

# 111 年度中山大學 行政滿意度暨服務品質調查

委 託 單 位： 中 山 大 學 郭 副 校 長 室

執 行 單 位： 國 立 中 山 大 學 社 科 院 民 意 與 市 場 調 查 中 心

中 華 民 國 一 一 一 年 十 二 月

# 【 目 錄 】

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 壹、研究主旨與目的 .....           | 1  |
| 一、調查源起 .....              | 1  |
| 二、行政滿意度調查改善方向 .....       | 2  |
| 貳、研究方法與步驟.....            | 9  |
| 一、調查對象.....               | 9  |
| 二、調查方法.....               | 9  |
| 三、調查執行時間.....             | 9  |
| 四、統計方法.....               | 9  |
| 參、樣本特性分析.....             | 10 |
| 一、樣本結構分析 .....            | 10 |
| 二、過去一年經常接觸的單位 .....       | 14 |
| 肆、調查發現與分析.....            | 15 |
| 一、各行政單位行政滿意度暨服務品質調查 ..... | 15 |
| 二、各單位行政滿意度暨服務品質綜整 .....   | 58 |
| 伍、研究結論與建議.....            | 68 |
| 附錄一、中英文調查問卷.....          | 70 |
| 附錄二、開放題填答內容.....          | 86 |

# 【 表 目 錄 】

|      |                         |    |
|------|-------------------------|----|
| 表 1  | 本校與其他大學調查施行概況.....      | 1  |
| 表 2  | 本校與其他大學調查問卷概況.....      | 2  |
| 表 3  | 歷年調查樣本結構.....           | 3  |
| 表 4  | 111 年度調查樣本結構.....       | 10 |
| 表 5  | 學生樣本結構.....             | 11 |
| 表 6  | 學生年級樣本結構.....           | 11 |
| 表 7  | 學生就讀學院樣本結構.....         | 11 |
| 表 8  | 教師任教學院樣本結構.....         | 12 |
| 表 9  | 職員/助理服務單位樣本結構.....      | 13 |
| 表 10 | 職員/助理服務年資樣本結構.....      | 13 |
| 表 11 | 過去一年經常接觸的單位.....        | 14 |
| 表 12 | 教務處行政服務滿意度(%).....      | 16 |
| 表 13 | 教務處行政服務平均分數.....        | 16 |
| 表 14 | 教務處服務品質滿意度(%).....      | 17 |
| 表 15 | 教務處服務品質平均分數.....        | 17 |
| 表 16 | 教務處意見回饋內容.....          | 18 |
| 表 17 | 學務處行政服務滿意度(%).....      | 20 |
| 表 18 | 學務處行政服務平均分數.....        | 20 |
| 表 19 | 學務處服務品質滿意度(%).....      | 21 |
| 表 20 | 學務處服務品質平均分數.....        | 23 |
| 表 21 | 學務處意見回饋內容.....          | 23 |
| 表 22 | 總務處及環安中心行政服務滿意度(%)..... | 25 |
| 表 23 | 總務處及環安中心行政服務平均分數.....   | 25 |
| 表 24 | 總務處及環安中心服務品質滿意度(%)..... | 26 |



|                            |    |
|----------------------------|----|
| 表 25 總務處及環安中心服務品質平均分數..... | 27 |
| 表 26 總務處及環安中心意見回饋內容.....   | 27 |
| 表 27 研究發展處行政服務滿意度(%).....  | 29 |
| 表 28 研究發展處行政服務平均分數.....    | 29 |
| 表 29 研究發展處服務品質滿意度(%).....  | 30 |
| 表 30 研究發展處服務品質平均分數.....    | 31 |
| 表 31 研究發展處意見回饋內容.....      | 31 |
| 表 32 國際處行政服務滿意度(%).....    | 32 |
| 表 33 國際處行政服務平均分數.....      | 32 |
| 表 34 國際處服務品質滿意度(%).....    | 33 |
| 表 35 國際處服務品質平均分數.....      | 34 |
| 表 36 國際處意見回饋內容.....        | 34 |
| 表 37 圖資處行政服務滿意度(%).....    | 36 |
| 表 38 圖資處行政服務平均分數.....      | 36 |
| 表 39 圖資處服務品質滿意度(%).....    | 37 |
| 表 40 圖資處服務品質平均分數.....      | 38 |
| 表 41 圖資處意見回饋內容.....        | 38 |
| 表 42 藝文中心行政服務滿意度(%).....   | 40 |
| 表 43 藝文中心行政服務平均分數.....     | 40 |
| 表 44 藝文中心服務品質滿意度(%).....   | 41 |
| 表 45 藝文中心服務品質平均分數.....     | 41 |
| 表 46 藝文中心意見回饋內容.....       | 42 |
| 表 47 產學處行政服務滿意度(%).....    | 43 |
| 表 48 產學處行政服務平均分數.....      | 43 |
| 表 49 產學處服務品質滿意度(%).....    | 44 |

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



|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 表 75 各族群與行政單位專業素質滿意度平均分數.....     | 62 |
| 表 76 各族群與行政單位服務態度滿意度平均分數.....     | 63 |
| 表 77 各族群與行政單位資訊效率及親民性滿意度平均分數..... | 64 |
| 表 78 各單位自選題(全校).....              | 65 |
| 表 79 各單位自選題(教師).....              | 65 |
| 表 80 各單位自選題(職員助理).....            | 66 |
| 表 81 各單位自選題(學生).....              | 66 |
| 表 82 各單位自選題排序.....                | 67 |
| 表 83 各族群得分前三名之行政單位.....           | 68 |
| 表 84 三類族群全校人數填答比例.....            | 68 |
| 表 85 近三年填答抽獎比例.....               | 69 |

## 【 圖 目 錄 】

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| 圖 1 111 年度線上調查樣式.....         | 5 |
| 圖 2 111 年度線上調查樣式-第一部份(1)..... | 6 |
| 圖 3 111 年度線上調查樣式-第一部份(2)..... | 7 |
| 圖 4 111 年度線上調查樣式-第二部份.....    | 8 |

# 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，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<sup>1</sup>。

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 110 年度續依據 108、109 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 年輪 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 |

<sup>1</sup> 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)；<br>107 年度：52 題<br>(行政單位 44 題，學術單位 8 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     | 人事室  | 2 題複選+1~13 題(處室滿意度單選)+1~8 題<br>(學院滿意度單選)                     |

## 二、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)，由督導行政單位之三位副校長圈選 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。111 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 1：11 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)
- B. 題項 2：對該單位具體建議(開放題)。

在 111 年度正式施行調查後發現，111 年度為近幾年來填答最踴躍，調查樣本數共計 3,191 份，可以見得填答效率逐年提升；其中，108、109、110 及 111 年度與過去 106 年度、107 年度相較之下，填答人數大幅提升；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 |
|--------|--------|-------|-----|------|
| 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 108、109、110 年度調查結果發現，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 111 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，遂 111 年度續採行 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(見圖 1、圖 2、圖 3、圖 4)。111 年度中文版調查網址：<https://www.surveycake.com/s/o3Z70>；111 年度英文版調查網址：<https://www.surveycake.com/s/eWyeB>。



## 中山大學111年度行政滿意度暨服務品質調查問卷(中文版)

致親愛的中山師生同仁：

這份問卷調查約花費您3分鐘的時間，敬請撥空選填您對本校111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。

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**Apple Watch SE 1名、AirPods 1名、高鐵(左營-台北)五折票券40張及全聯禮券(200元)60份**作為抽獎獎品。(中獎名單將於學校網站/FB及email通知)

郭副校長室 謹上中華民國111年11月

開始

圖 1 111 年度線上調查樣式

## 行政單位滿意度暨服務品質

10 以下，請選出您 "過去一年" "經常接觸" 的單位 \*

最少請選出三個"過去一年"經常接觸的單位

請選擇 3 ~ 12 個選項

複選

|                                   |                                      |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 教務處      | <input type="checkbox"/> 學務處         |
| <input type="checkbox"/> 總務處及環安中心 | <input type="checkbox"/> 研究發展處       |
| <input type="checkbox"/> 國際處      | <input type="checkbox"/> 圖資處         |
| <input type="checkbox"/> 藝文中心     | <input type="checkbox"/> 產學處         |
| <input type="checkbox"/> 秘書室      | <input type="checkbox"/> 人事室         |
| <input type="checkbox"/> 主計室      | <input type="checkbox"/> 校友服務暨社會責任中心 |

下一頁

圖 2 111 年度線上調查樣式-第一部份(1)

11 教務處行政滿意度暨服務品質 \*

|  | 非常滿意                  | 滿意                    | 普通                    | 不滿意                   | 非常不滿意                 | 不清楚                   |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 空間環境(位置標示、設施及動線)                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間)              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 服務態度(接聽電話、行政服務態度)                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 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)             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 請問您對教務處推動跨領域共學群、微學分課程、數位自學課程等創新教學之滿意度如何？ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 請問您對教務處推動全英語教學活動及英語學習輔導角落之滿意度如何？         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 請問您對教務處辦理招生業務與宣導相關作業的滿意度如何？              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

圖 3 111 年度線上調查樣式-第一部份(2)

23 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？ \*

複選

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 教務處                  | <input type="checkbox"/> 學務處         |
| <input checked="" type="checkbox"/> 總務處(環安中心) | <input type="checkbox"/> 研究發展處       |
| <input checked="" type="checkbox"/> 國際處       | <input type="checkbox"/> 圖資處         |
| <input type="checkbox"/> 藝文中心                 | <input type="checkbox"/> 產學處         |
| <input type="checkbox"/> 秘書室                  | <input type="checkbox"/> 人事室         |
| <input type="checkbox"/> 主計室                  | <input type="checkbox"/> 校友服務暨社會責任中心 |
| <input type="checkbox"/> 皆無任何建議               |                                      |

26 請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？ \*

請填入文字

圖 4 111 年度線上調查樣式-第二部份

### 3. 111 年度續採用 108、109、110 年度調查單位整併

108 年度考量環安中心因單位其業務量較小，併入總務處一併評比，能精簡問卷並且有效提高填答率，故 111 年度亦續採行。

#### (二)計分方式調整

108 年度新增「不採計填答比例低於學生 3%(約 30 人)、職員助理 7%(約 20-30 人)、教師 10%(近 10 人)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 111 年度亦採行 108 年度計分方式調整之做法。

## 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

今年度完全以網路進行調查，以發函、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，並延續去年度中英文兩份問卷(詳見附錄二)進行線上調查的模式，回收問卷後，將問卷資料委交由本中心進行資料分析。

### 三、調查執行時間

111 年 11 月 2 日至 111 年 11 月 22 日做為調查期間。

### 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：

計分方式以不同身份區分， $5 \text{分} * (\text{非常滿意人數}) + 4 \text{分} * (\text{滿意人數}) + 3 \text{分} * (\text{普通人數}) + 2 \text{分} * (\text{不滿意人數}) + 1 \text{分} * (\text{非常不滿意人數}) / \text{有填答滿意程度之身份總人數}$ ，並增加「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。

## 參、樣本特性分析

本次調查回收總樣本數為 3,287 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 3,191 份；以下，針對本次調查有效樣本進行身分別的比例分配<sup>2</sup>。

### 一、樣本結構分析

表 4 111 年度調查樣本結構

| 身分別   | 次數    | 百分比     |
|-------|-------|---------|
| 學生    | 2,623 | 82.20%  |
| 教師    | 136   | 4.26%   |
| 職員/助理 | 432   | 13.54%  |
| 合計    | 3,191 | 100.00% |

本次調查學生、教師與職員/助理有效樣本結構如表 4，共計為 3,191 份，與過去五年(106 年度、107 年度、108 年度、109、110 年度)相較之下，填答人數大幅提升；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 2,623 份有效樣本，其中，大學部學生樣本計 1,362 份，研究所學生樣本計 1,261 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)，另，進一步分析填答年級，則可發現，大學填答樣本以一年級為多數(25.33%)，其次為二年級(25.26%)，研究所填答樣本以一年級為多數(46.71%)，其次為二年級(33.31%)(見表 6)；就讀學院部分，大學是工學院為多數(26.58%)，研究所則是管理學院為多數(30.77%)(見表 7)。

<sup>2</sup>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  | 1,362 | 51.93%  |
| 研究所 | 1,261 | 48.07%  |
| 合計  | 2,623 | 100.00% |

表 6 學生年級樣本結構

| 就讀年級 |     | 大學            | 研究所           |
|------|-----|---------------|---------------|
| 一年級  | 次數  | <u>345</u>    | <u>589</u>    |
|      | 百分比 | <u>25.33%</u> | <u>46.71%</u> |
| 二年級  | 次數  | <u>344</u>    | <u>420</u>    |
|      | 百分比 | <u>25.26%</u> | <u>33.31%</u> |
| 三年級  | 次數  | 332           | 125           |
|      | 百分比 | 24.38%        | 9.91%         |
| 四年級  | 次數  | 318           | 65            |
|      | 百分比 | 23.35%        | 5.15%         |
| 其他   | 次數  | 23            | 62            |
|      | 百分比 | 1.69%         | 4.92%         |
| 合計   | 次數  | 1,362         | 1261          |
|      | 百分比 | 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           |
|-------|-----|---------------|---------------|
| 理學院   | 次數  | 241           | 120           |
|       | 百分比 | 17.69%        | 9.52%         |
| 工學院   | 次數  | <u>362</u>    | 367           |
|       | 百分比 | <u>26.58%</u> | 29.10%        |
| 管理學院  | 次數  | 287           | <u>388</u>    |
|       | 百分比 | 21.07%        | <u>30.77%</u> |
| 文學院   | 次數  | 191           | 47            |
|       | 百分比 | 14.02%        | 3.73%         |
| 社會科學院 | 次數  | 128           | 140           |
|       | 百分比 | 9.40%         | 11.10%        |
| 海洋科學院 | 次數  | 112           | 69            |
|       | 百分比 | 8.22%         | 5.47%         |

| 就讀學院         |     | 大學      | 研究所     |
|--------------|-----|---------|---------|
| 西灣學院         | 次數  | 30      | 11      |
|              | 百分比 | 2.20%   | 0.87%   |
| 醫學院          | 次數  | 10      | 43      |
|              | 百分比 | 0.73%   | 3.41%   |
| 半導體及重點科技研究學院 | 次數  | 0       | 69      |
|              | 百分比 | 0.00%   | 5.47%   |
| 國際金融學研究學院    | 次數  | 1       | 7       |
|              | 百分比 | 0.07%   | 0.56%   |
| 合計           | 次數  | 1,362   | 1261    |
|              | 百分比 | 100.00% | 100.00% |

在教師填答樣本部分，共計有 136 份有效樣本，其中，可以發現，任教於工學院教師填答樣本最多(19.85%)，其次為任教於理學院、海洋科學院(15.44%)(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          | 21        | 15.44%        |
| 工學院          | <b>27</b> | <b>19.85%</b> |
| 管理學院         | 13        | 9.56%         |
| 文學院          | 20        | 14.71%        |
| 社會科學院        | 17        | 12.50%        |
| 海洋科學院        | 21        | 15.44%        |
| 西灣學院         | 7         | 5.15%         |
| 醫學院          | 9         | 6.62%         |
| 半導體及重點科技研究學院 | 1         | 0.74%         |
| 國際金融學研究學院    | 0         | 0.00%         |
| 合計           | 136       | 100.00%       |

在職員/助理填答樣本部分，共計有 432 份有效樣本，根據結果顯示，服務於行政單位者較多(53.94%)，其次則為教學及服務單位(46.06%)(見表 9)，服務年資則是以 11 年以上居多(33.56%)，其次為 1~5 年(29.40%)(見表 10)。

表 9 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    | <u>233</u> | <u>53.94%</u> |
| 教學及服務單位 | 199        | 46.06%        |
| 合計      | 432        | 100.00%       |

表 10 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 | 73         | 16.90%        |
| 1~5 年  | 127        | <u>29.40%</u> |
| 6~10 年 | 87         | 20.14%        |
| 11 年以上 | <u>145</u> | <u>33.56%</u> |
| 合計     | 432        | 100.00%       |

## 二、過去一年經常接觸的單位

今(111)年度延用 108 年度調查「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，故根據表 11 結果顯示，在學生部分，秘書室(1.87%)、校友服務暨社會責任中心(1.45%)不採計評分，教師部分，藝文中心(5.88%)、秘書室(8.82%)、校友服務暨社會責任中心(4.41%)不採計評分。

表 11 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 | 2,215        | 85           | 181    | 2481   |
|             | %  | 84.45%       | 62.50%       | 41.90% | 77.75% |
| 學務處         | 次數 | 1,797        | 29           | 104    | 1930   |
|             | %  | 68.51%       | 21.32%       | 24.07% | 60.48% |
| 總務處及環安中心    | 次數 | 627          | 40           | 199    | 866    |
|             | %  | 23.90%       | 29.41%       | 46.06% | 27.14% |
| 研究發展處       | 次數 | 138          | 70           | 98     | 306    |
|             | %  | 5.26%        | 51.47%       | 22.69% | 9.59%  |
| 國際處         | 次數 | 618          | 26           | 75     | 719    |
|             | %  | 23.56%       | 19.12%       | 17.36% | 22.53% |
| 圖資處         | 次數 | 1,673        | 41           | 134    | 1848   |
|             | %  | 63.78%       | 30.15%       | 31.02% | 57.91% |
| 藝文中心        | 次數 | 480          | <u>8</u>     | 39     | 527    |
|             | %  | 18.30%       | <u>5.88%</u> | 9.03%  | 16.52% |
| 產學處         | 次數 | 91           | 36           | 79     | 206    |
|             | %  | 3.47%        | 26.47%       | 18.29% | 6.46%  |
| 秘書室         | 次數 | <u>49</u>    | <u>12</u>    | 108    | 169    |
|             | %  | <u>1.87%</u> | <u>8.82%</u> | 25.00% | 5.30%  |
| 人事室         | 次數 | 91           | 56           | 238    | 385    |
|             | %  | 3.47%        | 41.18%       | 55.09% | 12.07% |
| 主計室         | 次數 | 191          | 44           | 263    | 498    |
|             | %  | 7.28%        | 32.35%       | 60.88% | 15.61% |
| 校友服務暨社會責任中心 | 次數 | <u>38</u>    | <u>6</u>     | 36     | 80     |
|             | %  | <u>1.45%</u> | <u>4.41%</u> | 8.33%  | 2.51%  |

## 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： $5 \text{分} * (\text{非常滿意人數}) + 4 \text{分} * (\text{滿意人數}) + 3 \text{分} * (\text{普通人數}) + 2 \text{分} * (\text{不滿意人數}) + 1 \text{分} * (\text{非常不滿意人數}) / \text{該身份別總人數}$ 。另外，依據表 11 接觸比例，在學生部分，秘書室(2.85%)不採計評分，教師部分，藝文中心(5.30%)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 12、表 13)。

表 12 教務處行政服務滿意度(%)

| 教務處<br>服務滿意度(%) |    | 空間環境    | 專業素質    | 服務態度    | 資訊效率<br>及親民性 |
|-----------------|----|---------|---------|---------|--------------|
| 非常滿意            | 次數 | 766     | 780     | 784     | 747          |
|                 | %  | 30.87%  | 31.44%  | 31.60%  | 30.11%       |
| 滿意              | 次數 | 1,087   | 1,116   | 1,011   | 969          |
|                 | %  | 43.81%  | 44.98%  | 40.75%  | 39.06%       |
| 普通              | 次數 | 517     | 473     | 513     | 595          |
|                 | %  | 20.84%  | 19.06%  | 20.68%  | 23.98%       |
| 不滿意             | 次數 | 56      | 74      | 78      | 94           |
|                 | %  | 2.26%   | 2.98%   | 3.14%   | 3.79%        |
| 非常不滿意           | 次數 | 17      | 18      | 49      | 43           |
|                 | %  | 0.69%   | 0.73%   | 1.98%   | 1.73%        |
| 未接觸/不瞭解         | 次數 | 38      | 20      | 46      | 33           |
|                 | %  | 1.53%   | 0.81%   | 1.85%   | 1.33%        |
| 總和              | 次數 | 2,481   | 2,481   | 2,481   | 2481         |
|                 | %  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00%      |

表 13 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<br>及親民性  |
|-------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 教師    | <u>4.3247</u> | <u>4.4706</u> | <u>4.4824</u> | <u>4.4578</u> |
| 職員/助理 | 4.0960        | 4.1500        | 4.0221        | 4.0497        |
| 學生    | 4.0201        | 4.0173        | 3.9645        | 3.9029        |
| 全校平均  | 4.0352        | 4.0427        | 3.9869        | 3.9326        |

## 2. 服務品質

針對「教務處推動跨領域共學群、微學分課程、數位自學課程等創新教學」、「教務處推動學生英語文能力提升機制及教師全英語授課支持增能活動」與「辦理各招生管道策略分析及協助學系擬訂招生策略」，教師滿意度平均分數均大於學生、職員/助理（見表 14、表 15）。

表 14 教務處服務品質滿意度(%)

| 教務處<br>服務品質滿意度(%) |    | 請問您對教務處推動<br>跨領域共學群、微學<br>分課程、數位自學課<br>程等創新教學之滿意<br>度如何?(教發中心) | 請問您對教務處推動<br>學生英語文能力提升<br>機制及教師全英語授<br>課支持增能活動之滿<br>意度如何?(教發中<br>心) | 請問您對教務處辦理<br>各招生管道策略分析<br>及協助學系擬訂招生<br>策略之滿意度如何?<br>(招生試務組、招生策<br>略辦公室) |
|-------------------|----|--|---|---|
| 非常滿意              | 次數 | 712  | 669   | 658   |
|                   | %  | 28.70%   | 26.96%  | 26.52%  |
| 滿意                | 次數 | 917  | 817   | 936   |
|                   | %  | 36.96%   | 32.93%  | 37.73%  |
| 普通                | 次數 | 543  | 639   | 597   |
|                   | %  | 21.89%   | 25.76%  | 24.06%  |
| 不滿意               | 次數 | 59   | 130   | 54  |
|                   | %  | 2.38%  | 5.24%   | 2.18%   |
| 非常不滿意             | 次數 | 28   | 80  | 15  |
|                   | %  | 1.13%  | 3.22%   | 0.60%   |
| 未接觸/不瞭解           | 次數 | 222  | 146   | 221   |
|                   | %  | 8.95%  | 5.88%   | 8.91%   |
| 總和                | 次數 | 2481   | 2481  | 2481  |
|                   | %  | 100.00%  | 100.00%   | 100.00%   |

表 15 教務處服務品質平均分數

| 平均分數 | 請問您對教務處推動<br>跨領域共學群、微學<br>分課程、數位自學課<br>程等創新教學之滿意<br>度如何?(教發中心) | 請問您對教務處推動<br>學生英語文能力提升<br>機制及教師全英語授<br>課支持增能活動之滿<br>意度如何?(教發中<br>心) | 請問您對教務處辦<br>理各招生管道策略<br>分析及協助學系擬<br>訂招生策略之滿意<br>度如何?(招生試務<br>組、招生策略辦公<br>室) |
|------|--|---|---|
| 教師   | <u>4.4000</u>  | <u>4.3086</u>   | <u>4.2400</u>   |

| 平均分數  | 請問您對教務處推動跨領域共學群、微學分課程、數位自學課程等創新教學之滿意度如何？(教發中心) | 請問您對教務處推動學生英語文能力提升機制及教師全英語授課支持增能活動之滿意度如何？(教發中心) | 請問您對教務處辦理各招生管道策略分析及協助學系擬訂招生策略之滿意度如何？(招生試務組、招生策略辦公室) |
|-------|--|---|---|
| 職員/助理 | 4.1733   | 4.0962  | 4.0440  |
| 學生    | 3.9562   | 3.7569  | 3.9423  |
| 全校平均  | 3.9854   | 3.7987  | 3.9593  |

### 3. 意見反饋

教務處意見回饋共計有 577 人填答<sup>3</sup>，根據本校教職員生意見反饋結果發現，除正面鼓勵意見外，教務處在行政效率低、流程待加強、空間規劃與標示改善、在學證明問題以及服務態度改善，建議應針對下述意見加強改善(見表 16)。

表 16 教務處意見回饋內容

| NO. | 對照編碼 | 教務處意見回饋   | 意見回饋次數 |
|-----|------|---|--------|
| 1   | 5    | 效率高/尚可/很棒/加油/辛苦了/態度好                                  | 73     |
| 2   | 6    | 行政效率低、流程待加強(如：畢業證書未發還、承辦業務分工標示不清、上班時間找不到承辦人員、人手不夠排隊長) | 62     |
| 3   | 8    | 空間規劃與標示改善   | 55     |
| 4   | 23   | 在學證明問題(不夠正式/效率不足/再優化)                                 | 48     |
| 5   | 7    | 服務態度改善  | 45     |
| 6   | 3    | 更新、整合系統 線上作業，減少紙本(例如線上申請證明/客服)                        | 29     |
| 7   | 22   | 工讀生不足或不夠專業/態度差  | 21     |
| 8   | 2    | 成績、排名、獎學金問題(加快/招生放榜方式/增加系排名)                          | 19     |
| 9   | 17   | 改善承辦人員對職掌業務的熟稔度及專業性                                   | 19     |
| 10  | 1    | 加強英語授課/教學/演講(專業內容/薪資/限制門檻/宣導/English plaza 時間)        | 12     |

<sup>3</sup> 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 | 教務處意見回饋              | 意見回饋次數 |
|-----|------|----------------------|--------|
| 11  | 9    | 選課、異常處理問題改善/規定僵硬或不清楚 | 9      |
| 12  | 20   | 網頁改善、資訊應完整明確(包含英語翻譯) | 9      |
| 13  | 15   | 不滿意                  | 6      |
| 14  | 4    | 課程安排建議               | 5      |
| 15  | 11   | 強化印製成績單系統            | 4      |
| 16  | 25   | 課務、選課系統升級(雙語化/優化)    | 4      |
| 17  | 21   | 成績單列印收費問題            | 3      |
| 18  | 12   | 增設英文版網頁/郵件回覆附加英文     | 2      |
| 19  | 13   | 辦理事項時，進度以 email 通知   | 2      |
| 20  | 14   | 電腦汰舊換新(如：印成績單的電腦)    | 2      |
| 21  | 24   | 增加具英文口說能力之人員         | 2      |
| 22  | 10   | 銷核期限太趕/中午晚上開放申請業務    | 1      |
| 23  | 16   | 學生證問題(如：照片擠壓、無故消磁)   | 1      |
| 24  | 18   | 工讀生態度好               | 1      |
| 25  | 19   | 防疫處理待加強              | 1      |

#### 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：「專業素質」>「空間環境」>「服務態度」>「資訊效率及親民性」，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，學生滿意度平均分數與去年相同，仍均低於教師、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 17、表 18）。

表 17 學務處行政服務滿意度(%)

| 學務處<br>服務滿意度(%) |    | 空間環境    | 專業素質    | 服務態度    | 資訊效率<br>及親民性 |
|-----------------|----|---------|---------|---------|--------------|
| 非常滿意            | 次數 | 594     | 620     | 612     | 581          |
|                 | %  | 30.78%  | 32.12%  | 31.71%  | 30.10%       |
| 滿意              | 次數 | 903     | 874     | 853     | 815          |
|                 | %  | 46.79%  | 45.28%  | 44.20%  | 42.23%       |
| 普通              | 次數 | 366     | 370     | 368     | 428          |
|                 | %  | 18.96%  | 19.17%  | 19.07%  | 22.18%       |
| 不滿意             | 次數 | 25      | 32      | 34      | 42           |
|                 | %  | 1.30%   | 1.66%   | 1.76%   | 2.18%        |
| 非常不滿意           | 次數 | 12      | 11      | 21      | 24           |
|                 | %  | 0.62%   | 0.57%   | 1.09%   | 1.24%        |
| 未接觸/不瞭解         | 次數 | 30      | 23      | 42      | 40           |
|                 | %  | 1.55%   | 1.19%   | 2.18%   | 2.07%        |
| 總和              | 次數 | 1,930   | 1,930   | 1,930   | 1930         |
|                 | %  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00%      |

表 18 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<br>及親民性  |
|-------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 教師    | <b>4.2593</b> | <b>4.4483</b> | <b>4.3929</b> | <b>4.4286</b> |
| 職員/助理 | 4.0777        | 4.0194        | 4.0096        | 3.8846        |
| 學生    | 4.0718        | 4.0777        | 4.0575        | 3.9983        |
| 全校平均  | 4.0747        | 4.0802        | 4.0599        | 3.9984        |

## 2. 服務品質

針對「學務處諮商健康組這學期預計辦理共 20 場心理健康相關活動，包括自我探索(4 場)、情緒心生活(5 場)、多元性別與關係(1 場)、連續團體課程(3 場)、特別針對轉學及復學同學之自我及生涯探索系列活動(3 場)、以及心理師陪你看電影有 4 場，請問您對這樣多元且活潑主題的心衛推廣活動」、「學務處校園組為協助學生融入校園生活所舉辦的各類迎新、社團聯展與校慶等活動」與「學生宿舍整體服務品質」，教師滿意度平均分數均大於學生、職員/助理（見表 19、表 20）。

表 19 學務處服務品質滿意度(%)

| 學務處<br>服務品質滿意度(%) |         | 學務處諮商健康組這<br>學期預計辦理共 20<br>場心理健康相關活<br>動，包括自我探索(4<br>場)、情緒心生活(5<br>場)、多元性別與關<br>係(1 場)、連續團體<br>課程(3 場)、特別針<br>對轉學及復學同學之<br>自我及生涯探索系列<br>活動(3 場)、以及心<br>理師陪你看電影有 4<br>場，請問您對這樣多<br>元且活潑主題的心衛<br>推廣活動的滿意度為<br>何？(諮健組) | 請問您對於學務處校<br>園組為協助學生融入<br>校園生活所舉辦的各<br>類迎新、社團聯展與<br>校慶等活動之滿意度<br>為何？(校園組) | 請問您對學生宿舍整<br>體服務品質滿意度為<br>何？(宿服組) |
|-------------------|---------|---|---|-----------------------------------|
| 非常滿意              | 次數<br>% | 645<br>33.42%   | 601<br>31.14%   | 460<br>23.83%                     |
| 滿意                | 次數<br>% | 791<br>40.98%   | 776<br>40.21%   | 588<br>30.47%                     |
| 普通                | 次數<br>% | 290<br>15.03%   | 382<br>19.79%   | 428<br>22.18%                     |
| 不滿意               | 次數<br>% | 20<br>1.04%   | 25<br>1.30%   | 102<br>5.28%                      |
| 非常不滿意             | 次數      | 5   | 13  | 71                                |

| 學務處<br>服務品質滿意度(%) | 學務處諮商健康組這<br>學期預計辦理共 20<br>場心理健康相關活<br>動，包括自我探索(4<br>場)、情緒心生活(5<br>場)、多元性別與關<br>係(1 場)、連續團體<br>課程(3 場)、特別針<br>對轉學及復學同學之<br>自我及生涯探索系列<br>活動(3 場)、以及心<br>理師陪你看電影有 4<br>場，請問您對這樣多<br>元且活潑主題的心衛<br>推廣活動的滿意度為<br>何？(諮健組) | 請問您對於學務處校<br>園組為協助學生融入<br>校園生活所舉辦的各<br>類迎新、社團聯展與<br>校慶等活動之滿意度<br>為何？(校園組) | 請問您對學生宿舍整<br>體服務品質滿意度為<br>何？(宿服組) |
|-------------------|---|---|-----------------------------------|
| %                 | 0.26%   | 0.67%   | 3.68%                             |
| 次數                | 179   | 133   | 281                               |
| %                 | 9.27%   | 6.89%   | 14.56%                            |
| 次數                | 1930  | 1930  | 1930                              |
| 總和                | 100.00%   | 100.00%   | 100.00%                           |

表 20 學務處服務品質平均分數

|       |   |   |                           |
|-------|---|---|---------------------------|
| 平均分數  | 學務處諮商健康組這學期預計辦理共 20 場心理健康相關活動，包括自我探索(4 場)、情緒心生活(5 場)、多元性別與關係(1 場)、連續團體課程(3 場)、特別針對轉學及復學同學之自我及生涯探索系列活動(3 場)、以及心理師陪你看電影有 4 場，請問您對這樣多元且活潑主題的心衛推廣活動的滿意度為何？(諮健組) | 請問您對於學務處校園組為協助學生融入校園生活所舉辦的各類迎新、社團聯展與校慶等活動之滿意度為何？(校園組) | 請問您對學生宿舍整體服務品質滿意度為何？(宿服組) |
| 教師    | <u>4.5000</u>   | <u>4.5217</u>   | <u>4.4500</u>             |
| 職員/助理 | 4.0222  | 4.0319  | 3.8235                    |
| 學生    | 4.1743  | 4.0685  | 3.7545                    |
| 全校平均  | 4.1713  | 4.0723  | 3.7665                    |

### 3. 意見反饋

學務處意見回饋共計有 332 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，學務處在改善行政效率/專業度、空間規劃與標示改善、宿舍品質等問題，建議應針對下述意見加強改善(見表 21)。

表 21 學務處意見回饋內容

| NO. | 對照編碼 | 學務處意見回饋                                  | 意見回饋次數 |
|-----|------|--|--------|
| 1   | 5    | 很棒/加油/繼續保持/辛苦了/效率高                       | 64     |
| 2   | 8    | 改善行政效率/專業度(若人員請假應有代理)                    | 33     |
| 3   | 13   | 空間規劃與標示改善                                | 24     |
| 4   | 3    | 宿舍品質(噪音/報修速度/不該鎖門/包裹規定鬆散/洩漏個人隱私/斷電/同仁糾紛) | 17     |
| 5   | 2    | 服務人員態度改善                                 | 13     |
| 6   | 15   | 公告資訊不夠清楚/網站優化/多宣傳/更新資訊                   | 10     |

| NO. | 對照編碼 | 學務處意見回饋                     | 意見回饋次數 |
|-----|------|-----------------------------|--------|
| 7   | 1    | 增加 E 化服務(線上客服/諮商)           | 9      |
| 8   | 16   | 多辦活動(增加人際相處和感情相關的)          | 6      |
| 9   | 10   | 設備改善(表單的分類用小櫃子裝/辦公桌太小)      | 4      |
| 10  | 14   | 資訊雙語化                       | 3      |
| 11  | 11   | 家醫診所改善                      | 2      |
| 12  | 4    | 健身房預約取消                     | 1      |
| 13  | 6    | 增加獎學金申請管道                   | 1      |
| 14  | 7    | 新生健康檢查改善                    | 1      |
| 15  | 9    | 隔離防疫相關問題                    | 1      |
| 16  | 12   | 走道海報區老舊，希望引進較現代化的海報管理及張貼模式。 | 1      |
| 17  | 17   | 諮商提供特教生活動                   | 1      |

#### 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」>「空間環境」>「服務態度」>「資訊效率及親民性」，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，然，學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，學生滿意度平均分數與去年相同，仍均低於教師、職員/助理，因此，未來應針對學生部分加強行政服務改善。

### (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」與「資訊效率及親民性」等評分構面，均以教師平均分數最高，「服務態度」則以職員/助理平均分數最高(見表 22、表 23)。

表 22 總務處及環安中心行政服務滿意度(%)

| 總務處及環安中心<br>服務滿意度(%) |    | 空間環境    | 專業素質    | 服務態度    | 資訊效率<br>及親民性 |
|----------------------|----|---------|---------|---------|--------------|
| 非常滿意                 | 次數 | 262     | 295     | 297     | 278          |
|                      | %  | 30.25%  | 34.06%  | 34.30%  | 32.10%       |
| 滿意                   | 次數 | 390     | 380     | 366     | 357          |
|                      | %  | 45.03%  | 43.88%  | 42.26%  | 41.22%       |
| 普通                   | 次數 | 163     | 138     | 143     | 169          |
|                      | %  | 18.82%  | 15.94%  | 16.51%  | 19.52%       |
| 不滿意                  | 次數 | 10      | 29      | 22      | 24           |
|                      | %  | 1.15%   | 3.35%   | 2.54%   | 2.77%        |
| 非常不滿意                | 次數 | 8       | 11      | 14      | 15           |
|                      | %  | 0.92%   | 1.27%   | 1.62%   | 1.73%        |
| 未接觸/不瞭解              | 次數 | 33      | 13      | 24      | 23           |
|                      | %  | 3.81%   | 1.50%   | 2.77%   | 2.66%        |
| 總和                   | 次數 | 866     | 866     | 866     | 866          |
|                      | %  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00%      |

表 23 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<br>及親民性  |
|-------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 教師    | <u>4.2162</u> | <u>4.2750</u> | 4.2250        | <u>4.1750</u> |
| 職員/助理 | 4.1735        | 4.2161        | <u>4.2312</u> | 4.1173        |
| 學生    | 4.0217        | 4.0195        | 4.0216        | 3.9769        |
| 全校平均  | 4.0660        | 4.0774        | 4.0808        | 4.0190        |

## 2. 服務品質

針對「總務處設置 7 組「緊急求救對講系統」強化校園安全防護措施及增設「校園公車動態查詢系統」以利查詢校園公車到站時間」與「總務處推動行動攤位試辦計畫，提供師生同仁更多元選擇及鼓勵校內商家提供行動支付」，教師滿意度平均分數均大於學生、職員/助理；而在「總務處改善老舊廁所增進使用的舒適性」，則是職員/助理滿意度平均分數較高(見表 24、表 25)。

表 24 總務處及環安中心服務品質滿意度(%)

| 總務處及環安中心<br>服務品質滿意度(%) |    | 請問您對總務處設置<br>7 組「緊急求救對講<br>系統」強化校園安全<br>防護措施及增設「校<br>園公車動態查詢系<br>統」以利查詢校園公<br>車到站時間之服務滿<br>意度如何?(校安防<br>護組) | 請問您對於總務處推<br>動行動攤位試辦計<br>畫，提供師生同仁更<br>多元選擇及鼓勵校內<br>商家提供行動支付之<br>服務滿意度如何?<br>(資產組) | 請問您對於總務處改<br>善老舊廁所增進使<br>用的舒適性之滿意度<br>如何?(營繕組) |
|------------------------|----|---|---|--|
| 非常滿意                   | 次數 | 282   | 298   | 300  |
|                        | %  | 32.56%  | 34.41%  | 34.64%   |
| 滿意                     | 次數 | 326   | 329   | 318  |
|                        | %  | 37.64%  | 37.99%  | 36.72%   |
| 普通                     | 次數 | 160   | 150   | 158  |
|                        | %  | 18.48%  | 17.32%  | 18.24%   |
| 不滿意                    | 次數 | 11  | 14  | 30   |
|                        | %  | 1.27%   | 1.62%   | 3.46%  |
| 非常不滿意                  | 次數 | 6   | 5   | 19   |
|                        | %  | 0.69%   | 0.58%   | 2.19%  |
| 未接觸/不瞭解                | 次數 | 81  | 70  | 41   |
|                        | %  | 9.35%   | 8.08%   | 4.73%  |
| 總和                     | 次數 | 866   | 866   | 866  |
|                        | %  | 100.00%   | 100.00%   | 100.00%  |



表 25 總務處及環安中心服務品質平均分數

| 平均分數  | 請問您對總務處設置 7 組「緊急求救對講系統」強化校園安全防护措施及增設「校園公車動態查詢系統」以利查詢校園公車到站時間之服務滿意度如何？(校安防護組) | 請問您對於總務處推動行動攤位試辦計畫，提供師生同仁更多元選擇及鼓勵校內商家提供行動支付之服務滿意度如何？(資產組) | 請問您對於總務處改善老舊廁所增進使用的舒適性之滿意度如何？(營繕組) |
|-------|--|---|------------------------------------|
| 教師    | <u>4.3438</u>  | <u>4.3333</u>   | 4.2432                             |
| 職員/助理 | 4.1833   | 4.2419  | <u>4.2565</u>                      |
| 學生    | 4.0663   | 4.0849  | 3.9447                             |
| 全校平均  | 4.1045   | 4.1319  | 4.0303                             |

### 3. 意見反饋

總務處及環安中心意見回饋共計有 154 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停車相關問題、改善行政效率/專業度/工作準確性與設備更新等問題，建議應針對下述意見加強改善(見表 26)。

表 26 總務處及環安中心意見回饋內容

| NO. | 對照編碼 | 總務處意見回饋                   | 意見回饋次數 |
|-----|------|---------------------------|--------|
| 1   | 5    | 很棒/加油/繼續保持/辛苦了            | 23     |
| 2   | 1    | 停車相關問題(如：車位不足/環境/亂停)      | 13     |
| 3   | 8    | 改善行政效率/專業度/工作準確性          | 12     |
| 4   | 10   | 設備更新(如：廁所、路燈、監視器、道路等)     | 12     |
| 5   | 2    | 服務人員態度改善                  | 11     |
| 6   | 11   | 校園環境改善(如：磁磚修復/停電問題)       | 9      |
| 7   | 15   | 公告更新/資訊告知                 | 7      |
| 8   | 3    | 車證改善問題                    | 6      |
| 9   | 7    | 開單/拖吊/限車進出 問題             | 6      |
| 10  | 4    | 提高施工品質(停車與噪音)             | 2      |
| 11  | 6    | 清潔問題(噴槍使用不善/清潔不足)         | 2      |
| 12  | 13   | 校園實驗室(廢液桶不易領取/化學藥品少/流程繁雜) | 2      |
| 13  | 16   | 標示不清/動線差                  | 2      |
| 14  | 9    | 校車班次建議                    | 1      |

| NO. | 對照編碼 | 總務處意見回饋                          | 意見回饋次數 |
|-----|------|----------------------------------|--------|
| 15  | 12   | 增加悠遊卡服務範圍                        | 1      |
| 16  | 14   | 校安相關問題（如：樹木亂長蟲蛇多、猴子流浪狗、緊急救助鈴無用等） | 1      |

#### 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：「服務態度」>「專業素質」>「空間環境」>「資訊效率及親民性」，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，教師多對於總務處及環安中心滿意度較高，然，在四項評分構面上，學生滿意度均是三種身分別中滿意度最低，並均低於全校平均，顯見未來應針對學生部分加強行政服務改善。

#### (四)研究發展處

##### 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」等評分構面以教師平均分數最高(見表 27、表 28)。

表 27 研究發展處行政服務滿意度(%)

| 研究發展處<br>服務滿意度(%) |    | 空間環境    | 專業素質    | 服務態度    | 資訊效率<br>及親民性 |
|-------------------|----|---------|---------|---------|--------------|
| 非常滿意              | 次數 | 118     | 131     | 131     | 126          |
|                   | %  | 38.56%  | 42.81%  | 42.81%  | 41.18%       |
| 滿意                | 次數 | 114     | 123     | 125     | 115          |
|                   | %  | 37.25%  | 40.20%  | 40.85%  | 37.58%       |
| 普通                | 次數 | 51      | 40      | 37      | 49           |
|                   | %  | 16.67%  | 13.07%  | 12.09%  | 16.01%       |
| 不滿意               | 次數 | 1       | 5       | 4       | 5            |
|                   | %  | 0.33%   | 1.63%   | 1.31%   | 1.63%        |
| 非常不滿意             | 次數 | 1       | 6       | 4       | 5            |
|                   | %  | 0.33%   | 1.96%   | 1.31%   | 1.63%        |
| 未接觸/不瞭解           | 次數 | 21      | 1       | 5       | 6            |
|                   | %  | 6.86%   | 0.33%   | 1.63%   | 1.96%        |
| 總和                | 次數 | 306     | 306     | 306     | 306          |
|                   | %  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00%      |

表 28 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<br>及親民性  |
|-------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 教師    | <u>4.3103</u> | <u>4.4143</u> | <u>4.4928</u> | <u>4.3824</u> |
| 職員/助理 | 4.1368        | 3.9691        | 4.0510        | 4.0000        |
| 學生    | 4.2348        | 4.2681        | 4.2612        | 4.1912        |
| 全校平均  | 4.2175        | 4.2066        | 4.2458        | 4.1733        |

## 2. 服務品質

針對「辦理國家科學及技術委員會研究計畫相關作業」、「辦理校內外學術活動獎補助案(非教育部、國家科學及技術委員會)相關作業」與「辦理延攬短期國內外傑出研究人員之相關作業」，教師滿意度平均分數均大於學生、職員/助理。(見表 29、表 30)。

表 29 研究發展處服務品質滿意度(%)

| 研究發展處<br>服務品質滿意度(%) |    | 請問您對研發處辦理<br>國家科學及技術委員<br>會研究計畫相關作業<br>的滿意度為何？(學<br>術發展組) | 請問您對研發處辦理<br>校內外學術活動獎補<br>助案(非教育部、國<br>家科學及技術委員<br>會)相關作業的滿意<br>度為何？(研究資源<br>組) | 請問您對研發處辦理<br>延攬短期國內外傑出<br>研究人員之相關作業<br>的滿意度？(學術發<br>展組) |
|---------------------|----|---|---|---|
| 非常滿意                | 次數 | 126   | 114   | 112   |
|                     | %  | 41.18%  | 37.25%  | 36.60%  |
| 滿意                  | 次數 | 114   | 110   | 105   |
|                     | %  | 37.25%  | 35.95%  | 34.31%  |
| 普通                  | 次數 | 37  | 46  | 35  |
|                     | %  | 12.09%  | 15.03%  | 11.44%  |
| 不滿意                 | 次數 | 10  | 7   | 6   |
|                     | %  | 3.27%   | 2.29%   | 1.96%   |
| 非常不滿意               | 次數 | 4   | 6   | 7   |
|                     | %  | 1.31%   | 1.96%   | 2.29%   |
| 未接觸/不瞭解             | 次數 | 15  | 23  | 41  |
|                     | %  | 4.90%   | 7.52%   | 13.40%  |
| 總和                  | 次數 | 306   | 306   | 306   |
|                     | %  | 100.00%   | 100.00%   | 100.00%   |

表 30 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<br>國家科學及技術委員會<br>研究計畫相關作業的<br>滿意度為何？（學術<br>發展組） | 請問您對研發處辦理<br>校內外學術活動獎補<br>助案(非教育部、國家<br>科學及技術委員會)相<br>關作業的滿意度為<br>何？（研究資源組） | 請問您對研發處辦<br>理延攬短期國內外<br>傑出研究人員之相<br>關作業的滿意度？<br>（學術發展組） |
|-------|---|---|---|
| 教師    | <u>4.3768</u>   | <u>4.2742</u>   | <u>4.2982</u>   |
| 職員/助理 | 4.0109  | 3.9674  | 4.0238  |
| 學生    | 4.2308  | 4.1705  | 4.2016  |
| 全校平均  | 4.1959  | 4.1272  | 4.1660  |

### 3. 意見反饋

研究發展處意見回饋共計有 44 人填答，根據本校教職員生意見反饋結果發現，在專業素質及服務態度待加強與資訊公布加強並流程規定須詳細等問題，建議應針對下述意見加強改善，（見表 31）。

表 31 研究發展處意見回饋內容

| NO. | 對照編碼 | 研發處意見回饋         | 意見回饋次數 |
|-----|------|-----------------|--------|
| 1   | 1    | 效率高/辛苦了/讚/不錯/加油 | 10     |
| 2   | 2    | 專業素質及服務態度待加強    | 6      |
| 3   | 4    | 資訊公布加強並流程規定須詳細  | 5      |
| 4   | 3    | 增加產業合作          | 1      |
| 5   | 5    | 更多學術研究補貼        | 1      |

### 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」>「空間環境」>「專業素質」>「資訊效率及親民性」，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」與「資訊效率及親民性」以教師滿意度平均分數較高於學生、職員/助理，在「專業素質」則以學生滿意度平均分數較高（見表 32、表 33）。

表 32 國際處行政服務滿意度(%)

| 國際處<br>服務滿意度(%) |    | 空間環境    | 專業素質    | 服務態度    | 資訊效率<br>及親民性 |
|-----------------|----|---------|---------|---------|--------------|
| 非常滿意            | 次數 | 329     | 357     | 361     | 347          |
|                 | %  | 45.76%  | 49.65%  | 50.21%  | 48.26%       |
| 滿意              | 次數 | 290     | 283     | 259     | 268          |
|                 | %  | 40.33%  | 39.36%  | 36.02%  | 37.27%       |
| 普通              | 次數 | 79      | 59      | 73      | 82           |
|                 | %  | 10.99%  | 8.21%   | 10.15%  | 11.40%       |
| 不滿意             | 次數 | 2       | 10      | 11      | 11           |
|                 | %  | 0.28%   | 1.39%   | 1.53%   | 1.53%        |
| 非常不滿意           | 次數 | 1       | 4       | 3       | 4            |
|                 | %  | 0.14%   | 0.56%   | 0.42%   | 0.56%        |
| 未接觸/不瞭解         | 次數 | 18      | 6       | 12      | 7            |
|                 | %  | 2.50%   | 0.83%   | 1.67%   | 0.97%        |
| 總和              | 次數 | 719     | 719     | 719     | 719          |
|                 | %  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00%      |

表 33 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<br>及親民性  |
|-------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 教師    | <u>4.5455</u> | 4.3846        | <u>4.5000</u> | <u>4.4231</u> |
| 職員/助理 | 4.2192        | 4.2667        | 4.3067        | 4.2133        |
| 學生    | 4.3548        | <u>4.3856</u> | 4.3647        | 4.3339        |
| 全校平均  | 4.3466        | 4.3731        | 4.3635        | 4.3244        |

## 2. 服務品質

針對「國際處辦理國外姐妹校交換、研修及獎助業務之服務」、「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」平均分數以教師均大於學生、職員/助理，「國際處提供境外生相關服務(如舉辦入學指導說明會、入境事項聯繫、提供各種防疫及活動資訊等)」，平均分數則以職員/助理大於教師、學生。(見表 34、表 35)。

表 34 國際處服務品質滿意度(%)

| 國際處<br>服務品質滿意度(%) |    | 請問您對國際處提供<br>境外生相關服務(如<br>舉辦入學指導說明<br>會、入境事項聯繫、<br>提供各種防疫及活動<br>資訊等)之滿意度如<br>何?(國際處) | 請問您對國際處辦理<br>國外姐妹校交換、研<br>修及獎助業務之服務<br>滿意度如何?(學生<br>交換事務組) | 請問您對國際處提供<br>各項海外學習計畫資<br>訊(如舉辦海外研修<br>及交換系列說明會、<br>交換生經驗分享活<br>動、留學講座等)之<br>服務滿意度如何?<br>(學生交換事務組) |
|-------------------|----|--|--|--|
| 非常滿意              | 次數 | 345  | 361  | 358  |
|                   | %  | 47.98%   | 50.21%   | 49.79%   |
| 滿意                | 次數 | 241  | 228  | 239  |
|                   | %  | 33.52%   | 31.71%   | 33.24%   |
| 普通                | 次數 | 77   | 76   | 72   |
|                   | %  | 10.71%   | 10.57%   | 10.01%   |
| 不滿意               | 次數 | 7  | 10   | 5  |
|                   | %  | 0.97%  | 1.39%  | 0.70%  |
| 非常不滿意             | 次數 | 4  | 6  | 3  |
|                   | %  | 0.56%  | 0.83%  | 0.42%  |
| 未接觸/不瞭解           | 次數 | 45   | 38   | 42   |
|                   | %  | 6.26%  | 5.29%  | 5.84%  |
| 總和                | 次數 | 719  | 719  | 719  |
|                   | %  | 100.00%  | 100.00%  | 100.00%  |

表 35 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、入境事項聯繫、提供各種防疫及活動資訊等）之滿意度如何？（國際處） | 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    | 4.2609   | <u>4.5217</u>                              | <u>4.5909</u>  |
| 職員/助理 | <u>4.3676</u>  | 4.2836                                     | 4.3284   |
| 學生    | 4.3619   | 4.3655                                     | 4.3946   |
| 全校平均  | 4.3591   | 4.3627                                     | 4.3944   |

### 3. 意見反饋

國際處處意見回饋共計有 151 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，國際處在辦理更多活動、講座並安排妥當、行政效率加強/專業能力、增加實用資訊並詳細準確/多宣傳，上述幾點為主要改善項目(見表 36)。

表 36 國際處意見回饋內容

| NO. | 對照編碼 | 國際處意見回饋                           | 意見回饋次數 |
|-----|------|-----------------------------------|--------|
| 1   | 5    | 不錯/好/很棒/加油/辛苦了                    | 47     |
| 2   | 6    | 辦理更多活動、講座並安排妥當                    | 19     |
| 3   | 4    | 行政效率加強/專業能力（如：交換學生事宜/英語對話）        | 17     |
| 4   | 8    | 增加實用資訊並詳細準確/多宣傳                   | 16     |
| 5   | 2    | 改善服務人員態度                          | 8      |
| 6   | 1    | 人員不足                              | 4      |
| 7   | 3    | 國際處應與教務處更密切合作，以解決外籍生在課程與畢業程序上的協助。 | 4      |
| 8   | 9    | 希望某些科系雙聯學位可以選的學校多一點               | 2      |
| 9   | 10   | 提供交換校當地的資訊(例如是否需要申請居留證)           | 2      |
| 10  | 12   | 學生資訊更新                            | 2      |
| 11  | 7    | 增加國外交流(疫情期間替代方案)                  | 1      |
| 12  | 11   | 環境改善                              | 1      |



#### 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，全校教職員工生對於國際處評分高低依序為：「專業素質」>「服務態度」>「空間環境」>「資訊效率及親民性」，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」平均數以學生大於教師、職員/助理，在「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」則以教師平均分數最高（見表 37、表 38）。

表 37 圖資處行政服務滿意度(%)

| 圖資處<br>服務滿意度(%) |    | 空間環境    | 專業素質    | 服務態度    | 資訊效率<br>及親民性 |
|-----------------|----|---------|---------|---------|--------------|
| 非常滿意            | 次數 | 703     | 681     | 644     | 646          |
|                 | %  | 38.04%  | 36.85%  | 34.85%  | 34.96%       |
| 滿意              | 次數 | 843     | 840     | 790     | 822          |
|                 | %  | 45.62%  | 45.45%  | 42.75%  | 44.48%       |
| 普通              | 次數 | 237     | 257     | 290     | 297          |
|                 | %  | 12.82%  | 13.91%  | 15.69%  | 16.07%       |
| 不滿意             | 次數 | 29      | 20      | 24      | 33           |
|                 | %  | 1.57%   | 1.08%   | 1.30%   | 1.79%        |
| 非常不滿意           | 次數 | 12      | 12      | 13      | 10           |
|                 | %  | 0.65%   | 0.65%   | 0.70%   | 0.54%        |
| 未接觸/不瞭解         | 次數 | 24      | 38      | 87      | 40           |
|                 | %  | 1.30%   | 2.06%   | 4.71%   | 2.16%        |
| 總和              | 次數 | 1,848   | 1,848   | 1,848   | 1848         |
|                 | %  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00%      |

表 38 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<br>及親民性  |
|-------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 教師    | 4.1250        | <u>4.2195</u> | <u>4.2439</u> | <u>4.1951</u> |
| 職員/助理 | 4.1880        | 4.0896        | 4.0606        | 4.1418        |
| 學生    | <u>4.2071</u> | 4.2000        | 4.1568        | 4.1384        |
| 全校平均  | 4.2039        | 4.1923        | 4.1516        | 4.1399        |

## 2. 服務品質

針對「本校自 109 年起陸續升級校園無線網路規格，111 年中完成全校區無線網路昇級，成為率先全面導入 Wi-Fi 6 的大專院校」、「圖資處協助解決資安技術問題（如弱點掃描、資安事件處理、校外連線服務開通、入侵偵測防禦系統等）之服務」與「圖書與資訊處資訊資源主題特展（如：OPENBOOK 好書聯展、SDGs 主題書展、認識俄烏戰爭時事主題書展、醫學主題書展等）之服務」，滿意度平均分數職員/助理均大於學生、教師。（見表 39、表 40）。

表 39 圖資處服務品質滿意度(%)

| 圖資處<br>服務品質滿意度(%) |    | 本校自 109 年起陸續<br>升級校園無線網路規<br>格，111 年中完成全<br>校區無線網路昇級，<br>成為率先全面導入<br>Wi-Fi 6 的大專院<br>校。請問您對以上校<br>園網路服務改善的滿<br>意度為何？(智慧營<br>運組) | 請問您對於圖資處協<br>助解決資安技術問題<br>(如弱點掃描、資安<br>事件處理、校外連線<br>服務開通、入侵偵測<br>防禦系統等)之服務<br>滿意度如何？(資訊<br>安全組) | 請問您對圖書與資訊<br>處資訊資源主題特展<br>(如：OPENBOOK 好<br>書聯展、SDGs 主題<br>書展、認識俄烏戰爭<br>時事主題書展、醫學<br>主題書展等)之服務<br>滿意度如何？(策略<br>企劃組) |
|-------------------|----|---|---|--|
| 非常滿意              | 次數 | 599   | 549   | 594  |
|                   | %  | 32.41%  | 29.71%  | 32.14%   |
| 滿意                | 次數 | 668   | 701   | 713  |
|                   | %  | 36.15%  | 37.93%  | 38.58%   |
| 普通                | 次數 | 358   | 377   | 314  |
|                   | %  | 19.37%  | 20.40%  | 16.99%   |
| 不滿意               | 次數 | 92  | 30  | 18   |
|                   | %  | 4.98%   | 1.62%   | 0.97%  |
| 非常不滿意             | 次數 | 41  | 18  | 12   |
|                   | %  | 2.22%   | 0.97%   | 0.65%  |
| 未接觸/不瞭解           | 次數 | 90  | 173   | 197  |
|                   | %  | 4.87%   | 9.36%   | 10.66%   |
| 總和                | 次數 | 1848  | 1848  | 1848   |
|                   | %  | 100.00%   | 100.00%   | 100.00%  |

表 40 圖資處服務品質平均分數

| 平均分數  | 本校自 109 年起陸續升級校園無線網路規格，111 年中完成全校區無線網路昇級，成為率先全面導入 Wi-Fi 6 的大專院校。請問您對以上校園網路服務改善的滿意度為何？(智慧營運組) | 請問您對於圖資處協助解決資安技術問題（如弱點掃描、資安事件處理、校外連線服務開通、入侵偵測防禦系統等）之服務滿意度如何？(資訊安全組) | 請問您對圖書與資訊處資訊資源主題特展（如：OPENBOOK 好書聯展、SDGs 主題書展、認識俄烏戰爭時事主題書展、醫學主題書展等）之服務滿意度如何？(策略企劃組) |
|-------|--|---|--|
| 教師    | 3.9737   | 4.0270  | 4.1143   |
| 職員/助理 | <b>4.1641</b>  | <b>4.0458</b>   | <b>4.1583</b>  |
| 學生    | 3.9460   | 4.0338  | 4.1237   |
| 全校平均  | 3.9625   | 4.0346  | 4.1260   |

### 3. 意見反饋

圖資處意見回饋共計有 275 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，應加強改善館內設備與環境空間管理、改善人員服務態度、增加藏書量、增加多元應用軟體，增加使用期限及人數等問題，上述幾點為主要改善項目(見表 41)。

表 41 圖資處意見回饋內容

| NO. | 對照編碼 | 圖資處意見回饋   | 意見回饋次數 |
|-----|------|---|--------|
| 1   | 5    | 改善館內設備與環境空間管理（如：空氣不流通、增加插頭、書籍擺放混亂、電腦老舊、溫度、電梯標示、刷卡機故障、網路不穩、圖書館內噪音、孕婦搭電梯不方便應開放一樓搭到三樓） | 69     |
| 2   | 4    | 滿意/還好/很棒/加油/辛苦了   | 51     |
| 3   | 8    | 改善人員服務態度  | 13     |
| 4   | 2    | 增加藏書量(包含電子書)並提供書單   | 11     |
| 5   | 1    | 增加多元應用軟體，增加使用期限及人數  | 10     |
| 6   | 7    | 增加討論室、自習位置、研究室位置並延長開放時間(借用時間公告)   | 10     |
| 7   | 10   | 改善校園資訊系統（如：造字問題、穩定性、資料串聯問題）   | 6      |

| NO. | 對照編碼 | 圖資處意見回饋                    | 意見回饋次數 |
|-----|------|----------------------------|--------|
| 8   | 9    | 改善承辦人員對職掌業務的熟稔度及專業性        | 4      |
| 9   | 12   | 多辦活動抽獎                     | 4      |
| 10  | 3    | 資訊通知及時                     | 3      |
| 11  | 11   | 圖書館整修工程問題(工程速度/各院連結通道)     | 3      |
| 12  | 6    | 多設線上課程(需寫清登入方式)            | 1      |
| 13  | 13   | 保留 G-suite 帳號              | 1      |
| 14  | 14   | 提供線上客服/借書                  | 1      |
| 15  | 15   | 希望繼續辦理圖書館管理學分班，惠齡及老師協助學員很多 | 1      |

#### 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：「空間環境」>「專業素質」>「服務態度」>「資訊效率及親民性」，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，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，均以職員/助理平均分數最高(見表 42、表 43)。

表 42 藝文中心行政服務滿意度(%)

| 藝文中心<br>服務滿意度(%) |    | 空間環境    | 專業素質    | 服務態度    | 資訊效率<br>及親民性 |
|------------------|----|---------|---------|---------|--------------|
| 非常滿意             | 次數 | 193     | 208     | 216     | 205          |
|                  | %  | 36.62%  | 39.47%  | 40.99%  | 38.90%       |
| 滿意               | 次數 | 251     | 233     | 220     | 232          |
|                  | %  | 47.63%  | 44.21%  | 41.75%  | 44.02%       |
| 普通               | 次數 | 63      | 69      | 59      | 69           |
|                  | %  | 11.95%  | 13.09%  | 11.20%  | 13.09%       |
| 不滿意              | 次數 | 0       | 1       | 5       | 3            |
|                  | %  | 0.00%   | 0.19%   | 0.95%   | 0.57%        |
| 非常不滿意            | 次數 | 2       | 2       | 2       | 2            |
|                  | %  | 0.38%   | 0.38%   | 0.38%   | 0.38%        |
| 未接觸/不瞭解          | 次數 | 18      | 14      | 25      | 16           |
|                  | %  | 3.42%   | 2.66%   | 4.74%   | 3.04%        |
| 總和               | 次數 | 527     | 527     | 527     | 527          |
|                  | %  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00%      |

表 43 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<br>及親民性  |
|-------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 教師    | X             | X             | X             | X             |
| 職員/助理 | <u>4.3243</u> | <u>4.4872</u> | <u>4.6410</u> | <u>4.4103</u> |
| 學生    | 4.2344        | 4.2334        | 4.2462        | 4.2284        |
| 全校平均  | 4.2410        | 4.2530        | 4.2773        | 4.2425        |

## 2. 服務品質

「辦理各場次節目演出時服務品質」、「提供的藝術季節目其內容」與「辦理藝術季節目時所使用之空間」，職員/助理滿意度平均分數均大於學生(見表 44、表 45)。

表 44 藝文中心服務品質滿意度(%)

| 藝文中心<br>服務品質滿意度(%) |    | 請問您對藝文中心<br>在辦理各場次節目<br>演出時服務品質，<br>您的滿意度是？ | 請問您對藝文中心<br>提供的藝術季節目<br>其內容之滿意度<br>是？ | 請問您對藝文中心<br>在辦理藝術季節目<br>時所使用之空間，<br>您的滿意度是？ |
|--------------------|----|---|---------------------------------------|---|
| 非常滿意               | 次數 | 219   | 220                                   | 213   |
|                    | %  | 41.56%                                      | 41.75%                                | 40.42%                                      |
| 滿意                 | 次數 | 231   | 221                                   | 226   |
|                    | %  | 43.83%                                      | 41.94%                                | 42.88%                                      |
| 普通                 | 次數 | 54  | 64                                    | 61  |
|                    | %  | 10.25%                                      | 12.14%                                | 11.57%                                      |
| 不滿意                | 次數 | 6   | 3                                     | 3   |
|                    | %  | 1.14%                                       | 0.57%                                 | 0.57%                                       |
| 非常不滿意              | 次數 | 1   | 1                                     | 1   |
|                    | %  | 0.19%                                       | 0.19%                                 | 0.19%                                       |
| 未接觸/不瞭解            | 次數 | 16  | 18                                    | 23  |
|                    | %  | 3.04%                                       | 3.42%                                 | 4.36%                                       |
| 總和                 | 次數 | 527   | 527                                   | 527   |
|                    | %  | 100.00%                                     | 100.00%                               | 100.00%                                     |

表 45 藝文中心服務品質平均分數

| 平均分數  | 請問您對藝文中心<br>在辦理各場次節目<br>演出時服務品質，<br>您的滿意度是？ | 請問您對藝文中心<br>提供的藝術季節目<br>其內容之滿意度<br>是？ | 請問您對藝文中心<br>在辦理藝術季節目<br>時所使用之空間，<br>您的滿意度是？ |
|-------|---|---------------------------------------|---|
| 教師    | X   | X                                     | X   |
| 職員/助理 | <u>4.3684</u>                               | <u>4.4324</u>                         | <u>4.3889</u>                               |
| 學生    | 4.2839                                      | 4.2759                                | 4.2717                                      |
| 全校平均  | 4.2903                                      | 4.2874                                | 4.2802                                      |

### 3. 意見反饋

藝文中心意見回饋共計有 82 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，在增加活動多元性、改善取票流程、增加活動並多時間選擇等，上述幾點為主要改善項目(見表 46)。

表 46 藝文中心意見回饋內容

| NO. | 對照編碼 | 藝文中心意見回饋                    | 意見回饋次數 |
|-----|------|-----------------------------|--------|
| 1   | 5    | 讚/很好/加油/活動很棒/資源多            | 22     |
| 2   | 6    | 增加活動多元性                     | 11     |
| 3   | 7    | 改善取票流程(如：時間不夠)              | 7      |
| 4   | 1    | 增加活動並多時間選擇(多戲劇表演團體/親子皆宜/時事) | 6      |
| 5   | 2    | 增加活動宣傳                      | 3      |
| 6   | 3    | 加強承辦人對職掌業務熟稔度及專業性           | 1      |
| 7   | 4    | 場地不明(如藝文中心)                 | 1      |

### 4. 小結

藝文中心在教師身份到訪接觸率不足 10%，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，全校職員/助理與學生對於藝文中心評分高低依序為：「服務態度」>「專業素質」>「資訊效率及親民性」>「空間環境」，可以見得在「空間環境」部份建議應列為優先改進項目。

根據不同身分別對於藝文中心滿意度，職員/助理對於藝文中心滿意度較學生高，因此，未來應針對學生部分加強行政服務改善。



## (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」評分構面上均以學生平均分數最高(見表 47、表 48)。

表 47 產學處行政服務滿意度(%)

| 產學處<br>服務滿意度(%) |    | 空間環境    | 專業素質    | 服務態度    | 資訊效率<br>及親民性 |
|-----------------|----|---------|---------|---------|--------------|
| 非常滿意            | 次數 | 80      | 93      | 100     | 93           |
|                 | %  | 38.83%  | 45.15%  | 48.54%  | 45.15%       |
| 滿意              | 次數 | 84      | 72      | 62      | 67           |
|                 | %  | 40.78%  | 34.95%  | 30.10%  | 32.52%       |
| 普通              | 次數 | 25      | 17      | 26      | 27           |
|                 | %  | 12.14%  | 8.25%   | 12.62%  | 13.11%       |
| 不滿意             | 次數 | 0       | 7       | 3       | 2            |
|                 | %  | 0.00%   | 3.40%   | 1.46%   | 0.97%        |
| 非常不滿意           | 次數 | 7       | 16      | 12      | 13           |
|                 | %  | 3.40%   | 7.77%   | 5.83%   | 6.31%        |
| 未接觸/不瞭解         | 次數 | 10      | 1       | 3       | 4            |
|                 | %  | 4.85%   | 0.49%   | 1.46%   | 1.94%        |
| 總和              | 次數 | 206     | 206     | 206     | 206          |
|                 | %  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00%      |

表 48 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<br>及親民性  |
|-------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 教師    | 4.1613        | 4.0833        | 4.3333        | 4.1389        |
| 職員/助理 | 3.9740        | 3.6962        | 3.8354        | 3.7949        |
| 學生    | <b>4.3523</b> | <b>4.3889</b> | <b>4.3750</b> | <b>4.3864</b> |
| 全校平均  | 4.1735        | 4.0683        | 4.1576        | 4.1139        |

## 2. 服務品質

「產學合作計畫服務」、「辦理創新創業活動及輔導等業務」與「推教組的課程資訊入口網的使用體驗」，學生滿意度平均分數均大於教師、職員/助理（見表 49、表 50）。

表 49 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？ | 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？ | 請問您對產學處推教組的課程資訊入口網的使用體驗滿意度如何？ |
|---------------|----|------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| 非常滿意          | 次數 | 93                     | 83                           | 86                            |
|               | %  | 45.15%                 | 40.29%                       | 41.75%                        |
| 滿意            | 次數 | 60                     | 59                           | 53                            |
|               | %  | 29.13%                 | 28.64%                       | 25.73%                        |
| 普通            | 次數 | 27                     | 22                           | 28                            |
|               | %  | 13.11%                 | 10.68%                       | 13.59%                        |
| 不滿意           | 次數 | 2                      | 1                            | 1                             |
|               | %  | 0.97%                  | 0.49%                        | 0.49%                         |
| 非常不滿意         | 次數 | 15                     | 13                           | 9                             |
|               | %  | 7.28%                  | 6.31%                        | 4.37%                         |
| 未接觸/不瞭解       | 次數 | 9                      | 28                           | 29                            |
|               | %  | 4.37%                  | 13.59%                       | 14.08%                        |
| 總和            | 次數 | 206                    | 206                          | 206                           |
|               | %  | 100.00%                | 100.00%                      | 100.00%                       |

表 50 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？ | 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？ | 請問您對產學處推教組的課程資訊入口網的使用體驗滿意度如何？ |
|-------|------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| 教師    | 4.2500                 | 4.1290                       | 4.2333                        |
| 職員/助理 | 3.6623                 | 3.6984                       | 3.8871                        |
| 學生    | <u>4.4048</u>          | <u>4.4167</u>                | <u>4.3412</u>                 |
| 全校平均  | 4.0863                 | 4.1124                       | 4.1638                        |

### 3. 意見反饋

產學處意見回饋共計有 31 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，在提高人員辦事效率/專業、人員態度不佳等問題為主要改善項目（見表 51）。

表 51 產學處意見回饋內容

| NO. | 對照編碼 | 產學處意見回饋         | 意見回饋次數 |
|-----|------|-----------------|--------|
| 1   | 4    | 提高人員辦事效率/專業     | 10     |
| 2   | 2    | 加油/很好/很棒        | 8      |
| 3   | 3    | 人員態度不佳          | 3      |
| 4   | 1    | 應實際協助產學合作(核銷系統) | 2      |

### 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：「空間環境」>「服務態度」>「資訊效率及親民性」>「專業素質」，可以見得在「專業素質」部份建議應列為優先改進項目。

根據不同身分別對於產學處滿意度，在「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」，學生滿意度平均分數均高於教師、職員/助理，然，產學處服務對象以職員/助理與教師居多，應針對職員/助理與教師服務進行改善。

## (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，均以職員/助理平均分數最高(見表 52、表 53)。

表 52 秘書室行政服務滿意度(%)

| 秘書室<br>服務滿意度(%) |    | 空間環境    | 專業素質    | 服務態度    | 資訊效率<br>及親民性 |
|-----------------|----|---------|---------|---------|--------------|
| 非常滿意            | 次數 | 77      | 83      | 90      | 83           |
|                 | %  | 45.56%  | 49.11%  | 53.25%  | 49.11%       |
| 滿意              | 次數 | 71      | 74      | 63      | 66           |
|                 | %  | 42.01%  | 43.79%  | 37.28%  | 39.05%       |
| 普通              | 次數 | 18      | 9       | 11      | 16           |
|                 | %  | 10.65%  | 5.33%   | 6.51%   | 9.47%        |
| 不滿意             | 次數 | 0       | 0       | 2       | 0            |
|                 | %  | 0.00%   | 0.00%   | 1.18%   | 0.00%        |
| 非常不滿意           | 次數 | 2       | 2       | 2       | 2            |
|                 | %  | 1.18%   | 1.18%   | 1.18%   | 1.18%        |
| 未接觸/不瞭解         | 次數 | 1       | 1       | 1       | 2            |
|                 | %  | 0.59%   | 0.59%   | 0.59%   | 1.18%        |
| 總和              | 次數 | 169     | 169     | 169     | 169          |
|                 | %  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00%      |

表 53 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<br>及親民性  |
|-------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 教師    | X             | X             | X             | X             |
| 職員/助理 | <u>4.3241</u> | <u>4.4444</u> | <u>4.4907</u> | <u>4.4057</u> |
| 學生    | X             | X             | X             | X             |
| 全校平均  | 4.3241        | 4.4444        | 4.4907        | 4.4057        |

## 2. 服務品質

「辦理校級會議(行政會議、校務會議)」、「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」與「秘書室透過呈現各單位提供之亮點內容,增進全校師生員對於學校各面向瞭解」,均以職員/助理平均分數最高(見表 54、表 55)。

表 54 秘書室服務品質滿意度(%)

| 秘書室<br>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) | 請問您對於秘書室透過呈現各單位提供之亮點內容,增進全校師生員對於學校各面向瞭解之滿意度為何?(公共事務組) |
|-------------------|----|---|---|---|
| 非常滿意              | 次數 | 75                                      | 82  | 81  |
|                   | %  | 44.38%                                  | 48.52%  | 47.93%  |
| 滿意                | 次數 | 64                                      | 63  | 64  |
|                   | %  | 37.87%                                  | 37.28%  | 37.87%  |
| 普通                | 次數 | 13                                      | 12  | 13  |
|                   | %  | 7.69%                                   | 7.10%   | 7.69%   |
| 不滿意               | 次數 | 1                                       | 2   | 1   |
|                   | %  | 0.59%                                   | 1.18%   | 0.59%   |
| 非常不滿意             | 次數 | 2                                       | 2   | 3   |
|                   | %  | 1.18%                                   | 1.18%   | 1.78%   |
| 未接觸/不瞭解           | 次數 | 14                                      | 8   | 7   |
|                   | %  | 8.28%                                   | 4.73%   | 4.14%   |
| 總和                | 次數 | 169                                     | 169   | 169   |
|                   | %  | 100.00%                                 | 100.00%   | 100.00%   |

表 55 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) | 請問您對於秘書室透過呈現各單位提供之亮點內容，增進全校師生員對於學校各面向瞭解之滿意度為何?(公共事務組) |
|-------|---|---|---|
| 教師    | X                                       | X   | X   |
| 職員/助理 | <u>4.4100</u>                           | <u>4.4272</u>   | <u>4.4095</u>   |
| 學生    | X                                       | X   | X   |
| 全校平均  | 4.4100                                  | 4.4272  | 4.4095  |

### 3. 意見反饋

秘書室意見回饋共計有 22 人填答，根據本校教職員生意見反饋結果發現，多數皆為肯定及正向意見(見表 56)。

表 56 秘書室意見回饋內容

| NO. | 對照編碼 | 秘書室意見回饋                   | 意見回饋次數 |
|-----|------|---------------------------|--------|
| 1   | 1    | 親切/加油/棒/感謝                | 7      |
| 2   | 2    | 人員態度不佳/效率差                | 5      |
| 3   | 3    | 辦理校內活動的美感設計建議可以稍加統整具一致性規劃 | 1      |

### 4. 小結

秘書室在學生、教師身份到訪接觸率不足 3%及 10%，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：

「服務態度」>「專業素質」>「資訊效率及親民性」>「空間環境」，可以見得在「空間環境」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「專業素質」與「資訊效率及親民性」平均分數以學生大於職員助理、教師，而在「空間環境」、「服務態度」則以教師平均分數最高(見表 57、表 58)。

表 57 人事室行政服務滿意度(%)

| 人事室<br>服務滿意度(%) |    | 空間環境    | 專業素質    | 服務態度    | 資訊效率<br>及親民性 |
|-----------------|----|---------|---------|---------|--------------|
| 非常滿意            | 次數 | 126     | 128     | 150     | 132          |
|                 | %  | 32.73%  | 33.25%  | 38.96%  | 34.29%       |
| 滿意              | 次數 | 149     | 145     | 150     | 142          |
|                 | %  | 38.70%  | 37.66%  | 38.96%  | 36.88%       |
| 普通              | 次數 | 94      | 73      | 68      | 72           |
|                 | %  | 24.42%  | 18.96%  | 17.66%  | 18.70%       |
| 不滿意             | 次數 | 6       | 25      | 11      | 17           |
|                 | %  | 1.56%   | 6.49%   | 2.86%   | 4.42%        |
| 非常不滿意           | 次數 | 0       | 12      | 4       | 15           |
|                 | %  | 0.00%   | 3.12%   | 1.04%   | 3.90%        |
| 未接觸/不瞭解         | 次數 | 10      | 2       | 2       | 7            |
|                 | %  | 2.60%   | 0.52%   | 0.52%   | 1.82%        |
| 總和              | 次數 | 385     | 385     | 385     | 385          |
|                 | %  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00%      |

表 58 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<br>及親民性 |
|-------|---------------|--------|---------------|--------------|
| 教師    | <u>4.1923</u> | 4.0179 | <u>4.3273</u> | 3.9818       |
| 職員/助理 | 3.9745        | 3.8067 | 4.0462        | 3.8675       |

|      |        |               |        |               |
|------|--------|---------------|--------|---------------|
| 學生   | 4.1818 | <u>4.1573</u> | 4.2111 | <u>4.1461</u> |
| 全校平均 | 4.0533 | 3.9191        | 4.1253 | 3.9497        |

## 2. 服務品質

「辦理行政人員各項訓練課程(如英語、電腦、專書閱讀、環境教育)」平均分數以學生大於教師、職員/助理，在「辦理各項人事在職證明、服務證明等案件之服務」與「辦理教職員工防疫相關措施宣導及作為之服務」，教師滿意度平均分數均大於職員/助理、學生(見表 59、表 60)。

表 59 人事室服務品質滿意度(%)

| 人事室<br>服務品質滿意度(%) |    | 請問您對人事室辦理<br>行政人員各項訓練課<br>程(如英語、電腦、<br>專書閱讀、環境教<br>育)之服務滿意度如<br>何?(人力發展組) | 請問您對人事室辦理<br>各項人事在職證明、<br>服務證明等案件之服<br>務滿意度如何?(人<br>力發展組) | 請問您對於人事室辦<br>理教職員工防疫相關<br>措施宣導及作為之服<br>務滿意度如何?(退<br>撫考核組) |
|-------------------|----|---|---|---|
| 非常滿意              | 次數 | 123   | 129   | 135   |
|                   | %  | 31.95%  | 33.51%  | 35.06%  |
| 滿意                | 次數 | 139   | 140   | 149   |
|                   | %  | 36.10%  | 36.36%  | 38.70%  |
| 普通                | 次數 | 71  | 70  | 63  |
|                   | %  | 18.44%  | 18.18%  | 16.36%  |
| 不滿意               | 次數 | 12  | 10  | 10  |
|                   | %  | 3.12%   | 2.60%   | 2.60%   |
| 非常不滿意             | 次數 | 3   | 4   | 5   |
|                   | %  | 0.78%   | 1.04%   | 1.30%   |
| 未接觸/不瞭解           | 次數 | 37  | 32  | 23  |
|                   | %  | 9.61%   | 8.31%   | 5.97%   |
| 總和                | 次數 | 385   | 385   | 385   |
|                   | %  | 100.00%   | 100.00%   | 100.00%   |



表 60 人事室服務品質平均分數

| 平均分數  | 請問您對人事室辦理行政人員各項訓練課程(如英語、電腦、專書閱讀、環境教育)之服務滿意度如何?(人力發展組) | 請問您對人事室辦理各項人事在職證明、服務證明等案件之服務滿意度如何?(人力發展組) | 請問您對於人事室辦理教職員工防疫相關措施宣導及作為之服務滿意度如何?(退撫考核組) |
|-------|---|---|---|
| 教師    | 4.1087  | <u>4.2245</u>                             | <u>4.2000</u>                             |
| 職員/助理 | 4.0182  | 4.0271                                    | 4.0609                                    |
| 學生    | <u>4.1220</u>   | 4.1205                                    | 4.1585                                    |
| 全校平均  | 4.0546  | 4.0765                                    | 4.1022                                    |

### 3. 意見反饋

人事室意見回饋共計有 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，加強行政效率、落實職代工作等問題，上述幾點為主要改善項目（見表 61）。

表 61 人事室意見回饋內容

| NO. | 對照編碼 | 人事室                 | 意見回饋次數 |
|-----|------|---------------------|--------|
| 1   | 2    | 加強行政效率/傳遞資訊能力/專業    | 20     |
| 2   | 3    | 很棒/辛苦了/感謝           | 19     |
| 3   | 4    | 落實職代工作（如：找不到承辦人）    | 8      |
| 4   | 5    | 資訊 E 化(進度流程線上申辦與查詢) | 3      |
| 5   | 1    | 加強人事、聘僱系統           | 1      |

### 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：「服務態度」>「空間環境」>「資訊效率及親民性」>「專業素質」，可以見得在「專業素質」部份建議應列為優先改進項目。

## (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」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」評分構面，係以教師平均分數最高(見表 62、表 63)。

表 62 主計室行政服務滿意度(%)

| 主計室<br>服務滿意度(%) |    | 空間環境    | 專業素質    | 服務態度    | 資訊效率<br>及親民性 |
|-----------------|----|---------|---------|---------|--------------|
| 非常滿意            | 次數 | 176     | 217     | 205     | 184          |
|                 | %  | 35.34%  | 43.57%  | 41.16%  | 36.95%       |
| 滿意              | 次數 | 217     | 214     | 203     | 213          |
|                 | %  | 43.57%  | 42.97%  | 40.76%  | 42.77%       |
| 普通              | 次數 | 85      | 48      | 68      | 69           |
|                 | %  | 17.07%  | 9.64%   | 13.65%  | 13.86%       |
| 不滿意             | 次數 | 5       | 12      | 10      | 16           |
|                 | %  | 1.00%   | 2.41%   | 2.01%   | 3.21%        |
| 非常不滿意           | 次數 | 3       | 5       | 8       | 6            |
|                 | %  | 0.60%   | 1.00%   | 1.61%   | 1.20%        |
| 未接觸/不瞭解         | 次數 | 12      | 2       | 4       | 10           |
|                 | %  | 2.41%   | 0.40%   | 0.80%   | 2.01%        |
| 總和              | 次數 | 498     | 498     | 498     | 498          |
|                 | %  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00%      |

表 63 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<br>及親民性  |
|-------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 教師    | <u>4.3250</u> | <u>4.3182</u> | <u>4.3636</u> | <u>4.3409</u> |
| 職員/助理 | 4.1429        | 4.3080        | 4.2243        | 4.1583        |

|      |        |        |        |        |
|------|--------|--------|--------|--------|
| 學生   | 4.1176 | 4.1852 | 4.0963 | 4.0486 |
| 全校平均 | 4.1481 | 4.2621 | 4.1883 | 4.1332 |

## 2. 服務品質

針對「主計室審核經費憑證之正確性」、「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)」與「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)」，滿意度平均分數均以教師大於學生、職員/助理。(見表 64、表 65)。

表 64 主計室服務品質滿意度(%)

| 主計室服務品質滿意度(%) |    | 請問您對於主計室審核經費憑證之正確性的滿意程度是？ | 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 | 203                       | 194  | 195   |
|               | %  | 40.76%                    | 38.96%   | 39.16%  |
| 滿意            | 次數 | 221                       | 201  | 196   |
|               | %  | 44.38%                    | 40.36%   | 39.36%  |
| 普通            | 次數 | 49                        | 67   | 72  |
|               | %  | 9.84%                     | 13.45%   | 14.46%  |
| 不滿意           | 次數 | 10                        | 13   | 7   |
|               | %  | 2.01%                     | 2.61%  | 1.41%   |
| 非常不滿意         | 次數 | 4                         | 8  | 9   |
|               | %  | 0.80%                     | 1.61%  | 1.81%   |
| 未接觸/不瞭解       | 次數 | 11                        | 15   | 19  |
|               | %  | 2.21%                     | 3.01%  | 3.82%   |
| 總和            | 次數 | 498                       | 498  | 498   |

表 65 主計室服務品質平均分數

| 平均分數  | 請問您對於主計室審核經費憑證之正確性的滿意程度是？ | 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    | <u>4.3953</u>             | <u>4.3333</u>  | <u>4.3095</u>   |
| 職員/助理 | 4.2615                    | 4.2278   | 4.2317  |
| 學生    | 4.2011                    | 4.0220   | 4.0506  |
| 全校平均  | 4.2505                    | 4.1594   | 4.1712  |

### 3. 意見反饋

主計室意見回饋共計 51 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，主計室在人員專業性不足/效率差、報帳、聘僱等系統待加強，流程應簡化/E 化與請購或課程經費核銷彈性增加並明確規範等問題，上述為主要改善項目(見表 66)。

表 66 主計室意見回饋內容

| NO. | 對照編碼 | 主計室意見回饋               | 意見回饋次數 |
|-----|------|-----------------------|--------|
| 1   | 2    | 人員專業性不足/效率差           | 10     |
| 2   | 3    | 很好/友善                 | 10     |
| 3   | 1    | 報帳、聘僱等系統待加強，流程應簡化/E 化 | 8      |
| 4   | 5    | 請購或課程經費核銷彈性增加並明確規範    | 4      |
| 5   | 4    | 標示改善                  | 1      |

#### 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」>「服務態度」>「空間環境」>「資訊效率及親民性」，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主計室滿意度，教師滿意度平均分數均高於學生、職員/助理。

#### (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，係以職員/助理平均分數最高(見表 67、表 68)。

表 67 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<br>服務滿意度(%) |    | 空間環境    | 專業素質    | 服務態度    | 資訊效率<br>及親民性 |
|-------------------------|----|---------|---------|---------|--------------|
| 非常滿意                    | 次數 | 33      | 34      | 37      | 33           |
|                         | %  | 41.25%  | 42.50%  | 46.25%  | 41.25%       |
| 滿意                      | 次數 | 31      | 31      | 27      | 31           |
|                         | %  | 38.75%  | 38.75%  | 33.75%  | 38.75%       |
| 普通                      | 次數 | 10      | 11      | 10      | 10           |
|                         | %  | 12.50%  | 13.75%  | 12.50%  | 12.50%       |
| 不滿意                     | 次數 | 0       | 3       | 4       | 4            |
|                         | %  | 0.00%   | 3.75%   | 5.00%   | 5.00%        |
| 非常不滿意                   | 次數 | 0       | 0       | 0       | 0            |
|                         | %  | 0.00%   | 0.00%   | 0.00%   | 0.00%        |
| 未接觸/不瞭解                 | 次數 | 6       | 1       | 2       | 2            |
|                         | %  | 7.50%   | 1.25%   | 2.50%   | 2.50%        |
| 總和                      | 次數 | 80      | 80      | 80      | 80           |
|                         | %  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00%      |

表 68 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<br>及親民性 |
|------|------|------|------|--------------|
| 教師   | X    | X    | X    | X            |

|       |        |        |        |        |
|-------|--------|--------|--------|--------|
| 職員/助理 | 4.2424 | 4.2286 | 4.2500 | 4.1471 |
| 學生    | X      | X      | X      | X      |
| 全校平均  | 4.2424 | 4.2286 | 4.2500 | 4.1471 |

## 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」、「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）」與「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」，係以職員/助理平均分數最高。（見表 69、表 70）。

表 69 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？ | 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），滿意度如何？ | 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？ |
|-----------------------|----|---------------------------------|--|--|
| 非常滿意                  | 次數 | 29                              | 29   | 30   |
|                       | %  | 36.25%                          | 36.25%   | 37.50%                                     |
| 滿意                    | 次數 | 28                              | 29   | 27   |
|                       | %  | 35.00%                          | 36.25%   | 33.75%                                     |
| 普通                    | 次數 | 11                              | 8  | 12   |
|                       | %  | 13.75%                          | 10.00%   | 15.00%                                     |
| 不滿意                   | 次數 | 1                               | 0  | 0  |
|                       | %  | 1.25%                           | 0.00%  | 0.00%                                      |
| 非常不滿意                 | 次數 | 0                               | 3  | 3  |
|                       | %  | 0.00%                           | 3.75%  | 3.75%                                      |
| 未接觸/不瞭解               | 次數 | 11                              | 11   | 8  |

|    |    |         |         |         |
|----|----|---------|---------|---------|
|    | %  | 13.75%  | 13.75%  | 10.00%  |
|    | 次數 | 80      | 80      | 80      |
| 總和 | %  | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

表 70 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？ | 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) | 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？ |
|-------|---------------------------------|---|--|
| 教師    | X                               | X   | X  |
| 職員/助理 | <u>4.2581</u>                   | <u>4.0968</u>   | <u>3.9677</u>                              |
| 學生    | X                               | X   | X  |
| 全校平均  | 4.2581                          | 4.0968  | 3.9677                                     |

### 3. 意見反饋

校友服務暨社會責任中心意見回饋共計有 9 人填答，根據本校教職員生意見反饋結果發現，多數皆為正面鼓勵意見(見表 71)。

表 71 校友服務暨社會責任中心意見回饋內容

| NO. | 對照編碼 | 校友服務中心意見回饋           | 意見回饋次數 |
|-----|------|----------------------|--------|
| 1   | 1    | 效率高/尚可/很棒/加油/辛苦了/態度好 | 1      |
| 2   | 2    | 開放已離校校友 Google 帳號信箱  | 1      |
| 3   | 3    | 校友優惠廠商的資訊應定期更新       | 1      |
| 4   | 4    | 增加校友服務中心服務人員語言能力     | 1      |

### 4. 小結

校友服務暨社會責任中心在學生、教師身份到訪接觸率不足 3%及 10%，故不採計評分；整體來說，在五點量表的平均分數結果顯示，校友服務暨社會責任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，職員/助理對於主計室評分高低依序為：「服務態度」>「空間環境」>「專業素質」>「資訊效率及親民性」，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。

## 二、各單位行政滿意度暨服務品質綜整

本小節依據行政滿意度變項計算平均分數，計分方式為： $5 \text{分} * (\text{非常滿意人數}) + 4 \text{分} * (\text{滿意人數}) + 3 \text{分} * (\text{普通人數}) + 2 \text{分} * (\text{不滿意人數}) + 1 \text{分} * (\text{非常不滿意人數}) / \text{有填答滿意程度之該身份別總人數}$ 。此外，本年度調查增加「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，依據表 11 接觸比例，學生部分，秘書室(1.87%)、校友服務暨社會責任中心(1.45%)不採計評分，教師部分，藝文中心(5.88%)、秘書室(8.82%)、校友服務暨社會責任中心(4.41%)不採計評分。



### (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 72)：

1. 教師：國際處>學務處>教務處>研究發展處>主計室>總務處及環安中心>產學處>人事室>圖資處
2. 職員/助理：藝文中心>秘書室>國際處>主計室>總務處及環安中心>校友服務暨社會責任中心>圖資處>教務處>研究發展處>學務處>人事室>產學處
3. 學生：產學處>國際處>藝文中心>研究發展處>人事室>圖資處>主計室>學務處>總務處及環安中心>教務處

表 72 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<br>(平均分數) | 教師     | 職員/助理  | 學生     |
|----------------|--------|--------|--------|
| 教務處            | 4.3834 | 4.0902 | 3.9372 |
| 學務處            | 4.4287 | 3.9813 | 4.0289 |
| 總務處及環安中心       | 4.2588 | 4.2028 | 4.0194 |
| 研究發展處          | 4.3641 | 4.0227 | 4.2226 |
| 國際處            | 4.4610 | 4.2836 | 4.3658 |
| 圖資處            | 4.1284 | 4.1212 | 4.1151 |
| 藝文中心           | x      | 4.4361 | 4.2534 |

|             |        |        |        |
|-------------|--------|--------|--------|
| 產學處         | 4.1899 | 3.7926 | 4.3807 |
| 秘書室         | x      | 4.4159 | x      |
| 人事室         | 4.1503 | 3.9716 | 4.1568 |
| 主計室         | 4.3408 | 4.2221 | 4.1031 |
| 校友服務暨社會責任中心 | x      | 4.1701 | x      |
| 平均分數        | 4.3006 | 4.1425 | 4.1583 |

## (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 73)：

1. 教師：國際處>教務處>研究發展處>學務處>主計室>總務處及環安中心>圖資處>產學處>人事室
2. 職員/助理：藝文中心>秘書室>國際處>校友服務暨社會責任中心>主計室>總務處及環安中心>圖資處>教務處>研究發展處>學務處>人事室>產學處
3. 學生：產學處>國際處>研究發展處>藝文中心>圖資處>人事室>主計室>學務處>總務處及環安中心>教務處

表 73 各族群與行政單位四項構面滿意度平均分數

| 四項構面<br>(平均分數) | 教師     | 職員/助理  | 學生     |
|----------------|--------|--------|--------|
| 教務處            | 4.4339 | 4.0795 | 3.9762 |
| 學務處            | 4.3822 | 3.9978 | 4.0513 |
| 總務處及環安中心       | 4.2228 | 4.1845 | 4.0099 |
| 研究發展處          | 4.3999 | 4.0392 | 4.2388 |
| 國際處            | 4.4633 | 4.2515 | 4.3597 |
| 圖資處            | 4.1959 | 4.1200 | 4.1756 |
| 藝文中心           | x      | 4.4657 | 4.2356 |
| 產學處            | 4.1792 | 3.8251 | 4.3756 |

|             |        |        |        |
|-------------|--------|--------|--------|
| 秘書室         | x      | 4.4162 | x      |
| 人事室         | 4.1298 | 3.9237 | 4.1741 |
| 主計室         | 4.3369 | 4.2084 | 4.1119 |
| 校友服務暨社會責任中心 | x      | 4.2170 | x      |
| 平均分數        | 4.3049 | 4.1441 | 4.1709 |

### (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 74)：

1. 教師：國際處>主計室>教務處>研究發展處>學務處>總務處及環安中心>人事室>產學處>圖資處
2. 職員/助理：藝文中心>秘書室>校友服務暨社會責任中心>國際處>圖資處>總務處及環安中心>主計室>研究發展處>教務處>學務處>人事室>產學處
3. 學生：國際處>產學處>研究發展處>藝文中心>圖資處>人事室>主計室>學務處>總務處及環安中心>教務處

表 74 各族群與行政單位空間環境滿意度平均分數

| 空間環境<br>(平均分數) | 教師     | 職員/助理  | 學生     |
|----------------|--------|--------|--------|
| 教務處            | 4.3247 | 4.0960 | 4.0201 |
| 學務處            | 4.2593 | 4.0777 | 4.0718 |
| 總務處及環安中心       | 4.2162 | 4.1735 | 4.0217 |
| 研究發展處          | 4.3103 | 4.1368 | 4.2348 |
| 國際處            | 4.5455 | 4.2192 | 4.3548 |
| 圖資處            | 4.1250 | 4.1880 | 4.2071 |
| 藝文中心           | x      | 4.3243 | 4.2344 |
| 產學處            | 4.1613 | 3.9740 | 4.3523 |
| 秘書室            | x      | 4.3241 | x      |
| 人事室            | 4.1923 | 3.9745 | 4.1818 |
| 主計室            | 4.3250 | 4.1429 | 4.1176 |

|             |        |        |        |
|-------------|--------|--------|--------|
| 校友服務暨社會責任中心 | x      | 4.2424 | x      |
| 平均分數        | 4.2733 | 4.1561 | 4.1796 |

#### (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 75)：

1. 教師：教務處>學務處>研究發展處>國際處>主計室>總務處及環安中心>圖資處>產學處>人事室
2. 職員/助理：藝文中心>秘書室>主計室>國際處>校友服務暨社會責任中心>總務處及環安中心>教務處>圖資處>學務處>研究發展處>人事室>產學處
3. 學生：產學處>國際處>研究發展處>藝文中心>圖資處>主計室>人事室>學務處>總務處及環安中心>教務處

表 75 各族群與行政單位專業素質滿意度平均分數

| 專業素質<br>(平均分數) | 教師     | 職員/助理  | 學生     |
|----------------|--------|--------|--------|
| 教務處            | 4.4706 | 4.1500 | 4.0173 |
| 學務處            | 4.4483 | 4.0194 | 4.0777 |
| 總務處及環安中心       | 4.2750 | 4.2161 | 4.0195 |
| 研究發展處          | 4.4143 | 3.9691 | 4.2681 |
| 國際處            | 4.3846 | 4.2667 | 4.3856 |
| 圖資處            | 4.2195 | 4.0896 | 4.2000 |
| 藝文中心           | x      | 4.4872 | 4.2334 |
| 產學處            | 4.0833 | 3.6962 | 4.3889 |
| 秘書室            | x      | 4.4444 | x      |
| 人事室            | 4.0179 | 3.8067 | 4.1573 |
| 主計室            | 4.3182 | 4.3080 | 4.1852 |

|             |        |        |        |
|-------------|--------|--------|--------|
| 校友服務暨社會責任中心 | x      | 4.2286 | x      |
| <b>平均分數</b> | 4.2924 | 4.1402 | 4.1933 |

### (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 76)：

1. 教師：國際處>研究發展處>教務處>學務處>主計室>產學處>人事室>圖資處>總務處及環安中心
2. 職員/助理：藝文中心>秘書室>國際處>校友服務暨社會責任中心>總務處及環安中心>主計室>圖資處>研究發展處>人事室>教務處>學務處>產學處
3. 學生：產學處>國際處>研究發展處>藝文中心>人事室>圖資處>主計室>學務處>總務處及環安中心>教務處

表 76 各族群與行政單位服務態度滿意度平均分數

| 服務態度<br>(平均分數) | 教師     | 職員/助理  | 學生     |
|----------------|--------|--------|--------|
| 教務處            | 4.4824 | 4.0221 | 3.9645 |
| 學務處            | 4.3929 | 4.0096 | 4.0575 |
| 總務處及環安中心       | 4.2250 | 4.2312 | 4.0216 |
| 研究發展處          | 4.4928 | 4.0510 | 4.2612 |
| 國際處            | 4.5000 | 4.3067 | 4.3647 |
| 圖資處            | 4.2439 | 4.0606 | 4.1568 |
| 藝文中心           | x      | 4.6410 | 4.2462 |
| 產學處            | 4.3333 | 3.8354 | 4.3750 |
| 秘書室            | x      | 4.4907 | x      |
| 人事室            | 4.3273 | 4.0462 | 4.2111 |

|             |        |        |        |
|-------------|--------|--------|--------|
| 主計室         | 4.3636 | 4.2243 | 4.0963 |
| 校友服務暨社會責任中心 | x      | 4.2500 | x      |
| 平均分數        | 4.3735 | 4.1807 | 4.1755 |

#### (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 77)：

1. 教師：教務處>學務處>國際處>研究發展處>主計室>圖資處>總務處及環安中心>產學處>人事室
2. 職員/助理：藝文中心>秘書室>國際處>主計室>校友服務暨社會責任中心>圖資處>總務處及環安中心>教務處>研究發展處>學務處>人事室>產學處
3. 學生：產學處>國際處>藝文中心>研究發展處>人事室>圖資處>主計室>學務處>總務處及環安中心>教務處

表 77 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<br>(平均分數) | 教師     | 職員/助理  | 學生     |
|--------------------|--------|--------|--------|
| 教務處                | 4.4578 | 4.0497 | 3.9029 |
| 學務處                | 4.4286 | 3.8846 | 3.9983 |
| 總務處及環安中心           | 4.1750 | 4.1173 | 3.9769 |
| 研究發展處              | 4.3824 | 4.0000 | 4.1912 |
| 國際處                | 4.4231 | 4.2133 | 4.3339 |
| 圖資處                | 4.1951 | 4.1418 | 4.1384 |
| 藝文中心               | x      | 4.4103 | 4.2284 |
| 產學處                | 4.1389 | 3.7949 | 4.3864 |
| 秘書室                | x      | 4.4057 | x      |

|             |        |        |        |
|-------------|--------|--------|--------|
| 人事室         | 3.9818 | 3.8675 | 4.1461 |
| 主計室         | 4.3409 | 4.1583 | 4.0486 |
| 校友服務暨社會責任中心 | x      | 4.1471 | x      |
| 平均分數        | 4.2804 | 4.0992 | 4.1351 |

### (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 78~表 81)：

表 78 各單位自選題(全校)

| 各單位自選題<br>(全校) | 自選題 1  | 自選題 2  | 自選題 3  |
|----------------|--------|--------|--------|
| 教務處            | 3.9854 | 3.7987 | 3.9593 |
| 學務處            | 4.1713 | 4.0723 | 3.7665 |
| 總務處及環安中心       | 4.1045 | 4.1319 | 4.0303 |
| 研究發展處          | 4.1959 | 4.1272 | 4.1660 |
| 國際處            | 4.3591 | 4.3627 | 4.3944 |
| 圖資處            | 3.9625 | 4.0346 | 4.1260 |
| 藝文中心           | 4.2903 | 4.2874 | 4.2802 |
| 產學處            | 4.0863 | 4.1124 | 4.1638 |
| 秘書室            | 4.4100 | 4.4272 | 4.4095 |
| 人事室            | 4.0546 | 4.0765 | 4.1022 |
| 主計室            | 4.2505 | 4.1594 | 4.1712 |
| 校友服務暨社會責任中心    | 4.2581 | 4.0968 | 3.9677 |

表 79 各單位自選題(教師)

| 各單位自選題<br>(教師) | 自選題 1  | 自選題 2  | 自選題 3  |
|----------------|--------|--------|--------|
| 教務處            | 4.4000 | 4.3086 | 4.2400 |
| 學務處            | 4.5000 | 4.5217 | 4.4500 |
| 總務處及環安中心       | 4.3438 | 4.3333 | 4.2432 |

|             |        |        |        |
|-------------|--------|--------|--------|
| 研究發展處       | 4.3768 | 4.2742 | 4.2982 |
| 國際處         | 4.2609 | 4.5217 | 4.5909 |
| 圖資處         | 3.9737 | 4.0270 | 4.1143 |
| 藝文中心        | x      | x      | x      |
| 產學處         | 4.2500 | 4.1290 | 4.2333 |
| 秘書室         | x      | x      | x      |
| 人事室         | 4.1087 | 4.2245 | 4.2000 |
| 主計室         | 4.3953 | 4.3333 | 4.3095 |
| 校友服務暨社會責任中心 | x      | x      | x      |

表 80 各單位自選題(職員助理)

| 各單位自選題<br>(職員/助理) | 自選題 1  | 自選題 2  | 自選題 3  |
|-------------------|--------|--------|--------|
| 教務處               | 4.1733 | 4.0962 | 4.0440 |
| 學務處               | 4.0222 | 4.0319 | 3.8235 |
| 總務處及環安中心          | 4.1833 | 4.2419 | 4.2565 |
| 研究發展處             | 4.0109 | 3.9674 | 4.0238 |
| 國際處               | 4.3676 | 4.2836 | 4.3284 |
| 圖資處               | 4.1641 | 4.0458 | 4.1583 |
| 藝文中心              | 4.3684 | 4.4324 | 4.3889 |
| 產學處               | 3.6623 | 3.6984 | 3.8871 |
| 秘書室               | 4.4100 | 4.4272 | 4.4095 |
| 人事室               | 4.0182 | 4.0271 | 4.0609 |
| 主計室               | 4.2615 | 4.2278 | 4.2317 |
| 校友服務暨社會責任中心       | 4.2581 | 4.0968 | 3.9677 |

表 81 各單位自選題(學生)

| 各單位自選題<br>(學生) | 自選題 1  | 自選題 2  | 自選題 3  |
|----------------|--------|--------|--------|
| 教務處            | 3.9562 | 3.7569 | 3.9423 |
| 學務處            | 4.1743 | 4.0685 | 3.7545 |
| 總務處及環安中心       | 4.0663 | 4.0849 | 3.9447 |
| 研究發展處          | 4.2308 | 4.1705 | 4.2016 |
| 國際處            | 4.3619 | 4.3655 | 4.3946 |



|             |        |        |        |
|-------------|--------|--------|--------|
| 圖資處         | 3.9460 | 4.0338 | 4.1237 |
| 藝文中心        | 4.2839 | 4.2759 | 4.2717 |
| 產學處         | 4.4048 | 4.4167 | 4.3412 |
| 秘書室         | X      | X      | X      |
| 人事室         | 4.1220 | 4.1205 | 4.1585 |
| 主計室         | 4.2011 | 4.0220 | 4.0506 |
| 校友服務暨社會責任中心 | X      | X      | X      |

表 82 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                                 | 招生試務組、招生策略辦公室               | 教發中心                     |
| 學務處        | 諮健組                                  | 校園組                         | 宿服組                      |
| 總務處及環安中心   | 資產組                                  | 校安防護組                       | 營繕組                      |
| 研究發展處      | 學術發展組<br>(國家科學及技術委員會研究計畫)            | 學術發展組<br>(延攬短期國內外傑出研究人員)    | 研究資源組<br>(校內外學術活動獎補助案)   |
| 國際處        | 學生交換事務組                              | 學生交換事務組                     | 國際處                      |
| 圖資處        | 策略企劃組                                | 資訊安全組                       | 智慧營運組                    |
| 藝文中心       | 藝文中心<br>(辦理各場次節目演出時服務品質)             | 藝文中心<br>(提供的藝術季節目其內容)       | 藝文中心<br>(辦理藝術季節目時所使用之空間) |
| 產學處        | 產學處<br>(推教組的課程資訊入口網的使用體驗)            | 產學處<br>(辦理創新創業活動及輔導)        | 產學處<br>(產學合作計畫服務)        |
| 秘書室        | 公共事務組<br>(新聞、資訊及圖像等型式呈現各單位提供之重點研發成果) | 綜合業務組<br>(辦理校級會議)           | 公共事務組<br>(呈現各單位提供之亮點內容)  |
| 人事室        | 退撫考核組<br>(教職員工防疫相關措施宣導及作為)           | 人力發展組<br>(辦理各項人事在職證明、服務證明等) | 人力發展組<br>(辦理行政人員各項訓練課程)  |

|             |                                       |                          |  |
|-------------|---------------------------------------|--------------------------|--|
| 主計室         | 主計室<br>(審核經費憑證之正確性)                   | 主計室<br>(簡化報帳流程)          | 主計室<br>(網路請購系統提供之即時查詢服務)                     |
| 校友服務暨社會責任中心 | 校友服務暨社會責任中心<br>(西子樓校友會館作為會議、研討會等活動場域) | 校友服務暨社會責任中心<br>(辦理之校友活動) | 校友服務暨社會責任中心<br>(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) |

## 伍、研究結論與建議

### 一、調查結果綜整

111 年度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 83。

表 83 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   | 國際處 | 藝文中心  | 產學處  |
| 第二名   | 學務處 | 秘書室   | 國際處  |
| 第三名   | 教務處 | 國際處   | 藝文中心 |

### 二、調查方式之檢討與改進

108 年度行政滿意度之調查根據 106、107 年度調查進行問卷調整，111 年度依照 108、109、110 年度調整續辦理調查。111 年度調查有效樣本較 110 年度大幅提升，此外，學生、職員助理填答人數亦有顯著提升(見表 84)，主要係因今年度提供較大金額之抽獎贈品，建議來年度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 84 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          |
|------------------|---------------|---------------|---------------|
| 111 年度           | <u>28.72%</u> | <u>26.40%</u> | <u>60.41%</u> |
| 110 年度           | 26.88%        | 29.32%        | 53.99%        |

|        |        |        |        |
|--------|--------|--------|--------|
| 109 年度 | 22.63% | 17.48% | 31.89% |
| 108 年度 | 19.93% | 12.23% | 31.89% |

表 85 近三年填答抽獎比例

| 年度     | 教師                      | 職員助理       | 學生         |
|--------|-------------------------|------------|------------|
| 108 年度 | 0(0.000% <sup>4</sup> ) | 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%) |

此外，111 年度依照 108、109、110 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，110 年度填答人數較 108、109 年度更加踴躍，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。

<sup>4</sup> 中獎人數/填答人數之比例

## 附錄一、中英文調查問卷

111 年度(110 學年度)中山大學行政滿意度暨服務品質調查問卷

**National Sun Yat-sen University 2022 Annual Administrative Satisfaction and Service Quality Questionnaire**

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 111 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，提供高 Apple Watch SE 1 名、AirPods 1 名、高鐵(左營-台北)五折票券 40 張及全聯禮券(200 元)60 份作為抽獎獎品。(中獎名單將於學校網站/FB 及 email 通知)

郭副校長室 謹上  
中華民國 111 年 11 月

Dear NSYSU faculty members, students and employees:

Please take 2 ~5 minutes to answer this **2022 Annual Administrative Satisfaction and Service Quality Questionnaire**. Your answers to the survey will be kept confidential. Your input will encourage the University to act and focus its efforts on the university affairs most important to you.

Thank you. Your feedback is very important to ensure better administrative services.

Complete this questionnaire together with your basic information to enter into our prize draw. 102 winners will be drawn by computer, 1 will win a Apple Watch SE, 1 will win a Airpods, 40 of which will win Taiwan High Speed Rail (Zuoying-Taipei) ticket at 50% off, and 60 will win a \$200 gift voucher from Pxmart (the list of winners will be posted on the campus website/FB, and receive email notices).

Office of Senior Vice President Kuo  
November 2022

S1. 請問您的身份？  學生  教師  職員/助理

What is your Identity?  Student  teacher  employee/assistant

S2. 請問您的學制？  大學  研究所

What is your program?  Undergraduate  Graduate Institute

S3. 請問您的年級？  一年級  二年級  三年級  四年級  其他(請說明)

What is your year?  1<sup>st</sup> Year  2<sup>nd</sup> Year  3<sup>rd</sup> Year  4<sup>th</sup> Year  Other

S4. 請問您的學院為？  理學院  工學院  管理學院  文學院  社會科學院  海洋科學院  西

灣學院  醫學院  半導體及重點科技研究學院  國際金融學研究學院

S4. What is your college?

- 1 College of Sciences 2 College of Engineering 3 College of Management  
4 College of Liberal Arts 5 College of Social Sciences 6 College of Marine  
Sciences 7 College of Si-Wan 8 College of Medicine 9 College of Semiconductor and  
Advanced Technology Research 10 School of Banking and Finance

S6. 請問您服務之單位名稱?  行政單位  教學或服務單位

What is the name of your unit:  Administrative Unit  Teaching or Service Unit

S7. 請問您的服務年資?  未滿一年  1-5 年  6-10 年  11 年以上

What is your year(s) of service?

Less than 1 year  1-5 years  6-10 years  More than 11 years

8. 請填寫您的學號 / 差勤系統: \_\_\_\_\_

9. ※E-mail(中獎管道通知): \_\_\_\_\_

(本項資料僅作為抽獎使用，問卷回收後將確保資訊不外流)

※ Please provide your Student ID / Attendance System Code: \_\_\_\_\_

※ Email: \_\_\_\_\_ (Prize winners will be notified by email)

(This information will only be used for the prize draw. The information on recovered survey responses will remain confidential)

10. 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 offices/units that you contacted most often past year (please select at least three)

請選擇 3-12 個選項

Please select 3-12 options

- 教務處 Office of Academic Affairs (OAA)  
 學務處 Office of Student Affairs (OSA)  
 總務處 Office of General Affairs (OGA)  
 研究發展處 Office of Research and Development (ORD)  
 國際處 Office of International Affairs (OIA)  
 圖資處 Office Library and Information Services (OLIS)  
 藝文中心 Art Center  
 產學處 Office of Industrial Collaboration and Continuing Education Affairs (OICAA)

- 秘書室 Office of Secretariat(OS)
- 人事室 Office of Personnel Affairs (OPA)
- 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 Content | 滿意程度<br>Level of Satisfaction |                      |                 |                         |                               |
|-------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|-------------------------|-------------------------------|
|             | 1 非常滿意<br>Very satisfactory   | 2 滿意<br>Satisfactory | 3 普通<br>Average | 4 不滿意<br>Unsatisfactory | 5 很不滿意<br>Very unsatisfactory |

● **教務處 Office of Academic Affairs (OAA)**

1 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何？

1 How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout)?

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？

2 How satisfied are you with the professional quality (familiarity with business content and process, reasonable business process and waiting time)?

3 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何？

3 How satisfied are you with the service attitude (answering the phone, administrative service attitude)?

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？

4 How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (web page information, content updates and provided detailed process explanation)?

5.請問您對教務處推動跨領域共學群、微學分課程、數位自學課程等創新教學之滿意度如何？(教發中心)

How satisfied are you with the innovative teaching such as cross-disciplinary study group, micro-credit courses and the digital self-paced courses promoted by the Office of Academic Affairs?

6. 請問您對教務處推動學生英語文能力提升機制及教師全英語授課支持增能活動之滿意度如何？（教發中心）

How satisfied are you with the mechanism for promoting students' English language proficiency and the English Medium Instruction (EMI) enhancement activities for the faculty promoted by the Office of Academic Affairs?

7. 請問您對教務處辦理各招生管道策略分析及協助學系擬訂招生策略之滿意度如何？（招生試務組、招生策略辦公室）

How satisfied are you with the strategic analysis of the various student admission channels, and the assistances provided to departments in formulating admission strategies by the Office of Academic Affairs?

● 學務處 Office of Student Affairs (OSA)

1 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何？

1 How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout)?

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？ 2 How satisfied are you with the professional quality (familiarity with business content and process, reasonable business process and waiting time)?

3 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何？

3 How satisfied are you with the service attitude (answering the phone, administrative service attitude)?

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？

4 How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (web page information, content updates and provided detailed process explanation)?

5. 學務處諮商健康組這學期預計辦理共 20 場心理健康相關活動，包括自我探索(4 場)、情緒心生活(5 場)、多元性別與關係(1 場)、連續團體課程(3 場)、特別針對轉學及復學同學之自我及生涯探索系列活動(3 場)、以及心理師陪你看電影有 4 場，請問您對這樣多元且活潑主題的心衛推廣活動的滿意度為何？(諮健組)

The Counselling & Career Development Division of the Office of Student Affairs is expected to hold a total of 20 mental health related events this semester, including self-exploration (4 sessions),



emotional life (5 sessions), gender diversity and relationships (1 session), continuous group courses (3 sessions), a series of activities on self and career exploration especially for transfer and readmitted students (3 sessions) and 4 sessions where a psychologist watches movies with you.

How satisfied are you with these diverse and lively themed mental health promotion activities?

6. 請問您對於學務處校園組為協助學生融入校園生活所舉辦的各類迎新、社團聯展與校慶等活動之滿意度為何？(校園組)

How satisfied are you with the various activities held by the Student Life and Career Development Division of the Office of Student Affairs, including orientation, group exhibitions of clubs and school celebrations, to help students blend into campus life?

7. 請問您對學生宿舍整體服務品質滿意度為何？(宿服組)

How satisfied are you with the accommodation environment and service quality of the student dormitory?

● 總務處 Office of General Affairs (OGA)

1 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何？

1 How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout)?

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？

2 How satisfied are you with the professional quality (familiarity with business content and process, reasonable business process and waiting time)?

3 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何？

3 How satisfied are you with the service attitude (answering the phone, administrative service attitude)?

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？

4 How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (web page information, content updates and provided detailed process explanation)?

5. 請問您對總務處設置 7 組「緊急求救對講系統」強化校園安全防護措施及增設「校園公車動態查詢系統」以利查詢校園公車到站時間之服務滿意度如何？(校安防護組)

How satisfied are you with the 7 sets of “emergency SOS intercom system” to strengthen campus security protection measures, and the addition of “Campus Bus Real-Time

Schedule” for checking arrival times of campus buses to stations, set up by the Office of General Affairs? (Campus Safety and Security Division)

6.請問您對於總務處推動行動攤位試辦計畫，提供師生同仁更多元選擇及鼓勵校內商家提供行動支付之服務滿意度如何？(資產組)

How satisfied are you with the mobile booth trial program promoted by the Office of General Affairs to provide teachers, students and colleagues with more diverse selections and encourage on-campus businesses to provide mobile payment services? (Property Management Division)

7.請問您對於總務處改善老舊廁所增進使用的舒適性之滿意度如何？(營繕組)

How satisfied are you with the Office of General Affairs' improvement of the old toilets to improve the comfort of use? (Property Maintenance Division)

● 研究發展處 Office of Research and Development (ORD)

1 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何？

1 How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout)?

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？  
2 How satisfied are you with the professional quality (familiarity with business content and process, reasonable business process and waiting time)?

3 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何？

3 How satisfied are you with the service attitude (answering the phone, administrative service attitude)?

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？

4 How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (web page information, content updates and provided detailed process explanation)?

5.請問您對研發處辦理國家科學及技術委員會研究計畫相關作業的滿意度為何？(學術發展組)

How satisfied are you with Office of Research & Development's handling of the National Science and Technology Council's research projects?

6.請問您對研發處辦理校內外學術活動獎補助案(非教育部、國家科學及技術委員會)相關作業的滿意度為何？(研究資源組)

How satisfied are you with the Office of Research & Development's handling of academic activities awards and subsidies (non-Ministry of Education, National Science and Technology Council)?

7.請問您對研發處辦理延攬短期國內外傑出研究人員之相關作業的滿意度？(學術發展組)

How satisfied are you with the Office of Research and Development's work related to recruiting short-term outstanding domestic and foreign researchers? (Academic Development Division)

● 國際處 Office of International Affairs (OIA)

1 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何？

1 How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout)?

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？

2 How satisfied are you with the professional quality (familiarity with business content and process, reasonable business process and waiting time)?

3 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何？

3 How satisfied are you with the service attitude (answering the phone, administrative service attitude)?

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？

4 How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (web page information, content updates and provided detailed process explanation)?

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、入境事項聯繫、提供各種防疫及活動資訊等)之滿意度如何？(國際處)

How satisfied are you with the related services (such as student orientation, border entry, epidemic prevention, and student activities, etc.) provided to international students by the Office of International Affairs?

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)

How satisfied are you with the Office of International Affairs in administering student exchange, study abroad/visiting and scholarship programs?

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)

How satisfied are you with the information on the various overseas study programs (such as information sessions for overseas exchanges and trainings, experience sharing by exchange students and studying abroad) provided by the Office of International Affairs?

● 圖資處 Office Library and Information Services (OLIS)

1 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何？

1 How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout)?

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？  
2 How satisfied are you with the professional quality (familiarity with business content and process, reasonable business process and waiting time)?

3 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何？

3 How satisfied are you with the service attitude (answering the phone, administrative service attitude)?

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？

4 How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (web page information, content updates and provided detailed process explanation)?

5. 本校自 109 年起陸續升級校園無線網路規格，111 年中完成全校區無線網路昇級，成為率先全面導入 Wi-Fi 6 的大專院校。請問您對以上校園網路服務改善的滿意度為何？(智慧營運組)

The University began improving specifications of campus wireless networks in 2020, and completed the upgrade of the wireless network of the entire campus in mid-2022. We are

the first university to introduce Wi-Fi 6 comprehensively. How satisfied are you with the improvements of campus network services above?

6. 請問您對於圖資處協助解決資安技術問題（如弱點掃描、資安事件處理、校外連線服務開通、入侵偵測防禦系統等）之服務滿意度如何？（資訊安全組）

How satisfied are you with the services provided by the Office of Library and Information Services to help solve information security technical issues (such as vulnerability scans, information security incident handling, off-campus connection service enabling and intrusion detection defense systems, etc.)?

7. 請問您對圖書與資訊處資訊資源主題特展（如：OPENBOOK 好書聯展、SDGs 主題書展、認識俄烏戰爭時事主題書展、醫學主題書展等）之服務滿意度如何？（策略企劃組）

How satisfied are you with the information resource themed exhibition (such as: OPENBOOK Group Exhibition, SDGs Themed Book Fair, Russia-Ukraine War Current Affairs Themed Book Fair and the Medical Book Exhibition, etc.) services provided by the Office of Library & Information Services? (Strategic Planning Division)

● 藝文中心 Art Center

1 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何？

1 How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout)?

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？2 How satisfied are you with the professional quality (familiarity with business content and process, reasonable business process and waiting time)?

3 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何？

3 How satisfied are you with the service attitude (answering the phone, administrative service attitude)?

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？

4 How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (web page information, content updates and provided detailed process explanation)?

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？

How satisfied are you with the service quality of the Art Center in the organization of the program events?

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？

How satisfied are you with the content of the diverse and extensive art festival programs offered by the Art Center every semester?

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？

How satisfied are you with the space used in season program events of the Art Center?

● 產學處 Office of Industrial Collaboration and Continuing Education Affairs (OICAA)

1 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何？

1 How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout)?

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？  
2 How satisfied are you with the professional quality (familiarity with business content and process, reasonable business process and waiting time)?

3 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何？

3 How satisfied are you with the service attitude (answering the phone, administrative service attitude)?

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？

4 How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (web page information, content updates and provided detailed process explanation)?

5 請問您對產學處產學合作計畫服務之滿意度如何？

How satisfied are you with the service of the Office of Global Industry-Academe Collaboration and Advancement on industry-academe collaboration?

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？

How satisfied are you with the innovation and entrepreneurship activities also counseling services provided by the Office of Global Industry-Academe Collaboration and Advancement?

7. 請問您對產學處推教組的課程資訊入口網的使用體驗滿意度如何？

How satisfied are you with your user experience of the course information portal by the Continuing Education Division of the Office of Global Industry-Academe Collaboration and Advancement?

● 秘書室 Office of Secretariat(OS)

1 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何?

1 How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout)?

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?

2 How satisfied are you with the professional quality (familiarity with business content and process, reasonable business process and waiting time)?

3 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何?

3 How satisfied are you with the service attitude (answering the phone, administrative service attitude)?

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?

4 How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (web page information, content updates and provided detailed process explanation)?

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)

How satisfied are you with the Office of the Secretariat in holding the University meetings, including Executive meetings and University Council meetings?

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)

How satisfied are you with the Office of the Secretariat in presenting the key research and development results provided by individual units by using news, information and images, in order to elevate the holistic social reputation of the University?

7.請問您對於秘書室透過呈現各單位提供之亮點內容，增進全校師生員對於學校各面向瞭解之滿意度為何?(公共事務組)

How satisfied are you with the Office of the Secretariat in broadening the faculty, staff and students' holistic understanding of the University by presenting the highlights provided by of individual units?

● 人事室 Office of Personnel Affairs (OPA)

1 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何?

1 How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout)?

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?

2 How satisfied are you with the professional quality (familiarity with business content and process, reasonable business process and waiting time)?

3 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何?

3 How satisfied are you with the service attitude (answering the phone, administrative service attitude)?

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?

4 How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (web page information, content updates and provided detailed process explanation)?

5.請問您對人事室辦理行政人員各項訓練課程(如英語、電腦、專書閱讀、環境教育)之服務滿意度如何?(人力發展組)

How satisfied are you with the various training courses (such as English, computers, assigned reading and environmental education) services for the administrative staff held by the Office of Personnel Services?

6.請問您對人事室辦理各項人事在職證明、服務證明等案件之服務滿意度如何?(人力發展組)

How satisfied are you with the services provided by the Office of Personnel Services for the various employment certificate and certificate of service cases?

7.請問您對於人事室辦理教職員工防疫相關措施宣導及作為之服務滿意度如何?(退撫考核組)

How satisfied are you regarding the promotion and actions of epidemic prevention for faculty and staff organized by the Office of Personnel Service?



● 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?

1 How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout)?

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?

2 How satisfied are you with the professional quality (familiarity with business content and process, reasonable business process and waiting time)?

3 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何?

3 How satisfied are you with the service attitude (answering the phone, administrative service attitude)?

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?

4 How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (web page information, content updates and provided detailed process explanation)?

5.請問您對於主計室審核經費憑證之正確性的滿意程度是?

How satisfied are you with the correctness of the Office of Accounting's audit of expense vouchers?

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?

How satisfied are you with the consulting services (such as: available balance, income and expenditure details, purchase processing speed, instructions for returning reimbursement documents, etc.) added to the online requisition system by the Office of Accounting?

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?

How satisfied are you with the simplification of accounting/reimbursement process by the Office of Accounting (for example in budget-sharing projects, the party with the lesser budget-split does not need to provide photocopies of relevant documents; also reimbursement request for group meal expenditures no longer needs to include a name

list of all the participants, and off-campus personnel no longer need to providing ticket stub for transportation reimbursement, etc.)?

● 校友服務暨社會責任中心

1 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何?

1 How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout)?

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?

2 How satisfied are you with the professional quality (familiarity with business content and process, reasonable business process and waiting time)?

3 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何?

3 How satisfied are you with the service attitude (answering the phone, administrative service attitude)?

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?

4 How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (web page information, content updates and provided detailed process explanation)?

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?

How satisfied are you with the Sizih Alumni House as a venue for conferences, seminars and other activities?

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)

How satisfied are you with the alumni activities held by the Center? (Such as the 40th Anniversary Gala Dinner, Distinguished Alumni Awards ceremony, northern region alumni networking dinner and 30-year alumni reunion party, etc.)

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?

How satisfied are you with the Center's service of contracting with designated stores and alumni businesses to offer special discounts for faculty, students and alumni?

## Part 2. 學校行政單位業務之滿意度

38 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？

- 教務處
- 學務處
- 總務處
- 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
- 皆無任何建議

38 Do you have any specific suggestions for the administrative offices/service units that you contacted in the past year?

- Office of Academic Affairs (OAA)
- Office of Student Affairs (OSA)
- Office of General Affairs (OGA) & Environmental Protection and Safety Center (EPSC)
- Office of Research and Development (ORD)
- Office of International Affairs (OIA)
- Office Library and Information Services (OLIS)
- Art Center
- Office of Industrial Collaboration and Continuing Education Affairs (OICAA)
- Office of Secretariat(OS)
- Office of Personnel Affairs (OPA)
- Office of Accounting
- Center for Alumni Services and Social Engagement
- No suggestions

39 請問您對於教務處有什麼具體建議？

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

40 請問您對於學務處有什麼具體建議？

40 What specific suggestions do you have for the Office of Student Affairs (OSA)?

41 請問您對於總務處有什麼具體建議？

- 41 What specific suggestions do you have for the Office of General Affairs (OGA)?
- 42 請問您對於研究發展處有什麼具體建議？
- 42 What specific suggestions do you have for the Office of Research and Development (ORD)?
- 43 請問您對於國際處有什麼具體建議？
- 43 What specific suggestions do you have for the Office of International Affairs (OIA)?
- 44 請問您對於圖資處有什麼具體建議？
- 44 What specific suggestions do you have for the Office Library and Information Services (OLIS)?
- 45 請問您對於藝文中心有什麼具體建議？
- 45 What specific suggestions do you have for the Art Center?
- 46 請問您對於產學處有什麼具體建議？
- 46 What specific suggestions do you have for the Office of Industrial Collaboration and Continuing Education Affairs (OICAA)?
- 47 請問您對於秘書室有什麼具體建議？
- 47 What specific suggestions do you have for the Office of Secretariat(OS)?
- 48 請問您對於人事室有什麼具體建議？
- 48 What specific suggestions do you have for the Office of Personnel Affairs (OPA)?
- 49 請問您對於主計室有什麼具體建議？
- 49 What specific suggestions do you have for the Office of Accounting?
- 50 請問您對於校友服務暨社會責任中心有什麼具體建議？
- 50 What specific suggestions do you have for the Center for Alumni Services and Social Engagement

~ ~ 送出 Send ~ ~  
 ~ ~ 結束 The End ~ ~

## 附錄二、開放題填答內容

### 一、教務處 (一)編碼表

| 編碼 | 編碼內容   |
|----|--|
| 1  | 加強英語授課/教學/演講(專業內容/薪資/限制門檻/宣導/English plaza 時間) |
| 2  | 成績、排名、獎學金問題(加快/招生放榜方式/增加系排名)                   |
| 3  | 更新、整合系統 線上作業，減少紙本(例如線上申請證明/客服)                 |
| 4  | 課程安排建議   |

| 編碼 | 編碼內容  |
|----|---|
| 5  | 效率高/尚可/很棒/加油/辛苦了/態度好                                  |
| 6  | 行政效率低、流程待加強（如：畢業證書未發還、承辦業務分工標示不清、上班時間找不到承辦人員、人手不夠排隊長） |
| 7  | 服務態度改善  |
| 8  | 空間規劃與標示改善   |
| 9  | 選課、異常處理問題改善/規定僵硬或不清楚                                  |
| 10 | 銷核期限太趕/中午晚上開放申請業務                                     |
| 11 | 強化印製成績單系統   |
| 12 | 增設英文版網頁/郵件回覆附加英文                                      |
| 13 | 辦理事項時，進度以 email 通知                                    |
| 14 | 電腦汰舊換新（如：印成績單的電腦）                                     |
| 15 | 不滿意   |
| 16 | 學生證問題（如：照片擠壓、無故消磁）                                    |
| 17 | 改善承辦人員對職掌業務的熟稔度及專業性                                   |
| 18 | 工讀生態度好  |
| 19 | 防疫處理待加強   |
| 20 | 網頁改善、資訊應完整明確(包含英語翻譯)                                  |
| 21 | 成績單列印收費問題   |
| 22 | 工讀生不足或不夠專業/態度差  |
| 23 | 在學證明問題(不夠正式/效率不足/再優化)                                 |
| 24 | 增加具英文口說能力之人員  |
| 25 | 課務、選課系統升級(雙語化/優化)                                     |
| 98 | 無   |

(二)詳細開放題填答內容

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼   |
|-----|---|------|
| 1   | 請繼續保持優良的服務，感謝！  | 5    |
| 2   | Na  | 98   |
| 3   | 服務態度好像可以再溫柔耐心一點   | 7    |
| 4   | 無   | 98   |
| 5   | 無   | 98   |
| 6   | 如果註冊組跟課務組分開的話<br>那麼路線標示是不是能將【註冊課務組】的指示牌也分開呢？  | 8    |
| 7   | The application process of AI club(工學群) is too difficult. The new conditions required in the application process are complex. The original purpose of encouraging | 4, 9 |



| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？   | 編碼    |
|-----|--|-------|
|     | AI research disappears. It is unreasonable to put students in line with school regulations and schedules.  |       |
| 8   | 無  | 98    |
| 9   | 他很棒  | 5     |
| 10  | 無  | 98    |
| 11  | 無  | 98    |
| 12  | 沒有   | 98    |
| 13  | Ha   | 98    |
| 14  | TA 培訓課程公告非常不清楚，明明就是全部的課程都要上，但公告卻一再強調需修習 8 小時以上課程，既然全部課程都要上完實在不明白強調那八個小時到底是要幹嘛，打電話過去找教務處負責 TA 培訓課程的人員，卻是不耐煩的告訴我不要糾結在那八小時，我差點無法完成培訓課程不糾結在那行文字不然是要當沒薪水的志工嗎？ | 7, 20 |
| 15  | 沒有   | 98    |
| 16  | 在學證明電子化  | 3, 23 |
| 17  | Good   | 5     |
| 18  | 無  | 98    |
| 19  | 無  | 98    |
| 20  | 態度要好點 不要這麼不耐煩  | 7     |
| 21  | 無  | 98    |
| 22  | 建議提供成績排名的電子檔   | 2, 3  |
| 23  | 成績排名可以稍快一點出來，並設有電子檔  | 2, 3  |
| 24  | 讚  | 5     |
| 25  | 希望微學分活動能開更多  | 4     |
| 26  | 招生資訊需更明確   | 2, 20 |
| 27  | 沒有   | 98    |
| 28  | 很讚   | 5     |
| 29  | No   | 98    |
| 30  | 沒有   | 98    |
| 31  | 無  | 98    |
| 32  | 無  | 98    |
| 33  | 讚  | 5     |
| 34  | 無  | 98    |
| 35  | 或許能在工讀生工作窗口處可以發放號碼牌（抽號），叫號方式處理業務可以提升速度以及降低排隊爭先恐後的現象。   | 6     |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼       |
|-----|---|----------|
| 36  | 無   | 98       |
| 37  | 公務人員時數登錄拖太久了(資料已提供三個月了還沒登錄)   | 6        |
| 38  | 沒有  | 98       |
| 39  | 辦理過開設微學分課程事宜，流程簡單易懂，承辦人員很專業，也很幫忙。非常感謝。  | 5        |
| 40  | 無   | 98       |
| 41  | 行政效率可以再更好一點   | 6        |
| 42  | 行政效率可以快一點   | 6        |
| 43  | 無   | 98       |
| 44  | 無   | 98       |
| 45  | 櫃檯的工讀生脾氣可以好一點，推甄這段期間去申請相關資料時，不但擺臉色，講話口氣也很差，我們也只是去申請而已，說話態度也很有禮貌，就不知道為什麼要擺臉色，我們實在很無奈……，希望他們能改變一下，不要把情緒帶給別人，我們也是蠻無辜的。 | 22       |
| 46  | 印成績單要等排隊  | 11       |
| 47  | 無   | 98       |
| 48  | 沒有非常棒   | 5        |
| 49  | 無   | 98       |
| 50  | 無   | 98       |
| 51  | 可能因為繁忙有時候態度比較不好   | 7        |
| 52  | 否   | 98       |
| 53  | 申請加簽的流程可以再更清楚一點，不至於白跑一趟   | 9        |
| 54  | 無   | 98       |
| 55  | No  | 98       |
| 56  | 無   | 98       |
| 57  | 希望我的獎學金問題可以儘速處理   | 2        |
| 58  | 服務態度可以再更好一點。有些時候很多事情學生就是不清楚才會去問，我們也不是故意要找麻煩，但教務處負責人員不是態度差就是在踢皮球，說這也不是他們處理的，要我們去找別人，但信件上聯絡人就是寫教務處我們才會去詢問。            | 6, 7, 17 |
| 59  | Everything is satisfied.  | 5        |
| 60  | 希望流程能夠至少每個人員都能了解一些，或是可以清楚告知要找哪個承辦人員   | 17       |
| 61  | 服務態度很好，希望能繼續保持  | 5        |
| 62  | 無   | 98       |



| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼        |
|-----|---|-----------|
| 63  | 無   | 98        |
| 64  | 無   | 98        |
| 65  | 沒有  | 98        |
| 66  | 無   | 98        |
| 67  | 沒有  | 98        |
| 68  | 無   | 98        |
| 69  | 門口空間太小  | 8         |
| 70  | 無   | 98        |
| 71  | 無   | 98        |
| 72  | 學期成績處理速度加快  | 2         |
| 73  | 請注意態度與禮節！以及負責承辦的事後來延期也請先發公文或是放在官網，而不是推卸責任說是上一個人負責人估錯時間，荒謬的理由！非常感謝   | 7, 17     |
| 74  | 動線很差，學生處理事務時，會擠在走廊上。可以將成績單列印的電腦放在其他位置。學校應該推行有在學證明的學生證，為什麼還要讓學生特意來領？ | 8, 11, 23 |
| 75  | 禮貌的詢問印成績單要去哪裡排隊，側邊工作的人員很凶還回答錯誤，導致排隊排半天卻不是印成績單的地方。                   | 7, 17     |
| 76  | 在學證明改成要自己印的話要多跑一趟去影印不是特別方便  | 23        |
| 77  | 無   | 98        |
| 78  | 無   | 98        |
| 79  | 櫃台等待區狹窄   | 8         |
| 80  | 今年因為有申請研究所推薦甄試入學，希望開放列印推甄排名成績單的時間可以提早，不然開放時間其實已經有學校接近截止時限，會有點緊張。    | 2         |
| 81  | 無，都很棒   | 98        |
| 82  | 無   | 98        |
| 83  | 麻煩把事情做好，同一件事情重複跑三次，明明一次就可以做好卻一直擾人，看看其他處室表現多好，就我接觸的教務處服務能力是真的不怎麼樣    | 6, 17     |
| 84  | 無   | 98        |
| 85  | 成績要快點出來，推甄都開始報名才出來，沒有具體的排名很難事先預設要推的學校                               | 2         |
| 86  | 無   | 98        |
| 87  | 無具體建議，非常棒！  | 98        |



| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼            |
|-----|---|---------------|
| 88  | 前幾年試辦的英文授課和目前的全英班可以不用推行這麼快速。就拿我們電機系舉例，我們系上的課程都偏生硬，而且難度很高，許多課程教授用中文授課都講得不清楚了，用英文更是糟糕，除了不清楚之外，因為英文不是母語，所以在講話時會不順，導致課程進度嚴重落後，造成期末的課程會非常趕，而且口音也是一個問題常常聽不懂教授在講什麼，這是除了我以外系上很多學生在抱怨的。想在母語非英文的國家辦理全英語授課還是很難的，建議先讓教授教學品質提升再考慮英語授課。 | 1, 4          |
| 89  | 服務學生態度很差  | 7             |
| 90  | 無   | 98            |
| 91  | 無   | 98            |
| 92  | 無   | 98            |
| 93  | 讚   | 5             |
| 94  | 沒有  | 98            |
| 95  | 希望教務處在處理事務上的效率可以再更快一些（如排名成績等）   | 2             |
| 96  | 註冊組服務態度待改善  | 7             |
| 97  | 之前去電詢問過在學證明申請資訊，轉接好幾人，且說法不一數位化的時代 身為北台大南中山的優良中山大學是否也可盡快使用電子版的在學證明！謝謝  | 3, 6, 17, 23, |
| 98  | 無   | 98            |
| 99  | Adding natural ornaments that make students or staffs comfortable   | 8             |
| 100 | 無   | 98            |
| 101 | 無   | 98            |
| 102 | 無   | 98            |
| 103 | 無   | 98            |
| 104 | 接電話的工讀生有時候不太清楚問題也不太會回答，反應不夠靈巧，需要加強訓練<br>比如上次致電教務處問工讀生為何我收到教務處的信件是亂碼、請問是否有重要信件內容我不清楚（當時是選課期間怕漏掉資訊）。<br>工讀生說「我只是個工讀生我不知道」…… 其實可以禮貌答覆委婉<br>請行政同仁協助接電話…   | 22            |
| 105 | 無   | 98            |
| 106 | 無   | 98            |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 107 | 到現在我的大學畢業證書都還沒能領取？？？ 要證明多久   | 6  |
| 108 | 標示可以再明確一點  | 8  |
| 109 | 無  | 98 |
| 110 | 無  | 98 |
| 111 | 接電話應答態度需改善   | 7  |
| 112 | 無  | 98 |
| 113 | 謝謝協助   | 5  |
| 114 | 很不錯  | 5  |
| 115 | 成績單申請動線極差  | 8  |
| 116 | 無  | 98 |
| 117 | 在學證明希望教務處能幫忙印  | 23 |
| 118 | 人手可以再多一些   | 6  |
| 119 | 很好   | 5  |
| 120 | 無  | 98 |
| 121 | 希望行政效率可以再快一點。  | 6  |
| 122 | 開學前總會大量聚集人潮處理繳交畢業證書的事情，是否執行系所分流？或是排隊動線安排，以避免以佔據整條走廊。   | 6  |
| 123 | 無  | 98 |
| 124 | Nope   | 98 |
| 125 | 我覺得很棒 沒什麼建議  | 5  |
| 126 | 無  | 98 |
| 127 | 各職員應該更了解自己的工作內容，並為自己的職責負起責任，而不是互相推脫。   | 17 |
| 128 | 無  | 98 |
| 129 | 無  | 98 |
| 130 | 無  | 98 |
| 131 | 無  | 98 |
| 132 | 很棒   | 5  |
| 133 | 很棒！  | 5  |
| 134 | 負責抵免的同仁對於學生的態度非常不客氣，希望能有效提升服務品質  | 7  |
| 135 | 服務態度親切。  | 5  |
| 136 | 《改善在學證明申請的流程》<br>每次剛開學時都會有一大群塞在教務處門口的同學，要申請在學證明準備搭高鐵回家，若可以改為線上申請後再去教務處領取的話就可以減少卡在教務處門口的等待時間。 | 3  |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？   | 編碼        |
|-----|--|-----------|
| 137 | 無  | 98        |
| 138 | 動線標示需再清楚些，否則人又多很混亂。  | 8         |
| 139 | 動線混亂   | 8         |
| 140 | 1. 櫃台工讀生服務態度待加強。<br>2. 在學證明申請流程要自己事先影印正反面影本實在是不方便，建議可以改為在學學生可以自行上網登入自行影印在學證明，也可以為教務處省下幫學生處理在學證明的時間，學生也不用自己跑去教務處一趟。   | 3, 17, 23 |
| 141 | 無  | 98        |
| 142 | 服務態度請改善  | 7         |
| 143 | N/A  | 98        |
| 144 | 無 已經很棒了繼續維持  | 5         |
| 145 | 選課作業動線非常不清楚，跑了一個地方才告知要先去另一個地方，到另一邊，又被告知要去別處，爛死了  | 8, 17     |
| 146 | 無  | 98        |
| 147 | 成績查詢應該要加快速度  | 2         |
| 148 | 無  | 98        |
| 149 | 在學證明電子化  | 3, 23     |
| 150 | 推甄名次證明不該拖那麼晚才給學生申請，其他學校都已經開始推甄了大四生卻沒有名次證明可繳交，讓學生非常著急   | 2         |
| 151 | 工讀生一問三不知   | 22        |
| 152 | 八點要去教務處申請在學證明，等很久很久很久  | 6         |
| 153 | 希望多爭取對境外生獎學金補助名額(特別是對於研究生獎學金經費不足的系所如亞太所)，因境外生選擇來台留學若無獎學金補助對在台居留生活負擔遠比本地學生高(境外生無法校外打工來負擔生活費及學雜費)，其次若系所當年度經費不足希望獎學金補助由學校全額補助，而非只是將申請退回到系所要求共同配合款支付。來台留學沒有獎學金支持補助，深表遺憾也影響學習意願，只能考慮前往提供優渥獎學金的亞太國家留學深造! | 2         |
| 154 | 無  | 98        |
| 155 | 沒有   | 98        |
| 156 | 沒  | 98        |
| 157 | 與學生交流時態度極度不良好，感覺不到想要為學生解決/共同解決問題，把責任往學生身上推   | 22        |
| 158 | 自動化設施可以更多。   | 3         |



| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？   | 編碼     |
|-----|--|--------|
| 159 | 服務態度待加強，我們好聲好氣的請幫忙，卻莫名感受到口氣很差，一天的好心情都被破壞了，真的認真勸身旁的人下午再去  | 7      |
| 160 | 溫馨的氣氛  | 5      |
| 161 | 無  | 98     |
| 162 | 無  | 98     |
| 163 | 希望可以改回原來代印在學證明的服務  | 23     |
| 164 | 動線安排，每次人很多的時候都不知道要站在哪裡   | 8      |
| 165 | 對於人潮處理速度非常需要加強   | 6, 8   |
| 166 | 全體職員應該要清楚了解內部行政流程，而不是某個職員請假不在就沒有人能回答解決問題<br><br>還有實在不懂假日為何不開放機車從後門進入，平日就算了，假日幾乎只有需要做研究的學生才會到校，請開放假日機車後門進入，不需要騎到前門造成不必要的廢棄排放<br><br>請開放假日後門機車進入<br>請開放假日後門機車進入<br>請開放假日後門機車進入<br>開個會就能解決的事情，麻煩不要當薪水小偷，謝謝。 | 15, 17 |
| 167 | 動線應具體規劃、張貼告示   | 8      |
| 168 | 無  | 98     |
| 169 | 無  | 98     |
| 170 | 服務態度可以再加強  | 7      |
| 171 | 亂，動線有夠亂，吵，辦公室太吵。<br><br>而且在申請在學證明時，親眼目睹種族歧視.....，那位同學因為國籍不同，受到的語氣語調都顯示得滿滿的不耐煩和歧視，但到了本國籍的學生後態度 180 度大轉變，可以排除當天人員之生理健康因素。  | 7, 8   |
| 172 | 無  | 98     |
| 173 | 入口處狹窄，大家要申請在學證明太擠了，會影響到印成績單或更裡面的出入，建議讓學生抽號碼牌，並在外面的椅子坐著等，避免過度擁擠的狀況  | 6, 8   |
| 174 | 無  | 98     |
| 175 | 😊  | 5      |
| 176 | 無  | 98     |
| 177 | 無  | 98     |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？   | 編碼            |
|-----|--|---------------|
| 178 | 覺得教務處的態度沒有很好，一進去那位小姐臉很臭！就不行保持笑容嗎？問個獎學金的事大家各種甩鍋，覺得這部分沒有寫得很明確。   | 7, 17         |
| 179 | 在學證明轉為線上即時申請&產生！！<br>（其他學校都做得好，我想技術上應不至於太困難）<br>1. 高鐵被查票的時候超麻煩，還要隨身帶一張白紙<br>2. 還要特別跑一趟教務處<br><br>選課系統超難用，希望可以改進介面還有選課系統的邏輯 | 3, 9, 24, 23, |
| 180 | 無  | 98            |
| 181 | 申請雙主修公布時間嚴重耽擱學生選課時間，公布時間一拖再拖，甚至最後只差一天異常處理就要結束，若有學生因為這樣沒選上課而導致延畢，要算誰的？學生倒楣活該嗎   | 9             |
| 182 | 關於路線安排希望還要改進，因為很多人要辦理不同業務缺都只能排在門口，除了阻擋其他人進出，更是加重工讀生的作業麻煩   | 8             |
| 183 | 整體都滿意  | 5             |
| 184 | 希望能開放線上申請在學證明，以減少教務處的人力資源的負擔，也能提供學生些許便利  | 3, 23         |
| 185 | 無  | 98            |
| 186 | 無  | 98            |
| 187 | 無  | 98            |
| 188 | 請各部門能了解自己的工作範圍是什麼，不要把學生當皮球踢來踢去的<br>問到最後，還是回到自己的手上，又不處理，推卸責任。   | 6, 17         |
| 189 | 遇到的問題是有時來辦事的學生很多；目前沒有具體建議  | 6             |
| 190 | 可以拆除防疫隔板   | 19            |
| 191 | 無  | 98            |
| 192 | 選課系統有 bug，我去反應，結果只會擺爛，說什麼系統一直都是這樣，現在出問題了就是要解決，只會找藉口有什麼用，只會冷處理，明明去修改選課邏輯就可以解決的事，課務組要不解散算了                                   | 7, 25         |
| 193 | 希望可以更有耐性面對學生的問題  | 7             |
| 194 | 希望可以直接在 app 提供在學證明電子檔，不用特地申請   | 3, 23         |
| 195 | 空間很窄<br>如果有問題又很難找到真正負責的人整體規劃不是很好   | 8, 17         |
| 196 | 門口櫃檯可以加大，或是開其他櫃檯讓學生分流，不然每次門口都會很多人擠在一起，降低辦事情的速度   | 6, 8          |



| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼         |
|-----|---|------------|
| 197 | 無   | 98         |
| 198 | 學校網站麻煩優化一下，還需要到瀏覽器設定-關閉封鎖彈出視窗，瀏覽其他網站中毒怎麼辦   | 25         |
| 199 | 希望工讀生可以不要常常不在位子上，或是好不容易回來工作崗位後可以不要用一副別人欠他們幾千萬的態度，辛苦了。   | 22         |
| 200 | 無   | 98         |
| 201 | 無   | 98         |
| 202 | 辦個在學證明還要自己印有沒有搞錯<br>學生證印大張一點比較清楚工讀生還說太大張不給蓋章，到底腦子有沒有帶出門要不要聽聽自己在講什麼，是要人跑幾次教務處收錢就算了還擾民到不行 整個處室要不要廢一廢<br>給的具體建議就是回到跟以前一樣                             | 22, 23, 15 |
| 203 | 選課的的人數及課程能否多開一些，因為很多人都選不到想要的課甚至是學分都要用加簽的，謝謝。  | 9          |
| 204 | 無   | 98         |
| 205 | 入學作業的辦理可再簡化   | 6          |
| 206 | 0   | 98         |
| 207 | 讚   | 5          |
| 208 | 希望如果有變更什麼跟學生相關的事項可以寄信通知，不要讓我們白跑。還有就是態度可不可以好一點？  | 7, 13      |
| 209 | 無   | 98         |
| 210 | 希望可以推出電子在學證明  | 3, 23      |
| 211 | 針對本學期註冊相關事情請教，打電話給註冊組詢問相關註冊與繳費問題，獲得的答案讓我感受到職員的不耐煩，讓我有些不能諒解。<br>具體建議的話，希望該單位能夠多聆聽學生的一些問題，而非覺得學生可能常犯錯於某些事情則一律用不耐煩的方式解決，帶有情緒性的溝通方式我覺得不是中山大學該具備的行政流程。 | 7          |
| 212 | Good  | 98         |
| 213 | 人員十分親切  | 5          |
| 214 | 無   | 98         |
| 215 | 服務櫃檯應該增加人手，常常在櫃檯發現工讀生忙不過來。  | 6          |
| 216 | 希望行政人員的態度可以溫柔一些，然後明理一些，謝謝！  | 7          |
| 217 | 無   | 98         |
| 218 | 整體非常滿意  | 5          |
| 219 | 沒有  | 98         |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼    |
|-----|---|-------|
| 220 | 無   | 98    |
| 221 | 上次有一個工讀生把我的申請單弄丟 真的很扯 還好我自己有注意到 並且處理申請單的行政人員態度很好 非常耐心幫助我 但那位工讀生(學生)真的很誇張 她的失誤可能會影響到我未來的學習之路欸 有夠不細心 招人時要多注意  | 22    |
| 222 | 希望行政人員講話態度可以改善，我知道有些學生態度也不好，但我客客氣氣的詢問不熟悉的行政流程，行政人員一副你在製造麻煩的態度讓我不太舒服，坐前面的學生工讀生都很棒，我記得面對教務處學生工讀生右邊的中年女行政人員態度很差，大部分的行政人員態度都很好，希望態度不佳的行政人員可以被揪出來，不要當教務處行政人員的老鼠屎，讓教務處一天到晚在靠北中山、中山大小事上被罵，我是態度好的教務處行政人員一定覺得很衰。 | 7     |
| 223 | 服務態度加油  | 7     |
| 224 | 在學證明要自己印有點可惜  | 23    |
| 225 | 對於業務的分配可以再明確一點  | 17    |
| 226 | 在學證明能不能出電子版？  | 3, 23 |
| 227 | 無   | 98    |
| 228 | 很棒  | 5     |
| 229 | 資料更新很快！！很棒  | 5     |
| 230 | 無   | 98    |
| 231 | 無   | 98    |
| 232 | 無其他建議   | 98    |
| 233 | 無   | 98    |
| 234 | 不清楚   | 98    |
| 235 | 在學證明要自行影印的話可以提供比較近的印表機嗎   | 23    |
| 236 | 加油  | 5     |
| 237 | 可以再加油   | 5     |
| 238 | 非常好   | 5     |
| 239 | 無   | 98    |
| 240 | 詢問學分抵免或輔系雙主修的課程抵免之選修抵為必修的問題時，我很禮貌的請問，接電話的女的態度非常差，好像我欠她很多一樣，而且非常不耐煩。<br>不是所有的情況學校都能於網站詳細列出，我是轉學生，有特殊問題卻被如此對待，令我開始對致電詢問教務處這件事十分反感。請務必改善。  | 7     |
| 241 | 讚讚  | 5     |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？   | 編碼     |
|-----|--|--------|
| 242 | 印成績單在校證明有點擠  | 8      |
| 243 | 無  | 98     |
| 244 | 對於比較重要事項的事情可以發 email 告知個別學生  | 13     |
| 245 | 在學證明的公告要走到 5 樓才知道  | 8      |
| 246 | 無  | 98     |
| 247 | 網路資訊可以更直覺  | 20     |
| 248 | 獎學金的提供時間拖的太久，學生都必須先忍耐三個月才能獲得獎學金，是否有點本末倒置，讓學生無後顧之憂才是真正的協助。                | 2      |
| 249 | 希望可以重心審視全英授課實際的上課狀況  | 1      |
| 250 | 無  | 98     |
| 251 | 無  | 98     |
| 252 | 無  | 98     |
| 253 | 建議重新規劃列印成績單的電腦位置及動線，人多的時候容易壅塞，影響教務處的進出，排隊動線也不明確。                         | 8      |
| 254 | 無  | 98     |
| 255 | 沒有   | 98     |
| 256 | 成績單影印機不要當機   | 14     |
| 257 | 支持全英語授課推動，但有些老師的英文其實沒那麼好，上課會一直卡詞發音也不清楚，老師講的辛苦學生也聽的辛苦，希望能調查清楚授課老師的能力再開課～  | 1      |
| 258 | 成績查詢那邊的流程可以再清楚一點   | 20, 25 |
| 259 | 動線規劃可以再更好  | 8      |
| 260 | 希望櫃檯的工讀生們，可以和善、友好點   | 22     |
| 261 | 無  | 98     |
| 262 | 國文必修和很多博雅其實蠻濫竽充數，學不太到東西，希望把選課意願交由「市場機制」，減少博雅學分，但可維持總畢業學分不變，讓學生把時間修他想修的課。 | 4      |
| 263 | 希望可以幫忙免費印在學證明  | 23     |
| 264 | 無  | 98     |
| 265 | 無  | 98     |
| 266 | 建議在學證明改成線上的，這樣就不用跑學校申請   | 3, 23  |
| 267 | 部分流程可更加省時  | 6      |
| 268 | 無  | 98     |
| 269 | 網站可再優化   | 20     |
| 270 | 工讀生態度很差  | 22     |
| 271 | 沒有   | 98     |



| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼        |
|-----|---|-----------|
| 272 | 服務態度有改善空間<br>尤其是工讀生   | 7, 22     |
| 273 | 沒有～   | 98        |
| 274 | 印成績單都跑不出來，可能要改善系統<br>應推出電子在學證明，大幅度改善繁瑣程序、降低紙張浪費   | 11, 3, 23 |
| 275 | 暫無  | 98        |
| 276 | <p>暑假工讀生訓練應加強！</p> <p>我今年暑假時寄轉學生確認入學的 email 至教務處，之後致電詢問是否收到資料，可能承辦人不在，接電話的工讀生轉接另一工讀生，該名工讀生說已經收到，之後急忙掛電話（？）。</p> <p>結果隔一個禮拜，承辦人打給我，問我是否要確定入學，結果延後一個禮拜確認入學，初選一已經結束，影響到選課權益。</p> <p>建議：如果承辦人請假不在，工讀生可以直接請對方隔天再打來。否則工讀生確認資料之後，卻沒有正確跟承辦人交接。</p> <p>尤其該名工讀生可能負責文書工作，所以不擅長跟人接觸、電話禮儀，想再問問題就掛電話了，建議日後請工讀生告知承辦人不在，請來電者改日致電即可。</p> | 22, 17    |
| 277 | 教務處可以標示清楚行政內容或工作內容使同學比較容易找到確切的對象來詢問   | 8         |
| 278 | 行政效率很差  | 6         |
| 279 | 很棒，效率好  | 5         |
| 280 | 行政速率稍嫌緩慢  | 6         |
| 281 | 無   | 98        |
| 282 | 無   | 98        |
| 283 | 希望申請在學證明的流程可以簡化，或是能夠用蓋註冊章等方式延長證明時效性。  | 23        |
| 284 | No  | 98        |
| 285 | 沒有  | 98        |
| 286 | <p>不知道車管會是哪個單位的</p> <p>處理事情的阿姨態度有夠不好 申請車證又不是繳罰單 好像我是仇人一樣 停車位明明還有很多地方可以畫 但沒有 車位根本不夠 還要冒著被拖吊的風險違停</p>   | 7         |
| 287 | 動線可以規劃的更好，有時候會大排長龍  | 8         |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼    |
|-----|---|-------|
| 288 | 無   | 98    |
| 289 | 若人員安排能更充足就好了～   | 6     |
| 290 | 無   | 98    |
| 291 | 無   | 98    |
| 292 | 在學證明改用電子檔   | 3, 23 |
| 293 | 註冊課務組的同仁，總是一付高高在上官方樣，態度可以再差一點，謝謝！   | 7     |
| 294 | 無   | 98    |
| 295 | 效率可以高一點謝謝 每次排隊都好久   | 6     |
| 296 | 暫時無   | 98    |
| 297 | 開學人潮眾多但沒有對應方案   | 6     |
| 298 | 覺得行政人員態度需要好一點   | 7     |
| 299 | 教職員很認真幫我解答疑惑  | 5     |
| 300 | 無   | 98    |
| 301 | 沒有  | 98    |
| 302 | 無，很好  | 5     |
| 303 | 耐心解答疑問以及服務態度良好，繼續保持~加油~   | 5     |
| 304 | 各工位標示不清，要找人只能一個一個問，有時有的人員又很忙碌   | 8     |
| 305 | 動線太擠，一堆人擠在那編印成績單沒地方站  | 8     |
| 306 | 部分學程課程是隔年開課不確定性太高（衝堂等），希望可以請老師先公布下次開課的時間與星期                                   | 9     |
| 307 | 無   | 98    |
| 308 | 無   | 98    |
| 309 | 人太多卡門口  | 6     |
| 310 | 希望效率可以更高  | 6     |
| 311 | 很棒  | 5     |
| 312 | 工讀生水準可以再提升  | 22    |
| 313 | 和平包容友善  | 7     |
| 314 | 不要只會搞甚麼英語課程而忽略台灣本土語言！   | 1     |
| 315 | No  | 98    |
| 316 | 很棒，繼續加油   | 5     |
| 317 | 行政人員有時態度很差，也許同學只是問個問題卻得到教務處不耐煩的回應，讓人觀感很差，並且我聽過許多同學反映此事，並非個案，希望教務處的老師、主管能深刻反省。 | 7     |
| 318 | 執行事務的部分一次說清楚  | 6     |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？   | 編碼         |
|-----|--|------------|
| 319 | 不管它是教授還是行政人員還是工讀生，說話口氣非常需要改善。為甚麼要一直刁難外籍生的口音問題？就已經很努力地說中文了，為甚麼還要一直逼她講快一點？我不懂中山自詡為台灣一流的大學，卻還可以在這種最基本的點讓學生挑毛病。想要讓學生對自己的學校有認同感，就先好好對待自己的學生，不要一直追求遠流之類的三流雜誌的評價。學生如果先喜歡自己的學校，那學校的名聲自然會好。 | 7, 22      |
| 320 | 曾經幫別校的同学處理校際選課上的問題，貴單位態度消極。  | 7, 9       |
| 321 | None   | 98         |
| 322 | 動線要改善，每次學期初和學期末學生排隊排到電梯口，窗口也只有一個，人員少效率差。   | 6, 8       |
| 323 | 學校行政單位中態度最差的，只不過需要蓋個章就相當不耐煩，之前詢問成績相關的事情時，似乎大家都不清楚負責人是誰，只會叫我問別人，不要談親切，對學生連基本尊重都沒有   | 7, 17      |
| 324 | No   | 98         |
| 325 | 人多的時候可以有更多人手支援   | 6          |
| 326 | 非常棒！辛苦了！   | 5          |
| 327 | 很好   | 5          |
| 328 | 無  | 98         |
| 329 | 無建議  | 98         |
| 330 | 走道可以在寬一點，不然人一多有點擠  | 8          |
| 331 | 無  | 98         |
| 332 | 不清楚  | 98         |
| 333 | 沒有   | 98         |
| 334 | 人員態度親切且服務專業度很優秀  | 5          |
| 335 | 學年成績和名次可以再更提早申請  | 2          |
| 336 | 開學在學證明辦理效率的提升  | 23         |
| 337 | 效率（？）  | 15         |
| 338 | 以申請在學證明為例，中秋連假前有許多學生可能會有此需求，然而需要學生先自行影印好學生證正反面卻沒有公告在網路上或寄信通知，而是到了現場才發現貼了一張紙公告在門口，真的讓人覺得很困擾。另外，教務處網頁部分內容沿用舊資料，連人員更新都不願意更新文件，導致打了分機找錯人，資訊流通問題真的很嚴重。                                  | 17, 20, 23 |
| 339 | 行政效率可再加強   | 6          |
| 340 | 無  | 98         |
| 341 | 門口印成績那邊真的很擠  | 6          |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼    |
|-----|---|-------|
| 342 | 可將辦理不同事務的同學分開排隊，避免門外擠一堆人，也不知道該從哪裡開始排！   | 6     |
| 343 | 建議在學證明更改回以前的方式，也就是教務處幫忙印好，而不是要學生自備。   | 23    |
| 344 | 動線規劃不明顯、行政處理效率不足（外面大排長龍，但人員還是慢慢處理。）   | 6, 8  |
| 345 | 無   | 98    |
| 346 | 行政效率可再加強  | 6     |
| 347 | 雖然把業務集中在前排讓學生辦理事務很方便，但人一多常常會擠在一團，還會跟要申請成績單的同學擠在一起造成秩序混亂，希望能解決這個問題（至少讓要辦理其他事項的人流跟申請成績單的人流分開），謝謝！ | 6, 8  |
| 348 | 行政人員分工可以更明確   | 6     |
| 349 | 碩士班名額越砍越少 還碰上龍年 名額都被挪走了是不是  | 2     |
| 350 | No  | 98    |
| 351 | 無、工讀諮詢態度很好  | 18    |
| 352 | 無   | 98    |
| 353 | 建議在學證明能同步於學生證背面，改為該註冊戳章的方式，以減少在學證明的紙本浪費   | 3, 23 |
| 354 | 無   | 98    |
| 355 | 可標明辦理事務事項，可以節省學生詢問的時間，與避免詢問對行政人員的打擾，提升整體效率  | 6, 8  |
| 356 | 無   | 98    |
| 357 | 無   | 98    |
| 358 | N/A   | 98    |
| 359 | 辛苦了謝謝   | 5     |
| 360 | 無   | 98    |
| 361 | very good   | 5     |
| 362 | 服務正常、完善   | 5     |
| 363 | 門牌標示清楚  | 5     |
| 364 | 無   | 98    |
| 365 | 沒有  | 98    |
| 366 | 無   | 98    |
| 367 | 無   | 98    |
| 368 | 希望印製在學證明可以在教務處完成  | 23    |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？   | 編碼    |
|-----|--|-------|
| 369 | 在學證明要改成列印好才能去蓋章的公告可以更清楚一點，並且在<br>多一點地方公告。<br>不然學生到行政大樓才看到公告又要下樓多跑一趟。 | 8, 23 |
| 370 | 希望排隊動線的處理好   | 8     |
| 371 | 名牌可以放在明顯一點的地方  | 8     |
| 372 | none   | 98    |
| 373 | 希望學期成績結算的速度能加快，不要等到別的學校推甄都快截止<br>了才可以查成績申請成績單。                       | 2     |
| 374 | 是否能夠增設窗口，讓尖峰時間（如印成績單或辦理學分抵免時間<br>時）能夠更有效率，謝謝。                        | 6, 8  |
| 375 | 跟垃圾一樣爛<br>語氣像欠他一百萬   | 15    |
| 376 | 無  | 98    |
| 377 | Good   | 5     |
| 378 | 無  | 98    |
| 379 | 動線規劃清楚   | 5     |
| 380 | 王純態度非常糟糕，詢問同學的口氣好一點，他會幫助教務處受到<br>更多好評吧                               | 7     |
| 381 | 無  | 98    |
| 382 | 打電話詢問入學問題<br>處理人員態度不佳  | 7     |
| 383 | 無  | 98    |
| 384 | No   | 98    |
| 385 | 很好 都很好   | 5     |
| 386 | 讚  | 5     |
| 387 | 沒有   | 98    |
| 388 | 無  | 98    |
| 389 | 通知二一或預警公文請提供電子檔，以便複製線上表單連結，導師<br>輔導後才方便線上填寫。                         | 3     |
| 390 | 無  | 98    |
| 391 | 無  | 98    |
| 392 | 辛苦了  | 5     |
| 393 | 工讀生建議篩選一下，每次問問題臉都超臭，好像欠他很多錢一<br>樣，尤其是櫃台幫學生蓋在學證明的女生，不管什麼時候去態度都<br>超差  | 22    |
| 394 | 沒有   | 98    |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼        |
|-----|---|-----------|
| 395 | 無   | 98        |
| 396 | 無   | 98        |
| 397 | 工讀生對於處室事務了解及效率可以更高  | 22        |
| 398 | 可以更好  | 15        |
| 399 | 排隊動線可以在設計更好一點。  | 8         |
| 400 | 服務人員親切！認真！  | 5         |
| 401 | 希冀提供在學證明可以直接印學生證不需收規費，可限額每名學生幾張   | 23        |
| 402 | 1. 註冊系統，介面過於老舊，且轉跳方式已不符合現今各大瀏覽器政策。<br>2. 建議比照國內他校，建置「在學證明電子檔」線上下載系統。  | 25, 3, 23 |
| 403 | 無   | 98        |
| 404 | 註冊組核發休學證明書有時會撥打電話通知，有時不會，建議可明定規則（由學生致電洽詢，或由本組聯絡通知之類）  | 9         |
| 405 | 流程動線設計不明  | 8         |
| 406 | 無   | 98        |
| 407 | 1. 僅希望行政單位業務承辦人對教學單位的系所承辦人可以多點體諒，系所端要熟知及執行學校各處室各項業務流程與系統操作、處理老師與學生各項疑問、辦理各項活動與會議，工作內容實屬龐雜，再加上有些系所承辦人數稀少，難免有些疏漏。<br>2. 承辦人發文拉錯群組，導致教學單位未收到文，承辦人應負責找出問題點，而非要系所端自行去尋求其他處室協助。 | 7, 17     |
| 408 | 剛開學要申請的事務擠在同一時間且很短，排隊排很長且動向沒有標示清楚，只是口頭告知而已  | 6, 8      |
| 409 | 工讀生態度不佳待改善  | 22        |
| 410 | 可以多請人   | 6         |
| 411 | 無   | 98        |
| 412 | 都蠻好的，但看起來有些雜亂。  | 8         |
| 413 | 無   | 98        |
| 414 | 無   | 98        |
| 415 | 列印成績相關資訊，希望有明確可以列印的清單。  | 11        |
| 416 | 好   | 5         |
| 417 | 沒有  | 98        |
| 418 | 無   | 98        |
| 419 | 無   | 98        |
| 420 | 態度  | 7         |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？   | 編碼       |
|-----|--|----------|
| 421 | 沒有   | 98       |
| 422 | 很棒   | 5        |
| 423 | 教務處門口走進去兩側的通道可以再寬闊一點   | 8        |
| 424 | 很棒！  | 5        |
| 425 | 無  | 98       |
| 426 | 效率佳  | 5        |
| 427 | 無  | 98       |
| 428 | 希望對同學們的態度可以好一點！若同學對流程不清楚，希望可以耐心解釋，而不是讓同學一直在影印部跟教務處來回往返。另外，教務處的動線很糟糕，申請文件的人都擠在門口那一排，出入都很不方便！              | 6, 7, 8  |
| 429 | 無  | 98       |
| 430 | 很棒保持下去   | 5        |
| 431 | 無  | 98       |
| 432 | 無  | 98       |
| 433 | 有時候要去辦事的人比較多，前台會比較擠跟一點點混亂。   | 6        |
| 434 | 流程速度跟繳交文件方面希望能交代清楚   | 6, 8     |
| 435 | 讚  | 5        |
| 436 | 重新提供在學證明影印服務   | 23       |
| 437 | 希望動線可以改善，不然每次都一堆人卡在門口影響出入  | 6, 8     |
| 438 | 線上在學證明   | 3, 23    |
| 439 | 很棒！  | 5        |
| 440 | 無  | 98       |
| 441 | 基本上教務處的處理事務都很有效率   | 5        |
| 442 | 行政效率希望能更快  | 6        |
| 443 | 希望負責接待的同學能在更有耐心些   | 22       |
| 444 | 無  | 98       |
| 445 | 在學證明應該要由教務處印，不應該學生自印   | 23       |
| 446 | 1. 教發中心的工讀生行政速度很慢，常常忘記處理行政事務。<br>2. 註冊組的成績處理速度太慢，別的學校九月就能把完整的成績單及排名弄出來，我們整整晚別人一個月才能出來，常常有些獎學金的報名就被卡在成績單。 | 6, 22, 2 |
| 447 | 行政人員態度良好   | 5        |
| 448 | 英文授課課堂數少，選擇少，課堂時間過度重疊，衝堂嚴重，選不到課，抽籤系統公平性未知，建議公開抽籤系統運作原則   | 1, 9     |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼            |
|-----|---|---------------|
| 449 | 我覺得人員繁忙中難抽空時間，希望能建立線上申辦系統，好讓程序推展具有效率。   | 3, 6          |
| 450 | 很棒  | 5             |
| 451 | 行政效率有待提高  | 6             |
| 452 | 無   | 98            |
| 453 | <p>在學證明與成績單的班排名都還需排隊蓋章，建議更新一律電子化作業。</p> <p>1. 在學證明部分，之前不收學生自己印的學生證影本，一定要教務處當場印的，說是可能大小不一，現在又說學生要自己印了帶去，有點反覆。</p> <p>2. 班排名/英文成績單明明也都是在成績系統就有的資訊，還要跑去櫃台申請很不合理，可參考其他學校做法，高雄大學甚至還可一卡通繳費。</p> <p>建議學生在學證明、中英成績單、班排名都統一使用系統列印與繳費即可。</p> <p>希望學校這方面能夠改善，謝謝！</p> | 3, 23, 2, 21, |
| 454 | <p>1. 碩博獎學金，希望流程可以跑快一點。每學期都3個月後才發放，對學生的經濟壓力頗大，特別是博士生。</p> <p>2. 希望學校可每學期提供一次免費列印歷年成績單的服務(很多學校都有)，以利學生申請獎學金相關事宜。</p>   | 2, 6, 21      |
| 455 | 交換生返校我跑教務處跑了三趟才找到人  | 6             |
| 456 | No  | 98            |
| 457 | 走道有點狹窄，當人多的時候會卡在門口，希望能將辦公室分區清楚。   | 8             |
| 458 | <p>1. 我了解課務組業務繁重辛苦，但希望能對詢問雙主修修課規定的學生稍微友善一些。我們需要將規定弄清楚，並照著修課；這關乎我們是否能順利拿到兩個學位，所以才會來多次詢問，造成打擾很不好意思。感謝。</p> <p>2. 請正視推行部分課程改為EMI後，學生學習效果與課程互動程度都變差的問題。當學生的英語程度不夠、甚至部分同學高中的學科底子也不夠好時，用英語授課只是降低教學成效而已，相信這不是教務處所樂見的。</p>  | 1, 7          |
| 459 | 無   | 98            |
| 460 | 行政效率高一點   | 6             |
| 461 | 行政效率可以再稍稍加速   | 6             |



| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？   | 編碼    |
|-----|--|-------|
| 462 | 非常好  | 5     |
| 463 | 整體處理事務算快速，建議可以有線上處理視窗，或是 line 官方或群組線上對話，加速所有流程   | 3     |
| 464 | 無  | 98    |
| 465 | 持續辦理教師增能活動，特別是英語授課個別指導，較有具體與實質幫助   | 1     |
| 466 | 無  | 98    |
| 467 | 讚  | 5     |
| 468 | 無  | 98    |
| 469 | 無  | 98    |
| 470 | 註冊組的人員態度可以改善   | 7     |
| 471 | 無  | 98    |
| 472 | 在過去申請在學證明無須負擔任何費用，而從這學期開始酌收費用學校因未在學生證上設計註冊章，也無提供免費的電子註冊證明可供學生下載使用<br>迫使學生必須每學期親自至教務處處理在學證明，著實造成不便且影印費用，若自行影印最多 2 元，而教務處收費 10 元<br>若是因影印費用造成行政支出負擔，是否能設計相關配套措施提供電子證明，一來也可環保不需影印，以上建議，謝謝 | 23, 3 |
| 473 | 沒有   | 98    |
| 474 | 非常棒  | 5     |
| 475 | 希望有免費的電子在學證明   | 3, 23 |
| 476 | 在學證明希望有電子檔，這樣搭高鐵比較方便   | 3, 23 |
| 477 | 請多關在台北上課的學生，提供資源與服務。   | 15    |
| 478 | 在學證明可以不用去現場印嗎  | 23    |
| 479 | 無  | 98    |
| 480 | 很棒   | 5     |
| 481 | 無  | 98    |
| 482 | 有幾次到校辦理行政事務，工讀生對於校內的動線沒有很瞭解的樣子，詢問哪個部室在那裡的時候，有些都是一問三不知，希望可以改善。  | 22    |
| 483 | 希望行政人員對待服務態度積極一點，能夠表達更清楚一點   | 7     |
| 484 | 無  | 98    |
| 485 | 無  | 98    |
| 486 | 很棒   | 5     |
| 487 | 無  | 98    |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？   | 編碼         |
|-----|--|------------|
| 488 | 申請成績單的動線複雜   | 8          |
| 489 | 教務處人力明顯不足，建議可補足人員  | 6          |
| 490 | 加油   | 5          |
| 491 | 沒有   | 98         |
| 492 | 申請在學證明的櫃檯前的走道太窄，開學與學期末時會很擠   | 8          |
| 493 | 無  | 98         |
| 494 | 建議推出電子版的在學證明   | 3, 23      |
| 495 | 不要收在學證明的錢，希望有自動的在學證明印表機，還有希望排名可以直接印在成績單上，不要用蓋章的，浪費時間   | 23, 2      |
| 496 | No   | 98         |
| 497 | 開學時加開服務窗口消化排隊  | 6          |
| 498 | 無  | 8          |
| 499 | 態度好一點  | 7          |
| 500 | 還好   | 98         |
| 501 | 沒  | 98         |
| 502 | 在學證明的需求量很大，但這學期開始變成要自己印學生證再帶去蓋章，流程複雜很多，不知道的人還要跑來跑去才能印好一張「學生證影本」的在學證明，要這樣改乾脆全部改成申請中英文版的還比較方便。 | 23         |
| 503 | 無  | 98         |
| 504 | 動線可以再明確一點點 空間太狹小   | 8          |
| 505 | 無  | 98         |
| 506 | 標示及業務承辦可以再清楚一點   | 6, 8       |
| 507 | 無  | 98         |
| 508 | 在學證明可以設計成電子化模式   | 23         |
| 509 | 無  | 98         |
| 510 | 無  | 98         |
| 511 | 動線表面應更清楚   | 8          |
| 512 | 很常找不到職員  | 6          |
| 513 | 無  | 98         |
| 514 | 成績單可以減少收費、列印系統不要經常當機；在學證明電子化或是學生證後面加蓋註冊章以代替在學證明  | 14, 21, 23 |
| 515 | 效率不錯   | 5          |
| 516 | 請考慮制度性地提供師生（尤其是博士班研究生）grammarly 等英文寫作服務的支援系統，以補本校無英文寫作中心的不足。當然，                              | 1, 4       |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼    |
|-----|---|-------|
|     | 若能為研究生社群打造中山英語寫作諮詢中心（如國外大學的 writing center）那是最好的了。            |       |
| 517 | 若可以希望 12.-13. 可以辦事情，因為有時候可能只有這時候有空。                           | 10    |
| 518 | 還好  | 98    |
| 519 | 無   | 98    |
| 520 | 沒有  | 98    |
| 521 | 無   | 98    |
| 522 | 無   | 98    |
| 523 | 無   | 98    |
| 524 | 在學證明可不可以用成線上，環保   | 3, 23 |
| 525 | 無   | 98    |
| 526 | 加油  | 5     |
| 527 | 跑流程的動線更加明確的話會更好，或是可以提供線上跑單的方式。                                | 8     |
| 528 | 優質  | 5     |
| 529 | 多增派一些工讀人力就不用下課排隊排這麼久  | 22    |
| 530 | 無   | 98    |
| 531 | 業務繁忙，辛苦了，如果希望同學能自行操作的部分，可以解釋得更清楚，或是簡單明瞭易懂，以減少同仁的負擔，謝謝         | 6     |
| 532 | 無   | 98    |
| 533 | 無   | 98    |
| 534 | 教務處的行政人員態度可以好一點，不要總是一付高高在上的樣子。                                | 7     |
| 535 | 無   | 98    |
| 536 | 無   | 98    |
| 537 | 教務處都好兇  | 7     |
| 538 | 沒有建議  | 98    |
| 539 | 請多徵工讀生，不然有些時間都沒有人可以幫忙處理行政，上次去處理棄選單，沒有人幫忙處理，等了一陣子才有正職來幫忙，效率不佳。 | 22, 8 |
| 540 | 在推動學生英語文能力提升機制及教師全英語授課支持增能活動前提下各業務行政人員也須提升自我英文能力以便妥善回覆及協助外籍生。 | 1, 24 |
| 541 | No  | 98    |
| 542 | 動線不佳，空間狹小   | 8     |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼    |
|-----|---|-------|
| 543 | 在學證明的申請方法或許可以參考其他學校的方式，像是可以電子化或是線上申請等   | 23, 3 |
| 544 | 如果可以以學生利益更通融更好  | 6     |
| 545 | 無   | 98    |
| 546 | 無   | 98    |
| 547 | 無   | 98    |
| 548 | 無   | 98    |
| 549 | 希望行政效率高一點   | 6     |
| 550 | 尚可  | 5     |
| 551 | An additional computer language option of English for the convenience of international students to print their transcripts  | 20    |
| 552 | The information needs to be updated again in English, and the student registration update service is more updated. It takes too long to update account information. They may need to add staff for the OIA division.                        | 20    |
| 553 | None they doing great   | 5     |
| 554 | No  | 98    |
| 555 | No  | 98    |
| 556 | None  | 98    |
| 557 | Please make more events in bilingual since lot of very interesting seminar but unfortunately only in Chinese.   | 20    |
| 558 | I am actually really satisfied with the way the office of academic affairs handled the problems I had. Maybe in the future I would have new suggestions!  | 5     |
| 559 | They process the scholarship awards to international students very slow. Their scholarship awards since August haven't arrived yet until November, which before arrives during October.   | 8     |
| 560 | Communications should be in english   | 12    |
| 561 | Be more efficient.  | 6     |
| 562 | 1. International Students are trying to learn Mandarin and Staff of OAA and OSA should try to communicate in English or atleast use some accurate translation softwares for the proper communication and welfare of International Students. | 7, 12 |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
|     | 2. Being good and friendly with International Students is very important because they are the ones who leave their country, family, friends to study in your University to contribute for its growth and development. |    |
| 563 | Nothing in particular. I din't have any problems.   | 98 |
| 564 | nothing   | 98 |
| 565 | Registering for the IBM Courses is very inefficient. Collecting signatures and running from one office to the next is time consuming and should be done online.   | 6  |
| 566 | Toilets really need to be cleaner. Ther are some bathrooms where there are minerals growing on the sinks. And hand sope is more not a norm.   | 8  |
| 567 | none  | 98 |
| 568 | Gud   | 5  |
| 569 | It would be ideal to include staff from diverse backgrounds, which would help to give better suggestions to International students  | 17 |
| 570 | 不要全英語授課   | 1  |
| 571 | 在學證明申請網路上沒有清楚資訊 如果有就是我没查到那就沒事到現場才看到告示說可以付 10 塊或自己印學生證再去蓋章然後上次去申請 沒紙了也沒說一聲 乾等好幾分鐘不知道在等什麼   | 23 |
| 572 | 長假前領在學證明搭高鐵 會造成一坨人擠在學務處門口 長假前可以規劃一下領在學證明的路線 拉個紅龍之類的   | 23 |
| 573 | 在學證明 希望設有機台可以投幣列印<br>只有一個窗口 排隊蓋章效率太差了   | 23 |
| 574 | 印在學證明或成績單方面，我認為除非影印品質很好否則不需收費才是。  | 23 |
| 575 | 希望全英課程能有良好的規劃以及適任的師資  | 1  |
| 576 | 跨院選修完全沒必要   | 1  |
| 577 | 學生證的效期莫名其妙的過期了  | 16 |

## 二、學務處

### (一)編碼表

| 編碼 | 編碼內容                                     |
|----|--|
| 1  | 增加 E 化服務(線上客服/諮商)                        |
| 2  | 服務人員態度改善                                 |
| 3  | 宿舍品質(噪音/報修速度/不該鎖門/包裹規定鬆散/洩漏個人隱私/斷電/同仁糾紛) |
| 4  | 健身房預約取消                                  |
| 5  | 很棒/加油/繼續保持/辛苦了/效率高                       |
| 6  | 增加獎學金申請管道                                |
| 7  | 新生健康檢查改善                                 |
| 8  | 改善行政效率/專業度(若人員請假應有代理)                    |
| 9  | 隔離防疫相關問題                                 |
| 10 | 設備改善(表單的分類用小櫃子裝/辦公桌太小)                   |
| 11 | 家醫診所改善                                   |
| 12 | 走道海報區老舊，希望引進較現代化的海報管理及張貼模式。              |
| 13 | 空間規劃與標示改善                                |
| 14 | 資訊雙語化                                    |
| 15 | 公告資訊不夠清楚/網站優化/多宣傳/更新資訊                   |
| 16 | 多辦活動(增加人際相處和感情相關的)                       |
| 17 | 諮商提供特教生活動                                |
| 98 | 無  |

### (二)詳細開放題填答內容

| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？   | 編碼     |
|-----|--|--------|
| 1   | 應該沒特別的，都還滿好的   | 5      |
| 2   | 希望諮商中心部分僅提供特教生的活動，也能提供給具相關診斷書但未取得身障及特教生身分的學生。<br>如 Peers 團體課程開放給領有亞斯或自閉症診斷書者 | 17     |
| 3   | 請繼續保持優良的服務，感謝！   | 5      |
| 4   | Na   | 98     |
| 5   | 動線及人員上班時間可以清楚  | 13, 8, |
| 6   | 服務態度好像可以再溫柔耐心一點  | 2      |
| 7   | 無  | 98     |
| 8   | 無  | 98     |
| 9   | 無  | 98     |

| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 10  | 希望學校提供的家醫診所可以營業至下午時間(對於上午不會到校的學生來說非常不便)                                    | 11 |
| 11  | 無  | 98 |
| 12  | 沒有   | 98 |
| 13  | 我覺得同住室友不用隔離回家  | 9  |
| 14  | 秘書請多休息   | 5  |
| 15  | 無  | 98 |
| 16  | 無  | 98 |
| 17  | 無  | 98 |
| 18  | 很棒   | 5  |
| 19  | 無  | 98 |
| 20  | 沒有   | 98 |
| 21  | 無  | 98 |
| 22  | 希望有牌子標示裡面人員是負責什麼事項的，進去都要問人員相關事項才能找到專屬辦理資料的人員                               | 13 |
| 23  | 很常很多人，能不能有線上申請多一點  | 1  |
| 24  | 無  | 98 |
| 25  | 沒有   | 98 |
| 26  | No   | 98 |
| 27  | 行政效率可以快一點  | 8  |
| 28  | 很棒   | 5  |
| 29  | 無  | 98 |
| 30  | 無  | 98 |
| 31  | 無  | 98 |
| 32  | 沒有非常棒人都很友善   | 5  |
| 33  | 武二熱水量不足，晚上七八點就沒熱水洗   | 3  |
| 34  | 由於我是新進教師，需要過卡才能進入到網球場裏頭，但體育組承辦人員總是不在辦公室。其他同仁非常熱心幫我留下我的電話，但始終沒有收到那位承辦人員的來電？ | 8  |
| 35  | 無  | 98 |
| 36  | 我覺得目前還可以   | 5  |
| 37  | 否  | 98 |
| 38  | 對宿服組：希望女宿L棟的整修可以盡快進行，謝謝  | 3  |
| 39  | 很用心了   | 5  |
| 40  | 希望可以派人打掃一下二健的廁所<br>真的蠻髒的   | 10 |

| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？   | 編碼      |
|-----|--|---------|
| 41  | 疫情隔離通知部分應更清楚且提前，才不會發生到了高雄才得知需要隔離的情況。   | 15      |
| 42  | 無  | 98      |
| 43  | 沒有   | 98      |
| 44  | 建議學務處可以與其他處室、學院合作，在其他單位內的佈告欄張貼心輔資源等相關公告。   | 13, 15, |
| 45  | 沒有   | 98      |
| 46  | 無  | 98      |
| 47  | 無  | 98      |
| 48  | 為何學費入帳速度很慢？要辦在學證明還要先提供之前的繳費紀錄。   | 8       |
| 49  | 無  | 98      |
| 50  | 我認為加退選系統可以在網站上一次處理完，還要為了簽加退跑一趟我認為不太有效率。  | 1, 8,   |
| 51  | 密切接觸居家隔離的時候，資訊一問三不知，教授跟學校互相踢皮球。  | 8       |
| 52  | 無  | 98      |
| 53  | 無  | 98      |
| 54  | 無  | 98      |
| 55  | 讚  | 5       |
| 56  | 沒有   | 98      |
| 57  | 態度非常差勁，應淘汰不適任員工以及重新教育  | 2       |
| 58  | 無  | 98      |
| 59  | 無  | 98      |
| 60  | 無  | 98      |
| 61  | 工讀生有時候臉很臭  | 2       |
| 62  | 學務處寄來的信件除了標題是中文外，內容全部都是亂碼，麻煩請改進，不然寄了也是看不懂。   | 15      |
| 63  | 無  | 98      |
| 64  | 標示可以再明確一點  | 13      |
| 65  | 工讀生的態度非常好而且完全不會因為很忙而臭臉，但因為只有兩個工讀生可能會有點負荷不來   | 8       |
| 66  | 加油   | 5       |
| 67  | 無  | 98      |
| 68  | 新生健康檢查的時間，希望可以有多一點選擇，尤其是在職生沒辦法在平日完成學校規劃的體檢，希望時間選擇上能夠給予彈性，如果學校校外有合作的醫療院所，煩請清楚標示並提供相關資訊，而非學生 | 7       |



| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？   | 編碼    |
|-----|--|-------|
|     | 電話詢問後才得知校外也有合作的醫療院所，讓彼此更加便利、更快完成相關所需檢查。  |       |
| 69  | 不錯   | 5     |
| 70  | 無  | 98    |
| 71  | 很好   | 5     |
| 72  | 無  | 98    |
| 73  | 宿服組會傾聽學生意見、解決問題快   | 5     |
| 74  | 期望行政速度快一點  | 8     |
| 75  | Nope   | 98    |
| 76  | 無  | 98    |
| 77  | 無  | 98    |
| 78  | 無  | 98    |
| 79  | 無  | 98    |
| 80  | 學生宿舍已經發霉嚴重以至於難以居住。空氣非常不好，導致學生長期咳嗽, 流鼻涕。<br>不建議再讓新生入住。  | 3     |
| 81  | 無  | 98    |
| 82  | 宿服中心完全不知道在幹嘛 8/27 第一天進來就報修小便斗 結果到上禮拜才來貼了一張小便斗維修中的 A4 紙 之後就沒有下文了 我就想問學校的錢是都拿去蓋醫學院了還是租地蓋高中 完全感受不到宿服中心有在積極處理事情 一間辦公室人那麼多 結果對學生的感受只是一堆冗員 整天只會喊口號 連校內自己原有的學生都顧不好 還想要讓學校進步成立其他學院 別開玩笑了 | 3     |
| 83  | 很棒！  | 5     |
| 84  | 服務動線可以明確一點   | 13    |
| 85  | 無  | 98    |
| 86  | 無  | 98    |
| 87  | 體育組對於運動場館的管理待加強，大多開放時間與平常"上課時間"重疊。   | 10    |
| 88  | 無  | 98    |
| 89  | 諮商中心很棒！  | 5     |
| 90  | 無  | 98    |
| 91  | 無  | 98    |
| 92  | 弱勢申請能不能用個系統或公告可以看自己有沒有申請成功或失敗之類的，之前在彰化師範大學有這個功能很方便，不像中山直到收到學費我才知道自己有沒有減免，而且寄 e-mail 給生輔組該負責人，也沒  | 1, 8, |

| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
|     | 有回信，我是不知道是不是當成垃圾訊息，但這樣 e-mail 是不是沒有的必要？  |    |
| 93  | 宿服中心某些資深助理、宿服員工作態度待加強  | 2  |
| 94  | 無  | 98 |
| 95  | 沒  | 98 |
| 96  | 特別沒有   | 98 |
| 97  | 無。   | 98 |
| 98  | 諮商中心對於電話的應對方式有待加強，包含對於來電學生的關懷，並非只是公事公辦的冷淡  | 2  |
| 99  | 可以有溫馨的氣氛   | 2  |
| 100 | 宿舍設備甚麼時候才要翻新？  | 3  |
| 101 | 很好   | 5  |
| 102 | 全體職員應該要清楚了解內部行政流程，而不是某個職員請假不在就沒有人能回答解決問題<br><br>還有實在不懂假日為何不開放機車從後門進入，平日就算了，假日幾乎只有需要做研究的學生才會到校，請開放假日機車後門進入，不需要騎到前門造成不必要的廢棄排放<br>請開放假日後門機車進入<br>請開放假日後門機車進入<br>請開放假日後門機車進入<br>開個會就能解決的事情，麻煩不要當薪水小偷，謝謝。 | 8  |
| 103 | 無  | 98 |
| 104 | 無  | 98 |
| 105 | 動線可以更清楚，好比如哪位同仁負責什麼  | 13 |
| 106 |  | 5  |
| 107 | 動線規劃可在再加強，大家都擠在門口  | 13 |
| 108 | 目前沒有   | 98 |
| 109 | 感謝為學生的服務與照顧  | 5  |
| 110 | 學校網站麻煩優化一下，還需要到瀏覽器設定-關閉封鎖彈出視窗，瀏覽其他網站中毒怎麼辦  | 1  |
| 111 | nice   | 5  |
| 112 | 無  | 98 |
| 113 | 無  | 98 |
| 114 | 0  | 98 |
| 115 | 讚  | 5  |

| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？                       | 編碼     |
|-----|--|--------|
| 116 | Good                                   | 5      |
| 117 | 對新生來說學務處各間的用途與路線不太明確。                  | 13     |
| 118 | 很喜歡職涯探索的活動，希望可以找更多的特殊職業來演講（如YTer、社群小編） | 16     |
| 119 | 你們很棒                                   | 5      |
| 120 | 學務處內的不同辦事處位置可以再表示明確一點                  | 13     |
| 121 | 宿舍冬天容易很早就沒熱水，可以順應天氣調整                  | 3      |
| 122 | 希望宿舍可以延長熱水供應時間                         | 3      |
| 123 | 無                                      | 98     |
| 124 | 無                                      | 98     |
| 125 | 無                                      | 98     |
| 126 | 無                                      | 98     |
| 127 | 無其他建議                                  | 98     |
| 128 | 無                                      | 98     |
| 129 | 謝謝你們舉辦關於學生自我探索的活動及課程 希望未來都還能持續         | 5, 16, |
| 130 | 地方可以更乾淨                                | 13     |
| 131 | 加油                                     | 5      |
| 132 | 無                                      | 98     |
| 133 | 無                                      | 98     |
| 134 | 沒有                                     | 98     |
| 135 | 宿舍洗衣機能不能裝遠端觀看有沒有人使用的系統之類的              | 3      |
| 136 | 很棒 多一點冰水更好                             | 5      |
| 137 | 健康中心舉辦的活動都很有趣。去工作坊很開心，學到東西又可以放鬆一下。     | 5      |
| 138 | 很棒                                     | 5      |
| 139 | 目前為止服務還不錯                              | 5      |
| 140 | 無                                      | 98     |
| 141 | 網站可再優化                                 | 1      |
| 142 | 很好                                     | 5      |
| 143 | 希望能夠提供更多申請獎學金的管道<br>藉此讓清寒家庭的經濟負擔加降低    | 6      |
| 144 | 無                                      | 98     |
| 145 | 暫無                                     | 98     |
| 146 | 棒棒                                     | 5      |
| 147 | 無                                      | 98     |

| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？  | 編碼      |
|-----|---|---------|
| 148 | 很擠 每次辦事就一堆擠在門口<br>但若無法改善也沒什麼太大影響  | 13      |
| 149 | No  | 98      |
| 150 | No  | 98      |
| 151 | 宿服組的行政效率可以快一點   | 8       |
| 152 | 都很不錯 辛苦   | 5       |
| 153 | 無   | 98      |
| 154 | 服務人員能提升數量～  | 8       |
| 155 | 暫時無   | 98      |
| 156 | 教職員很認真幫我解答疑惑  | 5       |
| 157 | 無   | 98      |
| 158 | 無，很好  | 98      |
| 159 | 沒有  | 98      |
| 160 | 無   | 98      |
| 161 | 無   | 98      |
| 162 | 無   | 98      |
| 163 | 工讀生水準可以再提升  | 2       |
| 164 | 目前沒有  | 98      |
| 165 | 我覺得學校的系統不是很好，有的時候很檔   | 1       |
| 166 | 心輔活動宣傳開放時間與網頁開放時間不一致，希望提早宣傳，準時開放。   | 15, 16, |
| 167 | No  | 98      |
| 168 | 辛苦了！  | 5       |
| 169 | <p>辦理就學貸款的承辦人，覺得跟他合作過程非常順遂，待人非常好，訊息傳遞也很清楚；</p> <p>但對於他隔壁左邊同仁，我個人感到十分不舒服，因第一次去該辦公室，所以走進辦公室還很徬徨，只是詢問他就學貸款的承辦該找哪位，態度非常的差勁，回應我：是找我嗎？旁邊有牌子不會看嗎？</p> <p>中山大學的行政流程是否能有成長，覺得跟各辦事處承辦人員的素質有很大的關係，不知道學校選擇該室人事是高考普考人選還是約聘僱人員，若是國家考試無法選擇，那真的是算學校跟學生倒楣要遇上水準差勁的行政人員。</p> | 8       |

| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 170 | 課外組回覆信件效率希望可以更高  | 8  |
| 171 | 無  | 98 |
| 172 | 無  | 98 |
| 173 | 無建議  | 98 |
| 174 | 生活輔導處人員態度不佳，中午 12 點下課去處理事情，被說：同學現在是午休時間ㄝ，你要處理甚麼.....(男生，不知道姓名)，整天都有課只能在 12 點到 13 點去，還要被嫌棄打擾牠們午休。 | 2  |
| 175 | 宿舍包裹收件制度應當完善（希望能明確實行本人領取及包裹監管），也希望能在包裹室新增監視器，避免常發生包裹被偷取或誤拿的問題。                                   | 3  |
| 176 | 除 email 資訊外，可能可有其他方法分發資訊   | 1  |
| 177 | 人員可以再多派一點  | 8  |
| 178 | 不清楚  | 98 |
| 179 | 沒有   | 98 |
| 180 | 無  | 98 |
| 181 | Good   | 5  |
| 182 | 人員態度親切且服務專業度很優秀  | 5  |
| 183 | 無  | 98 |
| 184 | 空間規劃不流暢，走道擁擠，欲申辦成績單時等待影印機加紙等了近 30 分鐘。  | 13 |
| 185 | 曾經申請過心理諮商，諮商師的聯絡速度以及對話十分專業。個人認為學校的心理諮商資源或許還不足夠支撐目前學生的需求。希望校方可以考慮多招聘幾位心理師。                        | 16 |
| 186 | 無  | 98 |
| 187 | 行政效率可再加強   | 8  |
| 188 | 無  | 98 |
| 189 | No   | 98 |
| 190 | 無、諮詢態度很好   | 5  |
| 191 | 無  | 98 |
| 192 | 可標明辦理事務事項，可以節省學生詢問的時間，與避免詢問對行政人員的打擾，提升整體效率   | 13 |
| 193 | 提供更豐富的諮商活動   | 16 |
| 194 | 謝謝諮商組提供校園場地借用，但是在保管抵押的證件可能還需要再加強注意   | 10 |
| 195 | 希望服務態度能夠改善   | 2  |
| 196 | N/A  | 98 |

| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？   | 編碼       |
|-----|--|----------|
| 197 | 服務不錯   | 5        |
| 198 | 行員與業務標示  | 13       |
| 199 | No   | 98       |
| 200 | 無  | 98       |
| 201 | 無  | 98       |
| 202 | 無  | 98       |
| 203 | 無  | 98       |
| 204 | 公告不清不楚<br>像在培養靈媒   | 13       |
| 205 | 沒  | 98       |
| 206 | Nice   | 5        |
| 207 | 不熟的時候進去會有點不知所措，大家都在忙自己的擋板又高到不行，不知道要問誰...   | 13       |
| 208 | 無  | 98       |
| 209 | 落實各組別資訊雙語化，體育場館開放時間應新增英文，且不僅只公告在場館外或是中山大小事，而是公告在體育組網頁首頁。   | 14, 15,  |
| 210 | 無  | 98       |
| 211 | 每學期初需要辦理學生事務眾多，建議做好排隊規劃及流程導覽   | 13       |
| 212 | 有時候排隊人數太多不方便進出   | 13       |
| 213 | 辛苦了  | 5        |
| 214 | 無  | 98       |
| 215 | 無  | 98       |
| 216 | 加油   | 5        |
| 217 | 很好的體驗！   | 5        |
| 218 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通辦網，介面過於老舊，且轉跳方式已不符合現今各大瀏覽器政策。</li> <li>2. 未明確公告，研究所新生入宿日期。</li> <li>3. 未明確公告，寒宿期間為自期末考結束始，或自彈性教學結束始。</li> <li>4. 宿舍門禁辨識速度過慢。</li> <li>5. 武嶺三村，小便斗/淋浴間排水堵塞問題始終無法根除。</li> <li>6. 假日宿舍無清掃人員，因此大便間的垃圾堆積、小便斗堵塞而尿液長期堆積等問題總會發生，造成環境十分髒亂。</li> <li>7. 武嶺三村，因房內冷氣位置過高，住宿生無法自行清洗濾網，導致冷氣易有異味產生。</li> </ol> | 1, 3, 15 |
| 219 | 行政態度待加強  | 2        |
| 220 | 無  | 98       |

| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？                                | 編碼 |
|-----|---|----|
| 221 | 無   | 98 |
| 222 | 無。  | 98 |
| 223 | 宿舍很多設備待檢修，沒人通報也沒定期檢修                            | 3  |
| 224 | Good  | 5  |
| 225 | 宿舍浴廁空間常有惡臭、不乾淨，打掃隨便                             | 3  |
| 226 | 辦的活動對於新生來說都很新鮮                                  | 5  |
| 227 | 無   | 98 |
| 228 | 無   | 98 |
| 229 | 活動宣傳有點少，不知道有活動可以參與                              | 15 |
| 230 | 無   | 98 |
| 231 | 棒   | 5  |
| 232 | 好   | 5  |
| 233 | 無   | 98 |
| 234 | 無   | 98 |
| 235 | 無   | 98 |
| 236 | NO  | 98 |
| 237 | 很棒  | 5  |
| 238 | 很棒保持下去  | 5  |
| 239 | 無   | 98 |
| 240 | 無   | 98 |
| 241 | 讚   | 5  |
| 242 | 接待桌與大門間的空間較為不足，看是否接待貴往內移一些空間出來，讓學生辦理申請的期間較為寬敞些。 | 13 |
| 243 | 很辛苦貼心為同學  | 5  |
| 244 | 無   | 98 |
| 245 | 行政效率希望能更快                                       | 8  |
| 246 | 理院廁所衛生紙補齊                                       | 13 |
| 247 | 諮商室滿不錯的 =)                                      | 5  |
| 248 | 行政人員態度良好  | 5  |
| 249 | 沒有  | 98 |
| 250 | 很好  | 5  |
| 251 | 無   | 98 |
| 252 | 拜託把一個宿服阿伯換掉，有夠爛，什麼事都不想幫，但聽說他 11 月底就走了           | 8  |
| 253 | 行政效率快一點   | 8  |
| 254 | 學校游泳池為什麼只開放半邊游泳池？缺少救生員是學校缺乏經費？                  | 10 |

| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 255 | 宿網和水電很常斷，希望能仔細定期檢查保養，並在故障時請即時更新佈告與後續流程。                      | 3  |
| 256 | 無  | 98 |
| 257 | 無  | 98 |
| 258 | 宿網再加油  | 15 |
| 259 | 多增加一些工讀生 培養行政人員對事務熟悉度  | 8  |
| 260 | 排隊的地方太窄了   | 13 |
| 261 | 非常好  | 5  |
| 262 | 很好   | 5  |
| 263 | 讚讚   | 5  |
| 264 | 請多關在台北上課的學生，提供資源與服務。   | 15 |
| 265 | 很好了  | 5  |
| 266 | 態度很好但是速度稍微有點慢  | 8  |
| 267 | 組改後，各組網頁更新速度有點慢。   | 8  |
| 268 | 希望家醫科護士在包藥前，可以先手部消毒  | 11 |
| 269 | 無  | 98 |
| 270 | 無  | 98 |
| 271 | 無  | 98 |
| 272 | 無  | 98 |
| 273 | 都很好  | 5  |
| 274 | 希望電梯外有專人服務   | 8  |
| 275 | 無  | 98 |
| 276 | 無  | 98 |
| 277 | 無  | 98 |
| 278 | 關於校園組社團方面，雖然很多申請已經改成線上處理，但還是有一部分需要印出紙本，希望未來可以不必印出紙本，比較有效率和環保 | 1  |
| 279 | 無  | 98 |
| 280 | No   | 98 |
| 281 | 沒有意見   | 98 |
| 282 | 無  | 98 |
| 283 | 有些行政人員根本不懂與學生溝通，還待在學務處 這真的不是讓學生根本不想進去辦事嗎？                    | 2  |
| 284 | 還好   | 98 |
| 285 | 動線可以更明確  | 13 |
| 286 | 無  | 98 |
| 287 | 希望行政人員的態度可以友善些   | 2  |



| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？   | 編碼         |
|-----|--|------------|
| 288 | 辛苦了  | 5          |
| 289 | 整潔   | 5          |
| 290 | 無  | 98         |
| 291 | 無  | 98         |
| 292 | 態度良好，但回覆效率可以提升一些   | 8          |
| 293 | 無  | 98         |
| 294 | 1、請持續改善新版海報牆張貼不便（無法抗風）的問題（也許必要時重新設計海報牆）<br>2、請考慮將國父像置中並營造週邊可用的環境<br>3、建議配合疫後解封，恢復中山教職員下午茶的活動，重啟中山人點子交流的活力。   | 12, 13, 16 |
| 295 | 若可以希望 12.-13. 可以辦事情，因為有時候可能只有這時候有空。  | 8          |
| 296 | 社團組的老師都很好  | 5          |
| 297 | 無  | 98         |
| 298 | 希望加退選可以修改為線上，不要再用紙本  | 8          |
| 299 | 空間有點狹窄，人多的時間很容易塞車  | 13         |
| 300 | 沒有建議   | 98         |
| 301 | 可以速度再快一點   | 8          |
| 302 | 無  | 98         |
| 303 | 無  | 98         |
| 304 | 無  | 98         |
| 305 | 諮職組很棒！   | 5          |
| 306 | 外籍生相關業務窗口需提升英文能力，此外若遇確認學生身分或相關資訊，也請相關業務同仁熟悉並妥善使用處內建置之學務資訊平臺。   | 8          |
| 307 | No   | 98         |
| 308 | 無  | 98         |
| 309 | 無  | 98         |
| 310 | Good   | 5          |
| 311 | 無  | 98         |
| 312 | 所轄之宿服中心針對宿舍維修修繕部分效率有待加強，如 10/24 有到學務綜合資訊平台申請宿舍報修（申請單編號：20221024-118），修繕描述也相當具體，但訖至 11/22 已將近一個月的時間，仍未結案，也未修繕完畢，而描述中的宿舍脫水機實屬老舊（此不限於描述指定位置之宿舍脫水機），推測此問題應難以解決，以至於修繕作業延宕至今，且已造成同學相當大的困擾，強烈建議學校盡快更換，以給予同學舒適的環境。 | 3, 8,      |

| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？  | 編碼      |
|-----|---|---------|
| 313 | 無   | 98      |
| 314 | 很棒  | 5       |
| 315 | 電話常忙線   | 8       |
| 316 | It might useful to have a website in English updated frequently. We will appreciate more information about new activities, clubs (overview info, how to join, costs)  | 14, 15, |
| 317 | It would be better if the speed increased a little more   | 8       |
| 318 | Hopefully international students from the same country won't be lumped into the same room again, as we are trying to have a diverse experience and thus wants friends and roommates from different countries.           | 3       |
| 319 | Dormitory needs some fixing. Facilities are getting old and becomes a hassle to use for some students. Must be more proactive in doing preventive maintenance, and quick in responding/replacing broken facilities.     | 3       |
| 320 | Service could be friendlier. The people that work there are very often rather impatient.  | 2       |
| 321 | It was satisfactory, I thank them for the hard work.  | 5       |
| 322 | Be more organised.  | 8       |
| 323 | English and Chinese versions of Student affairs and things like gym information are very different and checking information can be difficult  | 14      |
| 324 | Same as mentioned above   | 98      |
| 325 | I suggest that there be dorm rooms for single occupancy so that PhD students, who need to focus on their research, may reside in such rooms.  | 3       |
| 326 | Nothing in particular. I din't have any problems.   | 98      |
| 327 | nothing   | 98      |
| 328 | none  | 98      |
| 329 | The reactions and the reparation service of the dormitory are lacking. I think that maybe a way of improving the communication between the communication department and the repair employees could improve the service. | 8       |
| 330 | I am not sure if this is directed to the right office, but I would like facilities to be open longer in general. When the gym opens at 10 am, it is for example impossible to train                                     | 4       |

| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
|     | before classes which I believe a lot of (at least international) students are used to doing. The same goes for the gym, it is a real shame that it closes so early now that the dragon boat and diving club cannot have their sessions. And it is not a very good excuse that it is too cold as it is warmer than in most of our international students' home countries during the summer... |    |
| 331 | 0  | 98 |
| 332 | Gud  | 98 |

### 三、總務處及環安中心

#### (一)編碼表

| 編碼 | 編碼內容                             |
|----|----------------------------------|
| 1  | 停車相關問題(如：車位不足/環境/亂停)             |
| 2  | 服務人員態度改善                         |
| 3  | 車證改善問題                           |
| 4  | 提高施工品質(停車與噪音)                    |
| 5  | 很棒/加油/繼續保持/辛苦了                   |
| 6  | 清潔問題(噴槍使用不善/清潔不足)                |
| 7  | 開單/拖吊/限車進出 問題                    |
| 8  | 改善行政效率/專業度/工作準確性                 |
| 9  | 校車班次建議                           |
| 10 | 設備更新(如：廁所、路燈、監視器、道路等)            |
| 11 | 校園環境改善(如：磁磚修復/停電問題)              |
| 12 | 增加悠遊卡服務範圍                        |
| 13 | 校園實驗室(廢液桶不易領取/化學藥品少/流程繁雜)        |
| 14 | 校安相關問題(如：樹木亂長蟲蛇多、猴子流浪狗、緊急救助鈴無用等) |
| 15 | 公告更新/資訊告知                        |
| 16 | 標示不清/動線差                         |
| 98 | 無                                |

#### (二)詳細開放題填答內容

| NO. | 請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議?                       | 編碼    |
|-----|--|-------|
| 1   | 辦理退費的處置方式 以及行政人員講話的態度不佳                      | 2, 8, |
| 2   | 路樹過高或過大請定期修剪，謝謝!                             | 11    |
| 3   | 無  | 98    |
| 4   | 總務處營繕水電委外維護廠商專業性及維護能力待加強                     | 4     |
| 5   | 環安中心的工讀工辦理學分班學員停車證申請，服務態度專業準確又快速，謝謝你們。       | 5     |
| 6   | Ha   | 98    |
| 7   | 沒有   | 98    |
| 8   | 很好，謝謝單位人員                                    | 5     |
| 9   | 無  | 98    |
| 10  | 總務處人員態度都不是太好                                 | 2     |
| 11  | 希望有牌子標示裡面人員是負責什麼事項的，進去都要問人員相關事項才能找到專屬辦理資料的人員 | 16    |

| NO. | 請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？   | 編碼        |
|-----|--|-----------|
| 12  | 無  | 98        |
| 13  | 無  | 98        |
| 14  | 無  | 98        |
| 15  | 還是有很多老舊廁所、環境需要您關心，謝謝~  | 10        |
| 16  | 裝修可以更新   | 10        |
| 17  | 沒有   | 98        |
| 18  | 無  | 98        |
| 19  | 無  | 98        |
| 20  | 學校真的有很多破到不行的樓梯，L棟跟H棟中間的石頭階梯又滑又歪七扭八，要不就是好好修好要不就是把那裡封起來吧，每次走都超怕滑倒還有前幾天中山大小事提到的L停樓梯，覺得下雨天出門就危機四伏…         | 10        |
| 21  | 總務處的網站並沒有好好維持，另外宿服組真的很糟，尤其是翠亨服務站的先生，半夜火災警鈴響，他回覆我警鈴響了干我什麼事，機器故障你問我我怎麼知道。這樣的素質真的堪憂，學生的性命都不重要。            | 2, 15, 11 |
| 22  | 無  | 98        |
| 23  | 希望安全教育訓練的場次可以說明清楚總共有幾場，而不是在實體場報名爆滿後有學生問了才告知有線上場。   | 15        |
| 24  | L停到生態步道的樓梯有點危險<br>L停蠻難找位置停   | 11        |
| 25  | 無  | 98        |
| 26  | 隧道入口處的鐵門防阻設施對於ubike進入校園會常常卡住手把且另一邊最近剛修好又看到損壞，顯見該設施有進一步研議之必要，若僅是要防堵機車進入隧道應該是把入口處改成地上低倒U型桿，以加速UBIKE出入的便利 | 11        |
| 27  | 無  | 98        |
| 28  | 來巡察的人可不可以不要兇巴巴，一副欠他錢的樣子  | 2         |
| 29  | 無  | 98        |
| 30  | 繳費單的台灣 pay 我好像不能用  | 8         |
| 31  | 沒有   | 98        |
| 32  | Nope   | 98        |
| 33  | 希望處理修繕工程的效率能再高一些   | 8         |
| 34  | 可以多增加悠遊卡的服務範圍  | 12        |
| 35  | 無  | 98        |
| 36  | 很棒！  | 5         |
| 37  | 車管會對於交通安全及政策缺乏前瞻性及平等性，並且對於機車使用族的用路權益、停車權益有過多消極、不作為的行為，無法保障用路人權   | 2, 7,     |



| NO. | 請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？  | 編碼      |
|-----|---|---------|
|     | 益，應予以改善；缺乏專業素養：講出〈在爛的路保持時速30一樣是安全的路〉，作為交通安全政策缺失的藉口，歧視且不專業；反映路況並沒有積極改善，侵害使用所有用路人的權益。   |         |
| 38  | 無   | 98      |
| 39  | 車管會不積極，對於L機車停車場採"極度"消極態度，屢次反映無證車輛管理問題皆沒有合適的回覆   | 1, 2, 3 |
| 40  | 環安中心配合教育部的教育訓練盡量改線上作業   | 8       |
| 41  | 無   | 98      |
| 42  | 辛苦了，維護校園安全環境不容易，但仍有許多汽、機車違規停駛在人行道、槽化線和逆向行駛停車，而公車行駛在校園的速度也常常超過速限，都會對行人造成生命上的威脅，除了拖吊開單，也可以多多宣導，共同打造安全的校園環境  | 1, 5,   |
| 43  | 特別沒有  | 98      |
| 44  | 建議假日可以讓學生從L停外的柵門進入學校，不用繞半個後山，最後還是可以進學校，<br>想知道不讓學生進入的原因，<br>很想知道不讓學生進入的原因，<br>非常想知道不讓學生進入的原因，<br>不了解繞了半個後山還是進入了，關了柵門這意義何在<br>希望不要造成不必要的廢棄排放<br>也希望不要造成大家一直在浪費時間 | 7       |
| 45  | 宿舍設備甚麼時候才要翻新？   | 10      |
| 46  | 應設立新的停車場，近期在停L停時幾乎都停滿滿的，有繳錢辦車證還沒有辦法停車，不要再叫學生去停C棟停車場了，學生都在電資、材料、機電大樓上課，才會停那邊，請車管組每天這樣走，停C棟然後走到學生上課那邊，持續走一個學期，看看會不會嫌遠。  | 1       |
| 47  | 實驗安全講習或其他講習類等資訊可以用email的方式提醒同學報名會比較好  | 15      |
| 48  | 全體職員應該要清楚了解內部行政流程，而不是某個職員請假不在就沒有人能回答解決問題<br><br>還有實在不懂假日為何不開放機車從後門進入，平日就算了，假日幾乎只有需要做研究的學生才會到校，請開放假日機車後門進入，不需要騎到前門造成不必要的廢棄排放<br>請開放假日後門機車進入<br>請開放假日後門機車進入       | 7       |

| NO. | 請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？  | 編碼    |
|-----|---|-------|
|     | 請開放假日後門機車進入<br>開個會就能解決的事情，麻煩不要當薪水小偷，謝謝。   |       |
| 49  | 總務處出納組人員態度有待加強  | 2     |
| 50  | 人員親切. 處理事情也很快速. 很棒  | 5     |
| 51  | 沒   | 98    |
| 52  | 隧道口（出去學校方向）旁的水溝蓋和磚有不平的地方，若晚上沒注意到容易被絆倒   | 11    |
| 53  | 希望校園鐵門開放恢復至 2019 年疫情前狀況，環工大樓和理工大樓機電大樓還有非常多鐵門尚未開放，每次去實驗室都需要繞路  | 16    |
| 54  | 校園內四輪違停猖狂，請加強管理。汽車機車在行人穿越道往往未減速讓行人先行，請加強宣導汽機車在無號誌行穿道依法“應讓”行人先行通過。另外校園內禁行機車導致機車需走蜿蜒濕滑陡峭且常有四輪違停的翠嶺道已經造成不少學生的事故，請盡速開放翠亨道讓學生從 L 停到活動中心或是管院不必每次都像跑賽道一樣左彎右拐，當然教學區一樣需要禁行汽機車這個不可妥協。開放可以碾死行人的汽車但是不開放機車通行已經不是在為行人著想，而是刻意將機車暴露於危險之中。另外機車車位不足這點應該不少人反應過了，請盡速改進。   | 1     |
| 55  | 看見校園安全與車輛管理有更具體進步成效   | 5     |
| 56  | 車管會 車證的部分相對不環保 可以使用資訊科技取代之  | 8     |
| 57  | 無   | 98    |
| 58  | 廁所清潔燈具修復, 加強  | 10    |
| 59  | 上次騙說海堤停車場改 24Hr 開放，結果沒有<br>希望這次說的是真的  | 1     |
| 60  | 111 學年度第 1 學期辦理停車證取證是一次讓人不是很開心的經驗，真心希望總務處辦理停車證的 1 位女性及 1 位男性同仁可以調整自己的做事方式跟應對的態度。<br>身為在職專班生，還是認為自己停車的需求應該自己找時間撥空解決，所以按程序申請完停車證也經核准後，我按照電子郵件的通知（信件中通知週一至週五上午 8 時起可以開始取證）安排公司請假於 111 年 9 月 30 日到校親自辦理取證，並規劃辦完後速速返回公司上班。<br>上午 7 時 55 分到達停車證領證地點後，經洽詢 1 位正在場地佈置的男性同仁表示要來辦理取證，這位同仁口氣並不友善的回覆說：還沒設定好，9 點再來！ 我表示我看電子郵件通知信中說明 8 點開始領證，他回覆說：阿就還沒好啊！ 時間上有壓力的我還是在旁邊等待想說就配合辦理就好，後大約 8 時 25 分機器佈置都完成後 1 位女性同仁開始張羅她已經裝在箱子內的停車證，我再度上前詢問想辦理取證，她口氣也不好的 | 2, 3, |



| NO. | 請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？   | 編碼    |
|-----|--|-------|
|     | <p>回：我沒空！我在忙！我這時回覆我只是要拿停車證而已，她接著再說：你們這麼早來做什麼？！我現在沒有辦法呀；我看著柱子上可領證</p> <p>「8:10 開始至……」頓時覺得無語……</p> <p>回覆行政滿意度並不是要學校懲處這些同仁，只是希望回饋意見如果學校沒有做好 8 點開放的準備，就不應該在信中、在門口柱子告示上公告可以 8 點領證。對專班的同學來說，我們的時間也是金錢，我們願意盡力配合學校沒有在晚間或是假日開放行政讓我們洽辦業務（也覺得這些事可以自己處理不需麻煩所辦公室），但學校同仁對於自己公告的訊息用讓人感覺增加困擾且不友善的口氣反問我這麼早來做什麼，只能說這樣的行政應該不符合期待。</p> |       |
| 61  | 讚  | 5     |
| 62  | 廢除車管會  | 8     |
| 63  | 車管會出來開單拖車的次數太多 學校車位並不夠全體學生停車 麻煩請酌情減少出來拖車的次數或已開單為主 謝謝   | 1, 7, |
| 64  | <p>1. 負責理學院的事務組業務承辦人，做事沒有彈性，其他院所的業務承辦人可以接受的文件，她就不能接受，造成老師採購的困擾。</p> <p>2. 強烈建議總務處及環安中心的滿意度調查應該分開。</p>  | 8     |
| 65  | 學校有些地方的樓梯需要維護  | 11    |
| 66  | 整體滿意   | 5     |
| 67  | 為學生的安全作為第一優先考量，做的很棒  | 5     |
| 68  | 沒有   | 98    |
| 69  | 無  | 98    |
| 70  | 沒有建議   | 98    |
| 71  | 由武嶺宿舍到海邊的樓梯設計並非非常理想，下樓的樓梯特別攏長且陡峭，尤其是下雨天風雨大的時候異常危險，在加上環境不衛生到處是落葉與髒污，偶爾猴子常在欄杆周圍干擾上下樓，希望加裝遮雨棚，避免學生滑倒骨折，並可有效避免環境髒亂，更可以在兩側加裝鐵網，防止猴子入侵。  | 11    |
| 72  | 非常好  | 5     |
| 73  | No   | 98    |
| 74  | 無  | 98    |
| 75  | 無  | 98    |
| 76  | 沒有   | 98    |
| 77  | 目前為止服務不錯   | 5     |
| 78  | 無  | 98    |



| NO. | 請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？  | 編碼      |
|-----|---|---------|
| 79  | 暫無  | 98      |
| 80  | 無   | 98      |
| 81  | 非常謝謝總務處升級網路，解決我們長期的問題   | 5       |
| 82  | 許多廁所仍相當老舊，觀感不佳，建議逐年更新改善   | 10      |
| 83  | 目前沒有  | 98      |
| 84  | 沒有~   | 98      |
| 85  | 機車停車位不管在L廷或是武嶺街非常不夠，且因為此才会有如此多違停，希望可以改善，旁邊還有些許空地，整建應該不難   | 1       |
| 86  | 對於採購作業流程，表單下載，網頁標示不夠明確，一堆相似讓人誤會的表單。   | 15      |
| 87  | No  | 98      |
| 88  | 辛苦了！  | 5       |
| 89  | 很好  | 5       |
| 90  | 路燈要早點開  | 10      |
| 91  | 無   | 98      |
| 92  | 對於出納組無法補繳學費感到不解，若學費能夠在繼續使用原出納單補繳，不應該在學費出納單上標示錯誤有效期限，誤導學生，造成彼此麻煩   | 8       |
| 93  | 不清楚   | 98      |
| 94  | 沒有  | 98      |
| 95  | 後醫系館空調不良&廁所太少   | 11      |
| 96  | 報廢進度慢   | 8       |
| 97  | 無   | 98      |
| 98  | No  | 98      |
| 99  | 車管會不要再耍流氓了，只會收車證費不會做事！辦了車證完全沒屁用，不但不保障車位甚至沒有停車優先權，導致車位經常被沒有車證的人停滿，而有車證的人卻只能違停，然後罰單跟拖吊卻只算在有車證的人的頭上！這跟黑道收保護費到底有什麼不同？ | 1, 3, 7 |
| 100 | 對於有些教育訓練，若有開實體，又開線上，對來實體參與的同學很不公平   | 15      |
| 101 | 對於新設立單位施工及整體裝修工程需更加嚴謹確認。  | 4       |
| 102 | 沒有  | 98      |
| 103 | 無   | 98      |
| 104 | 無   | 98      |



| NO. | 請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？   | 編碼       |
|-----|--|----------|
| 105 | 希望學校可以更重視學生的停車需求及用路安全，前往文學院的蓮海路和翠嶺道路口希望可以新增號誌或反射鏡？增加同學們在路口轉彎的安全性？謝謝～   | 10       |
| 106 | Great  | 5        |
| 107 | 無  | 98       |
| 108 | 辛苦了（但宿舍部分可以多一點的繕修）   | 10       |
| 109 | 無  | 98       |
| 110 | 無  | 98       |
| 111 | 校警機車未按規定停放，拖吊別人車子前，先拖自己車～<br>學校只有猴子～才有新聞   | 1        |
| 112 | 建議增開 17:00~18:30 下課時間的校車排班。  | 9        |
| 113 | 請加強定期巡邏路燈或樹木生長情況，L 停停車場常常路燈壞掉或是樹木都長到樓梯沒處理，這樣很危險～謝謝   | 1, 14,   |
| 114 | 校門口至海景會館間的道路路燈是否可再增設一些？感覺道路光線不足影響騎車視線，謝謝。  | 10       |
| 115 | 營繕組行政效率非常有待改善，對於老舊建物維修及權責範圍不明，例如管道間及建築物本體維修責任歸屬，都在互踢皮球，實驗室管道間維修，責任歸各自實驗室也相當不合理，主體建物天花板裂縫，也要歸給實驗室，更不合理<br><br>依據比例原則，實驗室應是負責原始結構及原始配管向外延伸之構造，主體建物內及管道間，是學校需盡的修繕責任 | 2, 8, 13 |
| 116 | 沒有   | 98       |
| 117 | 無  | 98       |
| 118 | 希望環安中心改善環安講習的報名系統。今年發生很多報名成功，現場名單卻沒有名字的狀況。<br>另外，線上環安講習從下午一點開始，一直到晚上七點才結束，這樣時間安排很不方便。  | 8, 15,   |
| 119 | 環安中心-開課或講習可以多宣傳  | 15       |
| 120 | 無  | 98       |
| 121 | 辛苦了老師及職員協助提供安心、便利的求學環境。  | 5        |
| 122 | 行政人員態度友善   | 5        |
| 123 | 文書組蓋個校印，還要等秘書室來支援，可以趕快聘人力嗎   | 8        |
| 124 | 無，皆好   | 5        |
| 125 | 總務處服務超讚  | 5        |
| 126 | 很好了  | 5        |

| NO. | 請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？   | 編碼    |
|-----|--|-------|
| 127 | 校內道路修繕效率不高，汽機車道路常有坑洞，久未修補，容易造成汽機車行駛顛簸危害  | 10    |
| 128 | 希望減少停電次數   | 11    |
| 129 | 又✓   | 98    |
| 130 | 無  | 98    |
| 131 | 無  | 98    |
| 132 | no   | 98    |
| 133 | 沒有   | 98    |
| 134 | 無  | 98    |
| 135 | 很棒   | 5     |
| 136 | 學校的停車制度應檢討與修改  | 1     |
| 137 | 還好   | 98    |
| 138 | 是否每位申請停車證同仁，車牌辨識系統可設定 2 組可通行車牌號碼？平日上班自己是開小車，但假日如到學校因有家人小孩需開另一輛大車。                                      | 3     |
| 139 | 汽機車的車證設計可以電子化  | 3     |
| 140 | 資產組負責畢業袍管理的陳小姐，人非常好，態度與行政效率都很讚！  | 5     |
| 141 | 加油   | 5     |
| 142 | 請車管會對員工的教育訓練做好一點<br>什麼叫學生買了車證不能從國研那進校園<br>不能用這手段預防學生在校園內停車吧<br>多麼擾民                                    | 1, 2, |
| 143 | 把男生廁所都改成性別友善廁所，還有一堆殘障廁所。個人覺得造成極大的不方便，男生都沒地方上廁所。原本一間可以容納 4~5 個小便斗，改裝後卻只能容納 2 個小便斗，其中還有一個是殘障小便斗，造成極大的不便。 | 10    |
| 144 | 沒有建議   | 98    |
| 145 | 車管會應想辦法拓展 L 停機車停車場的大小，而不是一味的拖吊及開單有繳交停車費同學的車輛。  | 1, 7, |
| 146 | 無  | 98    |
| 147 | 無  | 98    |
| 148 | 沒有   | 98    |
| 149 | 1. 蔣公行館後方路橋下機車停車場，常有人會倒廚餘喂食，易使人踩踏滑跤，造成環境髒亂。<br>2. 清潔人員使用的噴槍，都會塵土飛揚，使得停車的車子、安全帽蒙上飛塵，可否有其他的清潔工具可替代。      | 6     |

| NO. | 請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？   | 編碼    |
|-----|--|-------|
| 150 | 無  | 98    |
| 151 | 無  | 98    |
| 152 | <p>1. 管停現在早上清潔環境都用大型機具噴，導致滿天灰塵，造成空氣不好連帶機車也難以清理，常常下班發現車子蒙上一層厚厚的灰塵，建議可否改用別的方式打掃？</p> <p>2. 總務處某些同仁洽公時口吻不佳且不耐煩，能體諒同仁工作辛苦，但也請多點耐心對待洽公者，謝謝！</p>   | 6, 2, |
| 153 | <p>My experience is primarily with the vehicle registration unit. Please treat this comment in that context.</p> <p>The online vehicle parking permit application system is not working properly after the government provided new ARC numbers for foreigners. This has caused several inconveniences to me personally. Please fix this.</p> | 3     |
| 154 | <p>For new teachers especially in science and engineering, the laboratory space received from retired professors would be better checked by OGA &amp; EPSC first to ensure basic stuff (e.g. water pipes, electric supply, intercom) is properly functional and is free of unwanted chemicals and materials.</p>                             | 13    |

#### 四、研究發展處

##### (一)編碼表

| 編碼 | 編碼內容            |
|----|-----------------|
| 1  | 效率高/辛苦了/讚/不錯/加油 |
| 2  | 專業素質及服務態度待加強    |
| 3  | 增加產業合作          |
| 4  | 資訊公布加強並流程規定須詳細  |
| 5  | 更多學術研究補貼        |
| 98 | 無               |

##### (二)詳細開放題填答內容

| NO. | 請問您對於研究發展處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 1   | 很好，謝謝單位人員  | 1  |
| 2   | 無  | 98 |
| 3   | 無  | 98 |
| 4   | 無  | 98 |
| 5   | 無  | 98 |
| 6   | 若各方面狀況允許，建議研討會辦理期程不排除寒暑假，並評估適合議題之顧問公司邀集出席。   | 4  |
| 7   | 無  | 98 |
| 8   | 希望產學趴數不要抽那麼多   | 5  |
| 9   | Good   | 1  |
| 10  | 應繼續公布 HiCi 資料  | 4  |
| 11  | 無  | 98 |
| 12  | 無  | 98 |
| 13  | 服務態度可以再親合一點  | 2  |
| 14  | 學術發展組：<br>彗君，國科會業務專業度不足，非常非常雷。<br>怡菁，態度親切，但工作效率差，常常公文出來到交件時間很短，壓縮到後續作業時間；現在回去承辦國科會業務，雖然專業度比較足夠，但工作效率還是不太好。<br>禹希，態度親切，雖然剛接業務不久，但專業度有上來。<br>研究資源組：<br>嫚斐，態度親切，不會推工作，有問題會協助幫忙。 | 2  |
| 15  | 你們很棒   | 1  |
| 16  | 可以再努力  | 2  |
| 17  | 無  | 98 |

| NO. | 請問您對於研究發展處有什麼具體建議？   | 編碼      |
|-----|--|---------|
| 18  | 目前沒有   | 98      |
| 19  | Good   | 1       |
| 20  | No   | 98      |
| 21  | 無  | 98      |
| 22  | 名牌可以放在明顯一點的地方  | 4       |
| 23  | 無  | 98      |
| 24  | 無。   | 98      |
| 25  | NO   | 98      |
| 26  | 可以多加推廣業務服務內容   | 4       |
| 27  | 送公文的時候，人員的服務很棒！  | 1       |
| 28  | 無  | 98      |
| 29  | Good   | 1       |
| 30  | No   | 98      |
| 31  | 無  | 98      |
| 32  | 沒有建議   | 98      |
| 33  | 無  | 98      |
| 34  | 可增加辦理速度  | 2       |
| 35  | 1. 學術活動補助居然要申請單位自行招募贊助實在不合理，活動辦了，榮譽也是歸給學校，又不是歸給個人，為何要如此高比例的贊助（或稱自籌款）？請下修贊助款對學校可核撥的經費比例（四倍到五倍應較合理）謝謝<br>2. 學術活動補助申請通過了，卻又不能將經費授權給指定的報帳人員，說因高教深耕的經費權限問題，請修正，不然我們填表填心酸的嗎？ | 2, 3, 4 |
| 36  | 無  | 98      |
| 37  | 在研究計畫申請上，獲得相當的協助，無其他建議。  | 1       |
| 38  | 若可以希望 12.-13. 可以辦事情，因為有時候可能只有這時候有空。  | 2       |
| 39  | 無  | 98      |
| 40  | 無  | 98      |
| 41  | 很棒   | 1       |
| 42  | 無  | 98      |
| 43  | N/A. Everyone is very friendly towards new staff.  | 1       |
| 44  | Gud  | 1       |

## 五、國際處

### (一)編碼表

| 編碼 | 編碼內容                              |
|----|-----------------------------------|
| 1  | 人員不足                              |
| 2  | 改善服務人員態度                          |
| 3  | 國際處應與教務處更密切合作，以解決外籍生在課程與畢業程序上的協助。 |
| 4  | 行政效率加強/專業能力(如：交換學生事宜/英語對話)        |
| 5  | 不錯/好/很棒/加油/辛苦了                    |
| 6  | 辦理更多活動、講座並安排妥當                    |
| 7  | 增加國外交流(疫情期間替代方案)                  |
| 8  | 增加實用資訊並詳細準確/多宣傳                   |
| 9  | 希望某些科系雙聯學位可以選的學校多一點               |
| 10 | 提供交換校當地的資訊(例如是否需要申請居留證)           |
| 11 | 環境改善                              |
| 12 | 學生資訊更新                            |
| 98 | 無                                 |

### (二)詳細開放題填答內容

| NO. | 請問您對於國際處有什麼具體建議?  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 1   | The attitude toward foreign students is very rigid and sometimes feels authoritative. When there are administrative mistakes, they choose excuses and silence over honest apologies. There is no philosophy as an educational institution, and it is as insincere as merchants treat customers. | 2  |
| 2   | 有關入學所需文件的部分，沒有給予完整指示<br>有關申請居留證及學生證之指示，與其他單位有所不同，令人有點困惑   | 8  |
| 3   | 沒有  | 98 |
| 4   | 無   | 98 |
| 5   | 無。很讚  | 5  |
| 6   | 辦了很多活動 很棒   | 5  |
| 7   | 無   | 98 |
| 8   | 沒什麼建議，都蠻好的，不論是環境還是辦公人員～～  | 5  |
| 9   | 無   | 98 |
| 10  | 無   | 98 |
| 11  | 沒有建議，但有非常良好的密切合作:)  | 5  |



| NO. | 請問您對於國際處有什麼具體建議？   | 編碼     |
|-----|--|--------|
| 12  | 無  | 98     |
| 13  | 國外留學的講座講得很清楚，有了解到很多資訊，希望之後也可以繼續辦這類型的活動   | 6      |
| 14  | 希望能有更多的交換學校供學生選擇   | 9      |
| 15  | 對於不達清寒身份的學生 但本身家庭條件也不足以應付出國交換學生學校的補助能夠增加 以提高交換意願以及經費負擔   | 4      |
| 16  | 國際處的人員非常親切，回答問題很有耐心，開門到 17:30 對學生下課後能前來的時間很友善。   | 5      |
| 17  | 無  | 98     |
| 18  | 人員應提升整體素質，服務態度須改進  | 2      |
| 19  | 無  | 98     |
| 20  | 謝謝你們舉辦多場活動讓我們更了解交換留學   | 5      |
| 21  | Adding natural ornaments that make students or staffs comfortable  | 11     |
| 22  | 推廣交換等活動非常積極  | 5      |
| 23  | 希望學校能加派人力給國際處，同仁太過忙碌！  | 1      |
| 24  | 很棒   | 5      |
| 25  | 沒有！活動和說明會都非常用心也很有趣！  | 5      |
| 26  | N/A  | 98     |
| 27  | 無  | 98     |
| 28  | 沒  | 98     |
| 29  | 無  | 98     |
| 30  | 資訊傳達透徹，講座也常常舉辦，感謝國際處用心給予學生非常多機會出國闖一闖   | 5      |
| 31  | 國際處這邊對外籍生非常體貼有幫每位交換生配一位學伴，但身邊也有認識來中山念研究所的學伴，他們說他們當初有勾選需要學伴，但最後沒有學伴，感覺不太公平。而我們台灣人去國外，是否可以和姊妹校反映我們台灣過去的交換生也需要學伴呢？不然覺得不平等，都是我們台灣人超級無敵熱心地在幫外籍交換生，但我們台灣人出國交換卻要全部自己來，非常獨立，沒人可以幫我們！ | 4, 12, |
| 32  | 多增加國外實習的介紹   | 8      |
| 33  | 謝謝國際處提供很多交換資源和講座，很實用！行政人員回覆也很專業快速，讚讚讚！   | 5      |
| 34  | 看到很多國外學生在校園讓中山成為國際化大學  | 5      |
| 35  | 沒有哦！對象親切說明清晰環境整潔動線明確，都很好。  | 5      |
| 36  | 無  | 98     |



| NO. | 請問您對於國際處有什麼具體建議？   | 編碼       |
|-----|--|----------|
| 37  | 是否有清楚的分機單位或窗口可以供學生電話諮詢   | 4        |
| 38  | 希望可以開放讓非本地生也能獲取交換獎學金，畢竟現在出國交換也是其中一項畢業門檻，請對所有在校交換生一視同仁。   | 4        |
| 39  | 很棒，但網站還可以再更簡潔一點  | 5, 8,    |
| 40  | 你們很棒   | 5        |
| 41  | 無  | 98       |
| 42  | 無  | 98       |
| 43  | 可以的  | 5        |
| 44  | 中午演講便當好吃   | 5        |
| 45  | 很多外籍生都會去找他們協助，所以每次去都要等一會兒。但他們都很有耐心，也很專業。不過見到他們都會覺得他們很辛苦的感覺。  | 1, 5,    |
| 46  | 希望可以多多公布姐妹校的資訊給碩士生！  | 8        |
| 47  | 無  | 98       |
| 48  | Good   | 5        |
| 49  | 在出國交換方面提供非常多有用的建議，且積極尋找各方人士演講與分享   | 5        |
| 50  | 讚  | 5        |
| 51  | Nope   | 98       |
| 52  | 可以針對歐美或加拿大國家的海外招生申請表關於國高中學業的填寫部分在做更詳細的調查跟更改  | 8        |
| 53  | 無  | 98       |
| 54  | 目前沒有～對學生很親密，回覆訊息很快，且給的資訊非常有用！  | 5        |
| 55  | 能感覺到很認真的促進學生出國交換，但管道有非常多，希望講座有多場一點（因為有些時候會卡到上課時間），並舉辦多場統整所有出國管道的講座   | 6        |
| 56  | 資訊分發管道應該更多   | 8        |
| 57  | 無  | 98       |
| 58  | 這學期參加學伴計畫為止，都未參加到任何國際處舉辦的活動，期望國際處能多辦活動，讓我們有更多機會與學伴交流，此外，我認為校園導覽可以依照以前校園大使帶頭導覽的方式，我在介紹行政大樓時都只留在原地等待介紹下一組，完全沒有機會與學伴一起導覽校園。 | 6        |
| 59  | 沒有   | 98       |
| 60  | 無  | 98       |
| 61  | 舉辦的交換講座除了申請管道及獎學金外，可以更多的分享一些申辦流程、交換必備項目，如：簽證準備、外國手機門號及網路申請等項目  | 6, 8, 10 |



| NO. | 請問您對於國際處有什麼具體建議？   | 編碼       |
|-----|--|----------|
| 62  | 希望能多舉辦學長姐出國交換經驗分享或是相關座談，讓學弟妹更清楚如何準備，謝謝！  | 6, 8, 10 |
| 63  | 無、諮詢態度很好   | 5        |
| 64  | 增加出國交換研習說明會的場次   | 6        |
| 65  | N/A  | 98       |
| 66  | 無  |          |
| 67  | 沒有   |          |
| 68  | <p>我是僑生 111 學年 2 月提早入學<br/>我一開始沒有收到學校的協助辦理入學手續<br/>其他手續在辦理過程中間承辦人也出錯 我給過的資料過了一個月再跟我要<br/>(以下是對不知道什麼部門的建議)<br/>我在來台時確診 一開學因為確診進了醫院 (那時候是三月 台灣疫情還沒爆發<br/>我主動跟系辦通報 學校也沒有單位作諮詢/關心<br/>到我已經出院一個多月 台灣疫情爆發 學校開始有危機意識<br/>有一天晚上 7.8 多 收到學校護理師電話問我情況<br/>我單純覺得學校只是怕我有機率會傳染給別人才打給我<br/>而且晚上下班時間打給我是什麼操作流程<br/>學校的接待新生措施有待加強<br/>因為我大學四年也在台讀唸所以比較有經驗 可以自行找到窗口詢問<br/>別的學校會有防疫接機人員 地區同學會會進行聯絡<br/>但沒有經驗的新生就因此完全被放生了<br/>中山作為全台每年僑生外籍生招生人數數一數二的大學<br/>希望學校可以多作留意 好好改善 謝謝</p> | 4, 12,   |
| 69  | 平時在粉專多提供一些出國交換的相關細節資訊(ex 生活、文化方面)，或在網頁中多整理一些學長姊的心得或影片。   | 8        |
| 70  | 學校可以多找幾所西方的音樂系與劇場藝術系可以去讀的學校嗎？其他二線私立大學可做的交流選擇比我們還多，我們學校音樂系能去的還是去學與古典音樂無關的天普，真的不行，你們說還有很多空位可以參加交流，但不是不去而是適合的選擇太少了  | 9        |
| 71  | NA   | 98       |
| 72  | 無  | 98       |
| 73  | 無  | 98       |
| 74  | Good   | 5        |
| 75  | 挺好，無具體建議   | 5        |

| NO. | 請問您對於國際處有什麼具體建議？   | 編碼      |
|-----|--|---------|
| 76  | 無  | 98      |
| 77  | 可以多辦一些國際學生交流活動   | 6       |
| 78  | 同仁非常熱心幫忙，感謝！   | 5       |
| 79  | 或許可以開啟與外國學生交流的渠道   | 6, 7,   |
| 80  | 對於特定幾所較熱門的交換校，希望能多請有交換過的學長姐分享實際經驗  | 6       |
| 81  | 無  | 98      |
| 82  | 無  | 98      |
| 83  | 申請校內甄選與獎學金繳交資料中的的學生證和身分證還要剪貼較為麻煩，可否改為只要印出並附上即可。<br>希望能夠改善，謝謝！  | 4       |
| 84  | 國際處的老師很親切 謝謝國際處提供了這麼多機會 希望能繼續有更多姐妹校！   | 5       |
| 85  | 無  | 98      |
| 86  | 棒  | 5       |
| 87  | none   | 98      |
| 88  | 可以多辦活動   | 6       |
| 89  | 交換說明會很棒  | 5       |
| 90  | 希望能多多舉辦申請歐洲碩士的活動，非常感謝國際處   | 6       |
| 91  | 無  | 98      |
| 92  | 無  | 98      |
| 93  | 老師非常親切協助我的需求！  | 5       |
| 94  | 可以更積極處理學生的問題   | 2       |
| 95  | 老師人很好，很有耐心   | 5       |
| 96  | 國際處老師們都很親切，且關心學生在國外的安全，讚讚。   | 5       |
| 97  | 資料的繳交希望有一套系統可以處理   | 4       |
| 98  | 龍舟隊非常棒 感覺可以有更多活動   | 5       |
| 99  | 加油   | 5       |
| 100 | 在國合訊息方面，獲得相當的協助，無其他建議。   | 5       |
| 101 | 若可以希望 12.-13. 可以辦事情，因為有時候可能只有這時候有空。  | 4       |
| 102 | 無  | 98      |
| 103 | 很滿意，沒問題  | 5       |
| 104 | 建議國際處承辦人員與國際學生進行 email 聯繫時，可以副本發給系所相關業務承辦人、系所主任甚至是該生指導老師，這樣國際學生的指導老師就不會因為資訊落差而必須再自己發信或致電學生或國際處，浪費時間。 | 3, 4, 8 |



| NO. | 請問您對於國際處有什麼具體建議？   | 編碼    |
|-----|--|-------|
| 105 | 相信同仁業務繁忙，但對於國際生的生活和身心希望能更多關心和即時協助。   | 4     |
| 106 | 希望再多一點留學相關講座或活動  | 6     |
| 107 | Good   | 5     |
| 108 | 無  | 98    |
| 109 | 還沒有接觸過   | 98    |
| 110 | 無  | 98    |
| 111 | 交換系列的講座都辦得很好，感謝國際處，辛苦了！  | 5     |
| 112 | The OIA office staff Need to put themselves into international student's shoes to resolve any issues, with a good and friendly attitude, mostly with a good intention towards helping international students.                        | 2     |
| 113 | Smile please   | 2     |
| 114 | Reply the email faster   | 4     |
| 115 | Good   | 5     |
| 116 | They should be more polite, kind, and helping for international students.  | 2     |
| 117 | Lets support more student activity that involve the global community.  | 6     |
| 118 | Organize more cultural exchange activities between students from different continents  | 6     |
| 119 | It would be better if the response time to emails is faster  | 4     |
| 120 | It would be very nice if OIA staffs could send important information earlier and directly reply to students' email   | 4     |
| 121 | Dear officials,<br>My experience with oia and oaa has been great. I have got assistance whenever i needed. However, there is still chance of progress in few departments e.g. time management for a particular task.<br><br>Thankyou | 4, 5, |
| 122 | Sometimes it feels this office is understaffed.  | 1     |
| 123 | Good   | 5     |
| 124 | Be friendly with the students.   | 2     |
| 125 | None   | 98    |
| 126 | OIA Is doing great. I don't have any suggestions.  | 5     |

| NO. | 請問您對於國際處有什麼具體建議？  | 編碼    |
|-----|---|-------|
| 127 | I know OIA have a lot of work and busy schedule throughout the year but they should be friendly towards the people who are asking for their help rather than being annoyed! Thank you.  | 2     |
| 128 | Please make more events in bilingual since lot of very interesting seminar but unfortunately only in Chinese.   | 6     |
| 129 | I' m not sure about whether or not this would be included in the work of the office of international affairs. And maybe it' s my own personal shyness, but maybe it would be nice to add us (students that are rarely in the schoolyard) to certain groups so that we know who we could connect to?   | 6, 8, |
| 130 | na  | 98    |
| 131 | Conduct some programs for international students  | 6     |
| 132 | equal opportunities for western and non-western international students in events  | 4     |
| 133 | OIA should consider the process of issuing the letter of student status for renew ARC. Normally, student needs to renew his/her ARC around Sept or Feb. As apart of process, student needs student status letter as the conditional docs. However, the OIA just issue the letter after students pay the school fees for next semester around end of August - September and Feb. Students then do not have the letter to submit for immigrant office for renew ARC early. The reason that students should renew ARC early since July - August and Jan-Feb is the Summer break or Winter break, so students might want to go back their country. If go back the country without the new ARC, then they could worry if some things happen and they might need to apply a new visa to come back Taiwan instead . It is more complicated than issue a letter for students to renew their ARC in advance. | 3     |
| 134 | 1. OIA Vice President should think of reducing burden of Ms. Christine Yen, The Administrative Officer. Because she is the one dealing with so many things and no human beings can handle more than 500+ International Students at once. OIA should hire more staff for the welfare of International Students.  | 1     |
| 135 | Quicker response  | 4     |

| NO. | 請問您對於國際處有什麼具體建議？   | 編碼    |
|-----|--|-------|
| 136 | The inter-university activities, especially the TCUS activities for international students, are all very interesting but not all students are informed about these. Maybe the OIA can disseminate the information more vigorously so that everybody will get a chance to participate in the activities.                          | 8     |
| 137 | Be more in contact with the teacher form the international school exchange (so they can know what is happening for us as well!)  | 3     |
| 138 | Since I' m an international student, I didn' t know some national holiday in Taiwan. It is more helpful for us that we can know some holidays or school events by email.   | 8     |
| 139 | Keep going like you did so far. And all the people are so helpful especially Hana :)   | 5     |
| 140 | Hana Ting you are awesome! Thank you on behalf of exchange students. You helped us a lot.  | 5     |
| 141 | None   | 98    |
| 142 | Plan more international student parties :)   | 6     |
| 143 | I hope there will be some diverse activities to exchange students and more activated buddy group activities.   | 6     |
| 144 | Thank you for taking such good care of us!<br>I feel like the information handed out were very detailed and easy to comprehend.  | 5     |
| 145 | The process for the incoming exchange students can be little bit non clear sometimes and the process of registration for the exchange students can be automatized.   | 8     |
| 146 | Nothing else   | 98    |
| 147 | Clarify some info for things like visa application beforehand. For example for the application I needed to give them a contact name of someone in Taiwan, adress and telephone number, and I had no idea what to full in. Make sure you know all the procedures be it for Visa, ARC, ect and try to clarify as much as possible. | 3, 8, |
| 148 | To provide more tips and tricks in Taiwan (eg. restaurants, bars, friendly spots, calms spots, basic/useful chinese words when you go to a shop, eg., info about DISCOUNTS on student card/ID etc. , for exchange students :)  | 8     |

| NO. | 請問您對於國際處有什麼具體建議？  | 編碼    |
|-----|---|-------|
| 149 | none  | 98    |
| 150 | Gud   | 5     |
| 151 | The information given by OIA is always very helpful and I really appreciate it. However, I sometimes felt the notification of information is bit late. For example, I was notified some information before the day of the deadline of application. Hence, I missed to apply for some events and I could not join them. So if possible, I want OIA to give us information more earlier. Thank you. | 4, 5, |

## 六、圖資處

### (一)編碼表

| 編碼 | 編碼內容  |
|----|---|
| 1  | 增加多元應用軟體，增加使用期限及人數  |
| 2  | 增加藏書量(包含電子書)並提供書單   |
| 3  | 資訊通知及時  |
| 4  | 滿意/還好/很棒/加油/辛苦了   |
| 5  | 改善館內設備與環境空間管理(如：空氣不流通、增加插頭、書籍擺放混亂、電腦老舊、溫度、電梯標示、刷卡機故障、網路不穩、圖書館內噪音、孕婦搭電梯不方便應開放一樓搭到三樓) |
| 6  | 多設線上課程(需寫清登入方式)   |
| 7  | 增加討論室、自習位置、研究室位置並延長開放時間(借用時間公告)   |
| 8  | 改善人員服務態度  |
| 9  | 改善承辦人員對職掌業務的熟稔度及專業性   |
| 10 | 改善校園資訊系統(如：造字問題、穩定性、資料串聯問題)   |
| 11 | 圖書館整修工程問題(工程速度/各院連結通道)  |
| 12 | 多辦活動抽獎  |
| 13 | 保留 G-suite 帳號   |
| 14 | 提供線上客服/借書   |
| 15 | 希望繼續辦理圖書館管理學分班，惠齡及老師協助學員很多  |
| 98 | 無   |

### (二)詳細開放題填答內容

| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？   | 編碼  |
|-----|--|-----|
| 1   | 學校信箱有時無法過濾垃圾信件、學校無線網路有時不穩定   | 5,  |
| 2   | Na   | 98, |
| 3   | 諮詢校網管理人員態度極差，建議改善  | 8,  |
| 4   | 無  | 98, |
| 5   | 無  | 98, |
| 6   | 希望資深職員能增進自身資訊能力以跟得上時代的變化，許多程式很難用也不人性化，打電話過去詢問又會先被罵，更別說請職員修改系統等，常常拖很久。大家都很辛苦，希望能好好溝通，系統程式需以使用者的角度來寫，謝謝! | 5,  |
| 7   | 無  | 98, |
| 8   | 軟體工程組曹姓職員洽詢態度待改善，未釐清事情原委，強硬質問對方，試圖將行政疏失歸屬給對方，經詢問其他同仁，也認同他講話態度  | 8,  |



| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？  | 編碼  |
|-----|---|-----|
|     | 一向如此。個人認為既然在學校服務，就應有適當的行政服務態度，而非接到洽詢電話就莫名動怒嫌麻煩，謝謝。                  |     |
| 9   | 沒有  | 98, |
| 10  | 更多元圖資資訊學習   | 1,  |
| 11  | Na  | 98, |
| 12  | 施工期間長，聲音有點大   | 11, |
| 13  | 希望開冷氣   | 5,  |
| 14  | 校園骨幹網路相關業務人員，本人因對承辦的業務流程不熟悉，詢問時確被刁難，很不友善，希望可以改善態度，謝謝                | 8,  |
| 15  | 可以親切一點  | 8,  |
| 16  | 藏書量可以多一點 如：中西醫學相關書籍、中醫典籍類   | 2,  |
| 17  | 無   | 98, |
| 18  | 有關於網路問題希望盡量以到現場解決問題   | 5,  |
| 19  | 無   | 98, |
| 20  | 尚無  | 98, |
| 21  | 希望借書時間可以延長  | 1,  |
| 22  | 無   | 98, |
| 23  | 可以在各系所設置行動借閱小站提供該系所可能會需要的書籍<br>像是電機系放電子學、電磁學等等必修科目書籍                | 1,  |
| 24  | 辦理過借書，也洽詢過中心網頁的事宜。相關的辦事人員都非常耐心，也很幫忙。謝謝。提供中心架設網頁的伺服器空間，還提供很多協助，萬分感激。 | 4,  |
| 25  | 冷氣冷一點   | 5,  |
| 26  | 無   | 98, |
| 27  | 很好，在那邊溫習功課也很棒   | 4,  |
| 28  | 無   | 98, |
| 29  | 希望校內 wifi 路由器可以設置更多   | 5,  |
| 30  | 無 服務態度良好  | 4,  |
| 31  | 無，樓梯標示很讚。   | 4,  |
| 32  | 希望設置夜讀區，開放 24 小時  | 7,  |
| 33  | 圖資人員維護電腦程式的效率及解決態度非常不積極，都不會自行去思考如何讓系統更穩定及精準                         | 8,9 |
| 34  | 無   | 98, |
| 35  | 單以藏書量來說，圖書館真的不算太好，藏書不太多，想借的書，在中山都沒辦法借到，好不容易進來一本新書，又會馬上被借走           | 2,  |
| 36  | 圖資大樓七八樓有時候會有點悶 ☹️☹️希望冷氣可以低一兩度                                       | 5,  |



| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？  | 編碼    |
|-----|---|-------|
| 37  | 常常有很多有獎徵答的活動，吸引學生閱讀課外的文章等，我覺得可以繼續推廣，還蠻有趣的！                      | 4, 12 |
| 38  | 無   | 98,   |
| 39  | 自修室時間可以延長   | 7,    |
| 40  | 電影+午餐的活動很讚  | 4,    |
| 41  | 無   | 98,   |
| 42  | 無   | 98,   |
| 43  | 無   | 98,   |
| 44  | 無   | 98,   |
| 45  | 為什麼到三樓沒有電梯！！  | 5,    |
| 46  | 人員應提升整體素質，服務態度須改進   | 8,    |
| 47  | 無   | 98,   |
| 48  | 對於所提供的解說服務應更主動積極  | 8,    |
| 49  | 無   | 98,   |
| 50  | 無具體建議，都非常棒！   | 4,    |
| 51  | ㄨㄨ  | 98,   |
| 52  | 無   | 98,   |
| 53  | 讚   | 4,    |
| 54  | 沒有  | 98,   |
| 55  | 無   | 98,   |
| 56  | 希望可以再多加設尋找期刊的網站，謝謝！   | 1,    |
| 57  | 無   | 98,   |
| 58  | 影印機影印卡的購買方式使用說明不清楚<br>去櫃檯問才知道<br>應該要寫在影印機那裡讓人家看吧<br>什麼都要用問的也太麻煩 | 5,    |
| 59  | 無   | 98,   |
| 60  | 無   | 98,   |
| 61  | No  | 98,   |
| 62  | 無   | 98,   |
| 63  | 標示可以再明確一點   | 5,    |
| 64  | 建議可針對各項資訊使用，辦理實體活動，讓操作記憶點更為鮮明。                                  | 5,    |
| 65  | 無   | 98,   |
| 66  | 無   | 98,   |
| 67  | 圖書館自修位置設備過老舊  | 5,    |
| 68  | 活動有趣  | 4,    |

| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？  | 編碼  |
|-----|---|-----|
| 69  | 很棒！   | 4,  |
| 70  | None  | 98, |
| 71  | 1. 圖書館5樓以上 WIFI 不夠穩定<br>2. 個人研究室分中午前、中午後2時段預約，資源利用不浪費(因為經常單日預約後，實際使用時數遠小於一整天)                 | 5,  |
| 72  | 無   | 98, |
| 73  | Wi-Fi 常常斷   | 5,  |
| 74  | 無   | 98, |
| 75  | 無   | 98, |
| 76  | 無   | 98, |
| 77  | 無   | 98, |
| 78  | 目前有問題詢問圖資處都能得到有效的回覆，可以繼續保持👍   | 4,  |
| 79  | 電梯停靠樓層可以多一點   | 5,  |
| 80  | 乾淨，舒服。  | 4,  |
| 81  | 施工有點吵   | 11, |
| 82  | N/A   | 98, |
| 83  | 部分圖書位置錯誤可以改善  | 5,  |
| 84  | 無   | 98, |
| 85  | 無。  | 98, |
| 86  | 圖書與電子刊物可以再多元化、種類多一些   | 2,  |
| 87  | 希望可以有更多新書進校園  | 2,  |
| 88  | 智慧營運組 翼錦聖先生，希望他接電話時態度可以好一點，並且積極處理問題，實驗室網路有問題，他推給系館，系館又說那個根本不是他們管的，說翼錦聖先生每次都會推給他們，推來推去根本沒解決問題。 | 8,  |
| 89  | 處理圖書資訊學分班的人員有耐心且服務良好，很耐煩，不容易  | 4,  |
| 90  | 無   | 98, |
| 91  | ☺   | 4,  |
| 92  | 電腦跑得滿慢的，希望可以讓系統跑快一些！  | 5,  |
| 93  | 希望圖書館能開晚一點，尤其是假日  | 7,  |
| 94  | 沒   | 98, |
| 95  | 無   | 98, |
| 96  | 器材（如影印機）使用上若是遇到問題有時候無法立即找到排錯的諮詢人員，希望能夠建立更加完善的錯誤排除協助   | 9,  |
| 97  | 無   | 98, |
| 98  | 圖書館空間與設備上的建議，新增插座於桌面  | 5,  |
| 99  | 希望對熱門外文書籍的購買能夠增加  | 2,  |

| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？   | 編碼    |
|-----|--|-------|
| 100 | 目前沒有   | 98,   |
| 101 | 無  | 98,   |
| 102 | 八樓讀書區遠離電梯方向，有一台冷氣會一直發出蠻大的噪音需要維修。每一層樓的自修區的防疫隔板非常煞風景，希望可以拆卸或更換材質。電梯外面的沙發希望能更換材質，一方面皮質比較好清理不會藏污納垢、二來那些沙發確實該更換了。 | 5,    |
| 103 | 建議7樓盡快修好空調   | 5,    |
| 104 | 無  | 98,   |
| 105 | 服務態度可以再親合一點  | 8,    |
| 106 | 無  | 98,   |
| 107 | 無  | 98,   |
| 108 |  | 0 98, |
| 109 | 無  | 98,   |
| 110 | 圖書館的環境都沒有清理<br>例如供自習的區域桌面以及地板從來都沒有清理過 很髒   | 5,    |
| 111 | 態度可以好一點  | 8,    |
| 112 | 做的非常好  | 4,    |
| 113 | 可以多舉辦活動，我覺得之前舉辦的活動都很棒  | 4, 12 |
| 114 | 希望VPN單次使用時間再延長一些   | 5,    |
| 115 | 希望圖書館學分班持續開班上課！！課程充實豐富～～受益良多！！   | 4, 15 |
| 116 | 圖資處的新書處理速度可以再快一點，我在九月初預約了一本新進館的書，直到約快十月中才拿到書，（一直卡在未處理上架的狀態）  | 2, 5  |
| 117 | 很棒   | 4,    |
| 118 | 能輕聲討論的區域可以明確標示出來，避免有些人誤會而造成糾紛。   | 5,    |
| 119 | 有些書本的版本都十幾年前的了 應該要買新版的   | 2,    |
| 120 | 希望可以辦點與智財權相關的講座  | 12,   |
| 121 | 還行~  | 4,    |
| 122 | 椅子坐久屁股會痛   | 5,    |
| 123 | 可在大樓中表示圖資處位置方便學生尋找   | 5,    |
| 124 | 沒有建議   | 98,   |
| 125 | 建議圖書預約系統可以在使用者友善一點，網站上看不太清楚怎麼預約書籍  | 10,   |
| 126 | 無  | 98,   |
| 127 | 活動很棒   | 4,    |
| 128 | 地下室的空調不夠、蚊子很多；廁所的垃圾袋都沒有替換，味道有點重！   | 5,    |

| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？   | 編碼    |
|-----|--|-------|
| 129 | 非常好  | 4,    |
| 130 | 假日可以開久一點   | 7,    |
| 131 | 無  | 98,   |
| 132 | no   | 98,   |
| 133 | 無  | 98,   |
| 134 | 無  | 98,   |
| 135 | 借書系統優化，找書智慧化   | 1, 10 |
| 136 | No   | 98,   |
| 137 | 三樓電腦網路有點卡 查資料不太方便  | 5,    |
| 138 | 無  | 98,   |
| 139 | 圖書館的開方時間只到十點 希望能夠更久一點 像是開到十二點之類的 不然有時候在宿舍讀不下書                    | 7,    |
| 140 | 無  | 98,   |
| 141 | 沒有～  | 98,   |
| 142 | 改成 WIFI6 立意良善，但學校的網路不穩定，速度也沒那麼快，換成 WIFI6 的實際效益並不高，應想辦法提升網速與網路穩定度 | 5,    |
| 143 | 暫無   | 98,   |
| 144 | 研究小間定期打掃   | 5,    |
| 145 | 冷氣溫度可以再低一點   | 5,    |
| 146 | 無  | 98,   |
| 147 | 覺得如果疫情趨緩好像可以取消梅花座位，這樣一起去的人才可以坐在一起～                               | 5,    |
| 148 | 服務態度非常好，也很有耐心解答我的疑問，繼續保持~加油！！                                    | 4,    |
| 149 | 五樓的檯燈有些不會亮，插座有些電極外露需要檢修  | 5,    |
| 150 | 無  | 98,   |
| 151 | 希望學校可以有更授權軟體，例如 MATLAB（包含所有工具套件），協助研究生作研究，非常感謝                   | 1,    |
| 152 | 工讀生水準可以再提升   | 8,    |
| 153 | no   | 98,   |
| 154 | Nope   | 98,   |
| 155 | 三樓的進出設置不是很人性化。   | 5,    |
| 156 | 五樓木地板自習區有些檯燈壞了，可以進行更換  | 5,    |
| 157 | 對於時事討論推動很棒，有實體的資訊展覽可以讓路過的人也參與討論以及吸收知識會是一個好的方式                    | 4,    |
| 158 | 無  | 98,   |

| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？   | 編碼  |
|-----|--|-----|
| 159 | 三樓圖書館外側可以食用食物的空間，覺得可以在改善一下，像是新增吊扇或空調、桌椅增加幾組…因為有些沒有住宿的學生在午餐時間會去那邊吃飯，希望學校能有更好的環境能夠提供給學生！謝謝 | 5,  |
| 160 | 還不錯  | 4,  |
| 161 | 借書資訊應該更明確  | 5,  |
| 162 | 無  | 98, |
| 163 | Good   | 4,  |
| 164 | 空間規劃漂亮，人員態度很良好   | 4,  |
| 165 | 沒有   | 98, |
| 166 | 希望可以的話印表機有列印彩色紙張的選擇  | 5,  |
| 167 | 選擇修繕館內空間時可集中在寒暑假，避免上課期間學生使用高峰期   | 11, |
| 168 | 影印機時常出現問題，需要改善   | 5,  |
| 169 | 無  | 98, |
| 170 | 宿網速度超快超讚的，但是常常突然斷線，如果可以的話希望能加強穩定度，謝謝！  | 5,  |
| 171 | 無  | 98, |
| 172 | 增加資訊系統教育訓練課程   | 6,  |
| 173 | 無  | 98, |
| 174 | 辛苦了謝謝  | 4,  |
| 175 | 圖書續借次數（網路辦理）太少，希望可以增加續借次數。   | 14, |
| 176 | 無  | 98, |
| 177 | 網路太常斷線了.....   | 5,  |
| 178 | 圖書館很多學生在使用 建議有些老舊設備可以更新 讓環境更舒適 謝謝  | 5,  |
| 179 | 無  | 98, |
| 180 | 無  | 98, |
| 181 | 圖書薦購系統很棒   | 4,  |
| 182 | 無  | 98, |
| 183 | 冷氣太冷了…尤其是個人研究室裡溫度真的很像在北極   | 5,  |
| 184 | 沒有   | 98, |
| 185 | 希望薦購系統可以增加電子書的選項   | 2,  |
| 186 | 多增加線上教學使用資料庫   | 1,  |
| 187 | 校內仍有許多線上系統，未導入 SSL 加密連線。   | 10, |
| 188 | 無。   | 98, |
| 189 | Good   | 4,  |
| 190 | 打掃阿姨都很友善、用心。   | 4,  |

| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？   | 編碼  |
|-----|--|-----|
| 191 | 研究小間的設備翻新  | 5,  |
| 192 | 借書網站介面能更友善   | 10, |
| 193 | 請把 1~2 樓的樓梯扶手「變細」，這樣會較容易握住、抓緊  | 5,  |
| 194 | 這次的孫中山先生紀念展很有趣，不論是動線或者內容都看得出來非常用心，也同時兼具趣味性!希望之後能夠多多辦理這樣既有趣又有豐富訊息的展覽!   | 4,  |
| 195 | 非常好  | 4,  |
| 196 | 無  | 98, |
| 197 | 無  | 98, |
| 198 | 無  | 98, |
| 199 | 西灣學院開放時間希望可以再延長  | 7,  |
| 200 | 希望系統可以更穩定，不要經常連不上。   | 5,  |
| 201 | 挺好，無具體建議   | 4,  |
| 202 | 氣氛優良   | 4,  |
| 203 | 宿網及學校網路十分不優，有愧於南部頂大  | 5,  |
| 204 | 討論室、研究室缺乏清潔，有厚厚灰塵  | 5,  |
| 205 | 圖書館設施可以更新  | 5,  |
| 206 | 好漂亮  | 4,  |
| 207 | 接觸的同仁態度都非常好  | 4,  |
| 208 | 每次還書投還書箱都會被記遲還，而且蠻久的，感覺應該要登記快一點  | 5,  |
| 209 | 尚可   | 4,  |
| 210 | 圖書館希望能更換不要那麼容易卡紙的影印機   | 5,  |
| 211 | 希望打掃人員能多請幾個  | 5,  |
| 212 | 借書規則應該要透明，為何有些人可以一次就借超過半年，這對普通學生只能借一個月來說根本不公平，有特權的借書者可以一屆就借好幾年，我認為圖資處這個問題要處理。  | 5,  |
| 213 | 暑假期間七樓太熱了  | 5,  |
| 214 | 沒有   | 98, |
| 215 | <p>小型討論室有幾個問題極需改善</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 冷氣常常壞掉進去很悶</li> <li>2. 燈光太少光線不足</li> <li>3. 與隔壁小型討論室的隔音很差</li> <li>4. 插座明顯不足(有時冷氣壞掉還要用占用插座開電風扇)</li> </ol> <p>另外學校網路在管院使用常常網速非常慢。</p> <p>以上，希望學校能夠改善，謝謝！</p> | 5,  |

| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？  | 編碼   |
|-----|---|------|
| 216 | 協助校內行政單位開發程式  | 10,  |
| 217 | 感覺圖資處辦的活動都很用心很有趣  | 4,   |
| 218 | 希望學校網路能夠更穩定   | 5,   |
| 219 | 信件的內容，有時候外部信箱會有文字亂碼<br>建議可以附件 pdf 文檔（信件內文整）   | 3,   |
| 220 | 無   | 98,  |
| 221 | 校園軟體應該多採購師生常用的工具，如 Adobe Acrobat 等  | 1,   |
| 222 | 牛   | 4,   |
| 223 | 大四研究所 一天的研究小間申請可以<br>1. 增加若申請後一小時內沒有使用則取消預約或懲罰<br>2. 離開後兩小時內沒有再使用卻沒有取消申請則下次無法預約之類的<br><br>因為有時會看到研究小間長時間沒有人使用，但至網路搜索則顯示預約額滿。<br>謝謝！ | 7,   |
| 224 | 請圖資處定期檢查討論室的設備是否能正常運作，倘若有損壞、無法運作之情形，應提早在空間借用網站上顯示相關資訊，否則會造成需要多媒體功能的討論者不便。   | 5,   |
| 225 | 非常好   | 4,   |
| 226 | good  | 4,   |
| 227 | 本校藏書量已經非常少，教師指定訂購服務速度緩慢且通過率低，跨館借閱服務昂貴且不便，櫃檯甚至連找零都無法處理。櫃檯人員僅有少數有專業知識，多數工讀生或是兼職職員對業務非常不熟悉，處理速度慢或無法做決策。整體服務和資源對教師研究的防礙性比支持度更高。         | 2,9  |
| 228 | 可以加強推廣圖資處的資源，像是提供下載的軟體等等，讓更多人知道並使用。   | 1,   |
| 229 | 研究小間刷卡系統拜託不要當機  | 5,   |
| 230 | 無   | 98,  |
| 231 | 宣傳跟網頁的配置不友好，線上資料庫有關政治、中共研究與國際關係的電子資料實在太少，拜託多多跟政大的資料庫學習，他們社會科學的資料庫比中山大學豐富太多  | 2,10 |
| 232 | 特別感謝黃春勝先生在系統方面的幫忙！  | 4,   |
| 233 | No  | 98,  |
| 234 | 無   | 98,  |
| 235 | 無   | 98,  |
| 236 | Ok  | 4,   |



| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？   | 編碼    |
|-----|--|-------|
| 237 | 無  | 98,   |
| 238 | 無  | 98,   |
| 239 | 設備老舊，需要更換  | 5,    |
| 240 | 印表機數量太少  | 5,    |
| 241 | 目前沒有   | 98,   |
| 242 | 無  | 98,   |
| 243 | 良好   | 4,    |
| 244 | 還好   | 98,   |
| 245 | 影印機時常卡紙，且只有 3 樓的影音機可以用沒有故障。圖書館電腦網路連線也非常慢   | 5,    |
| 246 | 無  | 98,   |
| 247 | 研究小間總是全被借走   | 7,    |
| 248 | 無  | 98,   |
| 249 | 電影欣賞活動很棒   | 4,    |
| 250 | 安靜   | 4,    |
| 251 | 無  | 98,   |
| 252 | Nope   | 98,   |
| 253 | 閱讀環境的燈光與採光可以更加優化！  | 5,    |
| 254 | 非常棒  | 4,    |
| 255 | 1、請持續提供 google worksapce 可付費服務。<br>2、建議薦購系統，可調節為本校教師可推薦的本數較多（10 本內）而非只限制 5 本的硬性規定。                               | 2, 13 |
| 256 | 無  | 98,   |
| 257 | 挺好的  | 4,    |
| 258 | 很好   | 4,    |
| 259 | 部分承辦人員在工作溝通上態度差，另相關業務系統也需要與時俱進。  | 5, 8  |
| 260 | 無  | 98,   |
| 261 | 沒有   | 98,   |
| 262 | 無  | 98,   |
| 263 | Regularly rearrange the order of books on the shelves (may be messed up by students)                             | 5,    |
| 264 | It would be good if the staff at the library are more friendly with dealing with printer issues.                 | 8,    |
| 265 | More English friendly environment and it is better to explain the procedure in English also for foreign students | 5,    |
| 266 | Excellent  | 4,    |

| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？  | 編碼   |
|-----|---|------|
| 267 | None  | 98,  |
| 268 | Please make more events in bilingual since lot of very interesting seminar but unfortunately only in Chinese.   | 12,  |
| 269 | <p>Expand your study room hours please. Students would appreciate more hours to accommodate their schedules. The cost for expanding hours is minimal as No staff is required. The cost for extending would mainly be electrical usage increases which is nominal.</p> <p>Second request, change the elevator rules. It' s very inefficient to have to go from the 10th floor to the 2nd floor and then walk up to the third floor to get to the library.</p>  | 5, 7 |
| 270 | Although I feel that their services are exceptionally good, I would love their services more if its more English version of the books included there.   | 4, 5 |
| 271 | Hire students who can speak English.  | 9,   |
| 272 | Upgrade the chairs at the study rooms. I stay there almost the entire day and my butt hurts coz no cushion at all hehe  | 5,   |
| 273 | <p>The opening hours of the study room on the first floor of the library is very bad it should be open 24 hours booth week days - most of us are living together with others at the dorm and when the roommate is sleeping you can' t study at the room - and the study hall at the dorm is very full.</p> <p>I also think the sport management is very bad - there is very good facilities but the management is so bad - more information and better opening hours of the gym - why can' t it be open from 8 - 22.00 so it is not so crowded and we have the chance to work out in the morning!</p> | 7,   |
| 274 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Need to be responsive in e-mail inquiries</li> <li>2. DO NOT ignore inquiries written in English!!</li> </ol>   | 3, 5 |
| 275 | <p>make students &amp; staff aware of how peridocials can be accessed</p> <p>make students &amp; staff aware of what software is available to them</p> <p>make students aware of how referencing and citing is to be done</p>   | 1, 3 |

## 七、藝文中心

### (一)編碼表

| 編碼 | 編碼內容                        |
|----|-----------------------------|
| 1  | 增加活動並多時間選擇(多戲劇表演團體/親子皆宜/時事) |
| 2  | 增加活動宣傳                      |
| 3  | 加強承辦人對職掌業務熟稔度及專業性           |
| 4  | 場地不明(如藝文中心)                 |
| 5  | 讚/很好/加油/活動很棒/資源多            |
| 6  | 增加活動多元性                     |
| 7  | 改善取票流程(如:時間不夠)              |
| 98 | 無                           |

### (二)詳細開放題填答內容

| NO. | 請問您對於藝文中心有什麼具體建議?   | 編碼  |
|-----|---|-----|
| 1   | 網頁不夠友善，找不到演出訊息。   | 2,  |
| 2   | 沒有  | 98, |
| 3   | 無   | 98, |
| 4   | 電話有時候打不通  | 7,  |
| 5   | 電話有時候會打不通，就算打很多次也沒有，希望能改善同學同時打電話過去的問題。                            | 7,  |
| 6   | 可以多辦幾場線上大學之道！   | 6,  |
| 7   | 無   | 98, |
| 8   | 無   | 98, |
| 9   | 無   | 98, |
| 10  | 無   | 98, |
| 11  | 人員應提升整體素質，服務態度須改進   | 3,  |
| 12  | 無   | 98, |
| 13  | 無   | 98, |
| 14  | Adding natural ornaments that make students or staffs comfortable | 6,  |
| 15  | 無   | 98, |
| 16  | 若營運狀況允許，建議展期間隔減少，使藝文元素充斥於校園日常。                                    | 1,  |
| 17  | 無   | 98, |
| 18  | 大學之道的公布消息能再快點   | 2,  |
| 19  | 無。  | 98, |
| 20  | 可讓學生投票邀請的表演類型   | 6,  |

| NO. | 請問您對於藝文中心有什麼具體建議？  | 編碼   |
|-----|--|------|
| 21  | 無  | 98,  |
| 22  | 無  | 98,  |
| 23  | 大學之道索票我覺得可以改為線上的，不用特地跑去拿或是打電話，因為打電話有時也會忙線中                                 | 7,   |
| 24  | 藝文中心在舉辦活動的時候應該注重藝文活動的多元性給予大眾多元的選擇，而不是偏食特定種類藝文活動，同時與引入更多跨領域結合藝術，擴充國民觀閱的可能性。 | 1, 6 |
| 25  | 感覺場地很華麗 不知道有沒有定期清掃   | 5,   |
| 26  | 活動辦得不錯！  | 5,   |
| 27  | 加油   | 5,   |
| 28  | 很好   | 5,   |
| 29  | 無  | 98,  |
| 30  | 很好   | 5,   |
| 31  | 無  | 98,  |
| 32  | 希望可以有更多的藝文活動！  | 1,   |
| 33  | 所舉辦的活動能夠更多樣化   | 6,   |
| 34  | 無  | 98,  |
| 35  | 大學之道的演講時間與推廣非常清楚   | 5,   |
| 36  | 希望表演節目可以邀請大咖樂團來表演  | 6,   |
| 37  | Nope   | 98,  |
| 38  | 棒  | 5,   |
| 39  | 真的舉辦了許多活動！很感謝有這些資源   | 5,   |
| 40  | 無  | 98,  |
| 41  | 無  | 98,  |
| 42  | 無  | 98,  |
| 43  | 繼續保持   | 5,   |
| 44  | 很好   | 5,   |
| 45  | 無  | 98,  |
| 46  | 讚  | 5,   |
| 47  | 很喜歡最近辦的活動  | 5,   |
| 48  | 沒有   | 98,  |
| 49  | 希望可以再多一點戲劇類活動  | 6,   |
| 50  | 希望有更多優秀的展演   | 6,   |
| 51  | 挺好，無具體建議   | 98,  |
| 52  | 某些演出的相關資訊或是索票規定之類的可以更加清楚的公告在網頁或是臉書上  | 7,   |

| NO. | 請問您對於藝文中心有什麼具體建議？   | 編碼   |
|-----|---|------|
| 53  | 良好，謝謝   | 5,   |
| 54  | 無   | 98,  |
| 55  | 無   | 98,  |
| 56  | 尚可  | 5,   |
| 57  | 無   | 98,  |
| 58  | Good  | 5,   |
| 59  | 大學之道很多都排在禮拜二跟四的晚上，希望有一些可以排在其他天。   | 1,   |
| 60  | 演出節目安排很精彩   | 5,   |
| 61  | 無   | 98,  |
| 62  | No  | 98,  |
| 63  | The system was not working so we can do that for the next one of the spring and then the next week of June so I can't use a plan so I can use it as an opportunity to use it as an opportunity for a person who can help me with it or do it in a bit and I can do that and then use a total of a month to help with the things that I have so much money to use to keep my work out. | 7,   |
| 64  | 無   | 98,  |
| 65  | 無   | 98,  |
| 66  | 態度很棒，效率很快   | 5,   |
| 67  | 安排中山大學駐校樂團-巴洛克獨奏家樂團的演奏  | 1,   |
| 68  | 現場排隊動線可以更清楚   | 4,   |
| 69  | 服務完善能令演出團隊安心，感謝藝文中心團隊的努力  | 5,   |
| 70  | 加油  | 5,   |
| 71  | 活動很多很棒  | 5,   |
| 72  | 可以多一點活動   | 1,   |
| 73  | 1、建議大型表演對校內一二級主管發佈通知、贈送公關票（登記制），提高主管轉傳資訊給同仁的興趣與誘因。<br>2、大英劇看似要收尾，建議持續給予支持，或考慮讓它具商轉能力。   | 6, 7 |
| 74  | 大學之道演出索票地點建議可以增加，不要只在逸仙館  | 7,   |
| 75  | 可以辦多一點音樂類型的大學之道，讚。  | 6,   |
| 76  | 可再多宣傳相關藝文活動場次   | 2,   |
| 77  | 無   | 98,  |
| 78  | 非常棒，舉辦很多藝文活動。   | 5,   |
| 79  | 可多邀請校友回校表演  | 6,   |
| 80  | 無   | 98,  |
| 81  | 辦了很多活動 很棒！  | 5,   |

| NO. | 請問您對於藝文中心有什麼具體建議？ | 編碼  |
|-----|-------------------|-----|
| 82  | 無特別意見             | 98, |

## 八、產學處

### (一)編碼表

| 編碼 | 編碼內容            |
|----|-----------------|
| 1  | 應實際協助產學合作(核銷系統) |
| 2  | 加油/很好/很棒        |
| 3  | 人員態度不佳          |
| 4  | 提高人員辦事效率/專業     |
| 98 | 無               |

### (二)詳細開放題填答內容

| NO. | 請問您對於產學處有什麼具體建議？   | 編碼   |
|-----|--|------|
| 1   | 人員頻繁更換，新進人員似未完整交接致不清楚業務，電話口氣不佳且態度強硬，已有多位系辦人員及行政人員遭遇同樣感受；希望承辦人員能確切完整清楚自己本身的業務內容，並改善講話口氣。  | 4, 3 |
| 2   | 加強專業知識   | 4,   |
| 3   | 請加強人員專業知識及服務態度。  | 4,   |
| 4   | 無相關建議，但辦公室內的老師都很親切對於同學的問題也提供良好的幫助！   | 2,   |
| 5   | 1. 無法協助執行產學計畫老師處理相關行政工作，無法擴展相關產學計畫，專業性不足。<br>2. 一味地收取管理費(20%)以及智慧財產之權利金(15%)，無視計畫主持人在執行產學計畫之困難，嚴重影響爭取國民營企業計畫之意願。<br>3. 計畫主持人在執行各項產學計畫需承擔甲方給予之所有責任。然產學處未能全力協助主持人處理校內之行政工作，而係增加主持人及其團隊之行政負擔，甚或造成與甲方之爭執與困擾。種種皆不利教師對外爭取產學計畫。 | 4, 1 |
| 6   | 無  | 98,  |
| 7   | 無  | 98,  |
| 8   | 覺得好像重要但不知道可以幹嘛   | 98,  |
| 9   | 無  | 98,  |
| 10  | 工作熱忱不夠   | 3,   |
| 11  | 無  | 98,  |
| 12  | 你們很棒   | 2,   |
| 13  | 送件速度可能須加強，並且建議發送交件通知，以免產學文件難以追蹤  | 4,   |
| 14  | no   | 98,  |
| 15  | No   | 98,  |
| 16  | Nope   | 98,  |



| NO. | 請問您對於產學處有什麼具體建議？   | 編碼   |
|-----|--|------|
| 17  | 在學生協助參與學校與外部產學案時，應給予充分的資訊說明與行政支持，而非要學生自己處理或是有問才說出關鍵資訊。學生的本業是學習而非行政，光是校園內的大地遊戲跑公文，就十分消耗，一有錯誤就必須重來一遍，上山下山蓋章跑公文，而且極容易耽誤上課時間，在已經普遍數位化的時代，非常不可思議。學校的整體行政串流都應該有更效率的虛實整合， | 4,   |
| 18  | 無  | 98,  |
| 19  | 很棒   | 2,   |
| 20  | 大致尚可   | 2,   |
| 21  | 無  | 98,  |
| 22  | 普通   | 98,  |
| 23  | Good   | 2,   |
| 24  | 這個單位設立莫名其妙, 沒看過幫忙接任何計畫<br>整個處室人員處理事情態度又傲慢, 一件小事情也可以拖個 4~5 天不處理<br>主管也常常不在  | 4, 3 |
| 25  | 公文處理時間太長，得到的回覆是工作人員不足。建議多增加能工作的行政人員。謝謝！  | 4,   |
| 26  | 讚！   | 2,   |
| 27  | 無  | 98,  |
| 28  | 承辦對於產學合作案應該更理解～～且 110 年的管理費都上會回饋至院或中心  | 4,   |
| 29  | 在產學合作計畫申請上，獲得相當的協助，無其他建議。  | 2,   |
| 30  | 人員流動快 但業務未交接好<br>造成計劃執行困擾<br>建議針對承辦人員多多職能訓練  | 2, 4 |
| 31  | It would be good if international relations were increased further   | 1,   |



## 九、秘書室

### (一)編碼表

| 編碼 | 編碼內容                      |
|----|---------------------------|
| 1  | 親切/加油/棒/感謝                |
| 2  | 人員態度不佳/效率差                |
| 3  | 辦理校內活動的美感設計建議可以稍加統整具一致性規劃 |
| 98 | 無                         |

### (二)詳細開放題填答內容

| NO. | 請問您對於秘書室有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 1   | 主秘請多休息   | 1  |
| 2   | 無  | 98 |
| 3   | Good   | 1  |
| 4   | 進入秘書室都會有種非常專業的感覺。會有人詢問要洽詢的業務，協助指向負責的承辦人，或是留下聯繫方式協助通知，非常感謝。辦事人員也都非常有效率，非常幫忙。謝謝。   | 1  |
| 5   | 無  | 98 |
| 6   | 無  | 98 |
| 7   | 無  | 98 |
| 8   | 無  | 98 |
| 9   | 傳 E-mail 時態度極佳，但實際通話時態度冷淡、冷漠，差異太大。   | 2  |
| 10  | 無  | 98 |
| 11  | 很棒   | 1  |
| 12  | 無  | 98 |
| 13  | 感覺相當不錯   | 1  |
| 14  | 對跑公文的工讀生很沒耐心，明明工讀生等了很久卻優先處理其他人的文件。<br>希望以後可以對工讀生有基本尊重。   | 2  |
| 15  | 很棒   | 1  |
| 16  | 秘書室只會做表面, 處理文件速度超慢, 還好意思說天天處理  | 2  |
| 17  | 無  | 98 |
| 18  | 性平案件若走到申復流程，需由秘書室接手時，希望法務能主動和學務處索取案件資料。否則要求當事人再次自行提供，還說「這是你自己的案件」，讓人有行政單位間溝通不良之感。不過如果秘書處要求當事人自行提供的理由，是提供當事人再增補資料的機會，則可以理解。 | 2  |
| 19  | 很棒!  | 1  |



| NO. | 請問您對於秘書室有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 20  | 我近日收到由校長大人署名的生日卡片，但是對於卡片的內容實在無法苟同。身為海科院的教師，也以身為能夠帶領自己的海研三號研究船出海做研究的人，卡片的內容竟然會是「往往要先跌落海裡無數次...，才能在失敗中...」。雖然我們都同意這是一份公版的制式卡片，但看在出海的海洋學家的眼中，「跌落海裡」與「失敗」這幾個字出現在生日卡片中實在是無法開心起來。這關係到貼心與細心的問題，實在是很不舒服，何況這種制式的東西，真的不要做也罷，我寧願多一張全家的點券還可以用不用跌落海裡。 | 3  |
| 21  | 無  | 98 |
| 22  | some announcement emails might be sent in english  | 2  |

## 十、人事室

### (一)編碼表

| 編碼 | 編碼內容              |
|----|-------------------|
| 1  | 加強人事、聘僱系統         |
| 2  | 加強行政效率/傳遞資訊能力/專業  |
| 3  | 很棒/辛苦了/感謝         |
| 4  | 落實職代工作(如:找不到承辦人)  |
| 5  | 資訊E化(進度流程線上申辦與查詢) |
| 98 | 無                 |

### (二)詳細開放題填答內容

| NO. | 請問您對於人事室有什麼具體建議?   | 編碼   |
|-----|--|------|
| 1   | 人事異動頻繁, 業務交接未清楚, 容易造成找不到該項業務承辦人員。亦造成臨時承接業務之同仁的辛苦。  | 4,   |
| 2   | 請繼續保持優良的服務, 感謝!  | 3,   |
| 3   | 近期人事異動頻繁, 8月選完的委員名單到現在11月了都尚未公告, 不曉得為何要拖那麼久, 每次都是委員收到會議通知 e-mail 才知道自己被選上, 希望能盡快補滿人力並提升效率! | 2,   |
| 4   | 無  | 98,  |
| 5   | 主任請多休息   | 3,   |
| 6   | 無  | 98,  |
| 7   | Good   | 3,   |
| 8   | 人事室姊姊、行政人員都很親切, 做事效率很好, 幫助我辦理報到手續等, 謝謝您~   | 3,   |
| 9   | 人員辦事效率太差, 考績通知書竟然能在110年才發108年度考績通知書  | 2,   |
| 10  | 是否可以簡化兼任助理系統上的設定, 尤其是簽到退那部分, 真的非常難使用。接電話不耐煩。   | 1, 5 |
| 11  | 無  | 98,  |
| 12  | 無  | 98,  |
| 13  | 為合聘教師, 但是無故課程被不開課? 毫無理由, 評量各方便都正常。非常不可思議當時主管的無理與邏輯?  | 2,   |
| 14  | 之前打電話過去問過聘任的事項, 行政人員很溫柔很友善, 順利協助我處理問題, 讚!  | 3,   |
| 15  | 沒有   | 98,  |
| 16  | 人員流動大, 辛苦了, 加油。  | 2, 3 |
| 17  | 人事室異動大, 業務交接不清楚, 常常一問三不知, 或是要我們做重覆的事情。   | 2,   |

| NO. | 請問您對於人事室有什麼具體建議？   | 編碼   |
|-----|--|------|
| 18  | 無  | 98,  |
| 19  | 無  | 98,  |
| 20  | 協助計畫經費審核仔細予以肯定~~   | 3,   |
| 21  | 沒有   | 98,  |
| 22  | No   | 98,  |
| 23  | 請效法學生證更新教職員服務證   | 2,   |
| 24  | Nope   | 98,  |
| 25  | 感覺相當不錯   | 3,   |
| 26  | 無  | 98,  |
| 27  | 無  | 98,  |
| 28  | 針對不同職類建立員工教育專區   | 2,   |
| 29  | 人員異動，業務未能有效銜接，建請改善。  | 2, 4 |
| 30  | 單位內人員流動頻繁，負責業務常常問不到正確答案，不然就問了沒消息，讓人很困擾。是否能改善人員流動問題？                                | 4,   |
| 31  | 人事相關制度與行政流程上建議同仁做法一致，而不是問了幾個回答都不同。人事業務繁重謝謝辛勞，工作繁重之餘希望加強效率。                         | 2,   |
| 32  | 無  | 98,  |
| 33  | 希望勞工契約書的用印效率可以提升，如果可以請盡量在兩個月內用印完成，謝謝。  | 2,   |
| 34  | 人員汰換率太高 常找不到對口   | 4,   |
| 35  | 無。   | 98,  |
| 36  | 林濃濃專員態度超級好   | 3,   |
| 37  | 曾於六月份處理本系黃文堯老師的出國線上公文，由於老師即將出國故致電至人事室提醒催文，人事室服務員許淑沼竟回答不關我的事，建議該員將心比心行政同仁業務上的急迫性需求。 | 2,   |
| 38  | 很棒保持下去   | 3,   |
| 39  | 無  | 98,  |
| 40  | 謝謝辦理教職員紓壓活動，緩解工作壓力並促進留任意願，期待下午茶活動早日恢復。   | 3,   |
| 41  | 無  | 98,  |
| 42  | 非常好  | 3,   |
| 43  | 很棒   | 3,   |
| 44  | 電話常無人接聽  | 2,   |
| 45  | 無  | 98,  |
| 46  | No   | 98,  |
| 47  | 如接收到新職員入職，希望職員證可以不用另外申請。   | 2,   |

| NO. | 請問您對於人事室有什麼具體建議？   | 編碼   |
|-----|--|------|
| 48  | 異動頻繁,常找不到人   | 4,   |
| 49  | <p>1. 人事室近日承辦人員頻繁更替，辦理的業務內容諸如升等、教師新聘等重要議案，現階段的承辦人員未能瞭解事務內容，讓院及系所同仁業務辦理無所適從。希望可以同仁可以盡快確認並熟悉業務，給予院及系所同仁明確指示，以利事務進行。</p> <p>2. 近日因配合教育部修訂各項法規，尤以教師升等變革頗大，影響頗深，希望人事室可以主動辦理升等說明會，說明升等作業流程、表格及相關事項，好讓院、系所及所屬教師有所依循，並配合辦理。</p> <p>3. 110 學年度教師可以選擇申請舊制或是新制的升等表六，新制的升等表六欄位眾多，並新增學務處的審核欄位，為節省跑表六作業時效，建議是否可以比照教師評鑑中教務處設置的「國立中山大學教師評鑑系統資料來源權限一覽表」，將哪一個欄位屬於哪個處室的承辦人員明列出，這樣若此欄分數有爭議，也可以知道向哪個單位承辦人員反應。</p> | 2, 4 |
| 50  | 無  | 98,  |
| 51  | 網頁有 1、2 個資料沒連結   | 5,   |
| 52  | 人事室的同仁浦仕岳態度很棒  | 3,   |
| 53  | 對於徵詢人事相關業務經常需要等候頗久、問不到結果等，對外資訊不夠明確，加上近期經常法規修法，希望能充分布達修訂的新規定以利遵循  | 2, 5 |
| 54  | 無  | 98,  |
| 55  | 無  | 98,  |
| 56  | 友善   | 3,   |
| 57  | 很棒!  | 3,   |
| 58  | 今年年中開始處理聘任工讀生的業務，奕萱和濃濃非常專業也樂於協助，即使我出錯，也非常有耐心且在放假中仍極速幫忙我，非常非常感謝她們!  | 3,   |
| 59  | 人員異動頻繁，業務之銜接及人員專業能力宜加強。  | 4,   |
| 60  | 新進員工服務證發放速度緩慢, 建請加快作業!   | 2,   |
| 61  | 知道您們辛苦了，但請再加油！   | 2,   |
| 62  | 很好   | 3,   |
| 63  | 涉及權益之文件發放請掌握時效。  | 2,   |
| 64  | 受疫情影響已逾兩年無辦理實際尾牙聚餐但卻無任何補償措施(如提供餐券等)，即便無舉辦實體尾牙慶祝，仍可維持線上摸彩(完全與防疫無衝突)，但現實是尾牙就這麼消失了兩年，想請問難道因疫而情砍掉相關預算編列嗎？另外生日禮券請討論是否改為 7-11(可使用商店較多)或其它量販店如全聯或家樂福等，全家禮券真的難用到不行...  | 2,   |
| 65  | 新進同仁對於業務办理流程不熟悉，希望可以強化這一塊，謝謝。  | 2, 4 |

| NO. | 請問您對於人事室有什麼具體建議？ | 編碼  |
|-----|------------------|-----|
| 66  | 無                | 98, |
| 67  | 很棒               | 3,  |

## 十一、主計室

## (一)編碼表

| 編碼 | 編碼內容                 |
|----|----------------------|
| 1  | 報帳、聘僱等系統待加強，流程應簡化/E化 |
| 2  | 人員專業性不足/效率差          |
| 3  | 很好/友善                |
| 4  | 標示改善                 |
| 5  | 請購或課程經費核銷彈性增加並明確規範   |
| 98 | 無                    |

## (二)詳細開放題填答內容

| NO. | 請問您對於主計室有什麼具體建議？   | 編碼   |
|-----|--|------|
| 1   | 無  | 98,  |
| 2   | 很好，謝謝單位人員  | 3,   |
| 3   | 人員態度可以親切一點   | 2,   |
| 4   | 接電話很不耐煩，如果能更新網站上所有同仁的工作範圍，負責的項目，可以讓人更了解該打去給誰。  | 2,   |
| 5   | 沒有具體建議。很謝謝在購買設備期間，主計室的相關人員都友善協助：)  | 3,   |
| 6   | 無  | 98,  |
| 7   | 效率很快！  | 3,   |
| 8   | 無  | 98,  |
| 9   | 無  | 98,  |
| 10  | 目前沒有   | 98,  |
| 11  | 加速審核經費效率   | 2,   |
| 12  | 主計室人員熱心協助，尤其是科技部計畫的承辦人梁小姐，常常協助各種報帳跟結報雜務，非常熱心助人，值得大力推薦。   | 3,   |
| 13  | 1. 主計室蕙蓉及已離職的靜慧，態度親切，專業度非常足夠，有問題可以馬上回答，或是協助一起想辦法解決。<br>2. 主計室寶齡、秀英、蓮萍、一帆，態度親切好溝通。<br>3. 主計室雲婷，工作效率差，傳票製作速度很慢，自己負責的範圍有複雜的問題不想辦法去解決，或是精進專業知識，反而只會怪給學術單位。 | 2, 3 |
| 14  | 無  | 98,  |
| 15  | 希望購案的進度追蹤及查詢可以更加清楚便利！  | 1,   |
| 16  | 無  | 98,  |
| 17  | 行政效率佳  | 3,   |
| 18  | 曾經發生聘用資料遺失狀況，下次細心一些~~感謝!   | 2,   |
| 19  | No   | 98,  |

| NO. | 請問您對於主計室有什麼具體建議？  | 編碼  |
|-----|---|-----|
| 20  | 報帳流程繁瑣  | 1,  |
| 21  | 感覺相當不錯  | 3,  |
| 22  | 無   | 98, |
| 23  | 無   | 98, |
| 24  | 無   | 98, |
| 25  | 名牌可以放在明顯一點的地方   | 4,  |
| 26  | 人不在，就主動回電話可以嗎？  | 2,  |
| 27  | 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)系統功能可以再完善一點，主計室的同仁都很忙我們也不好意思一直打擾，如果办理流程、應附表單資料或是查詢進度都可以清楚直覺的在系統完成，對大家都是雙贏~ | 1,  |
| 28  | 無   | 98, |
| 29  | 希望能在推出更簡單的助教教學影片  | 1,  |
| 30  | 尚可  | 3,  |
| 31  | 解釋報帳流程的網頁及講座希望能夠更親民一點   | 5,  |
| 32  | 無。  | 98, |
| 33  | 分工不明確 常常不知道要找誰  | 2,  |
| 34  | 請購系統介面操作便利  | 3,  |
| 35  | 門口的承辦小姐常常不在座位,很多事情要他處理也會拖很久   | 2,  |
| 36  | 採認上更彈性專業以利校務進行。   | 5,  |
| 37  | 無   | 98, |
| 38  | 無   | 98, |
| 39  | 無   | 98, |
| 40  | 專業素養及行政效率極需加強。  | 2,  |
| 41  | 無   | 98, |
| 42  | 報帳帳戶過期鎖權限的問題，請公告在主計室網站上，而非直接鎖帳號，我們還要打電話去問怎麼回事、要怎麼解決，實在不合理，請修正，謝謝  | 1,  |
| 43  | 主計室的報帳簡報，很多細節都沒有，需要一直打電話詢問，也會造成人員的麻煩，希望在教學方面，可以再仔細一點  | 5,  |
| 44  | 報帳流程建議可以實施部分報帳電子化，現在很多皆為電子票根，或是電子的付款紀錄，讓教職員可以先進行部分票根的登錄，簡化報帳流程，或是紙本報帳的形式可以做些修正，例如讓完整的票根檢附在紀錄表後方，而非全部票根與收據皆貼在一張記錄表上    | 1,  |
| 45  | 無   | 98, |
| 46  | 謝謝您們總是清楚詳盡的說明辦理程序，讓業務能順利推展。   | 3,  |
| 47  | 無   | 98, |



| NO. | 請問您對於主計室有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 48  | <p>The new accounting system has a simpler user interface, and finding information on the monthly salary payments is much easier now; however, I still find it difficult to find information on other income, such as project payments and reimbursements.</p> <p>I hope the accounting system will be improved to provide information in English as well.</p>   | 1, |
| 49  | Fellowship of scholars should be deposited monthly wise.   | 1, |
| 50  | <p>I strongly recommend changes to 1) policy and 2) English form for "Application for change of withholding tax rate" 「扣繳稅率變更申請書」.</p> <p>Regarding policy: 1) ideally, the standard tax rate (5%) should be applied automatically upon hiring based on a) contract length and/or b) the nature of the 居留證. At minimal, APRC holders (永久居留證者) should be automatically given the 5% rate, as APRC holders are PERMANENT RESIDENTS, and that residency can be maintained even when abroad for more than half a year; 2) if the form declaring residency exceeding 183 days to move from 18% to 5% withholding is necessary (e.g., for ARC holders), time and effort for staff in the accounting office and all applicants could be saved by allowing staff to automatically retain the 5% rate in consecutive years. Staff can be notified of the 183 day residency requirement once, making it their responsibility to report to the office if their residency changes (i.e., is less than 183 days).</p> <p>Regarding the form language: I highly recommend changing the language of "Alien requesting the application..." in the form to "Alien citizenship holders..." or "Staff with foreign citizenship...".</p> | 5, |
| 51  | Be nicer.  | 2, |

## 十二、 校友服務暨社會責任中心

### (一) 編碼表

| 編碼 | 編碼內容                 |
|----|----------------------|
| 1  | 效率高/尚可/很棒/加油/辛苦了/態度好 |
| 2  | 開放已離校校友 Google 帳號信箱  |
| 3  | 校友優惠廠商的資訊應定期更新       |
| 4  | 增加校友服務中心服務人員語言能力     |
| 98 | 無                    |

### (二) 詳細開放題填答內容

| NO. | 請問您對於校友服務暨社會責任中心有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 1   | 無   | 98 |
| 2   | 不維持且關閉學校合作的 Google 帳號信箱，非常不明智，因為這是學校可以直接跟校友聯繫的管道，並且帳號網址屬於學校，對於校友來說，會有歸屬感。依目前的情況來看，校友除了被要求贊助，完全沒有明顯的歸屬感覺。              | 2  |
| 3   | 無   | 98 |
| 4   | 非常好   | 1  |
| 5   | Nope  | 98 |
| 6   | 無。  | 98 |
| 7   | 無   | 98 |
| 8   | 校友優惠廠商的資訊應定期更新  | 3  |
| 9   | Communications by the alumni service center should be multi-lingual to reach out to foreign graduates of this school. | 4  |