

# 中山大學 108 年度行政滿意 度暨服務品質調查

委 託 單 位 ： 中 山 大 學 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 〇 九 年 一 月

# 【 目 錄 】

壹、 研究主旨與目的.....	1
一、 調查源起.....	1
二、 過去(106-107 年度)行政滿意度調查問題探討.....	2
三、 108 年度行政滿意度調查調整與改善方向.....	4
貳、 研究方法與步驟.....	11
一、 調查對象.....	11
二、 調查方法.....	11
三、 調查執行時間.....	11
四、 統計方法.....	11
參、 樣本特性分析.....	12
一、 樣本結構分析.....	12
二、 過去一年經常接觸的單位.....	15
肆、 調查發現與分析.....	16
一、 各行政單位行政滿意度暨服務品質調查.....	16
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.....	65
附錄一、 108 年度行政滿意度暨服務品質調查專家審查會議紀錄.....	67
附錄二、 108 年度行政滿意度暨服務品質調查專家審查會議逐字稿.....	69
附錄三、 中英文調查問卷.....	91
附錄四、 開放題填答內容.....	102

# 【 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	受訪者前測填答秒數統計.....	5
表 4	歷年調查樣本結構.....	6
表 5	第二部分行政單位建議之填答人數.....	6
表 6	108 年度調查樣本結構.....	12
表 7	學生樣本結構.....	12
表 8	學生年級樣本結構.....	13
表 9	學生就讀學院樣本結構.....	13
表 10	教師任教學院樣本結構.....	14
表 11	職員/助理服務單位樣本結構.....	14
表 12	職員/助理服務年資樣本結構.....	14
表 13	過去一年經常接觸的單位.....	15
表 14	教務處行政服務滿意度(%).....	17
表 15	教務處行政服務平均分數.....	17
表 16	教務處服務品質滿意度(%).....	18
表 17	教務處服務品質平均分數.....	18
表 18	教務處意見回饋內容.....	19
表 19	學務處行政服務滿意度(%).....	21
表 20	學務處行政服務平均分數.....	21
表 21	學務處服務品質滿意度(%).....	22
表 22	學務處服務品質平均分數.....	23
表 23	學務處意見回饋內容.....	23
表 24	總務處及環安中心行政服務滿意度(%).....	26



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

表 50 產學處行政服務平均分數 .....	45
表 51 產學處服務品質滿意度(%) .....	46
表 52 產學處服務品質平均分數 .....	46
表 53 產學處意見回饋內容 .....	47
表 54 秘書室行政服務滿意度(%) .....	48
表 55 秘書室行政服務平均分數 .....	48
表 56 秘書室服務品質滿意度(%) .....	49
表 57 秘書室服務品質平均分數 .....	50
表 58 秘書室意見回饋內容 .....	50
表 59 人事室行政服務滿意度(%) .....	51
表 60 人事室行政服務平均分數 .....	51
表 61 人事室服務品質滿意度(%) .....	52
表 62 人事室服務品質平均分數 .....	52
表 63 人事室意見回饋內容 .....	53
表 64 主計室行政服務滿意度(%) .....	54
表 65 主計室行政服務平均分數 .....	54
表 66 主計室服務品質滿意度(%) .....	55
表 67 主計室服務品質平均分數 .....	56
表 68 主計室意見回饋內容 .....	56
表 69 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 70 各族群與行政單位四項構面滿意度平均分數 .....	60
表 71 各族群與行政單位空間環境滿意度平均分數 .....	61
表 72 各族群與行政單位專業素質滿意度平均分數 .....	62
表 73 各族群與行政單位服務態度滿意度平均分數 .....	63
表 74 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 75 各族群得分前三名之行政單位 ..... 65

## 【 圖 目 錄 】

圖 1 108 年度線上調查樣式 ..... 7

圖 2 108 年度線上調查樣式-第一部份 ..... 8

圖 3 108 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 涵括了本校與台大、中興、高醫大等校在名稱、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；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繁多。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)； 107 年度：52 題 (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、過去(106-107 年度)行政滿意度調查問題探討

### (一)問卷題項設計不佳

- 106 年度題項過多，導致填答者出現填寫意願降低、隨意勾選題項、很多填答者(302 人次)在開放題中抱怨問卷題目太多以及建議未來必須進行問卷改善(含內容設計、身分別問卷設計區分等)，應該避免出現全校性的籠統問題，例如：對全校行政業務在人員位置、設施及動線安排事宜之滿意度。106 年度問卷題數，共計 75 題(不含基本資料題)；
  - (1)第一部份：針對本校行政單位之整體滿意程度(共 16 題)，選項採用五點尺度量表加上「不清楚」之選項；
  - (2)第二部份：針對本校行政單位，您覺得哪些單位在這方面做得最好？(共 16 題)；
  - (3)第三部份：針對本校行政單位下列業務，您覺得哪些單位需要改進？(共 16 題)，並針對第一部份 16 題項，請受訪者勾選出需要改進的處室，選項為 13 個處室加上「不清楚」、「都很好」、「都不好」之選項；
  - (4)第四部份：針對本校各單位業務服務的滿意情形(共 26 題)，第四部份為選填題，受訪者若未去過該處室，則無需填答；題項為 13 個單位自提)；
  - (5)第五部份：對本問卷之建議？(共 1 題)(如：問卷題項、問卷長度等等)，本大題為開放題，由受訪者自行填寫。
- 107 年度本校行政單位調查題數已降低，但未針對各行政單位實際有業務往來的對象加



以分類且全校性的籠統問題仍然過多，導致受訪者無法針對有接觸的行政單位提供有意義的改進意見，且會影響計分結果。107 年度問卷題數，共計 52 題（不含基本資料題）；

(1) 第一部份：系所辦服務滿意度(共 8 題)，選項採用五點尺度量表加上「不清楚」之選項，另有開放題：針對系所整體改善建議及其他意見(選填題)；

(2) 第二部份：針對本校行政單位業務之整體滿意程度(共 16 題)，選項採用五點尺度量表加上「不清楚」之選項；

(3) 第三部份：各單位業務服務的整體滿意情形(共 27 題)

(1 題最常接觸單位(必填)、13 題滿意度(必填)、13 題各單位意見(開放題，選填)

(題項：請問您最常接觸的三個單位為？(開放題))

(題項：各單位業務服務的滿意度(五點尺度量表)、各單位意見(開放題))

(4) 第四部份：對於行政單位具體建議(共 1 題) (針對各處室意見填答題)。

## (二) 計分方式不盡公平

106 年度實行政治滿意度調查時，針對第二部份(做得最好)及第三部份問卷內容(需要改進)兩大部份題項，依處室服務受訪對象不同，經各行政單位主管自行決定各族群(教師、職員及學生)意見比例分配之權重，加權平均後得到最後分數。

然而，未考慮各類對象填答人數的最低門檻，造成許多行政單位出現少數人填答就可決定該單位該族群的分數的情形。部份行政單位，因服務對象非三項類別(教師、職員或學生)都有，如：秘書室/研發處/人事室等單位學生填答比例低於 3%、藝文中心教職員填答比例低於 1%，所以若全部採三類對象計分，恐導致計分方式不盡公平的現象。

107 年度計分方式改善後較公平；(1)滿意度計分規則：透過經常接觸處室進行篩選，曾到訪過該處室才予計分，若未接觸評分單位，則不評分。

(2)滿意度計分方式調整，計分方式以不同身份區分，不再利用權數進行加權平均，計分方式改採為： $5 \text{ 分} * (\text{非常滿意人數}) + 4 \text{ 分} * (\text{滿意人數}) + 3 \text{ 分} * (\text{普通人數}) + 2 \text{ 分} * (\text{不滿意人數}) + 1 \text{ 分} * (\text{非常不滿意人數}) / \text{有填答滿意程度之身份總人數}$ 。

雖採用不同身份族群分數並列，但仍未考慮各類對象填答人數的最低門檻，部分行政單位出現少數人填答就可決定該單位該族群的分數的情形並未改善。

### (三)調查時間不佳

1. 106 年度調查時間為 106 年 11 月 18 日至 106 年 12 月 4 日(共計 17 天)，合計回收有效樣本數為 1,854 份(學生 1,523 份、教師 61 份、職員助理 270 份)。
2. 107 年度調查時間為 107 年 6 月 4 日至 107 年 6 月 24 日(共計 21 天)，合計回收有效樣本數為 1,408 份(學生 975 份、教師 83 份、職員助理 350 份)。另外，107 年度原訂施測兩次滿意度調查，為因應調查時程安排，訂於 107 年 6 月 4 日至 107 年 6 月 24 日施測第一次調查，然調查時間正值期末考期間，導致學生填答率降低，因此，建議一年採一次調查為原則，一年兩次調查不易安排時程且恐會有調查樣本數不足之情況產生。

## 三、108 年度行政滿意度調查調整與改善方向

### (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。問卷架構修正如下：

- (1) 受訪者圈選出過去一年經常接觸過單位(最少選填三個單位)
- (2) 第一部份：行政單位滿意度暨服務品質，其中，含行政滿意度(4 題)與服務品質(3 題)，合計 7 題，選項採用五點尺度量表加上「不清楚」之選項；
  - A. 題項 1：空間環境(位置標示、設施及動線)
  - B. 題項 2：專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間)
  - C. 題項 3：服務態度(接聽電話、行政服務態度)
  - D. 題項 4：資訊效率及親民性(網頁資訊、內容更新及提供詳盡流程解說)
  - E. 題項 5~7：服務品質(3 題)
- (3) 第二部份：由填答者圈選出過去一年經常接觸過單位後，詢問對於該單位具體建議；
  - A. 題項 1：11 個評比單位(教務處、學務處、總務處及環安中心、研究發展處、國際處、圖資處、藝文中心、產學處、秘書室、人事室、主計室)
  - B. 題項 2：對該單位具體建議(開放題)。

依據上述問卷架構進行修正後，在正式調查前，邀請 8 位職員、15 位學生，針對 106 年度、107 年度、108 年度問卷施行調查前測，前測填答秒數如下表 3：

表 3 受訪者前測填答秒數統計

年度	106 年	107 年	108 年
平均秒數	4 分 35 秒	3 分 06 秒	3 分 02 秒

根據前測調查結果顯示，108 年度調查經由上述問卷架構調整後，題目數量適中(受訪者平均填答 3~5 個單位計算，最少 23 題、最多 42 題)，刪除過多籠統性的全校性問題、聚焦有實質業務往來受訪者的意見回饋，同時更能有效減少填答者填答時間。

在 108 年度正式施行調查後發現，108 年度與過去兩年(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 4)，顯見問卷架構修正、調查時間調整，有效提升整體填答率。惟教師與職員助理族群的填答率仍有提升之空間。

表 4 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
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，由表 5 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，以利各單位進行修正。

表 5 第二部分行政單位建議之填答人數

行政單位	填答人數
教務處	268
學務處	176
總務處及環安中心	94
研究發展處	9
國際處	49
圖資處	209
藝文中心	24
產學處	9
秘書室	6
人事室	27
主計室	16

從表 5 可知，針對行政單位建議的開放題填答相當踴躍，特別是與學生族群密切相關的教務處、圖資處、學務處。填答者的意見有鼓勵，也有針對特定議題提出建議，雖然也有部

分填答者所填的內容因為過於簡短而無法判定其真實意見，但整體而言，對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。

## 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，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)。

108 年度調查網址：<https://www.surveycake.com/s/aYzYK>。

行政單位滿意度暨服務品質

10 以下，請選出您 "過去一年" "曾接觸過" 的單位

**複選**

最少請選出三個 "過去一年" 曾接觸過的單位

請選擇 3 ~ 11 個選項 (已選 3 個)

<input checked="" 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	

圖 1 108 年度線上調查樣式

15 總務處(環安中心) 行政滿意度暨服務品質

	非常滿意	滿意	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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
請問您對總務處執行老舊冷氣汰換、建置太陽光電發電系統及改善無障礙設施等建設，提供節能與安全校園環境之服務滿意度如何？(營繕組)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
請問您對總務處活化學生活動中心餐廳及增設菩提樹廣場之陽傘桌椅區，提供優質用餐環境及學習交流空間之服務滿意度如何？(資產經營管理組)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
請問您對總務處以全國最省經費完成田徑場跑道及各項田徑設施改善，達到符合國際競賽標準場地之服務滿意度如何？(營繕組)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

圖 2 108 年度線上調查樣式-第一部份

76 請問您對於下列哪一個行政單位有具體建議？

此題必填

<input type="radio"/> 教務處	<input type="radio"/> 學務處
<input type="radio"/> 總務處(環安中心)	<input type="radio"/> 研究發展處
<input type="radio"/> 國際處	<input type="radio"/> 圖資處
<input type="radio"/> 藝文中心	<input type="radio"/> 產學處
<input type="radio"/> 秘書室	<input type="radio"/> 人事室
<input type="radio"/> 主計室	<input type="radio"/> 皆無任何建議

77 請問您對於該處室有什麼具體建議？

此題必填

請填入文字

下一頁

圖 3 108 年度線上調查樣式-第二部份

### 3. 調查單位整併

去年增加系所滿意度調查項目，因考量系所評比結果具體意義不大，且層級不適合與校級單位併入評比，為避免填寫問卷冗長，建議回歸各院，依據各院需求進行調查。



環安中心因單位其業務量較小，併入總務處一併評比；校友服務中心因服務對象為校友（非本校教職員工、學生），不列入學校滿意度調查。

## （二）計分方式調整

106 年度由各行政單位主管自行決定各族群（學生、教師與職員助理）之意見比例權重，然而，由各單位自行決定權重，且不考慮填答者經常接觸處室，填答結果是否符合該年度實際服務狀況不易判定；因此，107 年度遂修正為填答者經常接觸處室才予計分，若未接觸則不計分，並將各族群計分分別列出，不再進行加權平均，108 年度維持此一作法。

另外，106 年度與 107 年度均未考量各類對象填答人數最低門檻，導致部分行政單位出現少數人填答就可決定該單位該族群的分數，致使計分標準不盡公平。根據過去（106 年度、107 年度）調查，學生填答人數近 1000 人、教師約近 100 人、職員/助理約 300-400 人，為避免少數人填答就決定該單位分數的狀況，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。

## （三）調整調查時間

108 年度調查時間為 108 年 10 月 1 日至 108 年 10 月 21 日，而本校期中考試為 108 年 11 月 4 日至 108 年 11 月 8 日，已避開功課繁重及業務繁忙時段，避免因時段安排不佳導致填答率降低，而由今年度調查結果（見表 4）發現，與 107 年度學生填答人數相較之下，學生填答人數大幅成長，顯見調整調查時間有益於增加學生族群填答率。

## （四）新增問卷諮詢委員會

108 年度首次邀請外聘專家學者，提供問卷設計建議，藉由專家的專業學者意見，修正

調查問卷內容以臻完善。問卷諮詢委員會會議時間為 108 年 5 月 13 日，會議決議事項(詳見附錄一、附錄二)；相關問卷調整建議如下：

1. 基本資料：在教師任教學院以及學生就學學制部分，均建議加入西灣學院。
2. 基本資料：職員/助理服務年資加入「未滿一年」。
3. 基本資料：學生年級部分加入「其他」，供延畢生可以填寫學制。或是全校學生均詢問哪一年入學。
4. 題目：以下，請選出您「過去一年」勾選您最常接觸的單位」(複選)? 每年度例行調查，請針對「過去一年」加強顯示。



## 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，除以 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

108 年 10 月 1 日至 108 年 10 月 21 日做為調查期間。

### 四、統計方法

(一)次數分配：表示各研究题目的百分比率。

(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 2,245 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 2,111 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 6 108 年度調查樣本結構

身分別	次數	百分比
學生	1,820	86.22%
教師	63	2.98%
職員/助理	228	10.80%
合計	2,111	100.00%

本次調查學生、教師與職員/助理有效樣本結構如表 6，共計為 2,111 份，與過去兩年(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 4)。

根據本次調查結果顯示，學生共計有 1,820 份有效樣本，其中，大學部學生樣本計 1,169 份，研究所學生樣本計 651 份，由於本校大學部與研究所學生人數相近，可以見得，大學部學生填答率較研究所學生踴躍(見表 7)，另，進一步探究填答年級，則可發現，大學填答樣本以三年級為多數(28.91%)，其次為四年級(24.38%)，研究所填答樣本以一年級為多數(45.62%)，其次為二年級(32.10%)；今年度首度針對年級填答開放其他選項，亦有不少延畢或是博士班四年級以上的學生填答(見表 8)。就讀學院部分，無論是大學或是研究所，均是工學院為多數，推測係因工學院學生人數較多所致(見表 9)。

表 7 學生樣本結構

<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。

學制	次數	百分比
大學	1,169	64.23%
研究所	651	35.77%
合計	1,820	100.00%

表 8 學生年級樣本結構

就讀年級		大學	研究所
一年級	次數	249	<u>297</u>
	百分比	21.30%	<u>45.62%</u>
二年級	次數	271	209
	百分比	23.18%	32.10%
三年級	次數	<u>338</u>	93
	百分比	<u>28.91%</u>	14.29%
四年級	次數	285	25
	百分比	24.38%	3.84%
其他	次數	26	27
	百分比	2.22%	4.15%
合計	次數	1,169	651
	百分比	100.00%	100.00%

表 9 學生就讀學院樣本結構

就讀學院		大學	研究所
理學院	次數	187	69
	百分比	16.00%	10.60%
工學院	次數	<u>359</u>	<u>240</u>
	百分比	<u>30.71%</u>	<u>36.87%</u>
管理學院	次數	232	191
	百分比	19.85%	29.34%
文學院	次數	169	37
	百分比	14.46%	5.68%
社會科學院	次數	111	70
	百分比	9.50%	10.75%
海洋科學院	次數	110	44
	百分比	9.41%	6.76%
西灣學院	次數	1	0
	百分比	0.09%	0.00%
合計	次數	1,169	651

就讀學院		大學	研究所
	百分比	100.00%	100.00%

在教師填答樣本部分，共計有 63 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(22.22%)，其次為任教於文學院(19.05%)(見表 10)。

表 10 教師任教學院樣本結構

任教學院	次數	百分比
理學院	9	14.29%
工學院	<u>14</u>	<u>22.22%</u>
管理學院	7	11.11%
文學院	12	19.05%
社會科學院	8	12.70%
海洋科學院	10	15.87%
西灣學院	3	4.76%
合計	63	100.00%

在職員/助理填答樣本部分，共計有 228 份有效樣本，根據結果顯示，服務於行政單位者較多(65.35%)，其次則為教學及服務單位(34.65%)(見表 11)，服務年資則是以 1~5 年居多(35.96%)，其次為 11 年以上(33.33%)(見表 12)。

表 11 職員/助理服務單位樣本結構

服務單位名稱	次數	百分比
行政單位	<u>149</u>	<u>65.35%</u>
教學及服務單位	79	34.65%
合計	228	100.00%

表 12 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	32	14.04%
1~5 年	<u>82</u>	<u>35.96%</u>
6~10 年	38	16.67%
11 年以上	76	33.33%
合計	228	100.00%

## 二、過去一年經常接觸的單位

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，故根據表 13 結果顯示，在學生部分，秘書室(2.64%)與人事室(2.91%)不採計評分，職員/助理部分，藝文中心(6.58%)不採計評分。

表 13 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	1,546	35	98	1679
	%	84.95%	55.56%	42.98%	79.54%
學務處	次數	1,298	21	53	1372
	%	71.32%	33.33%	23.25%	64.99%
總務處及環安中心	次數	454	23	100	577
	%	24.95%	36.51%	43.86%	27.33%
研究發展處	次數	98	23	41	162
	%	5.38%	36.51%	17.98%	7.67%
國際處	次數	376	8	29	413
	%	20.66%	12.70%	12.72%	19.56%
圖資處	次數	1,257	27	78	1362
	%	69.07%	42.86%	34.21%	64.52%
藝文中心	次數	253	8	<u>15</u>	276
	%	13.90%	12.70%	<u>6.58%</u>	13.07%
產學處	次數	85	20	34	139
	%	4.67%	31.75%	14.91%	6.58%
秘書室	次數	<u>48</u>	11	81	140
	%	<u>2.64%</u>	17.46%	35.53%	6.63%
人事室	次數	<u>53</u>	30	129	212
	%	<u>2.91%</u>	47.62%	56.58%	10.04%
主計室	次數	145	26	146	317
	%	7.97%	41.27%	64.04%	15.02%

## 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 13 接觸比例，學生部分，秘書室(2.64%)與人事室(2.91%)不採計評分，職員/助理部分，藝文中心(6.58%)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 14、表 15)。

表 14 教務處行政服務滿意度(%)

教務處 服務滿意度(%)		空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
非常滿意	次數	378	412	421	371
	%	22.51%	24.54%	25.07%	22.10%
滿意	次數	792	821	732	685
	%	47.17%	48.90%	43.60%	40.80%
普通	次數	424	339	379	456
	%	25.25%	20.19%	22.57%	27.16%
不滿意	次數	51	64	63	90
	%	3.04%	3.81%	3.75%	5.36%
非常不滿意	次數	19	31	41	54
	%	1.13%	1.85%	2.44%	3.22%
未接觸/不瞭解	次數	15	12	43	23
	%	0.89%	0.71%	2.56%	1.37%
總和	次數	1,679	1,679	1,679	1679
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 15 教務處行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
教師	<u>4.1429</u>	<u>4.1143</u>	<u>4.2571</u>	<u>4.1471</u>
職員/助理	3.9579	3.9592	3.9286	3.9184
學生	3.8657	3.9035	3.8609	3.7218
全校平均	3.8768	3.9112	3.8735	3.7421

## 2. 服務品質

針對「辦理註冊及成績、學位證件申辦等業務」與「教務處推動跨領域共學群、微學分課程等創新教學」，教師滿意度平均分數均大於學生、職員/助理；而在「辦理招生業務與宣導相關作業」，則是職員/助理滿意度平均分數較高(見表 16、表 17)。

表 16 教務處服務品質滿意度(%)

		請問您對教務處辦理 註冊及成績、學位證件 申辦等業務之滿意度 如何？ (註冊課務組)	請問您對教務處推動 跨領域共學群、微學分 課程等創新教學之滿 意度如何？ (教發中心)	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？ (招生試務組、招生策 略辦公室)
非常滿意	次數	420	401	364
	%	25.01%	23.88%	21.68%
滿意	次數	733	658	715
	%	43.66%	39.19%	42.58%
普通	次數	338	383	394
	%	20.13%	22.81%	23.47%
不滿意	次數	90	43	37
	%	5.36%	2.56%	2.20%
非常不滿意	次數	64	22	23
	%	3.81%	1.31%	1.37%
未接觸/不瞭解	次數	34	172	146
	%	2.03%	10.24%	8.70%
總和	次數	1679	1679	1679
	%	100.00%	100.00%	100.00%

表 17 教務處服務品質平均分數

平均分數	請問您對教務處辦理 註冊及成績、學位證件 申辦等業務之滿意度 如何？ (註冊課務組)	請問您對教務處推動 跨領域共學群、微學分 課程等創新教學之滿 意度如何？ (教發中心)	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？ (招生試務組、招生策 略辦公室)
教師	<u>4.2500</u>	<u>4.1290</u>	4.0294
職員/助理	4.0353	4.1205	<u>4.0659</u>
學生	3.8042	3.8938	3.8722
全校平均	3.8237	3.9111	3.8871



### 3. 意見反饋

教務處意見回饋共計有 268 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，電腦(列印成績單)汰舊更新，應加強標示列印成績單的動線、教務處部分職員服務態度應加強改善以及加速成績排名公布，建議應針對下述意見加強改善(見表 18)。

表 18 教務處意見回饋內容

NO.	對照編碼	教務處意見回饋	意見回饋次數
1	5	還好/尚可/不錯/很棒/加油 (如：教發中心舉辦活動執行認真、申辦在學證明快速)	48
2	9	電腦汰舊更新 (如：汰換印成績單電腦)	47
3	7	服務態度	46
4	4	文件處理速度 (如：建議開發線上預約系統)	43
5	8	空間規劃與標示改善 (如：建議列印成績單處路標動線標示清楚，)	38
6	14	成績排名公布	31
7	6	選課與加簽系統機制改善 (如：明確分別學士班及碩士班選課日期，選課系統請預設課程選單已保留必修課，在職生可視需求移除)	17
8	25	課務流程要更透明說明清楚 (如：微學分課程報名，開課招生簡介)	10
9	1	與其他處室聯繫 (如：負責之業務在處內不同組同仁之間也能互相傳遞資訊多多交流，特別在高教深耕和招生方面)	5
10	2	註冊組承辦人應熟悉業務內容 (如：新接辦業務時，盡速理解業務內容，廣納意見，再從而找到彈性且符合各單位的办理流程，切勿有官僚心態)	5
11	16	學生證改善 (如：重新設計、發印速度加快、補印昂貴、卡片易消磁)	2
12	18	教務處網頁修正 (如：頁面缺乏人性化、所有網站都上 https、資安防護不足，用 base64 當參數放在網址上傳)	2

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

NO.	對照編碼	教務處意見回饋	意見回饋次數
13	20	學分超修上限放寬、學分計算錯誤	2
14	3	離校問卷修正	1
15	11	多辦抽獎活動	1
16	15	註冊資料姓名常常無法顯示	1
17	17	中午可開部分時間接受學生諮詢	1
18	19	離校流程整合同一地點	1
19	21	能於下課時間有承辦人可以詢問	1
20	22	教學平台教育訓練，報名人數彈性	1
21	24	建議教師課務系統可以有英文版，以利外籍教師操作	1
22	26	增加更多微學分課程，並更新學校 MOOC 網站	1

兩位教職員生於教務處意見回饋中提及，規定與獎學金制度規定更改頻繁，因無法確認是否為教務處承辦業務，故請參閱附錄四開放題填答內容。

#### 4. 小結

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

根據不同身分別對於教務處滿意度，教師對於教務處滿意度較高，然，教務處服務對象以學生居多，而在「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等四項評分構面上，學生滿意度平均分數均低於教師、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 19、表 20)。

表 19 學務處行政服務滿意度(%)

學務處 服務滿意度(%)		空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
非常滿意	次數	330	336	347	308
	%	24.05%	24.49%	25.29%	22.45%
滿意	次數	639	630	592	559
	%	46.57%	45.92%	43.15%	40.74%
普通	次數	335	302	295	347
	%	24.42%	22.01%	21.50%	25.29%
不滿意	次數	23	41	46	69
	%	1.68%	2.99%	3.35%	5.03%
非常不滿意	次數	24	37	45	54
	%	1.75%	2.70%	3.28%	3.94%
未接觸/不瞭解	次數	21	26	47	35
	%	1.53%	1.90%	3.43%	2.55%
總和	次數	1,372	1,372	1,372	1372
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 20 學務處行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
教師	<u>4.2000</u>	<u>4.1429</u>	<u>4.2500</u>	<u>4.1905</u>
職員/助理	4.1321	4.0385	4.0189	4.1132
學生	3.8951	3.8712	3.8554	3.7237
全校平均	3.9090	3.8819	3.8679	3.7464

## 2. 服務品質

「學務處諮商與職涯發展組所舉辦的職涯系列活動對本校學生生涯規劃之幫助」、「體育與衛生保健組舉辦各項體育賽事」與「學生宿舍住宿環境與服務品質」，教師滿意度平均分數均大於學生、職員/助理(見表 21、表 22)。

表 21 學務處服務品質滿意度(%)

		請問您認為學務處諮商與職涯發展組所舉辦的職涯系列活動對本校學生生涯規劃之幫助滿意度為何？ (諮商與職涯發展組)	請問對於學務處體育與衛生保健組舉辦各項體育賽事之滿意度如何？ (體育與衛生保健組)	請問對於學生宿舍住宿環境與服務品質滿意度如何？ (宿舍服務中心)
非常滿意	次數	352	339	213
	%	25.66%	24.71%	15.52%
滿意	次數	548	564	364
	%	39.94%	41.11%	26.53%
普通	次數	296	321	335
	%	21.57%	23.40%	24.42%
不滿意	次數	28	31	155
	%	2.04%	2.26%	11.30%
非常不滿意	次數	21	20	199
	%	1.53%	1.46%	14.50%
未接觸/不瞭解	次數	127	97	106
	%	9.26%	7.07%	7.73%
總和	次數	1372	1372	1372
	%	100.00%	100.00%	100.00%

表 22 學務處服務品質平均分數

平均分數	請問您認為學務處諮商與職涯發展組所舉辦的職涯系列活動對本校學生生涯規劃之幫助滿意度為何？ (諮商與職涯發展組)	請問對於學務處體育與衛生保健組舉辦各項體育賽事之滿意度如何？ (體育與衛生保健組)	請問對於學生宿舍住宿環境與服務品質滿意度如何？ (宿舍服務中心)
教師	<u>4.4444</u>	<u>4.2000</u>	<u>3.8750</u>
職員/助理	4.2292	4.1961	3.7391
學生	3.9304	3.9020	3.1570
全校平均	3.9494	3.9184	3.1872

### 3. 意見反饋

學務處意見回饋共計有 176 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，學務處部分職員態度差推卸責任、宿舍維修效率差、宿舍住宿問題，建議應針對下述意見加強改善(見表 23)。

表 23 學務處意見回饋內容

NO.	對照編碼	學務處意見回饋	意見回饋次數
1	6	服務態度	63
2	5	尚可/繼續保持/好/有效率/辛苦了/謝謝 (如：諮商輔導人員們非常用心、生活輔導組各方面幫忙)	46
3	3	宿舍維修效率 (如：停水未提前告知學生，維修時間應明確告知)	22
4	2	宿舍住宿相關問題 (如：鎖卡時間太晚、開學退宿為何罰款 1/3、無法寄放物品、決定續住時間太早、暑期與開學房間不同、繳費時間太短、營隊住宿所以無法入住、回應不一無所適從、上一位房間使用者東西未清、暑期放置的東西被人打開使用、僑生與系上同學不同住、男生進入女生樓層(A 棟三樓女生樓層有一扇門，禁止由 A 棟混宿進入，但是四樓卻有門可以前往三樓女生樓層)、無性別宿舍之問題處理方面、宿服不回 EMAIL、入宿動線不明)	21
5	9	宿舍設備升級 (如：改善洗衣機、冰箱、廁所鏡子、加裝電梯、宿舍門內側建議可以改成按鈕式開門、網路訊號改善、B 棟鐵製水槽	12

NO.	對照編碼	學務處意見回饋	意見回饋次數
		噪音、床板設計嚴重不良、地板爛，建議參考 F 棟整修、武四沒福利社，又沒販賣機)	
6	4	行政效率 (如：註冊組承辦業務、學生證能快點驗證進學院、註冊單上住宿費無合併，多次詢問才解決、六月中山盃的獎狀尚未發放)	10
7	1	承辦人對職掌業務熟稔程度及專業性	9
8	10	宿舍衛生環境與交通改善 (如：翠亨 C 棟壁癌、浴室廁所磁磚老舊，隔間小，扇葉很髒灰塵)	8
9	16	網頁資訊改善 (如：學務綜合資訊平台(教師)登入後點選功能選項，列表清單無法自動收回且會遮蔽資訊內容、網站有些非 https、資安防護不足，用 base64 當參數放在網址上傳、無法支援行動裝置顯示、宿舍網頁的資訊該整齊易懂、獎學金公告內容混亂，可以針對新舊資料更新整併)	8
10	21	路標標示改善 (如：課外組路標不明顯、辦公室太雜亂、應更明確的路標指引以及業務分類說明)	4
11	15	體衛組可在網站上即時更新運動場地的開放時間	3
12	8	電子化通知 (如：未辦理休學，逾期未繳納學費的同學，希望能通過中山 email 進行通知、學雜費減免可寄信通知)	2
13	22	下課時間有承辦人可以詢問	2
14	7	多辦學期成果展覽	1
15	11	加強與其他單位橫向聯繫 (如：諮職組最好更熟悉跟外部單位的合作流程跟條件)	1
16	12	各項申請的負責人負責內容標示清楚。	1
17	13	增加宣傳 (如：多宣傳通辦網方便性)	1
18	14	深耕計畫承辦人更迭通知 (如：相關文件已交件，承辦人更換沒通知，差點損失學生權益)	1
19	17	學貸跟車禍處理事宜建議分開	1
20	18	學務處活動增加抽獎	1
21	20	教官服務態度	1

NO.	對照編碼	學務處意見回饋	意見回饋次數
		(如：教官們排新生訓練活動，多考慮學生的想法嗎)	
22	23	加簽流程複雜	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均低於教師、職員/助理，因此，未來應針對學生部分加強行政服務改善。



### (三)總務處及環安中心

#### 1. 服務滿意度

調查結果發現，無論是在「空間環境」、「專業素質」與「資訊效率及親民性」等評分構面，均以教師平均分數最高，而在「服務態度」則是以職員/助理平均分數較高(見表 24、表 25)。

表 24 總務處及環安中心行政服務滿意度(%)

總務處 服務滿意度(%)		空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
非常滿意	次數	136	157	159	149
	%	23.57%	27.21%	27.56%	25.82%
滿意	次數	246	231	215	209
	%	42.63%	40.03%	37.26%	36.22%
普通	次數	135	132	134	152
	%	23.40%	22.88%	23.22%	26.34%
不滿意	次數	23	16	15	16
	%	3.99%	2.77%	2.60%	2.77%
非常不滿意	次數	21	27	28	32
	%	3.64%	4.68%	4.85%	5.55%
未接觸/不瞭解	次數	16	14	26	19
	%	2.77%	2.43%	4.51%	3.29%
總和	次數	577	577	577	577
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 25 總務處及環安中心行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
教師	<u>4.3182</u>	<u>4.3478</u>	4.3043	<u>4.3043</u>
職員/助理	4.2323	4.3400	<u>4.3636</u>	4.2700
學生	3.6864	3.7045	3.6923	3.6207
全校平均	3.8075	3.8437	3.8385	3.7652



## 2. 服務品質

「執行老舊冷氣汰換、建置太陽光電發電系統及改善無障礙設施等建設，提供節能與安全校園環境」、「活化學生活動中心餐廳及增設菩提樹廣場之陽傘桌椅區，提供優質用餐環境及學習交流空間之服務」、「以全國最省經費完成田徑場跑道及各項田徑設施改善，達到符合國際競賽標準場地之服務」，教師滿意度平均分數均大於學生、職員/助理(見表 26、表 27)。

表 26 總務處及環安中心服務品質滿意度(%)

		請問您對總務處執行老舊冷氣汰換、建置太陽光電發電系統及改善無障礙設施等建設，提供節能與安全校園環境之服務滿意度如何？ (營繕組)	請問您對總務處活化學生活動中心餐廳及增設菩提樹廣場之陽傘桌椅區，提供優質用餐環境及學習交流空間之服務滿意度如何？ (資產經營管理組)	請問您對總務處以全國最省經費完成田徑場跑道及各項田徑設施改善，達到符合國際競賽標準場地之服務滿意度如何？ (營繕組)
非常滿意	次數	170	192	163
	%	29.46%	33.28%	28.25%
滿意	次數	222	241	248
	%	38.47%	41.77%	42.98%
普通	次數	111	90	97
	%	19.24%	15.60%	16.81%
不滿意	次數	18	20	13
	%	3.12%	3.47%	2.25%
非常不滿意	次數	27	24	18
	%	4.68%	4.16%	3.12%
未接觸/不瞭解	次數	29	10	38
	%	5.03%	1.73%	6.59%
總和	次數	577	577	577
	%	100.00%	100.00%	100.00%

表 27 總務處及環安中心服務品質平均分數

平均分數	請問您對總務處執行老舊冷氣汰換、建置太陽光電發電系統及改善無障礙設施等建設，提供節能與安全校園環境之服務滿意度如何？ (營繕組)	請問您對總務處活化學生活動中心餐廳及增設菩提樹廣場之陽傘桌椅區，提供優質用餐環境及學習交流空間之服務滿意度如何？ (資產經營管理組)	請問您對總務處以全國最省經費完成田徑場跑道及各項田徑設施改善，達到符合國際競賽標準場地之服務滿意度如何？ (營繕組)
教師	<u>4.5652</u>	<u>4.5909</u>	<u>4.4762</u>
職員/助理	4.4300	4.4600	4.4043
學生	3.7318	3.8449	3.8538
全校平均	3.8942	3.9824	3.9740

### 3. 意見反饋

總務處及環安中心意見回饋共計有 94 人填答，根據本校教職員生意見反饋結果發現，總務處及環安中心在機車停車問題、開單/拖吊改善問題與服務人員服務態度改善，上述幾點為主要改善項目(見表 28)。

表 28 總務處及環安中心意見回饋內容

NO.	對照編碼	總務處及環安中心意見回饋	意見回饋次數
1	1	機車停車 (如：道路安全與車位缺少、停車環境，管停的柵欄備而不用，多設紅綠燈或警衛指揮方向、L 哨、學生汽車車位遠、對汽車與機車違停態度不同)	28
2	7	開單/拖吊改善 (如：費用流向與價格昂貴、領車及繳拖車費的方式)	18
3	2	服務人員態度	16
4	5	很棒/加油/繼續保持/辛苦了	14
5	3	車證改善 (如：車證品質差又醜、下雨脫落補辦要收費、申請流程繁瑣)	9
6	8	改善行政效率 (如：違停與未申請車證者管制不足、維修速度慢)	9
7	10	設備更新 (如：理院廁所、電資大樓廁所，天花板搖搖欲墜、路燈不足、管院飲水機增設冰水、自習室以及宿舍的桌子和椅子、	5

NO.	對照編碼	總務處及環安中心意見回饋	意見回饋次數
		宿舍空調太吵、窗戶沒有窗簾、隧道口有自行車打氣筒很方便、整修美感可再加強)	
8	6	翠亨道開放	4
9	12	學餐問題 (如：山海價格、食物品質、動線規劃、理百中午爆滿，山海樓廁所壞)	4
10	9	承辦人對職掌業務熟稔程度及專業性	2
11	13	提供更詳盡的採購範本和資料說明流程(事務組、總務處)	2
12	11	校園環境改善 (如：野狗問題嚴重)	1
13	14	外包人員不能填寫維修單，減低維修時效及追蹤效果	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，教師對於「空間環境」、「專業素質」與「資訊效率及親民性」最為滿意，而在「服務態度」則是職員/助理較為滿意，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，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 29、表 30)。

表 29 研究發展處行政服務滿意度(%)

研究發展處 服務滿意度(%)		空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
非常滿意	次數	44	53	55	50
	%	27.16%	32.72%	33.95%	30.86%
滿意	次數	75	72	70	68
	%	46.30%	44.44%	43.21%	41.98%
普通	次數	31	23	26	33
	%	19.14%	14.20%	16.05%	20.37%
不滿意	次數	3	9	3	4
	%	1.85%	5.56%	1.85%	2.47%
非常不滿意	次數	1	1	2	2
	%	0.62%	0.62%	1.23%	1.23%
未接觸/不瞭解	次數	8	4	6	5
	%	4.94%	2.47%	3.70%	3.09%
總和	次數	162	162	162	162
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 30 研究發展處行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
教師	<u>4.1500</u>	<u>4.3478</u>	<u>4.3478</u>	<u>4.0870</u>
職員/助理	4.0500	3.9756	4.1220	3.9756
學生	3.9894	4.0213	4.0435	4.0215
全校平均	4.0260	4.0570	4.1090	4.0191

## 2. 服務品質

「辦理科技部研究計畫相關作業」、「辦理教育部、科技部各項獎補助案(非研究計畫)相關作業」，教師滿意度平均分數均大於學生、職員/助理；「辦理校內外學術活動獎補助案(非教育部、科技部)相關作業」，則是學生滿意度平均分數較高(見表 31、表 32)。

表 31 研究發展處服務品質滿意度(%)

		請問您對研發處辦理科技部研究計畫相關作業的滿意度為何？	請問您對研發處辦理教育部、科技部各項獎補助案(非研究計畫)相關作業的滿意度為何？	請問您對研發處辦理校內外學術活動獎補助案(非教育部、科技部)相關作業的滿意度為何？
非常滿意	次數	47	43	48
	%	29.01%	26.54%	29.63%
滿意	次數	68	69	70
	%	41.98%	42.59%	43.21%
普通	次數	26	32	26
	%	16.05%	19.75%	16.05%
不滿意	次數	4	8	6
	%	2.47%	4.94%	3.70%
非常不滿意	次數	2	1	1
	%	1.23%	0.62%	0.62%
未接觸/不瞭解	次數	15	9	11
	%	9.26%	5.56%	6.79%
總和	次數	162	162	162
	%	100.00%	100.00%	100.00%

表 32 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科技部研究計畫相關作業的滿意度為何？	請問您對研發處辦理教育部、科技部各項獎補助案(非研究計畫)相關作業的滿意度為何？	請問您對研發處辦理校內外學術活動獎補助案(非教育部、科技部)相關作業的滿意度為何？
教師	<u>4.1818</u>	<u>4.0455</u>	4.0476
職員/助理	4.0278	3.8684	4.0000
學生	4.0225	3.9570	<u>4.0652</u>
全校平均	4.0476	3.9477	4.0464

### 3. 意見反饋

研究發展處意見回饋共計有 9 人填答，根據本校教職員生意見反饋結果發現，多數皆為肯定及正向意見(見表 33)。

表 33 研究發展處意見回饋內容

NO.	對照編碼	研究發展處意見回饋	意見回饋次數
1	1	做事有效率/服務不錯/辛苦了/很棒/好	5
2	3	多舉辦講座	1
3	2	改善與其他處室聯繫 (如：辦校級活動或會議事前溝通達成共識再行簽辦)	1
4	4	研究獎勵希望可以逐月發放	1
5	5	經驗應傳承且精進，統籌業務感覺鬆散	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」>「專業素質」>「空間環境」>「資訊效率及親民性」，可以見得在「資訊效率及親民性」部份建議應列為優先改進項目。

根據不同身分別對於研究發展處滿意度，教師對於研究發展處滿意度較高，除教師外，在「空間環境」與「服務態度」部分，職員助理滿意度高於學生，而在「專業素質」與「資訊效率及親民性」，則是學生滿意度高於職員助理。

## (五)國際處

### 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 34、表 35)。

表 34 國際處行政服務滿意度(%)

國際處 服務滿意度(%)		空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
非常滿意	次數	120	132	126	128
	%	29.06%	31.96%	30.51%	30.99%
滿意	次數	192	199	179	180
	%	46.49%	48.18%	43.34%	43.58%
普通	次數	80	57	65	70
	%	19.37%	13.80%	15.74%	16.95%
不滿意	次數	7	13	20	21
	%	1.69%	3.15%	4.84%	5.08%
非常不滿意	次數	4	8	6	7
	%	0.97%	1.94%	1.45%	1.69%
未接觸/不瞭解	次數	10	4	17	7
	%	2.42%	0.97%	4.12%	1.69%
總和	次數	413	413	413	413
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 35 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>4.3750</u>	<u>4.6250</u>	<u>4.5000</u>	<u>4.5000</u>
職員/助理	4.1071	3.9655	4.0000	4.0000
學生	4.0218	4.0565	3.9972	3.9756
全校平均	4.0347	4.0611	4.0076	3.9877



## 2. 服務品質

「國際文化交流活動」、「提供境外生相關的服務」與「辦理學術契約諮詢與資訊提供」，教師滿意度平均分數均大於學生、職員/助理(見表 36、表 37)。

表 36 國際處服務品質滿意度(%)

		請問您對國際處辦理國際文化交流活動之服務滿意度如何?	請問您對國際處提供境外生相關的服務滿意度如何?	請問您對國際處辦理學術契約諮詢與資訊提供之服務滿意度如何?
非常滿意	次數	133	113	116
	%	32.20%	27.36%	28.09%
滿意	次數	177	164	167
	%	42.86%	39.71%	40.44%
普通	次數	70	64	75
	%	16.95%	15.50%	18.16%
不滿意	次數	11	6	8
	%	2.66%	1.45%	1.94%
非常不滿意	次數	7	7	5
	%	1.69%	1.69%	1.21%
未接觸/不瞭解	次數	15	59	42
	%	3.63%	14.29%	10.17%
總和	次數	413	413	413
	%	100.00%	100.00%	100.00%

表 37 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際文化交流活動之服務滿意度如何?	請問您對國際處提供境外生相關的服務滿意度如何?	請問您對國際處辦理學術契約諮詢與資訊提供之服務滿意度如何?
教師	<u>4.2500</u>	<u>4.4286</u>	<u>4.2500</u>
職員/助理	4.0345	4.1154	4.1071
學生	4.0471	4.0312	4.0149
全校平均	4.0503	4.0452	4.0270



### 3. 意見反饋

國際處處意見回饋共計有 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，國際處應改善資訊不足的問題、職員服務態度應加強改善、應多舉辦活動以及承辦人對職掌業務熟稔程度及專業性，上述幾點為主要改善項目(見表 38)。

表 38 國際處意見回饋內容

NO.	對照編碼	國際處意見回饋	意見回饋次數
1	5	不錯/好/很棒/加油/辛苦了	18
2	6	增加資訊刊載 (如：網頁刊登，建立交換生交流版，各院交流)	10
3	2	服務態度 (如：人員態度輕蔑冷淡)	8
4	3	增加活動舉辦 (如：活動太少，Orientation 可以有趣點，國際交流活動內容不清楚、宣傳少，說明會、聯誼會早點舉辦)	5
5	4	改善對業務熟悉度與專業性 (如：承辦人(包含工讀生)對職掌業務熟稔程度及專業性)	4
6	7	設備空間更新 (如：增加影印區，OIA 空間不夠)	2
7	1	書籍整理實用	1
8	8	講座內容應審查 (如：不要參雜宗教宣傳)	1
9	9	改善行政處理速度 (如：回信速度)	1
10	11	交換學校簡章審核 (如：中國學校涉嫌詐欺)	1
11	12	建立統一詢問窗口	1
12	13	改善外籍生與系所連結 (如：外籍生沒有直屬學長姐，可提早提供學生資訊給系學會)	1
13	14	更多交換計畫與補助	1
14	15	簡化外籍生簽證與協助管理	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。

根據不同身分別對於國際處滿意度，教師對於國際處滿意度較高，除教師外，在「空間環境」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」，職員/助理均高於學生，而「專業素質」部分，學生則高於職員/助理。

## (六)圖資處

### 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，均以職員/助理平均分數最高(見表 39、表 40)。

表 39 圖資處行政服務滿意度(%)

圖資處 服務滿意度(%)		空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
非常滿意	次數	438	396	393	376
	%	32.16%	29.07%	28.85%	27.61%
滿意	次數	645	674	599	636
	%	47.36%	49.49%	43.98%	46.70%
普通	次數	217	240	255	267
	%	15.93%	17.62%	18.72%	19.60%
不滿意	次數	36	21	37	36
	%	2.64%	1.54%	2.72%	2.64%
非常不滿意	次數	18	17	20	24
	%	1.32%	1.25%	1.47%	1.76%
未接觸/不瞭解	次數	8	14	58	23
	%	0.59%	1.03%	4.26%	1.69%
總和	次數	1,362	1,362	1,362	1362
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 40 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	3.8519	4.0741	4.1481	4.0000
職員/助理	<b>4.2597</b>	<b>4.2436</b>	<b>4.2179</b>	<b>4.2564</b>
學生	4.0632	4.0338	3.9858	3.9554
全校平均	4.0702	4.0467	4.0031	3.9739

## 2. 服務品質

「對圖書館的館藏資源(如：圖書、電子期刊、資料庫、博碩士論文、視聽影片)之服務滿意度」、「行政業務資訊化程度之服務」與「有線網路和無線網路總體連線品質」，職員/助理滿意度平均分數均大於學生、教師(見表 41、表 42)。

表 41 圖資處服務品質滿意度(%)

		請問您對圖書館的館藏資源(如：圖書、電子期刊、資料庫、博碩士論文、視聽影片)之服務滿意度如何?(策略企劃組、知識創新組)	請問您對本校行政業務資訊化程度之服務滿意度如何?(軟體工程組)	請問您對有線網路和無線網路總體連線品質之服務滿意度如何?(智慧營運組)
非常滿意	次數	402	333	300
	%	29.52%	24.45%	22.03%
滿意	次數	562	570	506
	%	41.26%	41.85%	37.15%
普通	次數	269	307	344
	%	19.75%	22.54%	25.26%
不滿意	次數	52	53	102
	%	3.82%	3.89%	7.49%
非常不滿意	次數	20	34	60
	%	1.47%	2.50%	4.41%
未接觸/不瞭解	次數	57	65	50
	%	4.19%	4.77%	3.67%
總和	次數	1362	1362	1362
	%	100.00%	100.00%	100.00%

表 42 圖資處服務品質平均分數

平均分數	請問您對圖書館的館藏資源(如：圖書、電子期刊、資料庫、博碩士論文、視聽影片)之服務滿意度如何?(策略企劃組、知識創新組)	請問您對本校行政業務資訊化程度之服務滿意度如何?(軟體工程組)	請問您對有線網路和無線網路總體連線品質之服務滿意度如何?(智慧營運組)
教師	3.7778	3.7037	3.5385
職員/助理	<b>4.3733</b>	<b>4.0909</b>	<b>4.2338</b>
學生	3.9559	3.8483	3.6410
全校平均	3.9762	3.8597	3.6738

### 3. 意見反饋

圖資處意見回饋共計有 209 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，應加強改善圖書館內設備與空間動線、增加館藏書籍量、改善人員服務態度、改善館內軟體設備與開放時間修正，上述幾點為主要改善項目(見表 43)。

表 43 圖資處意見回饋內容

NO.	對照編碼	圖資處意見回饋	意見回饋次數
1	3	館內設備與空間動線 (如：冷氣風量不均、高樓層沒冷氣、影印機速度慢與故障、電腦系統慢、燈光不足、增設筆電與充電座、桌椅老舊且太少、書籍標示不清、多點自動借書機、霉味重、討論室借用改善、三樓電腦桌太少、整體空氣悶、廁所整潔改善、樓層書籍標示英文)	61
2	5	不錯/還好/很棒/加油/辛苦了 (如：特別感謝圖資處郭畊甫先生、OLIS is work well)	33
3	9	增加藏書量 (如：書籍雜誌量少，增加劇本、小說漫畫、英文商管、娛樂性、近年發行、原文書、開放新書借閱、電子資料庫)	26
4	2	服務態度	23
5	11	改善館內軟體設備 (如：更新與安裝說明，新增英文學習與電影軟體，讀者帳號和教務系統合併，三樓自習區網路連線不佳，斷網問題，選課系統有亂碼，資安防護不足、購買統計軟體)	21
6	6	開放時間修正	11

NO.	對照編碼	圖資處意見回饋	意見回饋次數
		(如：24 小時，假日延長，閉館與借書時間不同)	
7	8	改善學校系統 (如：選課介面很醜，介面風格不一，密碼不統一、手機平板間系統整合)	9
8	1	網頁連結失效	7
9	10	圖書館整修工程問題 (如：進度慢，噪音，隔離作業不夠完善，工人抽菸)	6
10	12	活動、獎品、宣傳太少 (如：media5 的網路電話)	6
11	7	增加研究室開放 (如：研究室開放借，討論室不限時，多點討論室，研究小間期限太長)	5
12	14	改善承辦人對職掌業務熟稔程度及專業性 (如：網路故障處理方式不合理，新書管理)	4
13	4	加速行政速度 (如：系統修改，授權，回信)	3
14	16	逾期未還制度改善 (如：罰款疊加計算、通知郵件倒垃圾信箱、逾期時間不明，有人預約要提早還書)	3
15	21	網大介面改善	3
16	22	改善本校校內通知信件歸類為垃圾郵件(如：繳費記錄)	3
17	18	開設講座軟體教學	2
18	13	開放帶茶	1
19	15	增加線上預約次數	1
20	17	資訊通知 (如：利用信箱)	1
21	19	圖書與資訊管理應分開	1
22	20	建立二手書與捐書平台	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，全校教職員工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。

根據不同身分別對於圖資處滿意度，職員/助理對於圖資處滿意度較高，除職員/助理外，在「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」，教師滿意度平均分數均高於學生，而在「空間環境」部分，則是學生高於教師。

## (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，均以教師平均分數最高(見表 44、表 45)。

表 44 藝文中心行政服務滿意度(%)

藝文中心 服務滿意度(%)		空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
非常滿意	次數	59	72	65	69
	%	22.61%	27.59%	24.90%	26.44%
滿意	次數	122	126	112	129
	%	46.74%	48.28%	42.91%	49.43%
普通	次數	62	48	63	47
	%	23.75%	18.39%	24.14%	18.01%
不滿意	次數	9	4	2	3
	%	3.45%	1.53%	0.77%	1.15%
非常不滿意	次數	3	3	2	3
	%	1.15%	1.15%	0.77%	1.15%
未接觸/不瞭解	次數	6	8	17	10
	%	2.30%	3.07%	6.51%	3.83%
總和	次數	261	261	261	261
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 45 藝文中心行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
教師	<u>4.6250</u>	<u>4.6250</u>	<u>4.6250</u>	<u>4.5000</u>
職員/助理	X	X	X	X
學生	3.8583	4.0082	3.9449	4.0123
全校平均	3.8824	4.0277	3.9672	4.0279



## 2. 服務品質

「在辦理各場次節目演出時工作人員服務品質」、「每學期提供多元豐富的藝術季節目其內容」與「在辦理各項藝術季節目時所使用之展覽及演出空間」，教師滿意度平均分數均大於學生(見表 46、表 47)。

表 46 藝文中心服務品質滿意度(%)

		請問您對藝文中心在辦理各場次節目演出時工作人員服務品質，您的滿意度是？	請問您對藝文中心每學期提供多元豐富的藝術季節目其內容之滿意度是？	請問您對藝文中心在辦理各項藝術季節目時所使用之展覽及演出空間，您的滿意度是？
非常滿意	次數	80	82	77
	%	30.65%	31.42%	29.50%
滿意	次數	129	122	118
	%	49.43%	46.74%	45.21%
普通	次數	37	42	48
	%	14.18%	16.09%	18.39%
不滿意	次數	3	4	7
	%	1.15%	1.53%	2.68%
非常不滿意	次數	3	3	4
	%	1.15%	1.15%	1.53%
未接觸/不瞭解	次數	9	8	7
	%	3.45%	3.07%	2.68%
總和	次數	261	261	261
	%	100.00%	100.00%	100.00%

表 47 藝文中心服務品質平均分數

平均分數	請問您對藝文中心在辦理各場次節目演出時工作人員服務品質，您的滿意度是？	請問您對藝文中心每學期提供多元豐富的藝術季節目其內容之滿意度是？	請問您對藝文中心在辦理各項藝術季節目時所使用之展覽及演出空間，您的滿意度是？
教師	<u>4.6250</u>	<u>4.6250</u>	<u>4.5000</u>
職員/助理	X	X	X
學生	4.0943	4.0735	3.9959
全校平均	4.1111	4.0909	4.0118

### 3. 意見反饋

藝文中心意見回饋共計有 24 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，目前活動太少、建議多增加藝文表演、多增加活動宣傳，上述幾點為主要改善項目(見表 48)。

表 48 藝文中心意見回饋內容

NO.	對照編碼	藝文中心意見回饋	意見回饋次數
1	5	很好/加油	8
2	4	增加活動舉辦 (如：邀請 Youtuber 來演講、教職員優惠、時間卡到上課)	5
3	1	增加活動類型 (如：種類不均音樂居多、邀請知名團體、增加舞蹈類)	4
4	2	活動宣傳 (如：善用各種社群媒體)	4
5	3	承辦人對職掌業務熟稔程度及專業性 (如：工讀生普遍素質不及格)	2
6	6	逸仙館整修進度慢	2

### 4. 小結

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

根據不同身分別對於藝文中心滿意度，教師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」、「專業素質」評分構面上，均以學生平均分數最高，而在「服務態度」與「資訊效率及親民性」評分構面上，則以教師平均分數最高(見表 49、表 50)。

表 49 產學處行政服務滿意度(%)

產學處 服務滿意度(%)		空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
非常滿意	次數	55	64	61	58
	%	39.57%	46.04%	43.88%	41.73%
滿意	次數	49	45	54	52
	%	35.25%	32.37%	38.85%	37.41%
普通	次數	26	25	22	23
	%	18.71%	17.99%	15.83%	16.55%
不滿意	次數	2	3	0	2
	%	1.44%	2.16%	0.00%	1.44%
非常不滿意	次數	2	1	1	1
	%	1.44%	0.72%	0.72%	0.72%
未接觸/不瞭解	次數	5	1	1	3
	%	3.60%	0.72%	0.72%	2.16%
總和	次數	139	139	139	139
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 50 產學處行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
教師	4.1111	4.3000	<u>4.4000</u>	<u>4.3684</u>
職員/助理	4.0606	3.9412	4.1765	4.1471
學生	<u>4.1807</u>	<u>4.3095</u>	4.2619	4.1928
全校平均	4.1418	4.2174	4.2609	4.2059

## 2. 服務品質

「致力於建置親產學環境」、「致力於推動校園師生創業環境」與「整體行政效率」，教師滿意度平均分數均大於學生、職員/助理(見表 51、表 52)。

表 51 產學處服務品質滿意度(%)

		請問您對產學處致力於建置親產學環境之滿意度如何？	請問您對產學處致力於推動校園師生創業環境之滿意度如何？	請問您對產學處整體行政效率滿意度如何？
非常滿意	次數	62	61	59
	%	44.60%	43.88%	42.45%
滿意	次數	43	42	49
	%	30.94%	30.22%	35.25%
普通	次數	26	23	23
	%	18.71%	16.55%	16.55%
不滿意	次數	0	1	5
	%	0.00%	0.72%	3.60%
非常不滿意	次數	2	2	2
	%	1.44%	1.44%	1.44%
未接觸/不瞭解	次數	6	10	1
	%	4.32%	7.19%	0.72%
總和	次數	139	139	139
	%	100.00%	100.00%	100.00%

表 52 產學處服務品質平均分數

平均分數	請問您對產學處致力於建置親產學環境之滿意度如何？	請問您對產學處致力於推動校園師生創業環境之滿意度如何？	請問您對產學處整體行政效率滿意度如何？
教師	<u>4.3684</u>	<u>4.3158</u>	<u>4.3000</u>
職員/助理	4.0000	4.0000	3.9706
學生	4.2875	4.3000	4.1786
全校平均	4.2256	4.2326	4.1449

### 3. 意見反饋

產學處意見回饋共計有 9 人填答，根據本校教職員生意見反饋結果發現，多數為肯定及正向意見(見表 53)。

表 53 產學處意見回饋內容

NO.	對照編碼	產學處意見回饋	意見回饋次數
1	2	加油/很好/棒	5
2	1	人員調動頻繁	2
3	3	sop 不清楚	1
4	5	熟悉校內研究資源與了解廠商實際需求，積極促進媒合	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」>「資訊效率及親民性」>「空間環境」，可以見得在「空間環境」部份建議應列為優先改進項目。

根據不同身分別對於產學處滿意度，在「空間環境」、「專業素質」，學生滿意度平均分數高於教師、職員/助理，而在「服務態度」與「資訊效率及親民性」，教師滿意度平均分數則高於學生、職員/助理。

## (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，均以教師平均分數最高(見表 54、表 55)。

表 54 秘書室行政服務滿意度(%)

秘書室 服務滿意度(%)		空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
非常滿意	次數	37	40	43	34
	%	40.22%	43.48%	46.74%	36.96%
滿意	次數	47	39	38	46
	%	51.09%	42.39%	41.30%	50.00%
普通	次數	7	11	9	11
	%	7.61%	11.96%	9.78%	11.96%
不滿意	次數	1	1	2	0
	%	1.09%	1.09%	2.17%	0.00%
非常不滿意	次數	0	1	0	1
	%	0.00%	1.09%	0.00%	1.09%
未接觸/不瞭解	次數	0	0	0	0
	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
總和	次數	92	92	92	92
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 55 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>4.6364</u>	<u>4.8182</u>	<u>4.8182</u>	<u>4.5455</u>
職員/助理	4.2593	4.1852	4.2593	4.1728
學生	X	X	X	X
全校平均	4.3043	4.2609	4.3261	4.2174

## 2. 服務品質

「法規修訂建議及法律諮詢服務」、「秘書室透過校園新聞報導，增進全校師生職員對於學校各面向瞭解」與「提供新聞諮詢之滿意度」，教師滿意度平均分數均大於職員/助理(見表 56、表 57)。

表 56 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)	請問您對於秘書室透過校園新聞報導，增進全校師生職員對於學校各面向瞭解之滿意度為何?(公共事務組)	請問您對於秘書室提供新聞諮詢之滿意度為何?(公共事務組)
非常滿意	次數	38	47	42
	%	41.30%	51.09%	45.65%
滿意	次數	40	35	35
	%	43.48%	38.04%	38.04%
普通	次數	7	6	9
	%	7.61%	6.52%	9.78%
不滿意	次數	2	1	0
	%	2.17%	1.09%	0.00%
非常不滿意	次數	1	1	2
	%	1.09%	1.09%	2.17%
未接觸/不瞭解	次數	4	2	4
	%	4.35%	2.17%	4.35%
總和	次數	92	92	92
	%	100.00%	100.00%	100.00%

表 57 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)	請問您對於秘書室透過校園新聞報導，增進全校師生職員對於學校各面向瞭解之滿意度為何？(公共事務組)	請問您對於秘書室提供新聞諮詢之滿意度為何？(公共事務組)
教師	<u>4.6364</u>	<u>4.6364</u>	<u>4.4545</u>
職員/助理	4.2208	4.3671	4.2857
學生	X	X	X
全校平均	4.2727	4.4000	4.3068

### 3. 意見反饋

秘書室意見回饋共計有 6 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 58)。

表 58 秘書室意見回饋內容

NO.	對照編碼	秘書室意見回饋	意見回饋次數
1	1	專業/加油/棒/感謝	4
2	2	人員態度不佳	2

### 4. 小結

秘書室在學生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，全校教師、職員/助理對於秘書室評分高低依序為：「服務態度」>「空間環境」>「專業素質」>「資訊效率及親民性」，可以見得在「資訊效率及親民性」部份建議應列為優先改進項目。根據不同身分別對於秘書室滿意度，教師對於秘書室滿意度較職員/助理高。



## (十)人事室

### 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，均以教師平均分數最高(見表 59、表 60)。

表 59 人事室行政服務滿意度(%)

人事室 服務滿意度(%)		空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
非常滿意	次數	37	48	50	45
	%	23.27%	30.19%	31.45%	28.30%
滿意	次數	64	56	69	65
	%	40.25%	35.22%	43.40%	40.88%
普通	次數	50	33	33	30
	%	31.45%	20.75%	20.75%	18.87%
不滿意	次數	4	16	6	14
	%	2.52%	10.06%	3.77%	8.81%
非常不滿意	次數	0	6	1	4
	%	0.00%	3.77%	0.63%	2.52%
未接觸/不瞭解	次數	4	0	0	1
	%	2.52%	0.00%	0.00%	0.63%
總和	次數	159	159	159	159
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 60 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>4.1111</u>	<u>4.1000</u>	<u>4.2667</u>	<u>4.1000</u>
職員/助理	3.8125	3.7054	3.9535	3.7813
學生	X	X	X	X
全校平均	3.8645	3.7799	4.0126	3.8418

## 2. 服務品質

「舉辦下午茶活動及各類球類活動」、「辦理身心調適活動之處理」與「辦理教師聘任及升等案件」，教師滿意度平均分數均大於職員/助理(見表 61、表 62)。

表 61 人事室服務品質滿意度(%)

		請問您對人事室舉辦下午茶活動及各類球類活動之處理滿意度為何？	請問您對人事室辦理身心調適活動之處理滿意度為何？	請問您對人事室辦理教師聘任及升等案件之處理滿意度為何？
非常滿意	次數	59	49	38
	%	37.11%	30.82%	23.90%
滿意	次數	65	62	56
	%	40.88%	38.99%	35.22%
普通	次數	18	25	31
	%	11.32%	15.72%	19.50%
不滿意	次數	3	3	1
	%	1.89%	1.89%	0.63%
非常不滿意	次數	4	3	2
	%	2.52%	1.89%	1.26%
未接觸/不瞭解	次數	10	17	31
	%	6.29%	10.69%	19.50%
總和	次數	159	159	159
	%	100.00%	100.00%	100.00%

表 62 人事室服務品質平均分數

平均分數	請問您對人事室舉辦下午茶活動及各類球類活動之處理滿意度為何？	請問您對人事室辦理身心調適活動之處理滿意度為何？	請問您對人事室辦理教師聘任及升等案件之處理滿意度為何？
教師	<u>4.4800</u>	<u>4.3913</u>	<u>4.1852</u>
職員/助理	4.0887	4.0000	3.9406
學生	X	X	X
全校平均	4.1544	4.0634	3.9922

### 3. 意見反饋

人事室意見回饋共計有 27 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，人事室部分職員行政速度慢、希望能盡早完備約聘外籍老師以及加強承辦人對職掌業務熟稔程度及專業性(見表 63)。

表 63 人事室意見回饋內容

NO.	對照編碼	人事室意見回饋	意見回饋次數
1	2	行政處理速度 (如：兼任助理審核慢、外籍聘書慢影響許可證申請、約聘助理的特別休假日數錯誤，反應數次後仍未更改、敘薪沒有被晉級、健保退保速度慢)	7
2	6	很好/辛苦了/親切	7
3	3	提供英文版各項資訊 (如：未來約聘外籍教師的人數應會增加，希望能盡早完備相關法規)	3
4	4	承辦人對職掌業務熟稔程度及專業性	3
5	1	加強校務資訊化(如：改善簽核系統)	2
6	5	併入圖資或學務	1
7	7	工讀生勞保流程複雜，臨時有事無法退保	1
8	8	多舉辦認識校園機會	1
9	9	輪調制度空泛	1
10	10	人員態度不佳	1
11	11	擴大簽訂校外特約商店	1
12	12	比照科技部，不再以學歷為約用人員聘任職級的必要條件	1

### 4. 小結

人事室在學生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，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，全校教師、職員/助理對於人事室評分高低依序為：「服務態度」>「空間環境」>「資訊效率及親民性」>「專業素質」，可以見得在「專業素質」部份建議應列為優先改進項目。根據不同身分別對於人事室滿意度，教師對於人事室滿意度均較職員/助理高。

## (十一)主計室

### 1. 服務滿意度

調查結果發現，在「空間環境」與「資訊效率及親民性」評分構面，係以教師平均分數最高，而在「專業素質」評分構面，則係以職員/助理平均分數最高，「服務態度」評分構面，則係以學生平均分數最高(見表 64、表 65)。

表 64 主計室行政服務滿意度(%)

主計室 服務滿意度(%)		空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
非常滿意	次數	75	100	93	81
	%	23.66%	31.55%	29.34%	25.55%
滿意	次數	166	163	154	158
	%	52.37%	51.42%	48.58%	49.84%
普通	次數	68	47	56	67
	%	21.45%	14.83%	17.67%	21.14%
不滿意	次數	2	4	9	7
	%	0.63%	1.26%	2.84%	2.21%
非常不滿意	次數	1	3	3	3
	%	0.32%	0.95%	0.95%	0.95%
未接觸/不瞭解	次數	5	0	2	1
	%	1.58%	0.00%	0.63%	0.32%
總和	次數	317	317	317	317
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 65 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>4.0870</u>	4.0385	4.0000	<u>4.0385</u>
職員/助理	4.0069	<u>4.1712</u>	4.0274	3.9862
學生	3.9792	4.0690	<u>4.0420</u>	3.9448
全校平均	4.0000	4.1136	4.0317	3.9715

## 2. 服務品質

「審核經費憑證之正確性」、「各類經費結報注意事項」講習會中對法令、缺失案例的講解與宣導，以達到避免觸法」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)」，職員/助理滿意度平均分數均大於學生、教師(見表 66、表 67)。

表 66 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為何？	請問您對主計室於「各類經費結報注意事項」講習會中對法令、缺失案例的講解與宣導，以達到避免觸法之滿意度為何？	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	90	91	95
	%	28.39%	28.71%	29.97%
滿意	次數	167	158	151
	%	52.68%	49.84%	47.63%
普通	次數	48	54	47
	%	15.14%	17.03%	14.83%
不滿意	次數	7	1	11
	%	2.21%	0.32%	3.47%
非常不滿意	次數	1	2	1
	%	0.32%	0.63%	0.32%
未接觸/不瞭解	次數	4	11	12
	%	1.26%	3.47%	3.79%
總和	次數	317	317	317
	%	100.00%	100.00%	100.00%

表 67 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為何？	請問您對主計室於「各類經費結報注意事項」講習會中對法令、缺失案例的講解與宣導，以達到避免觸法之滿意度為何？	請問您對主計室簡化報帳流程(如：經費分攤案件，分攤金額少的免附相關附件影本、報支餐費免附名單、校外人員交通費免附票根等)之滿意度？
教師	3.8077	4.0833	3.8400
職員/助理	<b>4.1586</b>	<b>4.2042</b>	<b>4.1929</b>
學生	4.0493	3.9857	4.0000
全校平均	4.0799	4.0948	4.0754

### 3. 意見反饋

主計室意見回饋共計有 16 人填答，根據本校教職員生意見反饋結果發現，主計室部分職員服務態度應加強改善、應改善行政處理速度，上述幾點為主要改善項目(見表 68)。

表 68 主計室意見回饋內容

NO.	對照編碼	主計室意見回饋	意見回饋次數
1	3	很好/熱心/親切	5
2	1	行政處理速度 (如：工讀生薪水)	4
3	2	服務態度 (如：通電話可以友善點)	4
4	4	報帳流程說明及簡化	2
5	5	社會實踐計畫或課程的經費核銷可以更彈性 (如：同學的田野課程可以報支交通費、尾牙餐費上限提高到每人 1000 元)	1
6	6	銷核文件電子化	1
7	7	辦公室空間規劃不佳 (如：辦公室空間狹窄且雜亂)	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，全校教職員工生對於主計室評分高低依序為：「專業素質」>「服務態度」>「空間環境」>「資訊效率及親民性」，可以見得在「資訊效率及親民性」部份建議應列為優先改進項目。

根據不同身分別對於主計室滿意度，在「空間環境」、「資訊效率及親民性」，教師滿意度平均分數高於學生、職員/助理，在「專業素質」部分，職員/助理滿意度平均分數高於學生、教師，在「服務態度」部分，學生滿意度平均分數高於教師、職員/助理。

## 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 13 接觸比例，學生部分，秘書室(2.64%)與人事室(2.91%)不採計評分，職員/助理部分，藝文中心(6.58%)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 69)：

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

表 69 各族群與行政單位行政服務滿意度暨服務品質平均分數

七項問項 (平均分數)	教師	職員/助理	學生
教務處	4.1528	3.9980	3.8460
學務處	4.1861	4.0667	3.7621
總務處及環安中心	4.4153	4.3572	3.7335
研究發展處	4.1725	4.0028	4.0172
國際處	4.4184	4.0471	4.0206
圖資處	3.8706	4.2394	3.9262
藝文中心	4.5893	X	3.9982
產學處	4.3091	4.0423	4.2444
秘書室	4.6494	4.2500	X
人事室	4.2335	3.8974	X
主計室	3.9850	4.1068	4.0100

## (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 70)：

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

表 70 各族群與行政單位四項構面滿意度平均分數

四項構面 (平均分數)	教師	職員/助理	學生
教務處	4.1654	3.9410	3.8380
學務處	4.1959	4.0757	3.8364
總務處及環安中心	4.3187	4.3015	3.6760
研究發展處	4.2332	4.0308	4.0189
國際處	4.5000	4.0182	4.0128
圖資處	4.0185	4.2444	4.0096
藝文中心	4.5938	X	3.9559
產學處	4.2949	4.0814	4.2362
秘書室	4.7046	4.2192	X
人事室	4.1445	3.8132	X
主計室	4.0410	4.0479	4.0088

### (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 71)：

1. 教師：秘書室>藝文中心>國際處>總務處及環安中心>學務處>研究發展處>教務處>產學處=人事室>主計室>圖資處
2. 職員/助理：圖資處>秘書室>總務處及環安中心>學務處>國際處>產學處>研究發展處>主計室>教務處>人事室
3. 學生：產學處>圖資處>國際處>研究發展處>主計室>學務處>教務處>藝文中心>總務處及環安中心

表 71 各族群與行政單位空間環境滿意度平均分數

空間環境 (平均分數)	教師	職員/助理	學生
教務處	4.1429	3.9579	3.8657
學務處	4.2000	4.1321	3.8951
總務處及環安中心	4.3182	4.2323	3.6864
研究發展處	4.1500	4.0500	3.9894
國際處	4.3750	4.1071	4.0218
圖資處	3.8519	4.2597	4.0632
藝文中心	4.6250	X	3.8583
產學處	4.1111	4.0606	4.1807
秘書室	4.6364	4.2593	X
人事室	4.1111	3.8125	X
主計室	4.0870	4.0069	3.9792

(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 72)：

1. 教師：秘書室>國際處=藝文中心>總務處及環安中心=研究發展處>產學處>學務處>教務處  
>人事室>圖資處>主計室
2. 職員/助理：總務處及環安中心>圖資處>秘書室>主計室>學務處>研究發展處>國際處>教務處>產學處>人事室
3. 學生：產學處>主計室>國際處>圖資處>研究發展處>藝文中心>教務處>學務處>總務處及環安中心

表 72 各族群與行政單位專業素質滿意度平均分數

專業素質 (平均分數)	教師	職員/助理	學生
教務處	4.1143	3.9592	3.9035
學務處	4.1429	4.0385	3.8712
總務處及環安中心	4.3478	4.3400	3.7045
研究發展處	4.3478	3.9756	4.0213
國際處	4.6250	3.9655	4.0565
圖資處	4.0741	4.2436	4.0338
藝文中心	4.6250	X	4.0082
產學處	4.3000	3.9412	4.3095
秘書室	4.8182	4.1852	X
人事室	4.1000	3.7054	X
主計室	4.0385	4.1712	4.0690

### (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 73)：

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

表 73 各族群與行政單位服務態度滿意度平均分數

服務態度 (平均分數)	教師	職員/助理	學生
教務處	4.2571	3.9286	3.8609
學務處	4.2500	4.0189	3.8554
總務處及環安中心	4.3043	4.3636	3.6923
研究發展處	4.3478	4.1220	4.0435
國際處	4.5000	4.0000	3.9972
圖資處	4.1481	4.2179	3.9858
藝文中心	4.6250	X	3.9449
產學處	4.4000	4.1765	4.2619
秘書室	4.8182	4.2593	X
人事室	4.2667	3.9535	X
主計室	4.0000	4.0274	4.0420

(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 74)：

1. 教師：秘書室>國際處=藝文中心>產學處>總務處及環安中心>學務處>教務處>人事室>研究發展處>主計室>圖資處
2. 職員/助理：總務處及環安中心>圖資處>秘書室>產學處>學務處>國際處>主計室>研究發展處>教務處>人事室
3. 學生：產學處>研究發展處>藝文中心>國際處>圖資處>主計室>學務處>教務處>總務處及環安中心

表 74 各族群與行政單位資訊效率及親民性滿意度平均分數

資訊效率及親民性 (平均分數)	教師	職員/助理	學生
教務處	4.1471	3.9184	3.7218
學務處	4.1905	4.1132	3.7237
總務處及環安中心	4.3043	4.2700	3.6207
研究發展處	4.0870	3.9756	4.0215
國際處	4.5000	4.0000	3.9756
圖資處	4.0000	4.2564	3.9554
藝文中心	4.5000	X	4.0123
產學處	4.3684	4.1471	4.1928
秘書室	4.5455	4.1728	X
人事室	4.1000	3.7813	X
主計室	4.0385	3.9862	3.9448

## 伍、研究結論與建議

### 一、調查結果綜整

108 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 75。另外，值得注意的是，在四項行政滿意度構面中，除了少數單位之外，「資訊效率及親民性」都是表現最差的構面，顯示出本校行政單位在這方面最需要有所改善。

表 75 各族群得分前三名之行政單位

教師	職員/助理	學生
秘書室	總務處及環安中心	產學處
藝文中心	圖資處	研究發展處
國際處	秘書室	國際處

### 二、調查方式之檢討與改進

根據對 106、107 年度調查方式的反思，108 年度行政滿意度之調查作了以下修正：

#### (一) 調查樣式修正、調整調查時間

108 年度調查有效樣本較 107 年度大幅提升，主要係因今年度特針對調查樣式進行修正，並針對部分業務範圍較小的調查單位進行整併，環安中心併入總務處調查，題數大幅減少，有效降低教職員生填答問卷時間，惟樣本數增加的部分主要在學生族群。相較於 107 年度，108 年度填答的教師與職員/助理人數不增反減，如何提升教師與職員/助理人數將是未來改進行政滿意度施行所要注意之處。

108 年度亦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。填答人數相當踴躍，有不少值得參考的意見，因此，建議各處室針對教職員生的填答內容進行業務修正並予以公告，以提升本校整體行政服務滿意度，也能建立行政滿意度調查的公信力，未來可鼓勵更多的教職員生來進行填答。

#### (二) 計分方式調整

此外，計分方式增加「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」標準，依據本次調查結果發現，人事室、主計室排除學生評分，藝文中心排除職員/助理評分，更能符合因各處室服務對象差異，少數人填答就可決定該單位該身份族群分數之情形。建議未來的行政滿意度調查繼續採用類似的設計。

### (三)新增問卷諮詢委員會

108 年度問卷修訂幅度較大，故在副校長室的建議下，新增問卷諮詢委員會進行問卷設計的審議。所遴聘的諮詢委員分別具備問卷調查專業與行政經驗，也提供了寶貴的意見完善問卷設計。此次行政滿意度調查，在本校的網路社群中，未見明顯負評。建議未來在問卷大幅改版之際，仍可召開問卷諮詢委員會引入外部意見。



# 附錄一、108 年度行政滿意度暨服務品質調查專家審查 會議紀錄

## 國立中山大學 108 年度行政滿意度暨服務品質調查 專家審查會議紀錄

- 壹、 時間： 108 年 5 月 13 日(星期一)早上 10 時
- 貳、 地點：社會科學院 4006 會議室
- 參、 與會人員：國立高雄大學應用經濟學系鄭教授義暉、國立成功大學李助理教授俊毅、  
國立中山大學蔡助理教授錦昌、國立中山大學民調中心黃經理琬玲
- 肆、 會議討論事項：
1. 基本資料：在教師任教學院以及學生就學學制部分，均建議加入西灣學院。
  2. 基本資料：職員/助理服務年資加入「未滿一年」。
  3. 基本資料：學生年級部分加入「其他」，供延畢生可以填寫學制。抑或是全校學生均詢問哪一年入學。
  4. 設計網路問卷時，點選完到訪處室才會針對處室填答，為方便閱讀，建議將各題目中的處室名稱移除。
  5. 針對網路問卷，應該依據不同身分別設計不同的問卷。
  6. 題目：以下，請選出您「過去一年」勾選您最常接觸的單位」(複選)? 每年度例行調查，請針對「過去一年」加強顯示。
  7. 建議在詢問請問過去一年是否有到訪 000 處室時，應簡要介紹該處室服務項目，讓受訪者更清楚目前要評比的處室。
  8. 題目(3)：人員電話禮貌與服務禮儀；針對電話禮貌部分，學生恐較無法填寫，學生多半是親訪，反觀職員/助理與教師就較常接觸。故，本題建議應該分為兩題，學生部分，題目為：人員服務態度，教師與職員/助理部分，題目為：人員電話禮貌與服務態度。



9. 題目(4)：人員對待任何洽公者，均一視同仁無差別待遇的態度；本題恐針對經常接觸並到訪的受訪者才能夠填寫，多數意見均會勾選不知道，建議本題可刪除。
10. 題目(9)與題目(10)，多數為學生與職員/助理才會使用網頁資訊，教師多半直接找各處室承辦人，故此兩題可再行考慮。

伍、 會議決議：

1. 擬將基本資料在教師任教學院以及學生就學學制，採行專家建議加入西灣學院。
2. 擬將基本資料關於職員/助理服務年資加入「未滿一年」。
3. 擬將基本資料關於學生年級部分加入「其他」。
4. 擬針對題目中「過去一年」字眼加強顯示。
5. 擬修正共同題目(3)為人員服務態度，以利分析不同族群之滿意度。
6. 刪除共同題目(4)：人員對待任何洽公者，均一視同仁無差別待遇的態度。
7. 保留原題目(9)與題目(10)，係為提升本校行政單位對於網頁資訊內容更新與維護的重視。

陸、 散會：上午 11 時

## 附錄二、108 年度行政滿意度暨服務品質調查專家審查 會議逐字稿

### 108 年度行政滿意度暨服務品質調查專家審查會議逐字稿

- 壹、 時間：108 年 5 月 13 日(星期一)早上 10 時
- 貳、 地點：中山大學社會科學院 4006 會議室
- 參、 主席：國立中山大學民調中心黃經理琬玲
- 肆、 出席人員：國立高雄大學應用經濟學系鄭教授義暉、國立成功大學李助理教授俊毅、國立中山大學蔡助理教授錦昌、國立中山大學民調中心黃經理琬玲

黃經理琬玲：

那我先代表王老師感謝三位老師特別撥時間來我們服務品質這一個問卷的審查。那我先簡述一下，誠如剛才跟老師做的報告，學校這邊歷年來其實都有做這樣子的調查，其實各校、各大學都有。那這份問卷其實這次會有這樣的專家座談會，是我們的副座希望我可以聽聽看其他學校的意見。這份問卷設計的時候，我也有去採納了高雄大學抑或是成大這邊的做法，包含政大、台大我都有去做參考。可是在跟王老師討論的時候，王老師其實有提到，各校的風格不太一樣，所以，我們不能完全去拷貝別校的想法，還是要有一些我們本校的元素。

所以，目前先設計了這樣的問卷，那今天的問卷審查是希望說，我這邊的發言意見就會比較少，我只是會跟各位老師們去做一個解釋，就是說我們這份問卷為什麼這樣設計，接下來就會聆聽老師們的意見。就是說這邊要借助各位老師的專業，您們有沒有覺得這份問卷哪裡要再做調整的，那我們未來，就是這份會議紀錄做好之後，我們會依照老師們的意見來去做這份問卷的整個設計。

那我先簡介一下這份問卷的設計，不外乎就是問卷的抬頭，再來就是身分的部分。因為上次我們學校開校務評鑑的時候有特別提到，其實問卷的調查應該針對不同的身分，包含學生、包含教授、教職員，抑或是說包含助理的部分，都應該包含他的身分別，所以我們這次問卷有把它拉得比較細一點。過去可能就問他學生、教師、職員，當然學系有問、年紀有問，可是我們過去有問年紀，其實覺得問年紀沒有太大的意義，又不像我們在做一般的民意調查，不像選舉，我一般的年輕人可能比較傾向投給哪一個政黨，所以我就把年紀拿掉了。那學院的部分，我們也想知道就是說，針對不一樣的學院會不會有不一樣的看法。那像教師有不一樣任教的學院，假設我在海科院，確實我們學校的海科院離行政大樓比較遠，會不會那邊的教職員或是說學生部分，覺得來學校辦公大樓不是很方便，態度也不是很好之類的，所以在學院部分會有不同的看法這樣。再來是助理的部分，那因為我們這份問卷調查會有抽獎的，為了要提高他的填答率。再來就是有關於滿意度跟服務品質，其實我們今年把這個名字改成

行政滿意度暨服務品質調查問卷也是採用台大跟成大。因為過去我們就是行政滿意度，那我們副座就說，那台大、政大、成大這些其他學校講來聽看看他們是甚麼樣子的，我們有去查，其他學校有用到服務品質。那服務品質在這幾年來，行政院這邊有一個服務品質獎，那我們民調中心這邊也接了滿多服務品質的調查，那我們副座就說把它放進去。那我們今年的名字就改成行政單位滿意度暨服務品質。

那接下來問卷設計，我們就會請他勾一個最常接觸的，先請他勾她有去過的，我們主要是要過去一年內。我們在調查問卷，很多人都會說，反正就是我三年前去過總務處，那個大姊對我態度很不好。可是我們這一次著重在過去一年內，這樣每年調查才會不會有逐漸改善的一個做法。所以其實我在線上問卷的時候，過去一年這邊我會再特別用一個引號標註。那接下來就是針對你有到訪過的處室做填答，假設我有去過教務處，對學生來講就是教務跟學務。假設我是學生，我就只去過教務跟學務，那我就只針對教務跟學務去做內容的填答。那其實內容，1到10題就是共同題，其實題目是一模一樣的。只有下面的五題，下面的五題是由各處室的主管去選出來的題目。這五題當中還會請我們，比如說教務處，他歸屬於我們學校的教學副校長，因為我們學校有三個副校長，每個處室都有分不同的，副座下面會分不同的單位這樣子，那再由副校長選出三題，作為處室的代表。只是說我們現在都會先列出來給教授看，今天我們就是針對前十題，今天問卷滿短的，針對前十題要請三位教授給我們一些意見。這十題裡面有沒有哪些題目是教授覺得這個也不用問，學校對這個也還好吧。或者是說我沒有想到的，其實我拿掉非常多的題目。過去我們學校的問卷高達六十幾題，而且是幾乎都要回答，我不知道蔡老師你有沒有填過那份問卷。我們學校問卷十分驚人，不管在什麼項目都要調查。

蔡助理教授錦昌：

每個單位都要填進去。

黃經理琬玲：

對，他像你沒去過都要勾 98 那個選項，每一題。比如說教務處你在行政業務，就是你沒去過都勾 98，不知道過去為甚麼就是要這樣子做。因為以前都是這樣，每一年下來好像也沒有太大的意義，所以今年你沒去過那個處室的整大題都不用填答。那今年副座有裁示，就假如說以老師，老師總共有兩百個人填答，可是在教務處這大題根本就不到 20 個人填答，那麼教務處在教授這塊就不予計分。就是說低於 10%其實沒有太大的意義，你用教授的方式去評分也太低了，所以這個就是大概我們問卷設計的邏輯。其實我們每一個處室，總共有 12 個處室，那我們學校過去甚至，環安中心是負責我們學校安全等等的，包含我們學校有車管會，我們學校車管會是會拖吊的，所以車管會的滿意度就很低。那時候總務處就很生氣，就說把環安中心拿出去，所以之前都把環安中心拿出去。可是今年副座認為，既然他本來就是總務處的單位就應該放回去，怎麼這麼小的中心拉出來。所以我們今年就有做一些單位的整併。

那最後在 B，意見反饋的部分，B1 就是說，那時候王老師的想法是，每一年都這樣做調查，那那些真正有問題的處室。我講我們學校的主計室，報帳真的有點慢，學生的反彈意見都很大，有沒有改進我們其實也不知道。每一年，去年度的開放題做下來，學生永遠都是：

題目太長、反正我們講了你們也不會改。所以王老師今年的做法就是希望 B1，就是說問你對哪一個行政單位有具體建議，勾完之後你就寫建議。那再來 B3 你就問他，除了剛剛那單位還有沒有其他單位？我們總共問他三次，他如果有就寫其他意見；沒有，這份問卷就結束。所以這份問卷今年有做一個滿大幅度的調整這樣子。

那這邊就是大概簡潔介紹一下我們這份問卷，那接下來就要借重三位老師的意見，看看這份問卷有沒有哪裡需要再做調整，或者是說有沒有一些想法可以提供給我們這樣子。

好，那我要從哪一位教授先開始呢？鄭老師你可以先開始嗎？

鄭教授義暉：

我就開始講，排隊一個一個來。我想我先看到的部份跟你講，因為現在看起來資料好亂。

黃經理琬玲：

是，原則上就是前十題，因為我們十題共同，對，我們就針對那十題去做討論就好。剩下那些各處室的題目，就由三位副座去，就是由三個副校長去勾出來。所以我們今天的委員會只針對前十題去做討論這樣子，對。

鄭教授義暉：

第一個，我比較好奇的是基本資料的部分，這個部分也會包含在職專班的學生嗎？

黃經理琬玲：

在職專班的學生他會勾”學生”。

鄭教授義暉：

那學制的話他會屬於？

黃經理琬玲：

在職專班他會屬於研究所，比如說我們社科院有 EMPP，高階公共政策管理學系研究所，那他就會勾研究所這個學制。

鄭教授義暉：

那另外就是說學院的部分，這邊有一個學士學位學程，他是獨立出來就對了？

黃經理琬玲：

對，他沒有隸屬在這幾個院裡面。那我們今年度可能還會再加一個西灣學院，就是我們的通識中心現在是叫西灣學院的，對，這邊我們會再加進去西灣學院。

鄭教授義暉：

因為通識應該會有專任老師吧？



黃經理琬玲：

對，有專任老師，然後他現在也有再對外做一些招生的部分，所以這個部分會再把它加進去。我剛剛也有想到西灣學院的部分，就是通識中心。

鄭教授義暉：

另外，你們這個用四等…1、2、3、4 是故意的？

黃經理琬玲：

對，因為過去，我曾經聽過一個，因為我們院長是服品獎的委員，他說他每年去評審都會問人家說，你們這個普通這麼多怎麼改進？所以後來我們就，其實我們院內就有在討論，你每次用五等量表，其實我們台灣，我們華人好了，不只台灣。我們華人的個性就非常喜歡勾3，還好、普通、可以接受，這是我們比較中等的選項這樣子。所以我們改用四等量表，逼他選出滿意還是不滿意呢。

鄭教授義暉：

這個問李老師應該比較清楚。

黃經理琬玲：

對，我覺得我們華人就是…

李助理教授俊毅：

你覺得差不多，大概會往上勾，不會往下勾，結論是差不多。

鄭教授義暉：

另外這個服務年資的部分，未滿一年有沒有另外？還是…因為好像掉了一個。

黃經理琬玲：

是，那我這邊還會加上一個未滿一年。

李助理教授俊毅：

你這個學籍的部分有沒有延畢生？這個就不管了嗎？

黃經理琬玲：

因為我們基本上是放在臉書，所以如果有延畢生，確實會有這個問題。那我在年級的部分，如果我們問完他大學再問他年級的話，如果說是延畢生，我們可能要增設一個選項。

李助理教授俊毅：

有沒有可能因為待的時間長，可能想法更多。

黃經理琬玲：

那教授你認為我應該要用怎麼樣的？

李助理教授俊毅：

就寫”其他”就好了，還是你們真的想知道他是甚麼年級？

黃經理琬玲：

也不一定，如果就向教授您提到的，他就是待比較久，可是我覺得特別寫個延畢生又有點奇怪。

李助理教授俊毅：

所以這個之前，我覺得這個對學校來講可能是一些，留這麼久可能也有一些特別不一樣的想法，有些人後來發現跟學校一點接觸都沒有，這就可以不用。假設我五年級了，我因為某些原因留下來，但是我發現我都沒有選項，可能就會生氣了。

黃經理琬玲：

為什麼這個問卷沒有為了我的選項設計。

鄭教授義暉：

我其實剛剛也在想這個問題，就是說，另外一個你就轉換一下你在哪一年入學這樣子，你就可以推估出來。

黃經理琬玲：

但如果哪一年入學，這樣是不是變成我們要在做後端 coding 比較…

李助理教授俊毅：

可能這樣一來也不會讓他覺得自己延畢，就幾年入學。

鄭教授義暉：

或幾年之前、幾年之後。

李助理教授俊毅：

後來 coding 就後來 coding 的問題。

黃經理琬玲：

好，沒問題，我這邊會把這個建議先列入。

李助理教授俊毅：

問一下，你們這邊這個是要用面訪？

黃經理琬玲：

線上問卷，用公文系統發給全校。一般來講，過去大概可以回收 1900 到 2000 份。那本校學生，如果我以畢業生來講的話，一年大概是兩千多位。

李助理教授俊毅：

線上問卷的話，那如果他是學生跟職員助理看到的會不一樣？

黃經理琬玲：

會不一樣，假設他勾了學生，他就會跳答 S2，那他如果勾了教師，他就會跳答 S5，那如果職員的話直接跳答 S6，就基本資料不一樣。那後端的問題，基本上原則上就是一樣的，對。

李助理教授俊毅：

如你所說的，這個部分，第二頁，沒有很認真在看，都在看非行政單位的部分。那個，沒有很注意過去一年，可以給他註記一下。

黃經理琬玲：

弄個粗體之類的，或者引號。

李助理教授俊毅：

每個人都，像我自己也很懶，你剛沒有特別講，我也不會，大概就直接看、直接勾，沒有注意那個一年。因為那個最近，一年對你們來講是比較不一樣的。

黃經理琬玲：

是，因為我們過去做滿多，包含我們幫國稅局等等做調查，很多民眾都會停留在他過去的印象。假設說我過去有一次來，覺得這個很不 OK，我就一直覺得他很不 OK，縱使他做了改進也一樣。所以這個部份是我今年度比較想強調，就是這一年來到底有沒有改變。那這部分會遵循教授們這邊提供的一個建議。

李助理教授俊毅：

那我請問一下，那你既然是網路問卷的話，他會到各處室嗎？

黃經理琬玲：

會。



李助理教授俊毅：

那你在題目裡面出示的這個重複的滿多，例如教務處裡面全部都是教務處，這部分是不是可以…因為你是網路問卷，譬如說你在接下來十題要問的是教務處的部分，就可以把…

黃經理琬玲：

就比如說把處室的名字拿掉，好。因為我本來是都把共同題打好，王老師是希望說，可是我們現在是紙本問卷，先寫上去給各教授看這樣子。這部分會依照教授您提供的意見，我會把各處室的名字拿掉，讓他變成比較方便閱讀。

那蔡老師這邊有什麼想法嗎？好，我簡單說明一下，第一題跟第二題，就是一般來講，我們講的洽公環境，然後在第三題到第五題…

蔡助理教授錦昌：

你的意思是說這個是，比如說過去曾經有相關的。

黃經理琬玲：

過去曾經有相關的題目，然後我也有參照台大或成大，其他學校的一些題目，然後我跟王老師有去做一個討論，把一些我們覺得根本其實不用問的題目拿掉了。然後第六題到第八題是效率的部分，那第九就是網頁，第九跟第十是有關網頁的資訊。

蔡助理教授錦昌：

因為這個就是，這樣講之前是叫滿意度調查，現在把服務品質放進來，其實嚴格上稍微有點，雖然概念上相似，但是其實在衡量上可能會不太一樣。因為比如說人家有常用那個的一個，那當然那個問題比較多。有幾個問題都是到後面，因為有的題目真的是有些接近，然後我在想說，可能也看法說，因為這個，這樣明講啦，不要說，不用每一個都問到最關鍵。然後…

黃經理琬玲：

所以教授您覺得這十題裡面有哪些題目其實也不太需要問的？

蔡助理教授錦昌：

比如說第四題好了，這個題目有辦法你可能會回答，就是他有經驗會回答，其他的他不會回答，因為你有同仁比較多的才會…

黃經理琬玲：

比如說像我們各處室的服務員，他們可能常常接觸。

蔡助理教授錦昌：

常接觸的才會知道啊，但是你如果都是…他是職員，但如果是學生的話就…

黃經理琬玲：

幫忙跑一次而已。

蔡助理教授錦昌：

對啊，或者是去辦個甚麼，所以實際上答起來都不清楚。

黃經理琬玲：

其實問這題也沒有太大的意義，好。

鄭教授義暉：

其實如果是要很精準的話，讓他排序一個或兩個，讓他選最常去的是哪一個，第二是哪一個，那你常去相對上來說，他會有一個相對就比較出來，不知道會不會太複雜。因為我們常接到，特別是行銷類的都會這樣子，他會問你最常去的、第二去的，他會問哪幾個最常去的，裡面會有兩個比較。

黃經理琬玲：

餐廳滿意度就會用這樣的方式，對。

鄭教授義暉：

那你們這邊如果純粹是給他單一單位的回饋而已，那可能跟以前他們的，以前那次的問卷跟這次有點略同。

黃經理琬玲：

那教授您覺得，如果目前按照剛提到就是說最常去。因為我們最擔心，像剛剛蔡老師有提到，很多學生他可能就跑一次，像教務處，我可能申請成績單才一次，所以可能我就只能對教務處去做評量。所以我們這一次會在，去年其實就有這樣問，你最常去的跟你次常去的是甚麼單位這樣。那今年度老師的想法是，你問他最常去，他搞不好就去一次，他說我很多學生就是幫我跑個腿去一次。

鄭教授義暉：

這個的確是困難的點，因為如果像，學生最常去大概教務處跟學務處，我不知道你們這兩個地點會不會很近。

黃經理琬玲：

很近，就在行政大樓，一個在六樓一個在五樓。

鄭教授義暉：

對，還是有一點差別，像我們高大那時候直接就給他在隔壁了，那時候學生一年級的時候，那些學生都會跑學務處，其實是去教務處，在學期初的時候。那學期中他只要想到相關的，他也跑去學務處，實際上已經不是了，也不見得是教務處。所以他們有一些一年級來講，低年級會搞不清楚。那如果說有這種很明顯，你要對照一下教務處跟學務處在學生的感受，那其實是可以考慮這種設計。老師的部分應該比較不會碰到學務處，我覺得。老師我倒是覺得說，最近各校 complain 比較多的也不見得是教務處，而是新設的中心。

黃經理琬玲：

我們去年其實有校友服務中心，後來副座就說，到底是誰把校友服務中心放進去，校友服務中心不是要服務校友嗎，把他放進去做什麼。

鄭教授義暉：

特別是你們學校應該有像這種，早期執行頂尖計畫，那我們學校比較教學導向，就會有那種…

黃經理琬玲：

校務發展嗎？

鄭教授義暉：

對，那種，那個地方的話，老師會有一些的接觸。

黃經理琬玲：

我們的校務發展其實是掛在教務處裡面，所以就不會特別被評到。其實這份問卷這樣設計，跟各位老師報告一下，人事室一直很不滿這份問卷的設計。他覺得我人事室又沒服務學生，叫學生來評比我很奇怪。

鄭教授義暉：

那是讓老師評比的啊。

黃經理琬玲：

對，所以這份問卷假設是學生看到，假設我是看到人事室，我沒去過就勾沒去過。可是去年是你不管怎麼樣都得評，所以人事室的分數就超低。我們學生，我先講，去年因為一例一休的關係，職員已經對人事室大為不滿，我們學校光在算特休假算超久。然後學生又沒去過人事室，98 的比例全部拿掉，剩下最大宗的就是職員。我們學校又以約聘雇、行政助理居多，然後就非常不滿意。人事室就覺得非常委屈，我又不是服務學生，你問他又把他的東西拿掉，最大宗只剩下教職，就我們這些約聘雇的員工，這樣很不公平。所以我們今年度才會問說你到底有沒有去過，你沒去過就不要評我們了。副座的意思也是說，比如說服務老師，人事室當然也有服務老師，假設總共填這份問卷的有兩百位老師，但填人事室的教授只有二

十位，就低於 10%，有關於教授交叉人事室就完全不評分了，這樣才不會影響到那個單位，就是每一年都很可憐。像秘書室也是，秘書室完全不服務學生，這兩個單位是他們爭議性一直大一點的。

李助理教授俊毅：

所以這份問卷也會針對你勾了那些處室再去問相關的？

黃經理琬玲：

對，假設我這邊就沒有把他條列出來，第一題問完你這一年最常去的單位，下一題就請問一下你有去過教務處嗎？如果他說沒有，我們下一題就請問你有去過學務處嗎？也勾沒有，我們就再跳下一題。那如果請問你有去過教務處嗎？他勾有，我們就問一到十題跟剩下五選三。請問一下你有去過學務處嗎，如果有就繼續勾，沒有就一直跳答。如果這份問卷他剛好都沒去過，那也就是等於直接到問卷最後了，因為你沒去過評這個單位真的有點奇怪。像有些學生他們都是聽同學講，我們去年主計室有一個職員比較特別一點，學生都聽同學講，講完就覺得主計室不好，所以他們連同起來在填，非常的驚人。因為我們又放在中山大小事上，上面的學生，包含學生會會長去年對學校的問卷是非常不高興的，他覺得問完也沒在改，題目又這麼多，填完就累了，所以今年度大幅減少題目。那也希望說在針對一些比較有效題目去做詢問，包含像我剛跟教授們提到，洽公環境問個兩題，代表性題目問一問就好了。只是說這樣的問卷不知道調查起來，會不會哪個地方反而是有遺漏到的，所以這個部分才想說請教一下三位教授的看法這樣子。

李助理教授俊毅：

你那個電話詢問，學生應該不會打電話詢問，所以應該都是職員。

黃經理琬玲：

職員，應該都是我們在打比較多。

李助理教授俊毅：

學生應該都會自己去接觸啦，這題來講可能就失去學生的意見，因為基本上學生都是自己去接觸那個。

黃經理琬玲：

對，大部分是，如果他沒有聘請助理的，可能就是教授自己打，或者是職員打這樣。

李助理教授俊毅：

你這題可能會有點，學生的部分，因為都有這一題，學生的部分也都比較多。

黃經理琬玲：

好，這部分我再跟王老師討論看看要不要刪掉還是。其實我當初在設計這一題是我在打我們學校某些單位，不特別提那些單位，常常都是佔線的。你一打…

鄭教授義暉：

你們佔線不會自動跳到別人那邊？

黃經理琬玲：

不會，我們就會一直打、一直佔線，可能你一個上午過了，我自己都忘了，所以我乾脆就請工讀生去幫我跑流程了。那蔡老師你在中山，你有沒有比較對這份問卷有哪裡覺得？

蔡助理教授錦昌：

如果說問一個問題，就是說是普遍教務處的人員，就是說這邊的學群特殊需求的東西，他就是一個關懷性的東西。其實每個來看，他就是…就像我剛講的問題，如果學生去了那邊，他可能有點比較特殊的情況。那如果說這個人員可以提供他協助的話，是一個服務的表徵。

黃經理琬玲：

好，那我把這個…對，其實剛剛別的教授也有提到，這個問題，除非你常接觸的才會知道，所以你真的去問，怕很多人會勾不清楚，那其實我問這題也沒有太大的意義，我可以設計一下我們題箱部分。

李助理教授俊毅：

如果對學生來看，像第三題電話禮貌，這個…你現在業務的接觸都是透過電話，但是學生基本上是不會透過電話去跟學校單位做接洽的。

黃經理琬玲：

那如果說我們針對服務的態度的部分，我這題應該要怎麼？

李助理教授俊毅：

就學生對這個服務的滿意度，直接問就好了，就是服務態度滿意度。

黃經理琬玲：

那我就寫服務態度，括號後面可能可以寫現場申辦、電話之類的，就點點點這樣。

李助理教授俊毅：

因為你現在是網路，可以知道身分別，這份問卷還是有一點不一樣。因為學生對這個所謂職員，對學校單位，跟一般教職…就對一般學校人員，可能處理事情會不一樣。

蔡助理教授錦昌：



不過我覺得應該是說，這份問卷針對服務態度，或是說…

黃經理琬玲：

其實直接用服務態度，好像比較簡單、簡潔易懂。

蔡助理教授錦昌：

反正你不管是電話還是接觸都是。

黃經理琬玲：

應該是說我在設計這份問卷的時候，我也有稍微被行政院服務品質獎給框住，因為一般來講，在幫行政部門做，電話禮貌就非常重要，所以我可能稍微有橘線道。那這個部份我會依照教授的想法，我會直接把它改成服務態度。對學生來講閱讀上也比較容易，他可能不太能理解電話禮貌是電話禮儀這樣。

李助理教授俊逸：

你可以把學生跟非學生分開，因為學生也沒有電話的禮儀，禮貌對你們講，服務品質可能是一個重點，這個部分可能是稍微把他分開一下，你還是可以知道，因為學校職員來講是比較在意電話禮貌的，所謂電話禮儀。

鄭教授義暉：

最常被掛電話是人事跟主計，一般都是這樣子。不過他們對老師就比較客氣。

黃經理琬玲：

他們都對老師超客氣的！

鄭教授義暉：

可能是我們前前任的，我們學校就是主計就跟我聊了一下，他跟我說，鄭老師，我要不是因為怎樣，不然我早就開車開到哪裡去。他的意思就他早就下班了，我在耽誤他的時間。

黃經理琬玲：

對，因為我有曾經人站在主計過，我就看到主計對著那個電話那頭，我猜一定是教授：老師，好，沒有問題，我幫你查一下~我想說我平常打來不是這個態度。

鄭教授義暉：

我還是建議，我覺得兩位老師建議都滿不錯的，我要建議說妳針對老師問的題目要跟學生分開，是要修一下。

李助理教授俊毅：

因為網路問卷就是有這個好處，你可以根據他的身分別…

黃經理琬玲：

我可以根據身分別做不一樣。

鄭教授義暉：

紙本的你要做很多版本。

黃經理琬玲：

好，老師，我冒昧想請問一下老師們，如果假設，因為我們最後是會做評分的。比如說假設老師剛提到，以第三題來講，電話禮貌跟服務禮儀，那我針對不同族群，可能學生就直接問他服務態度；教授部分可能就電話禮貌跟服務禮儀；職員部份我也是問電話禮貌跟服務禮儀。可是最後在做排序評分的時候，這樣的題項我可以把他以同一個題目來做評分嗎？不行對不對？

李助理教授俊毅：

以學校來看，你服務學生跟服務職員，那個服務的面向是不一樣的，所以你一起算不合理，你要把他分開這樣。因為可能學生來講，接觸處室的機會相對老師少很多，你問他也很奇怪，合起來也很奇怪，問了也覺得反正，你也覺得學生亂寫，你也覺得他可信度不高。

黃經理琬玲：

可是你知道，學校他這邊，他其實做這份問卷有一個很大的目的，他要做為公務人員年終各單位考核的評分標準。

李助理教授俊毅：

所以這時候你要更小心，把那個職員特別去獨立出來。

黃經理琬玲：

所以我們不一定要…因為他過去希望我們做的分析表是，比如說我針對服務禮儀這邊，交叉出來假設是學生，學生的滿意度 90%、教授 80%、職員 70%，他要做這樣子的對比，其實如果針對服務禮儀…還是針對整份問卷？我其實根本不用這樣子去做排序，而是針對身分別，這樣比較可以符合上次委員來學校參訪的時候，他其實有講到：你應該針對不同身分別去設計問卷，這樣才可以達到有效的服務品質，或者是不是委員其實是這樣的意思呢？老師們的想法？

鄭教授義暉：

這個部分應該職員知道。

黃經理琬玲：

知道，他們會發公文。

鄭教授義暉：

公務人員的部分知道？

黃經理琬玲：

知道，對，我們也會發公文。所以就變成今年度大家又會…前幾年，應該說去年我們有刪掉一些題目，那在前一年公務人員…因為我們每年12月中，校長就會開全校的行政會議，他就會把這整個評分報告列在我們的行政會議上面。那各單位的主管都會到，那針對那些單位，今年度有沒有增加一些加給或甚麼，這個影響就很大。所以去年，應該說一直都這樣，總務處一直是各大學裡面最大宗的組別，總務處只要號召人家填，他的分數永遠是最高的，他就找學生都去填滿意。其他單位就覺得很不公平，那是因為你們總務處很多人，你們怎麼填，你們光自己職員填就夠多了，跟我們其他小處室比起來。所以後來校長，就是後來主管的裁示方法是希望說那各單位這邊還是要有一些交叉去看，比如說總務處來講，他勾選的真的是職員比較多，那他滿意度是多少、學生是多少、教授是多少。所以才會說同一個題目一定要三個品項擺在一起看，他們就是要幾份以上。所以我現在也是有點怕，就是說假設我三份設計題目，當然在過去做調查，針對不同身份別，你是學生、你是教授，你本來就會有不一樣的服務導向跟你的想法，本來就不能放在一起。可是又變成要有行政會議上的評比的部分，這個部份各位教授認為我應該要怎麼去做拿捏比較好一點？

李助理教授俊毅：

建議有些題目可以針對不同身份別去問，這件事情就可以比。但是我覺得電話這件事情就，因為電話這件事情對學生來問，我覺得他可以說很滿意，要是我看到…你知道學生不會打電話去問，你一定知道答案的。學生去找那種總務處，你打電話去，誰理你？這件事情你問他滿不滿意，寫90%滿意，我覺得學生也知道學校在做假的。

黃經理琬玲：

對，去年學生會會長就是這個意思。

李助理教授俊毅：

可是你問了，學生都說很滿意，你心裡也有底，這個到底填真的還假的？現在滿不滿意學生是填假的，因為他們會打電話去的…不信你可以直接問教務處，學校學生電話的比例多少？

黃經理琬玲：

其實很低，因為我們常常跟職員在一起開會，其實很低。



李助理教授俊毅：

這樣的設計對學生來講其實就不是那麼…

黃經理琬玲：

所以其實依照教授們的想法，第三題跟第七題，我應該會在學生的題項上是不一樣的。

李助理教授俊毅：

對，像你剛才的問題是，有些真的要去評比各個不同服務來源是學生、學校老師或是其他的部分，哪些題目大家可以視同同一個基準再去看這個問題，到時候去比比比較公平。

你的第三題跟第七題，你在學生的部分，他們的機會都很小。

黃經理琬玲：

好，沒問題，那這部分我可能就拉到最後，先把共同題問完，再有兩題差異性的題目，再來就是各處室的題目這樣。

李助理教授俊毅：

我的經驗是老師應該不太會看網路資訊。

黃經理琬玲：

我們王老師那天，因為他是副產學長，他就跟我說：我這個網路的給我放進去。我就說，老師您為甚麼這樣想。「你不覺得各單位的網路做的很爛嗎？」，我說不會呀，你們產學處做的很好。因為我們接其他標案，覺得產學處做的不錯。「沒有，你去看其他處室，他們人員已經換幾輪了，還是沒改，你有發現嗎？」

李助理教授俊毅：

像我有經驗，都直接找負責單位的人，我不會找那個，畢竟負責業務是重要的。

黃經理琬玲：

就比如主計室，我就是找這個人。

李助理教授俊毅：

你看我的業務項目是甚麼，我就直接找這個人，我請他就好了。學生可能會去找，我覺得學校就直接去找，看他業務單位是誰，那你幫我轉一下，就可能這樣。我第一個在逛各處室在看都看他的組長，我知道我要找誰就好。

蔡助理教授錦昌：

第一個就打去給組長，因為你們大學校可能比較沒辦法，比如說一聯絡我都能馬上找到這個，都知道這個辦業務的人，這個可能才是最重要。因為我一開始也不知道主計是誰，也

不知道要辦什麼，還要轉來轉去。

黃經理琬玲：

好，所以教授這邊其實可以增加一個題目：我可以直接找到業務的承辦人，這樣子？因為像學生沒差，像我們家工讀生都自己跑去，他再問櫃台就好了。

蔡助理教授錦昌：

學生可能都直接找網頁。

黃經理琬玲：

職員可能…如果你說職員要找網頁，我覺得職員比較依賴電話。

李助理教授俊毅：

對啊，所以找人這個部分就偏向以學生的角度。我自己的經驗是很麻煩，也比較不被其他洽公的人重視。

黃經理琬玲：

是。

鄭教授義暉：

Q&A 可能給學生看。

黃經理琬玲：

對，因為學生可能就會看下一關要去跑哪裡這樣子。  
那這邊三位老師還有沒有甚麼可以提供想法的？

蔡助理教授錦昌：

第九題跟第十題，一個是，怎麼講…

黃經理琬玲：

一個是…老師的想法是？一個是看他有沒有常常在更新，比如說像秘書室或人事室，因為有一些法令的調整，或是主計室，他可能有一些法令的調整，他就很常更新他的首頁，就是把一些更新資訊放上去。可是我講我們學校有幾個單位是真的完全不更新首頁，就沒在放更新資訊。那這題是比較想知道有關更新的一個滿意度。那第十題是老師剛剛提到，我去跑流程，學生下一關我要跑哪裡。像我們產學就寫很清楚，你要具備哪些文件、你跑完我這裡要去跑哪裡，就是一個流程表，對。那像其實我們學校出納組那邊也有啦，就是有提供，比如說我要跑傳票，下一關我要跑什麼、跑什麼，其實也都列的滿清楚的。

那這兩題的差別是一題在問更新，一題是在問你在整個流程的解說上這樣子。

鄭教授義暉：

請問一下，你們學校管理宿舍是總務還是學務單位在管？

黃經理琬玲：

學務。

鄭教授義暉：

那在修繕也是？

黃經理琬玲：

修繕就總務處。

鄭教授義暉：

每個學校總務處都很大，沒有考慮把它拆一下？

黃經理琬玲：

對，我們當初就把環安中心拆出去，因為環安中心就是…

鄭教授義暉：

像我們高大都在抓野狗，你們應該是抓猴子。

黃經理琬玲：

是，我們是抓猴子跟野狗，還有空氣槍。我們的猴子是，像比如我們社科院，社科院一樓有管理員，他們手上都有空氣槍，對，我們的猴子是各院的管理員。

我們學校裡面最大，總務處裡面最大的單位其實他叫環安中心，就我們叫車管會。我不知道其他學校有沒有，我們學校是會拖車的。就是說你摩托車亂停、沒車證，我就給你拖吊，就像那個高雄市政府拖吊。

鄭教授義暉：

你們學校沒有一個法學院或法律系，他就會跟你講說跟你說你這是強制罪。

黃經理琬玲：

真的嗎？我去跟學生會會長說一下。我們家工讀生上次被拖，拖到山上去，走非常遠把車領回來，還要繳四百塊。

鄭教授義暉：

這還犯強制罪。

李助理教授俊毅：

有的學校直接加鎖。

黃經理琬玲：

加鎖至少還在原地，我們直接拖到山上。

李助理教授俊毅：

會給你貼警告。

黃經理琬玲：

我們學校…學生滿不平的是，為什麼教授的車都可以開進來、都可以停，然後我們學生不能申請汽車車證這樣，所以學生…

鄭教授義暉：

校地太小。

黃經理琬玲：

對，我們學校校地真的太小了。所以其實那個時候，我為甚麼現在總務處這邊有括號環安中心，就是副座覺得環安中心這麼小你還把他獨立出來。如果那個單位做得太爛、被學生罵的臭頭就不管他了？所以放回總務處。對，他就切割不了，不要想要切割這樣。

過去就是說這幾年做下來，分數最高的單位大概都是總務，再來就是圖資處，然後教務學務輪流。因為圖資服務學生滿多的，借書等等，我們學校電腦所有人壞掉都是找圖資處。

那如果說針對 B，在意見反饋的部分，針對王老師今年度的想法，就是說你對於這個處室有沒有什麼意見再去寫，我們在去做後端的 coding 這樣會不會好一點？因為其實，我覺得前面那種問題，一般我們在做調查也都知道，前面的問題比較流於形式，坦白來講，那後面這種開放題其實才真正看的出來我想反映的問題是甚麼，對，所以其實今年度才加入這樣的題項。去年度就很簡單，才問一題：你認為有沒有甚麼需要改進的？然後學生大概五成以上寫”問卷太長”，剩下就說講了也不改，大概就是這樣。不然就是野狗太多、猴子問題這樣。每一年差不多就這樣，可是針對各處室有效的意見就很少，那這樣對各處室去做服務改善也好，去做新的政策推動都比較沒有那麼，就沒有提供泰良善的建議，對。所以今年度才採用這樣的方法。

李助理教授俊毅：

你們這問卷什麼時候會發放？這學期？

黃經理琬玲：

基本上六月開完期中的行政會議後，我們希望是在今年九月開學的時候。

李助理教授俊毅：

那這樣服務不滿一半。

黃經理琬玲：

您是說職員的部分？

李助理教授俊毅：

對啊，因為剛來。

黃經理琬玲：

他剛來就只能勾未滿一年。

李助理教授俊毅：

這邊沒有。

黃經理琬玲：

我會再把未滿一年加進去。然後我們九月發，那時候副座有問一個問題，你九月發，那你剛來的學生、大一剛進來。那我們教授也知道，大一學生最關心學校了，大四都不關心學校。

鄭教授義暉：

有時候是家長，大一很多家長會打電話到教務處。

黃經理琬玲：

對，大一最關心學校，所以他們…又看到有抽獎，覺得新奇就都會填。那副座問了一個問題，那大一填了，他對學校了解嗎？他了不起就去過一個單位，教務或學務，這樣填公平嗎？可是那時候我們討論過後就覺得，如果你又把大一學生排除，那真正填答這份問卷的人就只會少掉四五百人。所以我們覺得縱使他才剛來，因為他就算今年大一，他明年也會升大二，明年還是可以填，所以新生的意見我們有把他採納。但是我們不會在九月，9月13號開學，歷年來差不多在九月中開學，我們可能九月底或十月初，差不多為期三個禮拜，對，這樣子。

鄭教授義暉：

做一次？是一學期還是一年？

鄭教授義暉：

其實像外面金融服務業也是每個月輪轉，你大概一季會被問到一次。

黃經理琬玲：

像其他公務部門，比較好的半年做一次，大部分一年。

鄭教授義暉：

一年決定生死又決定年終，我覺得這個太可怕了。

黃經理琬玲：

對，所以職員們就會決定考核，所以他們都很介意這份問卷，以學校職員來講。所以今年可能，我有跟副座講可以兩次，副座說不用這樣，一次就好，但是問卷要設計好，所以這次請幾個專家來開會，不要每次都亂設計，我就說好好好。

那原則上時間也差不多，因為我也不希望耽誤教授太多時間，當初也承諾我希望一個小時之內把這個結束。因為王老師我剛剛有打給他，他說記得控制在時間之內結束，不要耽誤老師們的時間這樣。那最後看看三位老師們有甚麼意見，我們最後在做個重點整理。

鄭教授義暉：

我這邊有個建議就是說，因為我認為學校大概低年級學生，或是剛到學校的教職員，對學校有些業務不是特別了解，在各個處室說明一下他主要負責哪些事。

黃經理琬玲：

也做成有點類似政策宣導，像我們做一般民調，好。

李助理教授俊毅：

我如果說依我們以前經驗，我都會建議說要分到組，或者那一群這樣子，不然你真正要提升服務品質，他這邊因為太廣泛。

黃經理琬玲：

對，因為總務處可能全包了，我出納也包。

鄭教授義暉：

總務處可能不會碰到，學生可能不會碰到事務組。

黃經理琬玲：

學生會，他幫我們送文的時候，比如我請他幫我跑勞健保，改得半死學生就會碰到事務組了。

鄭教授義暉：

還有營繕，大概就修繕吧。



黃經理琬玲：

營繕就宿委會的委員比較常碰到。

鄭教授義暉：

你這邊通識是沒有放進來嗎？

黃經理琬玲：

對，我會再把他放進來，我們通識中心叫西灣學院，改名叫西灣學院。

鄭教授義暉：

通識跟體育好像滿不錯的，一般很多國立學校都歸類在學術單位，可是他事實上是在滿服務學生導向。

黃經理琬玲：

對，而且我沒有記錯的話，我們學校現在西灣學院好像也有在招收校外的來上課，如果我沒有記錯，我不確定，這我就真的沒有很清楚。

鄭教授義暉：

如果你們這邊寫說行政單位，他們就會很在意，我不是在行政單位，我是學術單位。

黃經理琬玲：

說到這個行政學術，我們去年其實還有多問一題，叫各系所滿意度，就一題。各系所助理就覺得…我們本來要問到社科院政經系、社科院什麼系等等，然後各系所助理就有夠衰，到底要評誰這樣。後來我們就學院，學院辦助理就很不高興，我又不服務學生，好像針對院辦，就更麻煩。比如我們學校社科院就幾個系加研究所，院辦助理就倒大楣了，只要他有服務態度不好這樣。後來今年副座就說到底去年誰決定，我就說秘書這樣，去年副座那邊的秘書，因為他離職了，所以我也不便說當時的原因。其實系所所有列入評分，今年副座的意思就是說，系所評分應該由系所、由學術單位自己去處理，而不是掛在這份行政滿意度，行政滿意度就是行政單位，對，所以他就很介意在行政單位。

鄭教授義暉：

所以上面單位是行政副校長？

黃經理琬玲：

對，行政副校長。

鄭教授義暉：

所以系所是學術？

黃經理琬玲：

對，學術副校長。好，那鄭老師這邊還有什麼想法嗎？那李老師這邊呢？那蔡老師這邊呢？那如果都沒有，我這邊就代表王老師特別感謝三位老師花時間過來這邊，參加我們這個座談會、給我們意見。我想透過剛才我們腦力激盪，就是說可以提供我們一些不一樣的想法，我會把老師們提供的意見都整理在這份新的問卷。那我們未來如果我們問卷在網路上發放，我們也會發放網路連結給外校的兩位老師做參考。那蔡老師您到時候可以填這份問卷，可以抽獎唷，抽獎獎項還不錯，是高鐵票。每一年行政單位都提供高鐵票，學生就很氣，我又不坐高鐵，你抽高鐵票給我幹嘛？其實是高鐵每年都會送給學校一些票，用不完也會浪費，乾脆就拿出來提供，對，不過還有一些餐券甚麼的。原則上就是這樣，感謝三位老師了，謝謝。



## 附錄三、中英文調查問卷

108 年度(107 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 2019 Annual Administrative Satisfaction and Service Quality Questionnaire

致親愛的中山師生同仁：

這份問卷調查約花費您 5~10 分鐘的時間，敬請撥空選填您對本校 108 年度行政滿意度暨服務品質調查問卷。您回覆的問卷內容一定會完全保密。有您的回覆將能激勵校方採取適當行動，專注並優先改善您最重視的校務服務事項。

我們期待您的意見回應及鼓勵，請踴躍填報。

謝謝您。您的意見至關重要推動校務更美好。

本次活動期間完成問卷並留下基本資料者，將以電腦抽籤方式從中抽出 100 名，提供高鐵(左營-台北)五折票券 30 張及全聯禮券(200 元)70 份作為抽獎獎品。(中獎名單將於學校網站/FB 及 email 通知)

黃副校長室 謹上  
中華民國 108 年 9 月

Dear NSYSU faculty members, students and employees:

Please take 5 ~ 10 minutes to answer Administrative Satisfaction and Service Quality Questionnaire. Your answers to the survey will be kept confidential. Your input will encourage the University to act and focus its efforts on the university affairs most important to you.

Thank you. Your feedback is very important to ensure better administrative services. Complete this questionnaire together with your basic information to enter into our prize draw. 100 winners will be drawn by computer, 30 of which will win Taiwan High Speed Rail (Zuoying-Taipei) ticket at 50% off, and 70 will win a \$200 gift voucher from Pxmart (the list of winners will be posted on the campus website/FB, and receive email notices).

Office of Senior Vice President  
October 2018

#### Part 1. 基本資料 Part 1. Basic Information

請問您的身份？  學生  教師  職員/助理

What is your Identity?  Student  teacher  employee/assistant

※如您的身份為學生：※If you are a student:

請問您的學制為？  1 大學  2 研究所

請問您年級？  1 一年級  2 二年級  3 三年級  4 四年級  其他

請問您的年齡？ \_\_\_\_\_

請問您所在學院為？

- 1 理學院    2 工學院    3 管理學院  
4 文學院    5 社會科學院    6 海洋科學院 7 西灣學院

What is your program? 1 Undergraduate    2 Graduate Institute

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

What is your age? \_\_\_\_\_

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

※如您的身份為教師：

請問您所在學院為？

- 1 理學院    2 工學院    3 管理學院  
4 文學院    5 社會科學院    6 海洋科學院 7 西灣學院

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

※如登填者身份為職員/助理：

請問您服務之單位名稱？ 1 行政單位    2 教學及服務單位

※If the respondent is an employee/assistant

What is the name of your unit: 1 Administrative unit    2 Academic unit

請問您的服務年資？

- 1 未滿一年    2 1~5 年    3 6~10 年    4 11 年以上

What is your year(s) of service?

- 1 Less than 1 year    2 1-5 years    3 6-10 years    4 More than 11 years

※請填寫您的學號 / 差勤系統： \_\_\_\_\_

※E-mail(中獎管道通知)： \_\_\_\_\_

(本項資料僅作為抽獎使用，問卷回收後將確保資訊不外流)

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

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

(This information will only be used for the prize draw. The information on recovered

survey responses will remain confidential)

## Part 2. 學校行政單位業務之滿意度

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)(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) 及環安中心 Environmental Protection and Safety Center (EPSC)
- 研究發展處 Office of Research and Development (ORD)
- 國際處 Office of International Affairs (OIA)
- 圖資處 Office Library and Information Services (OLIS)
- 藝文中心 Art Center
- 產學處 Office of Industrial Collaboration and Continuing Education Affairs (OICAA)
- 秘書室 Office of Secretariat(OS)
- 人事室 Office of Personnel Affairs (OPA)
- 主計室 Office of Accounting

### 滿意程度 Level of Satisfaction

- 1 非常滿意 2 滿意 3 普通 4 不滿意 5 非常不滿意 9 不清楚
- 1 Very satisfactory 2 Satisfactory 3 Average 4 Unsatisfactory 5 Very unsatisfactory 9 Not sure

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

1. 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何? How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout)?
2. 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何? How satisfied are you with the professional quality (familiarity with business content and process, reasonable business process and waiting time)?
3. 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何? How satisfied are you with the service attitude (answering the phone, administrative service attitude)?
4. 資訊效率及親民性(網頁資訊、內容更新及提供詳盡流程解說) 滿意度如何? How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (web page information, content updates and provided detailed process explanation)?
5. 請問您對教務處辦理註冊及成績、學位證件申辦等業務之滿意度如何? How satisfied

are you with the registration and academic performance/degree certificate application services provided by the Office of Academic Affairs?

6. 請問您對教務處推動跨領域共學群、微學分課程等創新教學之滿意度如何? How satisfied are you with the innovative teaching such as cross-disciplinary study group and micro-credit courses promoted by the Office of Academic Affairs?
7. 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? How satisfied are you with the admission services and related promotions provided by the Office of Academic Affairs?

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

1. 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何? How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout)?
2. 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何? How satisfied are you with the professional quality (familiarity with business content and process, reasonable business process and waiting time)?
3. 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何? How satisfied are you with the service attitude (answering the phone, administrative service attitude)?
4. 資訊效率及親民性(網頁資訊、內容更新及提供詳盡流程解說) 滿意度如何? How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (web page information, content updates and provided detailed process explanation)?
5. 請問您認為學務處諮商與職涯發展組所舉辦的職涯系列活動對本校學生生涯規劃之幫助滿意度為何? How satisfied are you, in term of helpfulness, to the series of career activities, organized by the Counselling and Career Development Division of the Office of Student Affairs relative to the student's career planning?
6. 請問對於學務處體育與衛生保健組舉辦各項體育賽事之滿意度如何? How satisfied are you with the sports events organized by the Physical & Health Division of the Office of Student Affairs?
7. 請問對於學生宿舍住宿環境與服務品質滿意度如何? How satisfied are you with the accommodation environment and service quality of the student dormitory?

#### 總務處 Office of General Affairs (OGA) 及環安中心 Environmental Protection and Safety Center (EPSC)

1. 空間環境(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)?
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、行政服務態度) 滿意度如何? How satisfied are you with the service attitude (answering the phone, administrative service attitude)?

4. 資訊效率及親民性(網頁資訊、內容更新及提供詳盡流程解說) 滿意度如何? How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (web page information, content updates and provided detailed process explanation)?
5. 請問您對總務處執行老舊冷氣汰換、建置太陽光電發電系統及改善無障礙設施等建設，提供節能與安全校園環境之服務滿意度如何? In order to improve energy saving and campus safety, the Office of General Affairs replaced old air-conditioning equipment, installed solar photovoltaic power generation system and improved the barrier-free measures in campus facilities. How satisfied are you with these improvements?
6. 請問您對總務處活化學生活動中心餐廳及增設菩提樹廣場之陽傘桌椅區，提供優質用餐環境及學習交流空間之服務滿意度如何?
7. How satisfied are you with the service of the Office of General Affairs in revitalizing the Student Activity Center Restaurant and adding shaded-seating section in the Bodhi Tree Plaza to provide quality dining environment and space for learning exchange?
8. 請問您對總務處以全國最省經費完成田徑場跑道及各項田徑設施改善，達到符合國際競賽標準場地之服務滿意度如何? How satisfied are you with the improvements the Office of General Affairs made using the least budget nationwide on various track and field facilities, so as to meet international competition standards?

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

1. 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何? How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout)?
2. 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何? How satisfied are you with the professional quality (familiarity with business content and process, reasonable business process and waiting time)?
3. 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何? How satisfied are you with the service attitude (answering the phone, administrative service attitude)?
4. 資訊效率及親民性(網頁資訊、內容更新及提供詳盡流程解說) 滿意度如何? How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (web page information, content updates and provided detailed process explanation)?
5. 請問您對研發處辦理科技部研究計畫相關作業的滿意度為何? How satisfied are you with Office of Research & Development's handling of the Ministry of Science and Technology's research projects?
6. 請問您對研發處辦理教育部、科技部各項獎補助案(非研究計畫) 相關作業的滿意度為何? How satisfied are with the Office of Research & Development's processing of grants and subsidies (non-research projects) from the Ministry of Education and the Ministry of Science and Technology?



7. 請問您對研發處辦理校內外學術活動獎補助案(非教育部、科技部)相關作業的滿意度為何? How satisfied are you with the Office of Research & Development's handling of academic activities awards and subsidies (non-Ministry of Education, Ministry of Science and Technology)?

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

1. 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何? How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout)?
2. 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何? How satisfied are you with the professional quality (familiarity with business content and process, reasonable business process and waiting time)?
3. 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何? How satisfied are you with the service attitude (answering the phone, administrative service attitude)?
4. 資訊效率及親民性(網頁資訊、內容更新及提供詳盡流程解說) 滿意度如何? How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (web page information, content updates and provided detailed process explanation)?
5. 請問您對國際處辦理國際文化交流活動之服務滿意度如何? How satisfied are you with the Office of International Affairs' organizing of international cultural exchange activities?
6. 請問您對國際處提供境外生相關的服務滿意度如何? How satisfied are you with the services to overseas students provided by the Office of International Affairs?
7. 請問您對國際處辦理學術契約諮詢與資訊提供之服務滿意度如何? How satisfied are you with the Office of International Affairs' handling of the counseling and information provision regarding academic agreements/contracts?

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

1. 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何? How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout)?
2. 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何? How satisfied are you with the professional quality (familiarity with business content and process, reasonable business process and waiting time)?
3. 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何? How satisfied are you with the service attitude (answering the phone, administrative service attitude)?
4. 資訊效率及親民性(網頁資訊、內容更新及提供詳盡流程解說) 滿意度如何? How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (web page information, content updates and provided detailed process explanation)?
5. 請問您對圖書館的館藏資源(如：圖書、電子期刊、資料庫、博碩士論文、視聽影片)之服務滿意度如何? (策略企劃組、知識創新組) How satisfied are you with the Library's

collection resources (such as books, e-journals, databases, post-graduate thesis, audio-visual materials)? (Strategic Planning Group, Knowledge Innovation Group)

6. 請問您對本校行政業務資訊化程度之服務滿意度如何?How satisfied are you with the level of e-service the administrative business of the school?
7. 請問您對有線網路和無線網路總體連線品質之服務滿意度如何?How satisfied are you with overall connection quality of wired and wireless networks?

#### 藝文中心 Art Center

1. 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何?How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout)?
2. 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何?2 How satisfied are you with the professional quality (familiarity with business content and process, reasonable business process and waiting time)?
3. 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何?How satisfied are you with the service attitude (answering the phone, administrative service attitude)?
4. 資訊效率及親民性(網頁資訊、內容更新及提供詳盡流程解說) 滿意度如何?How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (web page information, content updates and provided detailed process explanation)?
5. 請問您對藝文中心在辦理各場次節目演出時工作人員服務品質，您的滿意度是?How satisfied are you with the service quality of the staff at the Art Center during the performances of each show?
6. 請問您對藝文中心每學期提供多元豐富的藝術季節目其內容之滿意度是?How satisfied are you with the content of the diverse and extensive art festival programs offered by the Art Center every semester?
7. 請問您對藝文中心在辦理各項藝術季節目時所使用之展覽及演出空間滿意度是?
8. How satisfied are you with the exhibition and performance space used by the Art Center in the various program seasons?

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

1. 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何?How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout)?
2. 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何?2 How satisfied are you with the professional quality (familiarity with business content and process, reasonable business process and waiting time)?
3. 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何?How satisfied are you with the service attitude (answering the phone, administrative service attitude)
4. 資訊效率及親民性(網頁資訊、內容更新及提供詳盡流程解說) 滿意度如何?How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (web

- page information, content updates and provided detailed process explanation)?
5. 請問您對產學處致力於建置親產學環境之滿意度如何? How satisfied are you with the Office of Global Industry-Academe Collaboration and Advancement (OGIACA)'s efforts in creating approximation of industry-academe?
  6. 請問您對產學處致力於推動校園師生創業環境之滿意度如何? How satisfied are you with OGIACA's commitment to promoting teacher/student start-up on campus?
  7. 請問您對產學處整體行政效率滿意度如何? How satisfied are you with the overall administrative efficiency of OGIACA?

#### 秘書室 Office of Secretariat(OS)

1. 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何? How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout)?
2. 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何? How satisfied are you with the professional quality (familiarity with business content and process, reasonable business process and waiting time)?
3. 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何? How satisfied are you with the service attitude (answering the phone, administrative service attitude)?
4. 資訊效率及親民性(網頁資訊、內容更新及提供詳盡流程解說) 滿意度如何? How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (web page information, content updates and provided detailed process explanation)?
5. 請問您對秘書室在法規修訂建議及法律諮詢服務之滿意度為何? How satisfied are you with the Office of Secretariat's processing of amendments to the regulations and legal advisory services?
6. 請問您對於秘書室透過校園新聞報導, 增進全校師生職員對於學校各面向瞭解之滿意度為何? How satisfied are you with the Office of Secretariat's use of campus news reports to promote better understanding of the school to faculties and students?
7. 請問您對於秘書室提供新聞諮詢之滿意度為何? How satisfied are you with the news information service provided by the Office of Secretariat?

#### 人事室 Office of Personnel Affairs (OPA)

1. 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何? How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout)?
2. 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何? How satisfied are you with the professional quality (familiarity with business content and process, reasonable business process and waiting time)?
3. 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何? How satisfied are you with the service attitude (answering the phone, administrative service attitude)?



4. 資訊效率及親民性(網頁資訊、內容更新及提供詳盡流程解說) 滿意度如何? How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (web page information, content updates and provided detailed process explanation)?
5. 請問您對人事室舉辦下午茶活動及各類球類活動之處理滿意度為何? How satisfied are you with the “afternoon tea” series and ball games organized by the Office of Personnel Affairs?
6. 請問您對人事室辦理身心調適活動之處理滿意度為何? How satisfied are you with the handling of the physical and mental wellness activities by the Office of Personnel Affairs?
7. 請問您對人事室辦理教師聘任及升等案件之處理滿意度為何? How satisfied are you with the handling of the appointment and promotion processes of teachers by the Office of Personnel Affairs?

#### 主計室 Office of Accounting

1. 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何? How satisfied are you with the spatial environment (directive signage, facilities and layout)?
2. 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何? How satisfied are you with the professional quality (familiarity with business content and process, reasonable business process and waiting time)?
3. 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何? How satisfied are you with the service attitude (answering the phone, administrative service attitude)?
4. 資訊效率及親民性(網頁資訊、內容更新及提供詳盡流程解說) 滿意度如何? How satisfied are you with the information efficiency and people-friendliness (web page information, content updates and provided detailed process explanation)?
5. 請問您對於主計室審核經費憑證之正確性的滿意程度為何? How satisfied are you with the Office of Accounting’s bookkeeping accuracy?
6. 請問您對主計室於「各類經費結報注意事項」講習會中對法令、缺失案例的講解與宣導，以達到避免觸法之滿意度為何? How satisfied are you with the Office of Accounting’s explanation of laws and case studies during the “Account Keeping Essentials” seminars to help prevent breaches of the law?
7. 請問您對主計室簡化報帳流程(如：經費分攤案件，分攤金額少的免附相關附件影本、報支餐費免附名單、校外人員交通費免附票根等)之滿意度? How satisfied are you with the simplification of accounting/reimbursement process by the Office of Accounting (for example in budget-sharing projects, the party with the lesser budget-split does not need to provide photocopies of relevant documents; also reimbursement request for group meal expenditures no longer needs to include a name list of all the participants, and off-campus personnel no longer need to providing ticket stub for transportation reimbursement, etc.)?

### Part 3. 學校行政單位業務之滿意度

1. 請問您過去一年曾接觸過的單位，並對於該行政單位有沒有具體建議？

- 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    皆無任何建議

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

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

2. 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?

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

4. 請問您對於總務處及環安中心有什麼具體建議？What specific suggestions do you have for the Office of General Affairs (OGA)& Environmental Protection and Safety Center (EPSC)?

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

6. 請問您對於國際處有什麼具體建議？What specific suggestions do you have for the Office of International Affairs (OIA)?

7. 請問您對於圖資處有什麼具體建議？What specific suggestions do you have for the Office Library and Information Services (OLIS)?

8. 請問您對於藝文中心有什麼具體建議？What specific suggestions do you have for the Art Center?

9. 請問您對於產學處有什麼具體建議？What specific suggestions do you have for the

Office of Industrial Collaboration and Continuing Education Affairs (OICAA)?

10. 請問您對於秘書室有什麼具體建議? What specific suggestions do you have for the Office of Secretariat(OS)?
11. 請問您對於人事室有什麼具體建議? What specific suggestions do you have for the Office of Personnel Affairs (OPA)?
12. 請問您對於主計室有什麼具體建議? What specific suggestions do you have for the Office of Accounting?

~ ~ 結束 The End ~ ~

## 附錄四、開放題填答內容

### 一、教務處

#### (一)編碼表

編碼	教務處編碼內容
1	與其他處室聯繫更好(如：負責之業務在處內不同組同仁之間也能互相傳遞資訊多多交流，特別在高教深耕和招生方面)
2	註冊組承辦人應熟悉業務內容(如：新接辦業務時，盡速理解業務內容，廣納意見，再從中找到彈性且符合各單位的辦理流程，切勿有官僚心態。山盟海誓的承辦人工讀薪水未報出，招生組不要倚老賣老，協助學生辦好活動)
3	離校問卷修正
4	文件處理速度加快(如：建議開發線上預約系統)
5	還好/尚可/不錯/很棒/加油(如：教發中心舉辦活動執行認真、申辦在學證明快速)
6	選課與加簽系統機制改善(如：明確分別學士班及碩士班選課日期，選課系統請預設課程選單已保留必修課，在職生可視需求移除)
7	服務態度改善
8	空間規劃與標示改善(如：建議列印成績單處路標動線標示清楚)
9	電腦汰舊更新(如：汰換印成績單電腦)
11	多辦抽獎活動
14	成績排名公布加快
15	註冊資料姓名常常無法顯示
16	學生證改善(如：重新設計、發印速度加快、補印昂貴、卡片易消磁)
17	中午可開部分時間接受學生諮詢
18	教務處網頁修正(如：頁面缺乏人性化、所有網站都上 https、資安防護不足，用 base64 當參數放在網址上傳)
19	離校流程整合同一地點
20	學分超修上限放寬、學分計算錯誤
21	能於下課時間有承辦人可以詢問
22	教學平台教育訓練 報名人數彈性
24	建議教師課務系統可以有英文版，以利外籍教師操作。
25	課務流程要更透明說明清楚(如：微學分課程報名，開課招生簡介)
26	增加更多微學分課程，並更新學校 MOOC 網站
98	無

(二)詳細開放題填答內容

請問您對於教務處有什麼具體建議？	對照編碼
與其他處室的聯繫，可以更好!plz	1
期望教務處所負責之業務在處內不同組同仁之間也能互相傳遞資訊多多交流，特別在高教深耕和招生方面，由於教學單位尚未能因應新增業務增補人手，希望能透過教務處處內整合資源和人力，提供教學系所、院實質有感協助。	1
無	98
註冊組承辦人應於新接辦業務時，盡速理解業務內容，廣納意見，再從中找到彈性且符合各單位的办理流程，學校行政助理都是一線人員，切勿有官僚心態。	2
畢業離校的問卷網頁可以改好一點，學生在辦離校時，明明已填寫過問卷，問卷畫面都會跑不出來，或送不出去，問了教務處的承辦人，常常推託或是很久才回覆，請她查學生系統填寫狀況，就會說學生之前就寫了，那系統怎麼都不會更改為已填寫完畢呢，每年都是這樣，系統可以修正一下嗎	3
無	98
無	98
文件辦案可以快一點 成績排名趕快給 動線清楚一點，不然每到期初期中期末排隊人潮很多，人力可以分配的更好	4. 14. 8
尚可	5
選課系統很差，點數和志願的設計機制很差，真正有需要的人選不到課	6
希望教務處人員接電話時，能有較好的口語來敘述。	7
無	98
學期初申請在學證明等待時間較久	4
效率高一點	4
覺得每次去都很緊張	7
大致上都不錯	5
無	98
新生名單太慢公布給系辦 選課前兩三天才拿到 找小大一們需要時間 這段期間若學弟妹選課上有問題學長姐們無法提供答覆	4. 14
有時候忙到沒有時間回應學生要求	4
希望可以告知行政人員，不要欺善怕惡，不要大小眼，常常打電話過去被他們斥責到最後我說我要寫信給校長，再一秒變臉，說也不是他們能負責	7
行政效率不優	4
我認為影印成績單的電腦可以換一台比較不卡的電腦，否則明明5分鐘內能完成的事情，我都要花10分鐘以上等它當機結束。	9
加簽好麻煩	6

請問您對於教務處有什麼具體建議？	對照編碼
無	98
希望各位工作人員能更有耐心處理開學及期末期間各項事務	7
good	5
空間規劃	8
熱心幫忙感謝	5
有時候會不知道要去哪一樓辦事	8
印成績單的電腦應該要可以用 shift 大寫，而不是打個 B 還要按 caplock	9
繼續保持	5
課務組的選課日期建議提早	6
多辦抽獎活動	11
無	98
選課規則太繁複	6
無	98
在課務相關方面修改流程把同類的弄在一起，並且製作更清楚的流程說明	25
無	98
很棒，越來越好	5
行政效率有點慢	4
成績單列印系統太慢，有時系統會當機，列印成績單都要等很久	9
可以發個號碼牌或是線上預約服務之類的 不然人多等很久	4
有的事情負責人不確定是誰，需要到處詢問。如果能用 hash tag 一類方式，標清楚各職員權責，並供查詢，對學生來說可能會更方便。	25
無	98
沒有 很好	5
無	98
成績單太慢了	14
註冊組可以多一點人力，業務繁重承辦人員太累了	4
申請復學速度太慢，必須要一個工作天才能開啟系統	4
外縣市同學必須多跑一趟才能領回學生證	4
建議更換列印成績單的電腦，當機很嚴重	9
很棒	5
加油好鬥	5
No	98
無	98
處理東西可以快一點	4
成績單可以拜託早些出來嗎？很多學校 10/1 開始甚至更早就開始推甄報名了！而且有一次早上過去辦公室人員還在說快被學生問成績問到煩，應該叫學生中午 12 點過	7.14



請問您對於教務處有什麼具體建議？	對照編碼
後再找他們。試問如果不是成績遲遲不出來學生會想沒事找碴嗎？原本要請家長打電話聯絡該處室，其行政效率與做事態度讓全校其他認真又服務好的行政人員蒙羞，亟待改進。	
註冊組印成績單的地方非常擁擠	8
很好	5
到教務處辦事，常排隊等很久，建議刻意多聘請工讀生協助。	4
希望去詢問的時候，人員能夠親切一點	7
選課系統的按鈕表示可以清楚一點	6
空間設計，門口進去的位置可以大一些，否則人多時很亂又擠	8
列印成績單的電腦運行速度較慢，容易造成排隊人潮	9
有些工讀生還不清楚流程 可以加強熟悉度	4
遇到申請文件階段的下課時間，人潮很多，但是櫃檯辦理位置與申請成績單排隊位置太接近，導致教務處很吵雜並且動線混亂，我覺得申請成績單的位置可以更改或是人潮擁擠時設計排隊動線，這樣才不會發生排錯隊或插隊狀況。	8
1. 車證取得方式可更有效率。 2. 工讀生服務得宜，希望行政人員也能善待(或普通程度的對待)因有困擾而來教務處求助的學生。	4.7
列印成績單的兩台電腦有時會當機無法使用	9
行政人員態度可以好一點（非工讀生）	7
影印成績單的路線可以排一下 很多人的時候有點亂	8
針對選課的時程可能還是要注意一下喔，另外就是成績吧，我自己是還好，但要推甄的會比較趕，可能要思考一下對策	4.6
沒有	98
校務會議開會時間可以進行調整，才不會造成學生成績排名的不確定	14
無	98
都很好	5
覺得教務處註冊組的空間非常之小，雖然在行政大樓可能沒什麼位置，但每次在處室都人擠人，我希望學校可以增加更多線上徵詢或 QA 的範例，蒐集學生的資料，要不然每次查到一堆 pdf 校務會議第幾期審核沒有人有耐心去慢慢看內容。	8
之前曾發生因為班上某位同學有一個修課教授還沒給成績，因此造成班上其他同學沒辦法有成績排名的事發生。但有時候同學需要成績排名來申請獎學金或一些其他的計畫等等，教務處的回應卻是「教授不給我們成績我們有什麼辦法，你們自己寫信去催」，直接把責任推給該名遲遲不給成績的教授，學校行政單位不是應該要有針對沒有特殊原因遲遲不給成績的解決方式，或是其他能夠給出生生成績的補救方式嗎？不應該把責任推給學生。	14
服務態度需加強	7



請問您對於教務處有什麼具體建議？	對照編碼
服務態度很好~	5
對於雙學位學生的事務較不清楚，需要等待的時間就會拉長。	2
可以有自動列印成績單或在學證明的機台，避免全部項目(包含跑畢業流程的學生)都由相同人員負責，就可以不用排隊排很久	9
希望對於課務方面的資訊更透明	25
成績單申請機投幣的那個電腦可以更新，太常當機，很慢，影響效率	9
辦什麼事務建議直接寫紙本指引說要找誰，以免到處問不相干的人，還會不耐煩！	25
沒有	98
空間太擁擠	8
成績排名可以在快一點公佈	14
無	98
為申請交換學生而有申請成績單需求，因系統上學期成績已顯示、歷年英文成績單也正常，但中文歷年成績單有部分成績未匯入，因此致電成績相關承辦人。承辦人一直質問我為什麼不自己上網確認？我就是確認後有疑問才會致電教務處的...	14.7
承辦人跟我保證直接印成績單不會有問題，結果我特地從台北南下印成績單，結果歷年成績依舊不完整。	
學校的行政人員真的有想要聽學生講話、處理學生的問題嗎？	
希望可以更早公布成績排名。因為每年在申請推甄或者其他獎學金等等，皆需要班排與系排。但成績排名往往沒有出來，導致申請出現困難，例如今年，推甄申請截止日為10/1，但成績排名也10/1才出來，如此一來便無法申請推甄，造成學生權益受損。所以希望教務處能更早公布成績排名！	14
註冊資料姓名常常無法顯示	15
還好	5
櫃檯前的走道有一些小，當有人需印成績單時會過不去	8
選課系統的網(頁)很不人性化，對第一次選課的新生而言很難上手	6
無	98
無	98
加油	5
有關課程異動處理單的發佈時間，能否提早個1~2天，在平日跑簽核還有影印太趕了	6
無	98
申請成績單的電腦太過老舊，經常當機，並且要等候許久。建議更新電腦，增進服務品質。若能網路上用學生證連線申請則更佳。	9
印成績單的設備可以換一下	9

請問您對於教務處有什麼具體建議？	對照編碼
櫃檯有一位財管系的工讀生，服務態度很差，每次去都覺得他對來辦理事務的同學口氣都很差，一副自己高高在上的感覺，或許他本人沒有發覺但我個人認為是如此。希望可以再多訓練工讀生的服務態度。 除此之外其他人服務都很好。	7
無	98
無	98
印成績單的地方太狹小，要經過那邊很困難	8
動線太擠	8
無	98
教務處發出的選課提醒郵件總是亂碼，希望可以對此進行改善。	6
整體效率很好 但若是在成績單申請的熱期，會有大排長龍的問題，但空間卻不夠大家排隊，甚至有些人只是來交加簽單，卻因為不知道隊伍在排什麼而一起跟著排隊，若有號碼叫號機可以分流，可能可以避免大家塞在門口的窘境。	8
no	98
個人覺得加退選異常的流程可以再簡化	6
成績排名太慢出來，應更有效率	14
更換成績單申請的電腦設備。	9
辦事速度可以再快一點	4
無	98
列印設備需檢視, 有時會無反應動作。	9
印成績單的電腦可以放多台一點	9
成績單列印的電腦可以更換	9
無	98
無	98
因為前台前面位置太小，所以要辦事情的學生較多時沒有排隊動線，會造成秩序混亂。建議可以在地上貼膠帶，或是在桌邊貼排隊方向標示，或許可以避免此問題。	8
希望可以簡化流程，不然常常把大部分時間都耗在流程上	4
無	98
無	98
成績單與排名的取得希望可以更快速便利。	14.4
中午可開部分時間接受學生諮詢	17
對復學生十分不友善，很多資訊都不會通知復學生	7.8
之前影印成績單居然全部系統當機，導致最後一刻都無法交出抵免學分，我想請問在抵免學分期限內影印成績單應該沒錯吧，不是說誰叫你不提早印，如果學校處理事情是這樣的話，那真是不敢恭維。我希望學校對於系統的維護要加強，不要隨便	9

請問您對於教務處有什麼具體建議？	對照編碼
請個工讀生弄弄就好，既然曾有這個問題，就要好好解決，不要等到出事再怪學生不事先用好。	
無	98
無	98
沒有	98
效率請加油	4
行政人員態度不佳	7
有些人員態度不佳。	7
新生表件收一收會缺東缺西，我的身分證影本就收到不見，後來打電話去問就又找到了.....	7
1. 頁面缺乏人性化。 2. 都 2019 了所有網站都上 https 是基本人權吧。 3. 資安防護不足，隨便舉個例子，用 base64 當參數放在網址上傳？	18
王姓小姐服務態度可改善，學分計算錯誤 系所排名太慢出來	7. 14. 20
謝謝你們辛苦了	5
我覺得教務處的空間很壅擠，印成績單都要一直移來移去。	8
建議動線可以規劃一下，我有次看到教務處大排長龍。	8
學分超修上限放寬	20
教務處動線可再規劃	8
報考招生考試流程有點複雜，簡章上的內容不容易懂，會讓考生不好報名 選課方式太複雜，新生不太會操作	6. 8
希望下次山盟海誓的承辦人可以好好地將我們的薪水報出去	2
成績太晚公布對於推甄生來說是一種壓力，希望能在九月初即公布成績資訊，以利所有甄試生能夠準備所有書面資料	14
學生證要印快點，設計最好也打掉重來	16
選課系統可以再優化。此外，不知道是哪個行政單位負責的，在 google 上搜尋到學校相關的重要資訊點進去後，只會說已搬家了，然後跳回學校網站首頁，真的很爛。	6
學程放在當學期課程的選項比較方便(ex：人科學程、跨院選修(海))，其他學程、微學程都沒有分類很難看，選課網站跟選課方式本身就是問題。	6
成績抵免的事務請跟各單位直接溝通好（如外語中心的相關抵免），免得學生白跑好幾趟。有時候兩方說法不同，卻不直接溝通，兩方給學生矛盾的說法並讓學生跑來跑去，有時候甚至打一通電話就可以解決了卻沒有這樣做。	1
1. 微學分過了一年學分都沒有下來，都要推甄了請問??? 2. 學程申請單上面根本沒有老師簽名的欄位，請問是要與教務處多大的默契才會知道要簽名？	1. 4. 8. 14

請問您對於教務處有什麼具體建議？	對照編碼
3. 印成績單、在學證明空間狹小，歷年排名也搞到近期內才出爐，煩請配合推甄時間！	
希望學期成績可以盡量快一點出來，等四個月的成績真的不知道什麼道理呢	14
印成績單的電腦麻煩改善一下	9
態度有待改進	7
很棒	5
希望態度能好點 每次去都好兇 大家都不敢去	7
其實沒什麼好挑的	5
工讀生態度可以加強!!!	7
無	98
之前去詢問雙主修問題，他們說剛開學太忙，先寄信給他們之後再處理，結果不了了之...	4.7
沒有	98
成績出來時間慢	14
關於學分抵免單要繳到哪裡希望可以修改，問"單子上標示的處室"結果被翻白眼，浪費處室的時間也讓學生不舒服。	7
六樓櫃檯動線空間小，若遇申請尖峰期，有的人在櫃檯排隊，有的人要排右邊等投幣申請成績單，常常卡在一起，希望那邊的動線再重新規劃一下。	8
成績開放查詢時程要提早，我不管是誰的問題，各校推甄時程老早就定好了，然後人家報名都開始了，你的成績才出來，至少要提早兩個禮拜吧？啊緊急開放的那天還好意思說為什麼你們（學生）都知道了，我們還沒放消息啊，真的很好意思欸，然後教務處都擠爆了，你還在那邊給我聊天啊？貴處的人員真的很棒	14.7
可以多一點耐心	7
動線跟設備可以改善，每次去辦事情要不是電腦系統當機不然就是人擁擠	8.9
成績影印處常有當機現象	9
臉太臭講話不客氣，好像大家都欠你	7
無	98
請行政人員態度改善，當時申請成績單，跟我同屆同學有蓋排名章，我要求蓋時卻被兇說不能蓋，為何行政處理上有兩種面向，我跟那個同學也都不是 AB 班制的	7
成績單列印十分不方便 電腦老舊速度慢	9
無	98
效率爛透了，問個問題行政人員態度差到不行，如果說工作效率這個樣子，請問到底領取做事做什麼？尤其是「服務人員們」既然貴為這個職責，多細心耐心一點不行嗎？不要總是擺一張臉甚至態度差，尤其是王純小姐：)	4.7
沒	98
工作態度可以好一些	7

請問您對於教務處有什麼具體建議？	對照編碼
成績請快點出來 異常處理的行政效率快一點	14
無	98
講話不用這麼機車	7
教務處空間有點混亂…	8
擴大門	8
無	98
沒	98
推甄成績排名也太晚出來了吧 只會損益自己學生的權益 就算想留中山也被行政氣到要不要:) 要不要跟其他大專院校比效率啊? 別的學校大四成績一開學就出來讓學生可以好好準備 中山只會扯自己學生的後腿	14
教發中心舉辦活動與執行很認真，很感謝你們協助各個共學群幫忙。	5
無	98
建議教師課務系統可以有英文版，以利外籍教師操作。	24
註冊時名字打錯，更正過程耗時快一個月，希望能改善行政效率	4
做點事好嗎?	4
櫃台服務只有兩個人，有時候真的要排很久，感覺工讀生也忙不過來，而且排隊空間很擁擠，有時候還會擠到旁邊申請成績單的。  希望排名可以再早一點出來，加簽可以建立網路處理系統，不要再使用紙本甚至還有找導師蓋章，可以建立線上核可系統。	4. 8. 14. 6
沒有	98
處理流程應親民 若需該業務承辦人員說明之事項, 不應由工讀同學回答	25
效率有點不好 電腦超盪	4. 9
No	98
無	98
效率很好，清楚說明且十分願意配合。	5
推甄10月開始，但是學校排名卻到9月底才出來，這樣讓準備推甄的同學很不方便。 希望以後可以再改善！	14
教務處動線規劃差劣，欲辦理成績相關手續的同學全部擠在教務處狹小櫃檯。外部	8. 9



請問您對於教務處有什麼具體建議？	對照編碼
有走廊空間教務處不利用，也無抽號碼牌叫號機制，正在辦理與正在等待的同學全部擠在櫃檯。 列印成績單電腦差劣，請儘速汰換設備。	
申辦在學證明很快	5
路標可以明顯一點	8
開學期間，會有許多學生處理事務 可以在人多的時候，把學生分流	4
No	98
良好，無特別建議	98
成績資訊可以再人性化一點	14
成績不要拖那麼久才出來，會造成推甄的人的困擾 不要只會催學生繳學費，做其他事效率卻很差	14.4
no	98
沒有	98
印成績單的電腦可以考慮更換，因太老舊常常當機。	9
不錯	5
無	98
列印成績單的電腦，希望可以換新的，使用容易卡當	9
Very good good!	5
希望前面的空間大一點，不然每次去印成績單都很擠	8
辦理註冊時有許多手續要辦，若可以整理成一張清楚的新生辦理行事曆那就更好了！	25
無	98
無	98
建議多跟學術單位溝通業務	1
招生組過去辦理的好活動希望能延續，也許在經費上並不是這麼順利，但對學生好的好活動跟營隊請繼續辦理，不要有所謂的倚老賣老的情況，當有新職員進來解決學生想辦活動又苦無機會跟費用時，希望學校能拉我們一把，而不是去壓迫其他職員，更壓縮學生的才能	2
中英文成績單、在學證明等各類文件列印可參考其他學校，改為一體化的印表機器，讓學生在一台機器就可以自行處理影印，有助於增加效率。	9
無	98
very good	5
教務處空間狹隘，動線混亂，尤其遇學期初處理各課程事務或推甄，情況更為嚴重	8
申請成績單時經常會發生問題，每次都要等半天，櫃檯人員都會說：系統又當了，請多加強工程師的處理品質！	14.9

請問您對於教務處有什麼具體建議？	對照編碼
沒有	98
無	98
無	98
申請成績單的電腦有點慢	9
申請成績單的電腦有點慢	9
電腦系統可以更新一下	9
動線可以標示明確 增進行政效率	8
無	98
希望成績出來的速度可以快一點~	14
列印成績單的電腦太常當機了 QAQ	9
註冊組行政人力不太足，人多的時候要等很久。	4
成績排名出來的速度可以更快一點	14
沒有	98
成績單影印系統應再改進。 自助投幣列印沒有列印出成績單，到頭來還是得麻煩櫃台服務人員。還有不知道為什麼歷年成績單可以印的出來，但一學期的成績單卻無法列印，雖然價格一樣，但令人疑惑！	14
沒有	98
櫃台詢問或辦理空間很否大一點，排隊爆滿時很不舒服。	8
希望對於開課招生簡介那邊可以寫更詳細一點，因為那時候大一進來時有些不懂。	25
印成績單的電腦很常當掉或是機器吃錢，希望這部分能改善	9
很滿意	5
某位職員的服務態度可以做改善	7
無	98
1. 選課系統請明確分別出學士班及碩士班選課日期 2. 選課系統請預設課程選單已保留必修課(在職生可視需求移除) 選課日期開始前幾天進系統，顯示學士班先選課 因在職進修正逢業務忙碌時，後續又錯過初選 2 日期 直到第 2 次加退選才選到必修課，錯過了第 1 週上課資訊影響受教權	6
讚	5
態度尚可	5
無	98
不清楚	98
排隊動線可再清楚一些	8
影印成績單的電腦可以更換一下 路線可以加大	9.8



請問您對於教務處有什麼具體建議？	對照編碼
希望成績系統設備可以好一點，每次印成績當機行政人員都會擺不高興的表情，但總體歸咎於機器過於老舊，印一份成績單就耽誤了一整個下課時段。	9.7
櫃台工讀生人數需增加或增快收件處理效率	4
加簽要等到開學第4週才能正式完成。在那之前無法使用網路大學，使學生在交作業以及教授改作業時有些許不方便。	6
沒有	98
入口空間動線太小	8
無	98
成績單系統老舊，等太久	9
態度可以好一點	7
行政人員態度再加強	7
又✓	98
無	98
印成績單的機器上次丟10元跑7張	9
有些設備老舊，用起來卡住，效率低下，特別是打印成績的那台機器	9
無	98
外籍學生學歷驗證應該要更快一些	4
尖峰時段工讀生可以請多一點	4
很好	5
我覺得申辦成績的行政人員非常非常情緒化，就算學生態度良好的詢問，仍然有可能莫名其妙的被兇，建議之後能理性一點	7
成績影印系統可以更新嗎？他已經爛很久了 成績排名出來速度越來越慢	9
課務組 大致上沒有什麼問題	5
定期檢查成績單列印機台，以降低出問題的機率	9
成績單1張10元有點貴，而且那裡的電腦容易當機。另外，希望成績排名可以再早一點出來。	9
很棒	5
無	98
辦事人手可以再多一些	4
無	98
都很棒	5
沒有	98
No	98
表現很好	5
很棒	5

請問您對於教務處有什麼具體建議？	對照編碼
無	98
無	98
無	98
教學平台教育訓練 報名人數彈性	22
無	98
沒有	98
沒有	98
很好	5
沒有	98
No	98
走道略嫌狹窄，申請成績單者眾，易擁擠	8
建議不要把簡單的事情複雜化了，簡單重點告知就可以，以往說了一推，繞了一大圈回到原點	25
人手不足	4
成績公告很慢	14
學期成績排名處理以及行政人員辦理文件等相當沒有效率。	4
無	98
人員的服務態度有進步空間	7
效率可以在更好	4
可以體諒行政人員在忙碌時態度稍差，但有時候很像有點故意對學生視而不見或讓學生一直苦苦等候。	7.4
服務不錯，做事很確實。	5
很有效率	5
No	98
無建議	98
備取進度太慢，而後註冊資料遞出後遲遲無法取得學號，導致第一階段選課來不及選到想選的課，第二次及加退選又是抽籤無法保障的，只能將課程移到後面學期修課	4.6
網頁可以更清楚一點 有點不太明白微學分課程報名要用哪個網頁	25
課務註冊組同仁面對問題態度普遍不佳（尤其是面對同學詢問教學意見調查的黃小姐） 且相對系統太過不合時宜（新增課程資料表還需簡易的 HTML 語法）	7
無	98
申請成績單的電腦希望能更新...感覺隨時要爆炸	9
服務態度非常好 辦事效率還可以	5

請問您對於教務處有什麼具體建議？	對照編碼
很棒很棒	5
無	98
沒有	98
成績單列印可以更新	9
no	98
無	98
希望打電話的時候，能選下課時間	21
可以把離校流程整合不要讓學生畢業還要跑來跑去嗎	19
無	98
效率不好，讓學生跑好幾次	7
處理問題很熱心	5
影印成績單的電腦希望可以換一台新的，沒次都當掉然後一直重來好麻煩嗚嗚	9
櫃台工讀生的服務態度很好~很優 後面的組長也能良好的完成應盡事物，但能夠多有耐心一點處理學生事項，感謝~	7.5
高峰時期工讀生事很多有點忙不過，需要等候較久，可能沒那麼有效率	4
無	98
可以更加友善	7
成績可以處理快一點：)	14
no	98
工讀生太少，蓋在學證明等很久 印成績單的電腦太舊，很容易當機	4.9
工作人員態度再親和些	7
無	98
還沒有	98
開學時有很多課業的問題需要處理，建議加派人員，才不會造成擁擠	4
動線蠻爛，門口有時候會塞住；有時候找特定人員時根本看不到名牌跟組別的代表	8.25
無	98
成績單列印電腦太爛需要更新設備	9
很棒	5
目前沒有	98
繼續保持	5
很棒 王純小姐超讚	5
還有一堆網站沒有 https	18
加油	5
學生證補辦太貴，有時候學生證莫名其妙消磁了，很貴	16
異常處理的地方如果很多人要排到外面 要做動線規劃	8

請問您對於教務處有什麼具體建議？	對照編碼
有時候教務處辦事速度很慢，總是大排長龍。	4
No	98
no	98
態度有時候不太好，可以改善	7
加油	5
無	98
無	98
無	98
行政效率及極爛的態度真的麻煩改改好嗎	4.7
無	98
無	98
無	98
沒有	98
成績排名太晚出來，別間學校差不多一兩個禮拜就出來了！	14
效率還不錯	5
影印成績單的機器可以再多一點	9
無	98
列印成績單的走道太狹窄	8
服務態度可以好一點	7
對學生態度不好	7
no	98
很棒了，沒有什麼特別建議	5
無	98
教務處的部分同仁服務態度很差 打電話問事情非常不耐煩 還會掛電話	7
無	98
申請成績單的電腦常常當機	9
無	98
教務處有一些助理接電話、溝通等服務態度有待改進，有時候給人的感覺是依老賣老，缺乏「謙卑服務」的精神，基本上一點禮貌都沒有。	2.7
申請成績單的電腦太舊了一直當機，可以換了	9
無	98
The school's scholarship policy for international students changes every year, so it is important to notify scholarships in a timely manner.	5
Everything is good	5

請問您對於教務處有什麼具體建議？	對照編碼
成績排名可以在快一點公佈	14
有些設備老舊，用起來卡住，效率低下，特別是打印成績的那台機器	9
希望能開放更多微學分課程並更新學校 MOOC 網站	26

無法歸類項目

請問您有什麼具體建議？	對照編碼
Please do make sure about research scholarship policy, i don't know why you people changes your policy frequently. It confuses sometimes. Thanks for your good services.	10
廢除的東西要寫清楚	10

二、學務處

(一)編碼表

編碼	學務處編碼內容
1	承辦人對職掌業務熟稔程度及專業性
2	宿舍住宿相關問題(如：鎖卡時間太晚、開學退宿為何罰款 1/3、無法寄放物品、決定續住時間太早、暑期與開學房間不同、繳費時間太短、營隊住宿所以無法入住、回應不一無所適從、上一位房間使用者東西未清、暑期放置的東西被人打開使用、僑生與系上同學不同住、男生進入女生樓層(A棟三樓女生樓層有一扇門，禁止由 A 棟混宿進

編碼	學務處編碼內容
	入，但是四樓卻有門可以前往三樓女生樓層)、無性別宿舍之問題處理方面、宿服不回 EMAIL、入宿動線不明)
3	宿舍維修效率差(如：停水未提前告知學生，維修時間應明確告知)
4	行政效率差(如：學生證能快點驗證進學院、註冊單上住宿費無合併，多次詢問才解決、六月中山盃的獎狀尚未發放)
5	尚可/繼續保持/好/有效率/辛苦了/謝謝(如：諮商輔導人員們非常用心、生活輔導組各方面幫忙)
6	態度差推卸責任
7	多辦學期成果展覽
8	電子化通知(如：未辦理休學，逾期未繳納學費的同學，希望能通過中山 email 進行通知、學雜費減免可寄信通知)
9	宿舍設備升級(如：改善洗衣機、冰箱、廁所鏡子、加裝電梯、宿舍門內側建議可以改成按鈕式開門、網路訊號改善、B棟鐵製水槽噪音、床板設計嚴重不良、地板爛，建議參考 F棟整修、武四沒福利社，又沒販賣機)
10	宿舍衛生環境與交通改善(如：翠亨 C棟壁癌、浴室廁所磁磚老舊，隔間小，扇葉很髒灰塵)
11	加強與其他單位橫向聯繫(如：諮職組最好更熟悉跟外部單位的合作流程跟條件)
12	各項申請的負責人負責內容標示清楚。
13	增加宣傳(如：多宣傳通辦網方便性)
14	深耕計畫承辦人更迭通知(如：相關文件已交件，承辦人更換沒通知，差點損失學生權益)
15	體衛組可在網站上即時更新運動場地的開放時間
16	網頁資訊改善問題(如：學務綜合資訊平台(教師)登入後點選功能選項，列表清單無法自動收回且會遮蔽資訊內容、網站有些非 https、資安防護不足，用 base64 當參數放在網址上傳、無法支援行動裝置顯示、宿舍網頁的資訊該整齊易懂、獎學金公告內容混亂，可以針對新舊資料更新整併)
17	學貸跟車禍處理事宜建議分開
18	學務處活動可以多一點抽獎
20	教官服務態度應改善(如：教官們排新生訓練活動，可多考慮學生的想法嗎)
21	路標標示應改善(如：課外組路標不明顯、辦公室太雜亂、應更明確的路標指引以及業務分類說明)
22	能於下課時間有承辦人可以詢問
23	加簽流程複雜
98	無

(二)詳細開放題填答內容



請問您對於學務處有什麼具體建議？	對照編碼
承辦人對職掌業務熟稔程度及專業性	1
之前大一新生搬宿舍時，負責的孔教官在6月的第一次開會就拖了半個小時遲到浪費大家時間，後來打工結束後進來的薪水跟當時的時數不吻合，我打電話去詢問沒想到他竟然非常失禮的跟我說，「當初白紙黑字就說要簽到了才有錢，你們沒簽到怎麼會來怪我呢？我不會故意扣你的時數啊」，結果最後發現是自己沒有算到我們前一天場佈的時數立馬好聲好氣的改口。我從來沒有看過這麼無恥的人在電話中肆意謾罵後發現自己的錯誤立馬裝沒事，另外這位教官在交代事情的時候也非常的沒有重點，一直浪費集合同學的時間，我認為學生對於學校行政有一部份就是因為這種人拖垮信心的，希望建議加強人員訓練，不要一種以大人的視角高高在上管教別人的樣子，讓人非常不舒服。	6
無	98
宿服中心不回 email	2
無	98
宿服真的是效率超差 宿舍很爛也不趕快修，還要打電話去催 整修不是只有修低樓層，高樓層的住宿生也該有一樣的待遇吧，宿舍都幾年了也不好好整修，牆壁脫落，門壞掉，麻煩寒暑假大整修一下	3
尚可	5
沒有	98
無	98
宿服中心有一人在噴白蟻藥要換房間時態度有點差	6
無	98
同上，敢兇同學就不要怕我檢舉，上次也是去交異常處理單還什麼的，去了一個處室行政人員說“喔丟旁邊啊”沒看到字嗎？“然後我就爆氣，你什麼態度啊，我好聲好氣你什麼態度啊，我把你名字記下來，然後他就嚇到怕的口氣都轉變，可悲	6
行政效率不優	4
無	98
無	98
希望態度好一點。	6
無	98
活動可以多一點抽獎	18
good	5
無	98
繼續保持	5
多辦學期成果展覽	7



請問您對於學務處有什麼具體建議？	對照編碼
諮商輔導的人員們非常用心，幫助了我不少，謝謝！	5
無	98
宿舍服務中心的服務態度麻煩對學生好一點	6
無	98
無	98
希望能專業一點	1
很棒	5
無	98
無	98
沒有	98
無	98
很好	5
無	98
無	98
舍監態度非常差 請學校人員能警告他們	6
請加強宿服中心人員素質，並督促該單位注重宿舍整潔	6.1
超棒	5
申辦學生在學證明可以再快一點	4
沒有	98
宿舍洗衣機太少需要等很久	9
宿服中心有夠爛，暑假東西放在武嶺東西居然被打開，床也被開出來給別人睡。 開學入住時，房間裡上一個人的東西也沒收走，我還要整理他的東西，宿服還找不到這個人是三小 付 8500 也不是要多好的環境，但起碼可以讓我入住跟離宿都可以有正常的環境吧	2
沒有	98
宿舍服務中心對於暑期住宿的處理不是很好，一下說只要一寢中有一個人申請全期住宿就可以留在原寢，一下又說都會統一住宿，甚至問到不同人就會有不同的答覆，令人無所適從。另外，打電話去詢問事情時，有時會遇到口氣不好的狀況，希望可以改善。	2
宿舍環境有待改善。塵蟎、昏暗	10
行政業務人員有的態度不佳，但大致都很好	6
宿舍可以加裝電梯	9
很好	5
講解事項可以再詳細一點	16
獎學金公告的地方可以在更清楚一點，裡面內容有點混亂。可以針對新的舊的	16

請問您對於學務處有什麼具體建議？	對照編碼
(updated)，校內校外，申請資格（大學部/研究生）做整理	
很棒	5
宿舍的門內側建議可以改成按鈕式開門，而不用跟從外側入內時一樣要刷學生證，可以減少大家出入的負擔。	9
宿舍服務中心辦事效率極低，可溝通性極低，對學生的態度很不好，數次是直接用嚴厲，半辱罵的語氣指責學生。（個人經驗與本地生、僑生、外籍生同學互相哭訴同樣的現況）。第一點，宿舍服務員（H、L棟）張阿姨，我們都知道張阿姨算是刀子嘴豆腐心，也知道她的說話語氣與目的，但是個人覺得還需節制一些，因為不是每一個人人都了解她，而且大部分不了解她的新生，在遇到狀況，較為緊張的時候，聽到不好聽的指責，確確實實傷害了很多同學的自尊。第二點，為什麼這一學年僑生的住宿竟然不是很系上同學一起住？往年僑生同學都是和系上同學一起住，並相互都很愉快。不說你不知，中山大學是全台灣少數僑生與本地生能夠非常融洽相處的學府。第三，宿服中心翠亨站，盧先生，對同學的態度極度糟糕。我個人與同學們，包括僑外生，都只想要好好的了解事情的經過與一起找出解決方法，但是他卻是以非常嚴厲，半辱罵的言語語氣指責我們，我們心理深受傷害。身為僑生大學長的我，已有非常多位僑生學弟妹向我哭訴告知，懇請相關單位加強關注。往往我們都教導學弟妹要有耐心，對待長輩與他人要有禮貌要有態度，但長輩對待晚輩呢？？懇請關注，感恩。	2.6
沒有	98
無	98
都很好	5
服務態度需加強	6
體育各場館當天的使用狀況能否用個 app 或網頁方便查詢，不然往往到現場才發現不能使用（要給上課或活動使用）。	15
很棒	5
沒有	98
無	98
無	98
宿舍區部分網路不佳，宿服人員態度不佳	6.9
無	98
無	98
非常棒	5
沒有	98
還好	5
住宿環境的改善，就我住的翠亨 C 棟來說，宿舍其實多處都有壁癌，浴室廁所的設備也很老舊，隔間也都很小，常常在裡面會碰到牆壁及隔間，另外抽風扇的扇葉也	10

請問您對於學務處有什麼具體建議？	對照編碼
很髒，風扇周圍還有灰塵	
活動報名網網站回應速度很慢	4
無	98
宿服人員的服務態度可能要再加強(設備壞掉打了電話竟然叫學生自己處理，請他們看一下也不願意)。另外有些設備可能要重新翻修清洗了。	3.6
宿服中心素質很需要提升	6
無	98
辦公室太雜亂，動線也很打結，需要有更明確的路標指引以及業務分類說明，且服務態度極度差勁。	21.3
無	98
無	98
無	98
(及總務處出納組)對於未辦理休學但逾期未繳納學費的同學，還是希望能再次通過中山 email 進行通知。	8
六月中山盃的獎狀現在還沒收到	4
無	98
無	98
無	98
無	98
宿舍管理中心對於宿舍老舊設備的管理態度相當不積極，宿舍內部環境髒亂老舊，對於女生宿舍周遭的照明、安全設備，也並未積極處理。期待看見學校對於學生安全與住宿品質有更積極的保障。	3.1
B棟手機連不到網路訊號，水槽是鐵製的，有夠吵，床板設計嚴重不良，地板有夠爛，建議參考F棟整修，住宿價格調高也沒關係	9
無	98
無	98
無	98
沒有	98
宿服中心盧助理在處理學生住宿方面有許多問題，不管是對學生還是對其他行政單位，整體表現就是常常敷衍了事，家長或高層出現時態度才會轉變	6
我要投訴的是宿舍服務中心。 宿舍服務中心的盧亮先生(真切希望你們去調查，而不是單單做意見)處理事務的態度，並不是針對事情的對錯，而是一開始就認為所有學生都是錯的，對學生的態度非常不友善！ 自己有錯誤都怪罪到學生身上，除非家長打電話過來，態度才會好轉！這是什麼態度？我每一次好聲好氣的詢問都是被兇回來！	6

請問您對於學務處有什麼具體建議？	對照編碼
<p>住的人是學生，但是意見反應上去卻要是家長？</p> <p>此外，我的僑生朋友去處理事情還被說僑生就是麻煩？！</p> <p>請貴單位認真看待此人此事！</p> <p>謝謝！</p>	
<p>宿服中心盧亮對外籍生好像特別刁難</p>	6
<p>1. 頁面缺乏人性化。</p> <p>2. 都 2019 了所有網站都上 https 是基本人權吧。</p> <p>3. 資安防護不足，隨便舉個例子，用 base64 當參數放在網址上傳？</p>	16
<p>宿舍服務中心的效率不佳</p>	2
<p>態度有改善</p>	5
<p>宿舍服務中心感覺可以更加油</p>	2
<p>資源教室佳</p> <p>宿服的部分你們大概都聽過無數次了 除了爛沒啥好說的</p>	9
<p>宿服爛爆 尤其盧姓專員態度惡劣 自以為是 冥頑不靈</p>	6
<p>無</p>	98
<p>宿服中心提供的宿舍品質堪憂，有些房間像廢墟一樣，而且換房效率低落，要處理很久</p>	3
<p>宿舍服務品質低下</p>	3
<p>宿服中心效率差，服務態度爛，正事做了只會擺臭臉，速度超慢，整個就是爛，服務中心個屁。</p>	3.6
<p>宿服中心態度差到爆 到底是欠他們什麼</p> <p>暑宿規劃根本一團遭</p> <p>只會敷衍了事根本不會為學生著想</p> <p>跟其他單位的行政人員比 宿服的素質真的很差 建議人員快換一換</p>	6
<p>想再一次跟宿服中心表達強烈的住宿訴求，只是想安穩地住到畢業而已，水痘(明明得過了，而且還申請了寒宿，結果期末考週才讓人在當週週五滾蛋，超荒謬)、營隊、誤解別人延畢(文學院與部分商學院系所研究生，是三年學制，硬要說碩三就是延畢、讓人自己想辦法)，每次事件都不妥善處理、態度強硬，一定要人搬出家長或強硬態度才會妥協，窮學生只想安穩住到畢業，也是走法律程序、簽了契約的。</p> <p>以及住宿安全問題，明明都有管制或舍監，還是有人偷渡沒有繳費的人，甚至是異性進來，繳錢的被忽視、沒繳錢的卻理直氣壯順利進出？不懂管制的點在哪？異性更是安全隱憂。</p> <p>還有其他人有門禁卡問題(明明繳費卻進不去、宿服還硬要看到紙本)，或是明明抽中了卻沒有通知，等到公告才知道沒有自己，還讓學生自己想辦法，或是因為沒有</p>	2

請問您對於學務處有什麼具體建議？	對照編碼
<p>告知在外租屋才發現學費多了一條住宿費等。</p> <p>以及，若真的是行政疏忽，請幫忙妥善處理就好，學生不會真的找碴，但不處理只說是學生問題、自己想辦法，難免會造成摩擦。</p> <p>謝謝，希望中山越來越好。</p>	
<p>宿服中心盧先生很爛，事情處理的超不好，一直踢皮球，對學生的臉色很差勁，自己事情做錯還怪罪學生</p> <p>宿舍退宿規定違反現行法律（民法的租屋部分）（尤其是退宿的罰款，完全不合民法，一定要改掉）</p> <p>女宿阿姨人很好</p>	2
<p>宿服中心行政人員態度超級差(尤其是某位盧姓先生)</p> <p>同件事情的說法出現分歧就算了，竟然還推託說另一位同事的說法不算數，宿服內部的問題變成學生買單</p> <p>另外強烈建議取消暑假集中住宿的政策，明明最後 56 樓幾乎都開放了，那幹嘛不讓學生一開始就定位，反而開學前再來嘴學生不回來搬，又不是所有人都會提早回校</p>	2
<p>宿舍比起漆油漆，更該在暑假做的是除蟲吧?蟑螂一堆，環境衛生比建築外觀重要多了。(翠亨 H)</p> <p>另外建議加強公共空間的消毒，最近流感咳嗽流鼻涕在 430 這一側傳染了 2、3 個人</p>	10
<p>宿服中心事務繁多難免出錯可以理解，但是希望中心的人員可以承認疏忽而不是硬要用牽強的理由把錯怪到學生身上。</p>	6
<p>武四的販賣機為什麼要搬走????</p> <p>我們沒福利社. 又沒販賣機是怎麼樣??</p>	9
<p>宿服中心態度極差，好聲好氣的詢問就不當一回事，還叫我們去問別人???（別人就是你們啊還能問誰啊請問????）</p> <p>決策朝令夕改，水痘事件在期末找房子造成多大的困擾就不說了，寒假一下說可以進去拿東西一下又說不行，事後有同學知道是你們懶得再去幫同學開門，請問這是應有的工作態度嗎？</p> <p>報修報了三個月了從沒來修過，冷氣無限漏水我也是無奈</p>	3.6
<p>本人年年都對宿舍服務中心提出差不多一樣的評論，但是不見得改善。首先，宿舍服務中心全體職員辛苦了，全部都做得很棒，值得讚許。除了盧先生和 L 棟張阿姨，態度極差。盧先生屢次辱罵同學，無耐心處理事情，同學們真的已經盡全力好好配合，卻聽到‘你怎麼那麼麻煩啊’，深感痛心。</p>	6
<p>宿舍有夠爛可以改善一下</p>	3
<p>宿服也跟車管差不多啦 兩個擾民的糞組織</p> <p>學生有問題需要處理 當皮球踢 明明網路調資料就可以做的東西 可以搞到用紙本這麼麻煩 真的也是很厲害</p>	2.6



請問您對於學務處有什麼具體建議？	對照編碼
學生宿舍就是給學生住的啦 暑期住宿還有用營隊申請"很多"(是很多喔)宿舍當理由不給住 真當我們白痴啊 學期中都住不滿的宿舍跟我說營隊"很多"人會住所以暑期不給住 哇！中山行政素質長這樣 真d不錯啊	
宿服人員的態度很差	6
請問宿服中心憑什麼可以在五月就要求學生決定是否續住？我認為這個時程的制定有疑慮，且影響學生的權益，但超過這個時間辦理退宿卻要付1/3的金額，6月底請問是能影響到宿服中心的什麼安排嗎？指考新生連考試都還沒開始，是哪裡影響到行政流程，還是行政自己太混？5月決定根本很多同學都不知道要不要住連房子都還沒找，希望學校好好檢視這件事，別讓學校成為外包廠商的斂財機構	2
滿不錯的	5
<p>對宿舍服務中心有很多意見，尤其是搞翠亨，武嶺大遷移那位人員，我非常的不明白為什麼乖乖網路申請暑假住宿的同學不能住進自己開學的房間，偏偏那些沒通過網路申請的同學還有機會住在自己開學的房間附近。</p> <p>而且不知道宿舍服務中心的同仁有沒有親自用雙腳從武嶺走到翠亨的經驗，因為這次房間的分配非常的隨意也沒有規劃，試想下一位住在翠亨的同學因為宿舍服務中心的安排被搬上去武嶺一村，而這同學剛好沒有機車和汽車。請問這同學必須在翠亨和武嶺來回幾趟，花費多少小時進行這個宿舍大遷移？東西少的話可能3,4小時，東西多的話可能要花費兩天。</p> <p>還有L棟比較大隻的女同仁，服務態度真的不行，有次我去L棟借推車，然後阿姨竟然叫我進去L棟女生宿舍裡面找，不好意思，我是男生叻，然後就繼續不關自己的事在那裡滑手機，而且語氣好像我欠他很多錢那樣。</p> <p>我真的希望如果可以的話直接把宿舍中心裡面的全部人員換過，工讀生能力都比他們好上許多。</p>	2.6
沒有	98
服務態度需改善，服務專業需提升。	6.1
翠亨宿舍服務中心辦事效率極差，內部人員沒有互相溝通，造成同一事件必須向服務中心內多名人員再次解釋，希望內部人員可以多互相溝通，避免造成學生困擾。	6
做的很好	5
無意見	98
宿服中心真的有太多地方可以改進了，從暑期住宿安排到維修管理，都不是很恰當	2
沒有	98
武嶺四村冷氣老舊都不更換 電費有夠貴 報修又拖好久才處理 沒電梯車子又只能停超遠 有夠不方便 還比翠亨貴1000塊 道理何在	9
宿舍停車的問題不能想辦法嗎？只會到處禁，不會改善嗎？	2
宿服中心某主任態度極差！！ 搞不懂是欠他什麼	6

請問您對於學務處有什麼具體建議？	對照編碼
宿服很爛	3.6
宿服中心真的應該更在乎學生權益，我之前是住 A 棟的學生，跟宿服中心反映壁癌非常嚴重的問題，結果直接被無視，然後 A 棟三不五時就停水(未提前告知學生)，這導致我們明明有繳住宿費，但卻得不到跟其他學生一樣的權益。	3
宿舍的報修可以更有效率，報了一整個學期都沒來修，還有宿服人員能夠對自己的工作內容清楚一點，一問三不知，說的還是錯的	3
諮職組最好更熟悉跟外部單位的合作流程跟條件	11
宿服不要把學生當 ATM 去拜託你還要看你臉色 幹好好講又愛理不理 大聲一點又當沒聽見 都說在忙 結果他媽全部都在吃點心 沙小	6
教官們在排新生訓練活動的時候，可以多考慮學生的想法嗎？	20
無	98
講話不用這麼機車	6
非常好～	5
無	98
宿舍服務中心對宿舍建築及寢室情況一無所知，牆壁嚴重剝落仍以高價出租給學生，維修方式荒腔走板，尸位素餐，處理入住及退宿時對學生態度極為惡劣，請所屬上級機關處理。 以上建議內容皆備有影音資料，希望貴校能妥善處置，以免影響校譽。	3.6
無	98
宿服爛爆	3.6
課外組位置難找態度不好	21.6
沒有	98
沒有！謝謝你們！辛苦了	98
宿舍服務中心承辦人員服務態度非常差，對住宿規定有自己的解釋，跟在網路上公告規定有出入，造成我很大的困擾，建議加強專業訓練及改善服務品質。	1.6
做點事好嗎？	4
希望學雜費減免可以寄信通知。 然後各項申請的負責人標示可以再清楚一點。	12
沒有	98
宿舍需要改善吧	3.9
謝謝你們~你們辛苦了~	5



請問您對於學務處有什麼具體建議？	對照編碼
住宿廁所盥洗室可否整修一下	10
翠亨宿舍廁所磁磚很黃很噁心	10
宿服中心的宿舍分配，能不能讓抽中宿舍的人能選擇住在翠亨或武陵，或是能讓這兩區分開抽，讓常去電資大樓上課的同學被分配到武陵，常去社管海工的同學被分配到翠亨真的是非常愚蠢的配置，造成同學一整學年的麻煩	2
No	98
宿舍服務中心 盧亮 先生 服務態度自大傲慢，視學生如糞土如草芥，極為差勁  有損宿服中心黃主任長期經營下來的好聲譽 宿舍除了有些設備需要更新，強烈建議不適任人員也應該汰換	6
無	98
效率很好，清楚說明且十分願意配合。	5
建議宿服中心換掉不適任的行政人員，整天不講道理只想跟學生吵架	6
宿服中心大毒瘤無誤 主任只會做官	6
翠亨宿服有位職員很不講理，明明是他們跟工讀生溝通不良造成的問題，除了不承認問題之外，還把錯推給學生，而且學生想說把問題解決就算了，他也不願處理，只是一味的怪學生。	6
路標明顯一點	21
無	98
良好，無特別建議	5
no	98
辦理減免的人員態度可以好一些	6
沒有	98
目前沒有	98
無	98
Very good good!	5
通辦網很方便，但需要多宣傳	13
無	98
無	98
無	98
人很好	5
毛意見	98
我要針對學務處的宿服中心提出意見，他們有些人員的服務態度相當不好，一直把事情推三阻四，一直說不是他們的業務，上次與他們反應冷氣的問題，修了接近5	3.6

請問您對於學務處有什麼具體建議？	對照編碼
天才修好，中途還要我一直去反應，若我不反應的話，是不是就當作沒這回事了？而且打電話跟宿服人員時，竟然還直接掛我電話，相當誇張！且我認為這並非個案，有同學也有反映類似的問題，他們的處理效率卻是相當消極，相當希望可以好好整頓一下，不然以訛傳訛，沒有人會想來中山宿舍了	
深耕計畫已經交件，但是承辦人換人沒有通知，差點白費心血，希望能夠改進！以免不小心損失了學生的權益	14
無	98
無	98
很棒	5
沒有	98
無	98
沒有	98
希望兩樹服務站的某位阿姨態度可以好一些^_^不想多說但她真的讓我感受到學校宿服中心的爛。其他態度良好的叔叔阿姨們則辛苦了~	6
宿舍修繕速度太慢，L棟廁所馬桶封了一個月都還沒來修	3
宿服中心的行政人員，態度非常傲慢且不講理 當初我看網頁宿舍有三人房，然而當我去找宿服申請時，他卻跟我說三人房僅限於「無性別宿舍」，我是填一般女宿 請問我反應該訊息並沒有在網頁版上寫，他卻態度非常差的說要我自己想辦法，讓我十分不滿	6.16
無	98
態度尚可，可再精進	5
不清楚	98
服務態度很差 不要覺得什麼都不關你的事（宿舍服務中心）盧先生	6
宿舍的電風扇可以清洗嗎？像我們房的電風扇因太老舊拆不了裡面風扇 所以每當寒暑假回來都一堆灰塵	10
沒有 老師們都很親切	98
宿服中心的職員每個都像被欠債 1000 萬一樣，態度超爛。對於學生宿舍搬遷的流程也很卡。	6.1
無	98
體衛組可在網站上即時更新運動場地的開放時間，以讓學生能多加使用該等資源	15
沒有	98
無	98
學貸事務好聲好氣的處理即可，要交個資料負責人員不在？（貌似提前半小時用午餐哦）	1.6
態度可以好一點	6

請問您對於學務處有什麼具體建議？	對照編碼
無	98
<p>宿服中心每年暑假統一住宿時，有請同學填單子了解是否申請暑假住宿，卻未有規劃將暑假與開學的房間統一，造成暑假住二樓，開學卻要住四樓的問題，但是明明同一棟二樓和四樓都開放暑期住宿，非常不合理，造成搬家兩次的困擾。希望能先有規劃，再安排每個同學住進暑假住宿的房間。</p> <p>另外，A棟三樓的女生樓層有一扇門，禁止由A棟混宿進入三樓，但是四樓卻有門可以前往三樓女生樓層，造成原本的禁止門失去了原本的意義，男生還是可以由混宿四樓前往三樓的女生樓層。</p> <p>建議將四樓的門也禁止進入，或是找出由混宿闖入三樓的人，不該是協調原本住在混宿的住戶搬出混宿大樓。</p>	2
<p>宿服中心</p> <p>行政人員辦事能力需加強</p> <p>具體案例為之前申請住宿，住宿費卻無合併在註冊單上。打電話至宿服詢問，卻一個月仍無人處理。後續打電話再次詢問，處理態度極為不佳，且直至第三次電話詢問才處理妥當。</p> <p>另外，對於無性別宿舍之問題處理方面，有非常大的問題。當初申請時有填寫“同層皆為同性別”，然實際卻是男女混層。後續詢問也無適當處理，只是回應若“之後”女宿有空房，再通知我們。</p> <p>誠心建議，宿服不應等事情鬧大，才在想該如何處理。如近期在中山大小事，有男生進入女生樓層，宿服也只是詢問我們願不願搬至女宿，而不是針對問題解決。宿服應加強宣導，且針對犯此行進之人進行詢問，而不是只有形式上詢問而無實際作為。</p> <p>希望宿服長期以來的詬病，能“確實”“實際”改善。</p>	2.6.4
無	98
無	98
宿服人員素質待加強。女宿一樓的阿姨很棒。	6
學務處動線規劃可再明確簡單	21
辛苦了	5
<p>希望宿服中心的報修能更有效率，處理事情能從根本解決問題!!!!我是住在A棟的學生，暑期入住時因房間有非常嚴重的壁癌，今年七月時已親自到宿服中心申請維修，等到八月都遲遲沒有消息，直到二次網路填單才真的有工人來房間粉刷，但也只是單純的粉刷，完全沒有刮除舊有的斑駁或是塗藥，事隔一天後油漆就開始斑駁脫落，大量粉塵造成我與室友們生活非常大的不便與困擾，還需多花很多時間、精</p>	3.1

請問您對於學務處有什麼具體建議？	對照編碼
力與金錢自主改善壁癌的狀況。我建議報修系統能有回饋的機制，給定修繕的明確時間，期待未來有更好的居住環境。	
也是很好	5
讚	5
把異常處理的作業流程弄得過於複雜 到處發 email 給老師請求加簽還要拿去簽字 然後可能先跑影印部又去行政大樓又去西灣學院 在學務處還被告知只用給異常處理相關人員看手機上的課表就可以 不需要列印 結果到了西灣學院又被告知需要列印課程表 最近的影印部在理學院 讓要異常處理的學生跑了很多冤枉路 整個作業流程過於複雜 不能開放網上作業流程嗎 當面向老師提出請求 並且在選課系統申請 如果可以老師就在選課系統允許 這樣會更快更方便 而且不會影響學生上課時間 我上次就是請了兩節國文課的假去異常處理 這只是我的個人想法 也許會有不太恰當的地方 但是希望可以參考~	23
宿服管理員再加油一點好嗎	6
很謝謝生活輔導組在各方面的幫忙， 謝謝您們。	5
處理寒/暑期住宿時，需更友善。尤其是對於沒有地方能寄放物品也沒有地方住的僑生同學。宿舍內的交誼廳寄放了一個暑期的物品，全都發霉了。男女宿都一樣。學生只能付費申請全期住宿寄放物品，但還是需要搬離原本房間，又不能先放到下一年住的房間。所有東西一個暑假內就要一起移動兩次，非常不方便。	2
無	98
無	98
good	5
都很棒	5
沒有	98
表現很好	5
令人滿意	5
無	98
無	98
No	98
行政人員理解能力差	4
請工讀生（宿服中心）態度好一點 謝謝	6
無	98
做事很有效率	5
住宿環境需改善、校內交通系統不便	10
很有效率	5

請問您對於學務處有什麼具體建議？	對照編碼
沒有	98
諮職組辦理的活動都很棒！	5
無建議	98
沒有	98
很不錯 繼續努力	5
有些部門處理較慢 不過整體來說很不錯	4.5
很讚	5
很好	5
希望能趕快讓學生證能逼卡進學院 聽說是因為資料還沒彙整	4
希望打電話的時候，能選下課時間	22
武陵宿舍阿姨問問題態度很不親切	6
宿服中心負責抽宿舍的人員態度需改進 網頁的資訊也該整齊易懂些 讓人看不懂又不爽同學打電話問 根本讓人傻眼 宿舍設備也該增購或修換 整個學校宿舍區那麼大竟然只有二還三台冰箱 有個慘不忍睹 廁所還沒鏡子	6.9.16
無	98
無	98
態度很差	6
宿舍服務中心的處理效率可以加強	3
各位行政人員辛苦了~	5
無	98
no	98
宿舍服務處承辦人員態度很差，對學生沒有任何耐心，宿舍有問題報修都無法獲得解決	3.6
無	98
還沒有	98
學務處都會以電話通知學生代表開會時間， 希望儘量非上課時間。	22
學貸跟車禍處理事宜建議分開	17
無	98
無	98



請問您對於學務處有什麼具體建議？	對照編碼
翠亨L棟宿舍的網路訊號接收實在太差了！！希望校方可以處理一下這樣的問題。	9
很棒	5
繼續保持	5
處理學雜費減免的那位小姐可以和善一些，我們是很有禮貌地詢問問題，不要隨意的下定義認為我們不需要，要留給有需要的人，讓人感覺很不受尊重、十分不舒服	6
無	98
宿服態度糟糕 說詞反覆	6
還有一堆網站沒有 https	16
學務處所管理的空間外觀近年改善相當有感，但學務綜合資訊平台(教師)登入後點選功能選項，列表清單無法自動收回且會遮蔽資訊內容，雖在框架上方已加上告示需再次點擊才會收回，但實在有違一般使用慣例。另傳統資料庫表單閱讀不易，有時也無法支援行動裝置顯示，建議可評估重新設計網頁視覺化內容。	16
宿服中心的人員態度不佳就算了，還時常推託責任不想處理事情！舉例來說，通常離宿和入住都有固定的時間，有一次已經到了入住時間後2天我才搬進去，結果發現位置還有一堆暑宿留下來的個人行李在櫃子和床上，去反應後，希望宿服阿姨可以幫我打電話聯絡暑宿同學，能不能來清理他的東西，結果阿姨不太想幫我處理，只說：哎呀~沒辦法！你也不行把她東西移走啦！等等不見了怎麼辦~~ 我：所以我該怎麼處理？我現在要住哪？ 阿姨：你就先把他的東西放在你位置的角落集中吧~~ ...然後我就自己一個人默默幫別人收拾行李（超級多！） 我都不知道阿姨也有那麼親切可以妥協的一面呢~平常去都只是兇巴巴的說一不二！	2.6
很好	5
Nothing	98
宿舍服務中心 對於碩士班新生入住 不管時網路資訊還是現場動線設計都非常不清楚。對新生非常不友善 建議網路上公告新資訊可以明顯一點（字體放大或閃爍標示等等） 搬宿入住應貼告式標誌清楚導引入住手續	16.2
無	98
希望宿服中心對於宿舍東西維修的效率可以更高	3
No	98
加油	98
都還不錯	5
無	98
無	98
無	98

請問您對於學務處有什麼具體建議？	對照編碼
效率方面希望可以再更快些 辛苦了 謝謝	3
無	98
無	98
無	98
沒有	98
無	98
希望去那邊問問題的時候，不要敷衍了事	6
對學生態度不好	6
no	98
無	98
1、生輔組與宿服中心的某些同仁之電話禮儀與溝通技巧有待加強。 2、體育館的各種海報與場館公告顯得雜亂。	6.15
宿服中心的人員態度可以好點嗎？	6
無	98
棒棒~	5
Good!	5
宿舍退宿事宜請再人性化一點！我是不知道這則訊息會不會被看到，但我真的得打一下哦，暑期住宿一開始為何沒有鎖卡？以至於沒有辦理住宿者可以進去甚至還可以住宿!!!!!!!（也太不公平了吧？不要跟我說是宿服中心疏漏哦^^ 再者，退宿事宜要在當學期結束辦理，請問一下...下學期要搬出去住，是要謹慎決定的吧？房子說找就找的到啊？開學前佔個床位請問會造成甚麼傷害嗎？所以開學前辦理退宿為甚麼還必須被罰款1/3拉~？請給個合理道理！宿舍那麼不舒服，我還必須被困在宿舍？被罰款就算了，我想請問一下，為何要逼迫學生要立馬繳費？討債集團？還是認為學生都是凱子？從頭到尾都沒讓人舒服過，制度可以改善一點，宿服大媽可以再善良一點，愛綁大亂頭+無袖花衣勿大媽您不幫忙搬宿就算了，還擺臭臉、嘴巴臭(感覺做的不是很開心，宿服中心可以考慮跟她諮商一下，謝謝^^)。	2
宿服中心等阿姨、阿伯們有些對學生態度差，對外國人又較和善。感覺跟他們講話就是被罵的感覺，希望學校能叮嚀一下他們的服務態度，不想做多餘的人身攻擊，但真不知道某些阿伯阿姨態度在高傲什麼的。	6
1. 宿舍設備老舊容易故障 2. 電資大樓廁所破舊不堪，天花板搖搖欲墜卻沒人修理，整棟樓都髒髒的	9
夜間路燈不足，9點從隧道口走回宿舍就會讓人感到不安	10



### 三、總務處及環安中心

#### (一)編碼表

編碼	總務處及環安中心編碼內容
1	機車停車問題(如：道路安全與車位缺少、停車環境，管停的柵欄備而不用，多設紅綠燈或警衛指揮方向、L 哨、學生汽車車位遠、對汽車與機車違停態度不同)
2	服務人員態度改善
3	車證改善問題(如：車證品質差又醜、下雨脫落補辦要收費、申請流程繁瑣)
5	很棒/加油/繼續保持/辛苦了
6	翠亨道開放

7	開單/拖吊改善問題(如：費用流向與價格昂貴、領車及繳拖車費的方式)
8	改善行政效率(如：違停與未申請車證者管制不足、維修速度慢)
9	承辦人對職掌業務熟稔程度及專業性
10	設備更新(如：理院廁所、電資大樓廁所，天花板搖搖欲墜、路燈不足、管院飲水機增設冰水、自習室以及宿舍的桌子和椅子、宿舍空調太吵、窗戶沒有窗簾、隧道口有自行車打氣筒很方便、整修美感可再加強)
11	校園環境改善(如：野狗問題嚴重)
12	學餐問題(如：山海價格、食物品質、動線規劃、理百中午爆滿，山海樓廁所壞)
13	提供更詳盡的採購範本和資料說明流程(如：事務組、總務處)
14	外包人員不能填寫維修單，減低維修時效及追蹤效果
98	無

(二)詳細開放題填答內容

請問您對於總務處(環安中心)有什麼具體建議?	對照編碼
維修申請速度應提升	8
請協助解決問題	8
太好啦	5
車管會太坑錢了	7
繼續保持	5
無	98
無	98
無	98
對於借場地的事，快速又乾脆，不會拖泥帶水	5
別把錢亂花阿	7
沒有	98
送公文時詢問該找誰辦理，普遍對其他同仁的業務不熟悉，會一直講錯到底應該要找誰	9
持續保持	5
無	98
無	98
沒有	98
車管會向學生收取之罰款去向若可公布或許可以使學生認同車管會(部分學生覺得車管會只會拖車 收錢又沒做其他事)	7
如果不會影響到交通秩序(包含緊急狀況)的時間地點的話，就別因為違規就開單或拖吊了吧，學生辦活動也不輕鬆，機車不只載人還要載貨，也不是每個學生都抱持著偷懶或僥倖的心態騎車違停吧！當然還是得在前面第一句話的前提之下。	7
無	98

請問您對於總務處(環安中心)有什麼具體建議?	對照編碼
無	98
無	98
無	98
電資跟工院的廁所都換新了，希望理院也能跟進	10
無	98
操場、校園野狗問題嚴重	11
無	98
工讀生薪資太慢出來了、兼任助理系統太過複雜	8
請給學生一條安全的路	1
<p>我希望了解拖吊及行政處理費運用在何處，馬路凹凸不平，這學期更多了坑洞，停車位不足也沒有任何改善方式，意外不斷發生。拖吊及辦照費用對於學生來說太過高，辦了也沒有車位，請問這樣讓學生有什麼要辦的必要??? 拖車罰錢應該是以告誡為目的，一次300也是不小的數字。還有翠亨道管制是怎樣? 只開放給汽車通行就不會出車禍嗎? 很多意外都是車子橫跨雙黃線導致的能不能弄清楚? 如果要禁止翠亨道使用就禁止全部車種，不要放居民、汽車、外送，說穿了你們根本只是不想處理、負學生在教學區出車禍的責任吧? 更何況武嶺路比翠亨危險多，真的搞不懂你們到底是怎麼評估的欸</p>	7.1.6
拖車拖多一點 不然我車證辦慈善的?	8
<p>車管會跟警衛根本機車管會，翠亨道限制汽車讓整個翠嶺道超級危險，而且也沒有警衛，整天有人在越線超車，真的危險，不過不是四輪警衛好像也不管，真的令人無言，而且就算有急事，翠亨警衛也不讓過，導致更危險要飆車，整個安排有很大的問題</p>	1
<p>觀海樓的全部換新店家其實有感受到學校想要為學餐做點事          但看來是失敗了 希望之後可以再把那些店家淘汰 設立一些淘汰標準之類的          不然平常根本不會想去觀海樓吃          又貴又少又難吃          阿車管會有多麼的討人厭學校應該也很清楚了          請再改善車位問題吧          那麼多人不想辦車證是有原因的 才300誰買不起? 不爽買而已 阿辦證之後就等著沒車位只能隨便停的時後 一直被開單</p>	1.7.12
<p>車管會拖車規定違反現行法律，          車管會很爛          車證醜到爆，配色像北韓國旗</p>	7.3
請車管會好好改善停車品質	1
沒有	98
翠亨道開放給學生，翠嶺道路較蜿蜒新手上路事故率更高，而且表面上、地板上都	6

請問您對於總務處(環安中心)有什麼具體建議?	對照編碼
寫禁行機車，教師、外送員、外面的阿伯、阿桑都可以騎進來，他們騎的不是機車是甚麼?他們騎車不危險，學生騎車多危險?多設一個紅綠燈或是改警衛指揮方向就好了啊，現在全家那個路口警衛指揮的兩個點更容易讓大家危險	
車管會是啥鬼東西 下去	2
米羅停車場小成那樣，每次都爆滿，有車證還沒位置，到底什麼時候才要改善啊???	1
車證，車位 真的有夠無言	1.3
希望車管會能願意接受學生對於車證的想法 願意跟學生溝通 而不是強硬的要學生接受車管會政策	3
我都繳停車費了，但是為甚麼車位這麼難找，能找到的車位離我要去的地點都非常遙遠。	1
車管會的辦事處理罰單的系統機制有點怪怪的喔，尤其是開單。畢業生繳交罰款事宜，請學校務必非常重視。且對同學提出的問題與解釋溝通毫無理會。	7
天天沒車位，而且為什麼只要不是學生的機車就可以進學校 假日時為什麼機車要繞一圈才可以進學校，從下面進是哪裡比較安全	1.6
車管會可不可以不要這麼擊敗??? 無證不拖 拖有證 車位就被無證停走是停基八是不是 我他媽再辦車證我就是狗	1.2
拜託車管會，將學校可以停、不可以停的明確位置標出來，停在小國研沒有占用車道上也被拖吊。車證費用繳了也不知道花在哪裡，只知道繳費還不一定有位置停。拜託麻煩，把停車空間規劃好。 收錢要做事，不要收錢又沒改善這些問題。	1.7
無建議	98
車管會櫃檯的阿嬤請提醒他態度好一點，好聲好氣的還被人兇，以為自己很老就可以這樣兇人嗎?還有腳踏車什麼時候才會好，你們在忙著拖車嗎? 山海樓是學校史上最爛的政策，百貨公司美食街低一點的價格，菜市場的素質，學校當我們學生是土豪嗎?廠商連提供號碼牌都不會，動線安排也差，食物又貴，果然是得標上了就可以胡搞瞎搞吧!	2.12.8
觀海樓太貴了,完全不會想去吃 理工百貨一到中午就塞爆	12
無意見	98
少拖點車	7
車管會一直不處理停車空間的短缺以及環境，多年詬病，根本稱的上中山毒瘤，更不用說對於學生及非學生，二輪及四輪之差異，硬體不行軟體人員更是差的一塌糊塗，真是令人唾棄。	1.9
沒	98
學校工讀費每次都拖好幾個月才會給 當我們去幫忙做事的都塑膠?	8

請問您對於總務處(環安中心)有什麼具體建議?	對照編碼
車管會對於違規汽車視若無睹，整天只會拖一些無關緊要的機車違停(汽車直接卡在人行道打電話也不來拖吊) L 哨的設置以及翠亨道禁行機車的設計令人堪憂	7.1.6
車管會很不好	2
很棒	5
不要再用保管費的名義行使對學生收罰金之實，明明就有繳錢但是卻沒有位置，那車管會是不是也要給學生補償金？還是說這是一種消費？我花了錢卻沒有得到應得的服務，那消基會的投訴名單應該會有你們	1
車管會人員態度不佳，反應問題幾個月都沒下文	2.8
我對環安中心沒啥意見，但我對車管會非常不滿，裡面辦事人員常常態度不佳。	2
交機車停車費 每個停車場都爆滿 我繳錢幹嘛	1
車管會不倒，中山不會好 Car in the 車管會	2
希望可以增加停車位	1
車管會，沒有夠多的停車位，警察態度差得像什麼一樣，拖車還傷到車.....	1.2
有些學生只有汽車交通工具 與教職員付一樣的車證費用 卻只能停海堤？這與使用者付費原則相抵觸 工學院到海堤有多遠 請問你們有考慮過嗎？	1
無	98
校方針對機車車證收取每輛 300 元的費用，然而停車位嚴重不足，學生須於危險的斜坡停車產生車輛傾倒損毀風險、路面顛簸等情形未見改善，尖峰時段警衛的"指揮交通"與路口燈號相違背更是令人困惑，不知道貴校對於校內財務的安排是如何規劃的，難道是挖學生及家長的錢來補其他支出嗎？	1
中山車管，垃圾	2
很棒	5
今年領電動機車證遇到一位中年女辦事員態度極差，也許是那天她心情不好。但如果長期都是這樣可能要注意了。  不過我進車管會時負責服務的兩三位年輕女服務員都非常親切盡責。	2
辣雞總務處車管會 爛暴 汽車機車都發生違規 只敢搞機車 對汽車視若無睹 汽車違停沒有任何懲處措施 機車違停拖吊附加一推刮傷 車管會內鬼外應 形式上有證無證 只要是汽車一律沒事 開車是人 機車就不是人嗎	1



請問您對於總務處(環安中心)有什麼具體建議?	對照編碼
車管會下去好嗎	2
停車申請 流程 太繁瑣	3
希望申請車證的費用，能夠明確的看到學校拿這筆經費用於改善停車環境，宿舍的停車環境真的是爛到誇張，繳了錢卻只能停在不平坦的斜破上，相比一些不需用花錢申辦車證卻有加蓋遮雨棚的停車場的學校，學校是否應該花經費在宿舍區的停車品質加強	1
改善車管會、改善車證制度，一些平面道路凹凸不平可以整修一下。	3.1
no	98
Very good good!	5
麻煩車管單位領車及繳拖車費的方式不要一天到晚換來換去，一下子跟我說要去行政中心繳一下又可以在那裡繳，完全沒有個原則可言，而且你把車子拖走是要處罰我們爬山到後門牽車嗎？建議學校可以改一下方式或想一些配套措施	7
增設機車停車空間，雖說有些時候停車空間是過剩，但一旦發生空間不足的情況，學生的亂停或是硬是擠進停車格，也造成同學上下課的問題，有同學也因此遭到車管會拖吊，但其理由是為了上課，空間不夠導致遲到或拖吊，明顯是對學生造成不便。 管院的飲水機可不可以增設冰水，高雄很炎熱，裝水的人過多，溫水又會過燙，希望這部分也可以為我們修改	1
無	98
真的不懂車證的意義在哪 很明顯就是學校在撈錢啊還敢拿什麼方便管理車輛數這種爛理由搪塞真的當大家都沒腦嗎	3
我認為他們的業務處理相當奇妙，在管停所設置的柵欄，花了許多的經費卻不啟用，卻放任沒有停車證的車子進來佔車位，然後又瘋狂的在拖別人的車子，若是要遏止沒有停車證的車子，不是放任他們違反進來然後拖吊，而是要直接阻擋他們進來不就好了！且有明顯阻擋別人的車子不拖（有明顯造成別人不方便的車子），反而在拖沒有車證卻有按照規矩的車子，根本本末倒置！在賺學生的黑心錢，不會良心過意不去嗎？ 我覺得根本解決之道是擴增停車空間，設置良好的停車空間，怎麼還會有人想違停呢？	7.1.8
車管會可以不要一直拖車門	7
希望能更電子化一點	10
請事務組在網頁上提供更詳盡的採購流程範本和資料	13
效率極好，十分滿意	5
不清楚	98
無	98
態度可以好一點	2



請問您對於總務處(環安中心)有什麼具體建議?	對照編碼
希望總務處可以較有耐心的解釋我們不了解的業務	13
自習室以及宿舍的桌子和椅子比例很不符合人體工程學，高度配比不合理。宿舍的空調太吵了，而且面向樓道的窗戶沒有窗簾，晚上很亮。窗戶靠街邊的宿舍，建議隔音玻璃。整體宿舍沒有休息的氛圍，不合理。	10
服務很好，你們辛苦了!	5
教職員宿舍停車問題不知道已經反應幾次，仍然沒有任何作為。	8
good	5
沒有	98
表現很好	5
沒有	98
無	98
No	98
之前去請款時，行政人員態度相當不好	2
加油 請把違停未申請車證者都拖走	7
服務不錯，做事有效率	5
No	98
車管會這個垃圾組織到底要不要廢掉 車位就他媽不夠辦車證是有屁用是不是 永遠不承認學校就是車位不夠 跟你們講啦 真的要亂停學校裡面就到處都是車了啦 還跟你停在停車場跟別人擠 懂問題所在? 車位不夠啦幹 搶錢垃圾單位 吃屎算了	1
車證	3
無	98
外包人員也被當成系上一份子,但不能填寫維修單,減低維修時效及追蹤效果.也增加其它人員的工作量	14
不錯 做得很好	5
no	98
隧道口有自行車打氣筒很方便	10
對事務組的意見比較多	2
車管會的停車證品質太爛，貼在車上還會不見，沾到雨水就爛掉脫落，很多同學都是明明有辦車證但是脫落了還是被拖車，重點是明明線上就能有已辦證的紀錄，如果是脫落後不見，為什麼一定要求學生付全額的錢重辦，為什麼沒有補辦不用錢或是降低費用的機制?是想省事順便斂財???	1
無	98
No	98
無	98

請問您對於總務處(環安中心)有什麼具體建議?	對照編碼
無	98
無	98
無	98
總務處勞苦功高，但各種整修的美感可以再加強。	10
無	98
貴單位已經做的非常好。但可以多參考他校的做法，做為我校改進的策略。	5
無	98
<p>車管會只會跟學生要錢</p> <p>學校道路交通對機車十分危險，但車管會沒作為</p> <p>車管會賣學生停車證，但沒位子停，停車環境還如此糟糕，來了三年完全沒改進，合理懷疑我們買車證的錢都跑到哪裡去。</p>	1
車管會別再鬧事了	2
住在武陵四村，車管會有時過早開單，都已經提早起床了看到，牽車時看到罰單會很怒，希望他給我們一點方便，我們也會在九點前把車移走	7
拖車很靠北	3
車管會存在的意義是什麼	7
<p>車管會拖吊處置的錢流向不清楚</p> <p>以及費用太過於昂貴</p> <p>對於學生來說</p> <p>已成為負擔</p>	3
山海樓廁所無法沖水	12
<p>覺得應該給個腳踏車棚之類的，不然腳踏車在學校都很容易被偷，也容易淋雨壞掉！</p> <p>然後摩拖車停車的地方，希望能有棚子，不但能避免儀表板淋雨壞掉，也能避免被獼猴大便不然就是抓壞坐墊之類的</p>	1
車管會很爛 效率差 只有繳錢動作快	7
<p>不知道是不是在這裡說</p> <p>學校的警衛尤其是管L停的</p> <p>態度有夠差</p> <p>還只敢兇學生 媽的到底是來服務誰的</p> <p>沒我們這些學生他只能滾蛋好嗎</p> <p>建議學校可以弄個警衛滿意度調查</p> <p>太低的就把他換掉吧</p> <p>不然警衛只敢兇學生 對外人就畢恭畢敬</p> <p>會不會到時後出事找警衛 警衛也不敢處理？</p> <p>阿我也被好幾個警衛罵過了 甚至還被罵過髒話 我覺得學校真的要好好重視警</p>	2

請問您對於總務處(環安中心)有什麼具體建議?	對照編碼
衛的素質 畢竟外人最常接觸的人員應該就是警衛了 警衛素質爛的要命 中山面子都被他們丟光了	

#### 四、研究發展處

##### (一)編碼表

編碼	研究發展處編碼內容
1	做事有效率，服務不錯/辛苦了/很棒/好
2	與其他處室聯繫更好(如：辦校級活動或會議事前溝通達成共識再行簽辦)
3	多舉辦講座
4	研究獎勵希望可以逐月發放
5	經驗應傳承且精進，統籌業務感覺鬆散
98	無

(二)詳細開放題填答內容

請問您對於研究發展處有什麼具體建議？	對照編碼
無	98
由研發處主辦之校級活動或會議，涉及其他單位協助的部分，希望能事前溝通達成共識再行簽辦。	2
很好	1
無	98
辛苦了！	1
無	98
excellent	1
做事有效率，服務不錯	1
可以多開講座,和同學介紹	3
很專業，謝謝	1
無	98
no	98
無	98
研究獎勵若可以逐月發放，而不是累積很久一次發放好幾個月就好了：)	4
經驗應傳承且精進，統籌業務感覺鬆散	5

五、國際處

(一)編碼表

編碼	國際處編碼內容
1	書籍整理不錯，很實用
2	改善服務人員態度(如：人員態度輕蔑冷淡)
3	活動建議(如：活動太少，Orientation 可以有趣點，國際交流活動內容不清楚、宣傳少，說明會、聯誼會早點舉辦)
4	改善對業務熟悉度與專業性(如：承辦人(包含工讀生)對職掌業務熟稔程度及專業性)
5	不錯/好/很棒/加油/辛苦了

6	改善資訊不足(如：網頁刊登，建立交換生交流版，各院交流)
7	設備空間更新(如：增加影印區，OIA 空間不夠)
8	講座內容應審查(如：不要參雜宗教宣傳)
9	改善行政處理速度(如：回信速度)
11	交換學校簡章審核(如：中國學校涉嫌詐欺)
12	建立統一詢問窗口
13	改善外籍生與系所連結(如：外籍生沒有直屬學長姐，可提早提供學生資訊給系學會)
14	更多交換計畫與補助
15	簡化外籍生簽證與協助管理
98	無

(二)詳細開放題填答內容

請問您對於國際處有什麼具體建議？	對照編碼
無	98
態度好一點活動多一點	2.3
不錯	5
無	98
加油	5
網頁上資訊應更詳細 讓學生不用一一去該機關詢問	6
都很好	5
無	98
無	98
申請過程中有疑問致電承辦人，但承辦人員一問三不知，只會回答：我也不清楚，這是學校提供的資料。 作為錢領的比較多的一級行政，希望他可以更專業、更有服務熱誠，這樣才對得起她的薪水。	4
工讀生對於國際處內的資訊掌握不完整	4
希望能夠更友善一點，而不是打發學生	2
服務態度極度差勁，口氣很差，很多資訊也說得不清不楚，不曉得到底在忙什麼，回答問題時態度輕蔑。	2.4
增設影印區	7
個人很滿意國際處	5
態度非常好	5
無	98
資訊更新的很快，也很清楚，非常用心。 但是覺得服務態度比較冰冷，對於台灣學生來說或許還好，但是希望對外籍學生們來說，可以用比較友善的態度協助處理他們的問題。	2

請問您對於國際處有什麼具體建議？	對照編碼
無	98
辛苦了	5
拜託不要僑生入學講座不要摻雜宗教宣傳	8
僑外組外籍生負責人顏心怡的態度非常不佳，對於行政部的工作有待加強。因為態度非常差，導致同學無法得到幫助，錯失有更好發展的機會。	2
Orientation 可以有有趣一點，不然連外籍生都覺得又累又無聊，也會讓學伴都不想參加活動（本組接待的外籍生人數是參加的學伴人數的五倍）	3
希望處理外籍生的行政助理可以積極的回復電子郵件	9
無意見	98
不太確定「國際交流活動」（在每年三月舉辦的）是真正的國家交流還是僑社的活動 如果學生的東西寄到國際處，請保留好。	3.1
宣傳更多點	3
辦事員們都非常 Nice	5
謝謝幫我處理文件！	5
可以建立交換生交流版，傳承學長姐的資訊，不然每次都得私下詢問或者網路查詢，希望可以建立像政大一樣的交流生分享區。	6
No	98
無	98
國際處的交換抵免學分的規定會和教務處人員認知不同，造成誤會也造成申請人的不便和困擾	4
目前沒有	98
中國大陸學校交換簡章涉嫌詐欺，請做好品質監督	11
無	98
無	98
無	98
交換學校的網頁有些一直是空白頁，希望可以趕緊更新 謝謝辛苦了	6
很棒	5
很棒繼續保持	5
無	98
建議行前說明會提早辦，不然都買機票文件辦好才提醒注意事項已經來不及了	6
令人滿意	5
不錯	5
很好	5
無	98
讚	98



請問您對於國際處有什麼具體建議？	對照編碼
無	98
無	98
無	98
多元文化交流非常棒	5
很棒了，希望能相細了解交換資訊，並且希望外籍生也能到工學院，不然大部分都在文，社學院...	5.6
no	98
都很好，信息传达很快	5
Good	5
無	98
可以於方便易顯處設立外籍生來詢問事情統一處理窗口，以免外籍生來回奔波勞碌。	12
希望如果可以的話，再舉辦多一點可以跟外國人認識的活動，謝謝！	3
無	98
還沒有	98
外籍生好像都沒有直屬的學長學姐。雖然我也知道那個系內的直屬系統不是國際處的業務範圍內的，但是聽說系學會好像開學之前無法找得到外籍生的資訊，所以才會這樣。如果國際處可以幫忙一些的話，我們外籍生會很感恩。	13
資訊公布可以再詳細些	6
提供更多交換計畫及補助	14
棒	5
有一位女性工作人員態度不是很好，但因為我沒有記那位女性作人員姓名，希望能改進	2
我覺得可以友善聯誼等相關活動！	6
希望可以提供跟外國朋友交友的機會	6
多一些交流機會	6
無	98
OIA have very heavy work load so some time they showing some time rude attitude with some student. I think they must polite with all student in any condation	2
Actually they know what are specific problem for student coming from each country. They have to inform those to administrators to resolve or make easier the visa and administration process for international students.	15
The amount of space in the OIA does not seem sufficient to handle the volume of students that are often seen in the office.	7
Please do make some flexibility with conversation... don't be rude	6.2

請問您對於國際處有什麼具體建議？	對照編碼
sometimes. Thank you	

六、圖資處  
(一)編碼表

編碼	圖資處編碼內容
1	網頁連結失效
2	改善人員服務態度
3	改善館內設備與空間動線(如：冷氣風量不均、高樓層沒冷氣、影印機速度慢與故障、電腦系統慢、燈光不足、增設筆電與充電座、桌椅老舊且太少、書籍標示不清、多點自動借書機、霉味重、討論室借用改善、三樓電腦桌太少、整體空氣悶、廁所整潔改善、樓層書籍標示英文)



4	加速行政速度(如：系統修改，授權，回信)
5	不錯/還好/很棒/加油/辛苦了(如：特別感謝圖資處郭畊甫先生、OLIS is work well)
6	開放時間修正(如：24小時，假日延長，閉館與借書時間不同)
7	增加研究室開放(如：研究室開放借，討論室不限時，多點討論室，研究小間期限太長)
8	改善學校系統(如：選課介面很醜，介面風格不一，密碼不統一、手機平板間系統整合)
9	增加藏書量(如：書籍雜誌量少，增加劇本、小說漫畫、英文商管、娛樂性、近年發行、原文書、開放新書借閱、電子資料庫)
10	圖書館整修工程問題(如：進度慢，噪音，隔離作業不夠完善，工人抽菸)
11	改善館內軟體設備(如：更新與安裝說明，新增英文學習與電影軟體，讀者帳號和教務系統合併，三樓自習區網路連線不佳，斷網問題，選課系統有亂碼，資安防護不足、購買統計軟體)
12	活動、獎品、宣傳太少(如：media5 的網路電話)
13	開放帶茶
14	改善承辦人對職掌業務熟稔程度及專業性(如：網路故障處理方式不合理，新書管理)
15	增加線上預約次數
16	逾期未還制度改善(如：罰款疊加計算、通知郵件倒垃圾信箱、逾期時間不明，有人預約要提早還書)
17	資訊通知(如：利用信箱)
18	開設講座軟體教學
19	圖書與資訊管理應分開
20	建立二手書與捐書平台
21	網大介面改善
22	改善本校校內通知信件歸類為垃圾郵件(如：繳費記錄)
98	無

(二)詳細開放題填答內容

請問您對於圖資處有什麼具體建議？	對照編碼
有時系統修改要等很久，希望能提高效率	4
影印機很慢	3
無	98
希望冷氣能平均一些	3
辛苦了	5
可以友善一點～感覺問問題有距離感	2

請問您對於圖資處有什麼具體建議？	對照編碼
電影個人區的螢幕是否能升級	3
可以設置 24 小時讀書空間會更好！不然非段考週都不能讀晚一點，假日也無法	6
無	98
無	98
詢問校園網頁系統後台設定相關問題時，服務態度很差。	2
希望可以借研究室	7
無	98
燈光不要省	3
無	98
無	98
選課介面很醜	8
無	98
沒有	98
越高樓層沒有冷氣	3
請溫柔一點 真的不是故意的	2
不錯	5
無	98
覺得開放時間可以到十一點的話會更好	6
讀書區可以增加筆電或是充電插頭。	3
無	98
多進點書籍	9
希望網路不要突然斷線或是突然爆 ping	11
很好	5
無	98
軟體安裝說明可再更清楚，並定期更新	11
希望可以多增加一些英文學習的軟體，關於電影的！	11
三樓櫃檯人員	2
對於學生借用團體討論室時，態度不佳，且不會主動說明借用相關規定	2
讀者帳號可和教務系統的合併	11
書多點	9
假日開放的時間希望可以延長謝謝	6
櫃檯有一個服務人員有點兇	2
很好	5
1. 3F 自習區的網路連接狀況不佳。	11
活動辦多一點	12
軟體資源安裝說明以及線上資源使用方式希望可以更清楚	11

請問您對於圖資處有什麼具體建議？	對照編碼
圖書館座位太老舊、討論室不足，且開放時間太短	3.6
無	98
現在電資斷網	11
我覺得學校網站的統合度非常不足，以選課系統和通辦網的難用性還有網大獨立成一個系統各種不相連，且通辦網竟然沒有一個 nsysu 的網域，而且大多數的網站例如 epp.nsysu.edu.tw 這類特別的網站沒有適度的宣傳，且並無看到學校弄出選課網大一併整合的 app 的意願，希望近幾年可以看到學校網頁的進步，且希望能看到為手機板 至少網頁優化過的介面，要不然現在的網頁非常反人性化，舉個例，網大的過時介面讓學生和老師都非常難上手，且花大錢購買 zuvio 並無什麼老師使用，請學生團隊來優化網頁，是比較實在的點子。	8
開放帶茶進去	13
加油	5
學校網站上的各項服務並沒有因為統一 SSO 帳號密碼而有所整合，各個網站的風格設計不一致、網站太舊甚至使用上不人性化，而單單就帳號密碼的部分，有些服務有特殊的密碼要求，卻沒事先在首次設定密碼時以最嚴格的標準進行限制，導致事後還要再修改密碼一次以符合要求，而過程中可能又會有問題，曠日費時又麻煩彼此。	8
沒有	98
無	98
圖書動線再加強	3
還好	5
有些書架沒有標示類別	3
網站提供軟體應更新	11
希望書能夠多買一點	9
三樓櫃台某些職員的服務態度不佳，不知道圖資處對於職員(尤其是與學生、教授及其他訪客第一線接觸的)有沒有態度這方面的訓練及規範(態度好的很好，不好的很差)，如果已經有了可能要再嚴格一點。另外請不要對學生及教授有 180 度的態度。	2
多一點自動借書機	3
無	98
來訪外賓提到 我們的圖書館黴味很重。請想辦法改善。	3
三樓印表機故障問題希望能解決，四樓列印方式未具體說明，初次使用易產生問題	3
希望授權申請的時間可以快一點 (o365)	4
如果網頁有附上單一入口的網址會更好	4
很棒！	5
討論室的借用應該可以更流暢	3
目前無	98

請問您對於圖資處有什麼具體建議？	對照編碼
感覺閱讀空間愈來愈小，希望能恢復以往較大閱讀的空間。 另外，也希望圖書館能新增雜誌的多元性，像是 Times, National Geographic, The Economics, Harvard Business Review ... 此雜誌都能有助於學生以及教職員提升視野和思考能力。	9.3
要透過學校 VPN 安裝軟體，下載完有問題去找圖書館一樓人員詢問，有人不懂裝懂(非工讀生)，還好最後有"專業"校方人員出來幫忙解決。	14
開課系統有時候在選課名單內會有亂碼，經詢問網頁承辦人，總是轉了好幾個單位或分機，是否能釐清開課系統上責任歸屬。	11
整修工程隔離作業需加強	10
加速整合校內不同的系統	11
服務人員很親切	5
無	98
少傳一點垃圾信件，希望館長的態度可以好一點。	2
無	98
可多進新書	9
不錯 辛苦了	5
沒有	98
希望在無人預約的情況下可以增加線上續借的次數	15
電資大樓的無限網路收訊不太好	11
一樓書香亭讀久了會覺得裡面悶悶的	3
除了圖資大樓聞起來很悶，沒有。	3
1. 頁面缺乏人性化。 2. 都 2019 了所有網站都上 https 是基本人權吧。 3. 資安防護不足，隨便舉個例子，國立中山大學圖書推薦系統，漏洞就不少。	11
男性圖書館員服務態度不佳	2
三樓電腦桌太少	3
希望自修室 24hr 能繼續開放	6
無	98
更新書籍，新書太少了	9
施工希望能快點好	10
辦活動讚，辛苦了 但之前因為在整修十樓導致很多書不能外借，造成學生很大的困擾！	5
我是延畢生，可是借書本的時候學校系統竟然不連通。學校系統整合仍有相當大的問題存在。	8
我校圖書館 3F 掃描機由於過於老舊，每次有不能外借的期刊掃描需求時，行政人員總是以敷衍的態度表示：「掃描機老舊，開機緩慢，請逕行用智慧手機下載軟體拍	3.2



請問您對於圖資處有什麼具體建議？	對照編碼
攝。」進一步詢問是否會添購新的掃描機時，行政人員竟以「掃描機是舊時代的產物，現在不需要」、「掃描有智慧財產權問題」等荒謬的答案推託。請問，請學生逕行以智慧型手機拍攝不會有智慧財產權的問題嗎？掃描機有迅速、電子化後品質佳等優點，其無法被智慧型手機以拍照來取代，任何一所圖書館都有掃描機，我校沒有經費添購新的掃描機已經相當讓人難以置信，請行政人員不要用荒謬的答案搪塞學生，相當諷刺！	
書籍位置標示可以再精細一點	3
真幫	5
沒有	98
自習座位可再增加。	3
自修室不足且環境不佳建議移到頂樓 藏書不足 設備老舊	9.3
沒有	98
沒有	98
為什麼只是幾間廁所可以暑假都還蓋不完啊，廁所十樓一起吵，還要多久啊！	10
男的管理員態度很差，不要只因為面對學生就用這種態度，很多事情可以好好說	2
電腦設備建議更新	11
無	98
內部動線規劃不佳，但這屬於硬體的問題。	3
可以延長開放時間	6
目前搜尋引擎仍會連結至舊版網站，在重新導向指示後會跳至該單位首頁，極不便利於尋找文件；且新版網頁分層不清楚、新舊網頁共存也令資訊更難以辨識，希望能盡速改善，是學校網頁全面更新？或是重新導向的部分能處理得更仔細？另外希望能夠以單一入口整合所有學生平台。	1.8
希望圖書館藏可以更多，更廣	9
藏書待上架速度過慢...	9
室內有線網路故障，洽詢圖資處竟當場遭到行政人員回絕，要求同學一定要向系辦反應，再由系辦轉交圖資處處理，請問貴校的資訊處人員認為系辦助理會維修網路嗎？一來一往浪費的時間成本由學生及教授承擔，作為一所人文薈萃、以學術研究引以為傲的大學，貴校行政單位認為合理嗎？	14
無	98
沒有	98
學校網路不太優質希望改善！	11
逾期罰款的規定希望可以再寬鬆，以本計算可以，但是疊加真的會讓家境不好只能借圖書館書的同學，只能拿出吃飯錢繳罰款，尤其每次通知郵件都會寄到垃圾信件，要罰也要通知清楚。	6.16

請問您對於圖資處有什麼具體建議？	對照編碼
還有圖書館寒暑假借書時間不是閉館時間，感覺很奇怪，希望可以調整。	
無	98
書籍藏量太老需更新，這裡不是博物館是圖書館	9
無	98
四樓女廁希望能盡快維修 讀書區能增加一些插座	3
我認為圖書館的施工不應該延續到開學，明明可以在暑假趕工可是偏偏要拖到開學，這讓開學想要好好讀書的學生根本沒辦法看書。	10
宿網常常斷掉	11
希望能儘速更新到 win10 電腦開機速度太慢 影印時的輸入密碼的視窗容易不運作	3.11
良好，無特別建議	5
內部硬體(館藏查詢用電腦)可更新	3
希望施工的人不要在圖書館內抽菸	10
櫃台大哥不太友善	2
講話不用那麼兇	2
三樓的櫃檯口氣不要太兇，明明去圖書館是去讀書借書或討論的，不是去受氣的。如果因此影響同學利用圖書館，這樣要圖書館幹嘛？	2
人員可以再親切一點	2
希望資訊可以用信箱寄	17
借用小組討論室很方便，但如果沒有限制時間更好	7
劇本可以多收入並分為一類	9
圖書空間減少(9.10樓)，壓縮學生使用空間，環境品質下降(施工噪音等...)	3
冷氣常常太強了	3
謝謝你們	5
可以開設講座或課程教授學校授權之軟體 增加實際效用	18
圖書館開館延後, 藏書多一點	6.9
無	98
學生軟體下載操作流程不清楚，結果是自己摸索完成	11
希望能把選課與網大的系統更新一下，介面可以換一下，不然每次都要花很久在處理介面，然後學校舊網站可以儘速下架嗎？每次要查東西都會跳回舊網站	8
環境優良	5
沒有	98

請問您對於圖資處有什麼具體建議？	對照編碼
都還不錯，沒有想到	98
抽獎獎品多一點	12
圖資處個人覺得都很完善，沒有什麼特別建議	5
圖書館一樓電腦的執行速度有些緩慢 打開 word 要等許久才出現該視窗 但總體上沒有大問題	3
希望圖書館偏向輕鬆、日常的書或小說或漫畫可以增加，讓目前沒有研究需要、只是想看点書的大一生也能夠閱讀。	9
希望硬體設施能更新 閱讀區增加 希望 增購學術資源	3
無	98
在介紹圖書館時時間有點太短了，畢竟我們學校圖書館那麼多功能，被草草介紹有點可惜	12
無	98
設備(電腦、地毯)老舊的汰換、環境(燈光、明亮度、走廊過暗)、廁所清潔衛生及過於老舊時常故障可考慮重新整修	3
環境優良	5
希望校園網可以覆蓋宿舍區域，感謝。	11
很優秀	5
學校相關授權軟體的安裝說明應更新，並有專業人員輔助說明	11
沒有	98
親切一點	2
無	98
無	98
無	98
無	98
B1 藏書調書調不到，書不見。	3
藏書分類指標可以更清楚	3
集思軒的網路太慢	3
效率低，設施舊，服務人員有時候態度不好	3.2
學生可使用的免費軟體方面的宣傳和教學可以加強	12.18
無	98
校園網站選課系統、課程查詢系統、網路註冊等系統沒有統一，就算沒有統一也希望能在網站做個連結而不是需要再額外利用搜尋引擎尋找頁面	8
能夠讀書自修的空間要多一點	3
無	98

請問您對於圖資處有什麼具體建議？	對照編碼
Good job!	5
有些區域網路非常不通順，請改善。	3
娛樂相關書籍可以更多	9
我要特別感謝圖資處郭畊甫先生對於我研究室伺服器網路連線與防火牆設定的熱心協助。	5
3樓以上的樓梯動線很差，常常找不到樓梯在哪，搭電梯比較方便，但卻常常一個人搭電梯很浪費電。	3
希望開放時間能再更長一些	6
一樓冷氣可以強一點	3
無	98
可使用插座略少	3
令人滿意	5
無	98
很棒	5
服務人員態度可改善	2
沒有	98
舉辦活動 可以搭配系所 調整活動對象	12
沒有	98
讚	5
有時候在討論室或研究小間會有奇怪的氣味，希望可以改善	3
書籍整理不錯，很實用。	1
館藏可以增加	9
無	98
無	98
動線規劃希望可再更明確	3
圖書相關資源（書籍、文獻）相對不足、討論空間不足、圖書館人員服務態度可以改善	9.3.2
No	98
無建議	98
懶懶散散，推諉咎責，還趕跟學校親自去資料的特聘教師頂嘴，實在是不入流，建議先調整態度，專不專業都在我的忍耐範圍之內。	2
書籍分類可以更明確 就是標示那一櫃大概都是什麼類型	3
希望有更多近三年發行的新書	9
1、現有訂閱的網路服務應多加推廣，例如 media5 的網路電話 2、VPN 服務更新，以及薦購系統的建置，值得稱許。 3、可鼓勵教師將計畫購書或個人購買圖書捐給圖書館	12.5.20

請問您對於圖資處有什麼具體建議？	對照編碼
4、建位平台鼓勵校內二手書流通。 5、建議教師可以擁有較多薦購本書，或是以系所為總量調度。	
選課面該更新了	8
環境非常安靜 非常適合學習 很棒	5
不要取消學校統計軟體的購買，對教師研究或學生學習都是很大的影響	11
多一點指引牌哈哈	3
希望能開放三樓為 24 小時自習區	6
研究小間的椅子有些會晃動該汰換了	3
各種系統都很難用，設計得很不人性化。應該好好發展網大，而不是購買校外教學互動軟體。	8
無	98
希望討論室能夠多間一點，時常去都沒得借 qq	7
無	98
希望討論室逾時的通知可以更明確一點，之前朋友說沒有超過時間但是卻收到逾時通知，所以有些茫然	16
電子資料庫的部分，資源不足	9
有些書找不到，希望館藏能更豐富	9
都很好	5
無	98
延長開放時間	6
圖書館三樓的男圖書員態度有待加強	2
設備狀況不穩	3
無	98
薦購書推薦了很久但都沒買 QQ 有時候循著書號去找書卻找不到 英文小說分類很散、沒有先查很難找到同類型的書放在哪裡	3
電腦的 cpu 可以考慮升級	3
網路訊號的接收很差，wifi 的部分常常自動斷線……希望校方可以加強無線網路接收不良的問題。	3
接聽電話詢問的時候感覺不是很積極，已經 mail 詢問，但也未回覆，打電話過去時負責人說已經都回覆了，態度有點消極～	2.4
很棒	5
學生授權軟體的網站內容更新緩慢，內容不詳盡	11
Pc02 03 電腦該更新了	3



請問您對於圖資處有什麼具體建議？	對照編碼
圖書館一樓的電腦有時都沒位置有時很多都故障	3
還有一堆網站沒有 https	3
加油	5
八樓有一側電燈不知是故障或節能，經常沒有打開，圖書館書架高度很高，當有電燈不開書架間就會完全一片漆黑，很不方便；另外就是研究小間借期一個月似乎有點太長，一排就排到好幾個月後，或許可以考慮縮為兩個星期	3.7
無	98
希望藏書可以更新、增加	9
資源多一點	9
預約系統很奇怪，假設當初借書的還書日是12/12才需還書，但當一有人預約12/12要借書，還書日期直接被迫會變成11/12這樣（提前一個月），要不是有收到學校寄的信，才知道還書日期被提前一個月。這太奇怪了吧。這部分我覺得需要改進，怎麼會是預約人優先呢？	16
圖書館動線能更清楚	3
新生解說沒有導覽，我已經在圖書館迷路四次了	3
無	98
三樓廁所對面的置物空間可否定時清理 或者清理的頻率增加 常常有果蠅等飛蟲在那邊飛 會讓想置物的同學覺得困擾	3
圖書館有一位男性工作人員態度糟糕到一個幾點，去讀個書，跟他問事情不知道在兇什麼的==，就祝那位男性工作人員過的不順遂：)	2
希望新書也可以借閱，館藏多要找書有點麻煩，希望這點可以想辦法稍稍幫助一下借書的學生	9
網路使用品質有明顯改善，希望能促進圖書借用率	5
影印機資料下載速度變慢了	3
硬體設備如：檯燈應該全面維修	3
no	98
希望能夠多一點館藏，然後可以詢問同學是否有想借閱的書籍，而圖資處可以購買	9
1. 在時間內還鑰匙，卻沒有被還，造成被罰款 1：19借，5點還，系統卻說5：17還，要被罰款 2. 討論室在沒人借的時候時間到要繼續用卻還是要換另一間，造成討論中斷 3. 男員工態度很差 4. 薦購圖書的金額上限要購買原文書都不夠	2.9.7.14



請問您對於圖資處有什麼具體建議？	對照編碼
加強對展覽新書的管理，經常新書一來就不見	14
無	98
很棒了	5
無	98
圖書管理是一門專業，應該跟資訊管理拆開。	19
棒棒~	5
對期刊和圖書採購可以多先跟各單位協調並了解需求	9
Office of OLIS is work well. They help us a lots	5
Ability in communication in English	3
good job!	5
Everything is good	5
座位可以翻新	3
部分訊息在校網上不是很容易找到	1
網頁有新舊版本 舊的希望可以刪掉，不然會很混亂	1
之前網頁很常在更新，然後點進去就什麼都沒有，像是之前想要查資料，結果網頁跑出來後點進去就寫在更新，資料也找不到。	1
選課系統、網路大學可以再優化。此外，不知道是哪個行政單位負責的，在 google 上搜尋到學校相關的重要資訊點進去後，只會說已搬家了，然後跳回學校網站首頁，真的很爛。	1
宿網超不穩定	10
網頁有新舊版本 舊的希望可以刪掉，不然會很混亂	1
網路大學介面不友善	21
加進網大的時間可再縮短一點	21
希望資訊在透過電子郵件寄送時不要被分到垃圾郵件	22
網路大學可以再優化。	21
繳費記錄通知信件會被寄去垃圾郵件那，希望改善	22
感謝通知，希望下次通知能收到 email	22

## 七、藝文中心

### (一)編碼表

編碼	藝文中心編碼內容
1	增加音樂舞等類等藝文表演(如：種類不均音樂居多、邀請知名團體、增加舞蹈類)
2	活動宣傳少(如：善用各種社群媒體)
3	承辦人對職掌業務熟稔程度及專業性(如：工讀生普遍素質不及格)

4	活動太少與活動安排(如：邀請 Youtuber 來演講、教職員優惠)
5	很好/加油
6	逸仙館整修進度慢
98	無

(二)詳細開放題填答內容

請問您對於藝文中心有什麼具體建議？	對照編碼
無	98
藝文表演部分，大多是音樂展演，戲劇類偏少(除了學生表演之外的團體)，比重相當不均衡	1
希望有更多活動可以辦在藝文中心	4
之前打電話過去要索票，有時都沒有接	3
藝文活動可以再更多點推廣	2
很好	5
加油	5
很好	5
宣傳方式可更多元 除了信箱通知外，或許可以善用各種社群媒體（例如：facebook、Instagram）	2
對於藝文活動之宣傳加強	2
希望可以多多邀請 Youtuber 來演講	4
希望逸仙館趕快蓋好，才能有更大的場地做更多元的表演節目	6
多邀請知名團體到校內演出，校內教職員師生多些優惠或免費參與藝文活動	1.4
無	98
非常棒	5
沒有	98
No	98
無	98
無	98
逸仙館修復進度延宕，影響學生的權益 (從入學到現在沒有進去過)	6
無	98
沒有	98
可以多展示點活動	4
無	98
Good Job!	5
藝文表演活動可以在更多樣化的演出(舞蹈類)	1
沒有	98

請問您對於藝文中心有什麼具體建議？	對照編碼
活動能推廣到最大	2
藝文中心棒呆了！	5
無	98
常常聽到他，不過只知道他哪裡的音樂廳壞了很久。	98
加油	5
無	98
加油	5
無	98
工讀生普遍素質不及格	3
有些舉辦活動的時間會卡到上課時間，希望這點可以改善，不然就算有想參加的演講或活動，卡到上課不能去會很可惜	4
多一些音樂類型的藝文活動	1
Nope	98

## 八、產學處

### (一)編碼表

編碼	產學處編碼內容
1	人員調動頻繁
2	加油/很好/棒
3	sop 不清楚

5	熟悉校內研究資源與了解廠商實際需求，積極促進媒合
98	無

(二)詳細開放題填答內容

請問您對於產學處有什麼具體建議？	對照編碼
good	2
加油	2
人員調動可以不要那麼頻繁	1
無	98
無	98
讚	2
無	98
無	98
無	98
產學案的負責人(窗口)更換頻繁，報帳的問題拖了很久都無法解決，希望能提升人員穩定性，謝謝！	1
希望 SOP 可以更清楚，但已經很好了	3
GOOD	2
更熟悉校內研究資源與了解廠商實際需求，積極促進媒合	5
無	98
Everything is good	2

九、秘書室

(一)編碼表

編碼	秘書室編碼內容
1	專業/加油/棒/感謝
2	人員態度不佳
98	無

(二) 詳細開放題填答內容

請問您對於秘書室有什麼具體建議？	對照編碼
無	98
行政助理非常專業，加油	1
無	98
無	98
中山大學雖然在媒體話語權上處地理劣勢（南部大學較不受傳媒青睞），但秘書室透過專業的新聞議題設定，將本校的學術亮點推向全國重要媒體，強化中山大學的底蘊優勢，甚至多次在媒體報導中與「台清交成」並列全國 Top 5 名校，讓師生與有榮焉，讓學歷不斷增值。感謝秘書室老師們的辛苦奉獻！	1
持續保持	1
棒棒的	1
態度有待改善	2
No	98
無	98
無	98
說話可以親切一點	2

十、人事室

(一) 編碼表

編碼	人事室編碼內容
1	加強校務資訊化(改善簽核系統)
2	行政速度慢(如：兼任助理審核慢、外籍聘書慢影響許可證申請、約聘助理的特別休假日數錯誤，反應數次後仍未更改、敘薪沒有被晉級、健保退保速度慢)

3	未來約聘外籍教師的人數應會增加，希望能盡早完備相關法規，提供英文版各項資訊
4	承辦人對職掌業務熟稔程度及專業性
5	併入圖資或學務
6	很好/辛苦了/親切
7	工讀生勞保流程複雜，臨時有事無法退保
8	多舉辦認識校園機會
9	輪調制度空泛
10	人員態度不佳
11	擴大簽訂校外特約商店
12	比照科技部，不再以學歷為約用人員聘任職級的必要條件
98	無

(二)詳細開放題填答內容

請問您對於人事室有什麼具體建議？	對照編碼
為因應國際化，未來約聘外籍教師的人數應會增加，希望能盡早完備相關法規(例如是否允可約聘教師提升等)，此外希望能盡快提供英文版法規及表單。	3
校務資料資訊化需加強	1
線上簽核系統很多資訊都沒更新，希望能更簡化差假流程	1
兼任助理審核速度慢，報支學生工讀費常常耗時很久，學生抱怨薪水很晚收到	2
希望行政人員能對自身業務更熟悉	4
可以撤除並且併入或分配到圖資處或學務處	5
兼任助理印領清冊勞健保審核時間太久了，延誤工讀費發放時效。	2
對於外籍教師應該要提前發聘書，而不要拖到六月底快七月才拿到，會影響到申請外籍工作許可證!	2
系統更新可自動帶入勞健保自付等金額，很方便	6
無	98
工讀生勞保流程太過複雜，若臨時有事無法退保	7
無建議	98
工作效率可以快一些	2
建議針對外籍教師設計報到、聘用等相關的英文表單、單一入口相關操作有英文版(如請假、出國、出差等申請)	3
對於外籍老師系統、相關文件較不友善，建議建置相關配套，以利國際化	3
1. 員工教育訓練過少 2. 應多舉辦認識校園機會(今年舉辦場次少, 報名不易)	4. 8
無	98
差勤系統，約聘助理的特別休假日數錯誤，反映數次後仍未更改，權益受限。請積極處理	2



請問您對於人事室有什麼具體建議？	對照編碼
很可以	6
公文桌上推積	2
Good Job!	6
涉及教師權利的事應該要更加謹慎積極，我剛到中山就發生敘薪沒有被晉級而平白損失近 10 萬薪水的事，現在仍然沒有想要處理；我太太健保退保可以處理兩個月還沒完成。中山自號頂尖大學，但光一個人事室就讓人搖頭。	2
辛苦了。	6
建議對於輪調能有更清楚詳盡的規範，而非只是書面上的規定，實際上當事人提出輪調時，卻因直屬單位上級一句"沒有人要輪調"或是"請去找人來跟您輪調"直接被拒絕，使校方制定的輪調制度成為空談。	9
無	98
好	6
無	98
態度親切，促進教職員向心力	6
1、擴大簽訂校外特約商店。 2、比照科技部，不再以學歷為約用人員聘任職級的必要條件。	11. 12
無	98
沒有，非常謝謝人事室大力協助本所聘任新老師!	6
人事室的工作人員每一個人的業務量都超大的，常常忙到都不回電話，有時候工作量一大，火氣就上升，常常讓人感覺到情緒化.....因為能體諒對方的壓力，所以希望校方(主管)能多加關懷同仁的工作量，並適時給予精神鼓勵。	10
希望可以加強專業，一次就能問到正確解答	4

## 十一、主計室

### (一)編碼表

編碼	主計室編碼內容
1	行政處理速度(如：工讀生薪水)
2	人員態度不佳(如：通電話可以友善點)
3	很好/熱心/親切

4	報帳流程說明及簡化
5	社會實踐計畫或課程的經費核銷可以更彈性(如：同學的田野課程可以報支交通費、尾牙餐費上限提高到每人 1000 元)
6	銷核文件電子化
7	辦公室空間規劃不佳(如：辦公室空間狹窄且雜亂)
98	無

(二)詳細開放題填答內容

請問您對於主計室有什麼具體建議？	對照編碼
無	98
能加速審核時間	1
感謝每次被退件也沒生氣	3
行政人員都很親切熱心！謝謝！	3
關於工讀生薪水能否有統一發放時間，常常拖欠薪水	1
持續保持	3
辦公室空間太過狹窄且雜亂	7
無	98
流程化更簡會更好	4
無建議	98
希望能將幾乎核銷文件電子化，使用少許紙	6
No	98
沒有	98
無	98
無	98
態度可以好一點	2
通電話時，可友善一些。	2
Good Job!	3
沒有	98
新進人員，往往不太懂主計報帳流程，請多給指示方向，不是都說一句：你自己想辦法處理好再過來；自己拿錢出來先墊付，後面報帳請款，紙本還被主計搞丟過；申請預支經費，事先親跑流程送件，但等到活動當天了，還不見經費撥款，我們自己真的沒有這麼大筆錢可以隨時墊錢出去	1. 2. 4
無	98
請負責 R 類之國外旅費審核之承辦人員服務態度可以稍稍再親切一點。讓大家互動起來可以更順利。	2
其實聽完講座還是不會報帳	1
無	98

請問您對於主計室有什麼具體建議？	對照編碼
1、對於社會實踐計畫或課程的經費核銷可以更彈性，例如，同學的田野課程可以報支交通費。 2、尾牙餐費上限提高到每人1000元。	5
主計室的工作人員個個涵養足夠，既親切又有耐心，素質超高的，很喜歡與主計室的工作人員一起共事，覺得是一種福氣。	3