

# 112 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

中華民國一十二年十二月

# 【 目 錄 】

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 壹、研究主旨與目的 .....                     | 1  |
| 一、調查源起 .....                        | 1  |
| 二、112 年度續延用 108 年度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 .....                   | 70 |

# 【 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 4 112 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.....        | 22 |
| 表 21 學務處意見回饋內容.....          | 22 |
| 表 22 總務處及環安中心行政服務滿意度(%)..... | 24 |
| 表 23 總務處及環安中心行政服務平均分數.....   | 24 |
| 表 24 總務處及環安中心服務品質滿意度(%)..... | 25 |



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

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 表 50 產學處服務品質平均分數.....              | 43 |
| 表 51 產學處意見回饋內容.....                | 44 |
| 表 52 秘書室行政服務滿意度(%).....            | 45 |
| 表 53 秘書室行政服務平均分數.....              | 45 |
| 表 54 秘書室服務品質滿意度(%).....            | 46 |
| 表 55 秘書室服務品質平均分數.....              | 47 |
| 表 56 秘書室意見回饋內容.....                | 47 |
| 表 57 人事室行政服務滿意度(%).....            | 48 |
| 表 58 人事室行政服務平均分數.....              | 48 |
| 表 59 人事室服務品質滿意度(%).....            | 49 |
| 表 60 人事室服務品質平均分數.....              | 50 |
| 表 61 人事室意見回饋內容.....                | 50 |
| 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.....              | 53 |
| 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 1 112 年度線上調查樣式.....         | 5 |
| 圖 2 112 年度線上調查樣式-第一部份(1)..... | 6 |
| 圖 3 112 年度線上調查樣式-第一部份(2)..... | 7 |
| 圖 4 112 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 112 年度續依據 108、109、110、111 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(學院滿意度單選)                         |

## 二、112 年度續延用 108 年度行政滿意度調查改善方向

### (一)調查樣式修正

#### 1. 問卷架構修正

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

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

再者，因應各行政單位該年度首要推廣業務與政策施行狀況，先由各單位提出與業務相關之創新題(5 題)，由督導行政單位之三位副校長圈選 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。112 年問卷架構如下：



(1)受訪者圈選出過去一年經常接觸過單位(最少選填三個單位)

(2)第一部份：行政單位滿意度暨服務品質，其中，含行政滿意度(4題)與服務品質(3題)，

合計 7 題，選項採用五點尺度量表加上「不清楚」之選項；

- A. 題項 1：空間環境(位置標示、設施及動線)
- B. 題項 2：專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間)
- C. 題項 3：服務態度(接聽電話、行政服務態度)
- D. 題項 4：資訊效率及親民性(網頁資訊、內容更新及提供詳盡流程解說)
- E. 題項 5~7：服務品質(3題)

(3)第二部份：由填答者圈選出過去一年經常接觸過單位後，詢問對於該單位具體建議；

- A. 題項 1：12 個評比單位(教務處、學務處、總務處及環安中心、研究發展處、國際處、圖資處、藝文中心、產學處、秘書室、人事室、主計室、校友服務暨社會責任中心)
- B. 題項 2：對該單位具體建議(開放題)。

在 112 年度正式施行調查後發現，112 年度為近幾年來填答最踴躍，調查樣本數共計 4,468 份，可以見得填答效率逐年提升；其中，108、109、110、111 及 112 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 |
|--------|--------|-------|-----|------|
| 112 年度 | 4,468  | 3,689 | 262 | 517  |
| 111 年度 | 3,191  | 2,623 | 136 | 432  |
| 110 年度 | 2,992  | 2,455 | 151 | 386  |
| 109 年度 | 2,385  | 2,067 | 90  | 228  |
| 108 年度 | 2,111  | 1,820 | 63  | 228  |
| 107 年度 | 1,408  | 975   | 83  | 350  |
| 106 年度 | 1,854  | 1,523 | 61  | 270  |

此外，108 年度新增第二部份問項，由填答者圈選出過去一年經常接觸過單位後，詢問對於該單位具體建議，由 108、109、110、111、112 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 112 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 112 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)。112 年度中文版調查網址：<https://www.surveycake.com/s/6L40d>；

112 年度英文版調查網址：<https://www.surveycake.com/s/ZeGbM>。



## 國立中山大學112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112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，讓校務推動更美好。

本次活動期間完成問卷並留下基本資料者，將以電腦抽籤方式從中抽出133名，提供 **IPAD mini 1名、AirPods 1名、HomePod mini1名、高鐵(左營-台北)五折票券30張及全聯禮券(200元)40份、全家冰淇淋兌換券60名作為抽獎獎品。** (中獎名單將於學校網站/FB及E-mail通知)。

郭副校長室 謹上中華民國112年11月

開始

圖 1 112 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 2 112 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 3 112 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 4 112 年度線上調查樣式-第二部份

### 3. 112 年度續採用 108、109、110、111 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 112 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 112 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

112 年 11 月 6 日至 112 年 11 月 30 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 4,737 份；(1)首先，樣本移除有填寫教師編號、職員助理編號及學號之重複填寫者，僅保留最新一筆填答資料，(2)移除未填寫教師編號、職員助理編號及學號 IP 重複樣本。經過上述樣本篩選檢驗，確保調查樣本能充分反映意見後，合計有效樣本數為 4,468 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 4 112 年度調查樣本結構

| 身分別   | 次數    | 百分比     |
|-------|-------|---------|
| 學生    | 3,689 | 82.56%  |
| 教師    | 262   | 5.86%   |
| 職員/助理 | 517   | 11.57%  |
| 合計    | 4,468 | 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 4,468 份，與過去六年(106 年度、107 年度、108 年度、109 年度、110 年度、111 年度)相較之下，填答人數大幅提升；111 年度調查樣本數共計為 3,191 份，110 年度調查樣本數共計為 2,992 份，109 年度調查樣本數共計為 2,385 份，108 年度調查樣本數共計為 2,111 份，107 年度調查樣本數共計為 1,408 份，106 年度調查樣本數共計為 1,854 份(見表 3)。

根據本次調查結果顯示，學生共計有 3,689 份有效樣本，其中，大學部學生樣本計 2,097 份，研究所學生樣本計 1,592 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(27.61%)，其次為二年級(25.61%)，研究所填答樣本以一年級為多數(45.23%)，其次為二年級(36.87%)(見表 6)；就讀學院部分，大學是工學院為多數(29.66%)，研究所也是工學

<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。



院為多數(35.99%) (見表 7)。

表 5 學生樣本結構

| 學制  | 次數    | 百分比     |
|-----|-------|---------|
| 大學  | 2,097 | 56.84%  |
| 研究所 | 1,592 | 43.16%  |
| 合計  | 3,689 | 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>579</u>    | <u>720</u>    |
|      | 百分比 | <u>27.61%</u> | <u>45.23%</u> |
| 二年級  | 次數  | <u>537</u>    | <u>587</u>    |
|      | 百分比 | <u>25.61%</u> | <u>36.87%</u> |
| 三年級  | 次數  | 503           | 158           |
|      | 百分比 | 23.99%        | 9.92%         |
| 四年級  | 次數  | 433           | 70            |
|      | 百分比 | 20.65%        | 4.40%         |
| 其他   | 次數  | 45            | 57            |
|      | 百分比 | 2.15%         | 3.58%         |
| 合計   | 次數  | 2,097         | 1592          |
|      | 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  | 339           | 157           |
|       | 百分比 | 16.17%        | 9.86%         |
| 工學院   | 次數  | <u>622</u>    | <u>573</u>    |
|       | 百分比 | <u>29.66%</u> | <u>35.99%</u> |
| 管理學院  | 次數  | 413           | 402           |
|       | 百分比 | 19.69%        | 25.25%        |
| 文學院   | 次數  | 304           | 70            |
|       | 百分比 | 14.50%        | 4.40%         |
| 社會科學院 | 次數  | 184           | 114           |
|       | 百分比 | 8.77%         | 7.16%         |
| 海洋科學院 | 次數  | 152           | 75            |
|       | 百分比 | 7.25%         | 4.71%         |

| 就讀學院         |     | 大學      | 研究所     |
|--------------|-----|---------|---------|
| 西灣學院         | 次數  | 63      | 13      |
|              | 百分比 | 3.00%   | 0.82%   |
| 醫學院          | 次數  | 19      | 68      |
|              | 百分比 | 0.91%   | 4.27%   |
| 半導體及重點科技研究學院 | 次數  | 1       | 97      |
|              | 百分比 | 0.05%   | 6.09%   |
| 國際金融學研究學院    | 次數  | 0       | 23      |
|              | 百分比 | 0.00%   | 1.44%   |
| 合計           | 次數  | 2,097   | 1592    |
|              | 百分比 | 100.00% | 100.00% |

在教師填答樣本部分，共計有 262 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(19.08%)，其次為任教於醫學院(14.50)、理學院(12.98%) (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          | 34        | 12.98%        |
| 工學院          | <b>50</b> | <b>19.08%</b> |
| 管理學院         | 32        | 12.21%        |
| 文學院          | 28        | 10.69%        |
| 社會科學院        | 24        | 9.16%         |
| 海洋科學院        | 33        | 12.60%        |
| 西灣學院         | 17        | 6.49%         |
| 醫學院          | 38        | 14.50%        |
| 半導體及重點科技研究學院 | 6         | 2.29%         |
| 國際金融學研究學院    | 0         | 0.00%         |
| 合計           | 262       | 100.00%       |

在職員/助理填答樣本部分，共計有 517 份有效樣本，根據結果顯示，服務於教學及服務單位(54.35%)，其次則為行政單位者較多(45.65%)(見表 9)，服務年資則是以 11 年以上居多(33.33%)，其次為 1~5 年(33.08%)(見

| 服務單位名稱  | 次數         | 百分比           |
|---------|------------|---------------|
| 行政單位    | 236        | 45.65%        |
| 教學及服務單位 | <u>281</u> | <u>54.35%</u> |
| 合計      | 517        | 100.00%       |

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    | 236        | 45.65%        |
| 教學及服務單位 | <u>281</u> | <u>54.35%</u> |
| 合計      | 517        | 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 | 108        | 20.89%        |
| 1~5 年  | <u>171</u> | <u>33.08%</u> |
| 6~10 年 | 76         | 14.70%        |
| 11 年以上 | 162        | 31.33%        |
| 合計     | 517        | 100.00%       |

## 二、過去一年經常接觸的單位

今(112)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(1.84%)、校友服務暨社會責任中心(1.30%)不採計評分，教師部分，藝文中心(6.87%)、校友服務暨社會責任中心(7.63%)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 | 3,115        | 162          | 200    | 3477   |
|                | %  | 84.44%       | 61.83%       | 38.68% | 77.82% |
| 學務處            | 次數 | 2,554        | 61           | 112    | 2727   |
|                | %  | 69.23%       | 23.28%       | 21.66% | 61.03% |
| 總務處及環安中心       | 次數 | 862          | 71           | 195    | 1128   |
|                | %  | 23.37%       | 27.10%       | 37.72% | 25.25% |
| 研究發展處          | 次數 | 243          | 140          | 133    | 516    |
|                | %  | 6.59%        | 53.44%       | 25.73% | 11.55% |
| 國際處            | 次數 | 842          | 65           | 80     | 987    |
|                | %  | 22.82%       | 24.81%       | 15.47% | 22.09% |
| 圖資處            | 次數 | 2,383        | 80           | 148    | 2611   |
|                | %  | 64.60%       | 30.53%       | 28.63% | 58.44% |
| 藝文中心           | 次數 | 638          | <u>18</u>    | 38     | 694    |
|                | %  | 17.29%       | <u>6.87%</u> | 7.35%  | 15.53% |
| 產學處            | 次數 | 167          | 61           | 113    | 341    |
|                | %  | 4.53%        | 23.28%       | 21.86% | 7.63%  |
| 秘書室            | 次數 | <u>68</u>    | 36           | 142    | 246    |
|                | %  | <u>1.84%</u> | 13.74%       | 27.47% | 5.51%  |
| 人事室            | 次數 | 125          | 93           | 310    | 528    |
|                | %  | 3.39%        | 35.50%       | 59.96% | 11.82% |
| 主計室            | 次數 | 274          | 103          | 328    | 705    |
|                | %  | 7.43%        | 39.31%       | 63.44% | 15.78% |
| 主計室校友服務暨社會責任中心 | 次數 | <u>48</u>    | <u>20</u>    | 44     | 112    |
|                | %  | <u>1.30%</u> | <u>7.63%</u> | 8.51%  | 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(1.84%)、校友服務暨社會責任中心(1.30%)不採計評分，教師部分，藝文中心(6.87%)、校友服務暨社會責任中心(7.63%)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 | 1,076   | 1,062   | 1,069   | 1,003        |
|                 | %  | 30.95%  | 30.54%  | 30.74%  | 28.85%       |
| 滿意              | 次數 | 1,601   | 1,549   | 1,445   | 1,399        |
|                 | %  | 46.05%  | 44.55%  | 41.56%  | 40.24%       |
| 普通              | 次數 | 668     | 655     | 712     | 791          |
|                 | %  | 19.21%  | 18.84%  | 20.48%  | 22.75%       |
| 不滿意             | 次數 | 58      | 128     | 124     | 164          |
|                 | %  | 1.67%   | 3.68%   | 3.57%   | 4.72%        |
| 非常不滿意           | 次數 | 22      | 61      | 71      | 84           |
|                 | %  | 0.63%   | 1.75%   | 2.04%   | 2.42%        |
| 未接觸/不瞭解         | 次數 | 52      | 22      | 56      | 36           |
|                 | %  | 1.50%   | 0.63%   | 1.61%   | 1.04%        |
| 總和              | 次數 | 3,477   | 3,477   | 3,477   | 3,477        |
|                 | %  | 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>4.3041</u> | <u>4.3500</u> | <u>4.3602</u> | <u>4.3210</u> |
| 職員/助理 | 4.1066        | 4.1600        | 4.1574        | 4.0905        |
| 學生    | 4.0519        | 3.9612        | 3.9370        | 3.8578        |
| 全校平均  | 4.0660        | 3.9907        | 3.9696        | 3.8931        |

## 2. 服務品質

針對「推動跨領域共學實踐計畫、微學分課程、數位自學課程等創新教學」、「推動自主學習及教學增能活動（如 TA 培訓、ChatGPT 工作坊、教學觀摩）」與「辦理各招生管道策略分析及協助學系擬訂簡章及策略」，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(%)

|         |    | 請問您對教務處推動跨領域共學實踐計畫、微學分課程、數位自學課程等創新教學之滿意度如何？(教學發展與資源中心) | 請問您對教務處推動自主學習及教學增能活動（如 TA 培訓、ChatGPT 工作坊、教學觀摩）之滿意度如何？(教學發展與資源中心) | 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簡章及策略之滿意度如何？(招生試務組、招生策略辦公室) |
|---------|----|--|--|--|
| 非常滿意    | 次數 | 877  | 913  | 893  |
|         | %  | 25.22%   | 26.26%   | 25.68%   |
| 滿意      | 次數 | 1152   | 1242   | 1293   |
|         | %  | 33.13%   | 35.72%   | 37.19%   |
| 普通      | 次數 | 837  | 809  | 846  |
|         | %  | 24.07%   | 23.27%   | 24.33%   |
| 不滿意     | 次數 | 183  | 65   | 80   |
|         | %  | 5.26%  | 1.87%  | 2.30%  |
| 非常不滿意   | 次數 | 118  | 31   | 39   |
|         | %  | 3.39%  | 0.89%  | 1.12%  |
| 未接觸/不瞭解 | 次數 | 310  | 417  | 326  |
|         | %  | 8.92%  | 11.99%   | 9.38%  |
| 總和      | 次數 | 3477   | 3477   | 3477   |
|         | %  | 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跨領域共學實踐計畫、微學分課程、數位自學課程等創新教學之滿意度如何？(教學發展與資源中心) | 請問您對教務處推動自主學習及教學增能活動（如 TA 培訓、ChatGPT 工作坊、教學觀摩）之滿意度如何？ | 請問您對教務處辦理各招生管道策略分析及協助學系擬訂簡章及策略之滿意度如何？(招生試務組、招生策略辦公室) |
|------|--|---|--|
|      |  |   |  |

|       |               | 何?(教學發展與資源中心) | 務組、招生策略辦公室)   |
|-------|---------------|---------------|---------------|
| 教師    | <u>4.1905</u> | <u>4.2260</u> | <u>4.2276</u> |
| 職員/助理 | 4.1280        | 4.1333        | 4.0714        |
| 學生    | 3.7447        | 3.9367        | 3.9023        |
| 全校平均  | 3.7853        | 3.9611        | 3.9270        |

### 3. 意見反饋

教務處意見回饋共計有 803 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，教務處在態度與專業改善、流程待加強、承辦業務分工標示等需改善，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 | 編碼內容  | 意見回饋次數 |
|-----|------|---|--------|
| 1   | 2    | 態度與專業改善(加強 EQ 管理\註冊組組員對學生態度)                    | 100    |
| 2   | 1    | 很棒\加油\辛苦了                                       | 93     |
| 3   | 3    | 效率、流程、資料正確性待加強(例如書香獎名單、獎學金學期成績單、體育組效率、招生策辦新系資訊) | 84     |
| 4   | 6    | 承辦業務分工標示不清、上班時間找不到承辦人員、排隊長                      | 35     |
| 5   | 7    | 微學程\博雅過少、規劃不完善、資訊不清                             | 29     |
| 6   | 8    | 空間規劃與標示改善人流分散(繳交加簽單的位置)                         | 22     |
| 7   | 20   | 網頁改善、郵件、資訊應完整明確(雙語化 升學資訊 就學貸款申辦流程)              | 17     |
| 8   | 21   | 成績單\在學證明列印線上申請(不要收錢\錯誤更正\一直顯示未註冊完成)             | 14     |
| 9   | 25   | 英文自學園\選課\教務\招生\網大 系統錯誤更新(雙語化\優化\生僻字顯示)          | 11     |
| 10  | 23   | 發佈各項資訊，透過 email 或其他方式(繳交學分(雜)費用、辦理事項進度)         | 8      |
| 11  | 12   | 設有線上化跑流程\簡化流程\線上提問                              | 6      |
| 12  | 22   | 工讀生不足或不夠專業\態度差                                  | 4      |
| 13  | 9    | 教發中心需增加以碩士生為主的活動、線上師培課程、國際性的競賽                  | 3      |
| 14  | 10   | 開放時間包含假日與中午                                     | 3      |

<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 | 編碼內容                        | 意見回饋次數 |
|-----|------|-----------------------------|--------|
| 15  | 24   | 增加具英文口說能力之人員\英文告示           | 3      |
| 16  | 13   | 畢業證書歸還緩慢                    | 2      |
| 17  | 14   | 設備汰舊換新(如:印成績單的機器)           | 2      |
| 18  | 17   | 隱私問題(家長資訊網公布榜單個資問題)         | 2      |
| 19  | 4    | 增加學生對於獎學金滿意度調查、新增獎學金額       | 1      |
| 20  | 5    | 多益校園考應該給予路線圖或進門方式           | 1      |
| 21  | 11   | 抵免後因顯示在歷年成績單\抵免結果送到系辦時希望能通知 | 1      |
| 22  | 15   | 學校是否能開放讓同學擁有不同領域之雙重學歷       | 1      |
| 23  | 16   | 招生策略辦公室有關係所聯繫改善流程           | 1      |
| 24  | 18   | 異常處理和通識中心需要整合,可以避免跑兩個地方     | 1      |
| 25  | 19   | 雙主修當時的名單與選課時程問題             | 1      |
| 26  | 26   | 註冊組的櫃檯高度改善                  | 1      |
| 27  | 27   | 建議將學生平台(手機app)功能改善          | 1      |
| 28  | 28   | 五年學碩的配套措施規劃完整               | 1      |
| 29  | 29   | 新學生證在教務處直接全部開通學校各場館出入資格問題   | 1      |
| 30  | 30   | 國際處的資訊沒有整合                  | 1      |
| 31  | 31   | 研究所修習大學部課程的規定與簡化作業流程        | 1      |
| 32  | 32   | 較晚遞補上的研究所考試生【預配課程確認】問題      | 1      |
| 33  | 33   | 碩博入學放棄聲明書以線上點選確認棄選單格式改善     | 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:「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。

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 | 853     | 827     | 835     | 782          |
|                 | %  | 31.28%  | 30.33%  | 30.62%  | 28.68%       |
| 滿意              | 次數 | 1,214   | 1,209   | 1,134   | 1135         |
|                 | %  | 44.52%  | 44.33%  | 41.58%  | 41.62%       |
| 普通              | 次數 | 549     | 550     | 588     | 632          |
|                 | %  | 20.13%  | 20.17%  | 21.56%  | 23.18%       |
| 不滿意             | 次數 | 40      | 76      | 71      | 83           |
|                 | %  | 1.47%   | 2.79%   | 2.60%   | 3.04%        |
| 非常不滿意           | 次數 | 19      | 30      | 43      | 50           |
|                 | %  | 0.70%   | 1.10%   | 1.58%   | 1.83%        |
| 未接觸/不瞭解         | 次數 | 52      | 35      | 56      | 45           |
|                 | %  | 1.91%   | 1.28%   | 2.05%   | 1.65%        |
| 總和              | 次數 | 2,727   | 2,727   | 2,727   | 2727         |
|                 | %  | 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    | <u>4.4068</u> | <u>4.4098</u> | <u>4.4333</u> | <u>4.3667</u> |
| 職員/助理 | 4.1651        | 4.0982        | 4.1696        | 4.0357        |
| 學生    | 4.0499        | 3.9996        | 3.9724        | 3.9235        |
| 全校平均  | 4.0624        | 4.0130        | 3.9910        | 3.9381        |

## 2. 服務品質

針對「針對學生各項申請作業整合於【通辦網】；教師端則有【整合資訊平台】，以單一入口之方式提供全面之服務，請問您對於學務處各項資訊系統操作直覺性的滿意度」、「提供同學專業心理諮商師之諮商服務，服務時間為上班時間星期一至星期五上午9時至下午5時，學期間於週一、週三、週四延長至晚間19時，對於這樣的服務與陪伴」、「宿服組今年推出許多新服務，例如樹舍長、公共空間改造與借用、設置熟食販賣機、二手衣物分享、設立冰箱證等」，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(%)

|         |    | 學務處針對學生各項申請作業整合於【通辦網】；教師端則有【整合資訊平台】，以單一入口之方式提供全面之服務，請問您對於學務處各項資訊系統操作直覺性的滿意度為何？ | 學校提供同學專業心理諮商師之諮商服務，服務時間為上班時間星期一至星期五上午9時至下午5時，學期間於週一、週三、週四延長至晚間19時，對於這樣的服務與陪伴，您的滿意度為何？(諮健組) | 宿服組今年推出許多新服務，例如樹舍長、公共空間改造與借用、設置熟食販賣機、二手衣物分享、設立冰箱證等，您對於這些新服務的滿意度為何？(宿服組) |
|---------|----|--|--|---|
| 非常滿意    | 次數 | 730  | 887  | 717   |
|         | %  | 26.77%   | 32.53%   | 26.29%  |
| 滿意      | 次數 | 1086   | 1009   | 859   |
|         | %  | 39.82%   | 37.00%   | 31.50%  |
| 普通      | 次數 | 610  | 431  | 559   |
|         | %  | 22.37%   | 15.80%   | 20.50%  |
| 不滿意     | 次數 | 127  | 36   | 153   |
|         | %  | 4.66%  | 1.32%  | 5.61%   |
| 非常不滿意   | 次數 | 58   | 15   | 95  |
|         | %  | 2.13%  | 0.55%  | 3.48%   |
| 未接觸/不瞭解 | 次數 | 116  | 349  | 344   |
|         | %  | 4.25%  | 12.80%   | 12.61%  |
| 總和      | 次數 | 2727   | 2727   | 2727  |
|         | %  | 100.00%  | 100.00%  | 100.00%   |

表 20 學務處服務品質平均分數

| 平均分數  | 學務處針對學生各項申請作業整合於【通辦網】；教師端則有【整合資訊平台】，以單一入口之方式提供全面之服務，請問您對於學務處各項資訊系統操作直覺性的滿意度為何？ | 學校提供同學專業心理諮商師之諮商服務，服務時間為上班時間星期一至星期五上午 9 時至下午 5 時，學期間於週一、週三、週四延長至晚間 19 時，對於這樣的服務與陪伴，您的滿意度為何？(諮健組) | 宿服組今年推出許多新服務，例如樹舍長、公共空間改造與借用、設置熟食販賣機、二手衣物分享、設立冰箱證等，您對於這些新服務的滿意度為何？(宿服組) |
|-------|--|--|---|
| 教師    | <u>4.4138</u>  | <u>4.5818</u>  | <u>4.5283</u>   |
| 職員/助理 | 3.9684   | 4.2813   | 4.2048  |
| 學生    | 3.8662   | 4.1257   | 3.7873  |
| 全校平均  | 3.8820   | 4.1426   | 3.8183  |

### 3. 意見反饋

學務處意見回饋共計有 510 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、服務態度與專業改善、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 | 編碼內容  | 意見回饋次數 |
|-----|------|---|--------|
| 1   | 1    | 很棒\加油\辛苦了\態度好   | 73     |
| 2   | 8    | 改善行政效率\專業度(人員請假應有代理)\宿服業務太集中\線上詢問\英語能力                                    | 41     |
| 3   | 2    | 服務態度專業改善(處理助學金)   | 32     |
| 4   | 3    | 宿舍品質(噪音\報修速度\設施骯髒\女廁沒有提供衛生紙\資訊沒提早公告\洗衣費用\名單不要公布名字\電器交通規定多\印表機\不要再找保全當宿服員) | 29     |
| 5   | 15   | 公告資訊不夠清楚正確(外籍生的抵分相關資訊)\網站優化(請假單查詢系統很難用)\雙語化                               | 17     |
| 6   | 13   | 空間規劃與標示動線改善   | 10     |
| 7   | 14   | 資訊電子化(跨校選修、獎懲證明)可放入放入 app 中   | 7      |

| NO. | 對照編碼 | 編碼內容   | 意見回饋次數 |
|-----|------|--|--------|
| 8   | 11   | 增加外語諮商\人力不足\延長時間次數\環境氛圍感                             | 6      |
| 9   | 9    | 承辦業務分工標示不清   | 4      |
| 10  | 16   | 多辦活動(希望相關企業參訪\英語交流活動\社團增加課後活動)                       | 4      |
| 11  | 17   | 課程問題(更多的英文授課課程\選課時間過長\選課說明\文學院無法選第二外語的課程、不能跨院、不計有效學分 | 4      |
| 12  | 4    | 冰箱證申請期限取消\相關資訊須公告                                    | 3      |
| 13  | 6    | 系統整合(訊息發布雜亂)   | 3      |
| 14  | 5    | 畢業相關流程改成線上   | 1      |
| 15  | 7    | 建議可以和外面社會團體合作擺幾個舊衣回收箱                                | 1      |
| 16  | 10   | 講座活動時間不要固定星期三下午                                      | 1      |
| 17  | 12   | 將熟食換成麵包  | 1      |
| 18  | 18   | 身障減免學雜費不能向衛服部調取資料問題                                  | 1      |
| 19  | 19   | 建議課外組能改善社團行政制度以及活動中心的教學環境                            | 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：「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。

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」、「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 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(辦公室及所轄區域之<br>位置標示、設施<br>及動線) | 專業素質(業務<br>內容流程熟悉<br>度、合理業務流<br>程及等待時間) | 服務態度(接<br>聽電話、信件<br>往來、臨櫃辦<br>理之服務態度) | 資訊效率及<br>親民性(網頁<br>資訊正確性、<br>更新速度及詳<br>盡程度) |
|----------------------|----|-----------------------------------|---|---------------------------------------|---|
| 非常滿意                 | 次數 | 340                               | 372                                     | 370                                   | 348   |
|                      | %  | 30.14%                            | 32.98%                                  | 32.80%                                | 30.85%                                      |
| 滿意                   | 次數 | 462                               | 461                                     | 455                                   | 447   |
|                      | %  | 40.96%                            | 40.87%                                  | 40.34%                                | 39.63%                                      |
| 普通                   | 次數 | 253                               | 226                                     | 212                                   | 243   |
|                      | %  | 22.43%                            | 20.04%                                  | 18.79%                                | 21.54%                                      |
| 不滿意                  | 次數 | 22                                | 29                                      | 31                                    | 32  |
|                      | %  | 1.95%                             | 2.57%                                   | 2.75%                                 | 2.84%                                       |
| 非常不滿意                | 次數 | 8                                 | 17                                      | 24                                    | 28  |
|                      | %  | 0.71%                             | 1.51%                                   | 2.13%                                 | 2.48%                                       |
| 未接觸/不瞭解              | 次數 | 43                                | 23                                      | 36                                    | 30  |
|                      | %  | 3.81%                             | 2.04%                                   | 3.19%                                 | 2.66%                                       |
| 總和                   | 次數 | 1,128                             | 1,128                                   | 1,128                                 | 1128  |
|                      | %  | 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>4.1014</u> | <u>4.4085</u> | <u>4.3239</u> | <u>4.3000</u> |
| 職員/助理 | 4.0995        | 4.1753        | 4.1340        | 4.1036        |
| 學生    | 3.9915        | 3.9690        | 3.9698        | 3.8994        |
| 全校平均  | 4.0175        | 4.0335        | 4.0220        | 3.9608        |



## 2. 服務品質

針對「總務處於颱風災後校園環境清潔復原及環境整理的速度與完成度之服務滿意度」，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之滿意度」與「環安中心為保障本校教職員工生安全與健康，每年辦理一般及實驗室安全衛生(含緊急應變、輻射防護及生物安全)講習活動，以達成校園零災害目標之服務滿意度」，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(%)

|         |    | 請問您對總務處於颱風災後校園環境清潔復原及環境整理的速度與完成度之服務滿意度為何?(事務組) | 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) | 請問您對於環安中心為保障本校教職員工生安全與健康，每年辦理一般及實驗室安全衛生(含緊急應變、輻射防護及生物安全)講習活動，以達成校園零災害目標之服務滿意度如何?(環安中心) |
|---------|----|--|------------------------------------|--|
| 非常滿意    | 次數 | 408  | 353                                | 340  |
|         | %  | 36.17%   | 31.29%                             | 30.14%   |
| 滿意      | 次數 | 443  | 382                                | 430  |
|         | %  | 39.27%   | 33.87%                             | 38.12%   |
| 普通      | 次數 | 189  | 238                                | 231  |
|         | %  | 16.76%   | 21.10%                             | 20.48%   |
| 不滿意     | 次數 | 24   | 58                                 | 28   |
|         | %  | 2.13%  | 5.14%                              | 2.48%  |
| 非常不滿意   | 次數 | 18   | 41                                 | 13   |
|         | %  | 1.60%  | 3.63%                              | 1.15%  |
| 未接觸/不瞭解 | 次數 | 46   | 56                                 | 86   |
|         | %  | 4.08%  | 4.96%                              | 7.62%  |
| 總和      | 次數 | 1128   | 1128                               | 1128   |
|         | %  | 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  | 請問您對總務處於颱風災後校園環境清潔復原及環境整理的速度與完成度之服務滿意度為何?(事務組) | 請問您對於總務處改善老舊廁所所以增進使用的舒適性之滿意度如何?(營繕組) | 請問您對於環安中心為保障本校教職員工生安全與健康，每年辦理一般及實驗室安全衛生(含緊急應變、輻射防護及生物安全)講習活動，以達成校園零災害目標之服務滿意度如何?(環安中心) |
|-------|--|--------------------------------------|--|
| 教師    | <u>4.4638</u>                                  | 4.0588                               | 4.2059   |
| 職員/助理 | 4.4211   | <u>4.2553</u>                        | <u>4.3005</u>  |
| 學生    | 4.0061   | 3.7843                               | 3.9305   |
| 全校平均  | 4.1081   | 3.8843                               | 4.0134   |

### 3. 意見反饋

總務處及環安中心意見回饋共計有 263 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設備更新、改善行政效率/專業度/工作準確性、停車相關問題、與人員態度等問題，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 | 編碼內容  | 意見回饋次數 |
|-----|------|---|--------|
| 1   | 1    | 很棒\辛苦了\繼續保持   | 40     |
| 2   | 10   | 設備更新(如:廁所、電資大樓 3 樓女廁能把隔間下方的洞、提供衛生紙、路燈(對環境有害)、監視器(整合各地系統)、道路、國際研究大樓有垃圾桶或資源回收桶等 | 19     |
| 3   | 8    | 改善行政效率\專業度\修繕速度   | 15     |
| 4   | 7    | 開單\拖吊\限車進出\增加停車位問題\增加電子開門   | 12     |
| 5   | 2    | 人員態度改善  | 11     |
| 6   | 5    | 環安場次能多開\資訊公布\冗長無用\寄信通知\表單權限   | 9      |
| 7   | 11   | 校園環境改善(如:加強清掃\停電問題\機車停車場\修整雜草)  | 9      |
| 8   | 9    | 承辦業務分工標示不清\總機自動轉接待加強\英語能力   | 5      |



| NO. | 對照編碼 | 編碼內容                                | 意見回饋次數 |
|-----|------|-------------------------------------|--------|
| 9   | 14   | 校安相關問題(如:猴子流浪狗、施工品質堪憂、颱風過後路面等)      | 5      |
| 10  | 15   | 公告更新\資訊告知\網頁漏洞\通知 email             | 5      |
| 11  | 13   | 校園實驗室(審核太慢\約好時間又多次放鳥\實驗室安全案講習規劃不完善) | 4      |
| 12  | 3    | 車證改善問題(電子化\辦理時間延長)                  | 3      |
| 13  | 16   | 講座活動多點                              | 3      |
| 14  | 6    | 時間彈性規劃(教職員宿舍訪查時間\廢液回收)              | 2      |
| 15  | 4    | 提高施工品質(停車與噪音)                       | 1      |
| 16  | 12   | 收發室的系統更新(雙語化與輸入法)                   | 1      |
| 17  | 17   | 學貸換一間銀行(高雄銀行據點太少)                   | 1      |
| 18  | 18   | 隧道的欄柵過小自行車難進,國際會議廳後面的自行車停車格間距太小     | 1      |
| 19  | 19   | 學校繳費系統應該要整合到中山的 APP                 | 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:「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(辦公室<br>及所轄區域之位<br>置標示、設施及<br>動線) | 專業素質(業務內<br>容流程熟悉度、<br>合理業務流程及<br>等待時間) | 服務態度(接聽<br>電話、信件往<br>來、臨櫃辦理之<br>服務態度) | 資訊效率及親<br>民性(網頁資<br>訊正確性、更<br>新速度及詳盡<br>程度) |
|-------------------|----|---------------------------------------|---|---------------------------------------|---|
| 非常滿意              | 次數 | 186                                   | 203                                     | 215                                   | 203   |
|                   | %  | 36.05%                                | 39.34%                                  | 41.67%                                | 39.34%                                      |
| 滿意                | 次數 | 230                                   | 232                                     | 237                                   | 224   |
|                   | %  | 44.57%                                | 44.96%                                  | 45.93%                                | 43.41%                                      |
| 普通                | 次數 | 65                                    | 62                                      | 47                                    | 63  |
|                   | %  | 12.60%                                | 12.02%                                  | 9.11%                                 | 12.21%                                      |
| 不滿意               | 次數 | 3                                     | 10                                      | 9                                     | 11  |
|                   | %  | 0.58%                                 | 1.94%                                   | 1.74%                                 | 2.13%                                       |
| 非常不滿意             | 次數 | 1                                     | 3                                       | 5                                     | 5   |
|                   | %  | 0.19%                                 | 0.58%                                   | 0.97%                                 | 0.97%                                       |
| 未接觸/不瞭解           | 次數 | 31                                    | 6                                       | 3                                     | 10  |
|                   | %  | 6.01%                                 | 1.16%                                   | 0.58%                                 | 1.94%                                       |
| 總和                | 次數 | 516                                   | 516                                     | 516                                   | 516   |
|                   | %  | 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>4.3802</u> | <u>4.3768</u> | <u>4.4000</u> | <u>4.3406</u> |
| 職員/助理 | 4.1846        | 4.2256        | 4.2857        | 4.2214        |
| 學生    | 4.1795        | 4.1255        | 4.1708        | 4.1139        |
| 全校平均  | 4.2309        | 4.2196        | 4.2632        | 4.2036        |

## 2. 服務品質

針對「辦理國科會研究計畫相關作業」、「辦理校內外學術活動獎補助案(含教育部、國科會)相關作業」與「辦理國際學術研究合作相關作業」，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>國科會研究計畫相關<br>作業的滿意度?(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(含教育部、國科<br>會)相關作業的滿意<br>度?(研究資源組) | 請問您對研發處辦理<br>國際學術研究合作相<br>關作業的滿意度?(全<br>球學術合作中心) |
|---------------------|----|--|--|--|
| 非常滿意                | 次數 | 217  | 198  | 186  |
|                     | %  | 42.05%                                       | 38.37%   | 36.05%   |
| 滿意                  | 次數 | 200  | 210  | 194  |
|                     | %  | 38.76%                                       | 40.70%   | 37.60%   |
| 普通                  | 次數 | 61   | 63   | 65   |
|                     | %  | 11.82%                                       | 12.21%   | 12.60%   |
| 不滿意                 | 次數 | 7  | 5  | 5  |
|                     | %  | 1.36%  | 0.97%  | 0.97%  |
| 非常不滿意               | 次數 | 5  | 4  | 3  |
|                     | %  | 0.97%  | 0.78%  | 0.58%  |
| 未接觸/不瞭解             | 次數 | 26   | 36   | 63   |
|                     | %  | 5.04%  | 6.98%  | 12.21%   |
| 總和                  | 次數 | 516  | 516  | 516  |
|                     | %  | 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國科會研究計畫相關作業的滿意度?(學術發展組) | 請問您對研發處辦理校內外學術活動獎補助案(含教育部、國科會)相關作業的滿意度?(研究資源組) | 請問您對研發處辦理國際學術研究合作相關作業的滿意度?(全球學術合作中心) |
|-------|----------------------------------|--|--------------------------------------|
| 教師    | <u>4.3913</u>                    | <u>4.3047</u>                                  | <u>4.3565</u>                        |
| 職員/助理 | 4.2602                           | 4.2500   | 4.1930                               |
| 學生    | 4.1790                           | 4.1886   | 4.1741                               |
| 全校平均  | 4.2592                           | 4.2354   | 4.2252                               |

### 3. 意見反饋

研究發展處意見回饋共計有 84 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 | 編碼內容  | 意見回饋次數 |
|-----|------|---|--------|
| 1   | 1    | 親切\辛苦了\加油                                       | 22     |
| 2   | 2    | 承辦業務的態度與熟悉度改善                                   | 11     |
| 3   | 3    | 提供更多國際研究合作機會、轉知國科會事項協助學生建立起學生申請和國科會的連結\簡化撥款申請流程 | 4      |
| 4   | 4    | 資訊雙語化   | 2      |
| 5   | 5    | 環境整潔  | 1      |
| 6   | 6    | 多提供一些交流機會給大陸的研究生                                | 1      |
| 7   | 7    | 網頁可輔助圖示說明步驟流程改善與常見 QA 整理                        | 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」、「專業素質」與「資訊效率及親民性」均以教師滿意度平均分數較高於學生、職員/助理(見表 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(辦公室<br>及所轄區域之位<br>置標示、設施及<br>動線) | 專業素質(業務內<br>容流程熟悉度、<br>合理業務流程及<br>等待時間) | 服務態度(接聽<br>電話、信件往<br>來、臨櫃辦理之<br>服務態度) | 資訊效率及親<br>民性(網頁資<br>訊正確性、更<br>新速度及詳盡<br>程度) |
|-----------------|----|---------------------------------------|---|---------------------------------------|---|
| 非常滿意            | 次數 | 420                                   | 454                                     | 452                                   | 449   |
|                 | %  | 42.55%                                | 46.00%                                  | 45.80%                                | 45.49%                                      |
| 滿意              | 次數 | 408                                   | 386                                     | 372                                   | 385   |
|                 | %  | 41.34%                                | 39.11%                                  | 37.69%                                | 39.01%                                      |
| 普通              | 次數 | 120                                   | 110                                     | 120                                   | 112   |
|                 | %  | 12.16%                                | 11.14%                                  | 12.16%                                | 11.35%                                      |
| 不滿意             | 次數 | 7                                     | 20                                      | 20                                    | 25  |
|                 | %  | 0.71%                                 | 2.03%                                   | 2.03%                                 | 2.53%                                       |
| 非常不滿意           | 次數 | 3                                     | 4                                       | 5                                     | 7   |
|                 | %  | 0.30%                                 | 0.41%                                   | 0.51%                                 | 0.71%                                       |
| 未接觸/不瞭解         | 次數 | 29                                    | 13                                      | 18                                    | 9   |
|                 | %  | 2.94%                                 | 1.32%                                   | 1.82%                                 | 0.91%                                       |
| 總和              | 次數 | 987                                   | 987                                     | 987                                   | 987   |
|                 | %  | 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          | 資訊效率及親民性      |
|-------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 教師    | <u>4.5088</u> | <u>4.5231</u> | <u>4.5385</u> | <u>4.5231</u> |
| 職員/助理 | 4.2308        | 4.2500        | 4.3038        | 4.2500        |
| 學生    | 4.2795        | 4.2871        | 4.2642        | 4.2545        |
| 全校平均  | 4.2891        | 4.2998        | 4.2859        | 4.2720        |

## 2. 服務品質

針對「辦理國外姐妹校交換、研修及獎助業務之服務」、「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」、「辦理國際文化交流活動(如舉辦國際文化系列講座、多元文化議題演講、節慶交流等)」平均分數以教師均大於學生、職員/助理。(見表 34、表 35)。

表 34 國際處服務品質滿意度(%)

|         |    | 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) | 請問您對國際處辦理<br>國際文化交流活動(如<br>舉辦國際文化系列講<br>座、多元文化議題演<br>講、節慶交流等)之滿<br>意度如何？(國際處) |
|---------|----|--|--|---|
| 非常滿意    | 次數 | 474  | 479  | 473   |
|         | %  | 48.02%   | 48.53%   | 47.92%  |
| 滿意      | 次數 | 346  | 350  | 379   |
|         | %  | 35.06%   | 35.46%   | 38.40%  |
| 普通      | 次數 | 91   | 84   | 81  |
|         | %  | 9.22%  | 8.51%  | 8.21%   |
| 不滿意     | 次數 | 24   | 19   | 12  |
|         | %  | 2.43%  | 1.93%  | 1.22%   |
| 非常不滿意   | 次數 | 6  | 5  | 3   |
|         | %  | 0.61%  | 0.51%  | 0.30%   |
| 未接觸/不瞭解 | 次數 | 46   | 50   | 39  |
|         | %  | 4.66%  | 5.07%  | 3.95%   |
| 總和      | 次數 | 987  | 987  | 987   |
|         | %  | 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） | 請問您對國際處辦理國際文化交流活動（如舉辦國際文化系列講座、多元文化議題演講、節慶交流等）之滿意度如何？（國際處） |
|-------|--|--|---|
| 教師    | <u>4.5593</u>                              | <u>4.4655</u>  | <u>4.5345</u>   |
| 職員/助理 | 4.3947                                     | 4.3200   | 4.4487  |
| 學生    | 4.3151                                     | 4.3619   | 4.3608  |
| 全校平均  | 4.3369                                     | 4.3650   | 4.3787  |

### 3. 意見反饋

國際處處意見回饋共計有 212 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、行政效率加強/專業能力、改善人員態度等問題，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 | 編碼內容  | 意見回饋次數 |
|-----|------|---|--------|
| 1   | 1    | 親切\辛苦了\謝謝\加油  | 52     |
| 2   | 6    | 辦理更多活動、講座(校交換生回校後的分享會\線上活動\觀光遊覽活動\留學生聚會\漢語交流                                  | 19     |
| 3   | 10   | 提供交換校當地的資訊\交換的名額\藝術學系的交換\評選透明化\RWD 在手機版 bug\交換的評分方式改以 GPA\申請失敗的理由以 Gmail 形式寄送 | 19     |
| 4   | 4    | 行政效率加強\專業能力\職代安排（如：回覆信件\英語對話\新政策資訊的理解\交換生的學生證晚發）                              | 18     |
| 5   | 2    | 改善人員態度  | 7      |
| 6   | 11   | 獎學金申請流程改善\訊息不清(支援外國投資者(也包括博士後)\發放速度慢\增加金額                                     | 6      |
| 7   | 8    | 網頁增加實用資訊並詳細準確\多宣傳管道 例如：中山大小事\手機版閱讀  | 5      |
| 8   | 13   | 環境改善(增加等位座椅,清潔度,辦公空間裝修  | 3      |
| 9   | 5    | 國際宿舍衛生和沒有 wifi\無電梯須註明   | 2      |



| NO. | 對照編碼 | 編碼內容                                   | 意見回饋次數 |
|-----|------|--|--------|
| 10  | 9    | 提供機場接送                                 | 2      |
| 11  | 15   | 郵件資料傳遞資訊(線上寄檔案而非列印\已錄取的國際學生資訊 cc 給相關系所 | 2      |
| 12  | 3    | 錄取通知書的簽發太晚及簽證延誤                        | 1      |
| 13  | 7    | 國際教員(APRC 的教員)每年填寫預扣稅表表格問題             | 1      |
| 14  | 12   | 建議可以收貨                                 | 1      |
| 15  | 14   | English plaza\table 的名額太少              | 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，全校教職員生對於國際處評分高低依序為：「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。



## (六)圖資處

### 1. 服務滿意度

調查結果發現，在「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」平均數均以教師大於學生、職員/助理（見表 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(辦公室<br>及所轄區域之位<br>置標示、設施及<br>動線) | 專業素質(業務內<br>容流程熟悉度、<br>合理業務流程及<br>等待時間) | 服務態度(接聽<br>電話、信件往<br>來、臨櫃辦理之<br>服務態度) | 資訊效率及親<br>民性(網頁資<br>訊正確性、更<br>新速度及詳盡<br>程度) |
|-----------------|----|---------------------------------------|---|---------------------------------------|---|
| 非常滿意            | 次數 | 939                                   | 903                                     | 899                                   | 880   |
|                 | %  | 35.96%                                | 34.58%                                  | 34.43%                                | 33.70%                                      |
| 滿意              | 次數 | 1,147                                 | 1,158                                   | 1,125                                 | 1106  |
|                 | %  | 43.93%                                | 44.35%                                  | 43.09%                                | 42.36%                                      |
| 普通              | 次數 | 410                                   | 425                                     | 423                                   | 491   |
|                 | %  | 15.70%                                | 16.28%                                  | 16.20%                                | 18.81%                                      |
| 不滿意             | 次數 | 39                                    | 51                                      | 48                                    | 60  |
|                 | %  | 1.49%                                 | 1.95%                                   | 1.84%                                 | 2.30%                                       |
| 非常不滿意           | 次數 | 12                                    | 16                                      | 22                                    | 20  |
|                 | %  | 0.46%                                 | 0.61%                                   | 0.84%                                 | 0.77%                                       |
| 未接觸/不瞭解         | 次數 | 64                                    | 58                                      | 94                                    | 54  |
|                 | %  | 2.45%                                 | 2.22%                                   | 3.60%                                 | 2.07%                                       |
| 總和              | 次數 | 2,611                                 | 2,611                                   | 2,611                                 | 2611  |
|                 | %  | 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          | 資訊效率及親民性      |
|-------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 教師    | <u>4.2603</u> | <u>4.2875</u> | <u>4.3500</u> | <u>4.2625</u> |
| 職員/助理 | 4.0000        | 3.7740        | 3.8288        | 3.8811        |
| 學生    | 4.1697        | 4.1453        | 4.1357        | 4.0878        |
| 全校平均  | 4.1629        | 4.1285        | 4.1248        | 4.0817        |

## 2. 服務品質

針對「協助開通校外連線服務及其他資通安全問題諮詢（如弱點掃描、資安技術解決、資安表單填寫等）服務」、「圖資大樓一樓研讀空間集思軒於 112 年完成空間裝修及延長開放時間，請問您對以上服務改善的滿意度」與圖書館換新版圖書館雲端服務平台，使用與查詢的滿意度」，滿意度平均分數教師均大於學生、職員/助理。（見表 39、表 40）。

表 39 圖資處服務品質滿意度(%)

|         |    | 請問您對於圖資處協助開通校外連線服務及其他資通安全問題諮詢（如弱點掃描、資安技術解決、資安表單填寫等）服務之滿意度如何？（資訊安全組） | 圖資大樓一樓研讀空間集思軒於 112 年完成空間裝修及延長開放時間，請問您對以上服務改善的滿意度為何？（智慧營運組） | 請問您對於圖書館換新版圖書館雲端服務平台，使用與查詢的滿意度如何？（策略企劃組） |
|---------|----|---|--|--|
| 非常滿意    | 次數 | 743   | 1095   | 827                                      |
|         | %  | 28.46%  | 41.94%   | 31.67%                                   |
| 滿意      | 次數 | 992   | 970  | 1018                                     |
|         | %  | 37.99%  | 37.15%   | 38.99%                                   |
| 普通      | 次數 | 531   | 333  | 458                                      |
|         | %  | 20.34%  | 12.75%   | 17.54%                                   |
| 不滿意     | 次數 | 93  | 26   | 46                                       |
|         | %  | 3.56%   | 1.00%  | 1.76%                                    |
| 非常不滿意   | 次數 | 43  | 10   | 13                                       |
|         | %  | 1.65%   | 0.38%  | 0.50%                                    |
| 未接觸/不瞭解 | 次數 | 209   | 177  | 249                                      |
|         | %  | 8.00%   | 6.78%  | 9.54%                                    |
| 總和      | 次數 | 2611  | 2611   | 2611                                     |
|         | %  | 100.00%   | 100.00%  | 100.00%                                  |

表 40 圖資處服務品質平均分數

| 平均分數  | 請問您對於圖資處協助開通校外連線服務及其他資通安全問題諮詢（如弱點掃描、資安技術解決、資安表單填寫等）服務之滿意度如何？（資訊安全組） | 圖資大樓一樓研讀空間集思軒於 112 年完成空間裝修及延長開放時間，請問您對以上服務改善的滿意度為何？（智慧營運組） | 請問您對於圖書館換新版圖書館雲端服務平台，使用與查詢的滿意度如何？（策略企劃組） |
|-------|---|--|--|
| 教師    | <u>4.1600</u>   | <u>4.4375</u>  | <u>4.2676</u>                            |
| 職員/助理 | 3.6312  | 4.1947   | 4.0902                                   |
| 學生    | 3.9712  | 4.2791   | 4.0959                                   |
| 全校平均  | 3.9571  | 4.2794   | 4.1008                                   |

### 3. 意見反饋

圖資處意見回饋共計有 444 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、改善網路系統、改善空間設備等問題，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 | 編碼內容   | 意見回饋次數 |
|-----|------|--|--------|
| 1   | 1    | 很棒\辛苦了   | 55     |
| 2   | 7    | 增加自習室、單人研究間位置、開放時間、討論室開放單人、增加插座、使用規範   | 52     |
| 3   | 10   | 改善網路系統（如：整合各系統、速度穩定性、資安設網路地圖、關網應提早通知、校外進不了學校網站、郵件信箱）   | 45     |
| 4   | 5    | 改善環境空間設備管理（如：燈不夠亮、地板骯髒、空調不冷、研究室隔音、電腦老舊、影印機再多幾台、掃瞄儀器、刷卡機故障、開放電梯全樓層、廁所標示、飲水機冰水、影印卡改加值式、椅子太硬、安裝窗簾）        | 44     |
| 5   | 11   | 借閱圖書(時間少\更新線上借閱預約\找不到書籍\無法搜尋借閱紀錄\自動還書機線上確認\更簡化借書、購書推薦的使用介面\通知借閱書籍即將到信件太多\英語化或影片說明借閱方式\陳列架旁可以放協助圖書歸位的架子 | 21     |

| NO. | 對照編碼 | 編碼內容   | 意見回饋次數 |
|-----|------|--|--------|
| 6   | 2    | 增加藏書量(人文方面\hyread 電子圖書\慎考量圖書薦購的書籍項目休閒讀物非學術用書\增加小說)                                     | 11     |
| 7   | 8    | 改善人員態度(資安組的祝先生是否可以尊重各單位的承辦人)翼先生接聽電話態度很差，網路斷掉都推給其他行政單位，明明校內網路就他管的，找他修他說沒辦法\資安組祝先生處理效率極差 | 9      |
| 8   | 9    | 改善承辦人員對職掌業務的熟稔度及專業性  | 8      |
| 9   | 4    | 線上資源增加軟體\課程(AI 繪圖軟體\CorelDRAW, CAD modeling, and design software)                      | 7      |
| 10  | 6    | 維持雲端主機租賃服務   | 5      |
| 11  | 12   | 多辦活動   | 5      |
| 12  | 13   | 施工耗時長  | 2      |
| 13  | 14   | 軟體下載操作說明更新(安裝 Office 365 和設定電子郵件並提供英文版   | 2      |
| 14  | 3    | 學生信箱應該可以調整姓名或有指示哪裡可調整  | 1      |
| 15  | 15   | 五年學碩的配套、馬上銜接碩士班的帳號   | 1      |
| 16  | 16   | 希望電子期刊的資源系統可以直接透過 VPN 使用   | 1      |
| 17  | 17   | 每學期學生證登記進出圖書館問題  | 1      |
| 18  | 18   | 建議可以提供簡易頁面搜尋需求軟體。  | 1      |
| 19  | 19   | 入學時要進去圖書館時手續複雜、沒學生證要申請的資料繁複  | 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(辦公室及所轄區域之<br>位置標示、設施<br>及動線) | 專業素質(業務<br>內容流程熟悉<br>度、合理業務流<br>程及等待時間) | 服務態度(接聽<br>電話、信件往<br>來、臨櫃辦理之<br>服務態度) | 資訊效率及親民<br>性(網頁資訊正<br>確性、更新速度<br>及詳盡程度) |
|------------------|----|-----------------------------------|---|---------------------------------------|---|
| 非常滿意             | 次數 | 228                               | 246                                     | 238                                   | 239                                     |
|                  | %  | 32.85%                            | 35.45%                                  | 34.29%                                | 34.44%                                  |
| 滿意               | 次數 | 321                               | 315                                     | 312                                   | 316                                     |
|                  | %  | 46.25%                            | 45.39%                                  | 44.96%                                | 45.53%                                  |
| 普通               | 次數 | 96                                | 102                                     | 113                                   | 108                                     |
|                  | %  | 13.83%                            | 14.70%                                  | 16.28%                                | 15.56%                                  |
| 不滿意              | 次數 | 4                                 | 6                                       | 4                                     | 9                                       |
|                  | %  | 0.58%                             | 0.86%                                   | 0.58%                                 | 1.30%                                   |
| 非常不滿意            | 次數 | 1                                 | 2                                       | 3                                     | 4                                       |
|                  | %  | 0.14%                             | 0.29%                                   | 0.43%                                 | 0.58%                                   |
| 未接觸/不瞭解          | 次數 | 44                                | 23                                      | 24                                    | 18                                      |
|                  | %  | 6.34%                             | 3.31%                                   | 3.46%                                 | 2.59%                                   |
| 總和               | 次數 | 694                               | 694                                     | 694                                   | 694                                     |
|                  | %  | 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>4.4000</u> | <u>4.4865</u> | <u>4.5526</u> | <u>4.4167</u> |
| 學生    | 4.1636        | 4.1542        | 4.1205        | 4.1174        |
| 全校平均  | 4.1767        | 4.1730        | 4.1457        | 4.1337        |

## 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(%)

|         |    | 請問您對藝文中心印製發送的藝術季節目海報以及電子報，其設計與內容，您的滿意度是？ | 請問您對藝文中心在辦理各場次節目演出時服務品質，您的滿意度是？ | 請問您對藝文中心在藝術季節目現場服務學習課程學生的服務品質，您的滿意度是？ |
|---------|----|--|---------------------------------|---------------------------------------|
| 非常滿意    | 次數 | 262                                      | 279                             | 261                                   |
|         | %  | 37.75%                                   | 40.20%                          | 37.61%                                |
| 滿意      | 次數 | 300                                      | 285                             | 300                                   |
|         | %  | 43.23%                                   | 41.07%                          | 43.23%                                |
| 普通      | 次數 | 102                                      | 102                             | 93                                    |
|         | %  | 14.70%                                   | 14.70%                          | 13.40%                                |
| 不滿意     | 次數 | 6  | 7                               | 2                                     |
|         | %  | 0.86%                                    | 1.01%                           | 0.29%                                 |
| 非常不滿意   | 次數 | 1  | 1                               | 2                                     |
|         | %  | 0.14%                                    | 0.14%                           | 0.29%                                 |
| 未接觸/不瞭解 | 次數 | 23                                       | 20                              | 36                                    |
|         | %  | 3.31%                                    | 2.88%                           | 5.19%                                 |
| 總和      | 次數 | 694                                      | 694                             | 694                                   |
|         | %  | 100.00%                                  | 100.00%                         | 100.00%                               |

表 45 藝文中心服務品質平均分數

| 平均分數  | 請問您對藝文中心印製發送的藝術季節目海報以及電子報，其設計與內容，您的滿意度是？ | 請問您對藝文中心在辦理各場次節目演出時服務品質，您的滿意度是？ | 請問您對藝文中心在藝術季節目現場服務學習課程學生的服務品質，您的滿意度是？ |
|-------|--|---------------------------------|---------------------------------------|
| 教師    | X  | X                               | X                                     |
| 職員/助理 | <u>4.4054</u>                            | <u>4.4444</u>                   | <u>4.4118</u>                         |
| 學生    | 4.1864                                   | 4.2097                          | 4.2178                                |
| 全校平均  | 4.1988                                   | 4.2226                          | 4.2281                                |

### 3. 意見反饋

藝文中心意見回饋共計有 98 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、加強承辦人員專業性等，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 | 編碼內容                      | 意見回饋次數 |
|-----|------|---------------------------|--------|
| 1   | 1    | 非常棒\滿意                    | 21     |
| 2   | 6    | 增加活動(包含線上及晚上和假日與現代活動)     | 9      |
| 3   | 9    | 開放線上索票、報名(希望不只用手機訂票外國學沒有) | 3      |
| 4   | 3    | 加強承辦人對職掌業務熟稔度及專業性         | 2      |
| 5   | 4    | 活動資訊不夠明確                  | 2      |
| 6   | 2    | 招募團隊公佈評選標準                | 1      |
| 7   | 5    | 設備更新                      | 1      |
| 8   | 7    | 椅子的空位可以改善變大               | 1      |
| 9   | 8    | 將所有的大學之道統一由藝文中心處理會更好      | 1      |
| 10  | 10   | 需嚴格控管活動時的秩序               | 1      |
| 11  | 11   | 建議設置公共鋼琴                  | 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：「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。

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」評分構面上均以教師平均分數最高(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(辦公室<br>及所轄區域之位<br>置標示、設施及<br>動線) | 專業素質(業務內<br>容流程熟悉度、<br>合理業務流程及<br>等待時間) | 服務態度(接聽<br>電話、信件往<br>來、臨櫃辦理<br>之服務態度) | 資訊效率及親<br>民性(網頁資<br>訊正確性、更<br>新速度及詳盡<br>程度) |
|-----------------|----|---------------------------------------|---|---------------------------------------|---|
| 非常滿意            | 次數 | 129                                   | 145                                     | 155                                   | 138   |
|                 | %  | 37.83%                                | 42.52%                                  | 45.45%                                | 40.47%                                      |
| 滿意              | 次數 | 151                                   | 146                                     | 134                                   | 143   |
|                 | %  | 44.28%                                | 42.82%                                  | 39.30%                                | 41.94%                                      |
| 普通              | 次數 | 47                                    | 32                                      | 38                                    | 41  |
|                 | %  | 13.78%                                | 9.38%                                   | 11.14%                                | 12.02%                                      |
| 不滿意             | 次數 | 2                                     | 10                                      | 7                                     | 9   |
|                 | %  | 0.59%                                 | 2.93%                                   | 2.05%                                 | 2.64%                                       |
| 非常不滿意           | 次數 | 2                                     | 5                                       | 5                                     | 5   |
|                 | %  | 0.59%                                 | 1.47%                                   | 1.47%                                 | 1.47%                                       |
| 未接觸/不瞭解         | 次數 | 10                                    | 3                                       | 2                                     | 5   |
|                 | %  | 2.93%                                 | 0.88%                                   | 0.59%                                 | 1.47%                                       |
| 總和              | 次數 | 341                                   | 341                                     | 341                                   | 341   |
|                 | %  | 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    | <u>4.3519</u> | <u>4.3443</u> | <u>4.4590</u> | <u>4.3729</u> |
| 職員/助理 | 4.1607        | 4.1416        | 4.2566        | 4.1161        |
| 學生    | 4.2121        | 4.2500        | 4.1879        | 4.1758        |
| 全校平均  | 4.2175        | 4.2308        | 4.2596        | 4.1905        |

## 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「推廣教育課程服務」，教師滿意度平均分數均大於學生、職員/助理（見表 49、表 50）。

表 49 產學處服務品質滿意度(%)

|         |    | 請問您對產學處產學合作計畫服務之滿意度如何？（產學合作組） | 請問您對產學處辦理創新創業活動及輔導等業務之滿意度如何？（智財新創組） | 請問您對產學處推廣教育課程服務之滿意度如何？（推廣教育組） |
|---------|----|-------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| 非常滿意    | 次數 | 143                           | 131                                 | 125                           |
|         | %  | 41.94%                        | 38.42%                              | 36.66%                        |
| 滿意      | 次數 | 131                           | 127                                 | 131                           |
|         | %  | 38.42%                        | 37.24%                              | 38.42%                        |
| 普通      | 次數 | 43                            | 38                                  | 42                            |
|         | %  | 12.61%                        | 11.14%                              | 12.32%                        |
| 不滿意     | 次數 | 9                             | 8                                   | 6                             |
|         | %  | 2.64%                         | 2.35%                               | 1.76%                         |
| 非常不滿意   | 次數 | 3                             | 4                                   | 5                             |
|         | %  | 0.88%                         | 1.17%                               | 1.47%                         |
| 未接觸/不瞭解 | 次數 | 12                            | 33                                  | 32                            |
|         | %  | 3.52%                         | 9.68%                               | 9.38%                         |
| 總和      | 次數 | 341                           | 341                                 | 341                           |
|         | %  | 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？（產學合作組） | 請問您對產學處辦理創新創業活動及輔導等業務之滿意度如何？（智財新創組） | 請問您對產學處推廣教育課程服務之滿意度如何？（推廣教育組） |
|-------|-------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| 教師    | <u>4.4167</u>                 | <u>4.3958</u>                       | <u>4.3404</u>                 |
| 職員/助理 | 4.1327                        | 4.0849                              | 4.1250                        |
| 學生    | 4.2115                        | 4.2403                              | 4.1709                        |
| 全校平均  | 4.2219                        | 4.2110                              | 4.1812                        |

### 3. 意見反饋

產學處意見回饋共計有 49 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、產學合作機會與活動增加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 | 編碼內容   | 意見回饋次數 |
|-----|------|--|--------|
| 1   | 1    | 加油/很好/親切                                       | 13     |
| 2   | 4    | 提高人員辦事效率/簡化行政程序/專業性(教師之新<br>投標案申請用印時，核章程序繁瑣)   | 4      |
| 3   | 2    | 產學合作機會與活動增加                                    | 3      |
| 4   | 6    | 管理費試算，計畫主持人無法支領主持費，應有配套<br>措施，或主動跟該單位協調如何降提或減免 | 2      |
| 5   | 3    | 產學與貨櫃負責的業務能標示的更簡潔                              | 1      |
| 6   | 5    | 會議室數量少   | 1      |

### 4. 小結

整體來說，在五點量表的平均分數結果顯示，產學處整體平均仍偏向滿意居多；「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等評分構面上，全校教職員生對於產學處評分高低依序為：「服務態度」>「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。

## (九)秘書室

### 1. 服務滿意度

調查結果發現，無論是在「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等評分構面，均以教師分數最高(見表 52、表 53)。

表 52 秘書室行政服務滿意度(%)

| 秘書室<br>服務品質滿意度(%) |    | 空間環境(辦公室<br>及所轄區域之位<br>置標示、設施及<br>動線) | 專業素質(業務內<br>容流程熟悉度、<br>合理業務流程及<br>等待時間) | 服務態度(接聽<br>電話、信件往<br>來、臨櫃辦理之<br>服務態度) | 資訊效率及親<br>民性(網頁資<br>訊正確性、更<br>新速度及詳盡<br>程度) |
|-------------------|----|---------------------------------------|---|---------------------------------------|---|
| 非常滿意              | 次數 | 113                                   | 132                                     | 133                                   | 117   |
|                   | %  | 45.93%                                | 53.66%                                  | 54.07%                                | 47.56%                                      |
| 滿意                | 次數 | 95                                    | 92                                      | 89                                    | 86  |
|                   | %  | 38.62%                                | 37.40%                                  | 36.18%                                | 34.96%                                      |
| 普通                | 次數 | 30                                    | 18                                      | 20                                    | 32  |
|                   | %  | 12.20%                                | 7.32%                                   | 8.13%                                 | 13.01%                                      |
| 不滿意               | 次數 | 1                                     | 2                                       | 0                                     | 1   |
|                   | %  | 0.41%                                 | 0.81%                                   | 0.00%                                 | 0.41%                                       |
| 非常不滿意             | 次數 | 1                                     | 1                                       | 3                                     | 2   |
|                   | %  | 0.41%                                 | 0.41%                                   | 1.22%                                 | 0.81%                                       |
| 未接觸/不瞭解           | 次數 | 6                                     | 1                                       | 1                                     | 8   |
|                   | %  | 2.44%                                 | 0.41%                                   | 0.41%                                 | 3.25%                                       |
| 總和                | 次數 | 246                                   | 246                                     | 246                                   | 246   |
|                   | %  | 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          | 資訊效率及親民性      |
|-------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 教師    | <u>4.4706</u> | <u>4.7500</u> | <u>4.6944</u> | <u>4.5429</u> |
| 職員/助理 | 4.2929        | 4.3592        | 4.3732        | 4.2826        |
| 學生    | X             | X             | X             | X             |
| 全校平均  | 4.3276        | 4.4382        | 4.4382        | 4.3353        |

## 2. 服務品質

「法規修訂建議及法律諮詢服務之滿意度」、「辦理校級會議(行政會議、校務會議)之滿意度」與「以新聞、資訊及圖像等型式呈現各單位提供之重點研發成果，提升學校整體社會聲望之滿意度」，均以教師平均分數最高(見表 54、表 55)。

表 54 秘書室服務品質滿意度(%)

|         |    | 請問您對秘書室在法規修訂建議及法律諮詢服務之滿意度為何?(綜合業務組) | 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) |
|---------|----|-------------------------------------|---|---|
| 非常滿意    | 次數 | 109                                 | 124                                     | 128   |
|         | %  | 44.31%                              | 50.41%                                  | 52.03%  |
| 滿意      | 次數 | 79                                  | 70                                      | 75  |
|         | %  | 32.11%                              | 28.46%                                  | 30.49%  |
| 普通      | 次數 | 32                                  | 29                                      | 31  |
|         | %  | 13.01%                              | 11.79%                                  | 12.60%  |
| 不滿意     | 次數 | 3                                   | 2                                       | 0   |
|         | %  | 1.22%                               | 0.81%                                   | 0.00%   |
| 非常不滿意   | 次數 | 3                                   | 2                                       | 4   |
|         | %  | 1.22%                               | 0.81%                                   | 1.63%   |
| 未接觸/不瞭解 | 次數 | 20                                  | 19                                      | 8   |
|         | %  | 8.13%                               | 7.72%                                   | 3.25%   |
| 總和      | 次數 | 246                                 | 246                                     | 246   |
|         | %  | 100.00%                             | 100.00%                                 | 100.00%   |

表 55 秘書室服務品質平均分數

| 平均分數  | 請問您對秘書室在法規修訂建議及法律諮詢服務之滿意度為何？(綜合業務組) | 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) |
|-------|-------------------------------------|---|---|
| 教師    | <u>4.5625</u>                       | <u>4.7353</u>                           | <u>4.6389</u>   |
| 職員/助理 | 4.2197                              | 4.3409                                  | 4.3551  |
| 學生    | X                                   | X                                       | X   |
| 全校平均  | 4.2866                              | 4.4217                                  | 4.4138  |

### 3. 意見反饋

秘書室意見回饋共計有 28 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 | 編碼內容   | 意見回饋次數 |
|-----|------|--|--------|
| 1   | 1    | 加油/很好  | 6      |
| 2   | 2    | 提高行政效率   | 4      |
| 3   | 3    | 首頁新聞版面增加「發表日期」   | 1      |
| 4   | 4    | 洗手間未提供衛生紙. 垃圾桶未加蓋  | 1      |
| 5   | 5    | 雙語計畫進展並不大、希望可以從郵件內容開始，讓校內外籍人士更及時了解校內任何消息的內容、融入校園一起學習並推動發展。 | 1      |

### 4. 小結

秘書室在學生、教師身份到訪接觸率不足 3%，故不採計評分；整體來說，在五點量表的平均分數結果顯示，秘書室整體平均仍偏向滿意居多；「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等評分構面上，全校職員/助理對於秘書室評分高低依序為：「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「空間環境」、「服務態度」、「專業素質」與「資訊效率及親民性」平均分數均以教師大於職員助理、學生(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(辦公室<br>及所轄區域之位<br>置標示、設施及<br>動線) | 專業素質(業務內<br>容流程熟悉度、<br>合理業務流程及<br>等待時間) | 服務態度(接聽<br>電話、信件往<br>來、臨櫃辦理之<br>服務態度) | 資訊效率及親<br>民性(網頁資<br>訊正確性、更<br>新速度及詳盡<br>程度) |
|-----------------|----|---------------------------------------|---|---------------------------------------|---|
| 非常滿意            | 次數 | 150                                   | 159                                     | 164                                   | 159   |
|                 | %  | 28.41%                                | 30.11%                                  | 31.06%                                | 30.11%                                      |
| 滿意              | 次數 | 223                                   | 210                                     | 211                                   | 204   |
|                 | %  | 42.23%                                | 39.77%                                  | 39.96%                                | 38.64%                                      |
| 普通              | 次數 | 109                                   | 104                                     | 98                                    | 109   |
|                 | %  | 20.64%                                | 19.70%                                  | 18.56%                                | 20.64%                                      |
| 不滿意             | 次數 | 16                                    | 41                                      | 37                                    | 34  |
|                 | %  | 3.03%                                 | 7.77%                                   | 7.01%                                 | 6.44%                                       |
| 非常不滿意           | 次數 | 5                                     | 14                                      | 14                                    | 14  |
|                 | %  | 0.95%                                 | 2.65%                                   | 2.65%                                 | 2.65%                                       |
| 未接觸/不瞭解         | 次數 | 25                                    | 0                                       | 4                                     | 8   |
|                 | %  | 4.73%                                 | 0.00%                                   | 0.76%                                 | 1.52%                                       |
| 總和              | 次數 | 528                                   | 528                                     | 528                                   | 528   |
|                 | %  | 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          | 資訊效率及親民性      |
|-------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 教師    | <u>4.1266</u> | <u>4.0753</u> | <u>4.1319</u> | <u>4.1124</u> |
| 職員/助理 | 3.9211        | 3.7806        | 3.8065        | 3.7941        |
| 學生    | 4.0667        | 3.9360        | 3.9837        | 3.9440        |
| 全校平均  | 3.9881        | 3.9881        | 3.9881        | 3.9881        |



## 2. 服務品質

「推動各項低碳人事服務(如發行人事服務簡訊、校聘人員徵選系統、教師升等外審系統、兼任助理系統等)之服務滿意度」、「辦理教職員工活動(健康復健、新春團拜、教師節聯誼晚會、藝文賞析、柴山阿朗壹健行、歲末聯歡晚會等)之服務滿意」平均分數以教師大於學生、職員/助理,在「辦理各項說明會(如升等作業及外審系統)及各項訓練課程(如中高階行政人員培訓【領導及決策、法制作業】、英語課程等)之服務滿意度」,滿意度平均分數均學生大於職員/助理、教師(見表 59、表 60)。

表 59 人事室服務品質滿意度(%)

|         |    | 請問您對人事室推動各項低碳人事服務(如發行人事服務簡訊、校聘人員徵選系統、教師升等外審系統、兼任助理系統等)之服務滿意度如何? | 請問您對於人事室辦理教職員工活動(健康復健、新春團拜、教師節聯誼晚會、藝文賞析、柴山阿朗壹健行、歲末聯歡晚會等)之服務滿意度如何? | 請問您對人事室辦理各項說明會(如升等作業及外審系統)及各項訓練課程(如中高階行政人員培訓【領導及決策、法制作業】、英語課程等)之服務滿意度如何? |
|---------|----|---|---|--|
| 非常滿意    | 次數 | 155   | 154   | 145  |
|         | %  | 29.36%  | 29.17%  | 27.46%   |
| 滿意      | 次數 | 209   | 207   | 192  |
|         | %  | 39.58%  | 39.20%  | 36.36%   |
| 普通      | 次數 | 84  | 93  | 103  |
|         | %  | 15.91%  | 17.61%  | 19.51%   |
| 不滿意     | 次數 | 31  | 18  | 12   |
|         | %  | 5.87%   | 3.41%   | 2.27%  |
| 非常不滿意   | 次數 | 8   | 1   | 4  |
|         | %  | 1.52%   | 0.19%   | 0.76%  |
| 未接觸/不瞭解 | 次數 | 41  | 55  | 72   |
|         | %  | 7.77%   | 10.42%  | 13.64%   |
| 總和      | 次數 | 528   | 528   | 528  |
|         | %  | 100.00%   | 100.00%   | 100.00%  |

表 60 人事室服務品質平均分數

| 平均分數  | 請問您對人事室推動各項低碳人事服務(如發行人事服務簡訊、校聘人員徵選系統、教師升等外審系統、兼任助理系統等)之服務滿意度如何? | 請問您對於人事室辦理教職員工活動(健康復健、新春團拜、教師節聯誼晚會、藝文賞析、柴山阿朗壹健行、歲末聯歡晚會等)之服務滿意度如何? | 請問您對人事室辦理各項說明會(如升等作業及外審系統)及各項訓練課程(如中高階行政人員培訓【領導及決策、法制作業】、英語課程等)之服務滿意度如何? |
|-------|---|---|--|
| 教師    | <u>4.0617</u>   | <u>4.2048</u>   | 4.1250   |
| 職員/助理 | 3.9446  | 3.9792  | 3.9343   |
| 學生    | 3.9658  | 4.1089  | <u>4.1373</u>  |
| 全校平均  | 3.9881  | 3.9881  | 3.9881   |

### 3. 意見反饋

人事室意見回饋共計有 98 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 | 編碼內容   | 意見回饋次數 |
|-----|------|--|--------|
| 1   | 2    | 加強效率\專業性\新制度宣導\相關法規之熟稔度  | 30     |
| 2   | 1    | 很好\辛苦了\親切\加油   | 14     |
| 3   | 4    | 落實職代工作(如:找不到承辦人,電話、email不回)  | 9      |
| 4   | 3    | 系統網頁資訊(兼任助理系統的網頁很難找、升等作業資訊、人事室差勤系統看不出個人有幾天休假)                      | 5      |
| 5   | 5    | 線上化(進度流程線上申辦與查詢)   | 4      |
| 6   | 6    | 辦公室動線有點擁擠  | 2      |
| 7   | 7    | 簡化人力資源流程,包括入職和福利登記、為員工提供專業發展和培訓計劃、實施表彰計劃以提高員工士氣、加強內部人力資源事務和政策的溝通管道 | 2      |
| 8   | 8    | 作業可以跟研發處結合   | 2      |
| 9   | 10   | 生日禮券選項多元化及領取地方鏢是清楚   | 2      |
| 10  | 11   | 辦理活動事前規劃通知控制時間   | 2      |
| 11  | 9    | 新進教師報到流程可能可以再改進、如:員工編號並非報到當天即知                                     | 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」，各項項目無差異。

## (十一)主計室

### 1. 服務滿意度

調查結果發現，在「空間環境」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」評分構面，以教師平均分數最高；而在「專業素質」則是以職員/助理較學生、教師平均分數高(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(辦公室<br>及所轄區域之位<br>置標示、設施及<br>動線) | 專業素質(業務內<br>容流程熟悉度、<br>合理業務流程及<br>等待時間) | 服務態度(接聽<br>電話、信件往<br>來、臨櫃辦理<br>之服務態度) | 資訊效率及親<br>民性(網頁資<br>訊正確性、更<br>新速度及詳盡<br>程度) |
|-----------------|----|---------------------------------------|---|---------------------------------------|---|
| 非常滿意            | 次數 | 249                                   | 301                                     | 296                                   | 277   |
|                 | %  | 35.32%                                | 42.70%                                  | 41.99%                                | 39.29%                                      |
| 滿意              | 次數 | 297                                   | 306                                     | 300                                   | 291   |
|                 | %  | 42.13%                                | 43.40%                                  | 42.55%                                | 41.28%                                      |
| 普通              | 次數 | 119                                   | 79                                      | 87                                    | 107   |
|                 | %  | 16.88%                                | 11.21%                                  | 12.34%                                | 15.18%                                      |
| 不滿意             | 次數 | 9                                     | 11                                      | 11                                    | 15  |
|                 | %  | 1.28%                                 | 1.56%                                   | 1.56%                                 | 2.13%                                       |
| 非常不滿意           | 次數 | 4                                     | 4                                       | 6                                     | 6   |
|                 | %  | 0.57%                                 | 0.57%                                   | 0.85%                                 | 0.85%                                       |
| 未接觸/不瞭解         | 次數 | 27                                    | 4                                       | 5                                     | 9   |
|                 | %  | 3.83%                                 | 0.57%                                   | 0.71%                                 | 1.28%                                       |
| 總和              | 次數 | 705                                   | 705                                     | 705                                   | 705   |
|                 | %  | 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          | 資訊效率及親民性      |
|-------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 教師    | <u>4.2418</u> | 4.3010        | <u>4.3529</u> | <u>4.2255</u> |
| 職員/助理 | 4.1191        | <u>4.3018</u> | 4.2500        | 4.2171        |
| 學生    | 4.1493        | 4.2148        | 4.1889        | 4.1049        |
| 全校平均  | 4.1475        | 4.2682        | 4.2414        | 4.1753        |

## 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職員/助理大於學生、教師。(見表 64、表 65)。

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 | 296                       | 284  | 275   |
|         | %  | 41.99%                    | 40.28%   | 39.01%  |
| 滿意      | 次數 | 290                       | 265  | 275   |
|         | %  | 41.13%                    | 37.59%   | 39.01%  |
| 普通      | 次數 | 83                        | 105  | 93  |
|         | %  | 11.77%                    | 14.89%   | 13.19%  |
| 不滿意     | 次數 | 11                        | 18   | 15  |
|         | %  | 1.56%                     | 2.55%  | 2.13%   |
| 非常不滿意   | 次數 | 8                         | 8  | 10  |
|         | %  | 1.13%                     | 1.13%  | 1.42%   |
| 未接觸/不瞭解 | 次數 | 17                        | 25   | 37  |
|         | %  | 2.41%                     | 3.55%  | 5.25%   |
| 總和      | 次數 | 705                       | 705  | 705   |
|         | %  | 100.00%                   | 100.00%  | 100.00%   |

表 64 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 | 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 |
|------|---------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
|      |                           |                                      |                                      |

|       |               | 案處理進度、退件說明等)滿意度? | 本、報支餐費免附名單、校外人員交通費免附票根等)之滿意度? |
|-------|---------------|------------------|-------------------------------|
| 教師    | 4.1275        | 4.0990           | 4.1224                        |
| 職員/助理 | <b>4.3179</b> | <b>4.2663</b>    | <b>4.3091</b>                 |
| 學生    | 4.1947        | 4.0898           | 4.0474                        |
| 全校平均  | 4.2427        | 4.1750           | 4.1826                        |

### 3. 意見反饋

主計室意見回饋共計 88 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 化等問題，上述為主要改善項目(見表 66)。

表 65 主計室意見回饋內容

| NO. | 對照編碼 | 編碼內容   | 意見回饋次數 |
|-----|------|--|--------|
| 1   | 1    | 很好\專業(回答都很很專業及用心)  | 18     |
| 2   | 2    | 人員專業性不足，問題不會處理(增加新制度實施宣導)(對於報帳之單據黏貼地方有點吹毛求疵)\效率差(帳務審查慢、獎金慢)\電話不通 | 16     |
| 3   | 7    | 希望學校增設一個送文進度流程   | 6      |
| 4   | 3    | 請購系統老舊\會計科目可以再精簡(前五碼)\系統餘額顯示可以包含流用的總金額\薪資支付無經過認可存在漏洞。            | 5      |
| 5   | 5    | 人事費用\支付電子化   | 3      |
| 6   | 6    | 退件原因不詳(核定標準用範例的方式呈現)   | 2      |
| 7   | 4    | 國科會計畫主持費希望一年一次請領，而非逐月請領  | 1      |
| 8   | 8    | 航空報帳相關問題   | 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」>「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 66 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(辦公室<br>及所轄區域之位<br>置標示、設施及<br>動線) | 專業素質(業務內<br>容流程熟悉度、<br>合理業務流程及<br>等待時間) | 服務態度(接聽<br>電話、信件往<br>來、臨櫃辦理之<br>服務態度) | 資訊效率及親<br>民性(網頁資<br>訊正確性、更<br>新速度及詳盡<br>程度) |
|-------------------------|----|---------------------------------------|---|---------------------------------------|---|
| 非常滿意                    | 次數 | 48                                    | 52                                      | 54                                    | 48  |
|                         | %  | 42.86%                                | 46.43%                                  | 48.21%                                | 42.86%                                      |
| 滿意                      | 次數 | 45                                    | 42                                      | 40                                    | 46  |
|                         | %  | 40.18%                                | 37.50%                                  | 35.71%                                | 41.07%                                      |
| 普通                      | 次數 | 11                                    | 11                                      | 9                                     | 12  |
|                         | %  | 9.82%                                 | 9.82%                                   | 8.04%                                 | 10.71%                                      |
| 不滿意                     | 次數 | 1                                     | 1                                       | 1                                     | 2   |
|                         | %  | 0.89%                                 | 0.89%                                   | 0.89%                                 | 1.79%                                       |
| 非常不滿意                   | 次數 | 0                                     | 1                                       | 1                                     | 0   |
|                         | %  | 0.00%                                 | 0.89%                                   | 0.89%                                 | 0.00%                                       |
| 未接觸/不瞭解                 | 次數 | 7                                     | 5                                       | 7                                     | 4   |
|                         | %  | 6.25%                                 | 4.46%                                   | 6.25%                                 | 3.57%                                       |
| 總和                      | 次數 | 112                                   | 112                                     | 112                                   | 112   |
|                         | %  | 100.00%                               | 100.00%                                 | 100.00%                               | 100.00%                                     |

表 67 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 | <u>4.3659</u> | <u>4.4419</u> | <u>4.4524</u> | <u>4.3721</u> |
| 學生    | X             | X             | X             | X             |
| 全校平均  | 4.3659        | 4.4419        | 4.4524        | 4.3721        |



## 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 68 校友服務暨社會責任中心服務品質滿意度(%)

|         |    | 請問您對於西子樓校友會館作為會議、研討會等活動場域滿意度為何？(校友服務組) | 請問您對於本中心辦理之校友活動滿意度如何？(例如 40 週年校慶校友聯合餐會、傑出校友頒獎典禮、北部校友聯誼餐會、畢業 30 年校友返校聚等) (校友服務組) | 請問您對於本中心簽訂特約優惠廠商與校友企業，提供教職員生與校友消費優惠，滿意度如何？(校友服務組) |
|---------|----|--|---|---|
| 非常滿意    | 次數 | 46                                     | 40  | 36  |
|         | %  | 41.07%                                 | 35.71%  | 32.14%  |
| 滿意      | 次數 | 31                                     | 37  | 34  |
|         | %  | 27.68%                                 | 33.04%  | 30.36%  |
| 普通      | 次數 | 18                                     | 15  | 20  |
|         | %  | 16.07%                                 | 13.39%  | 17.86%  |
| 不滿意     | 次數 | 2                                      | 2   | 5   |
|         | %  | 1.79%                                  | 1.79%   | 4.46%   |
| 非常不滿意   | 次數 | 0                                      | 0   | 1   |
|         | %  | 0.00%                                  | 0.00%   | 0.89%   |
| 未接觸/不瞭解 | 次數 | 15                                     | 18  | 16  |
|         | %  | 13.39%                                 | 16.07%  | 14.29%  |
| 總和      | 次數 | 112                                    | 112   | 112   |
|         | %  | 100.00%                                | 100.00%   | 100.00%   |

表 69 校友服務暨社會責任中心服務品質平均分數

| 平均分數  | 請問您對於西子樓校友會館作為會議、研討會等活動場域滿意度為何？(校友服務組) | 請問您對於本中心辦理之校友活動滿意度如何？(例如 40 週年校慶校友聯合餐會、傑出校友頒獎典禮、北部校友聯誼餐會、畢業 30 年校友返校聚等)(校友服務組) | 請問您對於本中心簽訂特約優惠廠商與校友企業，提供教職員生與校友消費優惠，滿意度如何？(校友服務組) |
|-------|--|--|---|
| 教師    | X                                      | X  | X   |
| 職員/助理 | <u>4.2564</u>                          | <u>4.2564</u>  | <u>4.0250</u>                                     |
| 學生    | X                                      | X  | X   |
| 全校平均  | 4.2564                                 | 4.2564   | 4.0250  |

### 3. 意見反饋

校友服務暨社會責任中心意見回饋共計有 18 人填答，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 70 校友服務暨社會責任中心意見回饋內容

| NO. | 對照編碼 | 編碼內容                            | 意見回饋次數 |
|-----|------|---------------------------------|--------|
| 1   | 1    | 好啊\謝謝\辛苦了                       | 3      |
| 2   | 2    | 校友企業優惠與特約廠商建議提供整合專區，並增加相關資訊與優惠。 | 1      |
| 3   | 3    | 針對 USR 提供校友捐款                   | 1      |
| 4   | 4    | 爭取擴建高樓層校友樓暨招待所與國際會議中心與地下停車場     | 1      |
| 5   | 5    | 校友證應該改成一卡通，學校的體育館收費都是一卡通的系統     | 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%，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」>「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。

## 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，在學生部分，秘書室(1.84%)、校友服務暨社會責任中心(1.30%)不採計評分，教師部分，藝文中心(6.87%)、校友服務暨社會責任中心(7.63%)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：秘書室>國際處>學務處>產學處>研究發展處>圖資處>教務處>總務處及環安中心>主計室>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>研究發展處>總務處及環安中心>產學處>學務處>教務處>圖資處>人事室
3. 學生：國際處>產學處>藝文中心>研究發展處>主計室>圖資處>人事室>學務處>總務處及環安中心>教務處

表 71 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            | 4.2828 | 4.1210 | 3.9131 |
| 學務處            | 4.4486 | 4.1319 | 3.9606 |
| 總務處及環安中心       | 4.2660 | 4.2128 | 3.9358 |
| 研究發展處          | 4.3643 | 4.2315 | 4.1616 |
| 國際處            | 4.5218 | 4.3140 | 4.3033 |
| 圖資處            | 4.2893 | 3.9143 | 4.1264 |
| 藝文中心           | x      | 4.4453 | 4.1671 |
| 產學處            | 4.3830 | 4.1454 | 4.2069 |
| 秘書室            | 4.6278 | 4.3176 | x      |
| 人事室            | 4.1197 | 3.8801 | 4.0203 |
| 主計室            | 4.2100 | 4.2545 | 4.1414 |
| 校友服務暨社會責任中心    | x      | 4.3100 | x      |
| 平均分數           | 4.3513 | 4.1899 | 4.0937 |

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

表 72 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            | 4.3338 | 4.1286 | 3.9520 |
| 學務處            | 4.4042 | 4.1172 | 3.9863 |
| 總務處及環安中心       | 4.2835 | 4.1281 | 3.9574 |
| 研究發展處          | 4.3744 | 4.2293 | 4.1474 |
| 國際處            | 4.5233 | 4.2586 | 4.2713 |
| 圖資處            | 4.2901 | 3.8710 | 4.1346 |
| 藝文中心           | x      | 4.4639 | 4.1389 |
| 產學處            | 4.3820 | 4.1688 | 4.2064 |
| 秘書室            | 4.6145 | 4.3270 | x      |
| 人事室            | 4.1115 | 3.8256 | 3.9826 |
| 主計室            | 4.2803 | 4.2220 | 4.1645 |
| 校友服務暨社會責任中心    | x      | 4.4080 | x      |
| 平均分數           | 4.3598 | 4.1790 | 4.0942 |

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

表 73 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            | 4.3041 | 4.1066 | 4.0519 |
| 學務處            | 4.4068 | 4.1651 | 4.0499 |
| 總務處及環安中心       | 4.1014 | 4.0995 | 3.9915 |
| 研究發展處          | 4.3802 | 4.1846 | 4.1795 |
| 國際處            | 4.5088 | 4.2308 | 4.2795 |
| 圖資處            | 4.2603 | 4.0000 | 4.1697 |
| 藝文中心           | X      | 4.4000 | 4.1636 |
| 產學處            | 4.3519 | 4.1607 | 4.2121 |
| 秘書室            | 4.4706 | 4.2929 | X      |
| 人事室            | 4.1266 | 3.9211 | 4.0667 |
| 主計室            | 4.2418 | 4.1191 | 4.1493 |
| 校友服務暨社會責任中心    | X      | 4.3659 | X      |
| 平均分數           | 4.3152 | 4.1705 | 4.1314 |

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

表 74 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            | 4.3500 | 4.1600 | 3.9612 |
| 學務處            | 4.4098 | 4.0982 | 3.9996 |
| 總務處及環安中心       | 4.4085 | 4.1753 | 3.9690 |
| 研究發展處          | 4.3768 | 4.2256 | 4.1255 |
| 國際處            | 4.5231 | 4.2500 | 4.2871 |
| 圖資處            | 4.2875 | 3.7740 | 4.1453 |
| 藝文中心           | X      | 4.4865 | 4.1542 |
| 產學處            | 4.3443 | 4.1416 | 4.2500 |
| 秘書室            | 4.7500 | 4.3592 | X      |
| 人事室            | 4.0753 | 3.7806 | 3.9360 |
| 主計室            | 4.3010 | 4.3018 | 4.2148 |
| 校友服務暨社會責任中心    | X      | 4.4419 | X      |
| 平均分數           | 4.3826 | 4.1829 | 4.1043 |



### (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：秘書室>國際處>產學處>學務處>研究發展處>教務處>主計室>圖資處>總務處及環安中心>人事室
2. 職員/助理：藝文中心>校友服務暨社會責任中心>秘書室>國際處>研究發展處>產學處>主計室>學務處>教務處>總務處及環安中心>圖資處>人事室>
3. 學生：國際處>主計室>產學處>研究發展處>圖資處>藝文中心>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            | 4.3602 | 4.1574 | 3.9370 |
| 學務處            | 4.4333 | 4.1696 | 3.9724 |
| 總務處及環安中心       | 4.3239 | 4.1340 | 3.9698 |
| 研究發展處          | 4.4000 | 4.2857 | 4.1708 |
| 國際處            | 4.5385 | 4.3038 | 4.2642 |
| 圖資處            | 4.3500 | 3.8288 | 4.1357 |
| 藝文中心           | X      | 4.5526 | 4.1205 |
| 產學處            | 4.4590 | 4.2566 | 4.1879 |
| 秘書室            | 4.6944 | 4.3732 | X      |
| 人事室            | 4.1319 | 3.8065 | 3.9837 |
| 主計室            | 4.3529 | 4.2500 | 4.1889 |
| 校友服務暨社會責任中心    | X      | 4.4524 | X      |
| 平均分數           | 4.4044 | 4.2142 | 4.0931 |

(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：秘書室>國際處產學處>學務處>研究發展處>教務處>總務處及環安中心>圖資處>主計室>人事室>
2. 職員/助理：藝文中心>校友服務暨社會責任中心>秘書室>國際處>研究發展處>主計室>產學處>總務處及環安中心>教務處>學務處>圖資處>人事室
3. 學生：國際處>產學處>藝文中心>研究發展處>主計室>圖資處>人事室>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                | 4.3210 | 4.0905 | 3.8578 |
| 學務處                | 4.3667 | 4.0357 | 3.9235 |
| 總務處及環安中心           | 4.3000 | 4.1036 | 3.8994 |
| 研究發展處              | 4.3406 | 4.2214 | 4.1139 |
| 國際處                | 4.5231 | 4.2500 | 4.2545 |
| 圖資處                | 4.2625 | 3.8811 | 4.0878 |
| 藝文中心               | X      | 4.4167 | 4.1174 |
| 產學處                | 4.3729 | 4.1161 | 4.1758 |
| 秘書室                | 4.5429 | 4.2826 | X      |
| 人事室                | 4.1124 | 3.7941 | 3.9440 |
| 主計室                | 4.2255 | 4.2171 | 4.1049 |
| 校友服務暨社會責任中心        | X      | 4.3721 | X      |
| 平均分數               | 4.3367 | 4.1484 | 4.0479 |

### (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 77 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            | 3.7853 | 3.9611 | 3.9270 |
| 學務處            | 3.8820 | 4.1426 | 3.8183 |
| 總務處及環安中心       | 4.1081 | 3.8843 | 4.0134 |
| 研究發展處          | 4.2592 | 4.2354 | 4.2252 |
| 國際處            | 4.3369 | 4.3650 | 4.3787 |
| 圖資處            | 3.9571 | 4.2794 | 4.1008 |
| 藝文中心           | 4.1988 | 4.2226 | 4.2281 |
| 產學處            | 4.2219 | 4.2110 | 4.1812 |
| 秘書室            | 4.2866 | 4.4217 | 4.4138 |
| 人事室            | 3.9881 | 3.9881 | 3.9881 |
| 主計室            | 4.2427 | 4.1750 | 4.1826 |
| 校友服務暨社會責任中心    | 4.2564 | 4.2564 | 4.0250 |

表 78 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            | 4.1905 | 4.2260 | 4.2276 |
| 學務處            | 4.4138 | 4.5818 | 4.5283 |
| 總務處及環安中心       | 4.4638 | 4.0588 | 4.2059 |
| 研究發展處          | 4.3913 | 4.3047 | 4.3565 |
| 國際處            | 4.5593 | 4.4655 | 4.5345 |
| 圖資處            | 4.1600 | 4.4375 | 4.2676 |
| 藝文中心           | X      | X      | X      |
| 產學處            | 4.4167 | 4.3958 | 4.3404 |
| 秘書室            | 4.5625 | 4.7353 | 4.6389 |
| 人事室            | 4.0617 | 4.2048 | 4.1250 |
| 主計室            | 4.1275 | 4.0990 | 4.1224 |
| 校友服務暨社會責任中心    | X      | X      | X      |

表 79 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               | 4.1280 | 4.1333 | 4.0714 |
| 學務處               | 3.9684 | 4.2813 | 4.2048 |
| 總務處及環安中心          | 4.4211 | 4.2553 | 4.3005 |
| 研究發展處             | 4.2602 | 4.2500 | 4.1930 |
| 國際處               | 4.3947 | 4.3200 | 4.4487 |
| 圖資處               | 3.6312 | 4.1947 | 4.0902 |
| 藝文中心              | 4.4054 | 4.4444 | 4.4118 |
| 產學處               | 4.1327 | 4.0849 | 4.1250 |
| 秘書室               | 4.2197 | 4.3409 | 4.3551 |
| 人事室               | 3.9446 | 3.9792 | 3.9343 |
| 主計室               | 4.3179 | 4.2663 | 4.3091 |
| 校友服務暨社會責任中心       | 4.2564 | 4.2564 | 4.0250 |

表 80 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            | 3.7447 | 3.9367 | 3.9023 |
| 學務處            | 3.8662 | 4.1257 | 3.7873 |
| 總務處及環安中心       | 4.0061 | 3.7843 | 3.9305 |
| 研究發展處          | 4.1790 | 4.1886 | 4.1741 |
| 國際處            | 4.3151 | 4.3619 | 4.3608 |
| 圖資處            | 3.9712 | 4.2791 | 4.0959 |
| 藝文中心           | 4.1864 | 4.2097 | 4.2178 |
| 產學處            | 4.2115 | 4.2403 | 4.1709 |
| 秘書室            | X      | X      | X      |
| 人事室            | 3.9658 | 4.1089 | 4.1373 |
| 主計室            | 4.1947 | 4.0898 | 4.0474 |
| 校友服務暨社會責任中心    | X      | X      | X      |

表 81 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             | 教學發展與資源中心                    | 招生試務組、<br>招生策略辦公室  | 教學發展與資源中心         |
| 學務處             | 諮健組                          | 學務處-整合資訊單一<br>入口   | 宿服組               |
| 總務處及環安中心        | 事務組                          | 環安中心               | 營繕組               |
| 研究發展處           | 學術發展組                        | 研究資源組              | 全球學術合作中心          |
| 國際處             | 國際處                          | 學生交換事務組            | 學生交換事務組           |
| 圖資處             | 智慧營運組                        | 策略企劃組              | 資訊安全組             |
| 藝文中心            | 藝術季節目現場服務<br>學習課程學生的服務<br>品質 | 辦理各場次節目演出時<br>服務品質 | 印製發送的海報以及<br>電子報  |
| 產學處             | 產學合作組                        | 智財新創組              | 推廣教育組             |
| 秘書室             | 綜合業務組                        | 公共事務組              | 綜合業務組             |
| 人事室             | 低碳人事服務                       | 教職員工活動             | 辦理各項說明會           |
| 主計室             | 審核經費憑證之正確<br>性               | 簡化報帳流程             | 提供之即時查詢服務         |
| 校友服務暨社會責任中<br>心 | 校友活動滿意度                      | 西子樓校友會館滿意度         | 提供教職員生與校友<br>消費優惠 |

## 伍、研究結論與建議

### 一、調查結果綜整

112 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 82 各族群得分前三名之行政單位

| 名次/族群 | 教師  | 職員/助理 | 學生   |
|-------|-----|-------|------|
| 第一名   | 秘書室 | 藝文中心  | 國際處  |
| 第二名   | 國際處 | 秘書室   | 產學處  |
| 第三名   | 學務處 | 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，112 年度依照 108、109、110、111 年度調整續辦理調查。112 年度調查有效樣本較 111 年度大幅提升，此外，學生、教師填答人數亦有顯著提升(見表 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 83 三類族群全校人數填答比例

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

表 84 近五年填答抽獎比例

| 年度     | 教師        | 職員助理       | 學生          |
|--------|-----------|------------|-------------|
| 108 年度 | 0(0.000%) | 3(1.316%)  | 97(5.330%)  |
| 109 年度 | 1(1.111%) | 13(5.702%) | 86(4.161%)  |
| 110 年度 | 6(3.973%) | 13(3.368%) | 82(3.340%)  |
| 111 年度 | 5(5.147%) | 13(3.472%) | 84(3.202%)  |
| 112 年度 | 8(3.05%)  | 15(2.90%)  | 107(29.00%) |

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



## 附錄一、中英文調查問卷

112 年度(111 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 2023

Survey on Administration and Service Quality Satisfaction

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 112 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，讓校務推動更美好。

本次活動期間完成問卷並留下基本資料者，將以電腦抽籤方式從中抽出 133 名，提供 IPAD mini 1 名、AirPods 1 名、HomePod mini 1 名、高鐵(左營-台北)五折票券 30 張及全聯禮券(200 元)40 份、全家冰淇淋兌換券 60 名作為抽獎獎品。(中獎名單將於學校網站/FB 及 E-mail 通知)。

郭副校長室 謹上  
中華民國 112 年 11 月

Dear NSYSU faculty members, students and employees:

Please take 3 minutes to answer this 2023 Survey on Administration and Service Quality Satisfaction. 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. 133 winners will be drawn by computer, 1 will win an IPAD mini, 1 will win a pair of AirPods, 1 will win a HomePod mini, 30 of which will win Taiwan High Speed Rail (Zuoying-Taipei) ticket at 50% off, 40 will win a \$200 gift voucher from PXmart, and 60 will win a FamilyMart ice cream voucher (the list of winners will be posted on the campus website/FB, and receive E-mail notices).

Office of Senior Vice President Kuo  
November 2023

## 第一部份 基本資料

S1 請問您的身份？

學生(續答 S2~S4)

教師(跳答 S5 後接續第二部分)

職員/助理(跳答 S6~S7)

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?  1st Year  2nd Year  3rd Year  4th 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

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

S5 請問您任教的學院為？

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

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？ 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

## 第二部份 抽獎資料

W1 請填寫您的學號 / 差勤系統：\_\_\_\_\_

Please provide your Student ID / Attendance System Code:

W2 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)

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)

## 第三部份 最常接觸單位

C1 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 3-11 個選項 Please select 3-11 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 Global Industry-Academe Collaboration and Advancement (OGIACA)

秘書室 Office of the Secretariat(OS)

人事室 Office of Personnel Services (OPS)

主計室 Office of Accounting

校友服務暨社會責任中心 Center for Alumni Services and Social Engagement (CASSE)

#### 第四部份 過去一年接觸單位滿意度(Level of Satisfaction)

說明：本大題為第三部分受訪者填答之單位，進行單位滿意度調查，滿意度為1~5分，5分為非常滿意、4分為滿意、3分為普通、2分為不滿意、1分為非常不滿意、98為不清楚(5- Very satisfactory、4- Satisfactory、3- Average、2- Unsatisfactory、1- Very unsatisfactory、98- Not sure)

##### A1 教務處 Office of Academic Affairs (OAA)

1. 空間環境(辦公室及所轄區域之位置標示、設施及動線) 滿意度如何？  
How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout of the office and areas under its jurisdiction)?
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？  
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、信件往來、臨櫃辦理之服務態度) 滿意度如何？  
How satisfied are you with the service attitude (service attitude in answering the phone, correspondence, and handling inquiries at the counter)?
4. 資訊效率及親民性(網頁資訊正確性、更新速度及詳盡程度) 滿意度如何？  
How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (The accuracy, update speed and detail of web page information)?
5. 請問您對教務處推動跨領域共學實踐計畫、微學分課程、數位自學課程等創新教學之滿意度如何？(教學發展與資源中心)  
How satisfied are you with the innovative teaching such as cross-disciplinary collaborative learning practice, 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自主學習及教學增能活動(如 TA 培訓、ChatGPT 工作坊、教學觀摩)之滿意度如何？(教學發展與資源中心)  
How satisfied are you regarding the Office of Academic Affairs' promotion of students' self-directed learning and faculty' s teaching enhancement activities, such as TA training, ChatGPT workshops, and teaching observation?
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簡章及策略之滿意度如何？



(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 assistance provided to departments in formulating admission guides and strategies by the Office of Academic Affairs?

## A2 學務處 Office of Student Affairs (OSA)

1. 空間環境(辦公室及所轄區域之位置標示、設施及動線) 滿意度如何?  
How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout of the office and areas under its jurisdiction)?
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?  
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、信件往來、臨櫃辦理之服務態度) 滿意度如何?  
How satisfied are you with the service attitude (service attitude in answering the phone, correspondence, and handling inquiries at the counter)?
4. 資訊效率及親民性(網頁資訊正確性、更新速度及詳盡程度) 滿意度如何?  
How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (The accuracy, update speed and detail of web page information)?
5. 學務處針對學生各項申請作業整合於【通辦網】；教師端則有【整合資訊平台】，以單一入口之方式提供全面之服務，請問您對於學務處各項資訊系統操作直覺性的滿意度為何?  
The Office of Student Affairs has devised the “All Submissions Network” for students and the “Integrated Information Platform” for teachers, to provide a single-sign-on platform for different services. How satisfied are you with the intuitive design and user interface of the platform?
6. 學校提供同學專業心理諮商師之諮商服務，服務時間為上班時間星期一至星期五上午 9 時至下午 5 時，學期間於週一、週三、週四延長至晚間 19 時，對於這樣的服務與陪伴，您的滿意度為何？(諮健組)  
NSYSU provides counseling services to students with professional consulting therapists. The service hours are from 9 a.m. to 5 p.m. on weekdays; extended service to 7 p.m. is provided on Monday, Wednesday, and Thursday during the semester. How satisfied are you with the counseling services? (Counseling and Health Service Division)
7. 宿服組今年推出許多新服務，例如樹舍長、公共空間改造與借用、設置熟食販賣機、二手衣物分享、設立冰箱證等，您對於這些新服務的滿意度為何？(宿服組)

The Campus Housing Service Division has introduced several new services this year, including the dormitory student assistants, renovation of public spaces, renewal of public space booking regulations, installation of ready meal vending machines, second-hand clothing sharing, and fridge passes. How satisfied are you with these services? (Campus Housing Service Division)

### A3 總務處 Office of General Affairs (OGA)

1. 空間環境(辦公室及所轄區域之位置標示、設施及動線) 滿意度如何?  
How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout of the office and areas under its jurisdiction)?
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?  
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、信件往來、臨櫃辦理之服務態度) 滿意度如何?  
How satisfied are you with the service attitude (service attitude in answering the phone, correspondence, and handling inquiries at the counter)?
4. 資訊效率及親民性(網頁資訊正確性、更新速度及詳盡程度) 滿意度如何?  
How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (The accuracy, update speed and detail of web page information)?
5. 請問您對總務處於颱風災後校園環境清潔復原及環境整理的速度與完成度之服務滿意度為何?(事務組)  
How satisfied are you with the Office of General Affairs in terms of the speed and completion rate of campus environment cleaning and restoration, as well as environmental organization, following a typhoon disaster?" (Administrative Division)
6. 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' efforts to improve old restrooms for enhanced comfort and usability?" (Maintenance and Renovation Division)
7. 請問您對於環安中心為保障本校教職員工生安全與健康,每年辦理一般及實驗室安全衛生(含緊急應變、輻射防護及生物安全) 講習活動,以達成校園零災害目標之服務滿意度如何?(環安中心)  
How satisfied are you with the Environmental Safety Center's annual training activities on general and laboratory safety and health (including emergency response, radiation protection, and biosafety) for the protection of the safety and health of our university's faculty, staff, and students,



in order to achieve the goal of a disaster-free campus? (Environmental Safety Center)

#### A4 研究發展處 Office of Research and Development (ORD)

1. 空間環境(辦公室及所轄區域之位置標示、設施及動線) 滿意度如何?  
How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout of the office and areas under its jurisdiction)?
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?  
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、信件往來、臨櫃辦理之服務態度) 滿意度如何?  
How satisfied are you with the service attitude (service attitude in answering the phone, correspondence, and handling inquiries at the counter)?
4. 資訊效率及親民性(網頁資訊正確性、更新速度及詳盡程度) 滿意度如何?  
How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (The accuracy, update speed and detail of web page information)?
5. 請問您對研發處辦理國科會研究計畫相關作業的滿意度?(學術發展組)  
How satisfied are you with the R&D Office' s handling operation of the research projects that NSTC funded? (Academic Development Division)
6. 請問您對研發處辦理校內外學術活動獎補助案(含教育部、國科會)相關作業的滿意度?(研究資源組)  
How satisfied are you with the R&D Office' s handling operation of the academic activities subsidized both on-campus and externally (including the cases of MOE and NSTC)? (Research Resources Division)
7. 請問您對研發處辦理國際學術研究合作相關作業的滿意度?(全球學術合作中心)  
How satisfied are you with the R&D Office' s handling operation of the international research collaboration? (Global Academic Collaboration Center)

#### A5 國際處 Office of International Affairs (OIA)

1. 空間環境(辦公室及所轄區域之位置標示、設施及動線) 滿意度如何?  
How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout of the office and areas under its jurisdiction)?
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?  
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、信件往來、臨櫃辦理之服務態度) 滿意度如何?  
 How satisfied are you with the service attitude (service attitude in answering the phone, correspondence, and handling inquiries at the counter)?
  4. 資訊效率及親民性(網頁資訊正確性、更新速度及詳盡程度) 滿意度如何?  
 How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (The accuracy, update speed and detail of web page information)?
  5. 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?

6. 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 Office of International Affairs in providing various information on study abroad programs through information sessions, experience sharing events, and study abroad sessions?
7. 請問您對國際處辦理國際文化交流活動(如舉辦國際文化系列講座、多元文化議題演講、節慶交流等)之滿意度如何? (國際處)  
 How satisfied are you with the Office of International Affairs in organizing international cultural events, such as international cultural talk series, diverse cultural talks, and holiday gatherings?

## A6 圖資處 Office Library and Information Services (OLIS)

1. 空間環境(辦公室及所轄區域之位置標示、設施及動線) 滿意度如何?  
 How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout of the office and areas under its jurisdiction)?
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?  
 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、信件往來、臨櫃辦理之服務態度) 滿意度如何?  
 How satisfied are you with the service attitude (service attitude in answering the phone, correspondence, and handling inquiries at the counter)?
4. 資訊效率及親民性(網頁資訊正確性、更新速度及詳盡程度) 滿意度如何?  
 How satisfied are you with the information efficiency and people-

friendliness (The accuracy, update speed and detail of web page information)?

5. 請問您對於圖資處協助開通校外連線服務及其他資通安全問題諮詢(如弱點掃描、資安技術解決、資安表單填寫等)服務之滿意度如何?(資訊安全組)

How satisfied are you with the services provided by the Office of Library and Information Services to assist in opening off-campus connection services and other information security consulting services (such as vulnerability scanning, information security technology solutions, information security form filling, etc.)? (Information Security Division)

6. 圖資大樓一樓研讀空間集思軒於112年完成空間裝修及延長開放時間,請問您對以上服務改善的滿意度為何?(智慧營運組)

The Learning Plaza on the 1st floor of the Library-Information Building completed space renovation and extended opening hours in 2023. How satisfied are you with the above service improvements? (Intelligent Operations Division)

7. 請問您對於圖書館換新版圖書館雲端服務平台,使用與查詢的滿意度如何?(策略企劃組)

How satisfied are you with the inquiry functions and usage experience regarding new Library Cloud Service Platform adoptions? (Strategic Planning Division)

## A7 藝文中心 Art Center

1. 空間環境(辦公室及所轄區域之位置標示、設施及動線)滿意度如何?

How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout of the office and areas under its jurisdiction)?

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?

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、信件往來、臨櫃辦理之服務態度)滿意度如何?

How satisfied are you with the service attitude (service attitude in answering the phone, correspondence, and handling inquiries at the counter)?

4. 資訊效率及親民性(網頁資訊正確性、更新速度及詳盡程度)滿意度如何?

How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (The accuracy, update speed and detail of web page information)?

5. 請問您對藝文中心印製發送的藝術季節目海報以及電子報,其設計與內容,您的滿意度是?

- How satisfied are you with the design and content of the Art Festival program posters and e-newsletters printed and distributed by the Art Center?
6. 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?
7. 請問您對藝文中心在藝術季節目現場服務學習課程學生的服務品質，您的滿意度是？  
How satisfied are you with the service quality of the students of Service-learning Courses during the performances of each program?

#### A8 產學處 Office of Global Industry-Academe Collaboration and Advancement (OGIACA)

1. 空間環境(辦公室及所轄區域之位置標示、設施及動線) 滿意度如何？  
How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout of the office and areas under its jurisdiction)?
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？  
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、信件往來、臨櫃辦理之服務態度) 滿意度如何？  
How satisfied are you with the service attitude (service attitude in answering the phone, correspondence, and handling inquiries at the counter)?
4. 資訊效率及親民性(網頁資訊正確性、更新速度及詳盡程度) 滿意度如何？  
How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (The accuracy, update speed and detail of web page information)?
5. 請問您對產學處產學合作計畫服務之滿意度如何？(產學合作組)  
How satisfied are you with the administrative services of the Industry-Academia Collaboration Program provided by OGIACA?
6. 請問您對產學處辦理創新創業活動及輔導等業務之滿意度如何？(智財新創組)  
How satisfied are you with the administrative services provided by OGIACA in organizing innovation and entrepreneurship activities and providing counseling?
7. 請問您對產學處推廣教育課程服務之滿意度如何？(推廣教育組)  
How satisfied are you with the administrative services of the continuing educational courses provided by OGIACA?

#### A9 秘書室 Office of the Secretariat(OS)

1. 空間環境(辦公室及所轄區域之位置標示、設施及動線) 滿意度如何?  
How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout of the office and areas under its jurisdiction)?
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?  
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、信件往來、臨櫃辦理之服務態度) 滿意度如何?  
How satisfied are you with the service attitude (service attitude in answering the phone, correspondence, and handling inquiries at the counter)?
4. 資訊效率及親民性(網頁資訊正確性、更新速度及詳盡程度) 滿意度如何?  
How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (The accuracy, update speed and detail of web page information)?
5. 請問您對秘書室在法規修訂建議及法律諮詢服務之滿意度為何?(綜合業務組)  
How satisfied are you with the services from the Office of the Secretariat regarding its suggestions for regulation amendments and legal consultation?
6. 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 performance from the Office of the Secretariat regarding its management of university-level meetings (Executive Meetings and University Council meetings?)
7. 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 effort from the Office of the Secretariat in elevating the holistic social reputation of the University by presenting the key research and development achievements of individual units in form of news, information, and visuals?

#### A10 人事室 Office of Personnel Services (OPS)

1. 空間環境(辦公室及所轄區域之位置標示、設施及動線) 滿意度如何?  
How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout of the office and areas under its jurisdiction)?
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?  
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、信件往來、臨櫃辦理之服務態度) 滿意度如何?  
How satisfied are you with the service attitude (service attitude in answering the phone, correspondence, and handling inquiries at the counter)?

4. 資訊效率及親民性(網頁資訊正確性、更新速度及詳盡程度) 滿意度如何?  
 How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (The accuracy, update speed and detail of web page information)?
5. 請問您對人事室推動各項低碳人事服務(如發行人事服務簡訊、校聘人員徵選系統、教師升等外審系統、兼任助理系統等)之服務滿意度如何?  
 How satisfied are you with the various low-carbon human resources services provided by the Office of Personnel Services, such as issuing HR service SMS messages, the recruitment system for adjunct faculty, the external review system for faculty promotions, and the part-time assistant system?" (Office of Personnel Services)
6. 請問您對於人事室辦理教職員工活動(健康復健、新春團拜、教師節聯誼晚會、藝文賞析、柴山阿朗壹健行、歲末聯歡晚會等)之服務滿意度如何?  
 How satisfied are you with the services provided by the Office of Personnel Services for faculty and staff activities (such as health and massage therapy events, Chinese New Year gatherings, Teachers' Day events, cultural appreciation events, outdoor hikes, year-end celebration parties, etc.)?" (Office of Personnel Services)
7. 請問您對人事室辦理各項說明會(如升等作業及外審系統)及各項訓練課程(如中高階行政人員培訓【領導及決策、法制作業】、英語課程等)之服務滿意度如何?  
 How satisfied are you with the services provided by the Office of Personnel Services in terms of conducting various briefing sessions (such as promotion procedures and external review systems) and training courses (such as mid to senior-level administrative personnel training [leadership and decision-making, legal operations], English courses, etc.)?" (Office of Personnel Services)

#### A11 主計室 Office of Accounting

1. 空間環境(辦公室及所轄區域之位置標示、設施及動線) 滿意度如何?  
 How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout of the office and areas under its jurisdiction)?
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?  
 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、信件往來、臨櫃辦理之服務態度) 滿意度如何?  
 How satisfied are you with the service attitude (service attitude in answering the phone, correspondence, and handling inquiries at the counter)?



4. 資訊效率及親民性(網頁資訊正確性、更新速度及詳盡程度) 滿意度如何?  
How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (The accuracy, update speed and detail of web page information)?
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 accuracy of the expense vouchers reviewed by the accounting office?
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 real-time inquiry service (such as available balance, income and expenditure details, purchase case processing progress, file returned instructions, etc.) provided by the accounting office's online purchase requisition system?
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 simplified accounting reimbursement process? For example: in cases of fund apportionment, copies of relevant attachments are not required for small allocations, an attendees list is not required for meal expenses, and ticket stubs are not required for transportation expenses for off-campus personnel?

#### A12 校友服務暨社會責任中心 Center for Alumni Services and Social Engagement

1. 空間環境(辦公室及所轄區域之位置標示、設施及動線) 滿意度如何?  
How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout of the office and areas under its jurisdiction)?
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?  
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、信件往來、臨櫃辦理之服務態度) 滿意度如何?  
How satisfied are you with the service attitude (service attitude in answering the phone, correspondence, and handling inquiries at the counter)?
4. 資訊效率及親民性(網頁資訊正確性、更新速度及詳盡程度) 滿意度如何?  
How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (The accuracy, update speed and detail of web page information)?
5. 請問您對於西子樓校友會館作為會議、研討會等活動場域滿意度為何?(校友服務組)  
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) (校友服務組)

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？(校友服務組)

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?

## 第五部份 對於本校行政單位業務之滿意度建議

Q1 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 Office of Academic Affairs (OAA) (跳答 Q1-1)
- 學務處 Office of Student Affairs (OSA) (跳答 Q1-2)
- 總務處 Office of General Affairs (OGA) (跳答 Q1-3)
- 研究發展處 Office of Research and Development (ORD) (跳答 Q1-4)
- 國際處 Office of International Affairs (OIA) (跳答 Q1-5)
- 圖資處 Office Library and Information Services (OLIS) (跳答 Q1-6)
- 藝文中心 Art Center (跳答 Q1-7)
- 產學處 Office of Global Industry-Academe Collaboration and Advancement (OGIACA) (跳答 Q1-8)
- 秘書室 Office of the Secretariat(OS) (跳答 Q1-9)
- 人事室 Office of Personnel Services (OPS) (跳答 Q1-10)
- 主計室 Office of Accounting (跳答 Q1-11)
- 校友服務暨社會責任中心 Center for Alumni Services and Social Engagement(跳答 Q1-12)
- 皆無任何建議 No suggestions(問卷結束)

Q1-1 請問您對於教務處有什麼具體建議？What specific suggestions do you have for the Office of Academic Affairs?

Q1-2 請問您對於學務處有什麼具體建議？What specific suggestions do you have for the Office of Student Affairs (OSA)?

Q1-3 請問您對於總務處有什麼具體建議？What specific suggestions do you have for the Office of General Affairs (OGA)?

Q1-4 請問您對於研究發展處有什麼具體建議？What specific suggestions do you have for the Office of Research and Development (ORD)?



- Q1-5 請問您對於國際處有什麼具體建議？What specific suggestions do you have for the Office of International Affairs (OIA)？
- Q1-6 請問您對於圖資處有什麼具體建議？What specific suggestions do you have for the Office Library and Information Services (OLIS)？
- Q1-7 請問您對於藝文中心有什麼具體建議？What specific suggestions do you have for the Art Center？
- Q1-8 請問您對於產學處有什麼具體建議？What specific suggestions do you have for the Office of Global Industry-Academe Collaboration and Advancement (OGIACA)？
- Q1-9 請問您對於秘書室有什麼具體建議？What specific suggestions do you have for the Office of the Secretariat(OS)？
- Q1-10 請問您對於人事室有什麼具體建議？What specific suggestions do you have for the Office of Personnel Services (OPS)？
- Q1-11 請問您對於主計室有什麼具體建議？What specific suggestions do you have for the Office of Accounting？
- Q1-12 請問您對於校友服務暨社會責任中心有什麼具體建議？What specific suggestions do you have for the Center for Alumni Services and Social Engagement

## 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  | 很棒\加油\辛苦了  |
| 2  | 態度專業改善(加強 EQ 管理\註冊組組員對學生態度)                      |
| 3  | 效率、流程、資料正確性待加強(例如書香獎名單、獎學金 學期成績單、體育組效率、招生策辦新系資訊) |
| 4  | 增加學生對於獎學金滿意度調查、新增獎學金額                            |
| 5  | 多益校園考應該給予路線圖或進門方式                                |
| 6  | 承辦業務分工標示不清、上班時間找不到承辦人員、排隊長                       |
| 7  | 微學程\博雅過少、規劃不完善、資訊不清                              |
| 8  | 空間規劃與標示改善人流分散(繳交加簽單的位置)                          |
| 9  | 教發中心需增加以碩士生為主的活動、線上師培課程、國際性的競賽                   |
| 10 | 開放時間包含假日與中午                                      |
| 11 | 抵免後因顯示在歷年成績單\抵免結果送到系辦時希望能通知                      |
| 12 | 設有線上化跑流程\簡化流程\線上提問                               |
| 13 | 畢業證書歸還緩慢   |
| 14 | 設備汰舊換新(如:印成績單的機器)                                |
| 15 | 學校是否能開放讓同學擁有不同領域之雙重學歷                            |
| 16 | 招生策略辦公室有關係所聯繫改善流程                                |
| 17 | 隱私問題(家長資訊網公布榜單個資問題)                              |
| 18 | 異常處理和通識中心需要整合,可以避免跑兩個地方                          |
| 19 | 雙主修當時的名單與選課時程問題                                  |
| 20 | 網頁改善、郵件、資訊應完整明確(雙語化 升學資訊 就學貸款申辦流程)               |
| 21 | 成績單\在學證明列印線上申請(不要收錢\錯誤更正\一直顯示未註冊完成)              |
| 22 | 工讀生不足或不夠專業\態度差                                   |
| 23 | 發佈各項資訊,透過 email 或其他方式(繳交學分(雜)費用、辦理事項進度)          |
| 24 | 增加具英文口說能力之人員\英文告示                                |
| 25 | 英文自學園\選課\教務\招生\網大 系統錯誤更新(雙語化\優化\生僻字顯示)           |
| 26 | 註冊組的櫃檯高度改善                                       |
| 27 | 建議將學生平台(手機 app)功能改善                              |
| 28 | 五年學碩的配套措施規劃完整                                    |
| 29 | 新學生證在教務處直接全部開通學校各場館出入資格問題                        |
| 30 | 國際處的資訊沒有整合                                       |
| 31 | 研究所修習大學部課程的規定與簡化作業流程                             |

| 編碼 | 編碼內容                    |
|----|-------------------------|
| 32 | 較晚遞補上的研究所考試生【預配課程確認】問題  |
| 33 | 碩博入學放棄聲明書以線上點選確認棄選單格式改善 |
| 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   | 無  | 98 |
| 2   | 0 聖 0 承辦人加強 EQ 管理。   | 2  |
| 3   | 學生成績單、學生畢業證書及離校手續等，建議電子化流程作業，以減少作業時間。  | 21 |
| 4   | 無  | 98 |
| 5   | 尚無   | 98 |
| 6   | No   | 98 |
| 7   | 位置可以在明顯些   | 8  |
| 8   | 註冊組承辦人員業務通常較多與學生或學術單位行政人員有所接觸，業務繁忙在所難免，但在工作壓力下，請務必注意個人情緒反映及電話應對禮儀                    | 2  |
| 9   | 無  | 98 |
| 10  | 同仁電話態度親切且具專業度。另，懇求某位早晨經常性腸胃不適的同仁使用廁所後能自行清理乾淨(真的不想一早就看驚悚片)，貼心提醒每間廁所都有刷子可以使用噢，妳轉頭看一下嘛~ | 1  |
| 11  | 增加博雅課程名額   | 7  |
| 12  | 無  | 98 |
| 13  | 很棒繼續保持   | 1  |
| 14  | 態度好一點  | 2  |
| 15  | 無  | 98 |
| 16  | 沒有   | 98 |
| 17  | No   | 98 |
| 18  | 無  | 98 |
| 19  | 人很好  | 1  |
| 20  | 繳交學分(雜)費用，希望能 e-mail 通知，日期、期限  | 23 |
| 21  | 無  | 98 |
| 22  | 建議能夠設置 24 小時的成績單列印系統，已經某些學校有設置該設施  | 21 |
| 23  | 無  | 98 |
| 24  | 效率態度、對事務的清晰程度  | 2  |
| 25  | 資料統整需要更清楚  | 20 |
| 26  | 無  | 98 |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 27  | 無   | 98 |
| 28  | 無   | 98 |
| 29  | 無   | 98 |
| 30  | 無   | 98 |
| 31  | 辛苦了！  | 1  |
| 32  | no  | 98 |
| 33  | 希望工讀生如果有不清楚的問題可以不要直接回答。然後學程的部分可以弄得更清楚一點，希望有可以查看自己學程是否達到條件的系統。 | 22 |
| 34  | 畢業相關流程改成線上、不要拖到暑假   | 3  |
| 35  | 希望明確上班時間，常常櫃檯都沒有人   | 6  |
| 36  | 拜託不要再逼學生修學程，我畢業要修 140 學分，必修課跟學程課都卡在一起真的很無辜                    | 7  |
| 37  | 滿意  | 1  |
| 38  | 無   | 98 |
| 39  | 無   | 98 |
| 40  | 不錯  | 1  |
| 41  | 無   | 98 |
| 42  | No  | 98 |
| 43  | 可以輕切一點  | 2  |
| 44  | 工讀生素質要再加強，詢問事情好像欠了工讀生很多錢一樣                                    | 2  |
| 45  | 無   | 98 |
| 46  | 無   | 98 |
| 47  | 很棒  | 1  |
| 48  | 無   | 98 |
| 49  | 無   | 98 |
| 50  | 辛苦了   | 1  |
| 51  | 無   | 98 |
| 52  | No  | 98 |
| 53  | 無   | 98 |
| 54  | 無   | 98 |
| 55  | 無   | 98 |
| 56  | 效率可以好一點，各位公務員感覺生無可戀啊  | 3  |
| 57  | 無   | 98 |
| 58  | 讚 但部分工讀生或職員的態度可以再加強   | 2  |
| 59  | 無   | 98 |
| 60  | 多益校園考應該給予路線圖或進門方式，不然不知道怎麼進去會浪費錢                               | 5  |



| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 61  | 棒   | 1  |
| 62  | 無   | 98 |
| 63  | 公告寫清楚點<br>模糊的地方太多了 容易造成混亂   | 8  |
| 64  | 建議中英文網頁資訊統整，目前英文版網頁資訊還是比中文網頁少很多，對國際學生不太友善。                            | 12 |
| 65  | 一般事項排隊和印成績單的排隊混在一起，建議分開   | 8  |
| 66  | 無   | 98 |
| 67  | 服務態度真的可以再好一點：)  | 2  |
| 68  | 無   | 98 |
| 69  | 需要到教務處辦理事務的同學時間都蠻集中的，如果可以在尖峰時間多一個同學可以處理業務，應該可以更有效率                    | 3  |
| 70  | 很棒繼續加油👏   | 1  |
| 71  | 面對學生語氣上不要這麼不耐煩 知道你們需要面對好多學生 但是當我們有禮貌的詢問的時候 還是會希望得到好一點的回覆              | 2  |
| 72  | 感覺有些時候可以同時處理一些性質類似或是步驟差不多的事情  | 3  |
| 73  | 工讀生好像只會簡單的事務，比較專業的問題都答不出來。另外行政有時候也不太清楚的樣子，需要加強培訓                      | 22 |
| 74  | 無   | 98 |
| 75  | 工讀生態度超差 不知道在臭臉什麼意思的   | 2  |
| 76  | 無。  | 98 |
| 77  | 沒有  | 98 |
| 78  | 承辦人員態度可以好一點   | 2  |
| 79  | 無   | 98 |
| 80  | 無   | 98 |
| 81  | 無   | 98 |
| 82  | 指標動線不明顯   | 6  |
| 83  | 暫無  | 98 |
| 84  | 沒有  | 98 |
| 85  | 能夠線上申請在學證明很棒  | 1  |
| 86  | 希望行政速度跟流程可以更透明一點，至少希望可以在學校系統裡知道自己的申請流程在哪個環節                           | 23 |
| 87  | No  | 98 |
| 88  | 接洽櫃檯門口路線不清  | 6  |
| 89  | 問題處理的態度欠佳，推甄排名問題是近期嚴重問題之一，不懂為何要那麼晚公告名次讓同學不知道要怎麼準備甄試，就連成大報名即將截止了才把排名處理 | 3  |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
|     | 好，但也不是用系統列印排名，而是工讀生用蓋章手寫的方式處理，對於我們拿到的資料之準確性讓人不禁感到懷疑，既然是如此重要的任務就應該事先想好配套措施而不是兇來詢問提出異議的同學，這是教務處的失態，同學們反而才是受害者。總之我認為教務處對於平時一些日常作業處理都還行，但是一遇到久久一次的作業(例如上述推甄排名問題)作業的效率就讓人擔憂，甚至會讓人懷疑這間學校是否對得起中字輩這個稱號。 |    |
| 90  | 之前有去申請成績單排名，人員的態度不太好甚至到有點兇，希望下次可以友善一點   | 2  |
| 91  | 服務人員都很親切很棒！   | 1  |
| 92  | 無   | 98 |
| 93  | 關於學生的課業相關事務，舉凡學程、畢業門檻、學分抵免等應有相當清楚之資訊，不應該是每位處理人員都有不同說法，之前甚至還有在選課前說可以抵免學分，初選一結束後才在中山大小事改口稱不能抵免之情事發生；打電話過去教務處詢問有關學程新舊課程採計方式，竟要同學自行去詢問學程教授！令人懷疑究竟是人員對於流程不熟悉還是在踢皮球撇除責任，這些地方都是有待加強的部分。                | 2  |
| 94  | 無   | 98 |
| 95  | 態度可以再更好   | 2  |
| 96  | 要排隊線  | 6  |
| 97  | 無   | 98 |
| 98  | 無   | 98 |
| 99  | 繳交加簽單的位置希望位置靠近大門或是顯眼點的地方  | 8  |
| 100 | 於開學人超多時增加人手   | 6  |
| 101 | 工作人員的態度可以更加友善呢  | 2  |
| 102 | 招生組 有一次在電話中貶低我朋友 講話態度令人不舒服:(  | 2  |
| 103 | 接電話人員語氣極差甚至帶有嘲諷意味<br>應重新檢視內部組織  | 2  |
| 104 | 教務處招生組同仁講電話的時後對於問題的回覆非常沒有禮貌，本來想報考本校的碩士班，但謝謝招生組的不禮貌，讓我發現態度決定高度，難怪學校一直都沒有進步   | 2  |
| 105 | 教務處的招生組同仁接電話時非常不禮貌  | 2  |
| 106 | 有些資料真的不需要等那麼久(要學生幾天後再來拿 明明當下就解決的東西)<br>流程可以改善一下   | 3  |
| 107 | 目前沒有  | 98 |





| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 108 | 希望不要推給，給點實際建議，還有給博士生的獎學金為什麼每學期都要重新申請，我們真的快餓死的知不知道，能不能逐月給？我真的問其他學校的博士生，沒有一個學校像中山這樣放給學生餓死的。   | 3  |
| 109 | 無   | 98 |
| 110 | <p>1. 希望能提升班排公告速度，前學期的成績要到當學期學期中才能看到真的是太慢了…</p> <p>2. 常常有資料繳交需要學生證蓋章的在學證明，教務處卻不能協助列印，而是要我們自己印完再來蓋章，多了很多程序。覺得學校跟學生計較這幾塊錢真的是太狠了… 以及線上能申請的在學證明，卻都不是校內資料審核所採用的（每次都是要學生證正反面+蓋章，那到底可以自行列印的在學證明意義何在）</p> <p>3. 希望學校能重視學生填寫的教學意見調查，針對教學不佳的師資做調整、更換，並且實際了解學生對老師的看法，再反映給老師請他改善。否則同一個系，每一屆都被同一個老師殘害，教法永遠不知變通與長進，而學生把老師評多低分都沒有用，那填寫的意義是什麼？</p> <p>以上，希望學校能夠改善。由衷感謝。</p> | 3  |
| 111 | 雙主修當時的名單並沒有準時出來<br>雙主修名單出來之後再選課是否較合理  | 19 |
| 112 | 建議進行有效評鑑，不適任就淘汰   | 2  |
| 113 | 無   | 98 |
| 114 | 有關於英文自學園的系統真的是有待加強，希望未來可以整合在同一個系統裡，有什麼樣的活動可以在系統裡一目了然，而不是好幾個網站，甚至直接上演罷工不給報名，   | 25 |
| 115 | 我覺得做的很棒   | 1  |
| 116 | 體育組效率沒有很好，很多設施都已經老舊到不能使用也還沒更換，球場整修的時間也沒有預期完工，沒有感受到體育組的存在  | 3  |
| 117 | 指引明確  | 6  |
| 118 | 無   | 98 |
| 119 | 無   | 98 |
| 120 | 微學程太少課難搶，博雅也是<br>主科都沒被當都還是怕會被這些東西搞到延畢   | 7  |
| 121 | 列印成績單/. 排名應該是大部分人都會有的需求，希望可以把動線做好，流程弄清楚   | 8  |
| 122 | 沒有  | 98 |
| 123 | 在學證明能改成線上申請很好，希望申請成績單可以跟進   | 21 |
| 124 | 沒有  | 98 |



| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？                                     | 編碼 |
|-----|--|----|
| 125 | 無  | 98 |
| 126 | 學程很不清楚 造成我很多麻煩                                       | 7  |
| 127 | 排隊動線，人流消化瓶頸  | 6  |
| 128 | 很棒   | 1  |
| 129 | 沒有～  | 98 |
| 130 | 無  | 98 |
| 131 | 沒有，整體非常完整，很好   | 1  |
| 132 | 推甄排名可以更快出來，才不會讓學生卡在申請流程(我第一間申請的學校截止日期就在推甄排名出來的幾天內而已) | 3  |
| 133 | 無  | 98 |
| 134 | 沒有   | 98 |
| 135 | 接聽電話的時候態度可以溫柔一點                                      | 2  |
| 136 | 無  | 98 |
| 137 | 工讀生態度可以好一點   | 2  |
| 138 | 沒有   | 98 |
| 139 | 服務人員的態度可以改善  | 2  |
| 140 | 希望態度能好一點，不然就請資訊公告清楚                                  | 2  |
| 141 | 無  | 98 |
| 142 | 無  | 98 |
| 143 | 教發中心辦的活動可以不要一直以大學生為主嗎，多點碩士生為主的活動                     | 9  |
| 144 | 工讀生效率能再加強  | 3  |
| 145 | 沒有太大的建議  | 98 |
| 146 | 行政人員語氣常顯不耐煩，希望大家能互相體諒，心平氣和。                          | 2  |
| 147 | 電腦有用防窺貼的那位行政人員(眼鏡鏡片很像放大鏡；鏡框是長的)，態度真的超差(認真)           | 2  |
| 148 | 希望改善工讀生的態度   | 2  |
| 149 | 無  | 98 |
| 150 | 無  | 98 |
| 151 | 效率加強   | 3  |
| 152 | 態度可以好一點  | 2  |
| 153 | No   | 98 |
| 154 | 無  | 98 |
| 155 | 對學生的求助不太熱情。TA 培訓考卷只能填一次太嚴格了                          | 3  |
| 156 | 無  | 98 |
| 157 | 人員的態度要改進   | 2  |



| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼  |
|-----|---|-----|
| 158 | 關於成績排名問題<br>希望可以耐心回答學生的提問   | 2   |
| 159 | 沒有！   | 98  |
| 160 | 沒有  | 98  |
| 161 | 無   | 98  |
| 162 | 效率可以更好，常因為排隊浪費許多時間。態度可以改進。場所可以擴大。   | 2 3 |
| 163 | 整體感覺都滿良好的   | 1   |
| 164 | 希望行政效率可以高一點，很多與學生相關或是升學相關事務都要等很久才能得到回應或是得到消息，例如現在學期都一半過去了書香獎名單還沒出來，而這也不是第一年發生這樣的事。我相信不是很難的事，其他學校都辦的到在學期初就公布前一學期的成績，我不理解為什麼我們需要用這麼久。希望教務處可以在辦事上多用心。  | 3   |
| 165 | 無   | 98  |
| 166 | 無，動線十分清楚  | 1   |
| 167 | 前台的姊姊看起來好兇  | 2   |
| 168 | 沒有  | 98  |
| 169 | 請麻煩將「學程」申請證書的機制寫清楚講明白，不要學生都親自詢問後，原本都說不需要怎樣怎樣的，直到要申請證書的時候才說需要攜帶語言證書的正本，誰會將正本隨時待在身邊？<br>學程申請的地方寫清楚就不會有這種烏龍事件，花了高鐵來回的錢只為了拿正本，教務處要出嗎？<br>學程申請的時間卡在星期一到星期五，也沒有週末讓學生回家拿。<br>甚麼事情都是馬後炮又慢半拍，有問題的時候才會改，明明可以避免有這種誤會，偏偏也不先預想出來 | 7   |
| 170 | 無   | 98  |
| 171 | 不要再互相踢皮球了，應該重視自己的工作與專業，而不是互相推脫，讓學生無所適從  | 2   |
| 172 | 希望能解決博雅課程供不應求的狀況  | 7   |
| 173 | 無   | 98  |
| 174 | 無   | 98  |
| 175 | 移動路線令人費解  | 6   |
| 176 | 很棒，很有效率   | 1   |
| 177 | 希望行政效率能在高一點   | 3   |
| 178 | 無   | 98  |
| 179 | 希望行政效率能提高   | 3   |
| 180 | 無   | 98  |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 181 | 有時候速度可以再快一點  | 3  |
| 182 | 在櫃檯時可以請大家排隊，不然很容易被插隊。  | 8  |
| 183 | 無  | 98 |
| 184 | 之前打電話去負責跨院的單位詢問選課跨院點數的相關問題，直接回覆我說點數的問題要問教務處，要我重打電話給教務處，雖然這當然不是教務處的問題，但我就想問為什麼負責跨院的單位會不清楚選課跨院點數的問題？ | 2  |
| 185 | 例如成績單，是否可以開放電腦直接列印排名？  | 21 |
| 186 | 無  | 98 |
| 187 | 在人員交接的部分上面要更細心一點謝謝<br>有些事情沒交代清楚造成的困擾令人很不悅  | 3  |
| 188 | 希望行政效率可以加強   | 3  |
| 189 | 人員專業 服務良好  | 1  |
| 190 | 行政效率佳  | 1  |
| 191 | 無  | 98 |
| 192 | 開放時間沒有假日   | 10 |
| 193 | 無  | 98 |
| 194 | 態度可以友善一點   | 2  |
| 195 | 無  | 98 |
| 196 | 沒有特別   | 98 |
| 197 | 1. 希望成功抵免後可以在歷年成績單上有顯示<br>2. 抵免結果送到系辦時希望能通知  | 11 |
| 198 | 無  | 98 |
| 199 | 在學證明變成可以電子檔這點真的很方便！  | 1  |
| 200 | 無  | 98 |
| 201 | 無  | 98 |
| 202 | 沒有   | 98 |
| 203 | 辛苦了  | 1  |
| 204 | 沒有   | 98 |
| 205 | TA 線上課程很方便。  | 1  |
| 206 | 無  | 98 |
| 207 | 做的很好   | 1  |
| 208 | 無  | 98 |
| 209 | 無  | 98 |
| 210 | 無。   | 98 |
| 211 | 行政人員態度希望能親切一點  | 2  |
| 212 | 人都很親切，協助完成事務。  | 1  |



| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？   | 編碼   |
|-----|--|------|
| 213 | 若想設學程為畢業門檻之一，請先確認該學程內的課程有開再設為畢業門檻，大家要嘛選不上要嘛沒開，大家也並不富有可以隨時出國，請問是該如何畢業？          | 7    |
| 214 | 希望可以線上申請成績單  | 21   |
| 215 | 很棒   | 1    |
| 216 | 選課系統希望能更完善   | 25   |
| 217 | 學校的網頁太多 資訊沒辦法即時 宿舍抽籤也沒有通知 處理效率不行   | 20 3 |
| 218 | 報帳被退件可以通知一下  | 23   |
| 219 | 無  | 98   |
| 220 | 無  | 98   |
| 221 | 無  | 98   |
| 222 | 沒有   | 98   |
| 223 | 工讀生有時候常常不清楚狀況  | 2    |
| 224 | 無無   | 98   |
| 225 | 我覺得教務處應該改善自動列印成績單的機器，有時候投完錢會印不出來   | 14   |
| 226 | 無  | 98   |
| 227 | 無  | 98   |
| 228 | 無  | 98   |
| 229 | 沒有   | 98   |
| 230 | 效率很好 環境也很舒服 辛苦了  | 1    |
| 231 | 無  | 98   |
| 232 | 服務態度太差了。   | 2    |
| 233 | 沒有 都不錯   | 1    |
| 234 | 希望裡面的所有人都可以更有禮貌一點<br>不要仗著年紀大就對年輕人沒禮貌<br>白吃那麼多年飯                                | 2    |
| 235 | 通辦網的辦竟然網站寫成辦，已經不知道多久了，竟然都沒改  | 25   |
| 236 | 沒有   | 98   |
| 237 | 跨校選課法規不明，關於選課的問題時常每次問、不同單位問，會得到不同的答案。相關人員又過於忙碌，時常找不到負責人，望能增加人手，並且完善兩校選課制度的說明法規 | 6    |
| 238 | 服務態度待加強  | 2    |
| 239 | 在學證明的申請方式可以更明確   | 20   |
| 240 | No   | 98   |
| 241 | 人都不在   | 6    |
| 242 | 沒有   | 98   |
| 243 | 無  | 98   |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 244 | 沒有  | 98 |
| 245 | 無   | 98 |
| 246 | 加退選、離校時期是否可以增加人手，真的有點久  | 3  |
| 247 | 無   | 98 |
| 248 | 無 很好  | 1  |
| 249 | 在學證明線上化很棒   | 1  |
| 250 | 對於學生能提供的資源可以在網路上更完整的呈現 現在學生很少會主動去教務處 如果能在像是中山大小事發更多關於中山學生權益的資訊會更棒 | 20 |
| 251 | 非常好，無需任何改變  | 1  |
| 252 | 無   | 98 |
| 253 | 無   | 98 |
| 254 | 動線可以設計一下，新生註冊都派到影響到要辦其他事的學生了，謝謝                                   | 6  |
| 255 | 無   | 98 |
| 256 | 行政效率與流程需要再提升  | 3  |
| 257 | 效率請再多多提升  | 2  |
| 258 | 沒有  | 98 |
| 259 | 沒有，非常好  | 1  |
| 260 | 推甄成績真的有夠晚出來，其他大學都沒有這個問題，去問的時候行政也一直踢皮球，要把學生留中山也不是這種方法吧 ^^          | 6  |
| 261 | 資訊更新速度需要再加強，像是今年的英語文抵免辦法，應該要在開始正式選課前就公告相關消息，而不是在初選一結束後才緊急公告。      | 3  |
| 262 | 無   | 98 |
| 263 | 無   | 98 |
| 264 | 沒有  | 98 |
| 265 | no  | 98 |
| 266 | 無   | 98 |
| 267 | 效率需要提升一下～   | 2  |
| 268 | 無   | 98 |
| 269 | 無   | 98 |
| 270 | 無   | 98 |
| 271 | 須改善工讀生態度  | 2  |
| 272 | 行政效率不夠，四年級要推甄的成績單希望能更早拿到  | 2  |
| 273 | 無   | 98 |
| 274 | 分工可再明確些   | 2  |
| 275 | 無   | 98 |
| 276 | 行政人員態度有點點不好   | 2  |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 277 | 沒有  | 98 |
| 278 | 無   | 98 |
| 279 | 無   | 98 |
| 280 | 很好  | 1  |
| 281 | 處理事情可以更有效率  | 2  |
| 282 | 無   | 98 |
| 283 | 希望下次給車證的時候不要再給錯了  | 2  |
| 284 | No  | 98 |
| 285 | 態度希望再好一些  | 2  |
| 286 | 教務處的通辦網站對新生很方便，但應設有線上提問學校的空間。                           | 12 |
| 287 | 希望職員態度可以友善一些，上次去列印歷屆成績單，被某位職員用不太好的口氣回覆。                 | 2  |
| 288 | 無   | 98 |
| 289 | 無   | 98 |
| 290 | 無   | 98 |
| 291 | 無   | 98 |
| 292 | 無   | 98 |
| 293 | 註冊組的櫃檯太低了，辦事情還要特地坐下，但是椅子卻很矮，輪軸還很滑，上次差點摔倒，希望可以恢復成翻新前的高度。 | 26 |
| 294 | 無   | 98 |
| 295 | 櫃檯職員常常態度不耐煩<br>讓人不知道到底是不是有人欠他們很多錢                       | 2  |
| 296 | 教務處的入口有點擠 或許可以空出門口空間 動線規劃還可以再調整                         | 6  |
| 297 | 無   | 98 |
| 298 | 在申請文件上，如果作業處理流程超過2週，宜特別在網站及辦理時特別註明                      | 23 |
| 299 | 沒有  | 98 |
| 300 | 辦活動教室希望能更好找   | 8  |
| 301 | 希望可以有更多專業的態度與服務   | 2  |
| 302 | No  | 98 |
| 303 | 無   | 98 |
| 304 | 無   | 98 |
| 305 | 目前沒有，覺得還不錯  | 1  |
| 306 | 註冊組行政態度待加強  | 2  |
| 307 | 無   | 98 |
| 308 | 可以像其他大學一樣提供學生在學資料或成績單等資料列印的機器嗎                          | 14 |



| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？   | 編碼  |
|-----|--|-----|
| 309 | 希望針對繳交畢業證書正本，有更多的保障。像是明確的歸還時間跟說明如有損壞或遺失的責任歸屬問題。  | 13  |
| 310 | 學程申請說明可再明確點，先前非應屆畢業生申請遭拒。  | 7   |
| 311 | 無  | 98  |
| 312 | 無  | 98  |
| 313 | 無  | 98  |
| 314 | 到底在學證明為什麼要錢??????我真的不理解  | 21  |
| 315 | 請問推甄用的成績能否不要等到校務會議後才能確定，這對於準備攻讀研究所的學生會帶來很大的焦慮。另外由於報名的學校會看班排和系排，所以為了避免職員要花費額外心力一個個地將排隊的學生的成績單上加上系排，麻煩將成績排名班排和系排一起公佈。  | 3   |
| 316 | 希望成績單申請可以向在學證明一樣採用網路申請即可，或是延長列印成績單的服務時間。   | 21  |
| 317 | 無，謝謝🙏  | 98  |
| 318 | 無  | 98  |
| 319 | 態度好一點  | 2   |
| 320 | <p>以前學弟妹問我中山怎麼樣，我會回答還不錯。經過這半年，學弟妹再問我中山怎麼樣，我會請他再三考慮後遠離這間學校。這樣子的評價變化教務處要負起90%的責任</p> <p>1. 學期成績效率低下：<br/>         各學期的成績都要到下一個學期開學過兩三個月才出來，美其名曰校務會議還沒開會，但其實每次期末過後兩三週就已經不再有更改成績的空間，一切分數都已成定局，一個 enter 就出來的東西卻拖了數個月。高雄醫學大學在寒暑假開始一個月後就出來了</p> <p>2. 推甄成績效率低下：<br/>         每年都標榜 10 月中旬才可以給出三年的歷年成績，也是藉口校務會議。10 月中所有推甄作業也早已結束，雖然每年都九月底會趕出來，但一個 enter 的東西為什麼要壓線給出來？如果發現有錯，還有時間更改嗎？多少同學剩一個禮拜了才發現自己有/沒有機會採用推甄的升學管道？</p> <p>3. 藉口推托：<br/>         今年推甄成績出來，居然只有班排沒有系排，跟現場同學解釋是因為校務會議還沒開，事後在網路上卻講因系統升級導致無法提供排名，說法完全不一樣。教務處的員工當下對同學的態度就是敷衍了事。推甄的同學只能一間間打給其他大學，並在對方的訝異下被反問為什麼你們學校都有班排了卻沒有系排？已經 9 月底了怎麼可能還沒出來？這時候如果報出校名肯定非常丟臉</p> | 3 7 |



| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？   | 編碼  |
|-----|--|-----|
|     | <p>4 做事粗枝大葉：<br/>推甄排名與%數對不上、在學證明有錯字，這是一間國立大學的正式在學成績、學籍證明文件，這種錯是能容許的嗎？這些事如果傳到外面真的丟盡學校的顏面。</p>   |     |
| 321 | 線上數位課程的學分抵免申請會寄信通知，但是申請補助的時候則沒有，也不知道是否有在處理   | 23  |
| 322 | 學雜費減免申請承辦人員服務態度，打電話詢問語氣不好  | 2   |
| 323 | 教務處工讀生的態度有些不是很好  | 2   |
| 324 | 無  | 98  |
| 325 | <p>國際處的資訊沒有整合<br/>例如：交換簡章已出來卻沒辦法看到交換學校資訊，由於在申請期間應該要諮詢對等，才不會耽誤到學生時間</p>   | 30  |
| 326 | 無  | 98  |
| 327 | 排隊動線可以清楚指示   | 6   |
| 328 | 很棒   | 1   |
| 329 | 無  | 98  |
| 330 | <p>以前學弟妹問我中山怎麼樣，我會回答還不錯。經過這半年，學弟妹再問我中山怎麼樣，我會請他再三考慮後遠離這間學校。這樣子的評價變化教務處要負起90%的責任</p> <p>1. 學期成績效率低下：<br/>各學期的成績都要到下一個學期開學過兩三個月才出來，美其名曰校務會議還沒開會，但其實每次期末過後兩三週就已經不再有更改成績的空間，一切分數都已成定局，一個enter就出來的東西卻拖了數個月。高雄醫學大學在寒暑假開始一個月後就出來了</p> <p>2. 推甄成績效率低下：<br/>每年都標榜10月中旬才可以給出三年的歷年成績，也是藉口校務會議。10月中所有推甄作業也早已結束，雖然每年都九月底會趕出來，但一個enter的東西為什麼要壓線給出來？如果發現有錯，還有時間更改嗎？多少同學剩一個禮拜了才發現自己有/沒有機會採用推甄的升學管道？</p> <p>3. 藉口推托：<br/>今年推甄成績出來，居然只有班排沒有系排，跟現場同學解釋是因為校務會議還沒開，事後在網路上卻講因系統升級導致無法提供排名，說法完全不一樣。教務處的員工當下對同學的態度就是敷衍了事。推甄的同學只能一間間打給其他大學，並在對方的訝異下被反問為什麼你們學校都有班排了卻沒有系排？已經9月底了怎麼可能還沒出來？這時候如果報出校名肯定非常丟臉</p> | 3 7 |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
|     | <p>4 做事粗枝大葉：<br/>推甄排名與%數對不上、在學證明有錯字，這是一間國立大學的正式在學成績、學籍證明文件，這種錯是能容許的嗎？這些事如果傳到外面真的丟盡學校的顏面。</p> <p>最後，<br/>學程這東西為什麼要設成畢業門檻？光是通識向度課程一堆繁瑣規定就算了，現在還要我們去修對我們未來沒有幫助的更多垃圾課程，垃圾學分。我的畢業證書上有個智慧城市學程有個生態想想學程有個毛用，對某些科系的同學可能會有用，但有沒有想過有些學生根本不需要這些東西，你們就自己開心的想說要給學生多元發展，然後就給我們一堆莫名其妙的畢業門檻。根本是在浪費學生的時間，想要修完學程還要擔心會不會課程撞到系上必修，這個課程會不會開，有些課程好幾年才開一次，我沒選到的話不就沒救了，課程規劃表還會每學期變動，浪費時間跑去修沒有意義的課，還要顧及 13 學分還不能同向度的課真的有夠煩，一學期還沒開多少博雅課程，一學期要修大於一堂博雅還要靠加退選跟加簽，純粹是來整人的吧？</p> |    |
| 331 | 服務人員態度可以好一點  | 2  |
| 332 | No   | 98 |
| 333 | 無  | 98 |
| 334 | 無  | 98 |
| 335 | 行事請有效率，如果事情無法如原訂時間完成請先公告，不要推卸責任給上一個承辦人員，謝謝   | 3  |
| 336 | 印成績單的動線不太好   | 6  |
| 337 | 入口指示可以清楚一點 並且加入一些常被詢問的事務 ex. 學程  | 8  |
| 338 | 無  | 98 |
| 339 | <p>今年暑假因為預計下學期要出國，因此特地提前從台南跑到學校一趟想申請成績單，到教務處詢問申請包含排名的成績單，當時還不知道學期初無法申請前一學期的排名成績單，想詢問臨櫃人員，我站在辦公位前小聲地說不好意思~~想請問如何申請成績單，沒想到辦公人員一職低頭遲遲不回應我，我一直被無視的感覺，感受真的真的很差.....我將音量提高也沒有得到任何回應，沒辦法去問其他辦公人員才得到友善的回應，但他們表示我還是要找負責成績單業務的人員處理，最後我大概站在旁邊一直說不好意思大約五分鐘只得到"現在還不能申請的回應"，也沒有說明任何原因，現在回想起來還是很差的辦公體驗。</p>   | 2  |
| 340 | 很棒   | 1  |
| 341 | 職員的業務標示更清楚一些   | 6  |
| 342 | 打電話問事情，一直被轉來轉去   | 6  |



| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？   | 編碼   |
|-----|--|------|
| 343 | 辦公室動線設計和單位標示可更一目了然。  | 6    |
| 344 | 無  | 98   |
| 345 | 選課網站可以更新   | 25   |
| 346 | 審核外校修課等待時間較長，也沒有通知審核完成的管道，只能打電話確認  | 3 23 |
| 347 | 無  | 98   |
| 348 | 標示要更明確   | 8    |
| 349 | 無  | 98   |
| 350 | 無  | 98   |
| 351 | 棒  | 1    |
| 352 | 無  | 98   |
| 353 | 效率太低了，出成績有夠慢，出推甄成績又更慢，還沒有系排名   | 3    |
| 354 | 沒有欸～   | 98   |
| 355 | 可以提升下行政效率  | 3    |
| 356 | 國金學院學生由企業贊助生、無法線上下載在校生證明、因為一直顯示未註冊完成（未繳費）、所以只能申請紙本很麻煩  | 21   |
| 357 | 加油好嗎   | 1    |
| 358 | 行政效率快一點  | 3    |
| 359 | <p>以前學弟妹問我中山怎麼樣，我會回答還不錯。經過這半年，學弟妹再問我中山怎麼樣，我會請他再三考慮後遠離這間學校。這樣子的評價變化教務處要負起90%的責任</p> <p>1. 學期成績效率低下：<br/>各學期的成績都要到下個學期開學過兩三個月才出來，美其名曰校務會議還沒開會，但其實每次期末過後兩三週就已經不再有更改成績的空間，一切分數都已成定局，一個 enter 就出來的東西卻拖了數個月。高雄醫學大學在寒暑假開始一個月後就出來了</p> <p>2. 推甄成績效率低下：<br/>每年都標榜 10 月中旬才可以給出三年的歷年成績，也是藉口校務會議。10 月中所有推甄作業也早已結束，雖然每年都九月底會趕出來，但一個 enter 的東西為什麼要壓線給出來？如果發現有錯，還有時間更改嗎？多少同學剩一個禮拜了才發現自己有/沒有機會採用推甄的升學管道？</p> <p>3. 藉口推托：<br/>今年推甄成績出來，居然只有班排沒有系排，跟現場同學解釋是因為校務會議還沒開，事後在網路上卻講因系統升級導致無法提供排名，說法完全不一樣。教務處的員工當下對同學的態度就是敷衍了事。推甄的同學只能一間間打給其他大學，並在對方的訝異下被反問為什麼你們學校都有班排了卻沒有系排？已經 9 月</p> | 3 7  |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼  |
|-----|---|-----|
|     | 底了怎麼可能還沒出來？這時候如果報出校名肯定非常丟臉。<br>4 做事粗枝大葉：<br>推甄排名與%數對不上、在學證明有錯字，這是一間國立大學的正式在學成績、<br>學籍證明文件，這種錯是能容許的嗎？這些事如果傳到外面真的丟盡學校的顏<br>面。 |     |
| 360 | 無   | 98  |
| 361 | 無   | 98  |
| 362 | 教務處的職員們很認真～   | 1   |
| 363 | 無   | 98  |
| 364 | 服務很棒但辦事效率有點慢  | 3   |
| 365 | 線上申請在學證明，用郵寄的方式，開學到現在都沒有寄過來，已經過期中了那<br>張也快沒用了。  | 3   |
| 366 | 在學證明的線上申請有點難找   | 20  |
| 367 | 服務人員可以多一點   | 3   |
| 368 | 無   | 98  |
| 369 | 無   | 98  |
| 370 | 無   | 98  |
| 371 | 曾去詢問過畢業學分事項，希望教務處不要再遇到事情就踢皮球，來來回回三次<br>才處理好   | 6   |
| 372 | 排隊動線可以再更明確  | 6   |
| 373 | 無   | 98  |
| 374 | 我覺得很好。  | 1   |
| 375 | 無   | 98  |
| 376 | 我相信教務處一部份行政人員出了名沒禮貌，態度超差好像欠了他   | 2   |
| 377 | 無   | 98  |
| 378 | 無   | 98  |
| 379 | 行政人員態度明顯需改善，資訊也不夠流通，同學向他們詢問行政上的事宜似乎<br>都無法得到答案，甚至被部行政人員以惡劣的態度回應。  | 2   |
| 380 | 無建議   | 98  |
| 381 | 無   | 98  |
| 382 | Okay  | 98  |
| 383 | 課程查詢系統可以更方便一點，驗證碼蠻麻煩的   | 25  |
| 384 | 無   | 98  |
| 385 | 以前學弟妹問我中山怎麼樣，我會回答還不錯。經過這半年，學弟妹再問我中山<br>怎麼樣，我會請他再三考慮後遠離這間學校。這樣子的評價變化教務處要負起<br>90%的責任   | 3 7 |



| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
|     | <p>1. 學期成績效率低下：<br/>各學期的成績都要到下一個學期開學過兩三個月才出來，美其名曰校務會議還沒開會，但其實每次期末過後兩三週就已經不再有更改成績的空間，一切分數都已成定局，一個 enter 就出來的東西卻拖了數個月。高雄醫學大學在寒暑假開始一個月後就出來了</p> <p>2. 推甄成績效率低下：<br/>每年都標榜 10 月中旬才可以給出三年的歷年成績，也是藉口校務會議。10 月中所有推甄作業也早已結束，雖然每年都九月底會趕出來，但一個 enter 的東西為什麼要壓線給出來？如果發現有錯，還有時間更改嗎？多少同學剩一個禮拜了才發現自己有/沒有機會採用推甄的升學管道？</p> <p>3. 藉口推托：<br/>今年推甄成績出來，居然只有班排沒有系排，跟現場同學解釋是因為校務會議還沒開，事後在網路上卻講因系統升級導致無法提供排名，說法完全不一樣。教務處的員工當下對同學的態度就是敷衍了事。推甄的同學只能一間間打給其他大學，並在對方的訝異下被反問為什麼你們學校都有班排了卻沒有系排？已經 9 月底了怎麼可能還沒出來？這時候如果報出校名肯定非常丟臉</p> <p>4 做事粗枝大葉：<br/>推甄排名與%數對不上、在學證明有錯字，這是一間國立大學的正式在學成績、學籍證明文件，這種錯是能容許的嗎？這些事如果傳到外面真的丟盡學校的顏面。</p> |    |
| 386 | 無   | 98 |
| 387 | 服務態度需改善   | 2  |
| 388 | 建議將學生平台（手機 app）做好一點，或是增加一些功能，比如可以設置一個平台讓學生發問問題或是交朋友之類的。   | 27 |
| 389 | <p>希望可以將五年學碩的配套措施規劃完整，尤其時大學畢業到碩士班入學前這段時間的學籍歸屬。基本上理工相關科系留五年學碩的大都會延續大學時期的專題，因此有蠻大的可能會在碩一時出國參加國際會議，但報名時間大都落在大學畢業到碩士班入學前這段時間，本人在報名時因為大學剛畢業但碩士班尚未入學，沒有在學證明，導致差點無法順利報名會議，前往註冊組詢問，但收到的回覆是學籍未定，無法給我在學證明，到最後是靠教授出面才拿到紙本證明。既然想留住好的學生也鼓勵五年學碩，那就麻煩把相關配套處理好，不然五年學碩和一般碩士生有什麼區別，既然沒有區別那還不如去更好的地方，沒有必要忍受這樣的不方便。</p>   | 28 |
| 390 | 無   | 98 |
| 391 | 無   | 98 |



| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 392 | 效率好一點   | 3  |
| 393 | 微學程真的會影響學生選課意願，我本來想修的一些跨院都沒有修，就單單為了保障自己能修到足夠畢業門檻的學程。  | 7  |
| 394 | 人都很好，但會希望更有耐心一點   | 2  |
| 395 | 服務態度良好  | 1  |
| 396 | 無   | 98 |
| 397 | 1. 辦理休學時，人力不足，請了工讀生，對相關問題也不知如何處理。沒人可以解決問題，很糟糕。  | 22 |
| 398 | 無   | 98 |
| 399 | 工讀生學生很辛苦很厲害！  | 1  |
| 400 | 希望教務處行政人員，平時情緒可以稍微穩定、有耐心一點，大多時候去詢問一些問題，不是得不到解答，就是被冷眼相待。可以理解大家都很忙，但很多時候，學生們也是找不到解決辦法，才會去教務處詢問，因此希望大家都能友善一點 | 2  |
| 401 | 無   | 98 |
| 402 | 還行  | 1  |
| 403 | 無   | 98 |
| 404 | 發車證的那個單位 態度很差 辦理的時間又很短 時間沒辦法配合（在職生都晚上上課）  | 2  |
| 405 | 沒有  | 98 |
| 406 | 辛苦了，加油  | 1  |
| 407 | 無   | 98 |
| 408 | 無，其實不太清楚在做哪些業務  | 98 |
| 409 | 動線可以再明顯順暢   | 6  |
| 410 | 很慢  | 3  |
| 411 | 無   | 98 |
| 412 | 很好。   | 1  |
| 413 | 在學證明都可以改成電子的，沒道理成績單不行吧？   | 21 |
| 414 | 流程走快一點  | 3  |
| 415 | 無   | 98 |
| 416 | 無   | 98 |
| 417 | 無   | 98 |
| 418 | 希望可以明確指示學程繳交處以及事先說明學程申請需要將有修過的課需畫螢光筆。<br>建議可以新增查詢自己申請過甚麼學程以及申請學年度   | 7  |
| 419 | 承辦專業不足，申請資料一補再補，毫無行政效率，輕忽的服務態度宜調整   | 2  |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 420 | 很棒，讚讚讚  | 1  |
| 421 | 無   | 98 |
| 422 | 維持友善  | 2  |
| 423 | 0   | 98 |
| 424 | 沒有  | 98 |
| 425 | 異常處理和通識中心需要整合 可以避免跑兩個地方   | 18 |
| 426 | 無   | 98 |
| 427 | 無   | 98 |
| 428 | 無   | 98 |
| 429 | 沒有 我認為都不錯   | 1  |
| 430 | 無   | 98 |
| 431 | 資訊非常不清晰，常常找不到必要的資料，包含各項辦理的期限等等都難以找到或搞清楚，應該要把各項業務的資訊詳加整理並經常更新以利使用。 | 20 |
| 432 | 無   | 98 |
| 433 | none  | 98 |
| 434 | 選課機制的介紹，一開始看有點不懂  | 20 |
| 435 | 會放牌子指示文件應該交到哪裡很棒  | 1  |
| 436 | 希望不要那麼凶   | 2  |
| 437 | 服務不錯  | 1  |
| 438 | 無   | 98 |
| 439 | 無   | 98 |
| 440 | 希望能提高行政效率   | 3  |
| 441 | 無   | 98 |
| 442 | 畢業門檻不要微學程，浪費時間對未來又沒有用   | 7  |
| 443 | 無   | 98 |
| 444 | 無   | 98 |
| 445 | 行政效率麻煩再高一點  | 3  |
| 446 | 因為中山大學的繳交學費方式是分段式，第二次的繳費期限容易忽略。能否有另外寄 e-mail 等更好的通知方式？            | 23 |
| 447 | 無   | 98 |
| 448 | 無特別建議。  | 98 |
| 449 | 無   | 98 |
| 450 | 有人請假，但代理人不處理任何事務  | 6  |
| 451 | 無   | 98 |
| 452 | 希望教務處人員的態度可以好一點 謝謝  | 2  |
| 453 | 很不錯 沒有  | 1  |



| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？   | 編碼  |
|-----|--|-----|
| 454 | 沒有   | 98  |
| 455 | 大三下的成績竟然來不及算進總排名內，要等到所有學校推甄資料繳交期限過後才算進去，學校到底在幹嘛？   | 3   |
| 456 | 無  | 98  |
| 457 | 學生證補發可以快一點   | 3   |
| 458 | 無  | 98  |
| 459 | 雙語政策、跨域學系畢業門檻爛透了，配套措施都還沒用好，政策就草草上路，苦的都是學生們。  | 3   |
| 460 | 櫃檯負責學程證書申請單的人好像不太清楚填寫方式，寫同樣的東西有人她會收，有人被她退回說要修改   | 7   |
| 461 | 暑假的時候要幫朋友處理轉學事宜，要找註冊組處理，但偶爾會找不到人，且有時候各人各處室的說法不一  | 6   |
| 462 | 環境不錯，接待人員也很好，但是辦公上要等滿久才有結果   | 3   |
| 463 | 無  | 98  |
| 464 | 新學生證可不可以在教務處直接全部開通學校各場館出入資格，還要自己跑來跑去開通真的很麻煩  | 29  |
| 465 | 無  | 98  |
| 466 | 博雅選不到課   | 7   |
| 467 | 很棒   | 1   |
| 468 | 事情不要推來推去，口氣也不用那麼差，問問題就是請您回答而已，應該沒有很難。  | 2   |
| 469 | 沒有   | 98  |
| 470 |  | 98  |
| 471 | 增加博雅課程名額   | 7   |
| 472 | 目前整體不錯   | 1   |
| 473 | 態度效率都很差  | 2 3 |
| 474 | 我覺得很好了。希望大家能夠提早下班  | 1   |
| 475 | 學期初有為了搭高鐵而去辦在學證明，到了付完錢才發現現在可以網路上直接下載電子版的在學證明，希望可以多多宣傳或者工讀生可以提前說現在有電子版的可以下載了。雖然只是 10 元但還是可以詢問一下比較好。 | 20  |
| 476 | 沒有   | 98  |
| 477 | 行政速度有待加強   | 3   |
| 478 | 無  | 98  |
| 479 | 教務處註冊組黃 0 珺組員對學生態度超級無敵差勁，講過幾次電話覺得態度非常令人不敢恭維。<br>明明是負責催繳老師成績的職責，卻對教學助理態度差勁，好像是 TA 的錯一               | 2   |



| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼  |
|-----|---|-----|
|     | 樣??然後在寫信給老師時又非常禮貌，實在令人傻眼。希望她可以不要對無辜學生或助理如此，該催繳成績就催繳，不要不做又要甩態給助理，好可怕。  |     |
| 480 | 無   | 98  |
| 481 | 無   | 98  |
| 482 | 整體 OK，但希望英文組查詢組排名能更方便(不然學校推 EMI 計畫像是白做了   | 3   |
| 483 | 希望對於學生每學期選課都會遇到的問題進行討論及改進，尤其是博雅課程的大二大三選不到課大四一直跑加簽惡性循環，以及希望能減少學生畢業門檻的非必要英語課程或通識課程，對於大多數學生來說並無實際收穫且可能會影響本科學習成效，本末倒置。  | 7   |
| 484 | 希望每月能有一天周六有工作人員，便於在職專班學生辦理業務。   | 10  |
| 485 | 希望上學期申請推甄班級排名成績時，系統可以盡快讓同學申請  | 3   |
| 486 | 希望選課系統可以多加改善，可以即時更新刪除   | 25  |
| 487 | 環境優美  | 1   |
| 488 | 效率再高一點會更好   | 3   |
| 489 | 無   | 98  |
| 490 | 無   | 98  |
| 491 | 無   | 98  |
| 492 | 應使人員具備良好培訓，問個問題一問三不知，還只會叫我們自己看，就是看不懂才問阿，不然我幹嘛問??  | 3   |
| 493 | 沒有  | 98  |
| 494 | 無   | 98  |
| 495 | 無   | 98  |
| 496 | 之前去註冊組櫃檯，遇到工讀生去後排幫忙問承辦人員事情，承辦人員在後排位子隔空回答我問題，但因為有塑膠隔板我根本聽不清楚，請她講第二次聲音也沒放大，我貼近隔板開口還聽不太到，我只是想一次問清楚我的疑問，請她講第三次她就不爽了，那我真的是很抱歉麻煩妳講到三次了 如果覺得我們學生煩，那就來第一排一次跟我講清楚很難嗎 | 2   |
| 497 | 無   | 98  |
| 498 | 無   | 98  |
| 499 | 無   | 98  |
| 500 | 教務系統可能需要更新以符合實際需求   | 25  |
| 501 | 無   | 98  |
| 502 | NA  | 98  |
| 503 | 行政效率差，態度不佳，對工作不熟悉   | 2 3 |
| 504 | 動線再明確一些，校務公布希望可以準時  | 6   |
| 505 | 無   | 98  |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？   | 編碼   |
|-----|--|------|
| 506 | 招生策略辦公室有關係所聯繫或辦理事宜，請直接聯繫系所，副知學院即可，請勿動輒來信要求學院彙整資料提供或代轉通知系所訊息等，學院並非招生策略辦公室下屬單位，請改善。  | 16   |
| 507 | 無  | 98   |
| 508 | 給外籍生的選課系統仍有資訊不齊全、使用介面不便之處  | 25   |
| 509 | 無  | 98   |
| 510 | 希望效率可以更好一點   | 3    |
| 511 | 很好 但我想請問新生入學交的畢業證書什麼時候才會還我們 有點久 想追蹤一下 謝謝   | 13   |
| 512 | Good job   | 1    |
| 513 | No   | 98   |
| 514 | 無  | 98   |
| 515 | 無  | 98   |
| 516 | 無  | 98   |
| 517 | 中午可以去申請東西嗎<br>門外沒有明確表示中午能不能辦理業務  | 10   |
| 518 | 給予更多升學資訊   | 20   |
| 519 | 無  | 98   |
| 520 | no   | 98   |
| 521 | 位置太亂   | 8    |
| 522 | 無  | 98   |
| 523 | 無  | 98   |
| 524 | No   | 98   |
| 525 | 無  | 98   |
| 526 | 無  | 98   |
| 527 | 教務處狹小 動線很亂 開學時要繳交資料擠成一團  | 6    |
| 528 | 無  | 98   |
| 529 | 1. 招生系統中，考生的姓名為少見字的均無法正確顯示(都是呈現?)，已加裝造字檔亦無法更新，是否可請圖資處協助程式更新，減少名單轉出還需額外花時間重新剪剪貼貼或是手動修正。<br>2. 教育部發函學校成立新系所後，招生策辦應該是要第一時間掌握，但這次遇到策辦承辦人(可能人員離職交接空窗)不知明年有新系所成立，導致一些招生宣傳訊息未能及時提供給新系所承辦。 | 3 25 |
| 530 | 就學貸款申辦流程寫的很雜亂  | 20   |



| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？   | 編碼   |
|-----|--|------|
| 531 | 請加強行政效率以及作業流程的熟悉度！這學期申請學分抵免，交出申請單時和人員確認沒問題才離開，但過沒多久人員又打電話給我說有問題需領回，這樣的情況已發生兩次！   | 3    |
| 532 | 希望學程可以線上申請，就可以不用再列印成績單、到教務處繳交  | 21   |
| 533 | 無  | 98   |
| 534 | 學期成績排名可以更早公佈及確認  | 3    |
| 535 | 學期成績排名效率有待改進   | 3    |
| 536 | 有些職員態度口氣不佳。<br>已在官網和其他網站找過資料但沒找到答案才現場跑去問的，但對方一副這麼簡單的事有什麼好問的。<br>職員平常就在接觸這些學校行政方面的工作，對他們來說可能這是常識，但對學生來說不是。就像職員對於學生所學的專業內容和知識也不會了解得跟學生一樣清楚。<br>或許學校官網上有放相關資料但我沒找到，如果是這樣也希望校方能將資訊整理的更清楚一點，讓學生能更容易找到。  | 2 20 |
| 537 | Good   | 1    |
| 538 | 沒  | 98   |
| 539 | 關於學程課程認定更新可以快速點，很多學程上面的課程資料還是前幾年的  | 7    |
| 540 | 無  | 98   |
| 541 | 無  | 98   |
| 542 | 地方太擠，每次都排隊排很長  | 8    |
| 543 | 無  | 98   |
| 544 | 人數多的選修課程(尤其是同時為學程與微學程通過條件的課程)卻沒有分到大教室，造成超過三分之一選擇該課程的學生選不上也無法加簽   | 7    |
| 545 | 無  | 98   |
| 546 | 空間方面稍顯點擠   | 8    |
| 547 | 希望可增加讓系所端有較方便寄群組信給在學/在籍學生的方式(連結當下學生學籍狀態)，需要可選擇寄信給系上學碩博各年級的全體學生或可勾選幾位特定學生的功能(如同網大的寄信功能)，可考慮在學生基本資料查詢系統增加查詢各年級學生 email 清單列表，或考慮讓系所端有權限在網大寄信給各年級在學學生。由於教務處經常有資訊需要系所轉知學生，而目前系所轉發訊息給學生需要在學生基本資料查詢系統一一查詢學生信箱，或自行在信箱建立聯絡人群組，但可能有轉系/修退學或有新生轉入，寄發通知前要一一核對學生名單並更新群組，相當耗時，目前系上大學部雖有班代可代轉訊息至班 line 群通知同學，但往往會有些學生不在該班群組中，因此希望可增加連結學生學籍狀態且有效率的寄信方式，以免學生遺漏重要通知，謝謝！ | 23   |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼       |
|-----|---|----------|
| 548 | 態度可以在友善一點   | 2        |
| 549 | 排隊的動線可以改善，櫃檯可以重新改善，像是增加幾個窗口   | 6        |
| 550 | 服務態度差的誇張，搞得好像是我做錯事一樣，不然就是擺爛一副不想處理的臉。  | 2        |
| 551 | 行政效率希望可以更好有時候會使得重要的事情拖延   | 3        |
| 552 | 沒有  | 98       |
| 553 | 無   | 98       |
| 554 | 很棒 希望大四時順利畢業  | 1        |
| 555 | 更改紫資料真的麻煩看仔細，自己沒看仔細沒有改好，還要學生再重新辦，真的是很爛很浪費時間   | 3        |
| 556 | 1. 碩博入學放棄聲明書，如果能評估參考他校改以線上點選確認，不用考生用郵寄傳真，會增加效率。(有時為了等前一位口頭說要放棄的正取生聲明書正本，等候太久，錯失通知下一位備取生的最佳時機)<br>2. 棄選單格式，目前是申請學生欄位在表單最右方，系所主管在左方，建議對調，才不會常常學生跟導師(指導教授)都沒有簽名，就跑來找系所主管簽核。  | 33       |
| 557 | 很棒  | 1        |
| 558 | 空間環境及洽公動線有具體改進  | 6        |
| 559 | 非常滿意  | 1        |
| 560 | 往年推甄成績排名公布的時間都很晚，很接近成大推甄報名時間，希望可以加快此作業流程，讓學生有時間評估自己要報考的科系   | 3        |
| 561 | 都很好   | 1        |
| 562 | 無   | 98       |
| 563 | 無   | 98       |
| 564 | 無，辛苦了   | 98       |
| 565 | 許多規則沒有提前公告，很多事情一定得到櫃檯詢問，很沒有效率。  | 3        |
| 566 | 希望能對選課的相關規定有更清楚的說明，特別是研究所修習大學部課程的規定，以及該怎麼加選，根據規定研究生選修大學部課程不算在該學期學分數內，但在實際選課的流程中，加上大學部課程若超過學分上限卻仍然要申請超修，實在有些違反常理，而在選課辦法中也沒有對此進行說明，希望可以補上相關辦法，但最好還是改變現有作法，讓研究生超過學分上限選修大學部課程時可以不需申請超修，如此一來可簡化作業流程。<br>另外是實際選課狀況跟網大課程的狀況不一致，過去有過我以為選上了一門課，網大也顯示我有修習這門課，不過卻在選課期間過了之後接到教務處電話說我沒選上，但是因為選課時間過了所以也沒辦法加選，告知網大的狀況後，致電給我的教務處同仁卻只回應說那是網大的問題跟他們沒關係。網大作為學生能夠扎實 | 25<br>31 |





| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼       |
|-----|---|----------|
|     | 學習的重要平台，也是大多學生取得課程資訊的首要來源，希望可以多進行整合。  |          |
| 567 | 親切服務、辦公環境明亮   | 1        |
| 568 | 加油，大學四年我認為妳們進步蠻多的。  | 1        |
| 569 | 無   | 98       |
| 570 | 行政效率可以更高  | 3        |
| 571 | 當初在推甄排名出來的時候，很多人都會過去印成績單，都會大排長龍，而且會阻住門口，因此覺得要稍微安排一下動線，才會讓要去申請資料的學生知道去那邊申請，謝謝！                 | 6        |
| 572 | 無   | 98       |
| 573 | 無   | 98       |
| 574 | Nah   | 98       |
| 575 | 無   | 98       |
| 576 | 1. 較晚遞補上的研究所考試生，會無法進行【預配課程確認】，茲事體大，需要被關注處理。<br>2. 選課系統老舊不直覺，中山值得一個新的、直觀的、易於操作的 UI/UX 友善的選課系統。 | 20<br>32 |
| 577 | 有些工讀生態度不太好，不然其他很完美  | 2        |
| 578 | 無。  | 98       |
| 579 | 教務處人員態度可以好一點，謝謝！  | 2        |
| 580 | 無   | 98       |
| 581 | 希望跑加簽等流程最後收件的地方可以明確放個告示牌  | 8        |
| 582 | 無   | 98       |
| 583 | 無   | 98       |
| 584 | 微學程跟學程真的要處理好，不然今年看到學長姐為了這個顧慮畢業太本末倒置了，還有博雅要開多一點  | 7        |
| 585 | 無   | 98       |
| 586 | Na  | 98       |
| 587 | 無   | 98       |
| 588 | 0   | 98       |
| 589 | 請持續保持優良的服務，感謝教務處同仁的辛勞   | 1        |
| 590 | 很好  | 1        |
| 591 | 網頁資訊的更新可以更迅速。另外有些網站如果有英文版會比較方便。   | 20       |
| 592 | Na  | 98       |
| 593 | 無   | 98       |
| 594 | 能不能把學程搞好，選課很卡，資訊又少，更新還很慢  | 7        |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？   | 編碼  |
|-----|--|-----|
| 595 | 繼續保持   | 1   |
| 596 | 很多東西可以線上化 跑紙本限制多   | 12  |
| 597 | 棄選單的系主任簽名幹嘛不要給教務處自己處理就好，害我多跑一趟系辦公室   | 3   |
| 598 | 1. 推甄排名處理效率極差，用 excel 排一排而已的事而已居然可以拖到學期結束都 3 個月了還沒處理好。<br>2. 處理速度慢就算了，電機系居然還放了一個偽造文書的進來影響全體電機大四的推甄權益，可謂天大的笑話。  | 3   |
| 599 | No   | 98  |
| 600 | 每個人都辛苦了，加油加油！  | 1   |
| 601 | 1. 有更新的申請表宜盡早放到網頁上。本學期辦理提畢申請，9 月開學就影印申請表跑完系上的流程，結果 9/13 才放上最新的表單，受理提畢甚至是 9/18 開始的！<br>更何況後來下載新表單，上面顯示 8 月就修訂完成。<br>2. 教務處的動線很卡，櫃檯與影印成績單之間的走道太窄，人多會很難通行，希望可以重新設計一下動線。 | 3 8 |
| 602 | 人員親切 讚   | 1   |
| 603 | 無  | 98  |
| 604 | 由於教務處在特定的時間業務量繁多，會有人群聚集的現象，動線的部分可以再稍微改善嘞。不過前台位子有改寬了，我覺得很不錯，動線再改善就更好了。  | 6   |
| 605 | 有些事情具體要去哪里處理不太清楚，常常要去問老師   | 3   |
| 606 | 沒有   | 98  |
| 607 | 無  | 98  |
| 608 | 希望離電資近一點   | 8   |
| 609 | 請車管會行政效率快點   | 3   |
| 610 | 表現很好，無須建議  | 1   |
| 611 | 無  | 98  |
| 612 | 部分人員態度非常不佳，請改進   | 2   |
| 613 | 無  | 98  |
| 614 | 沒有   | 98  |
| 615 | 無  | 98  |
| 616 | 無  | 98  |
| 617 | 雖然辦公桌上會寫負責的範疇，但一進去就是壅擠和缺乏規劃的辦公桌，多少會讓人覺得有點缺乏規劃  | 8   |
| 618 | 無  | 98  |
| 619 | 無  | 98  |



| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼  |
|-----|---|-----|
| 620 | 沒有  | 98  |
| 621 | 沒有  | 98  |
| 622 | 無   | 98  |
| 623 | 入學時有些行政流程可以簡化   | 12  |
| 624 | 無   | 98  |
| 625 | 沒有  | 98  |
| 626 | 可以排隊分流  | 8   |
| 627 | 無   | 98  |
| 628 | 無   | 98  |
| 629 | good  | 1   |
| 630 | 超棒  | 1   |
| 631 | 沒有  | 98  |
| 632 | 停車證申請系統沒有資訊同步，造成雖然已經繳款車證費用，作業人員卻沒有系統核對資料，卻要繳款人自行 show up 繳款紀錄                                       | 3   |
| 633 | 再積極一點   | 2   |
| 634 | 態度可以好一點 不要不耐煩:D   | 2   |
| 635 | 無   | 98  |
| 636 | 無   | 98  |
| 637 | 1. 請招生組部分同仁改善電話禮貌<br>2. 請招生組部分同仁加強主掌業務相關法規精熟度，另有關公告全校的表單如有說明文字或數字錯誤，敬請即時更正                          | 2 3 |
| 638 | 行政態度極差  | 2   |
| 639 | 無   | 98  |
| 640 |   | 98  |
| 641 | 無   | 98  |
| 642 | 行政流程僵化，活動時間過於集中，老師為了參與活動疲於奔命。建議，適當調整活動安排的時間，避免在老師最繁忙的期末、年末時期辦理太多活動，否則大多老師時間無法配合，浪費一開始活動或研習安排的初衷和資源。 | 12  |
| 643 | 無   | 98  |
| 644 | 希望可以加速線上化作業，因為在職生平日要上班又無法配合行政人員上下班時間。這學期可以線上申請在學證明就很棒，希望可以加速其他文件線上申請。                               | 3   |
| 645 |   | 98  |
| 646 | 希望可以開放線上下載歷年成績單   | 21  |
| 647 | 沒有  | 98  |
| 648 | 無   | 98  |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼  |
|-----|---|-----|
| 649 | 無   | 98  |
| 650 | 沒有  | 98  |
| 651 | 請求幫忙的時候，櫃檯人員可以不用態度那麼差。  | 2   |
| 652 | 詢問負責學程的相關單位，似乎都對過於繁瑣複雜的規則完全不清楚，學生想詢問相關問題都被當皮球丟來丟去   | 7   |
| 653 | 校內有豐富的教師培訓活動，讓學校能量滿滿，同仁辛苦了！   | 1   |
| 654 | 很不錯   | 1   |
| 655 | 效率有點慢   | 3   |
| 656 | 讚   | 1   |
| 657 | <p>我求學校真的不要在搞學生了，博雅開放給大一學生合理嗎？大二、三、四都已經搶不到課了，還開放更多人搶，到底有什麼問題...?還是北台大，南中山這句話講的是，我們效法台大的延畢率？還是跳樓率？真的很蠢的政策，搶了博雅向度六三學期沒有選上，基本上很有可能耽誤到未來出國的規劃，更不用說讓領書香獎的學生，因為中山的破政策延畢這件事多可笑。</p> <p>罵完了，給個實體建議，可以廢除博雅這個奇怪的畢業門檻，不然就是設立足夠多的課程讓大家都選到課（雖然好教授都跑了，拜託中山不要在把經費花在很沒用的地方，隧道口的聖誕燈就很沒用，請把這些錢留住好教授 謝謝）</p> <p>還有，轉學生的 gpa 可以不要納入跟我們一起和算系排，那種破學店洗出來的 gpa，卡住一直待在中山努力的同學，真的看了就很生氣...</p> <p>此外，成績排名可以快點出來，中山的行政效率真的很爛，可以讓我們失去很多獎學金申請，真是不懂，其他學校可以寒暑假、開學初就做好的東西，中山就要拖一個月，到底有什麼問題？</p> <p>以上，超級多的不滿，其實我相信中山你們自己內部應該聽了不少，但感覺你們也沒再改，真的很爛，我真的從頭到尾都很後悔我轉學考上成大沒有去讀，待在這種破店糟蹋自己，以上。</p> | 3 7 |
| 658 | 無   | 98  |
| 659 | 無   | 98  |
| 660 | 對於工讀生建議可以多一點  | 6   |
| 661 | 希望可以多一點線上師培課程   | 9   |
| 662 | 很棒  | 1   |
| 663 | 教務處人員可以多一點笑容☺雖然可能比較繁忙，但處理事物很有效率很棒   | 2   |
| 664 | 對於家長資訊網，請問是否可經學生同意後，再公開給家長觀看？   | 17  |



| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？   | 編碼       |
|-----|--|----------|
| 665 | 希望註冊組的某些職員，能夠更具體解決有問題需要幫助的人，尤其是剛到中山的新生。  | 3        |
| 666 | 無  | 98       |
| 667 | 行政效率維持   | 3        |
| 668 | 速度還是太慢了  | 3        |
| 669 | 沒有   | 98       |
| 670 | 無  | 98       |
| 671 | 無  | 98       |
| 672 | 目前都還不錯   | 1        |
| 673 | 推甄成績單的正確性很重要   | 21       |
| 674 | 無  | 98       |
| 675 | 6  | 98       |
| 676 | 目前沒有   | 98       |
| 677 | 無  | 98       |
| 678 | 無  | 98       |
| 679 | 無  | 98       |
| 680 | 無  | 98       |
| 681 | 剛入學時(很久以前)辦學生證曾經拖很久，但其實證件處理可以很快，希望能增加效率和維持良好的態度  | 2 3      |
| 682 | 態度可待加強   | 2        |
| 683 | 提供全面電子化服務  | 12       |
| 684 | 無  | 98       |
| 685 | 沒有   | 98       |
| 686 | <p>1. 選課系統的介面好像是 N 年前的拼湊介面，能不能與時俱進重新設計比較人性化的操作系統。</p> <p>2. 關於雙重學籍的部分，學校是否能開放讓同學擁有不同領域之雙重學籍同時於他校就讀，以滿足家族事業接班需求或是培養多元專長。例如家裡開藥局的人力資源管理研究所在職專班同學，其父母或長輩因為突發性健康因素需退休，家裡藥局急需培養接班人。然而依藥事法，同學必須要念藥學系才能取得合法藥師資格。權衡同學滿足家族事業考量以及自身對人資的興趣，有取得雙重學籍同時就讀之必要。或家裡開語言治療治療所之企管系同學，因為家族語言治療所規模擴張而有成為語言治療師之必要，依語言治療師法，同學必須要念語言治療相關系所才能取得合法語言治療師資格。</p> <p>然而目前學校對於雙重學籍限制過於嚴苛且制度程序和相關申請辦法表格均不明，綜觀台大和政大等知名頂尖大學，因應社會鼓勵多元專長以及成年學生之生</p> | 15<br>25 |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
|     | 涯規劃自主性，均已廢除雙重學籍規定或採取報備制等方式讓同學可依自身生涯規劃需求具有雙重學籍就讀之權利。                             |    |
| 687 | 無   | 98 |
| 688 | 成績單到底為什麼會計算錯誤   | 21 |
| 689 | 無   | 98 |
| 690 | 無   | 98 |
| 691 | 學生有問題都積極處理 印象佳  | 2  |
| 692 | 辦公室內很容易人擠人  | 8  |
| 693 | 隔板拿掉了   | 8  |
| 694 | 動線擁擠  | 6  |
| 695 | 無   | 98 |
| 696 | 沒有  | 98 |
| 697 | 加油  | 1  |
| 698 | 做得很好  | 1  |
| 699 | 非常滿意 請繼續保持  | 1  |
| 700 | 無   | 98 |
| 701 | Good  | 1  |
| 702 | 行政效率可以高一點拜託，然後開放大一選博雅又不開放多一點課程是要讓大四生哭死嗎   | 7  |
| 703 | 請問開放大一選博雅，又不開放多一點課程，是要逼死大三大四生嗎  | 7  |
| 704 | 希望可以開更多博雅課程，並且不要去限制修課人數   | 7  |
| 705 | 無   | 98 |
| 706 | 辦理畢業手續，因為工讀生不太熟悉業務，會等比較久  | 22 |
| 707 | 無   | 98 |
| 708 | 無   | 98 |
| 709 | 無   | 98 |
| 710 | 無   | 98 |
| 711 | 我覺得教務處應該要分配清楚什麼流程位在那個部門的辦理，公告的資訊不夠普及導致學生很難得知訊息的完整性，可以加強宣導或做懶人包讓學生知道辦理項目的流程應該是如何 | 20 |
| 712 | 無   | 98 |
| 713 | Hh  | 98 |
| 714 | 無   | 98 |
| 715 | 沒有  | 98 |
| 716 | 無   | 98 |
| 717 | 下架學程  | 7  |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 718 | 無   | 98 |
| 719 | 無   | 98 |
| 720 | 希望學校畢業門檻需要再寫得更清楚詳細  | 20 |
| 721 | 不確定屬不屬於教務處，但感覺教務處可多廣告一些國際性的競賽。（也許教務處有在做，但我沒注意）  | 9  |
| 722 | 態度改善  | 2  |
| 723 | 動線規劃能更好   | 6  |
| 724 | 無   | 98 |
| 725 | 在學證明改線上非常棒！   | 1  |
| 726 | 沒意見   | 98 |
| 727 | it would be better if each of the staff have their own name tag on the table since it may booster the administration progress | 6  |
| 728 | 諮詢櫃檯改成這樣蠻好的   | 1  |
| 729 | 行政效率過低，一件小事要跑好幾次，上班時間也很難找到人，不知道教務處存在的意義是什麼，辦事情很看運氣，一定要造成民怨才會改，但也只是做表面而已   | 3  |
| 730 | 臉不要那麼臭  | 2  |
| 731 | 很棒  | 1  |
| 732 | 無   | 98 |
| 733 | 無   | 98 |
| 734 | 無   | 98 |
| 735 | 都很棒   | 1  |
| 736 | 服務態度可以再改善   | 2  |
| 737 | 無   | 98 |
| 738 | 無   | 98 |
| 739 | 無   | 98 |
| 740 | 人員訓練可能要加強   | 2  |
| 741 | 可以多點笑容  | 2  |
| 742 | 分類清楚一點  | 6  |
| 743 | 教務處尤其櫃檯的服務態度相當的不好，雖然我能體諒很多人有問題去找他們，但是每天都這樣臭臉真的很難讓人接受。   | 2  |
| 744 | 暫時沒有。   | 98 |
| 745 | 公布榜單的時候不要把名字秀出來，可以公布准考證號碼就好   | 17 |
| 746 | 很棒  | 1  |
| 747 | 動線規劃  | 6  |
| 748 | 更積極處理事務   | 3  |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 749 | 無   | 98 |
| 750 | 態度可以再親切一點！  | 2  |
| 751 | 態度跟效率可以再好一點   | 2  |
| 752 | 沒有  | 98 |
| 753 | 無   | 98 |
| 754 | 無   | 98 |
| 755 | 每次到申請成績單旺季都會塞一堆人，如果能重新規劃一下空間就好了   | 8  |
| 756 | 校內柏油路坑洞、陷落、人孔蓋的起伏凹陷、對用路人很不友善，希望盡速改善，因為不知道可以跟哪個處士反應，遂於此處留言，謝謝！             | 8  |
| 757 | 沒   | 98 |
| 758 | 無   | 98 |
| 759 | 沒有  | 98 |
| 760 | 無   | 98 |
| 761 | 無   | 98 |
| 762 | 無   | 98 |
| 763 | 無   | 1  |
| 764 | 態度很好，繼續保持   | 1  |
| 765 | 無   | 98 |
| 766 | 工學院承辦人員態度極差   | 2  |
| 767 | 印成績單不要收錢  | 21 |
| 768 | 無   | 98 |
| 769 | No  | 98 |
| 770 | 無   | 98 |
| 771 | 無意間   | 98 |
| 772 | 1. 來自國外其他機構需驗證本校畢業學生的承辦人請加強服務熱忱。<br>2. 請優化畢業生申請英文成績單系統英文介面，使其便於申請。        | 20 |
| 773 | 我是轉學生，學校的資料把我弄錯，又登記成女生。電子郵件至今無法開通，要繳學費、登記宿舍等等登錄系統就說「我不符資格」，需另到處室親身處理才能解決。 | 3  |
| 774 | 無   | 98 |
| 775 | 影印成績單的電腦有點難用  | 98 |
| 776 | 無   | 98 |
| 777 | 無   | 98 |
| 778 | Everything provided by OAA is sufficient and well-maintained.             | 1  |
| 779 | Some English speaking staff   | 24 |

| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 780 | Everything for now sounds and looks good from the communication perspective!   | 1  |
| 781 | No   | 98 |
| 782 | 0  | 98 |
| 783 | no   | 98 |
| 784 | I think the environment can be more bright.  | 8  |
| 785 | Very good  | 1  |
| 786 | nice   | 1  |
| 787 | Better profession  | 2  |
| 788 | 行政效率拜託加油   | 3  |
| 789 | Notification system for scholarships for international students  | 3  |
| 790 | 1. Improve the operational efficiency, whenever i have some work need to complete, it always takes me a lot of time to waiting for the processing procedure<br>2. digitizing for procedure   | 3  |
| 791 | Everything fine!   | 1  |
| 792 | 0  | 98 |
| 793 | You can put an English speaking person   | 24 |
| 794 | Write do the things in English   | 24 |
| 795 | Contact information and regulatory   | 3  |
| 796 | Im not sure whether it is OAA or OSA, it' s the one on the 6th floor of the administration building, the staffs there were not so friendly to be very honest, as they always look like they're pissed about something :)   | 2  |
| 797 | Just excellent!  | 1  |
| 798 | I recommend addressing the issue of the stagnant PhD scholarship amount, which currently stands at 15,000 NTD. Given the dynamic economic conditions and rising costs of essentials like food and rent, the current stipend may not be sufficient. While some research groups provide additional support through lab salaries or allowances, others, like ours, lack such provisions. I propose conducting a comprehensive survey to gauge the satisfaction of students regarding their scholarships. This survey should take into account the changing economic landscape and the fact that, on average, a stipend of 20,000 NTD is now considered necessary for survival, excluding any lab- | 4  |



| NO. | 請問您對於教務處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
|     | related income. Your consideration of this suggestion and the subsequent survey could be invaluable in addressing the financial concerns of PhD scholars   |    |
| 799 | Every students from other lab is getting some amount of NTD as a RA. But there are so many students like me who are getting nothing from lab. As our scholarship is very limited and it is not revised yet, its getting very difficult to survive. I suggest to revise and increments the scholarship and as well as make sure that every students get at least minimum amount of NTD as a RA from their respective lab. | 34 |
| 800 | Good   | 1  |
| 801 | Attitude   | 2  |
| 802 | I hope that more of their information is sent in English because as someone who can' t really read Chinese, google translate can only go so far which makes me misunderstand information.  | 20 |
| 803 | None   | 98 |

二、學務處

(一)編碼表

| 編碼 | 編碼內容   |
|----|--|
| 1  | 很棒\加油\辛苦了\態度好  |
| 2  | 服務態度專業改善(ex 處理助學金)   |
| 3  | 宿舍品質(噪音\報修速度\設施骯髒\女廁都沒有提供衛生紙\資訊沒提早公告\洗衣費用\名單不要公布名字\電器交通規定多\印表機\不要再找保全當宿服員) |
| 4  | 冰箱證申請期限取消\相關資訊須公告  |
| 5  | 畢業相關流程改成線上   |
| 6  | 系統整合(訊息發布雜亂)   |
| 7  | 建議可以和外面社會團體合作擺幾個舊衣回收箱  |
| 8  | 改善行政效率\專業度(若人員請假應有代理)宿服業務太集中\線上詢問\英語能力                                     |
| 9  | 承辦業務分工標示不清   |
| 10 | 講座活動時間不要固定星期三下午  |
| 11 | 增加外語諮商\人力不足\延長時間次數\環境氛圍感   |
| 12 | 將熟食換成麵包  |
| 13 | 空間規劃與標示動線改善  |
| 14 | 資訊電子化(跨校選修、獎懲證明 )可放入放入 app 中   |
| 15 | 公告資訊不夠清楚正確(外籍生的抵分相關資訊)\網站優化(請假單查詢系統很難用)\雙語化                                |
| 16 | 多辦活動(希望相關企業參訪\英語交流活動\社團增加課後活動)   |
| 17 | 課程問題(更多的英文授課課程\選課時間過長\選課說明\文學院無法選第二外語的課程、不能跨院、不計有效學分)                      |
| 18 | 身障減免學雜費不能向衛服部調取資料問題  |
| 19 | 建議課外組能改善社團行政制度以及活動中心的教學環境  |
| 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   | No  | 98 |
| 2   | 態度可在積極一點  | 2  |
| 3   | 〔冰箱證〕希望宿舍服務組可以開放過開學申請期限，仍可以申請冰箱證。因為要和室友溝通以及預算問題，沒辦法那麼快買到冰箱（行政打電話說明：我們不是全新的冰箱，所以無法使用逾期申請的管道）。我們願意繳交電費，如果冰箱證申請需要錢，我們也願意花錢申請，但無法申請，我們使用學校的共用冰箱時常爆滿或是被偷拿食物很不方便，希望學校可以通融，麻煩了！謝謝，你們辛苦了🙏 | 4  |
| 4   | 無   | 98 |

| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 5   | 很棒繼續保持   | 1  |
| 6   | 態度好一點  | 2  |
| 7   | 無  | 98 |
| 8   | 學生有不確定的資訊，去問處室人員時，希望講話態度好一點，打電話去問還一副不耐煩的口氣，我問個問題一直打斷我說話，聽起來就想趕快掛我電話一樣，甚至還有人員回答：你不知道那我也沒辦法。希望態度方面可以改善，我這個新生剛開學的時候就被震撼到了，才知道原來名校也會有這種行政，甚至有問題都不太敢再去問了，不過也是有態度很好、很樂意幫助學生的行政人員：陳昶濤，我很謝謝他幫助我，會提醒我們獎學金的事宜，我有問題也會熱心的告訴我們該怎麼做。 | 2  |
| 9   | 沒有   | 98 |
| 10  | No   | 98 |
| 11  | 宿舍管理應該對生活設備更新、優先維護，對於娛樂類的服務設施順序應該往後遞延。   | 3  |
| 12  | 無  | 98 |
| 13  | 人很好  | 1  |
| 14  | 男生宿舍環境差，硬體設施老舊嚴重。  | 3  |
| 15  | 效率態度、對事務的清晰程度  | 2  |
| 16  | 無  | 98 |
| 17  | 處理速度可以再快一點   | 8  |
| 18  | 指示可以更明確  | 13 |
| 19  | 很棒👍  | 1  |
| 20  | 無  | 98 |
| 21  | 無  | 98 |
| 22  | 沒有   | 98 |
| 23  | 畢業相關流程改成線上、不要拖到暑假  | 5  |
| 24  | 部分體衛組的人員專業度不足  | 2  |
| 25  | 滿意   | 1  |
| 26  | 無  | 98 |
| 27  | 不錯   | 1  |
| 28  | 無  | 98 |
| 29  | 希望宿服組的報修可以盡速一點，另外我們的冷氣已經壞好幾次，應該要評估是否需要汰換   | 3  |
| 30  | 無  | 98 |
| 31  | 無  | 98 |
| 32  | 無  | 98 |

| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 33  | 無   | 98 |
| 34  | 無   | 98 |
| 35  | 無   | 98 |
| 36  | 無   | 98 |
| 37  | No  | 98 |
| 38  | 無   | 98 |
| 39  | 無   | 98 |
| 40  | 無   | 98 |
| 41  | 讚   | 1  |
| 42  | 建議宿服列印機盡快修理   | 3  |
| 43  | 宿舍很爛<br>設備只有女生的更新<br>廁所很髒<br>飲水機很髒  | 3  |
| 44  | 沒有欸 線上在學證明好讚  | 1  |
| 45  | 無   | 98 |
| 46  | 請假單查詢系統很難用，沒有辦法快速知道自己「這學期」請過的假。給老師的請假單申請郵件也請確實給出，不然學生和老師都很問號。   | 15 |
| 47  | 建議增加外語心理諮商服務時間，國際生因環境及語言適應問題更容易需要這類資源。  | 11 |
| 48  | 無   | 98 |
| 49  | 系統還可以整合的更好  | 6  |
| 50  | 無   | 98 |
| 51  | 各項業務的表示可以再清楚一點  | 9  |
| 52  | 面對學生語氣上不要這麼不耐煩 知道你們需要面對好多學生 但是當我們有禮貌的詢問的時候 還是會希望得到好一點的回覆  | 2  |
| 53  | 很讚  | 1  |
| 54  | 無   | 98 |
| 55  | 沒有  | 98 |
| 56  | 並沒有   | 98 |
| 57  | 很讚  | 1  |
| 58  | 課程系統問題去找學務處，學務處直接叫我自己解決，解決不了就讓我延畢去，完全沒有要處理，直接躺著賺，不愧是國立/公家單位，行政人員一如既往地優秀，多麼地為上級著想，讓學生延畢就可以再多收一次費用，發大財發大財，快給學務主任加薪呀:) | 2  |

| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 59  | 網頁像選課系統，可以整合一下。<br>還有學校的道路，真的可以不要有那麼多坑洞   | 6  |
| 60  | 效率加油好嗎，我第一次繳費健身房年費，繳下去就完全沒有下文，阿彌陀佛，我以為繳錯東西，過一個多禮拜才收到通知，有收到款項  | 8  |
| 61  | 無   | 98 |
| 62  | 無   | 98 |
| 63  | 學務處櫃檯有一位沒戴眼鏡、綁馬尾且身高應該未滿 170 的女處員的態度非常的差勁，每次不管是打電話或是現場詢問相關問題時口氣都很不好，且對於處室資訊也很不了解，常將問題與責任推卸給其他處員，這名處員在中山大小事與 Dcard 中山大學版都出現非常多次的抱怨了，請加強教育，謝謝。 | 2  |
| 64  | 無   | 98 |
| 65  | 無   | 98 |
| 66  | No  | 98 |
| 67  | 今年 7/31 要申請前一學期在校證明英文版，工讀生堅持只能用學生證影本蓋章，事後打電話詢問由行政人員接聽，才知道其實是可以申請的，然而本人已不在高雄，還要委託別人跑流程，因為工讀生認知錯誤造成諸多不便                                       | 8  |
| 68  | 服務人員都很親切很棒  | 1  |
| 69  | 無   | 98 |
| 70  | 態度可以再更好   | 2  |
| 71  | 成績單影印麻煩，希望可以同在學證明一樣方便   | 14 |
| 72  | 無   | 98 |
| 73  | 無   | 98 |
| 74  | 工作人員的態度可以更加友善呢  | 2  |
| 75  | 無   | 98 |
| 76  | 謝謝🙏   | 1  |
| 77  | 目前沒意見   | 98 |
| 78  | 無   | 98 |
| 79  | 無   | 98 |
| 80  | 做的很棒  | 1  |
| 81  | 宿服組這學期冰箱證發現上學期申請過的這學期不用申請，但宿服組完全沒公告，是我發現別寢的還在用舊的冰箱證才發現不用申請  | 4  |
| 82  | 希望獎懲證明能電子化  | 14 |
| 83  | 無   | 98 |
| 84  | 包辦學生大小事，辛苦了   | 1  |
| 85  | 無   | 98 |
| 86  | 無   | 98 |



| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 87  | 沒有  | 98 |
| 88  | 無   | 98 |
| 89  | 宿服組可以多位住宿生著想嗎<br>而不是只想著自己輕鬆管理就好<br>有時候增加一點人情味真的會讓大家住起來更加舒服  | 3  |
| 90  | 沒有  | 98 |
| 91  | 無   | 98 |
| 92  | 無   | 98 |
| 93  | 宿服組的老師很親切友善<br>只不過宿舍的廁所幾乎沒在清理<br>213 前面的兩間廁所馬桶蓋常常發黃<br>熱水器洗到一半會沒水<br>宿舍的洗衣機烘衣機翻倍漲<br>但是洗衣機跟烘衣機的品質很不穩定<br>有時候洗衣機裡面會有油的味道<br>烘衣機裡面卡了很多的棉絮<br>學校是否需要重新思考要讓這間廠商進入學校 | 3  |
| 94  | 工讀生效率能再加強   | 8  |
| 95  | 無   | 98 |
| 96  | 無   | 98 |
| 97  | 我很喜歡諮建組   | 1  |
| 98  | 態度可以好一點   | 2  |
| 99  | No  | 98 |
| 100 | 無   | 98 |
| 101 | 無   | 98 |
| 102 | 辦事效率可以稍微快一點   | 8  |
| 103 | 沒有  | 98 |
| 104 | 無   | 98 |
| 105 | 整體感覺都滿良好的   | 1  |
| 106 | 行政流程可以再加快   | 8  |
| 107 | 無   | 98 |
| 108 | 無，諮商中心環境很棒，人員也很專業   | 1  |
| 109 | 向宿服組反應的事項希望可以不要只是安撫情緒，而是可以有具體作為   | 3  |

| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 110 | 學生宿舍的部分，建議可以和外面社會團體合作擺幾個舊衣回收箱，宿舍衣櫥不大加上學生衣服汰換率較高，但這附近都沒有舊衣回收箱，若想要汰換衣服大多會選擇直接丟棄，感覺有點浪費 | 7  |
| 111 | 無  | 98 |
| 112 | 很棒   | 1  |
| 113 | 無  | 98 |
| 114 | 承辦人員常常踢皮球，但有些職員還是非常負責任的，可是有幾個老鼠屎譬如換宿舍的時候   | 2  |
| 115 | 宿服組的重要公告可以提早幾天公佈   | 8  |
| 116 | 沒有   | 98 |
| 117 | 無  | 98 |
| 118 | 宿服組：希望h棟樓下也可以有自煮空間，像是把冰箱的那裡裝一道牆跟門，然後也有卡式爐  | 3  |
| 119 | 沒什麼建議  | 98 |
| 120 | 行政效率佳  | 1  |
| 121 | 當屆在登記宿舍時公告了兩個不同的時間段在網路上（宿服組網站和新生單上的時間不同），希望下次可以再次確認                                  | 15 |
| 122 | 暫無   | 98 |
| 123 | 無  | 98 |
| 124 | 沒什麼建議  | 98 |
| 125 | 無  | 98 |
| 126 | 可以請宿舍服務組不要再額外新增對住宿生不利的限制了嗎？學校的宿舍交通已經很不方便了，再新增各種交通工具跟電器的規定，是不是就是在逼迫將來的新生不要住學校宿舍？      | 3  |
| 127 | 服務態度極差 有夠兇☹  | 2  |
| 128 | 無  | 98 |
| 129 | 講座活動能否不要總是辦在星期三下午？因為星期三下午 13:00-16:00 很多人都有課因此無法參加，建議辦在導師時間                          | 10 |
| 130 | 無  | 98 |
| 131 | 無。   | 98 |
| 132 | 加油   | 1  |
| 133 | 效率很差   | 8  |
| 134 | 處理資料效率希望能快一些   | 8  |
| 135 | 人都很親切，協助完成事務。  | 1  |
| 136 | 很棒   | 1  |
| 137 | 微學程根本是沒有用的爛東西  | 98 |



| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 138 | No   | 98 |
| 139 | 課程規劃上應要有更多的英文授課課程，因有發現外籍交換生或學生在中山沒什麼英文課程可選，這對外國學生不便之外，對於本國學生要廣泛與外籍生交流也是不便，從基礎上無助於學生的國際化。 | 17 |
| 140 | 無  | 98 |
| 141 | 無  | 98 |
| 142 | 無  | 98 |
| 143 | 無  | 98 |
| 144 | 無  | 98 |
| 145 | 無  | 98 |
| 146 | 沒有   | 98 |
| 147 | 如果動線能好點會更好！有時候不知道該如何請求協助   | 13 |
| 148 | 希望裡面的所有人都可以更有禮貌一點<br>不要仗著年紀大就對年輕人沒禮貌<br>白吃那麼多年飯  | 2  |
| 149 | 希望宿服組可以開放學生使用印表機，真的很有感，要是怕中毒，可以找一台電腦專門給學生用來影印，這樣就不怕中毒後資料會不見                              | 3  |
| 150 | 沒有   | 98 |
| 151 | 無建議 都很耐心處理問題   | 1  |
| 152 | 服務態度待加強  | 2  |
| 153 | 沒有   | 98 |
| 154 | 無  | 98 |
| 155 | 無  | 98 |
| 156 | 又✓   | 98 |
| 157 | 無  | 98 |
| 158 | 無  | 98 |
| 159 | 電子在學證明可以放入 app 中   | 14 |
| 160 | 沒有，非常好   | 1  |
| 161 | 運動會的獎品運動證在填寫資料後仍未開通，主動詢問後才開通；<br>室外排球場公告女場維修，男生場將分一個給女網。但是隔了很久後才將其中一面男網調整成女網。            | 15 |
| 162 | 無  | 98 |
| 163 | 沒有   | 98 |
| 164 | SSO 系統會在登入時強制要求更新密碼，沒有時間彈性，也沒有提高多少安全性。   | 15 |
| 165 | no   | 98 |

| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 166 | 無   | 98 |
| 167 | 無   | 98 |
| 168 | 希望相關企業參訪能更多   | 16 |
| 169 | 無   | 98 |
| 170 | 無   | 98 |
| 171 | 沒有  | 98 |
| 172 | 無   | 98 |
| 173 | 都很好 同仁都很親切  | 1  |
| 174 | 無   | 98 |
| 175 | 很好  | 1  |
| 176 | 無   | 98 |
| 177 | 行政效率待改進   | 8  |
| 178 | 希望下次給車證的時候不要再給錯了  | 8  |
| 179 | No  | 98 |
| 180 | 無   | 98 |
| 181 | 無   | 98 |
| 182 | 無   | 98 |
| 183 | 無   | 98 |
| 184 | 無   | 98 |
| 185 | 無   | 98 |
| 186 | 行政效率可以再快一點  | 8  |
| 187 | 無   | 98 |
| 188 | 提升行政效能  | 8  |
| 189 | 無   | 98 |
| 190 | 車管會真的不用這麼有效率  | 8  |
| 191 | 希望宿服組以後有任何演練或者事項<br>如：消防演練、冷氣清潔可以提早 1-2 天公布。另外，宿舍冰箱供不應求、<br>廁所清潔等問題沒有任何管道可以申訴或回饋，希望可以提供在宿學生即時<br>的回饋管道，非常感謝 | 3  |
| 192 | 目前沒有，覺得還不錯  | 1  |
| 193 | 希望可以更有效率  | 8  |
| 194 | 無   | 98 |
| 195 | 無   | 98 |
| 196 | 讚   | 1  |
| 197 | 無，謝謝！   | 98 |
| 198 | 我沒你欠你錢是在凶什麼？  | 2  |



| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 199 | <p>拜託宿服組的不要再搞事情了<br/>宿舍就已經牆壁剝落 爬梯直接裂開 跟宿服好聲好氣說可以來修繕 問了一個<br/>月不來就是不來</p> <p>要本人親自去辦公室跟承辦人員對線才在那邊推託說這個要排程</p> <p>隔壁電風扇三天修好 我這爬梯有危險拖一個月還說安全評估不是承辦人員評<br/>估 不是你估是誰估啦</p> <p>牆壁說要粉刷說會來說了兩個月 最後是自己去買油漆來刷 超可悲</p> <p>最近還說要搞突襲檢查 你有這個人力拜託看一下房間長什麼鳥樣好不好 拜<br/>託不要再做浪費時間無意義的事情 真正看一下住宿的需要什麼</p> | 3  |
| 200 | 學務處活動報名網希望有取消活動的按鍵設計   | 15 |
| 201 | L 宿舍寢室應整修、更新環境   | 3  |
| 202 | 無  | 98 |
| 203 | 行政效率不錯 保險申請很積極   | 1  |
| 204 | 無  | 98 |
| 205 | No   | 98 |
| 206 | 無  | 98 |
| 207 | 很棒   | 1  |
| 208 | <p>我覺得宿服組可以再改變一下政策。例如服務態度或是對自煮空間變動的告<br/>知速度，或是希望他們重視真正重要的部分，例如宿舍會跳電不是因為絕大<br/>部分的房間有冰箱，而要申請冰箱這件事我不是很確定他們是否有好好公<br/>告，或是如果真的如此重要是否該貼在宿舍公告之處或是寄信給學生呢？再<br/>者近期記得還說要檢查宿舍房間？我不是很確定這是“宿舍服務”組別必須<br/>提供的重要服務。或許該多著重宿舍的基本配備（床位、牆壁隔音、潮濕問<br/>題）等，而不是一直提出會使學生也就是住宿生惱怒的決策</p>                   | 3  |
| 209 | 無  | 98 |
| 210 | 體育組可以加油  | 1  |
| 211 | 職員的業務標示更清楚一些   | 9  |
| 212 | 打電話問事情，一直被轉來轉去   | 9  |
| 213 | 宿舍椅子移動的聲音，會吵到正下方住宿的同學，甚至影響到睡眠品質，請<br>學校提供如網球或是椅腳套等改善   | 3  |
| 214 | 跨校選修紙本效率不佳，可以電子化   | 14 |
| 215 | 無  | 98 |

| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 216 | 處理動線空間小   | 13 |
| 217 | 無   | 98 |
| 218 | 無   | 98 |
| 219 | 讚   | 1  |
| 220 | 也沒有～  | 98 |
| 221 | 选课周期过长 各个老师一轮选课结束后不一定会增加名额 希望能和老师沟通好多提供选课名额   | 17 |
| 222 | 覺得還算不錯  | 1  |
| 223 | 無   | 98 |
| 224 | 無   | 98 |
| 225 | 學務處的職員們很認真、親切！  | 1  |
| 226 | 無   | 98 |
| 227 | 無   | 98 |
| 228 | 服務很棒但辦事效率可以更好   | 1  |
| 229 | 沒   | 98 |
| 230 | 無   | 98 |
| 231 | 無   | 98 |
| 232 | 無   | 98 |
| 233 | 無   | 98 |
| 234 | 無   | 98 |
| 235 | 我覺得很好。  | 1  |
| 236 | 無   | 98 |
| 237 | 車管會要受傷的人還要去辦臨時車證，要走太遠還不可以騎進教學區辦理，應該要可以開放殘障車位的豁免權，不應該在殘障車位開單與拖車。<br>文學院的人還不能選第二外語的課程，不能跨院，也不計有效學分，我音樂系想讀法文結果不能修，修了也沒學分太可憐了吧。 | 17 |
| 238 | 無   | 98 |
| 239 | 無   | 98 |
| 240 | 可以更清楚標示在哪裡辦理哪個業務  | 9  |
| 241 | 無建議   | 98 |
| 242 | 沒有  | 98 |
| 243 | 可以針對新生開設一堂教他們如何選課，了解選修，必修，通識的區別，亦或是研究所的學生的選課須知。   | 17 |
| 244 | 宿服組做事能不能積極一點  | 8  |
| 245 | 無   | 98 |
| 246 | 無   | 98 |



| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 247 | 服務態度良好  | 2  |
| 248 | 校內作業強烈建議系統連線，辦休學復學手續要學生跑一堆地方，中山大學資訊能力應該很強，怎麼會連這點都做不到，請不要造成學生困擾及大家時間。          | 15 |
| 249 | 無   | 98 |
| 250 | 諮商中心有資源很感謝，不過中山的諮商中心似乎有人力不足的問題(缺乏實習心理師補充)，不僅讓心理師面對案量辛苦，也讓面談次數遠遠少於其他學校，不免有些可惜。 | 11 |
| 251 | 無   | 98 |
| 252 | 還行  | 1  |
| 253 | 發車證的那個單位 態度很差 辦理的時間又很短 時間沒辦法配合(在職生都晚上上課)                                      | 2  |
| 254 | 無   | 98 |
| 255 | 無   | 98 |
| 256 | 否   | 98 |
| 257 | 人多時的動線不太流通  | 13 |
| 258 | 有些動線不明顯 找人不方便   | 13 |
| 259 | 無   | 98 |
| 260 | 很好。   | 1  |
| 261 | 希望在申請任何補助時 可以有查詢結果的網站 或是說能夠用郵件順利聯絡上負責人 因為負責人都不太回郵件                            | 8  |
| 262 | 無   | 98 |
| 263 | 無   | 98 |
| 264 | 無   | 98 |
| 265 | 無   | 98 |
| 266 | 聘請更多諮商師，延長諮商時間  | 11 |
| 267 | 無   | 98 |
| 268 | 沒有 我覺得都不錯   | 1  |
| 269 | 無   | 98 |
| 270 | 會標示文件應該交到哪裡很棒   | 1  |
| 271 | 不要那麼凶   | 2  |
| 272 | 無   | 98 |
| 273 | 教學大樓的行動路線應標明得更加清楚與明顯  | 13 |
| 274 | 宿服組的冰箱證不應該有申請時間限制   | 4  |
| 275 | 無   | 98 |
| 276 | 無   | 98 |

| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 277 | 動線可以再改善，不知道排隊要排那裡  | 13 |
| 278 | 無  | 98 |
| 279 | 行政效率麻煩再高一點   | 8  |
| 280 | 因為中山大學的繳交學費方式是分段式，第二次的繳費期限容易忽略。能否有另外寄 e-mail 等更好的通知方式？   | 15 |
| 281 | 無  | 98 |
| 282 | 無特別建議。   | 98 |
| 283 | 請宿服組把洗衣機使用費用調回原本十塊，感謝  | 3  |
| 284 | 宿服組的態度可以不用那末強硬，也不要再推卸責任了   | 2  |
| 285 | 無  | 98 |
| 286 | 宿舍問題   | 3  |
| 287 | 無  | 98 |
| 288 | 無  | 98 |
| 289 | 無  | 98 |
| 290 | 大部分行政人員其實都樂意幫助不太熟悉的學生引導流程 但有遇過一個態度不太優的櫃檯 然後找了兩次還不在 有點躁 只能說他害了大家整體觀感  | 2  |
| 291 | 沒有   | 98 |
| 292 | 學校各個系統的網頁入口太多了，如：網大、信箱、單一入口，都沒有整合起來，導致每次進入都要輸入一次帳號密碼，各個資訊分散在不同地方。老師的課程資料能否都請老師上傳到網大，有的上傳網大，有的老師發在 line 等社群，這樣建立網大就沒什麼用途了。  | 6  |
| 293 | 超好   | 1  |
| 294 | 諮商職涯輔導組的心理晤談諮商室，可以再營造一些輕鬆愉悅的氛圍，知道不太可能再改回 5 年前那樣寬敞還有落地窗可以看外面的模樣了，但至少燈光可以換成溫馨的暖光，或是牆壁可以再彩繪有趣一些，另外，根據各大院所提供的心理活動服務，似乎有些刻板印象，而且應該心理最容易有疑難雜症文院竟然們沒有太多的舉辦。或許能夠讓這些活動是讓有興趣的學生參加，或是具有目標性的推播，不是制式化的院所限定。不然心理師感覺會業務量太大，太忙，學生的參與客群也會受限。辛苦各位輔導老師諮商師了。有你們真好。 | 11 |
| 295 | 沒有   | 98 |
| 296 | No   | 98 |
| 297 | 態度效率都很差  | 2  |
| 298 | 我覺得很好了。希望大家能夠提早下班  | 1  |
| 299 | 無  | 98 |
| 300 | 沒有   | 98 |

| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 301 | 無  | 98 |
| 302 | 希望行政方面更有效率可以   | 8  |
| 303 | 無  | 98 |
| 304 | 無  | 98 |
| 305 | 承辦速度可以再快一點   | 8  |
| 306 | 無  | 98 |
| 307 | 無  | 98 |
| 308 |  | 98 |
| 309 | 無  | 98 |
| 310 | NA   | 98 |
| 311 | 建議提供學生更多英語交流活動的機會，謝謝！  | 16 |
| 312 | 無  | 98 |
| 313 | 申請在學證明及成績單請數位化   | 14 |
| 314 | 無  | 98 |
| 315 | 宿服的部分，之前因為某些原因跟宿服有接觸，處理短期住宿的問題。感覺住宿的業務是不是太集中在同一個負責人身上，只要負責人不在就完全無法聯絡，假日也無法聯繫（因為處理很久了愈來愈靠近要住的時間還沒處理好，才會急到需要假日趕快確認），還有業務處理上也很亂問題很多，差點影響到住宿的權益。建議可以分攤一點工作量給別人，或是一個以上的人了<br>解這個業務，才不會負責人也累申請人也累。 | 8  |
| 316 | No   | 98 |
| 317 | 無  | 98 |
| 318 | 無  | 98 |
| 319 | 很棒   | 1  |
| 320 | 身障減免學雜費不能向衛服部調取資料嗎？<br>高中時申請是免附身障手冊的，校端那時會查詢。  | 18 |
| 321 | 無  | 98 |
| 322 | 沒有   | 98 |
| 323 | 注意學生宿舍環境   | 3  |
| 324 | 無  | 98 |
| 325 | 辦公室有點擠   | 13 |
| 326 | no   | 98 |



| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 327 | 給宿舍組<br>你們學期開始前都沒有先看一下房間嗎？<br>武一這種牆壁你們敢這樣租學生喔？<br>有沒有臉啊？<br>不要跟我說甚麼可以換房間，你們就是爛。<br>油漆者種事情早應該在開學前就完成了的事情，居然要開學後學生通報了才知道。<br>使多後知後覺阿？<br>你們都是樹懶嗎？ | 3  |
| 328 | 學務處在哪裡  | 13 |
| 329 | 無   | 98 |
| 330 | No  | 98 |
| 331 | 無   | 98 |
| 332 | 無   | 98 |
| 333 | 辦車證的程序簡化  | 8  |
| 334 | 沒   | 98 |
| 335 | 沒有  | 98 |
| 336 | 無   | 98 |
| 337 | 冰箱證的規定很瞎、查房也很瞎  | 3  |
| 338 | 無   | 98 |
| 339 | 宿服組換新的素服阿姨之後真的效率跟其他服務幫忙都變得很棒，希望之後也可以繼續保持  | 1  |
| 340 | 希望能多設一服務處   | 8  |
| 341 | 態度可以在友善一點   | 2  |
| 342 | 沒有沒有  | 98 |
| 343 | 無   | 98 |
| 344 | 很棒 希望大四時順利畢業  | 1  |
| 345 | 無   | 98 |
| 346 | 無   | 98 |
| 347 | 無   | 98 |
| 348 | 網站可以改良一點（像通辦網之類的），看起來根本就是十年前的網頁   | 15 |
| 349 | 同樣加油，中山行政跟以往相比有所進步，但還可以更好   | 1  |
| 350 | 無   | 98 |
| 351 | 很好  | 1  |
| 352 | 無   | 98 |
| 353 | 無   | 98 |

| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 354 | 不確定是不是要在這反應：體育館女廁有提供衛生棉，很貼心。但全棟女廁都沒有提供衛生紙，非常不方便！另外體育館二樓淋浴間因通風與排水不佳，地板容易長青苔，濕滑的地板，感覺非常危險！ | 3  |
| 355 | 1. 宿舍修繕，報修後卻常無人處理。<br>2. 武三天花板&牆面壁癌嚴重，需要處理。<br>3. 各宿舍的垃圾鐵桶，緩降設備已失效，急需維護，避免夾手。            | 3  |
| 356 | 無  | 98 |
| 357 | 無  | 98 |
| 358 | 無  | 98 |
| 359 | 0  | 98 |
| 360 | 網頁資訊的更新可以更迅速。另外有些網站如果有英文版會比較方便。  | 15 |
| 361 | 也許可以考慮將熟食換成麵包  | 12 |
| 362 | 無  | 98 |
| 363 | 繼續保持   | 1  |
| 364 | 無  | 98 |
| 365 | 無  | 98 |
| 366 | 希望離電資近一點   | 8  |
| 367 | 希望文件交換不要不見了  | 8  |
| 368 | 沒有   | 98 |
| 369 | 很好   | 1  |
| 370 | 無  | 98 |
| 371 | 無  | 98 |
| 372 | 無  | 98 |
| 373 | 沒有   | 98 |
| 374 | 無  | 98 |
| 375 | 無  | 98 |
| 376 | 沒有   | 98 |
| 377 | 無  | 98 |
| 378 | 無  | 98 |
| 379 | 我覺得很讚  | 1  |
| 380 | 無  | 98 |
| 381 | 請校園組部分同仁改善電話禮貌   | 2  |
| 382 | 很棒   | 1  |
| 383 | 行政態度極差   | 2  |
| 384 | 電腦系統可更新，速度有點太慢   | 15 |
| 385 | 無  | 98 |

| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 386 | no   | 98 |
| 387 | 好啊   | 1  |
| 388 | 鼓勵學生創立更多社團增加課後活動。  | 16 |
| 389 | None   | 98 |
| 390 | 沒有什麼具體建議<br>各位承辦人員們都辛苦了，謝謝   | 1  |
| 391 | 學務處容易在尖峰期間擠滿人  | 13 |
| 392 | 推甄排名可以快一點，並且記得要加一格「系排」的百分比   | 8  |
| 393 | 希望可以做一個大型的系統，裡面可以囊括各種資料，不然各類型的系統數量多到太誇張，每次要申辦某某業務都需要再熟悉新系統的使用，效率極差                                   | 8  |
| 394 | 工作認真   | 1  |
| 395 | 工讀生專業度不足   | 8  |
| 396 | 無  | 98 |
| 397 | 希望諮商可以多次一點   | 11 |
| 398 | 其實是想感謝學務處註冊組人員、西灣種子陳小姐等人表達感謝，常常耍巧一尤不會弄資料，要請他們協助。同時是因為註冊系統超難用，甚至導致我懷疑自己是不是有閱讀障礙，希望畢業之前有機會可以順利一個人完成註冊。 | 15 |
| 399 | 無  | 98 |
| 400 | 對於工讀生建議可以多一點   | 8  |
| 401 | 服務態度很好   | 1  |
| 402 | 很棒   | 1  |
| 403 | 學分抵免的事項希望可以更透明清楚   | 15 |
| 404 | 無  | 98 |
| 405 | 行政效率維持   | 8  |
| 406 | 沒有   | 98 |
| 407 | 無  | 98 |
| 408 | 無  | 98 |
| 409 | 都還不錯   | 1  |
| 410 | 無  | 98 |
| 411 | 無  | 98 |
| 412 | 無  | 98 |
| 413 | 無  | 98 |
| 414 | 希望課外組能將社團行政制度改良得更親切，以及改善活動中心的教學環境  | 19 |
| 415 | 態度可待加強   | 2  |
| 416 | 提供全面電子化服務  | 14 |

| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 417 | 無  | 98 |
| 418 | 沒有   | 98 |
| 419 | 無  | 98 |
| 420 | 無  | 98 |
| 421 | no   | 98 |
| 422 | 無  | 98 |
| 423 | 加油   | 1  |
| 424 | 非常滿意 請繼續保持   | 1  |
| 425 | 宿服不要再找保全當宿服員了  | 3  |
| 426 | 無  | 98 |
| 427 | 離校手續速度可以快一點  | 8  |
| 428 | 無  | 98 |
| 429 | 行政效率好點   | 8  |
| 430 | 無  | 98 |
| 431 | 無  | 98 |
| 432 | 無  | 98 |
| 433 | 無  | 98 |
| 434 | 沒有   | 98 |
| 435 | 無  | 98 |
| 436 | 無  | 98 |
| 437 | Hh   | 98 |
| 438 | 沒有   | 98 |
| 439 | 無  | 98 |
| 440 | 無  | 98 |
| 441 | 無  | 98 |
| 442 | 學生活動大樓的開門時間，工讀生常常遲到很久，可以改善此問題  | 8  |
| 443 | 很棒 謝謝  | 1  |
| 444 | 態度真的很差麻煩對待學生的時候別一副好像欠你 258 萬的一樣，有事才會來找你們學務處的人解決，沒事的話也沒人會去，拜託你們上班認真一點雖然在這裡講也沒用，尤其是處理助學金的那位，那個女的，態度麻煩好一點<br>謝謝 | 2  |
| 445 | 沒做   | 98 |
| 446 | 沒意見  | 98 |
| 447 | 可以公告各運動場館當日是否營業  | 15 |
| 448 | 很棒   | 1  |
| 449 | 辦理事務的作業時間希望可以快一點   | 8  |

| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 450 | 無   | 98 |
| 451 | 無   | 98 |
| 452 | 行政效率偏慢  | 8  |
| 453 | 無   | 98 |
| 454 | 無   | 98 |
| 455 | 可提供給新生更多的課程資訊，跟改規定可否盡快公布，而不是初選一完才公布   | 8  |
| 456 | 都很棒   | 1  |
| 457 | 學務綜合資訊平台不直觀   | 15 |
| 458 | 無   | 98 |
| 459 | 選課系統很難用，若是在選課的時候要修改真的很麻煩，而且選課和加退選的志願填法不一樣，感覺很沒必要  | 15 |
| 460 | 無   | 98 |
| 461 | 我覺得每個人的服務態度都很好  | 1  |
| 462 | 暫時沒有。   | 98 |
| 463 | 公布宿舍名單的時候不要把名字秀出來，就算有擋中間那個字還是很明顯，若有心人士去查很可能引發人身安全，建議公布流水號或學號就好。   | 3  |
| 464 | 更積極處理事務   | 8  |
| 465 | 學務處諮健組增加諮商時段對學生而言是很有趣、很重要的改革，但是限制諮商次數為4次，實在不是一個有效的資源限縮，也許這樣能讓更多學生接觸到諮商資源，但也會讓每個接觸諮商資源的學生無法有效利用，好不容易講出自己的創傷，結果必須在資源有限的壓力下匆匆中止，甚至有心理師會在每次諮商時倒數諮商次數，帶給學生極大的壓力。 | 11 |
| 466 | 無   | 98 |
| 467 | 很好  | 1  |
| 468 | 沒有  | 98 |
| 469 | 無   | 98 |
| 470 | 無   | 98 |
| 471 | 無   | 98 |
| 472 | 沒有  | 98 |
| 473 | 行政人員做事不要踢皮球、態度好一點、學生沒有欠你錢、也沒有做錯什麼事。你們的工作本來就是為了要為學生提供幫助。   | 2  |
| 474 | 可以不要再”強迫”行政人員去參加全校運動會嗎?行政人員沒有停班,停課的是老師和學生,應該是想辦法鼓勵老師和學生”踴躍”參加,而且聽說學務處相關承辦人員還因此敘獎,這樣真的對凝聚全校士氣是有幫助的嗎?   | 3  |
| 475 | 把他辭退,換人當  | 98 |

| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？   | 編碼   |
|-----|--|------|
| 476 | 無  | 98   |
| 477 | 無  | 98   |
| 478 | No   | 98   |
| 479 | 如上所述，有許多系統出問題。但幹員們在電話溝通時常常各處室踢皮球，口氣亦不好。  | 2    |
| 480 | 無須改進   | 98   |
| 481 | 吳  | 1    |
| 482 | 無  | 98   |
| 483 | 無  | 98   |
| 484 | Everything looks smooth and helpful from their perspective!  | 1    |
| 485 | All good   | 1    |
| 486 | The procedure for taking classes at the beginning of the year is quite confusing and complicated.<br>Also I think we don' t have enough information about the modalities of class (which grade we need in average to succeed, how the taiwenese mailbox works...)<br>However, I would like to underline the kindness of the administrative staff which always helps us ! | 15   |
| 487 | Very good  | 1    |
| 488 | nice   | 1    |
| 489 | no   | 98   |
| 490 | No suggestion  | 98   |
| 491 | Thank  | 1    |
| 492 | Better attitude  | 2    |
| 493 | Satisfied  | 1    |
| 494 | Improve the student housing or dormitory system  | 3    |
| 495 | Please improve the dormitory system  | 3    |
| 496 | Do check the the room distributions by Housing Service Division.   | 3    |
| 497 | 1. Improve the operational efficiency, whenever i have some work need to complete, it always takes me a lot of time to waiting for the processing procedure<br>2. digitizing for procedure   | 8 14 |
| 498 | Everything fine!   | 1    |

| NO. | 請問您對於學務處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 499 | Enhance mental health support through counseling services and workshops.<br>Improve communication channels with students for announcements and updates.<br>Organize more inclusive events to foster a sense of belonging.<br>Streamline administrative processes for student clubs and organizations.<br>Create a dedicated online portal for easy access to important resources and information. | 8  |
| 500 | keep update with the newest information   | 15 |
| 501 | The service in the office of student affairs really help me a lot when I have a question. I hope it can keep improving to help the international students.  | 1  |
| 502 | Im not sure whether it is OAA or OSA, it' s the one on the 6th floor of the administration building, the staffs there were not so friendly to be very honest, as they always look like they're pissed about something :)  | 2  |
| 503 |   | 98 |
| 504 | I think it will be great if you could offer counseling services with more slots available (especially the English speaking ones)  | 8  |
| 505 | Good  | 1  |
| 506 | Attitude  | 2  |
| 507 | I hope that they put out more events and data in English for people like me who is a foreigner but doesn' t get the information of said events.   | 8  |
| 508 | None  | 98 |
| 509 | Enhancing student engagement through clubs, organizations, and events.  | 16 |
| 510 | none  | 98 |



三、總務處及環安中心

(一)編碼表

| 編碼 | 編碼內容   |
|----|--|
| 1  | 很棒\辛苦了\繼續保持  |
| 2  | 人員態度改善   |
| 3  | 車證改善問題(電子化\辦理時間延長)   |
| 4  | 提高施工品質(停車與噪音)  |
| 5  | 環安場次能多開\資訊公布\冗長無用\寄信通知\表單權限  |
| 6  | 時間彈性規劃(教職員宿舍訪查時間\廢液回收)   |
| 7  | 開單\拖吊\限車進出\增加停車位問題\增加電子閘門  |
| 8  | 改善行政效率\專業度\修繕速度  |
| 9  | 承辦業務分工標示不清\總機自動轉接待加強\英語能力  |
| 10 | 設備更新(如:廁所(電資大樓3樓女廁能把隔間下方的洞)提供衛生紙、路燈(對環境有害)、監視器(整合各地系統)、道路、國際研究大樓有垃圾桶或資源回收桶等) |
| 11 | 校園環境改善(如:加強清掃\停電問題\機車停車場\修整雜草)   |
| 12 | 收發室的系統更新(雙語化與輸入法)  |
| 13 | 校園實驗室(審核太慢\約好時間又多次放鳥\實驗室安全案講習規劃不完善)  |
| 14 | 校安相關問題(如:猴子流浪狗、施工品質堪憂、颱風過後路面等)   |
| 15 | 公告更新\資訊告知\網頁漏洞\通知 email  |
| 16 | 講座活動多點   |
| 17 | 學貸換一間銀行(高雄銀行據點太少)  |
| 18 | 隧道的欄柵過小自行車難進，國際會議廳後面的自行車停車格間距太小  |
| 19 | 學校繳費系統應該要整合到中山的 APP  |
| 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   | No                                | 98 |
| 2   | 事務組人員專業知識很熟悉                      | 1  |
| 3   | 無                                 | 98 |
| 4   | 電資大樓3樓女廁能把隔間下方的洞補起來嗎?以防有心人士從隔壁間偷拍 | 10 |
| 5   | 無                                 | 98 |
| 6   | 很棒繼續保持                            | 1  |
| 7   | 無                                 | 98 |
| 8   | 環安中心的老師很認真                        | 1  |
| 9   | 沒有                                | 98 |

| NO. | 請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？  | 編碼    |
|-----|---|-------|
| 10  | 希望可以增派人員巡邏校園及停車場路燈，並在暗處角落加設，晚上騎車燈太暗了很危險，工學院4樓萊爾富到L停那邊路燈有點暗。資工系的廁所希望可以一天掃多次一點，味道蠻重的，謝謝   | 10    |
| 11  | No  | 98    |
| 12  | 無   | 98    |
| 13  | 不知道校安中心是不是歸總務處管理 但有個建議是應該要將監控系統予以整合 同一個地方不同畫面要在不同處室才能調閱 許多同學都有反應每次要調監視器都要在各處奔波 增加調查的成本與難度 可能會降低學生對於校園安全的維護意願 進而影響校園安全   | 10    |
| 14  | 不可放任猴子不管，應主動採取強有力之措施防範猴子騷擾、攻擊師生。  | 14    |
| 15  | 無   | 98    |
| 16  | 辛苦了很好   | 1     |
| 17  | 審核實驗相關材料的速度太慢, 應分開與藥品無關的可以不要審   | 13    |
| 18  | 停車問題  | 7     |
| 19  | 學生來電洽詢問題，口氣及態度可以溫和一點  | 2     |
| 20  | 無   | 98    |
| 21  | no  | 98    |
| 22  | 服務更好  | 1     |
| 23  | 施工品質堪憂，10月時因施工後塵土未清理乾淨，騎車經過蓮海路轉彎處摔車。 希望未來能委託更負責的工程團隊/公司，或是在施工後確認現場環境的安全。  | 14    |
| 24  | 無   | 98    |
| 25  | No  | 98    |
| 26  | 無   | 98    |
| 27  | 無   | 98    |
| 28  | 1. 千光路十分危險，颱風過後路面清潔的速度太慢，道路兩側樹木嚴重行車視線，<br>2. 電資大樓清潔問題嚴重，經常早上一來，整棟大樓充滿大便味，地上都是踩過的痕跡<br>3. 看不見車管會對於機車違停、停車位不足的任何解套  | 11 14 |
| 29  |   | 98    |
| 30  | 我想知道車管處屬於哪個行政單位管轄？為何沒有出現在這份問卷中？車管處每年收入盈餘應為各單位之最，但服務流程卻仍停留在最傳統的人力紙本作業，要為來校講座講者申請停車證需要同學先到車管處拿申請單，再拿回系所蓋章，再返回車管處，這個程序是完全擾民。具體建議是如果不能做到線上申請付費領證，應至少在網路頁面提供表單下載，並清楚的申請流程說 | 2 8   |



| NO. | 請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？   | 編碼    |
|-----|--|-------|
|     | 明。當日辦公室內非辦理業務的人員口氣則相當輕蔑，以「通常....大家都會....」來回應一個理應專業的服務。                         |       |
| 31  | 無  | 98    |
| 32  | 讚  | 1     |
| 33  | 沒有   | 98    |
| 34  | L 停的落葉可以加強清掃，H 棟後面路燈已壞已久   | 10 11 |
| 35  | 希望環安中心的輻射安全訓練，場次能多開一點  | 5     |
| 36  | 服務人員都很親切很棒   | 1     |
| 37  | 沒有   | 98    |
| 38  | 武嶺環境待清潔  | 11    |
| 39  | 沒有   | 98    |
| 40  | 請開放電資大樓 材料大樓電梯給學生  | 98    |
| 41  | 無  | 98    |
| 42  | 希望學校更重視人本交通  | 14    |
| 43  | 無  | 98    |
| 44  | 沒有   | 98    |
| 45  | 職員管理相當有條理，做事效率高。督促學生遵守實驗室安全及相關藥品規定。  | 1     |
| 46  | 沒有   | 98    |
| 47  | 無  | 98    |
| 48  | 進行實驗室檢查要嚴肅或很兇的罵我們有什麼樣的缺失我都沒有意見，那是我們沒有做好的地方，但是先約好時間又多次放鳥並且沒有事先通知，進來沒有先道歉我覺得很難接受 | 13    |
| 49  | 學校一堆破建築跟破路 希望可以改善  | 10    |
| 50  | 高雄銀行真的很爛，全台也只有幾個縣市有分行，對偏鄉學生很不友好，拜託學貸換一間個縣市至少一個據點的銀行。                           | 17    |
| 51  | 無  | 98    |
| 52  | Thank you  | 1     |
| 53  | 無  | 98    |
| 54  | 無  | 98    |
| 55  | 無  | 98    |
| 56  | 無  | 98    |
| 57  | 路燈常常壞掉 也都不會即時處理 對於夜晚行動的同學來說非常不安全   | 10    |
| 58  | 無  | 98    |
| 59  | 行政效率佳  | 1     |
| 60  | 營繕組處理校內修繕之積極度需要改善  | 8     |

| NO. | 請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 61  | 辦理車證櫃檯服務不錯。  | 1  |
| 62  | 不要再拖車和開單了  | 7  |
| 63  | 無  | 98 |
| 64  | No   | 98 |
| 65  | 無  | 98 |
| 66  | 無  | 98 |
| 67  | 無  | 98 |
| 68  | 無  | 98 |
| 69  | 建議實驗室安全案講習採非同步線上，以及活動結束後的測驗表單請多檢查再發出   | 13 |
| 70  | 加快行政和一些繳費相關問題的處理速度   | 8  |
| 71  | 施工時間能否避開學期間授課時間，以免影響聽課。謝謝  | 4  |
| 72  | 希望可以提高修繕速度   | 8  |
| 73  | 環安演講只是在敷衍了事  | 5  |
| 74  | 無  | 98 |
| 75  | 無  | 98 |
| 76  | NO   | 98 |
| 77  | 公文處理速度加快   | 8  |
| 78  | 無  | 98 |
| 79  | 廢液回收時間固定在週三，但週三下午本所固定有上課，因此頗為困擾，希望可以安排其他非固定週三回收廢液的時間。                              | 6  |
| 80  | 報名資訊管道少 找到時都名額都滿了 只能等後續線上的   | 16 |
| 81  | 詢問實驗室環安演講，人員很親切  | 1  |
| 82  | 各項講習可以再更常伴一點   | 16 |
| 83  | 環安講習結束後，找不到地方查詢證書列印時間及相關訊息   | 5  |
| 84  | 效率請再多多提升   | 8  |
| 85  | 希望講座多辦幾場，以免錯過報名時間  | 16 |
| 86  | 沒有，非常好   | 1  |
| 87  | 無  | 98 |
| 88  | 環安中心的環境安全講習名額有限，並未提前公開說明會加開場次，而是主動詢問後才得知。<br>要求實驗室新生必須聽講，卻又說報名人數已滿，沒有先說會加開場次，蠻奇怪的。 | 5  |
| 89  | 請問車管處是屬於哪個處室管理？在申請外賓來校停車證的程序上非常不便民，在網路發達的時代，還要學生跑兩趟才能完成申請流程，實在有必要改                 | 3  |



| NO. | 請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
|     | 善，如果不能電子化，也至少應該要可以在網路上下載申請表單，以免一個申請需要跑兩趟，非常浪費時間。   |    |
| 90  | 無  | 98 |
| 91  | 無  | 98 |
| 92  | 可以有更清楚的管道聯絡  | 9  |
| 93  | 同仁都很有耐心的幫我們解決問題  | 1  |
| 94  | 沒有   | 98 |
| 95  | 無  | 98 |
| 96  | 希望國際研究大樓有垃圾桶或資源回收桶   | 10 |
| 97  | 施工維修希望可以更即時  | 8  |
| 98  | 無  | 98 |
| 99  | 沒有   | 98 |
| 100 | 無  | 98 |
| 101 | 無  | 98 |
| 102 | 已經棒了，沒什麼建議好給   | 1  |
| 103 | 無  | 98 |
| 104 | 車管會存在的意義是什麼?哪個人當初提出要成立車管會的?為甚麼是解決學生的車輛而不是增加停車位?車管會的職員是不是再增加學校的人力支出?實際上就是停車位規劃糟糕所以才成立車管會的吧?車管會真的是nt組織。。。。 | 7  |
| 105 | 環安課程太攞長  | 5  |
| 106 | 發停車證的單位有時候一問三不知，且態度很凶很不耐煩  | 2  |
| 107 | No   | 98 |
| 108 | 無  | 98 |
| 109 | 車管會可以加油  | 1  |
| 110 | 無  | 98 |
| 111 | 拍手   | 1  |
| 112 | 无 非常滿意   | 1  |
| 113 | 沒有   | 98 |
| 114 |  | 98 |
| 115 | 晚上光線昏暗到小孩覺得像鬼屋很恐怖，道路坑坑疤疤也不補，烏漆嘛黑下騎車很危險，而且行政時間只有到 4:30，每次都要碩專班的人工作請假辦事                                    | 10 |
| 116 | 總務處的職員們很認真～  | 1  |
| 117 | 無  | 98 |
| 118 | 服務很棒   | 1  |
| 119 | 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   |
|-----|--|------|
| 120 | 無  | 98   |
| 121 | 環安中心在近期的一次線上課程結束後的表單測驗設計上，因為表單權限設定問題，而讓學生不小心更改了題目，因此建議在表單測驗上的權限設定上需要多注意，其餘皆很良好，也很用心。   | 5    |
| 122 | 無  | 98   |
| 123 | 學校繳費系統應該要整合到中山的 app 吧，宿舍電費什麼的，或是違規罰單也可，不然電費過期很麻煩。  | 19   |
| 124 | 無  | 98   |
| 125 | 建議環安中心可以將要參與環安講習的須知寄至少兩次電子郵件。<br>希望總務處可以針對校園猴子的問題增加安全措施，或是建議將學校商店的包裝改成非透明，因為猴子通常比較偏向搶能看到內容物的食物，像是麵包之類的。                              | 5 14 |
| 126 | 修繕速度慢  | 8    |
| 127 | 無  | 98   |
| 128 | 學校請人打掃，可以請他們確實打掃嗎？不是廁所垃圾倒掉而已   | 11   |
| 129 | 無  | 98   |
| 130 | 無  | 98   |
| 131 | 無  | 98   |
| 132 | 發車證的那個單位 態度很差 辦理的時間又很短 時間沒辦法配合（在職生都晚上上課）   | 3    |
| 133 | 車管會開罰單的效率比國家機器還會動  | 7    |
| 134 | 非常專業且樂於協助，優秀的團隊合作。   | 1    |
| 135 | 否  | 98   |
| 136 | 建議使用電子開門，以利學校收費增加收入，和降低校外人士佔用停車位   | 7    |
| 137 | 希望能改善機車停車場環境   | 11   |
| 138 | 無  | 98   |
| 139 | 建議定期巡視校園. 檢查停車場的路燈或路樹<br>(L 停常常路燈不亮 或 樹木雜草都覆蓋到樓梯/停車格, 好幾天了也沒人來處理, 都要打電話過去總務處才會有人處理)<br>停車場沒路燈時, 很暗很危險, 請多加注意囉, 謝謝~                   | 10   |
| 140 | 沒有   | 98   |
| 141 | 人員可以快速協助解決問題，很棒  | 1    |
| 142 | 車管會若將學校的交通環境營造，當作是主要收入來源，那絕對不可能大幅進步。舉例來說，因為違停罰單沒繳而限制學生申請車證，即是不當連結的表現。車管會收了車證的行政規費，卻不重視校內停車位分配問題，對於不符合規定的車輛直接給予罰單或拖吊。如此的做法，很難令人相信車管會並 | 7    |





| NO. | 請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
|     | 非以收益盈利為主要導向。車管會若是有心要改善校內交通環境和交通工具管理，建議多聽取學生的建議，落實實際的改善作為。強硬的行政態度通常是因為公務人員怕事守舊且害怕創新的表現，希望車管會能在未來的日子裡，真正的變成學生們想看到的樣子，這才叫做服務師生。 |    |
| 143 | 希望收發室系統不要只有注音輸入，對於不是台灣學生要拿文件時會有困難。   | 12 |
| 144 | 無  | 98 |
| 145 | 無  | 98 |
| 146 | 無  | 98 |
| 147 | 要拖車沒意見 把車子用傷的話也要有具體的賠償措施   | 7  |
| 148 | 服務很好   | 1  |
| 149 | ㄨノㄨ  | 98 |
| 150 | NO   | 98 |
| 151 | 沒有   | 98 |
| 152 | 文學院的整修不曉得是不是與總務處有關但是蠻感謝為藝術大樓整修了路燈和內部電燈   | 10 |
| 153 | 安全訓練很扎實  | 1  |
| 154 | 車證申請很快   | 1  |
| 155 | 沒  | 98 |
| 156 | 所上的助理傳遞資訊偏慢，讓我們收到消息的時候可能都沒辦法報名，希望學校可以讓想收到通知的學生提供 email. 網站只要有提供消息就會直接送到 email。   | 15 |
| 157 | 沒有   | 98 |
| 158 | 態度...微妙，希望能更誠懇一點(不要踢皮球)  | 2  |
| 159 | 車管會可以廢掉嗎   | 7  |
| 160 | no   | 98 |
| 161 | 建議每間廁所都提供衛生紙   | 10 |
| 162 | 教職員宿舍訪查時間應該更有彈性一點，而非限制在晚間 6-8 點，管院老師們都需要晚間上課 6-9pm，或是留在研究室處理學校事務，為了配合宿舍訪查還需買便當至宿舍等待訪查，希望可以考慮調整方式，謝謝！                         | 6  |
| 163 | NA   | 98 |
| 164 | 公文送件流程 需要再更明確分工<br>公文送件時所需要的流程 需要再更仔細說明<br>尤其針對外購部分 超級不友善  | 9  |
| 165 | 校內常有外來無證車輛，排擠有證停車的位置。目前校內多處施工，停車位至更是一位難求，建議加強無證車拖吊並增加罰金，遏制無證停車現象。  | 7  |



| NO. | 請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 166 | 環安中心網站上資訊不多。  | 5  |
| 167 | (1) 自行車近隧道的欄柵希望改善讓腳踏車通過不是考驗技術，但還能有效攔阻機車。<br>目前即使是 ubike 要通過都很怕撞到手。<br>(2) 隧道口理院國際會議廳後面的自行車停車格希望改善，欄杆間距太小，停車時把手會卡住，常常造成一車停兩格。    | 18 |
| 168 | 人員專業、態度好  | 1  |
| 169 | 網球場需要改善   | 10 |
| 170 | 停車場攝影機故障，有學生車子刮傷卻找不到相關肇事人員，建議設備進行適當為修！  | 10 |
| 171 | 對校園開放空間一點都不用心不積極，而且自居高位沒有達到親力親為監督的責任<br>對某些回專業項目也不請教專業人士自以為這樣即可很要不得的行為  | 8  |
| 172 | 無   | 98 |
| 173 | 無   | 98 |
| 174 | 租借畢業袍時人員態度不佳  | 2  |
| 175 | 無   | 98 |
| 176 | No  | 98 |
| 177 | 無   | 98 |
| 178 | 無   | 98 |
| 179 | 沒有  | 98 |
| 180 | 流動率大，傳承不夠。  | 8  |
| 181 | 很好  | 1  |
| 182 | 很棒  | 1  |
| 183 | 颱風過後迅速恢復環境, 辛苦你們了   | 1  |
| 184 | 非常滿意  | 1  |
| 185 | 無   | 98 |
| 186 | 無   | 98 |
| 187 | 委外水電修繕廠商，能力、專業及時效性有待加強  | 8  |
| 188 | 學校電話沒有總機接聽及開始有 AI 語音轉接服務之後，很常接到跟自身業務單位無相關的電話，曾經詢問來電民眾，有說是透過 AI 語音轉接後過來，建議改善此問題，不想在工作忙碌中，還要幫忙查詢非自身業務單位的分機，而且有時候也不知道詢問的業務歸屬在哪個單位。 | 9  |
| 189 | 無   | 98 |
| 190 | 總機自動轉接待加強，本處常常接到轉錯來的電話。   | 9  |
| 191 | 校園內處處可見用心，辛苦了。  | 1  |

| NO. | 請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？   | 編碼    |
|-----|--|-------|
| 192 | 0  | 98    |
| 193 | 無  | 98    |
| 194 | 女生廁所門板離地縫隙太大，有安全疑慮。  | 10    |
| 195 | 無  | 98    |
| 196 | Na   | 98    |
| 197 | 無  | 98    |
| 198 | 無  | 98    |
| 199 | 繼續保持   | 1     |
| 200 | 無  | 98    |
| 201 | 沒有   | 98    |
| 202 | 麻煩車管會改善車證申請管道 我先前要申請車證 網站卻無法處理我的資訊去專櫃反應 他就跟我說只能在網站上處理 然後又拖我的車  | 3     |
| 203 | 沒有   | 98    |
| 204 | 表現很好   | 1     |
| 205 | 海科院的廁所太舊太髒了  | 11    |
| 206 | 我不懂為什麼上班尖峰有人可以跟警衛打聲招呼就機車直行翠亨道，我打招呼就被攔下來？明明大家都是要趕打卡，怎麼還有分誰可以誰不可以？標準在哪？                                  | 7     |
| 207 | 請文書組部分同仁改善電話禮貌   | 2     |
| 208 | 無  | 98    |
| 209 | 針對營繕組改善老舊廁所的部分，我填寫非常不滿意的原因為，電資大樓7樓的男廁，小便斗以及坐式馬桶已經損壞將近一年，卻始終沒更換。  | 10    |
| 210 | 無  | 98    |
| 211 | 謝謝環安中心的檢查讓大家有良好的實驗環境，但希望能夠以協助改善為主要目的！  | 5     |
| 212 | 工作認真   | 1     |
| 213 | 網站可以架設的更容易操作   | 15    |
| 214 | 辦理車證的行政人員態度奇差。停車位不夠希望可以再多設置一些，或是除非嚴重違規妨礙通行再拖吊，並不需要每臺不停在格子內的車都需要移走，很多時候真的是需要上課又沒有位子才會停在沒有格子的地方。         | 2     |
| 215 | 無  | 98    |
| 216 | 環安中心的人員希望態度可以再好一些些   | 2     |
| 217 | 沒有   | 98    |
| 218 | 實驗室講習根本在浪費時間，公告也不清楚，每次找網頁都找不到，資訊傳遞非常有障礙，系辦也不清楚，線上品質超差，誰有那個一堆時間去看，我記得就要花數個小時看那個沒意義的現場 ppt 講解，你們真的要好好思考有 | 15 13 |

| NO. | 請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？  | 編碼   |
|-----|---|------|
|     | 沒有其他方式，仔細想想到底是為了達成 kpi 還是要保護學生呢？<br>(就我知道的，法規上如果學生有上課，老師實驗室如有狀況，可以此作為減罰的依據，但真的有用嗎？                            |      |
| 219 | 無   | 98   |
| 220 | 柴山大路往藝術大樓的斜坡可增或鋪設人行道，時常藝術大樓的停車位滿了，需要停到文學院停車場時，就必須走坡道上去。坡道較陡，同時也是彎道，視線範圍不佳，有安全上的疑慮，若無法增加藝術大樓的停車位，就有必要增設綠色人行步道。 | 7    |
| 221 | 出納態度不好  | 2    |
| 222 | 網頁資訊需保持定期更新資訊   | 15   |
| 223 | 無   | 98   |
| 224 | 無   | 98   |
| 225 | 無   | 98   |
| 226 | 無   | 98   |
| 227 | 無   | 98   |
| 228 | 加油  | 1    |
| 229 | 事務組：承辦人員之英語能力須多加強！  | 9    |
| 230 | 還好，不知道你們有做什麼事情！   | 98   |
| 231 | 謝謝各種提醒，辛苦了。   | 1    |
| 232 | 無   | 98   |
| 233 | 無   | 98   |
| 234 | 沒有  | 98   |
| 235 | 無   | 98   |
| 236 | 無   | 98   |
| 237 | 操場旁的廁所被炸掉了，應該整修。  | 10   |
| 238 | 服務態度親切且專業，認真傾聽我的需求。特別感謝吳昭昇組員的幫忙。  | 1    |
| 239 | 很棒  | 1    |
| 240 | 籃球場整修進度緩慢<br>希望球場晚間燈光照明能延長時間  | 10   |
| 241 | 無   | 98   |
| 242 | 網頁常有漏洞，實驗室教育訓練或安全講習類資訊會不見，接線人員服務態度也希望再改善  | 2 15 |
| 243 | 無   | 98   |
| 244 | 沒有  | 98   |
| 245 | 開單沒看清楚就亂開單  | 7    |

| NO. | 請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 246 | 校內柏油路坑洞、陷落、人孔蓋的起伏凹陷、對用路人很不友善，希望盡速改善，因為不知道可以跟哪個處士反應，遂於此處留言，謝謝！  | 10 |
| 247 | 沒有   | 98 |
| 248 | 環安中心的活動都辦的很不錯  | 1  |
| 249 | 車管會對於汽車違停十分不積極處理<br>應立即改善  | 8  |
| 250 | 無  | 98 |
| 251 | 通知可以快一點早一點   | 8  |
| 252 | 無  | 98 |
| 253 | (這有可能是總務處的事)，就是學校花草已經阻礙到人行道，例如翠亨道上花草鬚鬚超級長，長到每次走都要走到人行道。還有，屎真的一大堆，我知道猴子何時拉、在哪拉，我們都沒辦法預估，但倘若可以，希望可以定期(例如一天兩次)進行清潔，要不然上面都是屎我寧願用飛的上課。  | 11 |
| 254 | I applied for a bike rental at the beginning of the semester and only received contact two months later, more than halfway through the semester. I would suggest they process these applications faster as the waiting time is too long and it feels obsolete as I have alternative transport already. | 8  |
| 255 | Very good  | 1  |
| 256 | No   | 98 |
| 257 | 0  | 98 |
| 258 | There should be a student body   | 98 |
| 259 | The overall service is excellent, but sometimes, a request for repair was not answered or explained.   | 8  |
| 260 | To EPSC : Overall, I am dissatisfied with the cleanliness and management of the restroom. There is no change in the places where dust and dirt always accumulate. Some places have poor ventilation and produce unpleasant odors. The standards for pursuing excellence seem too low.                  | 11 |
| 261 | Attitude   | 2  |
| 262 | Please renovate the rest rooms and shower room. Some of them are old and broken. I' m staying at tsuiheng dorm C first floor and the shower room was very uncomfortable with the foul odor, so i have to go other floor. if you can' t maintain it, its better to close it permanently.                | 11 |

| NO. | 請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 263 | <p>Thank you for the improvement to (most of) the speed bumps on campus. There is still a large speed bump near the student dormitories that is damaging to vehicles. I hope this can be leveled like the other ones in the near future.</p> <p>The newly installed streetlights near the student dorm scooter parking and near the faculty dormitories are very aggressive and polluting. They use a very strong white LED. This is both damaging to the nearby ecosystem (animals like bats and insects are affected) and is dangerous for drivers and pedestrians, as they prevent the ability to activate night vision. I am often blinded walking and/or driving around corners.</p> | 10 |

#### 四、研究發展處

##### (一)編碼表

| 編碼 | 編碼內容  |
|----|---|
| 1  | 親切\辛苦了\加油                                       |
| 2  | 承辦業務的態度與熟悉度改善                                   |
| 3  | 提供更多國際研究合作機會、轉知國科會事項協助學生建立起學生申請和國科會的連結\簡化撥款申請流程 |
| 4  | 資訊雙語化   |
| 5  | 環境整潔  |
| 6  | 多提供一些交流機會給大陸的研究生                                |
| 7  | 網頁可輔助圖示說明步驟流程改善與常見 QA 整理                        |
| 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   | 0 怡 0 承辦人加強對自身承辦業務的熟悉度、不要推卸責任。                        | 2  |
| 2   | 無   | 98 |
| 3   | 陳嫚斐小姐對業務很熟悉，為人熱心，是很棒的同仁                               | 1  |
| 4   | 無   | 98 |
| 5   | 沒   | 98 |
| 6   | 整體很好，人員專業且親切。   | 1  |
| 7   | 無   | 98 |
| 8   | 沒有  | 98 |
| 9   | 無   | 98 |
| 10  | 無   | 98 |
| 11  | 希望能更多元  | 3  |
| 12  | 謝謝  | 1  |
| 13  | 無   | 98 |
| 14  | 無   | 98 |
| 15  | 轉知國科會事項希望可以更清楚明確，協助學生建立起學生申請和國科會的連結<br>申請校內外補助的部分非常好！ | 3  |
| 16  | 效率請再多多提升  | 2  |
| 17  | no  | 98 |
| 18  | 沒有  | 98 |
| 19  | 無   | 98 |
| 20  | 無   | 98 |

| NO. | 請問您對於研究發展處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 21  | 無   | 98 |
| 22  | 很棒  | 1  |
| 23  | 可不可以多提供一些交流机会给大陆的研究生 作为对岸的研究生 这一个学期我收获很多 也希望让更多大陆的学弟学妹们能体验到自由民主的氛围  | 6  |
| 24  | 沒用的地方   | 98 |
| 25  | 祕書很忙可以體諒，但態度可以不用那麼不好，謝謝   | 2  |
| 26  | 辛苦了，加油  | 1  |
| 27  | 無   | 98 |
| 28  | 負責產學計畫的小姐非常友善，謝謝  | 1  |
| 29  | 無   | 98 |
| 30  | 工讀生很讚，我愛工讀生   | 1  |
| 31  | 建議可以同時檢附中英雙語電郵，避免無法閱讀中文的學生機教職員等錯過一些重要訊息。  | 4  |
| 32  | 無   | 98 |
| 33  | 服務很好  | 1  |
| 34  | 想請你們好好做事，不要一直找其他老師的碴，學校每個系之實驗室購買的東西都是有他們的原因的！   | 2  |
| 35  | 可提供更多國際研究合作機會   | 3  |
| 36  | 可以再親切一些些。   | 2  |
| 37  | 協助預聘效率高   | 2  |
| 38  | 無   | 98 |
| 39  | 無   | 98 |
| 40  | 無   | 98 |
| 41  | 我覺得人員都很親切。  | 1  |
| 42  | 無   | 98 |
| 43  | 今年八月以後國科會計畫承辦人換人，新任的人員回信非常慢(一週)並且沒有回答到問題，去電詢問的態度也非常差，沒有要積極協助。其他次詢問也是好像老師應該要懂你們所有行政程序，就是不懂我才詢問，但人員似乎預設老師要知道行政單位之間的流程，需要詳細詢問才講。 | 2  |
| 44  | 視情況，增加人力  | 2  |
| 45  | 加油  | 1  |
| 46  | 無   | 98 |
| 47  | 請持續保持優良的服務，感謝研發處同仁的辛勞   | 1  |
| 48  | /   | 98 |
| 49  | Na  | 98 |



| NO. | 請問您對於研究發展處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 50  | 無。   | 98 |
| 51  | 環境整潔   | 5  |
| 52  | 研發處承辦人員很親切，資訊傳遞很清楚   | 1  |
| 53  | 無  | 98 |
| 54  | 行政態度極差   | 2  |
| 55  | 無  | 98 |
| 56  |  | 98 |
| 57  | 無  | 98 |
| 58  | 工作認真   | 1  |
| 59  | 曾向研發處陳嫚斐同仁詢問辦理國際研討會相關訊息，均細心解答、甚至協助詢問其他處室，非常感謝！   | 1  |
| 60  | 沒有   | 98 |
| 61  | 無  | 98 |
| 62  | 服務態度很好   | 1  |
| 63  | 無  | 98 |
| 64  | 無  | 98 |
| 65  | <p>研發處同仁很辛苦，我們都很感謝每一次的幫助。</p> <p>目前建議是之後參考用：</p> <p>1. 網頁的資訊提供方式需要調整介面排版。平常在找尋國科會的資訊時，反而最常進入其他國立大學的研發處網頁(台大 <a href="https://ord.ntu.edu.tw/w/ordntu/Index">https://ord.ntu.edu.tw/w/ordntu/Index</a> 清大 <a href="https://rd.nthu.edu.tw/">https://rd.nthu.edu.tw/</a>)，才比較清楚的研究訊息，最顯見的是網頁第一排的索引標籤很明確，能夠幫助網站使用者清楚找到細項。</p> <p>2. 網頁可輔助圖示說明步驟流程<br/>(目前點選進去大都是條文要點 PDF，建議是網頁畫面直接有圖示呈現)<br/>例如台東大學倫理審查也會有提供簡易表格提升可讀性<br/><a href="https://rd.nttu.edu.tw/p/404-1007-43907.php?Lang=zh-tw">https://rd.nttu.edu.tw/p/404-1007-43907.php?Lang=zh-tw</a><br/>但中山大學是只有貼辦法表單<br/><a href="https://ora.nsysu.edu.tw/p/412-1045-18087.php?Lang=zh-tw">https://ora.nsysu.edu.tw/p/412-1045-18087.php?Lang=zh-tw</a></p> <p>3. 能否整理常見 QA? 可以留意過往申請研究時可以避免的常見錯誤等<br/>謝謝您們的用心!</p> | 7  |
| 66  | 無  | 98 |
| 67  | 多了解校務系統、兼任管理系統、應聘流程其中問題，希望下次問可以具體回應如何執行。   | 2  |
| 68  | 加油   | 1  |

| NO. | 請問您對於研究發展處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 69  | 承辦業務流程時間過長  | 2  |
| 70  | 沒有你們很棒加油  | 1  |
| 71  | 無   | 98 |
| 72  | Hh  | 98 |
| 73  | 很讚  | 1  |
| 74  | 服務態度親切且專業，認真傾聽我的需求。   | 1  |
| 75  | 無   | 98 |
| 76  | 無   | 98 |
| 77  | No  | 98 |
| 78  | 無   | 98 |
| 79  | All good  | 1  |
| 80  | no  | 98 |
| 81  | Very good   | 1  |
| 82  | Satisfied   | 1  |
| 83  | <p>Increase funding opportunities for research projects.</p> <p>Foster interdisciplinary collaboration through regular workshops and forums.</p> <p>Simplify grant application processes to reduce administrative burden.</p> <p>Enhance technology and infrastructure support for researchers.</p> <p>Promote innovation and entrepreneurship by connecting researchers with industry partners and startups.</p> | 3  |
| 84  | Provide more workshops for grant writing and other(s) in English.   | 4  |

五、國際處

(一)編碼表

| 編碼 | 編碼內容  |
|----|---|
| 1  | 親切\辛苦了\謝謝\加油  |
| 2  | 改善人員態度  |
| 3  | 錄取通知書的簽發太晚及簽證延誤   |
| 4  | 行政效率加強\專業能力\職代安排(如:回覆信件\英語對話\新政策資訊的理解\交換生的學生證晚發)                              |
| 5  | 國際宿舍衛生和沒有 wifi\無電梯須註明   |
| 6  | 辦理更多活動、講座(校交換生回校後的分享會\線上活動\觀光遊覽活動\留學生聚會\漢語交流                                  |
| 7  | 國際教員(APRC 的教員)每年填寫預扣稅表表格問題  |
| 8  | 網頁增加實用資訊並詳細準確\多宣傳管道 例如:中山大小事\手機版閱讀  |
| 9  | 提供機場接送  |
| 10 | 提供交換校當地的資訊\交換的名額\藝術學系的交換\評選透明化\RWD 在手機版 bug\交換的評分方式改以 GPA\申請失敗的理由以 Gmail 形式寄送 |
| 11 | 獎學金申請流程改善\訊息不清(支援外國投資者(也包括博士後)\發放速度慢\增加金額                                     |
| 12 | 建議可以收貨  |
| 13 | 環境改善(增加等位座椅,清潔度,辦公空間裝修  |
| 14 | English plaza\table 的名額太少   |
| 15 | 郵件資料傳遞資訊(線上寄檔案而非列印\已錄取的國際學生資訊 cc 給相關系所  |
| 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   | 環境可以乾淨一點                             | 13 |
| 2   | 沒有特別的建議,該處室已經做得很好了。                  | 1  |
| 3   | 非常好,回覆很快,也時常舉辦活動讓學生參與,對來中山大學交換的體驗很滿意 | 1  |
| 4   | No                                   | 98 |
| 5   | 建議能夠多舉辦我校交換生回校後的分享會                  | 6  |
| 6   | 效率態度、對事務的清晰程度                        | 1  |
| 7   | 無                                    | 98 |
| 8   | 感覺可以辦更多活動                            | 6  |
| 9   | 辦事效率慢                                | 4  |
| 10  | 無                                    | 98 |
| 11  | 讚                                    | 1  |

| NO. | 請問您對於國際處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 12  | 對於研究所學生態度可以改善以及申請獎學金流程可以更完善   | 11 |
| 13  | 希望交換的評分方式改以 GPA 而不是總排名評分（有些系所人數較少，有些系所人數較多）                               | 10 |
| 14  | na  | 98 |
| 15  | 各項資訊完善，希望有更多國際交流活動  | 6  |
| 16  | 辦理已經選上交換生的業務跟申請交換生的業務處理人員不同，但是沒有表示會搞不清楚                                   | 4  |
| 17  | 無   | 98 |
| 18  | 無   | 98 |
| 19  | 非常棒   | 1  |
| 20  | 謝謝國際處提供很多與國外大學接觸的機會   | 1  |
| 21  | 無建議。  | 98 |
| 22  | 交換校資訊的 RWD 在手機版上幾乎不好關卡資訊內容  | 10 |
| 23  | 增加等位區座椅   | 13 |
| 24  | 沒有  | 98 |
| 25  | 講座都很棒   | 1  |
| 26  | 建議多增加線上說明會  | 6  |
| 27  | 無   | 98 |
| 28  | 無   | 98 |
| 29  | 老师已经非常好了，但是不知道能否在交换准备前期的邮件可以写的多一点给我安全感吗哈哈，半年来很感谢老师，辛苦啦                    | 10 |
| 30  | 資訊非常完善，報名講座的福利也很好   | 1  |
| 31  | 無   | 98 |
| 32  | 獎學金寫按月核發，但證明上又寫 60000 元，不知道應該要依循什麼，希望可以有更清楚的說明                            | 11 |
| 33  | 如果活動再多一些就好了   | 6  |
| 34  | 無   | 98 |
| 35  | 阿姨人都很好 謝謝   | 1  |
| 36  | 國際處的人親切有禮，做事又有效率！   | 1  |
| 37  | 針對交換校所提供的資訊應更為全面，交換生於出國後所繳交的資料如：<br>課程介紹<br>導師簡介<br><br>等此類型資訊是否真的必要有待商確， | 10 |



| NO. | 請問您對於國際處有什麼具體建議？                          | 編碼  |
|-----|---|-----|
|     | 若需要了解學生於交換期間所修習的課程，其提問內容或繳交資料應有其他更為合適的辦法。 |     |
| 38  | 很棒，比教務處好太多                                | 1   |
| 39  | 無   | 98  |
| 40  | 我覺得做的很棒，活動很豐富                             | 1   |
| 41  | 建議提供接機交通安排。<br>選宿舍時能否註明哪些宿舍沒有電梯。非常感謝。     | 5 9 |
| 42  | 可以多辦和交換學生有關的講座                            | 6   |
| 43  | 整體感覺良好，無特殊建議                              | 1   |
| 44  | 希望可以多提供交流資訊，遵守國外學校提供的時限                   | 10  |
| 45  | 辦事有效率，也都做的很詳細清楚，人員也都很友善                   | 1   |
| 46  | 多辦一些觀光遊覽活動                                | 6   |
| 47  | 無   | 98  |
| 48  | 出國講座資訊可以在更多地方分享，例如：中山大小事                  | 8   |
| 49  | 無   | 98  |
| 50  | 很多關於交換的講座我覺得蠻好的 有讓我了解到關於交換等等的事情           | 1   |
| 51  | 無，都很棒                                     | 1   |
| 52  | 無   | 98  |
| 53  | 很棒!                                       | 1   |
| 54  | 網站上的資訊目錄可以再清楚一點，因為有時候會找不到想要的資訊在哪裡。        | 8   |
| 55  | 希望能多辦幾場留學相關講座。                            | 6   |
| 56  | 辦很多很好的活動                                  | 6   |
| 57  | 信件盡快回覆                                    | 4   |
| 58  | 無   | 98  |
| 59  | 無   | 98  |
| 60  | 資源非常多 很好                                  | 1   |
| 61  | 特別沒有                                      | 98  |
| 62  | 無   | 98  |
| 63  | 沒有  | 98  |
| 64  | 沒有  | 98  |
| 65  | 希望在名額及師資方面有所提升                            | 10  |
| 66  | 無   | 98  |
| 67  | 無   | 98  |
| 68  | 無   | 98  |
| 69  | 無   | 98  |

| NO. | 請問您對於國際處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 70  | 姐妹校交換的名額希望可以增多  | 10 |
| 71  | 希望有更多活動與國家可以參加跟去而去交換  | 10 |
| 72  | 做得好   | 1  |
| 73  | 無   | 98 |
| 74  | 指示可更明確  | 8  |
| 75  | 國際處最棒了！我最愛國際處了。   | 1  |
| 76  | 希望行政人員能更了解國際交流細節  | 10 |
| 77  | 無   | 98 |
| 78  | 無   | 98 |
| 79  | 無   | 98 |
| 80  | /   | 98 |
| 81  | 希望可以協助與對方學校行政人員溝通   | 4  |
| 82  | 特別好！一點都沒有！  | 1  |
| 83  | 無   | 98 |
| 84  |   | 98 |
| 85  | 無   | 98 |
| 86  | 我覺得很好。  | 1  |
| 87  | 請試著讓音樂系也可以有相應的學校可以交換吧。  | 10 |
| 88  | 沒用的地方   | 98 |
| 89  | <p>我對於西灣學院的一些處理事務態度有很大的不滿。我因為多益沒過英文免修門檻而延畢，在上一個學期的期中（大概五月初），我曾兩次尋找西灣學院的同仁，詢問關於抵免的相關規則，兩次的答覆都是叫我去考多益達到750的門檻（態度就是厭煩，覺得學生來找碴），然而再離校的前三週，我才得知可以透過（暑修）校際選課來抵免，然而校際選課的註冊時間已經截止，所以我沒辦法修課抵免，也因此造成我延畢，以及失去讀臺大研究所的資格。</p> <p>我想說的是，當時如果西灣學院的同仁願意多一點耐心、多花一點時間來幫助我思考解決當下所要面臨的問題，我可能就不用延畢，也能順利的上臺大研究所！</p> <p>我不願再看到因為校方同仁態度不佳，而摧毀一位認真向上的學生，甚至破壞了學生的未來及希望，我希望校方能協助改善這類的情況再度發生，謝謝您！</p> <p>祝順心，愉快！</p> | 2  |
| 90  | 感謝國際處耐心解惑，五星好評！   | 1  |
| 91  | 無   | 98 |



| NO. | 請問您對於國際處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 92  | 交換學生評選標準透明化<br>競爭激烈，建議可拉高門檻  | 10 |
| 93  | 很棒   | 1  |
| 94  | 0  | 98 |
| 95  | 沒有   | 98 |
| 96  | 無  | 98 |
| 97  | 對於外籍生的健保和居留證申請流程應有足夠的認知，要避免在不清楚申請流程的情況下過度催促學生繳交文件。若系統上的文件繳交日期和實際可提前或延後繳交有異應另作說明。<br>相信此乃個別服務人員之問題，其他事務如跨校的外籍生活動等皆辦理甚佳。 | 4  |
| 98  | none   | 98 |
| 99  | 無  | 98 |
| 100 | 可以多一點類似交換學伴的活動讓學生更多去認識歐洲人  | 10 |
| 101 | 網路上的資料更新速度迅速，資料完整。當以書信方式洽詢國際處時，可以獲得快速的回覆，且配合度高，全力協助。   | 1  |
| 102 | 無  | 98 |
| 103 | 行政人員都很友善 回覆效率也快  | 1  |
| 104 | 希望會提供更多元的大學交換選擇，比如對於藝術學系的交換和有關獎助學金申請的資訊  | 10 |
| 105 | 講座多、說明清晰   | 1  |
| 106 | 希望能及時更新資訊。（例如交換學校選課標準）   | 10 |
| 107 | 郵件資料可以寫的清楚一點，如果檔案可以直接郵件繳交的話可以標注一下，避免學生列印麻煩，國際處人員掃描也麻煩，且文件清晰度也會受影響。   | 15 |
| 108 | 國資處的各職員都十分親切友善，對國際學者和學生都照顧有加。  | 1  |
| 109 | 有舉辦各種國際活動很棒  | 1  |
| 110 | 已錄取的國際學生來台前的準備階段，希望國際處與學生的 email 聯繫過程能 cc 給學生所屬系所辦公室相關人員，這樣系上和指導教授能同步知道學生情況，避免我們和國際處分別重複回覆學生問題或資訊不足造成誤解而延遲學生來台時程。      | 15 |
| 111 | 國家太多新政策，讓學校單位以及老師短時間難以全部了解，建議多開說明會   | 4  |
| 112 | 無  | 98 |
| 113 | very good  | 1  |



| NO. | 請問您對於國際處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 114 | 已經註冊的僑生應該要拿到正式的學生證，而不是紙本的。<br>因為進出藝術大樓，使用圖資大樓服務等，均需使用感應器。而且明明都是學生身份，卻因為沒有學生證一卡通，無法享用學生福利，如 ubike 首 30 分鐘免費。 | 4  |
| 115 | 多一些國外交流分享的講座或是說明會   | 6  |
| 116 | 無   | 98 |
| 117 | 無   | 98 |
| 118 | 老師人態度都很好 很有耐心 謝謝你們  | 1  |
| 119 | 提供交換學生相關資訊  | 10 |
| 120 | 無   | 98 |
| 121 | 希望可以有更多與本校外籍生的交流活動  | 10 |
| 122 | 希望能將申請外國留學失敗的理由以 Gmail 形式寄送給申請同學  | 10 |
| 123 | 很好  | 1  |
| 124 | 無   | 98 |
| 125 | 你們很棒，且很有效率，國際處是最棒的。   | 1  |
| 126 | 無   | 98 |
| 127 | Nah   | 98 |
| 128 | /   | 98 |
| 129 | 很好  | 1  |
| 130 | 目前沒有  | 98 |
| 131 | 沒有  | 98 |
| 132 | 無   | 98 |
| 133 | 無   | 98 |
| 134 | 無   | 98 |
| 135 | 希望有更多跟中國大陸的學校交換的機會，或是舉辦短期參訪   | 10 |
| 136 | No  | 98 |
| 137 | 無   | 98 |
| 138 | 服務態度很好  | 1  |
| 139 | 國際處人員分工明確，也很清楚交換申請流程  | 1  |
| 140 | 可以多舉辦團體的學伴交流活動！（如戶外教學）  | 6  |
| 141 | 無   | 98 |
| 142 | 沒有  | 98 |
| 143 | 無   | 98 |
| 144 | 國際交流組昭文做事盡心負責且周延，在業務的橫向聯繫上給予專業的支援，是很棒的共事夥伴。   | 1  |



| NO. | 請問您對於國際處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 145 | no   | 98 |
| 146 | 可以宣傳國際處的演講讓更多人知道，讓每個人都不要錯過講座的机会，爭取更多的福利讓想出國留學或者交換的同學，謝謝  | 6  |
| 147 | 很好   | 1  |
| 148 | 無  | 98 |
| 149 | 沒有   | 98 |
| 150 | 無  | 98 |
| 151 | 無  | 98 |
| 152 | 建議將網站有手機也方便閱讀的版本或功能  | 8  |
| 153 | 很棒！  | 1  |
| 154 | 服務態度親切且專業，認真傾聽我的需求。  | 1  |
| 155 | 無  | 98 |
| 156 | 無  | 98 |
| 157 | English plaza/table 的名額太少，真的很難預約，現場排每次都一堆人，還有資訊不太好查詢   | 14 |
| 158 | 無  | 98 |
| 159 | 讚  | 1  |
| 160 | 建議可以收貨   | 12 |
| 161 | 希望交換分享的格式能夠統一  | 6  |
| 162 | 國際處的辦事效率也很好  | 1  |
| 163 | 不懂某資深人員為何可享有不同於其他人的午休時間。   | 4  |
| 164 | 無  | 98 |
| 165 | 無  | 98 |
| 166 | 無  | 98 |
| 167 | 無  | 98 |
| 168 | You need to respect people, you are working as public service, you are the face of the university                                    | 2  |
| 169 | As an international student, I would like to thank the people who are working at OIA to help us in keeping in good academic affairs. | 1  |
| 170 | Informations are very difficult to find...   | 8  |
| 171 | The communication and information goes very smoothly and efficient! Everyone is taking care of everything very nicely!               | 1  |
| 172 | It takes time to contact you   | 4  |
| 173 | All good   | 1  |
| 174 | International dormitory is unsanitary despite repeated mailings to point out the problems.   | 5  |

| NO. | 請問您對於國際處有什麼具體建議？   | 編碼  |
|-----|--|-----|
|     | No wifi in the dorms (considering the fees , it would be great to have one)<br>No possibility to book a room for 1 person to do interviews or medical meetings (with our home country) ... as I have to find a job after my exchange in Taiwan, I really would like to have the possibility to have a room to do so quietly. |     |
| 175 | no   | 98  |
| 176 | Thank  | 1   |
| 177 | I believe they need to pass the right information in right time to the international graduate student. Yes the staff were friendly, but they should be more polite when communicated with students.  | 2   |
| 178 | - More clear explanation for exchange students but in general they are really friendly and smiling   | 4   |
| 179 | The service staff are very pleasant, they respond quickly to any e-mails I send them and always give me an answer. However, it might be possible to provide more detailed answers, as as an international student it's not always easy to understand how everything works.   | 1   |
| 180 | They need to be more efficient in replying emails. Many international students have had issues with this. Their attitude is not the best when they're being asked many questions.  | 2 4 |
| 181 | At least one' s in a Semester, there should be international students gathering.   | 6   |
| 182 | Maybe they should hire more employees, because right now they seem overloaded, make the processing time of every tasks is longer, students have to wait longer   | 4   |
| 183 | More information regarding related opportunities have for international students   | 10  |
| 184 | I want them to provide exchange student some opportunities to study Chinese language.  | 6   |
| 185 | Everything fine!   | 1   |
| 186 | 0  | 98  |
| 187 | None   | 98  |
| 188 | Can organize more plans with exchange students and buddies   | 6   |
| 189 | You can increase more employees  | 4   |

| NO. | 請問您對於國際處有什麼具體建議？   | 編碼  |
|-----|--|-----|
| 190 | It is good, if you can be more kind when talking to student. And also it is great if you can listen the student problem carefully and give your suggestion.  | 2   |
| 191 | -  | 98  |
| 192 | <p>Expand cultural exchange programs to diversify student experiences.</p> <p>Improve visa and immigration support services for international students.</p> <p>Enhance language learning resources and cross-cultural training.</p> <p>Foster global partnerships and collaborations with international universities.</p> <p>Provide accessible resources for international students to navigate local resources and services.</p> | 6   |
| 193 | I know that you meet many people a day at work. Maybe you need to hold back your feelings about being tired of the child you came in contact with for a bit. Good service will make us dare to consult you next time. Thank you very much.   | 2   |
| 194 | sharing information about the events or seminar that bring advantages to students  | 6   |
| 195 | Support all foreign investors (Postdoct too)   | 11  |
| 196 | <p>The OIA is making a wonderful job. I want to take a moment to thank Christine for making me feel so welcome at NSYSU. She is very friendly and amazing.</p> <p>My only suggestion is to have more student ID' s ready to print since this year the international students got them a little bit late. Other than that OIA always makes good events and resolves our inquiries very fast</p>                                     | 4   |
| 197 | It would be a good asset to have more than one employee to cope with such a workload.  | 4   |
| 198 | <p>No problem if Ms. Christine Yen is available in her chamber. Otherwise, a lengthy wait is required. If Ms. Christine Yen is not present, no one is aware of any information.</p> <p>In addition, the OIA should send a student or someone to greet freshmen at the Kaoushing Airport.</p>   | 4 9 |

| NO. | 請問您對於國際處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
|     | <p>In Taiwan, taxi drivers are unfamiliar with simple English expressions such as stop, wait, and what.</p> <p>With this environment, how can an international student arrive at the university for the first time?</p>   |    |
| 199 | Organize more special activities for foreign students to get better understanding about Taiwan culture. Thank you   | 6  |
| 200 | We express our satisfaction with OIA as they consistently deliver excellent service whenever we encounter challenges with documentation. Thank you, OIA.  | 1  |
| 201 | As you are concern about the inflation is high in the recent time, so it is difficult to survive with the mentioned scholarship for the Doctoral program. Kindly consider the increments of scholarship amount.   | 11 |
| 202 | More office space and redecorating the current office will give it a fresh face and environment   | 13 |
| 203 | <p>The issuance of the acceptance letters for students is done too late! This results in overseas students arriving after the semester has started. The deadline for issuing the letter of acceptance is end of June/December (depending on the Sept/Feb semester start date).</p> <p>I came here on a goldcard holder visa and I started my visa process in the middle of June and barely made it on time to start teaching in the beginning of September! However, the goldcard is meant to be a streamlined experience and a fast way of getting a visa for TW. How do you expect to overseas students to arrive on time with a visa that takes longer to process?</p> <p>While we cannot change TW immigration laws, however it is possible to issue the letter of acceptance earlier so that overseas students can apply for their visas earlier.</p> <p>I was aware that my student would get a letter of acceptance around the end of April, but he received this letter around 20/June. As a result he started his studies nearly 1 month late because that was when he was issued a visa....</p> | 3  |

| NO. | 請問您對於國際處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
|     | I also have heard of many overseas students arrive late because of delays in their visas!   |    |
| 204 | Maybe more info about scholarship on master program   | 11 |
| 205 | It is not clear whether scholarship work is the responsibility of OIA, but I am writing my opinion here. Why is there always a 2-3 month delay in providing scholarships at the beginning of the semester? I think it's because of Taiwan's old system. However, it is truly surprising that the administrative staff takes it for granted. This is an administration that does not consider the beneficiary's position at all. After all, it is not a regular supply for 5-6 months a year. Scholarships are a benefit and a blessing, but why should students who receive them feel stressed? | 11 |
| 206 | It would be good to respond to messages / inquiries sent. Ignoring multiple messages is not professional.   | 4  |
| 207 | good service  | 1  |
| 208 | Nothing much, everyone has been very nice and patient. Even when I have a problem unrelated to international affairs, I can rely on them to relay me to the necessary department.   | 1  |
| 209 | I apologize if this does not relate to OIA (it may be OGA), but it is unnecessary to ask international faculty (especially those with APRC) to fill out tax withholding statements each year. We should be taxed at the same rate as local residents and presumed to be in Taiwan exceeding 183 days as default, not asked each year to fill out a new form.  | 7  |
| 210 | Keep up the good work!  | 1  |
| 211 | they can have more English speaking workers in the office.  | 4  |
| 212 | The service provided was amazing, just keep up the friendliness   | 2  |

## 六、圖資處

### (一)編碼表

| 編碼 | 編碼內容  |
|----|---|
| 1  | 很棒\辛苦了  |
| 2  | 增加藏書量(人文方面\hyread 電子圖書\慎考量圖書薦購的書籍項目休閒讀物非學術用書\增加小說)  |
| 3  | 學生信箱應該可以調整姓名或有指示哪裡可調整   |
| 4  | 線上資源增加軟體\課程(AI 繪圖軟體\CorelDRAW, CAD modeling, and design software)                                       |
| 5  | 改善環境空間設備管理(如:燈不夠亮、地板骯髒、空調不冷、研究室隔音、電腦老舊、影印機再多幾台、掃瞄儀器、刷卡機故障、開放電梯全樓層、廁所標示、飲水機冰水、影印卡改加值式、椅子太硬、安裝窗簾)         |
| 6  | 維持雲端主機租賃服務  |
| 7  | 增加自習室、單人研究間位置、開放時間、討論室開放單人、增加插座、使用規範  |
| 8  | 改善人員態度(資安組的祝先生是否可以尊重各單位的承辦人)翼先生接聽電話態度很差,網路斷掉都推給其他行政單位,明明校內網路就他管的,找他修他說沒辦法\資安組祝先生處理效率極差                  |
| 9  | 改善承辦人員對職掌業務的熟稔度及專業性   |
| 10 | 改善網路系統(如:整合各系統、速度穩定性、資安設網路地圖、關網應提早通知、校外進不了學校網站、郵件信箱)  |
| 11 | 借閱圖書(時間少\更新線上借閱預約\找不到書籍\無法搜尋借閱紀錄\自動還書機線上確認\更簡化借書、購書推薦的使用介面\通知借閱書籍即將到信件太多\英語化或影片說明借閱方式\陳列架旁可以放協助圖書歸位的架子) |
| 12 | 多辦活動  |
| 13 | 施工耗時長   |
| 14 | 軟體下載操作說明更新(安裝 Office 365 和設定電子郵件並提供英文版)   |
| 15 | 五年學碩的配套、馬上銜接碩士班的帳號  |
| 16 | 希望電子期刊的資源系統可以直接透過 VPN 使用  |
| 17 | 每學期學生證登記進出圖書館問題   |
| 18 | 建議可以提供簡易頁面搜尋需求軟體。   |
| 19 | 入學時要進去圖書館時手續複雜、沒學生證要申請的資料繁複   |
| 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   | 資安組的祝先生是否可以尊重各單位的承辦人,不要讓配合他承辦的人都不知道自己要幹嘛。 | 8  |





| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 2   | 資安組承辦資安稽核業務：常寄出未經了解與彙整又亂七八糟、錯誤百出的資訊與指示要求大家配合，但承辦人又一問三不知、推卸責任、要求自行想辦法解決問題，不知道資安專業窗口存在的意義為何？  | 9  |
| 3   | 幾次電話詢問資訊安全組的某些同仁，會讓人以為是電話訊號異常嗎？(沒有回應？)<br>然後說要問了廠商再回覆，也沒收到後續回應。   | 8  |
| 4   | 希望能維持雲端主機租賃服務，免去各單位自行採購及降低維護成本，同時易於資安管控。  | 6  |
| 5   | 有關資訊安全或系統使用的處理態度及回應可多加強，或有機會明確列出各系統負責人，之前出現 sso 系統-教務處內的相關系統問題，分機接連轉接找不到主負責工程師。   | 10 |
| 6   | 校概系統填報有問題，向圖資處反應，問題莫名其妙解決後，進一步詢問卻不告知系統為何出錯，僅得到「反正現在沒問題就好」的回覆…另最近資安問題搞得大家電腦作業困難，依循圖資處指示但事後又變更，讓人無所適從，同事的電腦還在未被告知的情況下被遠端鎖住無法使用，也不明白為何另一個曾發生印表機被駭入的處室電腦卻不用接受此次資安檢查，很好奇檢測名單範圍的篩選標準為何？ | 10 |
| 7   | 可以多舉辦活動，很喜歡圖資處辦的活動  | 12 |
| 8   | 建議可以提供簡易頁面搜尋需求軟體。   | 18 |
| 9   | 學校的網頁還是要多多加油  | 10 |
| 10  | 某先生感覺對資訊常識不甚清楚，提供的建議稍顯荒謬不合理，無法解決問題，全校系統也應整合，而非要求承辦人員自己打電話到各行政單位詢問且更新 Email，另也希望能有人員能解決大家個人桌機軟硬體問題，而非總是要我們直接找廠商  | 9  |
| 11  | 非常棒   | 1  |
| 12  | 門禁管理應該更新，用較友善與較聰明的方式，減少大家的不變與負擔   | 5  |
| 13  | 國際學生獎學金系統今年操作速度變快了，非常感謝!<br>但是系統小問題好像比往年還來得多，需要不停地 debug<br>希望能夠有足夠的經費或人力漸進式升級系統<br>整體而言有變好但也有變不好，總之，在大環境下的所有人都辛苦了  | 10 |
| 14  | 建議能夠更新圖書館館內設施   | 5  |
| 15  | 不要為了躲避教育部資安抽查亂斷外網   | 10 |
| 16  | 希望讀書的空間可以重新規劃尤其時是三樓以後的希望可以增加隔板之類的東西增加個人空間   | 7  |

| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 17  | 集思軒假日可以再早一點開  | 7  |
| 18  | 希望假日晚上能增開自習室  | 7  |
| 19  | 希望圖資處可以增加工程師，改善教務處及學務處等學生使用的網頁，提升本校網頁功能性及網頁美學。                      | 10 |
| 20  | 除了一樓以外的討論室希望也能稍微改善一下，6樓白板髒到寫字看不清楚。                                  | 5  |
| 21  | 理院地下室網路收訊不佳   | 10 |
| 22  | 無   | 98 |
| 23  | No  | 98 |
| 24  | 無   | 98 |
| 25  | 無   | 98 |
| 26  | 希望有 24 小時 k 書中心   | 7  |
| 27  | 無   | 98 |
| 28  | 超讚  | 1  |
| 29  | 好棒  | 1  |
| 30  | 無   | 98 |
| 31  | 無   | 98 |
| 32  | 建議各類系統建置及維護可以更加周全，系統常常出問題，使用單位得要時常去檢查或是被學生抱怨系統出問題。                  | 10 |
| 33  | 無   | 98 |
| 34  | 書桌不夠多   | 7  |
| 35  | 無   | 98 |
| 36  | 在三樓自習的時候靠窗的桌子上擦出了非常多的灰，感覺可以再注意一下衛生情況~其他都很棒，感謝各位老師！                  | 5  |
| 37  | 相當完美  | 1  |
| 38  | 可考慮開設給予本科生的單人研究間  | 7  |
| 39  | 智慧營運組的翼先生接聽電話態度很差，網路斷掉問他，每次都推給其他行政單位，明明校內網路就他管的，找他修他說沒辦法，最後還得靠自己找問題 | 8  |
| 40  | 沒有  | 98 |
| 41  | 可以具體說明相關被詢問之內容  | 9  |
| 42  | 沒有  | 98 |
| 43  | 無   | 98 |
| 44  | 學校網站常常當機  | 10 |
| 45  | 暫無  | 98 |



| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 46  | 通知借閱書籍即將到期的信建議可以不要寄那麼多封，一個禮拜每天一封有點令人困擾。  | 11 |
| 47  | 希望可以更簡化借書、購書推薦的使用介面  | 11 |
| 48  | 集思軒能不能安裝窗簾，高雄的太陽一照進來大反光，書看不了，筆電也要開超亮。  | 5  |
| 49  | No   | 98 |
| 50  | 無，辛苦了  | 1  |
| 51  | 圖資大樓真的修有點久   | 13 |
| 52  | 資安組的人員似乎沒什麼專業技術，只會叫使用者重灌系統，弱點掃描報告也不會判讀，風險高就說有問題，建議重灌系統；將報告請校外資安單位判讀，對方建議移除健保卡程式，重新掃描風險就沒了。這種最基本的常識都沒有，也算是資安人員？ | 9  |
| 53  | 請撥空修繕圖書館三樓的燈管，燈管不停閃爍。請標示三樓的燈泡開關位置，謝謝您  | 5  |
| 54  | 無  | 98 |
| 55  | 可以開晚一點嗎？   | 7  |
| 56  | 研究小間希望可以開放多一點  | 7  |
| 57  | 圖書館換線上系統時，似乎有影響書本借閱歸還時間  | 11 |
| 58  | 辛苦了  | 1  |
| 59  | 無  | 98 |
| 60  | 可以感覺到圖資處有在為同學著想、想要提供學生方便，比如說空間開放到12點且可以有人陪同回宿等等的，非常感謝  | 1  |
| 61  | 請開放電梯直接到三樓 電梯是擺飾嗎？<br>請加強網站維護 很常登不進去   | 5  |
| 62  | 無  | 98 |
| 63  | 我覺得做的很棒  | 1  |
| 64  | 無  | 98 |
| 65  | 很棒！  | 1  |
| 66  | 行政人員很棒繼續加油與保持  | 1  |
| 67  | 學校平台優化   | 10 |
| 68  | 坐在討論室或研究小間是否有方法，不用離開直接告知櫃檯冷氣太冷或太熱  | 5  |
| 69  | 無  | 98 |
| 70  | 無  | 98 |
| 71  | 圖書館插頭多一些   | 7  |
| 72  | 無  | 98 |

| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？   | 編碼   |
|-----|--|------|
| 73  | 無  | 98   |
| 74  | 希望學校的 o365 能夠好登陸一點<br>還有學校的網站常常掛掉<br>宿舍網路也是常常不穩定<br>希望能夠多留意在這些地方             | 10   |
| 75  | 很棒   | 1    |
| 76  | 我覺得都挺好的  | 1    |
| 77  | 無  | 98   |
| 78  | 軟體下載操作說明更新   | 14   |
| 79  | 無  | 98   |
| 80  | 可以有多一點讀書空間和插座  | 7    |
| 81  | 多一點圖書空間 然後需要插座 有的座位沒有插座椅子可以舒服一點  | 7    |
| 82  | 很美   | 1    |
| 83  | 沒有欸  | 98   |
| 84  | 集思軒位子少，卻有同學用書本、水壺佔用位子，希望能建立規則  | 7    |
| 85  | 服務優秀   | 1    |
| 86  | 無  | 98   |
| 87  | 目前為止都還可以   | 1    |
| 88  | 希望图书馆增加更多人文方面的藏书   | 2    |
| 89  | 希望圖書館能有更多集思軒這種開到比較晚給學生看書的地方 每次去的時候都發現有人用書佔位置 結果整天根本不在 然後座位能符合人體工學 坐一整天駝背很不舒服 | 7    |
| 90  | 書香町可以開到十二點嗎  | 7    |
| 91  | 影印卡可以改為可加值式  | 5    |
| 92  | 很棒   | 1    |
| 93  | 圖書館設備可以在新一點  | 5    |
| 94  | 無  | 98   |
| 95  | 我覺得很不錯   | 1    |
| 96  | 無  | 98   |
| 97  | 查詢書籍不論是在當場找書，或是線上找書都有待改進，便利性不如其他學校。<br>電子書的資源希望可以多一點。                        | 11 2 |
| 98  | 存在感太低，建議多辦書展；書籍量稀少   | 2 12 |
| 99  | 很喜歡圖書館的氣氛和裝修，謝謝~   | 1    |
| 100 | 無  | 98   |

| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 101 | 無   | 98 |
| 102 | 图书馆可增加每月新书的数量和种类  | 2  |
| 103 | 書本到期日才一個月，真的太短了   | 11 |
| 104 | 無   | 98 |
| 105 | 很棒  | 1  |
| 106 | 我覺得自習室的開放時間可以再長一點，畢竟每個人的期中期末週都不太一樣，有些人要考試的時候沒有自習室可以讀書讀晚一點，真的不太方便  | 7  |
| 107 | 1. 女生廁所清潔待加強，以中興大學為例，他們的廁所都很乾淨，中山的卻髒到讓人卻步，造成觀感扣分（尤其我們還這麼多國際生）<br>2. 期中期末考圖書館開放時間如果有調整，強烈建議在臉書或官網公告、甚至實體貼公告在圖書館門口^_^ | 5  |
| 108 | 無   | 98 |
| 109 | 沒有，一切都很棒~請繼續保持~   | 1  |
| 110 | 無   | 98 |
| 111 | 建議維持雲端主機租賃服務，同時利於資安管控   | 6  |
| 112 | 座位可以多一點   | 7  |
| 113 | 希望書香町位置多一點插座  | 7  |
| 114 | 沒有  | 98 |
| 115 | 自修環境有待改善  | 5  |
| 116 | 假日開放時間可以延長  | 7  |
| 117 | 無   | 98 |
| 118 | 無   | 98 |
| 119 | 無   | 98 |
| 120 | 無   | 98 |
| 121 | 無   | 98 |
| 122 | 無   | 98 |
| 123 | 無   | 98 |
| 124 | 希望可以多一點類似集思軒的區域   | 7  |
| 125 | 刊登的資訊幾乎都很清楚明瞭   | 1  |
| 126 | 五樓壞的檯燈可以換一下   | 5  |
| 127 | 我覺得圖書館的工作人員都很和善，尤其是打掃的阿姨很可愛   | 1  |
| 128 | 希望可以把學校的各種系統整合在一起   | 10 |
| 129 | 無   | 98 |

| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 130 | 希望網路可以強一點   | 10 |
| 131 | 一樓自習室的座位可以再多一些的話 會更好！   | 7  |
| 132 | 無   | 98 |
| 133 | 有許多書籍根據索書號根本找不到，希望能夠改善，謝謝！  | 11 |
| 134 | 無   | 98 |
| 135 | 無   | 98 |
| 136 | 本身為大學部直升碩士學生，在大學期間登入圖書館系統不曾出現問題，自從改版以後常常登不進去要一直換密碼，這學期開學到現在已經改了三次以上的密碼，雖然圖資處承辦人員皆會努力幫忙排除問題，但密碼不能登的情況次數已多到讓人感覺不便，希望能盡快排除，謝謝。 | 10 |
| 137 | 可以能有更早的時間開放   | 7  |
| 138 | 很好  | 1  |
| 139 | 無   | 98 |
| 140 | 無   | 98 |
| 141 | No  | 98 |
| 142 | 沒有  | 98 |
| 143 | 很喜歡圖資處辦的一些活動  | 12 |
| 144 | 無   | 98 |
| 145 | 無   | 98 |
| 146 | 地下一樓的電腦教室應該要標示燈的開關以及抽風機的開關位置  | 5  |
| 147 | 無   | 98 |
| 148 | 無   | 98 |
| 149 | 校外連線存取線上期刊資源，時常不穩定  | 10 |
| 150 | 無   | 98 |
| 151 | 樓上的椅子有點太硬   | 5  |
| 152 | 沒有  | 98 |
| 153 | 希望有更多書本   | 2  |
| 154 | 增加更多線上課程  | 4  |
| 155 | 目前沒有，覺得還不錯  | 1  |
| 156 | 希望能開放 2-3 間小型討論室能供一人就能預訂使用，有些課會需要錄音或配音，若一人就能使用討論室會方便很多。   | 7  |
| 157 | 無   | 98 |
| 158 | 剛入學時要進去圖書館時手續有點複雜，沒學生證要申請的東西有點多，可以少一點   | 19 |
| 159 | 無   | 98 |



| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？                                   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 160 | 無，謝謝！  | 98 |
| 161 | 無  | 98 |
| 162 | 希望圖書館4樓電腦可以更新軟體，謝謝                                 | 4  |
| 163 | 無  | 98 |
| 164 | 五樓座位需要更新了，很老舊了                                     | 5  |
| 165 | 無  | 98 |
| 166 | 無  | 98 |
| 167 | 無  | 98 |
| 168 | 集思軒很棒，但三樓的讀書空間可以一個禮拜清潔一次，有時地板會蠻髒的                  | 5  |
| 169 | 無  | 98 |
| 170 | 無  | 98 |
| 171 | 可充電的座位可再多一點  | 7  |
| 172 | 無  | 98 |
| 173 | 很棒   | 1  |
| 174 | 希望圖書館的當日研究室的網站可以優化，現在的網站常常會登不進去                    | 10 |
| 175 | good   | 1  |
| 176 | 無  | 98 |
| 177 | 宿舍有線網路比教學區 wifi 還慢會不會太扯                            | 10 |
| 178 | 無  | 98 |
| 179 | 無，目前還不錯！   | 1  |
| 180 | 圖資處網站排版設計，有時候要找主題列表不好找                             | 10 |
| 181 | 無  | 98 |
| 182 | 圖資大樓內的空間可以更新整修 空間老舊                                | 5  |
| 183 | 無  | 98 |
| 184 | /  | 98 |
| 185 | 無  | 98 |
| 186 | 無  | 98 |
| 187 | 圖資處的職員們很認真、親切，上次借書遇到問題詢問櫃台人員，他們很專業並且熱情地回覆我的問題～     | 1  |
| 188 | 無  | 98 |
| 189 | 無  | 98 |
| 190 | 無  | 98 |
| 191 | 建議提高個人推薦書單的數量和價格，提案既然是由學校做最終審核，提高學生推薦的自由度理應不影響採購過程 | 2  |



| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？  | 編碼  |
|-----|---|-----|
| 192 | 沒有具體建議  | 98  |
| 193 | 網路大學曾經兩次繳報告時當機 有點困擾   | 10  |
| 194 | 四樓研究小間的空調較弱   | 5   |
| 195 | 無建議   | 98  |
| 196 | 借書期限可以再長一點  | 11  |
| 197 | 無特別的意見  | 98  |
| 198 | 五年學碩的配套，像是 o365，希望大學畢業後可以馬上銜接碩士班的帳號，不然研究工作會中斷                                       | 15  |
| 199 | 每學期學生証, 都不能進去圖書館. 都需自己跑一次櫃台辦理檢查, 才能開通.<br>應提前設置好.<br>反應多次, 都沒改善.                    | 17  |
| 200 | 可針對校對資安有潛力之學生進行培養，並讓他們協助本校資安系統維護上的工作  | 10  |
| 201 | 系統老舊，有些職員態度不佳，應提升相關專業職能及服務態度  | 8 9 |
| 202 | 無   | 98  |
| 203 | 辛苦了，加油  | 1   |
| 204 | 無   | 98  |
| 205 | 無   | 98  |
| 206 | 很棒，讚讚讚  | 1   |
| 207 | 希望環境可以再更新   | 5   |
| 208 | 有時候在網頁上查詢書籍時，書籍流通狀況顯示在館內，但實際按照藏書號尋找找不到，或是書籍標示的樓層不對。                                 | 11  |
| 209 | 無   | 98  |
| 210 | 無   | 98  |
| 211 | 沒有  | 98  |
| 212 | 沒有  | 98  |
| 213 | 書香町只有少數座位有插頭  | 7   |
| 214 | 按流程填妥無法在圖書館找到之書籍後，收到兩次會繼續協助尋找的郵件便無下文，十月初至今已一月有餘。<br>部分書架上的圖書凌亂，許多書籍並無按序號排列，導致找書有困難。 | 11  |
| 215 | none  | 98  |
| 216 | 無   | 98  |
| 217 | 借閱制度更具彈性，有時因不及非故意還書可以有彈性作法。   | 11  |
| 218 | 無   | 98  |
| 219 | 館員態度可以改善  | 8   |

| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？  | 編碼   |
|-----|---|------|
| 220 | 集思軒很棒，沒事就會想去！<br>線上資源希望有 AI 繪圖軟體  | 4    |
| 221 | 無   | 98   |
| 222 | 超棒，讓我讀書有一個適合的空間   | 1    |
| 223 | 圖書館三樓自習室的空間充分，但可以坐的位置不多。尤其是現在的學習上避不開 3C 產品，希望更多的提供插座之個人讀書空間。  | 7    |
| 224 | 無   | 98   |
| 225 | 無特別建議。  | 98   |
| 226 | 無   | 98   |
| 227 | 很棒  | 1    |
| 228 | 自習室和圖書館開放時間可以再晚一點<br>可以舉辦一些展覽活動在圖書館裡  | 7 12 |
| 229 | 無   | 98   |
| 230 | 圖書館，可以唸書的座位有點少  | 7    |
| 231 | 有些舊資訊沒怎麼更新，部分圖書還需要到現場填單預約，這樣線上預約意義在？而且收入的圖書量太少，少到部分同學都寧願搭車前往成大借書，也不在中山圖書館借閱。  | 11   |
| 232 | 圖書館新的系統帳號密碼一開始還無法登入，改了好幾次密碼還是進不去，大概改了 3 次才成功，搞不懂到底為何。借閱系統寫書在總圖，會讓人誤會中山有跟高雄市立圖書館整合，書在高雄總圖。<br>圖書館的借閱查詢電腦時常遇到打不開的情況，要找書還是得自己透過手機查詢。 | 10   |
| 233 | Good  | 1    |
| 234 | 學校網站的穩定性可再加強，使用時會發生非先行公告維護資訊之網頁錯誤之狀況。<br>不應該因為資安問題直接切斷同學從校外連入的權限，會造成申請文件或服務上的不方便，畢竟同學也不是時時刻刻都待在學校或者會來學校使用校內連線。                    | 10   |
| 235 | 圖資大樓內的自習空間常常供不應求，但我發現有許多位置上其實沒有人在使用，而是指放一本書或背包站位置，一站可能就是以幾小時，希望可以加強管理，讓更多人可以享受到舒適的學習空間  | 7    |
| 236 | 沒有  | 98   |
| 237 | 大廳燈光能否明亮些   | 5    |
| 238 | 多一點圖書館的活動   | 12   |
| 239 | 拜託學校網路不要檔 remote desktop<br>拜託  | 10   |

| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？   | 編碼  |
|-----|--|-----|
| 240 | 無  | 98  |
| 241 | 坐位區有點少，希望可以增加一些  | 7   |
| 242 | 無  | 98  |
| 243 | 希望有一樓到三樓的電梯  | 5   |
| 244 | 無  | 98  |
| 245 | 無  | 98  |
| 246 | 應審慎考量圖書薦購的書籍項目。大學圖書館並非市立圖書館，應僅限於購買學術用書。但薦購圖書根本沒有什麼審查和控制，導致眾多休閒讀物也在薦購之列，甚至這類圖書還被圖書館列在推薦新進圖書的行列。這點應與檢討 | 2   |
| 247 | 無  | 98  |
| 248 | 無  | 98  |
| 249 | 更新圖書館線上借閱預約功能  | 11  |
| 250 | 希望開放時間再更多更長一些，每年薦購的書也可再多一些~~   | 2 7 |
| 251 | 我的學生證借書時只能用舊的學生證刷，以及上網無法搜尋借閱紀錄，希望平台能改善。  | 11  |
| 252 | 無  | 98  |
| 253 | 提供更多 AI 軟體工具   | 4   |
| 254 | 無  | 98  |
| 255 | 位置有點太過隱密   | 5   |
| 256 | 可以多購買更多軟體授權給學生使用   | 4   |
| 257 | 無  | 98  |
| 258 | 希望電子期刊的資源系統可以直接透過 VPN 使用，而不是另外從網頁一一連接。<br>這樣在使用上如果要從不同期刊的資料庫找尋資料或瀏覽文獻，需要一直重複登入很惱人。                   | 16  |
| 259 | 希望集思軒的位置管理可以好一點  | 7   |
| 260 | 網站帳號登不進去   | 10  |
| 261 | No   | 98  |
| 262 | 圖書館可以開晚一點  | 7   |
| 263 | 無  | 98  |
| 264 | 無  | 98  |
| 265 | 飲水機有冰水的選項會更好<br>可以增加更多的讀書空間，常常去都沒位置  | 5   |
| 266 | 都不錯  | 1   |
| 267 | 很棒   | 1   |

| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 268 | 自習室位子稍不足   | 7  |
| 269 | 無  | 98 |
| 270 | no   | 98 |
| 271 | 圖資處非常棒   | 1  |
| 272 | 無  | 98 |
| 273 | 郵件信箱不要那麼容易壞掉，常常無法收信  | 10 |
| 274 | 學校網路更新導致校外連入圖資處受影響，沒有提前告知  | 10 |
| 275 | 無  | 98 |
| 276 | 無  | 98 |
| 277 | 無  | 98 |
| 278 | 改善網路大學的網站  | 10 |
| 279 | 沒  | 98 |
| 280 | 沒有   | 98 |
| 281 | 負責南部學術網路，資訊應用應加強，資安不是加一個驗證碼、斷網就完成的   | 10 |
| 282 | 無  | 98 |
| 283 | 無  | 98 |
| 284 | 因應學生常有討論需求，可否再多增設討論室 1~2 間   | 7  |
| 285 | 很棒   | 1  |
| 286 | 廁所位置可以標示清楚一點！  | 5  |
| 287 | 對於資安組的建議：若往後有因教育部資安抽查等需求需關閉學校網路連線相關服務，應提早通知學生因應，緊急事件也應當下立刻發公告告知，而不是事發後才發文公告。 | 10 |
| 288 | 感謝提供完善服務，辛苦了！  | 1  |
| 289 | 在校外進不了學校網站   | 10 |
| 290 | 一樓刷卡的機器會當機 有機率被關在裡面  | 5  |
| 291 | 無  | 98 |
| 292 | 無  | 98 |
| 293 | 無  | 98 |
| 294 | 希望集思軒每天都可以從 9 點開到 12 點   | 7  |
| 295 | 沒有   | 98 |
| 296 | 增加集思軒的座位   | 7  |
| 297 | 希望影印機再多幾台  | 5  |
| 298 | 書籍有些亂放 我去找的書的時候有點困擾  | 11 |
| 299 | 強制改 SSO 的密碼是資安的好選擇嗎?常要求變更，只會讓使用者忘了改了什麼密碼，可能要抄下來，反而影響資安                       | 10 |

| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？                               | 編碼 |
|-----|--|----|
| 300 | 是否可以更好溝通                                       | 8  |
| 301 | 無  | 98 |
| 302 | 問 matlab 問題同仁非常熱心協助，感謝！                        | 1  |
| 303 | 無  | 98 |
| 304 | 希望 3-8 樓可以多增加充電的讀書空間                           | 7  |
| 305 | 打掃防蟲等可以再多加注意                                   | 5  |
| 306 | 前一陣子在登入「中山網路大學」時一直無法登入，最近狀況有少很多，解決效率還算不錯       | 10 |
| 307 | Nah  | 98 |
| 308 | 無  | 98 |
| 309 | 很棒   | 1  |
| 310 | 無  | 98 |
| 311 | 雲端服務勿片面中止，應該延續                                 | 6  |
| 312 | 希望集思軒可以 24 小時開放，就像其他大學的圖書館一樣                   | 7  |
| 313 | 無  | 98 |
| 314 | 陳列架旁可以放協助圖書歸位的架子，有時候找了書翻完真的會忘記從哪裡拿的，謝謝！        | 11 |
| 315 | 無言，學校的圖資處就是沒救了，可以直接放棄，要照資料就直接上臺北就對了            | 1  |
| 316 | 中山大學缺乏整合的校務系統，各種功能的系統各自為政、連介面也不一致。             | 10 |
| 317 | 一樓還書箱改為自動還書機，讓讀者可以確認有在系統上還書。可以高雄總圖為範例          | 11 |
| 318 | 增加 hyread 電子圖書                                 | 2  |
| 319 | 無  | 98 |
| 320 | 近期的教育部查訪，感覺圖資處未整體規劃，常常以 email 臨時通知某些作業，令人無所適從。 | 9  |
| 321 | 無  | 98 |
| 322 | 冷氣可以更冷   | 5  |
| 323 | 增加書本數量   | 2  |
| 324 | 無  | 98 |
| 325 | 沒有   | 98 |
| 326 | 讚  | 1  |
| 327 | 無  | 98 |
| 328 | 讚  | 1  |

| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 329 | 沒有  | 98 |
| 330 | 沒有  | 98 |
| 331 | 無   | 98 |
| 332 | 無   | 98 |
| 333 | 可以排除佔位不用的同學   | 7  |
| 334 | 無   | 98 |
| 335 | 無   | 98 |
| 336 | 無   | 98 |
| 337 | 無   | 98 |
| 338 | 無   | 98 |
| 339 | 去七樓但是沒有辦法搭電梯  | 5  |
| 340 | 無   | 98 |
| 341 | 資安問題很重要，但也不需要拿大家當白老鼠!! 安裝資安組提供的程式後就無法開機近3周，資安組祝先生處理效率極差!! 直到長官幫我向上反應後，才提出資料備份重灌 OS 選項!?! 問哪時候完成，得到的答案竟是："我要再問問組長"...<br>麻煩要求校內同仁安裝資安軟體前，請先長時間測試並提供測試報告供大家參考，不是讓全校當你們的白老鼠。還是圖資單位對廠商提供的軟體驗收做得不確實? | 8  |
| 342 | 有些樓層的燈光感覺可以再亮一點   | 5  |
| 343 | 希望可以設立一些裝置以方便找尋圖書   | 11 |
| 344 | 無   | 98 |
| 345 | 無   | 98 |
| 346 | 無   | 98 |
| 347 | 0   | 98 |
| 348 | 無   | 98 |
| 349 | 希望環境設備可盡量翻新   | 5  |
| 350 | 希望研究室隔音能好一點   | 5  |
| 351 | 無   | 98 |
| 352 | 無   | 98 |
| 353 | No  | 98 |
| 354 | 自修室的時間可以開長一點  | 7  |
| 355 | 欲搭乘電梯至十樓需備有已開通學生證這件事沒有意義且對學生是一件麻煩，謝謝。   | 5  |
| 356 | 無   | 98 |



| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？  | 編碼   |
|-----|---|------|
| 357 | 圖資處不該把「資安稽核」成為校外連不進校網頁的理由，網頁本來就是給外人看的。<br><br>另外，取消雲端服務非常不合理，增加各單位負擔，非專人統一管理之下也增加資安風險。                  | 6 10 |
| 358 | 工讀生超雷…似乎不太擅長操作系統，也不熟悉借還書的流程。還有新的系統超難用，難用到快死，不是換一下頁面分層或者改一下版面顏色就叫升級，拜託改好一點，或者乾脆不要改，新舊系統都難用，還得重新熟悉一種，超負擔。 | 9    |
| 359 | 希望空調不要關 有時候天氣好還是會熱會悶  | 5    |
| 360 | 希望館藏的圖書資訊能和網站上的資料一致，之前上網查了圖書資料，卻在圖書館找不到，也許可以定期核對網站的資料和實體書是否一致 ><  | 11   |
| 361 | 無   | 98   |
| 362 | 希望書本可以整齊一點  | 11   |
| 363 | 無   | 98   |
| 364 | 圖資十樓較為悶熱  | 5    |
| 365 | 無   | 98   |
| 366 | 没有  | 98   |
| 367 | 一次借 N 本書會發 N 封信，能不能整合在一封信裡？   | 11   |
| 368 | no  | 98   |
| 369 | 重新在圖書館設置掃瞄儀器  | 5    |
| 370 | 建議進行系統更新、異動或資料移轉前，需先橫向聯繫照會受影響之單位，調查了解受影響之業務範疇及時程，以免出現資料處理異常或錯誤的狀況，造成行政效率之耗損，並影響相關人員之權益。                 | 10   |
| 371 | 無   | 98   |
| 372 | 希望資安問題能改善~  | 10   |
| 373 | 無   | 98   |
| 374 | 網路大學希望可以再穩定一點點就好  | 10   |
| 375 | 非常滿意 請繼續保持  | 1    |
| 376 | 無   | 98   |
| 377 | 希望能延長 週日/假日 開館時間  | 7    |
| 378 | 很棒，施工吵了點除外圖書館用的很不錯  | 1    |
| 379 | 無   | 98   |
| 380 | 無   | 98   |
| 381 | 建議維持雲端主機租賃服務，以利於資安管控。   | 6    |



| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？                            | 編碼 |
|-----|---|----|
| 382 | 無   | 98 |
| 383 | 坐位區多打掃一些                                    | 5  |
| 384 | 宿舍網路再好一點                                    | 10 |
| 385 | 沒有  | 98 |
| 386 | 整體都還不錯，圖書館環境相當好                             | 1  |
| 387 | 很棒 感謝                                       | 1  |
| 388 | 宿網很慢  | 10 |
| 389 | 增加自習室的時間與冷氣                                 | 7  |
| 390 | 後門一么歹又歹勿一弓下一又 厂么                            | 13 |
| 391 | 很好  | 1  |
| 392 | 無   | 98 |
| 393 | 系統完善 空間規劃很好 閱讀光線佳                           | 1  |
| 394 | 圖書管樓上部分可以開晚一點                               | 7  |
| 395 | 假日開放時間可以延長嗎？                                | 7  |
| 396 | 2樓的服務人員態度不謹慎，希望能改進                          | 8  |
| 397 | 假日的開放時間可以延長                                 | 7  |
| 398 | 都很棒   | 1  |
| 399 | 無   | 98 |
| 400 | 無   | 98 |
| 401 | 希望網頁可以更整合、人性化<br>不是靠關鍵字找到我需要的網頁，而是有個網路地圖之類的 | 10 |
| 402 | 五樓座位的燈可以更新一下                                | 5  |
| 403 | 希望集思軒的開放時間可以延長                              | 7  |
| 404 | 資安就是垃圾，所有系統真的該好好改，校務系統搞到我不能借書，有夠爛           | 10 |
| 405 | 很好  | 1  |
| 406 | 學校的資安還有無線網路穩定度需要加強                          | 10 |
| 407 | 希望可以開晚一點                                    | 7  |
| 408 | 無   | 98 |
| 409 | 圖資處裡面的工讀生人很 nice                            | 1  |
| 410 | 設備翻新  | 5  |
| 411 | 無   | 98 |
| 412 | 無   | 98 |
| 413 | 無   | 98 |
| 414 | 只有集思軒開到十二點，同樣在一樓的書香亭如果可以延長就更好了              | 7  |

| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 415 | 無  | 98 |
| 416 | 冷氣再冷一點   | 5  |
| 417 | 學校的各類網頁太多了，希望能整合成單一入口且具不同類別導向式網頁。  | 10 |
| 418 | 無  | 98 |
| 419 | 資安組(含 mail)的人員專業、服務態度，真的很差，凡是遇到狀況，只會回應你的電腦建議重灌、信箱改密碼、只有你有這問題，其他人都沒這問題、目前在資安稽核，承辦人不在，你的電腦無法登入，無法工作是你的問題（電腦就被圖資總控啦!!!)..... 等等諸如此類的回應，都不去了解使用者到底發生什麼問題，要如何協助處理，就只會這種回應，我不知道圖資聘這些人要幹嘛？                              | 9  |
| 420 | 無  | 98 |
| 421 | 無  | 98 |
| 422 | Some information about the way in which reservations are handled am be a little bit confusing for international students, maybe doing a video tutorial can help  | 11 |
| 423 | 如果大一，大二，大三能有自己研習室，那該多好~  | 7  |
| 424 | No   | 98 |
| 425 | no   | 98 |
| 426 | 網大常常卡住不能用 沒辦法交作業會影響到成績   | 10 |
| 427 | Thank  | 1  |
| 428 | 書桌上要有插頭 不然好麻煩  | 7  |
| 429 | 一樓舊的自習室可以多增加插座，類似新的一樓自習室，且舊的自習室不太通風  | 7  |
| 430 | 新的網站就算我填入正確帳密還是登不進去，導致我無法續借被罰錢   | 10 |
| 431 | Improve their poor and unfriendly attitude. It's very hardly to communicate! Every interaction with IT engineers leaves me feeling incredibly frustrated, and I find it challenging to resolve technical issues. | 8  |
| 432 | It is suggested to buy more novels   | 2  |
| 433 | It might be better to increase the room for students studying  | 7  |
| 434 | Satisfied  | 1  |
| 435 | 影印功能之前的比較直觀好用，改成現在這樣的 都大排長龍  | 5  |
| 436 | More software available for free download  | 4  |

| NO. | 請問您對於圖資處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 437 | The student email should be able adjusted the name or have the guidance to adjust it   | 3  |
| 438 | -  | 98 |
| 439 | I would suggest a day for freshmen to go to the library, receive a tour, get their Office 365 and emails set up. I know many students don' t have their nsysu email because they don' t know how to set up. Also to have more services in English. The website and services are mostly in Chinese.                                   | 14 |
| 440 | Please pay more attention to cleaning the library areas  | 5  |
| 441 | Many essential features need to be incorporated into software-related services, with functionalities akin to CorelDRAW, CAD modeling, and design software.   | 4  |
| 442 | A new study room has opened on the first floor of the library. Overall I am satisfied. However, why are the chairs in the computer area so high like those in cafes or 7-11s? My back hurts when I sit for a long time. It seems like only design and simplicity were considered rather than the health of students who will use it. | 5  |
| 443 | None   | 98 |
| 444 | very informative   | 1  |

## 七、藝文中心

### (一) 編碼表

| 編碼 | 編碼內容                      |
|----|---------------------------|
| 1  | 非常棒\滿意                    |
| 2  | 招募團隊公佈評選標準                |
| 3  | 加強承辦人對職掌業務熟稔度及專業性         |
| 4  | 活動資訊不夠明確                  |
| 5  | 設備更新                      |
| 6  | 增加活動(包含線上及晚上和假日與現代活動)     |
| 7  | 椅子的空位可以改善變大               |
| 8  | 將所有的大學之道統一由藝文中心處理會更好      |
| 9  | 開放線上索票、報名(希望不只用手機訂票外國學沒有) |
| 10 | 需嚴格控管活動時的秩序               |
| 11 | 建議設置公共鋼琴                  |
| 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   | 無                            | 98 |
| 2   | 人員親切                         | 1  |
| 3   | 行政同仁姿蓉態度非常好                  | 1  |
| 4   | 蠻不錯的                         | 1  |
| 5   | 無                            | 98 |
| 6   | 對於招募團隊以及評選的標準應該更公開以及公佈評選標準   | 2  |
| 7   | 滿意                           | 1  |
| 8   | 無                            | 98 |
| 9   | 無                            | 98 |
| 10  | 無                            | 98 |
| 11  | 無                            | 98 |
| 12  | 無                            | 98 |
| 13  | 藝文中心的整體外觀可以更好                |    |
| 14  | 加油                           | 98 |
| 15  | 可以多舉辦相關藝文活動                  | 6  |
| 16  | 無                            | 98 |
| 17  | 無                            | 98 |
| 18  | 其實聽過兩次大學之道印象都還不錯，我覺得很棒！繼續保持！ | 1  |
| 19  | 無                            | 98 |



| NO. | 請問您對於藝文中心有什麼具體建議？                            | 編碼 |
|-----|--|----|
| 20  | 活動辦理十分用心，職員敬業熱心                              | 1  |
| 21  | 非常棒！   | 1  |
| 22  | 希望演出時間可以盡量在晚上                                | 6  |
| 23  | 很棒   | 1  |
| 24  | 取票上都蠻順利的 沒有什麼大問題                             | 1  |
| 25  | 環境很乾淨~                                       | 1  |
| 26  | 服務態度超好的 流程處理很熱心                              | 1  |
| 27  | 無  | 98 |
| 28  | 熱情服務 十分友善                                    | 1  |
| 29  | 無  | 98 |
| 30  | 要大學之道的票時，可以用學號代替在電話唸名字，這樣如果姓名有特殊字的人很難在電話說清楚。 |    |
| 31  | 無  | 98 |
| 32  | 希望可以有更多表演                                    | 6  |
| 33  | 沒什麼建議  | 98 |
| 34  | 無  | 98 |
| 35  | 有幾場表演不僅很好看，還有大學之道很讚！                         | 1  |
| 36  | 無  | 98 |
| 37  | 設備更新   | 5  |
| 38  | 無  | 98 |
| 39  | 藝文中心的報名訊息是否能持續採用線上報名的方式？                     | 9  |
| 40  | 無  | 98 |
| 41  | NO   | 98 |
| 42  | 無  | 98 |
| 43  | 加油   | 98 |
| 44  | 需嚴格控管活動時的秩序                                  | 10 |
| 45  | 我覺得假如可以將所有的大學之道統一由藝文中心處理會更好                  | 8  |
| 46  | 無，目前還不錯！                                     | 1  |
| 47  | 希望椅子的空位可以改善變大                                | 7  |
| 48  | 無  | 98 |
| 49  | /  | 98 |
| 50  | 沒用的地方  | 98 |
| 51  | 做的很好   | 1  |
| 52  | 節目多元，選擇性多且豐富                                 | 1  |
| 53  | 建议设置公共钢琴，满足非专业领域的学生学习音乐的需求。                  | 11 |
| 54  | 無  | 98 |

| NO. | 請問您對於藝文中心有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|---|----|
| 55  | 無   | 98 |
| 56  | 沒有哦   | 98 |
| 57  | 無   | 98 |
| 58  | 環境優美  | 1  |
| 59  | 無   | 98 |
| 60  | 無   | 98 |
| 61  | 無   | 98 |
| 62  | 環境很不錯，希望可以多多舉辦相關活動  | 6  |
| 63  | 多舉辦可參與的線上活動   | 6  |
| 64  | 無   | 98 |
| 65  | 無   | 98 |
| 66  | 沒有  | 98 |
| 67  | 很好  | 1  |
| 68  | 沒有  | 98 |
| 69  | 無   | 98 |
| 70  | 希望有更多音樂會  | 6  |
| 71  | 希望索票可以開放線上索票 或者線上預約索票   | 9  |
| 72  | 活動安排可以多分散在週末  | 6  |
| 73  | Email，不回  | 3  |
| 74  | 很感謝藝文中心為中山學生辦理各式活動，讓學生在課餘時能參與活動培養第二興趣                         | 1  |
| 75  | 沒有  | 98 |
| 76  | 無   | 98 |
| 77  | 無   | 98 |
| 78  | 無   | 98 |
| 79  | 無   | 98 |
| 80  | 可以多一點現代活動   | 6  |
| 81  | 無   | 98 |
| 82  | No  | 98 |
| 83  |   | 98 |
| 84  | 大學之道場次雖然剛開學就公布了 但那時候提供的網站找不到相關資訊 且有些場次要等到快接近時才能取票 導致錯過時間      | 4  |
| 85  | 我常常無法在學校官方網頁上找到活動資訊，只偶爾看到臉書(特別搜尋)或者信件資訊，希望這部分可以好好改善，錯過機會總是扼腕。 | 4  |
| 86  | 無   | 98 |



| NO. | 請問您對於藝文中心有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|--|----|
| 87  | very good activities   | 1  |
| 88  | 無  | 98 |
| 89  | 不知道哈哈哈哈，沒看過你們的表演   | 98 |
| 90  | 可以多一些假日活動  | 6  |
| 91  | 無  | 98 |
| 92  | 無  | 98 |
| 93  | 很多活動很棒   | 1  |
| 94  | 更積極處理事務  | 3  |
| 95  | 沒有   | 98 |
| 96  | 無  | 98 |
| 97  | 無  | 98 |
| 98  | It would be nice to be able to book events other than by phone.<br>International students usually don't have a SIM card for calls. | 9  |



## 八、產學處

### (一)編碼表

| 編碼 | 編碼內容                                       |
|----|--|
| 1  | 加油/很好/親切                                   |
| 2  | 產學合作機會與活動多一點(免費上其他國家的語言課程)                 |
| 3  | 產學與貨櫃負責的業務能標示的更簡潔                          |
| 4  | 提高人員辦事效率/簡化行政程序/專業性(教師之新投標案申請用印時，核章程序繁瑣)   |
| 5  | 會議室數量少                                     |
| 6  | 管理費試算，計畫主持人無法支領主持費，應有配套措施，或主動跟該單位協調如何降提或減免 |
| 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   | 無   | 98 |
| 2   | 沒有特別的建議，該處室已經做得很好了。   | 1  |
| 3   | 無   | 98 |
| 4   | 1. 學校特別用了這個處來賺個單位申請計畫的經費<br>2. 無法協助任何單位申請計畫，扯後腿最會，一堆無意義的行政程序<br>3. 行政效率超差，什麼事情都會要給主管看，然後事情都會拖很久 | 4  |
| 5   | 無   | 98 |
| 6   | 沒有  | 98 |
| 7   | 無   | 98 |
| 8   | 整體很好，人員專業且親切。   | 1  |
| 9   | 產學與貨櫃負責的業務能標示的更簡潔，搞錯會需要兩邊跑  | 3  |
| 10  | 辦理老師產學合作計畫，內部人員細心解說，讓我更清楚办理流程   | 1  |
| 11  | 行政流程怠慢，都要工讀生等很久，效率差。都要讓人跑來跑去。   | 4  |
| 12  | 無   | 98 |
| 13  | 接聽電話非常有耐心 效率很好  | 1  |
| 14  | NO  | 98 |
| 15  | 無   | 98 |
| 16  | 目前沒有  | 98 |
| 17  | 效率很好！消息告知即時且詳盡，不會讓學生不知所措。有疑問的時候回覆速度也很快。   | 1  |
| 18  | 無   | 98 |

| NO. | 請問您對於產學處有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 19  | 加油   | 1  |
| 20  | 有計畫共同合作，夥伴相當給力熱情有效率，按讚~  | 1  |
| 21  | 沒用的地方  | 98 |
| 22  | 無  | 98 |
| 23  | 承辦的副理專業不足，詢問退費一問三不知，答應再了解後回電，然後就石沈大海，直到現在都沒有下文，毫無行政紀律，不負責任又草率的服務態度宜調整  | 4  |
| 24  | 無  | 98 |
| 25  | 我覺得活動可以多一點   | 2  |
| 26  | 我覺得很好了。希望大家能夠提早下班  | 1  |
| 27  | 可直接提供產學合作機會  | 2  |
| 28  | 產學媒合效率好  | 1  |
| 29  | <p>關於管理費編列不足 20%，計畫主持人無法支領主持費的這項規定，擺明跟計畫主持人爭奪研究經費，讓人感受學校單位對產學合作發展的短視與不足。建議學校如無法接受管理費低於 20%，就直接拒絕申請的產學合作案，不要接受了管理費調降讓合作計畫成案，再限制主持人的主持費。</p> <p>另外，有些法人單位分包政府計畫案給學校，因經費限制無法編列 20%管理費，但又無法提供有效的佐證(牽涉到計畫案的審核分數)，導致合作案無法順利成行，產學處應有配套措施，或主動跟該單位協調達成共識。</p> | 6  |
| 30  | 很喜歡能免費上其他國家的語言課程，希望能多開幾個時段   | 2  |
| 31  | 沒  | 98 |
| 32  | 無  | 98 |
| 33  | 非常滿意   | 1  |
| 34  | <p>1、教師之新投標案申請用印時，感覺產學處只做半套，核章部分要教師助理到秘書室及文書組蓋章，還得需 3 個工作天步伐太慢了。</p> <p>2、請款發文部分效率差。</p>   | 4  |
| 35  | 針對管理費試算，應站在老師、單位方設想，如何降提或減免提供具體協助，非一味只想抽管理費  | 6  |
| 36  | 無  | 98 |
| 37  | 繼續努力   | 1  |
| 38  | 很好   | 1  |
| 39  | 無  | 98 |
| 40  | 無  | 98 |
| 41  | 無  | 98 |

| NO. | 請問您對於產學處有什麼具體建議？    | 編碼 |
|-----|---------------------|----|
| 42  | 會議室數量少              | 5  |
| 43  | 無                   | 98 |
| 44  | 無                   | 98 |
| 45  | 服務態度親切且專業，認真傾聽我的需求。 | 1  |
| 46  | 無                   | 98 |
| 47  | 沒                   | 98 |
| 48  | 無須改進                | 98 |
| 49  | -                   | 98 |

九、秘書室

(一)編碼表

| 編碼 | 編碼內容  |
|----|---|
| 1  | 加油/很好   |
| 2  | 效率差   |
| 3  | 首頁新聞版面增加「發表日期」  |
| 4  | 洗手間未提供衛生紙, 垃圾桶未加蓋   |
| 5  | 雙語計畫進展並不大、希望可以從郵件內容開始, 讓校內外籍人士更及時了解校內任何消息的內容、融入校園一起學習並推動發展。 |
| 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   | 批閱公文流暢  | 1  |
| 2   | 首頁新聞版面做得很棒, 但點進新聞查看內容時, 若能看到該則新聞的「發表日期」就更完美了!   | 3  |
| 3   | 人很好   | 1  |
| 4   | 麻煩蓋章速度請加快或是協助盡速用印, 每次都要別人回去等, 然後回到座位又說蓋好  | 2  |
| 5   | 加速蓋章流程 可在某些情況下下放代為決行之權限   | 2  |
| 6   | 無   | 98 |
| 7   | 沒有  | 98 |
| 8   | 無   | 98 |
| 9   | 無   | 98 |
| 10  | 多一點行政的多樣性   | 2  |
| 11  | 無   | 98 |
| 12  | 效率請再多多提升  | 2  |
| 13  | 加油  | 1  |
| 14  | 無   | 98 |
| 15  | 沒用的地方   | 98 |
| 16  | 無   | 98 |
| 17  | 無   | 98 |
| 18  | 學校一直以來都在推動雙語計畫, 但目前看來好像進展並不大。希望起碼可以先從郵件內容開始, 畢竟校內外籍人士不少, 這樣可以讓他們能更及時了解校內任何消息的內容, 也可以更容易融入校園一起學習並推動發展。 | 5  |

| NO. | 請問您對於秘書室有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|-------------------|----|
| 19  | 無                 | 98 |
| 20  | 無                 | 98 |
| 21  | 洗手間未提供衛生紙. 垃圾桶未加蓋 | 4  |
| 22  | no                | 98 |
| 23  | 我覺得人員都很親切。        | 1  |
| 24  | 繼續努力              | 1  |
| 25  | 無                 | 98 |
| 26  | 沒有                | 98 |
| 27  | OK                | 1  |
| 28  | 無意間               | 98 |

十、人事室

(一)編碼表

| 編碼 | 編碼內容   |
|----|--|
| 1  | 很好\辛苦了\親切\加油   |
| 2  | 加強效率\專業性\新制度宣導\相關法規之熟稔度  |
| 3  | 系統網頁資訊(兼任助理系統的網頁很難找、升等作業資訊、人事室差勤系統看不出個人有幾天休假)                      |
| 4  | 落實職代工作(如:找不到承辦人,電話、email不回)  |
| 5  | 線上化(進度流程線上申辦與查詢)   |
| 6  | 辦公室動線有點擁擠  |
| 7  | 簡化人力資源流程,包括入職和福利登記、為員工提供專業發展和培訓計劃、實施表彰計劃以提高員工士氣、加強內部人力資源事務和政策的溝通管道 |
| 8  | 作業可以跟研發處結合   |
| 9  | 新進教師報到流程可能可以再改進、如:員工編號並非報到當天即知                                     |
| 10 | 生日禮券選項多元化及領取地方鏢是清楚   |
| 11 | 辦理活動事前規劃通知控制時間   |
| 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   | 負責人員常常開會、辦活動常常找不到人<br>效率不太好<br>建議可能多聘幾位人員分擔工作                            | 4  |
| 2   | 應提升辦事效率  | 2  |
| 3   | 同一件事情不同承辦人業務斷層、說法不一,很難依循辦理。  | 4  |
| 4   | 大部分人事室同仁都很熱情且專業的回覆詢問;但某些同仁可能剛來,對業務較不熟悉。                                  | 2  |
| 5   | 人事相關作業資訊化作業太慢,能理解人事業務之繁雜,但也凸顯亟需資訊化作業協助,倘若E化效能高,能減少人事更迭所造成資料斷層,工作效能亦能有效提高 | 5  |
| 6   | 沒有特別的建議,該處室已經做得很好了。  | 1  |
| 7   | 大部分同仁態度親切;只是打電話過去,若當事人不在位子上時,希望附近的同仁能協助代接電話,而不是讓電話響到天荒地老...              | 4  |
| 8   | 無  | 98 |
| 9   | 繼續加油,謝謝  | 1  |

| NO. | 請問您對於人事室有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 10  | 1. 希望銷假申請可以採線上作業，紙本作業等了一個多月，期間電話詢問了N遍才完成銷假。<br>2. 幾次致電到人事室的經驗電話都響很久，希望同仁之間可以幫忙代接並留言給承辦人，或請工讀生協助代接。              | 4  |
| 11  | 希望相關紙本表單能夠以線上流程傳遞(如離職單、報到單等)  | 5  |
| 12  | 上班時間電話常常沒有人接聽，不應該這樣<br>即使承辦人不在或電話中，同事也應該幫忙接聽  | 4  |
| 13  | 新進教師報到流程可能可以再改進，例如：員工編號並非報到當天即知，以致後續有些事無法作業，雖然最後是自行去問員工編號解決。  | 9  |
| 14  | 無   | 98 |
| 15  | 辦公室動線有點擁擠   | 6  |
| 16  | 建議學校擴編國際處職員，在全校推動全英文教學時，也應該要針對相關處室增設人力資源，以因應學生需要出國交換的數量增加   | 2  |
| 17  | 加油  | 1  |
| 18  | 兼任助理系統的網頁很難找 可能要有網址的超連結放在其他有關連的網頁幫忙連結一下   | 3  |
| 19  | 沒有  | 98 |
| 20  | 無   | 98 |
| 21  | 無   | 98 |
| 22  | 辦理活動麻煩留意時間控制，時程規劃以及事前通知，感謝。   | 11 |
| 23  | 無   | 98 |
| 24  | 無   | 98 |
| 25  | 非常推崇洪雨佳組員的專業與辦事效率，我想撈新海研3號研究船的人員薪資保險資料進行財務分析，在各處室碰壁或遇踢皮球，很幸運遇到雨佳，她了解該如何和學校 IT 楊宗憲溝通能幫我們撈到想要的資料，真的是具備專業的人資該有的樣子！ | 1  |
| 26  | 效率請再多多提升  | 2  |
| 27  | 無   | 98 |
| 28  | 無   | 98 |
| 29  | 辛苦了   | 1  |
| 30  | 無   | 98 |
| 31  | 有的時候不太知道生日禮券要找誰拿  | 10 |
| 32  | 沒用的地方   | 98 |



| NO. | 請問您對於人事室有什麼具體建議？  | 編碼  |
|-----|---|-----|
| 33  | <p>1. 同學辦理離校手續時, 就沒住過學生宿舍, 還要人跑到學校跑流程. 很不人性化, 造成不便. 現在都資訊時代了, 應該電腦連線檢查的.</p> <p>2. 辦理休學手續, 我也沒住過學生宿舍, 也要親自跑去宿舍跑流程簽名. 我要是住在台北, 還要特別坐高鐵下來高雄處理. 這是很困擾的, 身為國際學校, 卻沒國際化務服. 只能走傳統人工流程, 沒資訊化, 線上簽單, 很差的體驗.</p> | 5   |
| 34  | 環境擁擠；人事異動幅度大；應加強新進同仁相關職能道德  | 2 6 |
| 35  | 請不要對陌生人亂開自以為很幽默的玩笑，把工作處理好就好了！   | 2   |
| 36  | 無   | 98  |
| 37  | 無   | 98  |
| 38  | 無   | 98  |
| 39  | 無   | 98  |
| 40  | 無   | 98  |
| 41  | 承辦人員能對法規更加熟悉  | 2   |
| 42  | 很好，無。   | 1   |
| 43  | 服務態度與效率落差較大   | 2   |
| 44  | 希望承辦人員可以更熟悉業務，避免重複繳交送審文件。   | 2   |
| 45  | 效率及專業度有待提昇  | 2   |
| 46  | 對於新任主管 主動輔助審視是否過去學研過程有無心之過 莫到之後又突然設標畫靶 感學有被鬥爭之亂 對單位團隊和協較有幫助   | 2   |
| 47  | 新升等制度請多宣到<br>導，謝謝！  | 2   |
| 48  | 建議加強所屬相關法規之熟稔度  | 8   |
| 49  | 可以  | 1   |
| 50  | 升等作業的相關資訊，在網站上還是不太清楚明確，應可以有更完整的說明   | 3   |
| 51  | 人員常不接聽電話，業務熟悉度不佳。   | 2 4 |
| 52  | 無   | 98  |
| 53  | 無   | 98  |
| 54  | <p>相關業務孰悉度應再加強，若組員人數不足導致工作量負荷過大，希望長官正視此狀況。</p> <p>人事法規修正過於繁瑣，建議精簡。</p>  | 2 7 |
| 55  | 行政效率慢 出錯 態度不佳   | 2   |
| 56  | 我覺得人員都很親切。  | 1   |
| 57  | 近幾年生日禮券均是超商禮券，可否更換為別種類禮券(市面上很多禮券可選擇)。   | 10  |
| 58  | 希望貴單位能回覆 email。   | 4   |

| NO. | 請問您對於人事室有什麼具體建議？  | 編碼  |
|-----|---|-----|
| 59  | 1. 整合系統，盡量讓老師升等時，相關表單填列一次就好。<br>2. 也建議合聘教師清單，可以一次性確認，線上填列尤佳，減少重複填列確認所耗費的人力時間。 | 3 5 |
| 60  | 請加強人事法規專業，勿一事多套標準   | 2   |
| 61  | 是否可以更好溝通  | 2   |
| 62  | 提高所辦業務之效率   | 2   |
| 63  | 資訊數據之正確性及人員業務專業度宜加強及掌握  | 2   |
| 64  | 視情況，增加人力  | 2   |
| 65  | 人事室差勤系統看不出個人有幾天休假，建議增加此功能   | 3   |
| 66  | 相關內容呈現較慢回應，有些行政程序作業緩慢，請強化人員行政知能及作業程序。   | 2   |
| 67  | 無   | 98  |
| 68  | 有時電話無人接聽  | 4   |
| 69  | 確認出差費的速度是否能加快？  | 2   |
| 70  | 目前沒有，人員態度好親切。   | 1   |
| 71  | 部分人員態度不佳。按照規定如期繳交資料後卻被要求另外自行辦理，那為何需要繳交？部分人員彼此訊息不一，造成行政上的混淆延宕。                 | 2   |
| 72  | 希望契約書可以盡快核章完成，助理們很常合約到期還未拿到已核章的契約書。   | 2   |
| 73  | 無   | 98  |
| 74  | 在負責業務上可再主動一些。   | 2   |
| 75  | 健康復建活動報名系統及通知時間可以改善   | 11  |
| 76  | 工作證明等很久   | 2   |
| 77  | 無   | 98  |
| 78  | 無。  | 98  |
| 79  | 無   | 98  |
| 80  | 無   | 98  |
| 81  | 行政效率可再提升  | 2   |
| 82  | 無   | 98  |
| 83  | 服務周到  | 1   |
| 84  | 報帳系統不太好用  | 3   |
| 85  | 沒有  | 98  |
| 86  | 6   | 1   |
| 87  | 感謝一年來的辛勞  | 1   |
| 88  | 無   | 98  |

| NO. | 請問您對於人事室有什麼具體建議？   | 編碼  |
|-----|--|-----|
| 89  | 人資室人員都非常好，也非常親切，但希望作業可以跟研發處結合，不然當學生遇到疑問雙方一直推拖，當學生也不知該如何處理。   | 1 8 |
| 90  | 人事室的工作就是解決的學校人員的事，請有耐心一點，還有表情控制要做好，就算再不爽，也不應該在當事者面前翻白眼，更何況並不是當事者的錯。  | 2   |
| 91  | 電話接聽冷淡，留言不回覆   | 4   |
| 92  | 該處室的部分行政人員應具備良好的做事及應答態度，又尤其該職員本身就是處理'人力發展'部分。若是大家能夠自行處理問題，就不需要再去詢問及尋求他們的協助了!!!!  | 2   |
| 93  | 無  | 98  |
| 94  | 無  | 98  |
| 95  | No   | 98  |
| 96  | good   | 1   |
| 97  | Should be more efficient   | 2   |
| 98  | Streamline HR processes, including onboarding and benefits enrollment.<br>Offer professional development and training programs for staff.<br>Create a user-friendly online portal for personnel inquiries and updates.<br>Implement a recognition program to boost employee morale.<br>Enhance communication channels for internal HR matters and policies | 7   |

## 十一、主計室

### (一)編碼表

| 編碼 | 編碼內容  |
|----|---|
| 1  | 很好\專業(回答都很很專業及用心)   |
| 2  | 人員專業性不足，問題不會處理(增加新制度實施宣導)(對於報帳之單據黏貼地方有點吹毛求疵)\效率差(帳務審查慢、獎學金慢)\電話不通 |
| 3  | 請購系統老舊\會計科目可以再精簡(前五碼)\系統餘額顯示可以包含流用的總金額\薪資支付無經過認可存在漏洞。             |
| 4  | 國科會計畫主持費希望一年一次請領，而非逐月請領   |
| 5  | 人事費用\支付電子化  |
| 6  | 退件原因不詳(核定標準用範例的方式呈現)  |
| 7  | 希望學校增設一個送文進度流程  |
| 8  | 航空報帳相關問題  |
| 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   | 沒有特別的建議，該處室已經做得很好了。   | 98 |
| 2   | 動支審核專業  | 1  |
| 3   | 請主計室不要違憲，去大陸出差，搭對岸的航空公司以憲法層面來看不應視為外籍航空公司。<br>以我中華民國航空公司的服務跟整潔度，每個人都想搭華航或長榮，對於用學生來報帳的實驗室，你們這麼刁難，造成我們很多困擾。              | 8  |
| 4   | 無   | 98 |
| 5   | 人很好   | 1  |
| 6   | 無   | 98 |
| 7   | 無   | 98 |
| 8   | 無   | 98 |
| 9   | no  | 98 |
| 10  | 無   | 98 |
| 11  | 整體很好，人員專業且親切。   | 1  |
| 12  | 每次去問問題，回答都很很專業及用心，特別是江小姐  | 1  |
| 13  | 非常棒，一樣比教務處好太多   | 1  |
| 14  | 同一筆計劃可能歸屬不同人管轄，對於非主計室業務的同仁在找詢問的窗口時會比較不知所措。希望學校增設一個送文進度流程，有時候公文需要拿回來修改，但各處室都會請我們去問另一個處室，我們無法追蹤送文進度，一直打電話詢問也會造成承辦人員的困擾。 | 7  |
| 15  | 無   | 98 |

| NO. | 請問您對於主計室有什麼具體建議？  | 編碼 |
|-----|---|----|
| 16  | 沒有  | 98 |
| 17  | 無   | 98 |
| 18  | 無，洽詢時都很熱心協助處理問題   | 1  |
| 19  | 主管及承辦人員處理業務請保持專業度，不要臭臉及口氣不友善(跑急件時，蓋章臭臉，還一直唸，有很急嗎?)的回應，讓人觀感不佳  | 2  |
| 20  | 謝謝  | 1  |
| 21  | 核銷報帳速度可再加強  | 2  |
| 22  | 無   | 98 |
| 23  | 公文處理速度加快  | 2  |
| 24  | 效率請再多多提升  | 2  |
| 25  | 無   | 98 |
| 26  | 電話能掛好嗎 有時候完全打不進去還要親自跑去行政大樓☹   | 2  |
| 27  | 無   | 98 |
| 28  | 無   | 98 |
| 29  | 目前沒有  | 98 |
| 30  | 請購系統有點過於老舊，可以考慮更新   | 3  |
| 31  | 無   | 98 |
| 32  | 無   | 98 |
| 33  | 沒有  | 98 |
| 34  | 沒用的地方   | 98 |
| 35  | 校內公文/文件是否能建立公文/文件條碼系統，方便確認公文/文件實際位置以利找尋。(目前僅主計室能用已購入案找尋)  | 7  |
| 36  | 可以附設一個導覽  | 7  |
| 37  | 非常專業且樂於協助，優秀的團隊合作。  | 1  |
| 38  | 無   | 98 |
| 39  | 無   | 98 |
| 40  | 效率上不錯，但運送文件過程常常會有文件突然下落不明的時候，導致拖到賬目截止日都還沒可以核銷，然後文件重跑又可能會沒發票的問題。能不能麻煩幫忙轉達相關可以負責的單位討論建立一個可以追蹤的系統，這樣有問題才知道要從那個單位追回。而不是像無頭蒼蠅一樣每個單位都跑去問一輪。 | 7  |
| 41  | 行政人員效率不佳  | 2  |
| 42  | 無   | 98 |
| 43  | 服務很好  | 1  |
| 44  | 無   | 98 |

| NO. | 請問您對於主計室有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
| 45  | 想請你們審查帳務時，速度可以快一點，帳務每次都很晚下來，而且每次都會審問購買物品的原因，極度不尊重各個老師，每個處室都是需要器材才購買的！  | 2  |
| 46  | no   | 98 |
| 47  | 感覺人手不足、效率不高。   | 2  |
| 48  | 國科會計畫主持費希望一年一次請領，而非逐月請領  | 4  |
| 49  | no   | 98 |
| 50  | 公文送件流程 需要再更明確分工  | 7  |
| 51  | NA   | 98 |
| 52  | 不了解新制度的實施（餐費不用附上名單），請多多宣導，謝謝！  | 2  |
| 53  | 無  | 98 |
| 54  | Good job   | 1  |
| 55  | 我覺得人員都很親切。   | 1  |
| 56  | 協助國科會報帳的同仁非常有耐心，也直接幫忙讓流程順利，感謝！   | 1  |
| 57  | 無  | 98 |
| 58  | 視情況，增加人力   | 2  |
| 59  | 請購系統多人使用時，尤其是年底高峰期，比較常當機，或者速度緩慢，建議能夠更新設備。  | 3  |
| 60  | 網路請購會計科目可以再精簡，例如我是國科會管帳人員，就只需跳出51303-就好。   | 3  |
| 61  | 繼續努力   | 1  |
| 62  | 無  | 98 |
| 63  | 無。   | 98 |
| 64  | 對於退件的原因 可以寫的更明確以及留下承辦人的聯絡資訊  | 6  |
| 65  | 主計室承辦人員很親切，資訊傳遞很清楚   | 1  |
| 66  | 無  | 98 |
| 67  | 無  | 98 |
| 68  | 希望同一種類型之報帳流程可以統一，避免前兩個月的流程到了第三個月突然需要增加某項附件，感謝辛苦了。  | 2  |
| 69  | 無  | 98 |
| 70  | 沒什麼要改推   | 98 |
| 71  | 希望主計室態度可以好一點，除了睿婷、英君態度好又專業以外，其他接觸過的主計同仁不知道為什麼態度都很差（可能業務太繁忙？不太清楚），我致電時每次都會先說自己的單位，態度也都很客氣禮貌，上次有有關於聘老師要續聘，給院和校教評的紙本表格資料需要填寫約聘老師受薪的主計代碼，因為我這邊系統查不到資料，結果打給主計（我還有事先上網查詢主計 | 2  |





| NO. | 請問您對於主計室有什麼具體建議？  | 編碼  |
|-----|---|-----|
|     | 負責教研人員薪資的承辦是誰)，結果她回我：我怎麼會知道……就是有問題自己查不到想請教才會打電話，主計若無法查詢到，也可以說這不是主計的業務範圍，可能要問其他單位，聽到直接回覆我怎麼會知道真的很無言，希望可以改善，謝謝！   |     |
| 72  | 6   | 1   |
| 73  | 有時候報帳可以主計先跟出納打一架，再告訴承辦人員應該要怎麼做。而不是你一句「你去跟主計室的XX說我們要用什麼方式」；他一句「你跟出納組的XXX說」，中間傳遞資訊的很痛苦、也不一定知道真正的意思還有怎麼做，這樣只是多浪費更多時間罷了。  | 2   |
| 74  | 主計之出國辦公核銷流程過於冗長且耗費巨量紙張印刷核銷物品照片/掃描檔，建議優化且簡化，達成減碳環保之實。  | 5   |
| 75  | 希望人事費用(工讀費、稿費、鐘點費等)可以有機會改為線上辦理，減少紙本影印   | 5   |
| 76  | 謝謝專業的協助與提醒，辛苦了。   | 1   |
| 77  | 核銷文件在進入主計室之前很難追蹤流程...   | 7   |
| 78  | 打電話去主計室時都可以即時收到問題的回覆 非常感謝   | 1   |
| 79  | 送審速度加快  | 2   |
| 80  | 無   | 98  |
| 81  | 無   | 98  |
| 82  | 暫時沒有。   | 98  |
| 83  | 可以把核定標準用範例的方式呈現   | 6   |
| 84  | 1. 希望系統餘額顯示可以包含流用的總金額<br>2. 選擇會計科目的時候可以自動依照計劃跳出前五碼  | 3   |
| 85  | 深耕計畫林小姐對於報帳之單據黏貼地方有點吹毛求疵，態度希望可以再親切一點。   | 2   |
| 86  | Everything is good so far, and I appreciate the accounting department for supporting us in financial aid through scholarships by providing it promptly.   | 1   |
| 87  | 1) The monthly payment for PI of a NSTC project SHOULD be done electronically, instead of using paper form (once per month). It is especially true that the issuance of the monthly salary for student RA (who helps handling my funding account) can be done electronically within the system. It is unreasonable that the payment for PI cannot be done electronically!!!<br><br>2) Many faculty like me recruits students to help handle the | 3 5 |



| NO. | 請問您對於主計室有什麼具體建議？   | 編碼 |
|-----|--|----|
|     | <p>operations of the funding accounts. However, I have found that, when he submits the monthly salary payment drawn from my account, there is no need for me (as the project's PI) to approve his issued payment orders. Though he is my assistant for operating my finding account, it DOES NOT mean that there is no need to have the project's PI to endorse the payment orders submitted. Personally, I would introduce a possible "loophole" so that funds from the PI's accounts can be drawn without prior consent of the "possibly careless" PI. Indeed, I have worked in Hong Kong and the accounting system requires endorsement for ALL reimbursements and payments made from the funding accounts.</p> <p>I would STRONGLY recommend the department to revise the system so as to block the potential system "loophole"!!!</p> |    |
| 88  | We should get the school fellowship in time. every year there is a delay in fellowship.  | 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  | 好啊\謝謝\辛苦了                       |
| 2  | 校友企業優惠與特約廠商建議提供整合專區，並增加相關資訊與優惠。 |
| 3  | 針對 USR 提供校友捐款                   |
| 4  | 爭取擴建高樓層校友樓暨招待所與國際會議中心與地下停車場     |
| 5  | 校友證應該改成一卡通，學校的體育館收費都是一卡通的系統     |
| 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   | 校友服務應主動積極。<br>校友企業優惠與特約廠商建議提供整合專區，並增加相關資訊與優惠。  | 2  |
| 2   | 無  | 98 |
| 3   | 謝謝   | 1  |
| 4   | 無  | 98 |
| 5   | 沒用的地方  | 98 |
| 6   | 希望能針對 USR 提供校友捐款更直接的協助                         | 3  |
| 7   | 校友樓對面閒置商店，是否爭取擴建高樓層校友樓暨招待所與國際會議中心與地下停車場，       | 4  |
| 8   | 無  | 98 |
| 9   | 無  | 98 |
| 10  | 無  | 98 |
| 11  | 無  | 98 |
| 12  | 社會實踐組認真負責，協助處理 USR 任何疑問！辛苦了                    | 1  |
| 13  | 校友證應該改成一卡通而非悠遊卡<br>學校的體育館收費都是一卡通的系統<br>這樣會比較方便 | 5  |
| 14  | 無  | 98 |
| 15  | 好啊   | 1  |
| 16  | no   | 98 |
| 17  | 無須改進   | 98 |
| 18  | None   | 98 |