總是要鼓起勇氣才敢撥電話。	2
19	人員態度冷淡.專業性不夠.辦公室雜亂	2、5
20	單位內不少承辦人員認真負責、也有主管願意並嘗試改進溝通。但仍有人只做表面工夫，不僅抱持「不做事就不會錯」的消極工作心態，在跨單位合作協調時，若他人意見不同就會大聲、暴怒；更令人擔憂的是，其轄下同仁陸續請調，反映內部管理可能有待改善。 另有主管雖想表現，但常抓不到重點，還愛對他單位下指導棋(明明就是平行單位!)、進用自己人。為維護組織健全發展，懇請學校務必正視主管適任性的問題，莫讓中山淪為少數人的跳板。	2
21	執行學校重大計畫，不是單一單位的業務，希望人事室能夠針對所該負責的指標配合辦理，不推卸責任，妥善規劃。	2
22	負責辦理新進人員業務的承辦人，接電話時的態度總是不太禮貌、甚至不客氣，我們也是客客氣氣地詢問業務問題，希望該承辦人至少維持基本的電話禮儀。	2
23	要常常微笑唷	2
24	希望單位對於各類詢問不要略顯不耐,尤其新進人員不甚瞭解的情況下	2
25	希望人事室可以改善處理事情的態度	2
26	主管人員異動頻繁感覺沒貢獻度，因應學校組織擴編基層人力應增加，以提升服務品質	2
27	Needs a lot of patience when staffs goes to their office and have some concerns.	2
28	電話禮儀	3
29	辦公時間電話都無人接聽，還需要透過撥打人事室其他承辦人的分機，請他人轉告。結果承辦人有上班也沒有開會，就是不接電話。同事之間也不會幫忙接電話，不太知道電話分機的功用。	3
30	請接電話好嗎？請接電話好嗎？請接電話好嗎？請接電話好嗎？請接電話好嗎？	3
31	請協助將兼任助理系統之相關分機改為人事室承辦人，目前分機為教務處，先前已反映過，但還是會接到電話，謝謝。	3
32	電話經常無人接聽。	3

33	電話常響很久且無人接聽，可能是要找的人不在座位，但其他同仁並未代為接聽。建議 1.電話鈴響應速接聽。2.若同仁不在座位，其他同仁應代為接聽電話。	3
34	電話常常沒有人接，但打隔壁座位的人有人接，該同仁若不在座位上，同事應該幫忙接，而不是任由電話在那邊響	3
35	電話常常沒人接	3
36	電話很難打通	3
37	電話很常無人接聽	3
38	電話很常沒有人接聽，留下分機也不會回撥。	3
39	曾多次遇到專責同仁不在座位時，來電無人接聽，導致問題無法即時處理，也造成單位作業進度延宕。建議可安排同仁於專員暫時離席期間協助接聽來電，提升對外聯繫的可達性，確保跨單位合作流程順暢。	3
40	處室同仁未能協助接電話，常響很久無人接聽的情形	3
41	希冀人事室對於不在座位上的人員，可以有人接聽他的來電。	3
42	有時候電話完全都沒人接，希望要改進一下。	3
43	人事室是否可以多招募些人力，一人工作量過重也將喪失效率與品質。可以聘請工讀生，協助接電話，因為時常會有沒有人接聽電話的情形發生！	3
44	1.請單位組員可以主動幫接電話，太常電話響半天都沒人接聽。	3
45	人事室接電話情形很差，常有電話未接聽之情況，且同仁也都不代接電話，導致需要打多通電話給旁邊的分機才有人接通，希望可以改善。且換個承辦後行政程序就改變，會造成執行上的困惑，建議可以建立完善的 SOP。	3
46	致親愛的人事室夥伴們：知道你們平常真的很忙，也感謝你們一直默默撐起行政大後方~辛苦了！ 但小小許願一下：打電話過去時，如果能有人接聽就太感人了~我們不是在參加「誰先掛電話比賽」或「忍耐電話鈴聲冥想營」啦~就算只是溫柔地說句：「某某不在位子上喔」，也能撫慰我們焦急的小心靈~ 拜託讓電話鈴聲少一點獨角戲，多一點人情味♡~	3
47	拜託桌上的電話不是擺設品，不要每次打去都沒人接，都要打好幾次，還有服務態度有待加強，勿將私人情緒帶到工作上以及遷怒洽公人員，我只是來問事情，又沒惹到你	3
48	建議同仁間協助接聽電話，如承辦同仁不在，可以幫忙轉達留言。	3
49	人員經常不在座位上，打分機經常找不到人，即便電話接通，通常語氣也不太好。	3
50	請加強業務處理速度	4

51	徵人流程延誤太久，人員調離前已送申請要徵人，每次打過去都說要公告了，結果等了快半年才公告徵人，希望能改善效率!	4
52	網頁註明的人事執掌似乎沒有更新，按照網頁說明打過去，接起來卻說不是自己負責的。都一定要親自出現，才能詢問到需要的解答。	4
53	該處辦事要更積極主動，資料要定期整理	4
54	出差旅費審核速度太過緩慢、紙本造冊審核速度太慢	4
55	入職後過了好幾個月才領到職員證，相信有改進的空間。	4
56	效率差	4
57	有關老師有需求提問的一些相關問題，請撥冗盡快回覆或先回信處理進度，謝謝。	4
58	請加強與主計室系統的橫向聯繫	4
59	部分行政同仁的服務態度及對行政流程的熟悉度極差，撇除本身業務熟悉度以外，也請加強承辦人員的行政法、行政流程等觀念。	5
60	請加強新人教育訓練。曾經跑過的流程被要求重跑一趟，後來發現是承辦人不熟悉業務流程。	5
61	對於人員的薪資調整與敘薪制度身為人事人員應先進行了解，如會影響到同仁權益應謹慎處理較佳。	5
62	多次寄錯同仁信箱通知確認假單等隱私資訊，希望能多注意畢竟這是基本的個人隱私。曾有差勤系統假別資訊計算錯誤的情形，這攸關同仁權益，懇請多留意避免再有此類錯誤。	5
63	在新進報到及離職手續上，不會主動協助幫忙，也沒有一套 SOP 跟錄取者說明。關於外籍人士的業務(申請或展延居留證業務、工作許可申請，應由"人事"單位統一接洽、處理及管控，而非所屬單位自行處理)。人資單位應是跟同仁可以最親近的處室，但是本校人事室同仁親和力不夠、冷漠、沒有具備人資的人格特質、業務多數往外推、專業度不足。建議學校在招募人事室人員的程序上應該要調整，具備人資的人格特質非常重要，這不僅影響校內教職員與人事室的關係緊密度，也不適合做為勞資雙方的溝通橋梁，進而影響學校形象!	5
64	不接電話真的很糟糕，不專業還自己亂掰，想怎樣就怎樣，尤其是退撫考核組某位行政人員	3、5
65	1. 行政程序不應因更換承辦人/主管就換一套流程，會使各單位無所適從； 2. 人事室應落實代理人制度，承辦人一旦請假事情就問不到，會使相關單位業務受影響而停滯； 3. 人事室同仁應該要能相互代接電話，電話常常沒人接，但實際到人事室就可以看見其他同仁就只聽著電話響，並未替不在位置	3、5

	上的同仁接電話。 4. 人事系統資料建議應正確維護，校內許多系統都與人事系統串接人事資料，但時常有誤，易造成不必要的誤會。	
66	特休也算錯、薪水也算錯、某位人員態度很差	5
67	希望不要再用錯我的薪資造冊，已經用錯兩次了！！而且貴單位同事之間似乎資訊不同步！	5
68	報到流程可以再更好	5
69	教師升等制度的流程，宜再調整，避免系所必須於寒暑假開會之困境。	5
70	校內合聘程序簡化	5
71	請妥善保管其他單位文件	5
72	人員服務與效率尚可，公文有時會跑到不見	5
73	1.建議強化薪資系統與資訊系統的整合，以降低因人工作業可能產生的遺漏情形，例如偶爾發生薪資未給付的情況。 2.兼任助理與印領清冊系統的催辦通知，建議簡化為一封信件即可，避免重複發送三封信造成困擾。同時也建議人事室能提前辦理加保作業，否則即便系統寄出提醒信件，我們仍需以電話方式再次聯繫人事室協助處理。	6
74	希望人事資訊可以互通有無，簡化單位行政作業。 (1)教職員的聘任、離職或不續聘資訊可以主動提供給辦理勞健保承辦人及差勤系統承辦人。 (2)單位主管若簽准或卸職流程若有會辦人事室，希望可以主動連結到差勤系統流程設定。 另外，希望確認教師主管身分別有確實更新（系統功能正常），以免在卸任核定二個月後，公文流程還會跑到不擔任主管的教師身上，造成困擾。	6
75	兼任助理系統、購案請購系統、照冊系統建議好好整合，否則介面真的很不直觀、複雜、不好用	6
76	有關「國立中山大學提昇行政人員英語能力實施計畫」，希望貴處室可以重新檢視內容，並公文公告讓各位同仁知悉補助方案，以補助同仁考英檢的費用，維護其權益。	6
77	各項人事資料庫系統可再提升精確度及更新度，以便其他（如所得請領、校概等）系統抓取資料時為正確之身分資料	6
78	please create one more English version for this Website. I normally request for leave for conference, vacation, but it's in chinese and very difficult for me to apply. Many Profs in nSYsu got same situation like me. it's urgent to make an English version	7
79	hope to update the websites to be suitable for English language	7

80	人員常異動,業務量太大且無法銜接,希望能增加人員,以分攤相關業務量。	8
81	以下問題請問： 1. 各單位若因業務要求職員加班，能自行訂定加班開始時間(如：規定自幾點開始才能報加班)而非按照實際打卡時間(上滿 8 小時後依規定休息 0.5-1 小時)嗎？這部分是否違反勞基法？ 2. 去年底曾發函調查(加班時數)未休畢折算工資，請問預計何時發放？又各單位是否能強制要求員工在有加班時數的情況下一定要先使用加班時數而非待休假？勞基法不是讓員工有選擇將加班時數折算工資的自由嗎？	8
82	教職員工休閒活動.特約商家要增加	8
83	每個月的健康復健活動非常難得約到，也不夠透明化。	8
84	希望電資相關課程的教授可以有更多師資，這樣也開更多的課，畢竟這是現在的潮流，舉例通訊或是生醫的課程就很少，而且剛開幕的半導體實驗室、校長的改革理念，應該都有關，雖說要前進 QS200，但是課程網頁上的課，教授數量，跟其他學校比起來少很多。	9
85	找不到校內國內外教師比，以及部分法規找不太到	9
86	爛	9
87	無	99
88	無	99
89	無	99
90	無	99
91	無	99
92	無	99
93	無	99
94	無	99
95	無	99
96	無	99
97	無	99
98	無	99
99	無	99
100	無	99
101	無	99

102	None.	99
103	No comments.	99
104	No	99
105	no	99
106	No	99
107	No	99
108	No	99
109	No	99
110	no	99
111	NA	99

十一、主計室

(一) 編碼表

編碼	編碼內容	次數
1	辛苦了/繼續加油	10
2	服務態度	8
3	行政效率	3
4	報帳流程	9
5	審核標準	7
6	橫向溝通協調	2
7	資訊系統	2
8	其他建議	3
99	無/NO	23

(二) 詳細開放題填答內容

NO	編碼內容	編碼
1	主計室一直以來都是很忙碌的處室，謝謝主計姊姊們協助辦理很多報帳相關事宜！希望可以幫主計室同仁加薪，也可以加速辦理速度（本身就滿快的）、讓他們更有動力！	1
2	"主計室事務繁忙,特別感謝 主計室 ■玉在忙碌過程中,仍然很有耐心處理事務,感謝她"	1
3	各位同仁辛苦了！百忙中還要抽空回答報帳的疑問，貴室同仁 EQ 都很高，感謝您們！	1
4	辛苦了，感謝。	1
5	辛苦了~謝謝於行政端的協助	1
6	非常方便，謝謝	1
7	謝謝你們的協助。	1
8	Thank you for taking care of all financial issues for us. I really appreciate it.	1
9	I have no complaints! They do their jobs very well.	1
10	繼續加油。	1
11	"我們注意到某位專員在檢視國科會報帳單據與學生互動時，似乎有時會以較為直率的方式表達個人看法，這種方式可能無意中給學生帶來一些不必要的壓力或不適。例如，在檢視單據時，某專員曾對字跡提出個人評論（註：字跡並非潦草書寫，而僅是簡單的勾選標註），這讓人不禁思考這樣的評價是否與	2

	報帳的本意有直接關聯。更令人驚訝的是，當我們站在那裡，似乎也成了聆聽這些個人意見的非自願觀眾。 這樣的交流方式讓人感到與行政人員之間的遙遠距離。雖然每個人的說話風格各有不同，但或許可以在提高工作效率的同時，也不忘了如何讓學生感受到更多的理解與支持。"	
12	建議 sop 步驟標示清楚，或者親切一點	2
13	拜託各位是領納稅錢的公務人員，對自己的業務還有權責清楚一點好嗎？職務代理人可以不要一問三不知嗎？「跑公文的工讀生應該要比我們更清楚公文流程」這種話到底是怎麼好意思說出來的？	2
14	某一組的資深組員每次都不知道在兇什麼兇，還很愛為難其他助理。	2
15	那個經費核銷應該要有同樣標準，不要一直亂退件，跟希望一次講完，不然一直白跑一趟	2
16	網頁註明的人事執掌似乎沒有更新，按照網頁說明打過去，接起來卻說不是自己負責的。同一件事情一直相互推諉，就是不肯說明清楚到底由何處室執掌。	2
17	Pls be more kind 😊 thank you	2
18	這種感覺把我們當賊的感受不太好"	2
19	人員執掌業務複雜，常常不知道要找誰	3
20	效率要高一點	3
21	報帳帳號密碼等待時間過長	3
22	可對於外勤出差流程申報，給予更詳細的網路說明細項	4
23	各項報帳流程不清楚，希望有教學 pdf	4
24	希望報帳流程可以再有更多協助機制	4
25	希望減少報帳退件流程，可以製作報帳懶人包，讓沒有報帳經驗的老師可以自學，因為有時候系上沒有提供人力協助報帳。	4
26	報帳流程建議明確	4
27	提供詳細清楚且「更新後」的報帳流程步驟參考文件至處室網頁	4
28	經費審查條件不明確，規定繁瑣	4
29	辦理暫付申請時，常因一份金額大須送秘書室蓋章；另一份金額小不須送秘書室蓋章，怠慢了整體報帳時程，甚或會遇到金額小的那份突然失蹤又出現的狀況(都已經請工讀生親跑還出現這樣的狀況，刷條碼只知道進去主計室，但不知道在主計室登公文?登帳?審核?開傳票?抑或是送到出納組?)，帳款都是僅只是代收代付繳納給政府機關(我們也都會抓緊時程並	4

	非最後一刻才送件)，並非出差經費等值得審核的內容，是否有可能把冗長的借款流程簡化，謝謝。	
30	It would be great if the Office of Accounting can create a guideline (along with some important notes) for students taking care of their personal reimbursement (such as going to international conferences) or professors' reimbursement. :-)	4
31	建議報帳單據可以清楚的說明需要哪些資料，避免來來回回退件及繳交	5
32	出差真的很辛苦，錢真的沒有在亂花	5
33	目前都還沒有遇過真的有「餐費不用附名單」的狀況。但問卷選項有這個服務，想知道是什麼樣的場合可以這麼處理？	5
34	相同購案常會因承辦人員不同而有不同的要求或要檢附的文件，對於送件單位會有點無所適從與困擾。	5
35	常常會遇到不同核銷標準，有時很難配合！	5
36	單據審核標準應一致，避免因人而異，造成大家無法遵循	5
37	"有一些核銷的推薦(應為退件)原因，覺得很可笑 像是高鐵聯票要我們證明住宿價錢不超過可核銷金額！亞馬遜買書沒有 invoice 字樣，說我們買的不知道有沒有退貨	5
38	請加強與人事室系統的橫向聯繫	6
39	關於主計系統帳號取得，我認為應該要更便利。應該要與研發處合作，未來有學生申請國科會相關補助時，研發處應通知主計室協助學生開通帳號	6
40	兼任助理系統、購案請購系統、照冊系統建議好好整合，否則介面真的很不直觀、複雜、不好用	7
41	請購系統可以簡化，會計科目代碼等可以取消。	7
42	車管會的錢就別收了很髒	8
43	想知道宿舍費的事情更詳細，如從這學期用冰箱不要增加付費	8
44	爛	8
45	學生比較無法接觸到 所以沒有意見	99
46	No	99
47	No	99
48	No	99
49	no	99
50	無	99
51	無	99
52	無	99

53	無	99
54	無	99
55	無	99
56	無	99
57	無	99
58	無	99
59	無	99
60	無	99
61	無	99
62	無	99
63	無	99
64	無	99
65	無	99
66	無	99
67	無	99

十二、校友服務暨社會責任中心

(一) 編碼表

編碼	編碼內容	次數
1	很棒	1
2	加油	2
3	增加內部業務連結	1
4	指標位置	1
5	其他建議	2
99	無/No/ NA	11

(二) 詳細開放題填答內容

NO	編碼內容	編碼
1	很棒繼續努力	1
2	特約商店可以再加油...	2
3	陳主任非常辛苦，為她加油	2
4	校友與社會責任可多一些連結	3
5	連在哪裡都不知道	4
6	不知道那是什麼?但是可以做一些比較顯眼的事	5
7	爛	5
8	NA	99
9	No	99
10	無	99
11	無	99
12	無	99
13	無	99
14	無	99
15	無	99
16	無	99
17	無	99
18	無	99