

中山大學 110 年度行政滿意度 暨服務品質調查

委 託 單 位： 中 山 大 學 黃 副 校 長 室

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

中 華 民 國 一 一 一 年 一 月

【 目 錄 】

壹、研究主旨與目的	1
一、調查源起.....	1
二、110 年度續延用 108 年度行政滿意度調查改善方向	2
貳、研究方法與步驟.....	9
一、調查對象.....	9
二、調查方法.....	9
三、調查執行時間.....	9
四、統計方法.....	9
參、樣本特性分析.....	10
一、樣本結構分析.....	10
二、過去一年經常接觸的單位.....	13
肆、調查發現與分析.....	14
一、各行政單位行政滿意度暨服務品質調查.....	14
二、各單位行政滿意度暨服務品質綜整.....	55
伍、研究結論與建議.....	65
附錄一、中英文調查問卷	67
附錄二、開放題填答內容.....	82

【 表 目 錄 】

表 1	本校與其他大學調查施行概況.....	1
表 2	本校與其他大學調查問卷概況.....	2
表 3	歷年調查樣本結構.....	3
表 4	108 年度調查樣本結構.....	10
表 5	學生樣本結構.....	11
表 6	學生年級樣本結構.....	11
表 7	學生就讀學院樣本結構.....	11
表 8	教師任教學院樣本結構.....	12
表 9	職員/助理服務單位樣本結構.....	12
表 10	職員/助理服務年資樣本結構.....	12
表 11	過去一年經常接觸的單位.....	13
表 12	教務處行政服務滿意度(%).....	15
表 13	教務處行政服務平均分數.....	15
表 14	教務處服務品質滿意度(%).....	16
表 15	教務處服務品質平均分數.....	17
表 16	教務處意見回饋內容.....	17
表 17	學務處行政服務滿意度(%).....	19
表 18	學務處行政服務平均分數.....	19
表 19	學務處服務品質滿意度(%).....	20
表 20	學務處服務品質平均分數.....	21
表 21	學務處意見回饋內容.....	21
表 22	總務處及環安中心行政服務滿意度(%).....	23
表 23	總務處及環安中心行政服務平均分數.....	23
表 24	總務處及環安中心服務品質滿意度(%).....	24



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

表 50 產學處服務品質平均分數	43
表 51 產學處意見回饋內容	44
表 52 秘書室行政服務滿意度(%)	45
表 53 秘書室行政服務平均分數	45
表 54 秘書室服務品質滿意度(%)	46
表 55 秘書室服務品質平均分數	47
表 56 秘書室意見回饋內容	47
表 57 人事室行政服務滿意度(%)	48
表 58 人事室行政服務平均分數	48
表 59 人事室服務品質滿意度(%)	49
表 60 人事室服務品質平均分數	49
表 61 人事室意見回饋內容	50
表 62 主計室行政服務滿意度(%)	51
表 63 主計室行政服務平均分數	51
表 64 主計室服務品質滿意度(%)	52
表 65 主計室服務品質平均分數	53
表 66 主計室意見回饋內容	53
表 67 各族群與行政單位行政服務滿意度暨服務品質平均分數	56
表 68 各族群與行政單位四項構面滿意度平均分數	57
表 69 各族群與行政單位空間環境滿意度平均分數	58
表 70 各族群與行政單位專業素質滿意度平均分數	59
表 71 各族群與行政單位服務態度滿意度平均分數	60
表 72 各族群與行政單位資訊效率及親民性滿意度平均分數	61
表 73 各單位自選題(全校)	62
表 74 各單位自選題(教師)	62



表 75 各單位自選題(職員助理).....	63
表 76 各單位自選題(學生).....	63
表 77 各單位自選題排序.....	64
表 78 各族群得分前三名之行政單位.....	65
表 79 三類族群全校人數填答比例.....	65
表 80 近兩年填答抽獎比例.....	65

【 圖 目 錄 】

圖 1 110 年度線上調查樣式.....	5
圖 2 110 年度線上調查樣式-第一部份(1).....	6
圖 3 110 年度線上調查樣式-第一部份(2).....	7
圖 4 110 年度線上調查樣式-第二部份.....	8

壹、研究主旨與目的

一、調查源起

依據 87 年度第一次校務會議臨時動議決議，自 88 年度起開始調查行政服務滿意度，行政服務滿意度之調查分析結果，將作為行政業務改進及創新服務之參考。在研擬本年度調查方式前，民調中心蒐集其他學校調查施行概況以資參考。表 1、表 2 涵括了本校與台灣大學、中興大學、高雄醫學大學等校在名稱、調查頻率、調查單位、執行方式、抽樣範圍；問卷架構、承辦單位、問卷題數等項目之比較¹。

107 年度以前，本校調查命名為「行政服務滿意度調查」，108 年度經參考其他大學的命名並與副校長討論後訂為「行政滿意度暨服務品質調查」，以更完整呈現調查的兩大面向，遂 110 年度續依據 108、109 年度辦理「行政滿意度暨服務品質調查」；近 10 年來，本校皆以每一年辦理一次所有行政單位行政服務滿意度調查為原則。相較其他學校，本校調查頻率相對頻繁，調查單位相對完整。也由於調查單位多，針對個別單位的調查也仔細，相對其他大學，本校行政滿意度調查題目相對詳盡。此外，本校行政滿意度調查工作由副校長室主持，層級最高，也顯示出本校對行政滿意度調查工作的重視。

表 1 本校與其他大學調查施行概況

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

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

表 2 本校與其他大學調查問卷概況

單位/學校	問卷架構	承辦單位	問卷題數
國立中山大學	共同題	副校長室	106 年度：75 題(全部為行政單位)； 107 年度：52 題 (行政單位 44 題，學術單位 8 題)
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、110 年度續延用 108 年度行政滿意度調查改善方向

(一)調查樣式修正

1. 問卷架構修正

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

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

再者，因應各行政單位該年度首要推廣業務與政策施行狀況，先由各單位提出與業務相關之創新題(5 題)，由督導行政單位之三位副校長圈選 3 題業務相關題項，做為服務品質之問項。

最後，為改善過去調查無法反應各行政單位需改進意見之情形，108 年度新增各單位建議題，採用開放式題項設計，讓填答者能充分反應對於到訪處室之意見。110 年問卷架構如下：

(1)受訪者圈選出過去一年經常接觸過單位(最少選填三個單位)

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

合計 7 題，選項採用五點尺度量表加上「不清楚」之選項；

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

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

- A. 題項 1：11 個評比單位(教務處、學務處、總務處及環安中心、研究發展處、國際處、圖資處、藝文中心、產學處、秘書室、人事室、主計室)
- B. 題項 2：對該單位具體建議(開放題)。

在 110 年度正式施行調查後發現，110 年度為近幾年來填答最踴躍，調查樣本數共計 2,992 份，其中，108、109 及 110 年度與過去 106 年度、107 年度相較之下，填答人數大幅提升；107 年度調查樣本數共計為 1,408 份，106 年度調查樣本數共計為 1,854 份(見表 3)，顯見問卷架構修正、調查時間調整，有效提升整體填答率。

此外，為改善 108、109 年教師填答率較低的情況，110 年度除線上調查發放問卷外，亦同時採行紙本問卷發放給本校二級單位主管填答，有效大幅提升教師填答率。

表 3 歷年調查樣本結構

調查年度	調查完成份數	學生	教師	職員助理
110 年度	2,992	2,455	151	386
109 年度	2,385	2,067	90	228
108 年度	2,111	1,820	63	228
107 年度	1,408	975	83	350
106 年度	1,854	1,523	61	270

此外，108 年度新增第二部份問項，由填答者圈選出過去一年經常接觸過單位後，詢問對於該單位具體建議，由 108、109 年度調查結果發現，填答者填答非常踴躍，顯見，除調查行政單位與服務品質滿意度外，新增開放題項供教職員生填答，更能反應實際到訪感受，填答者意見對各行政單位具有很高的參考意見，值得各行政單位在未來一年作為行政業務改進及創新服務之參考，遂 110 年度續採行該題項供本校教職員生反映意見。

2. 線上問卷樣式調整

過去調查採用 Google 表單，功能與版面都較有限制，108 年度改採用專業線上調查網站 Survey Cake 取代，提升調整版面設計，在圈選到訪處室複選情況下，仍可進行跳題填答，更能符合 108 年度調查需求，遂 110 年度續採行 Survey Cake 進行調查，以提供教職員生更簡易閱讀與舒適填答版面(見圖 1、圖 2、圖 3、圖 4)。110 年度中文版調查網址：<https://www.surveycake.com/s/YDm4A>；110 年度英文版調查網址：<https://www.surveycake.com/s/vY6e8>。



中山大學110年度行政滿意度暨服務品質調查問卷(中文版)

致親愛的中山師生同仁：

這份問卷調查約花費您3分鐘的時間，敬請撥空選填您對本校110年度行政滿意度暨服務品質調查問卷。您回覆的問卷內容一定會完全保密。有您的回覆將能激勵校方採取適當行動，專注並優先改善您最重視的校務服務事項。

本次活動期間完成問券並留下基本資料者，將以電腦抽籤方式從中抽出101名，提供AirPods 1名、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110年11月

開始

圖 1 110 年度線上調查樣式

*10 以下，請選出您 "過去一年" "經常接觸" 的單位

複選

最少請選出三個"過去一年"經常接觸的單位

請選擇 3 ~ 11 個選項

<input type="checkbox"/> 教務處	<input type="checkbox"/> 學務處
<input type="checkbox"/> 總務處及環安中心	<input type="checkbox"/> 研究發展處
<input type="checkbox"/> 國際處	<input type="checkbox"/> 圖資處
<input type="checkbox"/> 藝文中心	<input type="checkbox"/> 產學處
<input type="checkbox"/> 秘書室	<input type="checkbox"/> 人事室
<input type="checkbox"/> 主計室	

圖 2 110 年度線上調查樣式-第一部份(1)

11 教務處行政滿意度暨服務品質 *

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

圖 3 110 年度線上調查樣式-第一部份(2)

*22 請問您 "過去一年" "曾接觸過" 的單位，並對於該行政單位有沒有具體建議？

複選

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

*23 請問您對於教務處有什麼具體建議？

請填入文字

圖 4 110 年度線上調查樣式-第二部份

3. 110 年度續採用 108、109 年度調查單位整併

108 年度考量環安中心因單位其業務量較小，併入總務處一併評比；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，能精簡問卷並且有效提高填答率，故 110 年度亦續採行。

(二)計分方式調整

108 年度新增「不採計填答比例低於學生 3%(約 30 人)、職員助理 7%(約 20-30 人)、教師 10%(近 10 人)之族群意見與計分」的標準，除了教師族群人數過少難以兼顧外，學生族群與職員助理族群的填答人數都希望達到 30 人，滿足大樣本的最低要求，以更符合一般民調統計的原則及提升計分的公平性。經由計分採計方式修正後，可有效改善未考慮少數人填答就可決定該單位該族群的分數之情形，本校教職員工生整體人數未有大幅變動，故 110 年度亦採行 108 年度計分方式調整之做法。

貳、研究方法與步驟

一、調查對象

本校學生、教師與職員助理。

二、調查方法

今年度完全以網路進行調查，以發函、e-mail 方式發放邀請全校教職員及學生上網填寫問卷外，也在臉書中山大小事社團刊登訊息，並延續去年度中英文兩份問卷(詳見附錄二)進行線上調查的模式，回收問卷後，將問卷資料委交由本中心進行資料分析。

三、調查執行時間

110 年 11 月 24 日至 110 年 12 月 22 日做為調查期間。

四、統計方法

(一)次數分配：表示各研究題目的百分比率。

(二)滿意度計分方式：

計分方式以不同身份區分， $5 \text{分} * (\text{非常滿意人數}) + 4 \text{分} * (\text{滿意人數}) + 3 \text{分} * (\text{普通人數}) + 2 \text{分} * (\text{不滿意人數}) + 1 \text{分} * (\text{非常不滿意人數}) / \text{有填答滿意程度之身份總人數}$ ，並增加「不採計填答比例低於學生 3%、職員助理 7%、教師 10%之族群意見與計分」的標準。

參、樣本特性分析

本次調查回收總樣本數為 3,213 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 2,992 份；以下，針對本次調查有效樣本進行身分別的比例分配²。

一、樣本結構分析

表 4 110 年度調查樣本結構

身分別	次數	百分比
學生	2,455	82.05%
教師	151	5.05%
職員/助理	386	12.90%
合計	2,992	100.00%

本次調查學生、教師與職員/助理有效樣本結構如表 4，共計為 2,992 份，與過去四年(106 年度、107 年度、108 年度、109 年度)相較之下，填答人數大幅提升；109 年度調查樣本數共計為 2,385 份，108 年度調查樣本數共計為 2,111 份，107 年度調查樣本數共計為 1,408 份，106 年度調查樣本數共計為 1,854 份(見表 3)。

根據本次調查結果顯示，學生共計有 2,455 份有效樣本，其中，大學部學生樣本計 1,513 份，研究所學生樣本計 942 份，由於本校大學部與研究所學生人數相近，顯見大學部學生填答率較研究所學生踴躍(見表 5)，另，進一步分析填答年級，則可發現，大學填答樣本以一年級為多數(28.95%)，其次為三年級(24.72%)，研究所填答樣本以一年級為多數(43.52%)，其次為二年級(38.00%)(見表 6)；就讀學院部分，大學是工學院為多數(29.74%)，研究所則是管理學院為多數(33.01%) (見表 7)。

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

表 5 學生樣本結構

學制	次數	百分比
大學	1,513	61.63%
研究所	942	38.37%
合計	2,455	100.00%

表 6 學生年級樣本結構

就讀年級	大學		研究所
	次數	百分比	次數
一年級	438	<u>28.95%</u>	410
			<u>43.52%</u>
二年級	359	23.73%	358
			<u>38.00%</u>
三年級	374	<u>24.72%</u>	100
			10.62%
四年級	318	21.02%	40
			4.25%
其他	24	1.59%	34
			3.61%
合計	1,513	100.00%	942
			100.00%

表 7 學生就讀學院樣本結構

就讀學院	大學		研究所
	次數	百分比	次數
理學院	248	16.39%	155
			16.45%
工學院	450	<u>29.74%</u>	284
			30.15%
管理學院	288	19.04%	311
			<u>33.01%</u>
文學院	235	15.53%	41
			4.35%
社會科學院	135	8.92%	101
			10.72%
海洋科學院	128	8.46%	47
			4.99%
西灣學院	29		3

就讀學院		大學	研究所
	百分比	1.92%	0.32%
合計	次數	1,513	942
	百分比	100.00%	100.00%

在教師填答樣本部分，共計有 151 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(25.83%)，其次為任教於理學院(16.56%)(見表 8)。

表 8 教師任教學院樣本結構

任教學院	次數	百分比
理學院	25	<u>16.56%</u>
工學院	39	<u>25.83%</u>
管理學院	14	9.27%
文學院	22	14.57%
社會科學院	14	9.27%
海洋科學院	19	12.58%
西灣學院	18	11.92%
合計	151	100.00%

在職員/助理填答樣本部分，共計有 386 份有效樣本，根據結果顯示，服務於教學及服務單位者較多(52.33%)，其次則為行政單位(47.67%)(見表 9)，服務年資則是以 1~5 年居多(33.16%)，其次為 11 年以上(30.83%)(見表 10)。

表 9 職員/助理服務單位樣本結構

服務單位名稱	次數	百分比
行政單位	184	47.67%
教學及服務單位	202	<u>52.33%</u>
合計	386	100.00%

表 10 職員/助理服務年資樣本結構

服務年資	次數	百分比
未滿 1 年	70	18.13%
1~5 年	128	<u>33.16%</u>
6~10 年	69	17.88%
11 年以上	119	<u>30.83%</u>
合計	386	100.00%

二、過去一年經常接觸的單位

今(110)年度延用 108 年度調查「不採計填答比例低於學生 3%、職員助理 7%、教師 10% 之族群意見與計分」的標準，故根據表 11 結果顯示，在學生部分，秘書室(2.85%)不採計評分，教師部分，藝文中心(5.30%)不採計評分。

表 11 過去一年經常接觸的單位

過去一年經常接觸的單位		學生	教師	職員/助理	合計
教務處	次數	2,114	83	153	2350
	%	86.11%	54.97%	39.64%	78.54%
學務處	次數	1,680	37	91	1808
	%	68.43%	24.50%	23.58%	60.43%
總務處及環安中心	次數	544	53	171	768
	%	22.16%	35.10%	44.30%	25.67%
研究發展處	次數	153	81	86	320
	%	6.23%	53.64%	22.28%	10.70%
國際處	次數	418	32	58	508
	%	17.03%	21.19%	15.03%	16.98%
圖資處	次數	1,618	53	114	1785
	%	65.91%	35.10%	29.53%	59.66%
藝文中心	次數	557	<u>8</u>	31	596
	%	22.69%	<u>5.30%</u>	8.03%	19.92%
產學處	次數	77	47	78	202
	%	3.14%	31.13%	20.21%	6.75%
秘書室	次數	<u>70</u>	21	99	190
	%	<u>2.85%</u>	13.91%	25.65%	6.35%
人事室	次數	83	54	225	362
	%	3.38%	35.76%	58.29%	12.10%
主計室	次數	196	61	232	489
	%	7.98%	40.40%	60.10%	16.34%

肆、調查發現與分析

一、各行政單位行政滿意度暨服務品質調查

本小節依據行政滿意度變項計算平均分數，計分方式為： $5 \text{分} * (\text{非常滿意人數}) + 4 \text{分} * (\text{滿意人數}) + 3 \text{分} * (\text{普通人數}) + 2 \text{分} * (\text{不滿意人數}) + 1 \text{分} * (\text{非常不滿意人數}) / \text{該身份別總人數}$ 。另外，依據表 11 接觸比例，在學生部分，秘書室(2.85%)不採計評分，教師部分，藝文中心(5.30%)不採計評分。

(一)教務處

1. 服務滿意度

調查結果發現，無論是在「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等評分構面，均以教師平均分數最高(見表 12、表 13)。

表 12 教務處行政服務滿意度(%)

教務處 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	673	711	706	643
	%	28.64%	30.26%	30.04%	27.36%
滿意	次數	1,082	1,060	982	951
	%	46.04%	45.11%	41.79%	40.47%
普通	次數	487	460	480	565
	%	20.72%	19.57%	20.43%	24.04%
不滿意	次數	59	65	90	110
	%	2.51%	2.77%	3.83%	4.68%
非常不滿意	次數	16	35	43	45
	%	0.68%	1.49%	1.83%	1.91%
未接觸/不瞭解	次數	33	19	49	36
	%	1.40%	0.81%	2.09%	1.53%
總和	次數	2,350	2,350	2,350	2350
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 13 教務處行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
教師	<u>4.2949</u>	<u>4.3855</u>	<u>4.3659</u>	<u>4.3375</u>
職員/助理	4.0676	4.1699	4.0805	4.0537
學生	3.9938	3.9800	3.9396	3.8504
全校平均	4.0086	4.0069	3.9639	3.8803

2. 服務品質

針對「教務處推動跨領域共學群、微學分課程、數位自學課程等創新教學」與「教務處辦理招生業務與宣導相關作業」，教師滿意度平均分數均大於學生、職員/助理；而在「教務處推動全英語教學活動及英語學習輔導角落」，則是職員/助理滿意度平均分數較高(見表 14、表 15)。

表 14 教務處服務品質滿意度(%)

教務處 服務品質滿意度(%)		請問您對教務處推動 跨領域共學群、微學 分課程、數位自學課 程等創新教學之滿意 度如何？	請問您對教務處推動 全英語教學活動及英 語學習輔導角落之滿 意度如何？	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？
非常滿意	次數	597	564	559
	%	25.40%	24.00%	23.79%
滿意	次數	900	772	937
	%	38.30%	32.85%	39.87%
普通	次數	572	622	628
	%	24.34%	26.47%	26.72%
不滿意	次數	63	95	51
	%	2.68%	4.04%	2.17%
非常不滿意	次數	24	59	20
	%	1.02%	2.51%	0.85%
未接觸/不瞭解	次數	194	238	155
	%	8.26%	10.13%	6.60%
總和	次數	2350	2350	2350
	%	100.00%	100.00%	100.00%

表 15 教務處服務品質平均分數

平均分數	請問您對教務處推動跨領域共學群、微學分課程、數位自學課程等創新教學之滿意度如何？	請問您對教務處推動全英語教學活動及英語學習輔導角落之滿意度如何？	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？
教師	<u>4.2466</u>	4.0270	<u>4.2368</u>
職員/助理	4.1522	<u>4.0725</u>	4.1538
學生	3.8910	3.7700	3.8629
全校平均	3.9198	3.7988	3.8948

3. 意見反饋

教務處意見回饋共計有 525 人填答³，根據本校教職員生意見反饋結果發現，除正面鼓勵意見外，教務處部分職員服務態度應加強改善、行政效率、流程待加強以及空間規劃與標示改善，建議應針對下述意見加強改善(見表 16)。

表 16 教務處意見回饋內容

NO.	對照編碼	教務處意見回饋	意見回饋次數
1	5	效率高/尚可/很棒/加油/辛苦了/態度好	63
2	7	服務態度改善	56
3	6	行政效率低、流程待加強 (如：畢業證書未發還、承辦業務分工標示不清、上班時間找不到承辦人員、人手不夠排隊長)	53
4	8	空間規劃與標示改善	39
5	2	成績、排名、獎學金問題(加快/招生放榜方式/增加系排名)	29
6	22	工讀生不足或不夠專業/態度差	19
7	28	在學證明問題(不夠正式/效率不足/再優化)	15
8	9	選課、異常處理問題改善/規定僵硬或不清楚	10
9	1	加強英語授課/教學/演講 (專業內容/薪資/限制門檻/宣導/English plaza 時間)	8
10	3	更新、整合系統 線上作業，減少紙本 (例如線上申請證明/客服)	8
11	14	電腦汰舊換新(如：印成績單的電腦)	8

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

NO.	對照編碼	教務處意見回饋	意見回饋次數
12	17	改善承辦人員對職掌業務的熟稔度及專業性	8
13	20	網頁改善、資訊應完整明確(包含英語翻譯)	7
14	11	強化印製成績單系統	5
15	32	微課程銷核期限太趕/中午晚上開放申請業務	5
16	16	學生證問題(如:照片擠壓、無故消磁)	4
17	29	工讀生態度好	4
18	4	課程安排建議	3
19	12	增設英文版網頁/郵件回覆附加英文	3
20	13	辦理事項時,進度以email通知	3
21	30	成績評議問題	3
22	25	課務、選課系統升級(雙語化/優化)	2
23	33	名字罕見列印問題	2
24	10	希望承辦人在MAIL簽名欄位加上分機	1
25	15	不滿意	1
26	18	學習輔導角落薪資請款複雜,部分薪資被回收無法全拿	1
27	19	防疫處理待加強	1
28	21	成績單列印收費問題	1
29	23	主動發佈資訊(例:email)	1
30	24	增加具英文口說能力之人員	1
31	26	資訊發布管道多元化	1
32	27	平時應開放畢業生資訊修正	1
33	31	工讀生門檻高	1

4. 小結

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

根據不同身分別對於教務處滿意度,教師對於教務處滿意度較高,然,教務處服務對象以學生居多,而在「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等四項評分構面上,學生滿意度平均分數均低於教師、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」與「服務態度」等評分構面，均以教師平均分數最高，而「資訊效率及親民性」則以職員/助理平均分數較高(見表 17、表 18)。

表 17 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	539	547	565	513
	%	29.81%	30.25%	31.25%	28.37%
滿意	次數	862	844	781	762
	%	47.68%	46.68%	43.20%	42.15%
普通	次數	337	351	355	419
	%	18.64%	19.41%	19.63%	23.17%
不滿意	次數	26	29	44	62
	%	1.44%	1.60%	2.43%	3.43%
非常不滿意	次數	8	12	15	19
	%	0.44%	0.66%	0.83%	1.05%
未接觸/不瞭解	次數	36	25	48	33
	%	1.99%	1.38%	2.65%	1.83%
總和	次數	1,808	1,808	1,808	1808
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 18 學務處行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
教師	<u>4.3889</u>	<u>4.2162</u>	<u>4.2703</u>	4.1111
職員/助理	4.2184	4.2088	4.2637	<u>4.1444</u>
學生	4.0564	4.0453	4.0263	3.9369
全校平均	4.0711	4.0572	4.0438	3.9510

2. 服務品質

針對「學務處課外活動輔導組舉辦之線上迎新、社團聯展、校慶等活動」與「學生宿舍整體服務品質」，教師滿意度平均分數均大於學生、職員/助理；而在「學務處諮商與職涯發展組所舉辦之各類心理衛教講座活動內容」，則是職員/助理滿意度平均分數較高(見表 19、表 20)。

表 19 學務處服務品質滿意度(%)

學務處 服務品質滿意度(%)		請問您對於學務處諮 商與職涯發展組所舉 辦之各類心理衛教講 座活動內容滿意度為 何？	請問您對於學務處課 外活動輔導組舉辦之 線上迎新、社團聯 展、校慶等活動之滿 意度為何？	請問您對學生宿舍整 體服務品質滿意度為 何？
非常滿意	次數	540	500	374
	%	29.87%	27.65%	20.69%
滿意	次數	730	724	541
	%	40.38%	40.04%	29.92%
普通	次數	342	393	444
	%	18.92%	21.74%	24.56%
不滿意	次數	18	48	122
	%	1.00%	2.65%	6.75%
非常不滿意	次數	8	15	74
	%	0.44%	0.83%	4.09%
未接觸/不瞭解	次數	170	128	253
	%	9.40%	7.08%	13.99%
總和	次數	1808	1808	1808
	%	100.00%	100.00%	100.00%

表 20 學務處服務品質平均分數

平均分數	請問您對於學務處諮商與職涯發展組所舉辦之各類心理衛教講座活動內容滿意度為何？	請問您對於學務處課外活動輔導組舉辦之線上迎新、社團聯展、校慶等活動之滿意度為何？	請問您對學生宿舍整體服務品質滿意度為何？
教師	4.2500	<u>4.3871</u>	<u>4.2083</u>
職員/助理	<u>4.2564</u>	4.2250	3.9583
學生	4.0720	3.9592	3.6313
全校平均	4.0842	3.9798	3.6553

3. 意見反饋

學務處意見回饋共計有 311 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，學務處改善行政效率、宿舍住宿相關問題、服務態度待加強等問題，建議應針對下述意見加強改善(見表 21)。

表 21 學務處意見回饋內容

NO.	對照編碼	學務處意見回饋	意見回饋次數
1	5	很棒/加油/繼續保持/辛苦了/效率高	50
2	8	改善行政效率/專業度(若人員請假應有代理)	25
3	3	宿舍品質(噪音/報修速度/不該鎖門/包裹規定鬆散/洩漏個人隱私/斷電/同仁糾紛)	22
4	2	服務人員態度改善	18
5	15	公告資訊不夠清楚/網站優化/多宣傳/更新資訊	12
6	14	資訊雙語化	11
7	1	增加 E 化服務(線上客服/諮商)	2
8	10	設備改善(表單的分類用小櫃子裝/辦公桌太小)	2
9	11	心理測驗洩漏學生隱私給老師/諮商環境沒隱私	2
10	16	多辦活動(增加人際相處和感情相關的)	2
11	4	健身房預約取消	1
12	6	宿舍搬遷事宜時間不佳	1
13	7	中午的講座可讓學生在會議室吃便當	1
14	9	論文或口試等流程規章太複雜，且更多緩衝期	1
15	12	走道海報區老舊	1
16	13	空間規劃與標示改善	1

4. 小結

整體來說，在五點量表的平均分數結果顯示，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，職員/助理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」、「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 22、表 23）。

表 22 總務處及環安中心行政服務滿意度(%)

總務處及環安中心 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	239	266	259	246
	%	31.12%	34.64%	33.72%	32.03%
滿意	次數	323	315	301	291
	%	42.06%	41.02%	39.19%	37.89%
普通	次數	162	148	136	173
	%	21.09%	19.27%	17.71%	22.53%
不滿意	次數	17	18	34	20
	%	2.21%	2.34%	4.43%	2.60%
非常不滿意	次數	9	12	17	18
	%	1.17%	1.56%	2.21%	2.34%
未接觸/不瞭解	次數	18	9	21	20
	%	2.34%	1.17%	2.73%	2.60%
總和	次數	768	768	768	768
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 23 總務處及環安中心行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
教師	4.1667	4.1923	4.1961	4.1429
職員/助理	<u>4.2500</u>	<u>4.2941</u>	<u>4.2216</u>	<u>4.2335</u>
學生	3.9363	3.9739	3.9187	3.8741
全校平均	4.0213	4.0606	4.0054	3.9719

2. 服務品質

針對「總務處主動並積極規劃汰換全校區老舊自來水幹管，汰換後較去年同期用水量大幅減少約 25% 以上，對檢漏查修與推動節能減碳均具成效」與「總務處今年度強化委外清潔廠商履約管理，落實員工管理制度、要求員工上班穿著制服、配合學校防疫措施、不適任員工之汰換以及落實環境清潔等之服務」，職員/助理滿意度平均分數均大於學生、教師；而在「總務處傾聽師生意見與評估需求後，積極協調市府交通局增設 Youbike 站點(體育館、西灣藝廊、海資系等 3 站)，並達到設置 197 車柱，以及重新換修 200 輛「中山自行車」供師生借用，對提升校內交通便利性」，則是教師滿意度平均分數較高(見表 24、表 25)。

表 24 總務處及環安中心服務品質滿意度(%)

總務處及環安中心 服務滿意度(%)		請問您對於總務處主動並積極規劃汰換全校區老舊自來水幹管，汰換後較去年同期用水量大幅減少約 25% 以上，對檢漏查修與推動節能減碳均具成效，該服務滿意度如何？	請問您對總務處今年度強化委外清潔廠商履約管理，落實員工管理制度、要求員工上班穿著制服、配合學校防疫措施、不適任員工之汰換以及落實環境清潔等之服務滿意度為何？	請問您對於總務處傾聽師生意見與評估需求後，積極協調市府交通局增設 Youbike 站點(體育館、西灣藝廊、海資系等 3 站)，並達到設置 197 車柱，以及重新換修 200 輛「中山自行車」供師生借用，對提升校內交通便利性之服務滿意度如何？
非常滿意	次數 %	263 34.24%	260 33.85%	341 44.40%
滿意	次數 %	268 34.90%	295 38.41%	275 35.81%
普通	次數 %	136 17.71%	134 17.45%	99 12.89%
不滿意	次數 %	16 2.08%	20 2.60%	10 1.30%
非常不滿意	次數 %	14 1.82%	14 1.82%	9 1.17%
未接觸/不瞭解	次數 %	71 9.24%	45 5.86%	34 4.43%

總務處及環安中心 服務滿意度(%)		請問您對於總務處主動並積極規劃汰換全校區老舊自來水幹管，汰換後較去年同期用水量大幅減少約25%以上，對檢漏查修與推動節能減碳均具成效，該服務滿意度如何？	請問您對總務處今年度強化委外清潔廠商履約管理，落實員工管理制度、要求員工上班穿著制服、配合學校防疫措施、不適任員工之汰換以及落實環境清潔等之服務滿意度為何？	請問您對於總務處傾聽師生意見與評估需求後，積極協調市府交通局增設Youbike站點(體育館、西灣藝廊、海資系等3站)，並達到設置197車柱，以及重新換修200輛「中山自行車」供師生借用，對提升校內交通便利性之服務滿意度如何？
	總和 次數 %	768 100.00%	768 100.00%	768 100.00%

表 25 總務處及環安中心服務品質平均分數

平均分數		請問您對於總務處主動並積極規劃汰換全校區老舊自來水幹管，汰換後較去年同期用水量大幅減少約25%以上，對檢漏查修與推動節能減碳均具成效，該服務滿意度如何？	請問您對總務處今年度強化委外清潔廠商履約管理，落實員工管理制度、要求員工上班穿著制服、配合學校防疫措施、不適任員工之汰換以及落實環境清潔等之服務滿意度為何？	請問您對於總務處傾聽師生意見與評估需求後，積極協調市府交通局增設Youbike站點(體育館、西灣藝廊、海資系等3站)，並達到設置197車柱，以及重新換修200輛「中山自行車」供師生借用，對提升校內交通便利性之服務滿意度如何？
	教師 職員/助理 學生 全校平均	4.3469 <u>4.4025</u> 3.9427 4.0760	4.1373 <u>4.3228</u> 3.9728 4.0609	<u>4.5417</u> 4.5061 4.1648 4.2657

3. 意見反饋

總務處及環安中心意見回饋共計有 160 人填答，根據本校教職員生意見反饋結果發現，除正面鼓勵意見外，總務處及環安中心在機車停車相關問題、服務人員服務態度改善與車證改善等問題，建議應針對下述意見加強改善(見表 26)。

表 26 總務處及環安中心意見回饋內容

NO.	對照編碼	總務處及環安中心意見回饋	意見回饋次數
1	5	很棒/加油/繼續保持/辛苦了	21
2	1	停車相關問題(如:車位不足/環境/亂停)	10
3	2	服務人員態度改善	8
4	3	車證改善問題	8
5	7	開單/拖吊/限車進出 問題	8
6	8	改善行政效率/專業度/工作準確性	6
7	10	設備更新(如:廁所、路燈、監視器、道路等)	6
8	9	校園開放學生停汽車(婦幼停車位不該限制)	5
9	14	校安相關問題(如:樹木亂長蟲蛇多、猴子流浪狗、緊急救助鈴無用等)	5
10	11	校園環境改善(如:磁磚修復/停電問題)	4
11	15	公告更新/資訊告知	4
12	16	標示不清/動線差	4
13	13	校園實驗室(廢液桶不易領取/化學藥品少/流程繁雜)	3
14	6	清潔問題(噴槍使用不善/清潔不足)	2
15	4	提高施工品質(停車與噪音)	1
16	12	收發室的系統更新	1
17	17	與人員對話的隱私性不夠	1
18	18	各院導師會議時懇請可以派員出席，或是有類似學務處有相對的交流時間可以跟老師行政人員交流，因為時常老師有很多意見是要反映給總務處的，但都要請學務處轉達	1
19	19	維持醫護室經營	1
20	20	翠亨道的「禁行機車」只針對學生，不要再說只有柴山居民才能通過這種鬼話。	1
21	21	營繕組是後勤單位，主要目標是支援教學研究。營繕組長於總務會議上公開宣稱校方於停電時沒有義務提供必要的備用電力給研究設備用，並於發言時連續敲桌。我們上繳的研究管理費可以發回以自行安裝發電機嗎？	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」>「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總務處及環安中心滿意度，職員/助理對於總務處及環安中心滿意度較高，然，在四項評分構面上，學生滿意度均是三種身分別中滿意度最低，並均低於全校平均，顯見未來應針對學生部分加強行政服務改善。

(四)研究發展處

1. 服務滿意度

調查結果發現，在「空間環境」、「專業素質」等評分構面以學生平均分數最高，「服務態度」以教師平均分數最高，「資訊效率及親民性」職員/助理平均分數最高(見表 27、表 28)。

表 27 研究發展處行政服務滿意度(%)

研究發展處 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	135	147	157	136
	%	42.19%	45.94%	49.06%	42.50%
滿意	次數	130	128	124	130
	%	40.63%	40.00%	38.75%	40.63%
普通	次數	35	33	27	38
	%	10.94%	10.31%	8.44%	11.88%
不滿意	次數	1	8	9	8
	%	0.31%	2.50%	2.81%	2.50%
非常不滿意	次數	2	3	2	4
	%	0.63%	0.94%	0.63%	1.25%
未接觸/不瞭解	次數	17	1	1	4
	%	5.31%	0.31%	0.31%	1.25%
總和	次數	320	320	320	320
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 28 研究發展處行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
教師	4.2857	4.2125	<u>4.3375</u>	4.1154
職員/助理	4.2840	4.2326	4.3256	<u>4.2674</u>
學生	<u>4.3224</u>	<u>4.3399</u>	4.3333	4.2500
全校平均	4.3036	4.2790	4.3323	4.2215

2. 服務品質

針對「辦理科技部研究計畫相關作業」與「辦理教育部、科技部各項獎補助案(非研究計畫)相關作業」，職員/助理滿意度平均分數均大於學生、教師；而在「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 29、表 30)。

表 29 研究發展處服務品質滿意度(%)

研究發展處 服務滿意度(%)		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	140	134	132
	%	43.75%	41.88%	41.25%
滿意	次數	129	120	117
	%	40.31%	37.50%	36.56%
普通	次數	34	37	29
	%	10.63%	11.56%	9.06%
不滿意	次數	2	2	13
	%	0.63%	0.63%	4.06%
非常不滿意	次數	3	2	2
	%	0.94%	0.63%	0.63%
未接觸/不瞭解	次數	12	25	27
	%	3.75%	7.81%	8.44%
總和	次數	320	320	320
	%	100.00%	100.00%	100.00%

表 30 研究發展處服務品質平均分數

平均分數	請問您對研發處辦理 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	4.2949	4.2917	4.1594
職員/助理	4.3462	4.3333	4.2152
學生	4.2829	4.2759	4.2966
全校平均	4.3019	4.2949	4.2423

3. 意見反饋

研究發展處意見回饋共計有 36 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 31)。

表 31 研究發展處意見回饋內容

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

4. 小結

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

(五) 國際處

1. 服務滿意度

調查結果發現，「空間環境」、「資訊效率及親民性」、「專業素質」與「服務態度」等評分構面，均以學生滿意度平均分數較高（見表 32、表 33）。

表 32 國際處行政服務滿意度(%)

國際處 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	234	254	259	243
	%	46.06%	50.00%	50.98%	47.83%
滿意	次數	192	185	179	186
	%	37.80%	36.42%	35.24%	36.61%
普通	次數	56	48	32	52
	%	11.02%	9.45%	6.30%	10.24%
不滿意	次數	4	9	20	14
	%	0.79%	1.77%	3.94%	2.76%
非常不滿意	次數	2	5	3	7
	%	0.39%	0.98%	0.59%	1.38%
未接觸/不瞭解	次數	20	7	15	6
	%	3.94%	1.38%	2.95%	1.18%
總和	次數	508	508	508	508
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 33 國際處行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
教師	4.3226	4.2500	4.3226	4.1250
職員/助理	4.1538	4.1034	4.1552	4.0877
學生	4.3605	4.3869	4.3936	4.3220
全校平均	4.3361	4.3453	4.3611	4.2829

2. 服務品質

針對「提供境外生相關服務（如舉辦入學指導說明會、入境事項聯繫、提供各種防疫及活動資訊等）」、「辦理國外姐妹校交換、研修及獎助業務之服務」與「提供各項海外學習計畫資訊（如舉辦海外研修及交換系列說明會、交換生經驗分享活動、留學講座等）之服務」，滿意度平均分數學生均大於教師、職員/助理。（見表 34、表 35）。

表 34 國際處服務品質滿意度(%)

國際處服務滿意度(%)		請問您對國際處提供境外生相關服務（如舉辦入學指導說明會、入境事項聯繫、提供各種防疫及活動資訊等）之滿意度如何？	請問您對於國際處辦理國外姐妹校交換、研修及獎助業務之服務滿意度如何？	請問您對國際處提供各項海外學習計畫資訊（如舉辦海外研修及交換系列說明會、交換生經驗分享活動、留學講座等）之服務滿意度如何？
非常滿意	次數	241	254	252
	%	47.44%	50.00%	49.61%
滿意	次數	175	157	161
	%	34.45%	30.91%	31.69%
普通	次數	39	47	54
	%	7.68%	9.25%	10.63%
不滿意	次數	12	12	6
	%	2.36%	2.36%	1.18%
非常不滿意	次數	6	2	3
	%	1.18%	0.39%	0.59%
未接觸/不瞭解	次數	35	36	32
	%	6.89%	7.09%	6.30%
總和	次數	508	508	508
	%	100.00%	100.00%	100.00%

表 35 國際處服務品質平均分數

平均分數	請問您對國際處提供境外生相關服務（如舉辦入學指導說明會、入境事項聯繫、提供各種防疫及活動資訊等）之滿意度如何？	請問您對於國際處辦理國外姐妹校交換、研修及獎助業務之服務滿意度如何？	請問您對國際處提供各項海外學習計畫資訊（如舉辦海外研修及交換系列說明會、交換生經驗分享活動、留學講座等）之服務滿意度如何？
教師	4.1923	4.1786	4.1786
職員/助理	4.1228	4.3061	4.1961
學生	4.3795	4.3975	4.4081
全校平均	4.3383	4.3750	4.3718

3. 意見反饋

國際處處意見回饋共計有 99 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，國際處應增加實用資訊並詳細準確、多宣傳、辦理更多活動、講座、改善人員不足、行政效率加強(專業能力)，上述幾點為主要改善項目(見表 36)。

表 36 國際處意見回饋內容

NO.	對照編碼	國際處意見回饋	意見回饋次數
1	5	不錯/好/很棒/加油/辛苦了	21
2	8	增加實用資訊並詳細準確/多宣傳	8
3	6	辦理更多活動、講座並安排妥當	6
4	1	人員不足	5
5	4	行政效率加強/專業能力 (如：交換學生事宜/英語對話)	4
6	2	改善服務人員態度	2
7	10	提供交換校當地的資訊 (例如是否需要申請居留證)	2
8	12	學生資訊更新	2
9	3	國際處應與教務處更密切合作，以解決外籍生在課程與畢業程序上的協助。	1
10	7	增加國外交流(疫情期間替代方案)	1
11	9	希望某些科系雙聯學位可以選的學校多一點	1
12	11	學伴經費增加	1
13	13	環境改善	1

4. 小結

整體來說，在五點量表的平均分數結果顯示，國際處整體平均仍偏向滿意居多；「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等評分構面上，全校教職員工生對於國際處評分高低依序為：「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國際處滿意度，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」等評分構面上學生均高於教師、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，均以教師平均分數最高（見表 37、表 38）。

表 37 圖資處行政服務滿意度(%)

圖資處 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	641	617	591	606
	%	35.91%	34.57%	33.11%	33.95%
滿意	次數	823	860	790	775
	%	46.11%	48.18%	44.26%	43.42%
普通	次數	245	265	304	330
	%	13.73%	14.85%	17.03%	18.49%
不滿意	次數	38	18	21	42
	%	2.13%	1.01%	1.18%	2.35%
非常不滿意	次數	18	8	11	10
	%	1.01%	0.45%	0.62%	0.56%
未接觸/不瞭解	次數	20	17	68	22
	%	1.12%	0.95%	3.81%	1.23%
總和	次數	1,785	1,785	1,785	1785
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 38 圖資處行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
教師	<u>4.2800</u>	<u>4.4528</u>	<u>4.5094</u>	<u>4.4717</u>
職員/助理	4.1982	4.1593	4.1875	4.2212
學生	4.1434	4.1561	4.1057	4.0701
全校平均	4.1507	4.1652	4.1235	4.0919

2. 服務品質

針對「圖書與資訊處資訊資源利用推廣服務(電子資源課程、電影賞析、系列主題活動、資安課程、各項研討會等)之服務」與「教務處、總務處、人事室及國際處申請等行政業務資訊化便利性之服務」，滿意度平均分數教師均大於學生、職員/助理；而在「自 109 年起陸續升級校園無線網路規格，預計於 110 年底將成為少數全校區無線網路皆符合 Wi-Fi 6 規格的大專院校。請問您對以上校園網路服務改善」，則是職員/助理滿意度平均分數較高。(見表 39、表 40)。

表 39 圖資處服務品質滿意度(%)

圖資處 服務滿意度(%)		請問您對於圖書與資訊處資訊資源利用推廣服務(電子資源課程、電影賞析、系列主題活動、資安課程、各項研討會等)之服務滿意度如何？	本校自 109 年起陸續升級校園無線網路規格，預計於 110 年底將成為少數全校區無線網路皆符合 Wi-Fi 6 規格的大專院校。請問您對以上校園網路服務改善的滿意度為何？	請問您對教務處、總務處、人事室及國際處申請等行政業務資訊化便利性之服務滿意度如何？
非常滿意	次數	591	590	527
	%	33.11%	33.05%	29.52%
滿意	次數	761	637	744
	%	42.63%	35.69%	41.68%
普通	次數	291	332	362
	%	16.30%	18.60%	20.28%
不滿意	次數	27	89	39
	%	1.51%	4.99%	2.18%
非常不滿意	次數	7	44	11
	%	0.39%	2.46%	0.62%
未接觸/不瞭解	次數	108	93	102
	%	6.05%	5.21%	5.71%
總和	次數	1785	1785	1785
	%	100.00%	100.00%	100.00%

表 40 圖資處服務品質平均分數

平均分數	請問您對於圖書與資訊處資訊資源利用推廣服務(電子資源課程、電影賞析、系列主題活動、資安課程、各項研討會等)之服務滿意度如何?	本校自 109 年起陸續升級校園無線網路規格,預計於 110 年底將成為少數全校區無線網路皆符合 Wi-Fi 6 規格的大專院校。請問您對以上校園網路服務改善的滿意度為何?	請問您對教務處、總務處、人事室及國際處申請等行政業務資訊化便利性之服務滿意度如何?
教師	<u>4.4468</u>	4.0204	<u>4.3125</u>
職員/助理	4.2661	<u>4.1759</u>	4.2273
學生	4.1151	3.9531	4.0092
全校平均	4.1342	3.9693	4.0321

3. 意見反饋

圖資處意見回饋共計有 317 人填答,根據本校教職員生意見反饋結果發現,除正面鼓勵意見外,應加強改善館內設備與環境空間管理、改善校園資訊系統、增加多元應用軟體,增加使用期限及人數、增加藏書量(包含電子書)並提供書單與圖書館整修工程問題,上述幾點為主要改善項目(見表 41)。

表 41 圖資處意見回饋內容

NO.	對照編碼	圖資處意見回饋	意見回饋次數
1	5	改善館內設備與環境空間管理 (如:空氣不流通、增加插頭、書籍擺放混亂、電腦老舊、溫度、電梯標示、刷卡機故障、網路不穩、圖書館內噪音、孕婦搭電梯不方便應開放一樓搭到三樓)	67
2	4	滿意/還好/很棒/加油/辛苦了	46
3	10	改善校園資訊系統 (如:造字問題、穩定性、資料串聯問題)	17
4	1	增加多元應用軟體,增加使用期限及人數	15
5	2	增加藏書量(包含電子書)並提供書單	13
6	11	圖書館整修工程問題(工程速度/各院連結通道)	11
7	7	增加討論室、自習位置、研究室位置並延長開放時間(借用時間公告)	10

NO.	對照編碼	圖資處意見回饋	意見回饋次數
8	9	改善承辦人員對職掌業務的熟稔度及專業性	8
9	8	改善人員服務態度	4
10	13	保留 G-suite 帳號	4
11	14	提供線上客服/借書	3
12	3	資訊通知及時	2
13	6	多設線上課程(需寫清登入方式)	2
14	12	多辦活動抽獎	2
15	15	希望繼續辦理圖書館管理學分班，惠齡及老師協助學員很多	1

4. 小結

整體來說，在五點量表的平均分數結果顯示，圖資處整體平均仍偏向滿意居多；「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等評分構面上，全校教職員生對於圖資處評分高低依序為：「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圖資處滿意度，教師對於圖資處滿意度均比其他族群高。

(七)藝文中心

1. 服務滿意度

調查結果發現，無論是在「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等評分構面，均以職員/助理平均分數最高(見表 42、表 43)。

表 42 藝文中心行政服務滿意度(%)

藝文中心 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	222	215	217	222
	%	37.25%	36.07%	36.41%	37.25%
滿意	次數	271	282	258	254
	%	45.47%	47.32%	43.29%	42.62%
普通	次數	84	82	94	95
	%	14.09%	13.76%	15.77%	15.94%
不滿意	次數	4	4	5	7
	%	0.67%	0.67%	0.84%	1.17%
非常不滿意	次數	1	2	2	2
	%	0.17%	0.34%	0.34%	0.34%
未接觸/不瞭解	次數	14	11	20	16
	%	2.35%	1.85%	3.36%	2.68%
總和	次數	596	596	596	596
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 43 藝文中心行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
教師	X	X	X	X
職員/助理	<u>4.6207</u>	<u>4.5667</u>	<u>4.5806</u>	<u>4.5161</u>
學生	4.1872	4.1718	4.1527	4.1553
全校平均	4.2091	4.1924	4.1761	4.1748

2. 服務品質

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

表 44 藝文中心服務品質滿意度(%)

藝文中心 服務滿意度(%)		請問您對藝文中心 在辦理各場次節目 演出時服務品質， 您的滿意度是？	請問您對藝文中心 提供的藝術季節目 其內容之滿意度 是？	請問您對藝文中心 在辦理藝術季節目 時所使用之空間， 您的滿意度是？
非常滿意	次數	240	229	236
	%	40.27%	38.42%	39.60%
滿意	次數	256	275	260
	%	42.95%	46.14%	43.62%
普通	次數	77	68	77
	%	12.92%	11.41%	12.92%
不滿意	次數	7	7	4
	%	1.17%	1.17%	0.67%
非常不滿意	次數	5	3	1
	%	0.84%	0.50%	0.17%
未接觸/不瞭解	次數	11	14	18
	%	1.85%	2.35%	3.02%
總和	次數	596	596	596
	%	100.00%	100.00%	100.00%

表 45 藝文中心服務品質平均分數

平均分數	請問您對藝文中心 在辦理各場次節目 演出時服務品質， 您的滿意度是？	請問您對藝文中心 提供的藝術季節目 其內容之滿意度 是？	請問您對藝文中心 在辦理藝術季節目 時所使用之空間， 您的滿意度是？
教師	X	X	X
職員/助理	<u>4.5667</u>	<u>4.5667</u>	<u>4.6552</u>
學生	4.1993	4.2077	4.2255
全校平均	4.2184	4.2265	4.2474

3. 意見反饋

藝文中心意見回饋共計有 104 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，增加活動並調整時間彈性、增加活動宣傳、增加活動多元性，上述幾點為主要改善項目(見表 46)。

表 46 藝文中心意見回饋內容

NO.	對照編碼	藝文中心意見回饋	意見回饋次數
1	5	讚/很好/加油/活動很棒/資源多	21
2	1	增加活動並多時間選擇(多戲劇表演團體/親子皆宜/時事)	11
3	2	增加活動宣傳	8
4	6	增加活動多元性	4
5	7	場地不明(如藝文中心)	2
6	3	加強承辦人對職掌業務熟稔度及專業性	1
7	4	經費補助	1
8	8	增加訂票名額	1
9	9	改善取票流程(如：時間不夠)	1

4. 小結

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

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

(八)產學處

1. 服務滿意度

調查結果發現，在「空間環境」、「服務態度」評分構面上，以教師平均分數最高，而在「專業素質」、「資訊效率及親民性」評分構面上，則以學生平均分數最高(見表 47、表 48)。

表 47 產學處行政服務滿意度(%)

產學處 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	79	88	94	77
	%	39.11%	43.56%	46.53%	38.12%
滿意	次數	81	76	72	85
	%	40.10%	37.62%	35.64%	42.08%
普通	次數	32	27	30	32
	%	15.84%	13.37%	14.85%	15.84%
不滿意	次數	2	7	3	4
	%	0.99%	3.47%	1.49%	1.98%
非常不滿意	次數	1	3	2	3
	%	0.50%	1.49%	0.99%	1.49%
未接觸/不瞭解	次數	7	1	1	1
	%	3.47%	0.50%	0.50%	0.50%
總和	次數	202	202	202	202
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 48 產學處行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
教師	<u>4.3333</u>	4.3043	<u>4.5106</u>	4.2391
職員/助理	4.0649	3.9487	4.0385	3.9615
學生	4.2763	<u>4.3636</u>	4.3289	<u>4.2597</u>
全校平均	4.2051	4.1891	4.2587	4.1393

2. 服務品質

「協助技術推廣與專利申請」與「辦理推廣教育課程與資訊提供」，教師滿意度平均分數均大於學生、職員/助理，「媒合產學合作計畫與行政服務」，學生滿意度平均分數均大於教師、職員/助理(見表 49、表 50)。

表 49 產學處服務品質滿意度(%)

產學處服務滿意度(%)		請問您對產學處媒合產學合作計畫與行政服務之滿意度如何？	請問您對產學處協助技術推廣與專利申請之滿意度如何？	請問您對產學處辦理推廣教育課程與資訊提供之滿意度如何？
非常滿意	次數	85	77	85
	%	42.08%	38.12%	42.08%
滿意	次數	66	64	72
	%	32.67%	31.68%	35.64%
普通	次數	35	34	26
	%	17.33%	16.83%	12.87%
不滿意	次數	3	0	1
	%	1.49%	0.00%	0.50%
非常不滿意	次數	4	3	2
	%	1.98%	1.49%	0.99%
未接觸/不瞭解	次數	9	24	16
	%	4.46%	11.88%	7.92%
總和	次數	202	202	202
	%	100.00%	100.00%	100.00%

表 50 產學處服務品質平均分數

平均分數	請問您對產學處媒合產學合作計畫與行政服務之滿意度如何？	請問您對產學處協助技術推廣與專利申請之滿意度如何？	請問您對產學處辦理推廣教育課程與資訊提供之滿意度如何？
教師	4.2045	<u>4.3250</u>	<u>4.3846</u>
職員/助理	3.9867	4.0758	4.2083
學生	<u>4.3243</u>	4.2222	4.2800
全校平均	4.1658	4.1910	4.2742

3. 意見反饋

產學處意見回饋共計有 24 人填答，根據本校教職員生意見反饋結果發現，多數為肯定及正向意見(見表 51)。

表 51 產學處意見回饋內容

NO.	對照編碼	產學處意見回饋	意見回饋次數
1	4	提高人員辦事效率/專業	3
2	2	加油/很好/很棒	2
3	1	推廣教育-增韓文(三)課程	1
4	3	增加學生實習機會(不限科系)	1
5	5	人員態度不佳	1
6	6	應實際協助產學合作(核銷系統)	1
7	7	專利移轉的服務有待加強。	1

4. 小結

整體來說，在五點量表的平均分數結果顯示，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」>「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產學處滿意度，在「空間環境」與「服務態度」，教師滿意度平均分數高於學生、職員/助理，而在「專業素質」與「資訊效率及親民性」，學生滿意度平均分數則高於教師、職員/助理，然，產學處服務對象以職員/助理與教師居多，應針對職員/助理服務進行改善。

(九)秘書室

1. 服務滿意度

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

表 52 秘書室行政服務滿意度(%)

秘書室 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	88	95	93	89
	%	46.32%	50.00%	48.95%	46.84%
滿意	次數	84	74	70	74
	%	44.21%	38.95%	36.84%	38.95%
普通	次數	12	18	22	24
	%	6.32%	9.47%	11.58%	12.63%
不滿意	次數	1	0	1	2
	%	0.53%	0.00%	0.53%	1.05%
非常不滿意	次數	1	1	1	1
	%	0.53%	0.53%	0.53%	0.53%
未接觸/不瞭解	次數	4	2	3	0
	%	2.11%	1.05%	1.58%	0.00%
總和	次數	190	190	190	190
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 53 秘書室行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 親民性
教師	<u>4.5263</u>	<u>4.7143</u>	<u>4.6500</u>	<u>4.5714</u>
職員/助理	4.2857	4.2626	4.2323	4.1717
學生	X	X	X	X
全校平均	4.3248	4.3417	4.3025	4.2417

2. 服務品質

「在西子灣隧道內辦理投影燈展覽(含投影燈效果及內容、隧道音樂播放等)」、「透過呈現各單位提供之亮點內容，增進全校師生員對於學校各面向瞭解」與「以圖像、資訊及新聞等形式呈現各單位重點成果，提供全校學術行政單位引用」，教師滿意度平均分數均大於職員/助理(見表 54、表 55)。

表 54 秘書室服務品質滿意度(%)

秘書室服務滿意度(%)		請問您對於秘書室在西子灣隧道內辦理投影燈展覽之滿意度為何?(含投影燈效果及內容、隧道音樂播放等)	請問您對於秘書室透過呈現各單位提供之亮點內容，增進全校師生員對於學校各面向瞭解之滿意度為何?	請問您對於秘書室以圖像、資訊及新聞等形式呈現各單位重點成果，提供全校學術行政單位引用之滿意度為何?
非常滿意	次數	99	93	99
	%	52.11%	48.95%	52.11%
滿意	次數	59	62	57
	%	31.05%	32.63%	30.00%
普通	次數	21	26	24
	%	11.05%	13.68%	12.63%
不滿意	次數	2	1	1
	%	1.05%	0.53%	0.53%
非常不滿意	次數	1	0	0
	%	0.53%	0.00%	0.00%
未接觸/不瞭解	次數	8	8	9
	%	4.21%	4.21%	4.74%
總和	次數	190	190	190
	%	100.00%	100.00%	100.00%

表 55 秘書室服務品質平均分數

平均分數	請問您對於秘書室在西子灣隧道內辦理投影燈展覽之滿意度為何？(含投影燈效果及內容、隧道音樂播放等)	請問您對於秘書室透過呈現各單位提供之亮點內容，增進全校師生員對於學校各面向瞭解之滿意度為何？	請問您對於秘書室以圖像、資訊及新聞等形式呈現各單位重點成果，提供全校學術行政單位引用之滿意度為何？
教師	<u>4.5000</u>	<u>4.5714</u>	<u>4.6316</u>
職員/助理	4.3548	4.2234	4.3085
學生	X	X	X
全校平均	4.3805	4.2870	4.3628

3. 意見反饋

秘書室意見回饋共計有 21 人填答，根據本校教職員生意見反饋結果發現，多數皆為肯定及正向意見(見表 56)。

表 56 秘書室意見回饋內容

NO.	對照編碼	秘書室意見回饋	意見回饋次數
1	1	親切/加油/棒/感謝	8
2	2	人員態度不佳/效率差	2
3	3	標示引導	1
4	4	辦理校內活動的美感設計建議可以稍加統整具一致性規劃，或許可以給學生發揮創新及創意，提升校內朝氣並有助學生成長學習，或是外包廠商提升美感，才不會流於形式或過氣。	1

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：「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 57、表 58)。

表 57 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	130	150	154	143
	%	35.91%	41.44%	42.54%	39.50%
滿意	次數	148	136	142	141
	%	40.88%	37.57%	39.23%	38.95%
普通	次數	56	52	42	56
	%	15.47%	14.36%	11.60%	15.47%
不滿意	次數	4	15	8	7
	%	1.10%	4.14%	2.21%	1.93%
非常不滿意	次數	0	2	2	3
	%	0.00%	0.55%	0.55%	0.83%
未接觸/不瞭解	次數	24	7	14	12
	%	6.63%	1.93%	3.87%	3.31%
總和	次數	362	362	362	362
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 58 人事室行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率及親民性
教師	<u>4.2826</u>	<u>4.2830</u>	<u>4.4314</u>	<u>4.3077</u>
職員/助理	4.1697	4.1607	4.2624	4.1629
學生	4.2162	4.1410	4.1316	4.1558
全校平均	4.1953	4.1746	4.2586	4.1829

2. 服務品質

「辦理行政人員各項英語訓練課程之服務」、「辦理教師休假研究、國內外研究」、與「辦理教職員工防疫相關措施宣導及作為之服務」，教師滿意度平均分數均大於職員/助理(見表 59、表 60)。

表 59 人事室服務品質滿意度(%)

人事室服務滿意度(%)		請問您對人事室辦理行政人員各項英語訓練課程之服務滿意度如何?	請問您對人事室辦理教師休假研究、國內外研究等之服務滿意度如何?	請問您對人事室辦理教職員工防疫相關措施宣導及作為之服務滿意度如何?
非常滿意	次數	125	124	140
	%	34.53%	34.25%	38.67%
滿意	次數	103	96	140
	%	28.45%	26.52%	38.67%
普通	次數	54	57	52
	%	14.92%	15.75%	14.36%
不滿意	次數	4	1	4
	%	1.10%	0.28%	1.10%
非常不滿意	次數	1	1	0
	%	0.28%	0.28%	0.00%
未接觸/不瞭解	次數	75	83	26
	%	20.72%	22.93%	7.18%
總和	次數	362	362	362
	%	100.00%	100.00%	100.00%

表 60 人事室服務品質平均分數

平均分數	請問您對人事室辦理行政人員各項英語訓練課程之服務滿意度如何?	請問您對人事室辦理教師休假研究、國內外研究等之服務滿意度如何?	請問您對人事室辦理教職員工防疫相關措施宣導及作為之服務滿意度如何?
教師	<u>4.3143</u>	<u>4.4000</u>	<u>4.4200</u>
職員/助理	4.2434	4.2400	4.2336
學生	4.0476	4.0625	4.1250
全校平均	4.2091	4.2222	4.2381

3. 意見反饋

人事室意見回饋共計有 39 人填答，根據本校教職員生意見反饋結果發現，除正面鼓勵意見外，加強行政效率、傳遞資訊能力、人員雙語能力等問題，上述幾點為主要改善項目（見表 61）。

表 61 人事室意見回饋內容

NO.	對照編碼	人事室意見回饋	意見回饋次數
1	2	加強行政效率/傳遞資訊能力/專業	9
2	3	人員雙語能力/資訊雙語化(例如老師相關權益說明)	3
3	6	很棒/辛苦了/感謝	3
4	4	落實職代工作(如:找不到承辦人)	2
5	5	資訊 E 化(進度流程線上申辦與查詢)	2
6	1	加強人事、聘僱系統	1
7	7	自取公文應通知取件	1

4. 小結

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

(十一)主計室

1. 服務滿意度

調查結果發現，在「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」評分構面，係以職員/助理平均分數最高(見表 62、表 63)。

表 62 主計室行政服務滿意度(%)

主計室 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	170	199	196	183
	%	34.76%	40.70%	40.08%	37.42%
滿意	次數	217	222	208	205
	%	44.38%	45.40%	42.54%	41.92%
普通	次數	70	42	55	72
	%	14.31%	8.59%	11.25%	14.72%
不滿意	次數	9	11	12	12
	%	1.84%	2.25%	2.45%	2.45%
非常不滿意	次數	1	9	6	6
	%	0.20%	1.84%	1.23%	1.23%
未接觸/不瞭解	次數	22	6	12	11
	%	4.50%	1.23%	2.45%	2.25%
總和	次數	489	489	489	489
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 63 主計室行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
教師	4.1875	3.9833	4.1356	4.0526
職員/助理	4.2281	4.3030	4.3117	4.2565
學生	4.0942	4.2031	4.1016	4.0366
全校平均	4.1692	4.2236	4.2075	4.1444

2. 服務品質

針對「各類經費結報注意事項」講習會中對法令、缺失案例的講解與宣導，以達到避免觸法」、「網路請購系統提供之即時查詢服務(如：可用餘額、收支明細、購案處理速度、退件說明等)」與「簡化報帳流程(如：經費分攤案件，分攤金額少的免附相關附件影本、報支餐費免附名單、校外人員交通費免附票根等)」，滿意度平均分數均以職員/助理大於學生、教師。(見表 64、表 65)。

表 64 主計室服務品質滿意度(%)

主計室服務滿意度(%)		請問您對主計室於「各類經費結報注意事項」講習會中對法令、缺失案例的講解與宣導，以達到避免觸法之滿意度？	請問您對主計室網路請購系統提供之即時查詢服務(如：可用餘額、收支明細、購案處理速度、退件說明等)滿意度？	請問您對主計室簡化報帳流程(如：經費分攤案件，分攤金額少的免附相關附件影本、報支餐費免附名單、校外人員交通費免附票根等)之滿意度？
非常滿意	次數	184	181	179
	%	37.63%	37.01%	36.61%
滿意	次數	210	201	209
	%	42.94%	41.10%	42.74%
普通	次數	56	71	63
	%	11.45%	14.52%	12.88%
不滿意	次數	9	12	11
	%	1.84%	2.45%	2.25%
非常不滿意	次數	4	10	6
	%	0.82%	2.04%	1.23%
未接觸/不瞭解	次數	26	14	21
	%	5.32%	2.86%	4.29%
總和	次數	489	489	489
	%	100.00%	100.00%	100.00%

表 65 主計室服務品質平均分數

平均分數	請問您對主計室於「各類經費結報注意事項」講習會中對法令、缺失案例的講解與宣導，以達到避免觸法之滿意度？	請問您對主計室網路請購系統提供之即時查詢服務(如：可用餘額、收支明細、購案處理速度、退件說明等)滿意度？	請問您對主計室簡化報帳流程(如：經費分攤案件，分攤金額少的免附相關附件影本、報支餐費免附名單、校外人員交通費免附票根等)之滿意度？
教師	4.1111	3.9833	3.8947
職員/助理	4.3668	4.2511	4.3436
學生	4.0444	3.9946	4.0217
全校平均	4.2117	4.1179	4.1624

3. 意見反饋

主計室意見回饋共計有 34 人填答，根據本校教職員生意見反饋結果發現，除正面鼓勵意見外，主計室報帳、聘僱等系統待加強，請購或課程經費核銷彈性增加並明確規範，上述為主要改善項目(見表 66)。

表 66 主計室意見回饋內容

NO.	對照編碼	主計室意見回饋	意見回饋次數
1	1	報帳、聘僱等系統待加強，流程應簡化/E化	5
2	3	很好/友善	4
3	5	請購或課程經費核銷彈性增加並明確規範	4
4	2	人員專業性不足/效率差	3
5	6	退件原因不詳	3
6	4	統一造冊問題(逕自改成紙本造冊)	1
7	7	實驗室需保持乾淨以利各種生物實驗不被汙染之帳款請列入必須耗材	1
8	8	希望可以多準備文具用品給主計室 這是他們最需要的耗材之一	1

4. 小結

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

根據不同身分別對於主計室滿意度，職員/助理滿意度平均分數均高於學生、教師。

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 分*(非常滿意人數)+4 分*(滿意人數)+3 分*(普通人數)+2 分*(不滿意人數)+1 分*(非常不滿意人數)/有填答滿意程度之該身份別總人數。此外，本年度調查增加「不採計填答比例低於學生 3%、職員助理 7%、教師 10% 之族群意見與計分」的標準，依據表 11 接觸比例，學生部分，秘書室(2.85%)不採計評分，教師部分，藝文中心(5.30%)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 67)：

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

表 67 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	4.2706	4.1072	3.8982
學務處	4.2617	4.1822	3.9611
總務處及環安中心	4.2463	4.3187	3.9690
研究發展處	4.2424	4.2863	4.3001
國際處	4.2242	4.1607	4.3783
圖資處	4.3562	4.2051	4.0789
藝文中心	x	4.5818	4.1856
產學處	4.3288	4.0406	4.2936
秘書室	4.5950	4.2627	x
人事室	4.3484	4.2104	4.1257
主計室	4.0497	4.2944	4.0709
平均分數	4.2923	4.2409	4.1261

(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 68)：

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

表 68 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	4.3459	4.0929	3.9409
學務處	4.2466	4.2088	4.0162
總務處及環安中心	4.1745	4.2498	3.9258
研究發展處	4.2378	4.2774	4.3114
國際處	4.2550	4.1250	4.3657
圖資處	4.4285	4.1916	4.1188
藝文中心	x	4.5710	4.1667
產學處	4.3469	4.0034	4.3072
秘書室	4.6155	4.2381	x
人事室	4.3262	4.1889	4.1612
主計室	4.0898	4.2748	4.1089
平均分數	4.3067	4.2202	4.1423

(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 69)：

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

表 69 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	4.2949	4.0676	3.9938
學務處	4.3889	4.2184	4.0564
總務處及環安中心	4.1667	4.2500	3.9363
研究發展處	4.2857	4.2840	4.3224
國際處	4.3226	4.1538	4.3605
圖資處	4.2800	4.1982	4.1434
藝文中心	x	4.6207	4.1872
產學處	4.3333	4.0649	4.2763
秘書室	4.5263	4.2857	x
人事室	4.2826	4.1697	4.2162
主計室	4.1875	4.2281	4.0942
平均分數	4.3069	4.2310	4.1587

(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 70)：

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

表 70 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	4.3855	4.1699	3.9800
學務處	4.2162	4.2088	4.0453
總務處及環安中心	4.1923	4.2941	3.9739
研究發展處	4.2125	4.2326	4.3399
國際處	4.2500	4.1034	4.3869
圖資處	4.4528	4.1593	4.1561
藝文中心	x	4.5667	4.1718
產學處	4.3043	3.9487	4.3636
秘書室	4.7143	4.2626	x
人事室	4.2830	4.1607	4.1410
主計室	3.9833	4.3030	4.2031
平均分數	4.2994	4.2191	4.1762

(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 71)：

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

表 71 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	4.3659	4.0805	3.9396
學務處	4.2703	4.2637	4.0263
總務處及環安中心	4.1961	4.2216	3.9187
研究發展處	4.3375	4.3256	4.3333
國際處	4.3226	4.1552	4.3936
圖資處	4.5094	4.1875	4.1057
藝文中心	x	4.5806	4.1527
產學處	4.5106	4.0385	4.3289
秘書室	4.6500	4.2323	x
人事室	4.4314	4.2624	4.1316
主計室	4.1356	4.3117	4.1016
平均分數	4.3729	4.2418	4.1432

(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 72)：

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

表 72 各族群與行政單位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	4.3375	4.0537	3.8504
學務處	4.1111	4.1444	3.9369
總務處及環安中心	4.1429	4.2335	3.8741
研究發展處	4.1154	4.2674	4.2500
國際處	4.1250	4.0877	4.3220
圖資處	4.4717	4.2212	4.0701
藝文中心	x	4.5161	4.1553
產學處	4.2391	3.9615	4.2597
秘書室	4.5714	4.1717	x
人事室	4.3077	4.1629	4.1558
主計室	4.0526	4.2565	4.0366
平均分數	4.2474	4.1888	4.0911

(七) 各單位自選題

依據結果顯示，各身分別對於「自選題」滿意度，平均結果如下(見表 73~表 76)：

表 73 各單位自選題(全校)

各單位自選題 (全校)	自選題 1	自選題 2	自選題 3
教務處	3.9198	3.7988	3.8948
學務處	4.0842	3.9798	3.6553
總務處及環安中心	4.0760	4.0609	4.2657
研究發展處	4.3019	4.2949	4.2423
國際處	4.3383	4.3750	4.3718
圖資處	4.1342	3.9693	4.0321
藝文中心	4.2184	4.2265	4.2474
產學處	4.1658	4.1910	4.2742
秘書室	4.3805	4.2870	4.3628
人事室	4.2091	4.2222	4.2381
主計室	4.2117	4.1179	4.1624

表 74 各單位自選題(教師)

各單位自選題 (教師)	自選題 1	自選題 2	自選題 3
教務處	4.2466	4.0270	4.2368
學務處	4.2500	4.3871	4.2083
總務處及環安中心	4.3469	4.1373	4.5417
研究發展處	4.2949	4.2917	4.1594
國際處	4.1923	4.1786	4.1786
圖資處	4.4468	4.0204	4.3125
藝文中心	x	x	x
產學處	4.2045	4.3250	4.3846
秘書室	4.5000	4.5714	4.6316
人事室	4.3143	4.4000	4.4200
主計室	4.1111	3.9833	3.8947

表 75 各單位自選題(職員助理)

各單位自選題 (職員/助理)	自選題 1	自選題 2	自選題 3
教務處	4.1522	4.0725	4.1538
學務處	4.2564	4.2250	3.9583
總務處及環安中心	4.4025	4.3228	4.5061
研究發展處	4.3462	4.3333	4.2152
國際處	4.1228	4.3061	4.1961
圖資處	4.2661	4.1759	4.2273
藝文中心	4.5667	4.5667	4.6552
產學處	3.9867	4.0758	4.2083
秘書室	4.3548	4.2234	4.3085
人事室	4.2434	4.2400	4.2336
主計室	4.3668	4.2511	4.3436

表 76 各單位自選題(學生)

各單位自選題 (學生)	自選題 1	自選題 2	自選題 3
教務處	3.8910	3.7700	3.8629
學務處	4.0720	3.9592	3.6313
總務處及環安中心	3.9427	3.9728	4.1648
研究發展處	4.2829	4.2759	4.2966
國際處	4.3795	4.3975	4.4081
圖資處	4.1151	3.9531	4.0092
藝文中心	4.1993	4.2077	4.2255
產學處	4.3243	4.2222	4.2800
秘書室	x	x	x
人事室	4.0476	4.0625	4.1250
主計室	4.0444	3.9946	4.0217

表 77 各單位自選題排序

各單位自選題(全校)	第一名	第二名	第三名
教務處	教發中心	招生事務組、招生策略辦公室	教發中心
學務處	諮職組 ⁴	課外活動組	宿服中心
總務處及環安中心	資產組+校安組	營繕組	事務組
研究發展處	學術發展組	研究資源組	研究資源組
國際處	學生交換事務組	學生交換事務組	國際處
圖資處	策略企劃組、知識創新組、資訊安全組	軟體工程組	智慧營運組
藝文中心	藝文中心 (藝術季節目使用空間)	藝文中心 (藝術季節目滿意度)	藝文中心 (節目演出時服務品質)
產學處	推廣教育組	技術移轉中心	產學合作組
秘書室	綜合業務組	公共事務組	公共事務組
人事室	退撫考核組	退撫考核組	人力發展組
主計室	主計室 (講解與宣導)	主計室 (簡化報帳流程)	主計室 (即時查詢服務)

⁴ 本表平均數值高於表 67 全校平均數者採紅色標示。

伍、研究結論與建議

一、調查結果綜整

110 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 78。

表 78 各族群得分前三名之行政單位

名次/族群	教師	職員/助理	學生
第一名	秘書室	藝文中心	國際處
第二名	圖資處	總務處及環安中心	研究發展處
第三名	人事室	主計室	產學處

二、調查方式之檢討與改進

108 年度行政滿意度之調查根據 106、107 年度調查進行問卷調整，110 年度遂依照 108、109 年度調整續辦理調查。110 年度調查有效樣本較 109 年度大幅提升，此外，教師、職員助理填答人數亦有顯著提升(見表 79)，主要係因今年度新增紙本問卷提供給本校二級單位主管填答以及提供較大金額之抽獎贈品，建議來年度調查亦可採行該項調查方式，有效提升全校教職員生填答人數。

表 79 三類族群全校人數填答比例

調查年度／該族群全校人數填答比例	學生	教師	職員助理
110 年度	26.88%	29.32%	53.99%
109 年度	22.63%	17.48%	31.89%
108 年度	19.93%	12.23%	31.89%

表 80 近三年填答抽獎比例

年度	教師	職員助理	學生
108 年度	0(0.000% ⁵)	3(1.316%)	97(5.330%)
109 年度	1(1.111%)	13(5.702%)	86(4.161%)
110 年度	6(3.973%)	13(3.368%)	82(3.340%)

⁵ 中獎人數/填答人數之比例

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

附錄一、中英文調查問卷

110 年度(109 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 2021 Annual Administrative Satisfaction and Service Quality Questionnaire

致親愛的中山師生同仁：

這份問卷調查約花費您 2~5 分鐘的時間，敬請撥空選填您對本校 110 年度行政滿意度暨服務品質調查問卷。您回覆的問卷內容一定會完全保密。有您的回覆將能激勵校方採取適當行動，專注並優先改善您最重視的校務服務事項。

我們期待您的意見回應及鼓勵，請踴躍填報。

謝謝您。您的意見至關重要推動校務更美好。

本次活動期間完成問券並留下基本資料者，將以電腦抽籤方式從中抽出 101 名，提供 AirPods 1 台、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 110 年 11 月

Dear NSYSU faculty members, students and employees:

Please take 2 ~5 minutes to answer this **2021 Annual Administrative Satisfaction and Service Quality Questionnaire**. Your answers to the survey will be kept confidential. Your input will encourage the University to act and focus its efforts on the university affairs most important to you.

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

Complete this questionnaire together with your basic information to enter into our prize draw. 101 winners will be drawn by computer, 1 will win a AirPods, 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 Huang
November 2021

S1. 請問您的身份? 學生教師職員/助理

What is your Identity? Student teacher employee/assistant

S2. 請問您的學制? 大學研究所

What is your program? Undergraduate Graduate Institute

S3. 請問您的年級? 一年級二年級三年級四年級其他(請說明)

What is your year? 1st Year 2nd Year 3rd Year 4th YearOther

S4. 請問您的學院為(學生)?

理學院工學院管理學院文學院社會科學院海洋科學院西灣學院

.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 Sciences7 College of Si-Wan

S5. 請問您的學院為(教師)?

理學院工學院管理學院文學院社會科學院海洋科學院西灣學院

.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 Sciences7 College of Si-Wan

S6. 請問您服務之單位名稱? 行政單位教學或服務單位

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

S7. 請問您的服務年資? 未滿一年1-5年6-10年11年以上

What is your year(s) of service?

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

8. 請填寫您的學號 / 差勤系統: _____

9. ※E-mail(中獎管道通知): _____

(本項資料僅作為抽獎使用, 問卷回收後將確保資訊不外流)

※ Please provide your Student ID / Attendance System Code: _____

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

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

10. 以下請選出您過去一年經常接觸過的單位(最少請選出三個)

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

請選擇 3-11 個選項

Please select 3-11 options

- 教務處 Office of Academic Affairs (OAA)
- 學務處 Office of Student Affairs (OSA)
- 總務處 Office of General Affairs (OGA) 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

內 容 Content	滿意程度 Level of Satisfaction					
	1 非常滿意 Very satisfactory	2 滿意 Satisfactory	3 普通 Average	4 不滿意 Unsatisfactory	5 很不滿意 Very unsatisfactory	9 不清楚 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？

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

2 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何？

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

3 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何？

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

4 資訊效率及親民性(網頁資訊、內容更新及提供詳盡流程解說) 滿意度如何？

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

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

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

6 請問您對教務處推動全英語教學活動及英語學習輔導角落之滿意度如何？（教發中心）

6 How satisfied are you with the English Medium Instruction (EMI) activities and English Corner 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（招生事務組、招生策略辦公室）

7 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？

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

2 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何？
2 How satisfied are you with the professional quality (familiarity with business content and process, reasonable business process and waiting time)?

3 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何？

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

4 資訊效率及親民性(網頁資訊、內容更新及提供詳盡流程解說) 滿意度如何？

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

5 請問您對於學務處諮商與職涯發展組所舉辦之各類心理衛教講座活動內容滿意度為何？（諮職組）

5 How satisfied are you with the contents of the various mental health education lectures/ activities held by the Counselling & Career Development Division?

6 請問您對於學務處課外活動輔導組舉辦之線上迎新、社團聯展、校慶等活動之滿意度為何？(課外活動組)

6 How satisfied are you with the activities such as the joint new student welcoming with Kaohsiung Medical University, joint club exhibition and school anniversary celebration organized by the Extracurricular Activities Division of the Office of Student Affairs?

7 請問您對學生宿舍整體服務品質滿意度為何？(宿服中心)

10 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？

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

2 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何？

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

3 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何？

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

4 資訊效率及親民性(網頁資訊、內容更新及提供詳盡流程解說) 滿意度如何？

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

5 請問您對於總務處主動並積極規劃汰換全校區老舊自來水幹管，汰換後較去年同期用水量大幅減少約 25% 以上，對檢漏查修與推動節能減碳均具成效，該服務滿意度如何？(營繕組)

5 How satisfied are you with the Office of General Affairs taking the initiative to actively plan

and replace old water mains of the entire campus, resulting in approximately 25% reduction in water usage compared to the same period previous year, and showing good results for leak detection and repairs as well as the promotion of carbon reduction?

6 請問您對總務處今年度強化委外清潔廠商履約管理，落實員工管理制度、要求員工上班穿著制服、配合學校防疫措施、不適任員工之汰換以及落實環境清潔等之服務滿意度為何？(事務組)

6 How satisfied are you with the services provided by the Office of General Affairs, including strengthening contract performance management of outsourced cleaning service provider(s), implementing employee/worker management systems, requiring employees/workers to wear uniforms for work, cooperating with epidemic prevention measures of the University, replacing unfit employees/workers and implementing environmental cleanliness?

7 請問您對於總務處傾聽師生意見與評估需求後，積極協調市府交通局增設 Youbike 站點(體育館、西灣藝廊、海資系等 3 站)，並達到設置 197 車柱，以及重新換修 200 輛「中山自行車」供師生借用，對提升校內交通便利性之服務滿意度如何？(資產組+校安組)

7 How satisfied are you with the Office of General Affairs listening to the feedback of teachers and students, evaluating the needs, and then actively coordinating with the Transportation Bureau of Kaohsiung City Government to increase the number of Youbike stations (3 stations—Gymnasium, Sizihwan Art Gallery, and the Department of Marine Biotechnology and Resources) reaching 197 bike pillars, and repairing 200 “Sun Yat-sen University bicycles” for teachers and students to rent, so as increasing the transportation conveniences within the campus?

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

1 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何？

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

2 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何? 2 How satisfied are you with the professional quality (familiarity with business content and process, reasonable business process and waiting time)?

3 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何?

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

4 資訊效率及親民性(網頁資訊、內容更新及提供詳盡流程解說) 滿意度如何?

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

5 請問您對研發處辦理科技部研究計畫相關作業的滿意度為何? (學術發展組)

5 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? (研究資源組)

6 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? (研究資源組)

7 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?

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

2 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何?

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

3 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何?

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

4 資訊效率及親民性(網頁資訊、內容更新及提供詳盡流程解說) 滿意度如何?

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

5 請問您對國際處提供境外生相關服務(如舉辦入學指導說明會、入境事項聯繫、提供各種防疫及活動資訊等)之滿意度如何?

How satisfied are you with the related services (such as holding student orientation, contact for entry matters, and providing various epidemic prevention and activity information, etc.) provided to international students by the Office of International Affairs?

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

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

7 請問您對國際處提供各項海外學習計畫資訊(如舉辦海外研修及交換系列說明會、交換生經驗分享活動、留學講座等)之服務滿意度如何?(學生交換事務組)

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

● 圖資處 Office Library and Information Services (OLIS)

1 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何?

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

2 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何? 2 How satisfied are you with the professional quality (familiarity with business content and process, reasonable business process and waiting time)?

3 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何?

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

4 資訊效率及親民性(網頁資訊、內容更新及提供詳盡流程解說) 滿意度如何?

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

5 請問您對於圖書與資訊處資訊資源利用推廣服務(電子資源課程、電影賞析、系列主題活動、資安課程、各項研討會等)之服務滿意度如何?(策略企劃組、知識創新組、資訊安全組)

5 How satisfied are you with the promotion of resources utilization by the Office of Library and Information Services (digital resource courses, film appreciation, themed activity series, information security courses, seminars, etc.)?

6 本校自 109 年起陸續升級校園無線網路規格，預計於 110 年底將成為少數全校區無線網路皆符合 Wi-Fi 6 規格的大專院校。請問您對以上校園網路服務改善的滿意度為何?(智慧營運組)

6 The University started to gradually upgrade the wireless network specification of the campus since 2020, and is expected to become one of the few universities with the wireless network of the entire campus complying with the Wi-Fi 6 specification. How satisfied are you with the improvement of the campus network services mentioned above?

7 請問您對教務處、總務處、人事室及國際處申請等行政業務資訊化便利性之服務滿意度如何?(軟體工程組)

7 How satisfied are you with the informatization project of business information of Academic Affairs, General Affairs, Personnel Affairs and International Affairs promoted by the Office of Library and Information Services, such as the course selection system and the attendance system?

● 藝文中心 Art Center

1 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何?

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

2 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何? 2 How satisfied are you with the professional quality (familiarity with business content and process, reasonable business process and waiting time)?

3 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何?

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

4 資訊效率及親民性(網頁資訊、內容更新及提供詳盡流程解說) 滿意度如何?

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

5 請問您對藝文中心在辦理各場次節目演出時服務品質，您的滿意度是?

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

6 請問您對藝文中心提供的藝術季節目其內容之滿意度是?

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

7 請問您對藝文中心在辦理藝術季節目時所使用之空間，您的滿意度是?

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

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

1 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何?

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

2 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何? 2 How satisfied are you with the professional quality (familiarity with business content and process, reasonable business process and waiting time)?

3 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何?

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

4 資訊效率及親民性(網頁資訊、內容更新及提供詳盡流程解說) 滿意度如何?

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

5 請問您對產學處媒合產學合作計畫與行政服務之滿意度如何？

5 How satisfied are you with the Office of Industry-Academe Collaboration's matching industry-university cooperation plan and administrative services?

6 請問您對產學處協助技術推廣與專利申請之滿意度如何？

6 How satisfied are you with the technical promotion and patent application assistances provided by the Office of Global Industry-Academe Collaboration and Advancement?

7 請問您對產學處辦理推廣教育課程與資訊提供之滿意度如何？

7 How satisfied are you with the handling of (non-credit class) promotion of education courses and information provision by the Office of Industry-Academe Collaboration?

● 秘書室 Office of Secretariat(OS)

1 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何？

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

2 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何？

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

3 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何？

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

4 資訊效率及親民性(網頁資訊、內容更新及提供詳盡流程解說) 滿意度如何？

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

5 請問您對於秘書室在西子灣隧道內辦理投影燈展覽之滿意度為何？(含投影燈效果及內容、隧道音樂播放等)(綜合業務組)

5 How satisfied are you with the projection exhibitions held in the Sizihwan Tunnel by the Office of the Secretariat (including lighting effects and contents of the projections, also the music played in the tunnel, etc.)?

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

6 How satisfied are you with the highlights provided by each unit that the Office of the Secretariat displayed to enhance the understanding of all aspects of the University by the teachers and students?

7 請問您對於秘書室以圖像、資訊及新聞等形式呈現各單位重點成果，提供全校學術行政單位引用之滿意度為何？(公共事務組)

7 How satisfied are you with the Office of Secretariat's presentations of the key achievements of each unit in the form of images, information and news, etc., for the use of all academic and administrative units across the school?

● 人事室 Office of Personnel Affairs (OPA)

1 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何？

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

2 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何？

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

3 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何？

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

4 資訊效率及親民性(網頁資訊、內容更新及提供詳盡流程解說) 滿意度如何？

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

5 請問您對人事室辦理行政人員各項英語訓練課程之服務滿意度如何？(人力發展組)

5 How satisfied are you with the various English training course services provided by the Office of Personnel Services?

6 請問您對人事室辦理教師休假研究、國內外研究等之服務滿意度如何？(退撫考核組)

6 How satisfied are you with the Office of Personnel Services` handling of faculty member sabbatical leave, research at local and international level, etc.?

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

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

● 主計室 Office of Accounting

1 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何？

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

2 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何？

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

3 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何？

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

4 資訊效率及親民性(網頁資訊、內容更新及提供詳盡流程解說) 滿意度如何？

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

5 請問您對主計室於「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？

5 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?

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

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

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

7 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 2. 學校行政單位業務之滿意度

38 請問您過去一年曾接觸過的單位，並對於該行政單位有沒有具體建議？

- 教務處
- 學務處
- 總務處及環安中心
- 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

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

- Office of Academic Affairs (OAA)
- Office of Student Affairs (OSA)
- Office of General Affairs (OGA) & Environmental Protection and Safety Center (EPSC)
- Office of Research and Development (ORD)
- Office of International Affairs (OIA)
- Office Library and Information Services (OLIS)

- Art Center
- Office of Industrial Collaboration and Continuing Education Affairs (OICAA)
- Office of Secretariat(OS)
- Office of Personnel Affairs (OPA)
- Office of Accounting
- No suggestions

39 請問您對於教務處有什麼具體建議？

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

40 請問您對於學務處有什麼具體建議？

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

41 請問您對於總務處及環安中心有什麼具體建議？

41 What specific suggestions do you have for the Office of General Affairs (OGA) & Environmental Protection and Safety Center (EPSC)?

42 請問您對於研究發展處有什麼具體建議？

42 What specific suggestions do you have for the Office of Research and Development (ORD)?

43 請問您對於國際處有什麼具體建議？

43 What specific suggestions do you have for the Office of International Affairs (OIA)?

44 請問您對於圖資處有什麼具體建議？

44 What specific suggestions do you have for the Office Library and Information Services (OLIS)?

45 請問您對於藝文中心有什麼具體建議？

45 What specific suggestions do you have for the Art Center?

46 請問您對於產學處有什麼具體建議？

46 What specific suggestions do you have for the Office of Industrial Collaboration and Continuing Education Affairs (OICAA)?

47 請問您對於秘書室有什麼具體建議？

47 What specific suggestions do you have for the Office of Secretariat(OS)?

48 請問您對於人事室有什麼具體建議？

48 What specific suggestions do you have for the Office of Personnel Affairs (OPA)?

49 請問您對於主計室有什麼具體建議？

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

~ ~ 送出 Send ~ ~
 ~ ~ 結束 The End ~ ~

附錄二、開放題填答內容

一、教務處

(一)編碼表

編碼	編碼內容
1	加強英語授課/教學/演講(專業內容/薪資/限制門檻/宣導/English plaza 時間)
2	成績、排名、獎學金問題(加快/招生放榜方式/增加系排名)
3	更新、整合系統、線上作業，減少紙本(例如線上申請證明/客服)
4	課程安排建議
5	效率高/尚可/很棒/加油/辛苦了/態度好
6	行政效率低、流程待加強(如：畢業證書未發還、承辦業務分工標示不清、上班時間找不到承辦人員、人手不夠排隊長)
7	服務態度改善
8	空間規劃與標示改善
9	選課、異常處理問題改善/規定僵硬或不清楚
10	希望承辦人在 MAIL 簽名欄位加上分機
11	強化印製成績單系統
12	增設英文版網頁/郵件回覆附加英文
13	辦理事項時，進度以 email 通知
14	電腦汰舊換新(如：印成績單的電腦)
15	不滿意
16	學生證問題(如：照片擠壓、無故消磁)
17	改善承辦人員對職掌業務的熟稔度及專業性
18	學習輔導角落薪資請款複雜，部分薪資被回收無法全拿
19	防疫處理待加強
20	網頁改善、資訊應完整明確(包含英語翻譯)
21	成績單列印收費問題
22	工讀生不足或不夠專業/態度差

編碼	編碼內容
23	主動發佈資訊(例:email)
24	增加具英文口說能力之人員
25	課務、選課系統升級(雙語化/優化)
26	資訊發布管道多元化
27	平時應開放畢業生資訊修正
28	在學證明問題(不夠正式/效率不足/再優化)
29	工讀生態度好
30	成績評議問題
31	工讀生門檻高
32	銷核期限太趕/中午晚上開放申請業務
33	名字罕見列印問題
98	無

(二)詳細開放題填答內容

NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議?	編碼
1	good	28
2	印成績單的系統偶爾會當機，容易塞車。	11
3	學習輔導角落薪資請款複雜，部分薪資被回收無法全拿	18
4	無	98
5	無	98
6	'各'小組建議加個牌子指示哪裡是甚麼組	8
7	目前沒有	98
8	<p>上次打電話過去問學程相關事宜，接電話的人兇到不行，好像我問的那些問題應該要是我原本就知道的，但我如果知道的話根本不會打電話去問。再來就是關於學程審核，如果找不到學程負責人應該要想一個措施，不然我上次審核卡了一個多月都找不到學程負責人，最後才知道是那個教授退休…難怪我怎麼寄信和打電話都聯絡不上。當時我打電話去教務處詢問時，教務處負責人員只會一直不斷要我找學程負責人不要問她，不過我就是找不到學程負責人才會打電話過去詢問的…最後是找財管系秘書才解決這件事，這樣的話會讓人很不解學程信件上為什麼要寫有問題可以詢問教務處呢？感覺打電話過去也是叫我們自己解決：)</p>	6.7.17
9	辛苦了！加油…	5
10	很棒唷	5



NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
11	學生有問題想請教時，請不要用不耐煩甚至惡劣的語氣回應，尤其網路資料顯示該問題的負責單位是教務處，但卻被用差勁的方式對待，丟皮球，真的讓人感受很不好，謝謝。	6.7
12	無，一切很好。	98
13	無	98
14	無	98
15	審核效率希望可以加快，一份文件蓋個章需要兩天？	6
16	出入動線有點麻煩	8
17	英語授課的緩衝跟轉換上有其困難，學習成效會下降	1
18	辦公室位置較複雜，第一次去不好找	8
19	不滿意	15
20	等待時間非常久 有些辦公人員態度非常不佳	6.7
21	成績排名可以早一點出來	2
22	無	98
23	希望申請成績單可以更有效率	2
24	我覺得 行政人員可以熱情一點	7
25	希望承辦人在 MAIL 簽名欄位加上分機	10
26	可以在選課方面的說明及規則再更清楚。	9
27	排隊動線需要修正，大家都擠在門口其他人很難進去	8
28	無	98
29	規章不夠詳細、選課相關問題有點混亂	9
30	希望服務人員態度可以友善一點	7
31	沒有	98
32	無 QQ	98
33	成績不要一直拖到下個學期才公布	2
34	無	98
35	效率偏低，前一個學期的排名等到這學期都開學 9 週了才出來，校務會議在開學前兩週就應該開完並且直接將成績公布。	6.2
36	動線可以再更好	8
37	非常好	5
38	無	98

NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
39	希望動線能在明顯一點（我有時候看不到名牌要找人找不到），網站上有各個行政人員的職務，希望能再細節一點，上次找錯人☺	8
40	無	98
41	希望接洽電話的人員口氣可以有耐心點	7
42	主動發佈資訊（例：email）	23
43	沒有	98
44	尚無	98
45	每次進去都看到門口的工讀生忙得焦頭爛額 職員坐在裡面大聲聊天 去找承辦人員辦事情只會被罵到門口工讀生那邊 那你承辦人員寫什麼組幹嘛 直接寫工讀生就好了啊 職員自己搞錯或辦錯事情 去問還會被罵被吼 不然就態度很囂張的說我要處理全校學生的事務 有嗎 我看你們只忙著聊天啊 啊成績大概是全台灣學校最慢出來的 然後這份問卷還要寫學號 呵呵 到底是作秀還是真的有心要改進？	2.7.6
46	無	98
47	作業流程順暢	5
48	無	98
49	很讚	5
50	要推甄印成績單可以提早弄嗎 都拖到快報名截止才公布名次 就是要先知道名次才看看要不要報名 然後工讀生只有一個弄超久 我看其他人也沒很忙這時候大家都要印推甄或蓋章我看其他教務處都沒想幫忙的意思 然後就塞成一團	2.6
51	無	98
52	在學證明看起來有點不像在學證明，印章的痕跡不明顯之類的	28
53	無	98
54	訊息分類應使新生更容易查詢	20
55	服務好	5
56	列印成績單的操作不好懂，標示不夠明顯	11
57	nil	98
58	無	98
59	承辦人員可以態度好一點嗎... 謝謝	7
60	建議提供線上客服	3



NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
61	教務處黃小姐黃主任 接聽電話非常口吻非常機車 本人態度不敢恭維，只敢兇學生，逼問語氣凌人，詢問學籍辦理程序時 要學生不要浪費她時間，我對學校公部門很絕望	7
62	無	98
63	無	98
64	無	98
65	讚	5
66	靠近門口負責整合學程的小姐態度極差	7
67	大學三年的學期總成績希望能盡快有個結果，以方便推甄生做後續的準備，否則今年的狀況是，開放成績申請日距離大部分學校的報名日都不到一個禮拜，在準備資料上會非常棘手，謝謝	2
68	目前沒有	98
69	大部分都很棒！	5
70	無	98
71	在學證明可不可以有更好的方式 用印的加上蓋章很鳥	28
72	沒有	
73	服務不錯	5
74	沒建議	98
75	處室位置引導可以做得更明顯	8
76	學校應該以學生為本，事物都推鍋，一點通融空間都沒有，學校系統也對新生很不友善，應該精簡各項流程，反正全部到最後都變成我們學生的錯	20.17
77	無	98
78	無	98
79	教務處非常多人員態度都超級差，尤其櫃檯右邊的，每次去都給都一副全世界欠她錢。服務態度完全有待加強。希望行政人員能夠尊重學生。	7
80	很有效率	5
81	處理選課問題效率可以提高	9

NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
82	體育組的游泳會考報名表不應該放在中山大小事這種封閉的社團，我整整三個星期都等不到報名表，西灣學院也沒講報名表在哪，打電話過去還不耐煩地問我說居然不知道中山大小事。希望以後可以直接放在西灣學院官網。	4.2
83	辛苦了, 加油	5
84	請註冊課務組能注意一下，其工作人員陳皇妍的工作態度。謝謝！	7
85	可以體諒教務處很忙 但有時候態度真的滿差和不耐煩的 一整天心情都被打壞☹️ 雖然不忙的時候 態度其實滿不錯的	7
86	無	98
87	可以增加效率	6
88	無	98
89	無	98
90	我覺得都很好！謝謝🙏	5
91	選課機制可再改善，讓學程生在博雅可優先選上相關課程。	9
92	不要甚麼事都丟給工讀生做，自己卻在那邊喝下午茶聊天，還有麻煩對自己的工作內容稍微了解一下，不要一問三不知，最後丟給工讀生，互踢皮球，混薪水，最後學生不是畜生，講話口氣真的不用這麼糟，我們沒人欠你們前，謹致教務處全體混吃等死的米蟲同仁！	6.7
93	人多時可以進行人員分流，避免學生等候太久	6
94	櫃檯人員的工讀生需加強訓練	22
95	目前大四 列印成績單的時候每次我都需要再重新去工讀生櫃檯用多一次原因是我的名字需要造字沒有顯示出來 這個問題我有向教務處行政人員反應，但四年了，還是沒有得到回覆 名字學校也造好了，明明就有我名字，為什麼每次要花更多時間在列印成績單上	33
96	無	98
97	無	98
98	No	98
99	我覺得學期成績太慢出來了	2
100	無	98



NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
101	成績排名每年都要等到 10 月中才出來，電機系甚至要等到 10/2x 號，希望未來能夠改善處理成績的速度，其他大學寒暑假放假後幾個禮拜就出來了	2
102	很擠 排隊動線規劃希望能好一點	8
103		98
104	上學期游泳成績還沒出	2
105	上次去註冊組蓋在學證明，趕著上下堂課，工讀生卻慢吞吞的移動還和阿姨聊天，結果遲到了，印在學證明的學生很多，希望工讀生可以再更有效率，不要浪費彼此的時間，謝謝🙏	22. 28
106	對於行政業務可否不要拘泥流程？ 入學要繳交正本，並且壓在學校至少半年，若遺失究責是誰？	6
107	影印成績單的那排走道過於狹窄 同學湧入時 無法有效知道先後順序	8
108	無	98
109	態度可以再好一點	7
110	有時很重要的事情，但是網站上沒有寫清楚，當場問的時候還會被給予臭臉，特別是在註冊組時	20
111	加油	5
112	註冊組小姐 態度可以好一點 爛透了 考積可以丙等沒有關係	7
113	教務處成績單申請動線擁擠，希望增大成績單電腦座位大小寬度走道寬度。	8
114	中午人潮太多，動線很卡	8
115	無	98
116	無	98
117	無	98
118	希望成績可以早點出來，不論是班排或是要給推甄的名次證明。	2
119	無	98
120	無	98
121	無	98
122	服務熱心。	5

NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
123	註冊組在我入學的時候，把我在學生證上相片印錯，印成之前已經休學的人，讓我意外得知這個學號有人使用過，我覺得被觸霉頭… 這也就算了。這學期學弟妹給我看學生證，其中一人竟然相片大小沒有調整 誇張小。然後影印成績單資料的地方狹窄，跟入口排隊辦事情的動線擁擠，空氣很不好，我希望自己盡量不要去教務處。相片這種事情事可以透過網路系統更新來提高效率的，註冊組與資訊媒體組互踢皮球，這樣行政團隊感覺沒有長官在領導或關心他們。	16.8.6
124	動線安排有點亂，尤其弄推甄名次的時候	8
125	行政流程若能加速會好很多	6
126	無	98
127	年紀較老的那位女生態度請好一點點	7
128	無	98
129	註冊組工讀生態度好	29
130	工讀生後方櫃檯的小姐希望他態度能好一點，不要學生陳述自己的意見而已，就說別人理由一堆	7
131	行政態度可以好一點	7
132	工讀生的態度請好一點	22
133	沒有	98
134	無	98
135	無	98
136	研究生畢業流程與相關網頁應全面有英文版。如：學位考試申請系統	12
137	無	98
138	態度還不錯 可以繼續保持	5
139	在學證明申請非常建議要電子化(每次都要排隊台很久)	3.28
140	在學證明申請過程繁雜，希望可以線上申請，直接列印在學證明	3.28
141	列印成績單機器有時會當當的	14
142	正值都在混害工讀生一堆事要做也太可憐了吧	17
143	無	98
144	沒有	98
145	無	98
146	無	98

NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
147	無	98
148	入口設計不明確	8
149	希望列印在學證明的流程可以線上化	3.28
150	無	98
151	希望可以對於成績處理可以更有效率	2
152	微學分的系統宣傳不足，以及系統目前尚有一些可以進步的空間，例如對於每堂微學分課程所填寫人數限制，舉例來說，填寫 30 人系統就直接限制 30 人。中午時間應該要能舉行微學分課程。不應該是要由教授這邊來自行限制。	9.4
153	排隊動線安排可以再更清楚。	8
154	目前沒有	98
155	無	98
156	影印成績單的流程圖可以再描述的詳細一點，並美化一下流程圖。	8
157	繼續加油	5
158	拜託口氣好一點	7
159	無。	98
160	謝謝團隊的心力與時間	5
161	如果可以標示什麼人員負責什麼事物會更好一點 不然一直問 行政人員也很忙無法一直回答	6
162	無	98
163	排隊動線或辦公桌配置要不要調整一下，申請成績單或在學證明高峰時超塞的	8.28
164	查詢排名成績流程簡化，應該要可以直接在機器列印出含有排名的成績單	11
165	沒有	98
166	無	98
167	加油	5
168	全英語授課辦的很糟，很多教授發音不清楚，文法有問題。 用普通話時都教得不怎麼好了，還用英語教？ 寧可搞永動機騙局去騙教育部經費也不要全用全英語授課來折磨學生。	1
169	對於處理學生成績評議敷衍了事~不公不正. 是要發生命案才會正視嗎?	30
170	招生組的位置可以再標清楚一點	8

NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
171	動線有點擠 因為大家要辦理的業務都剛好在門口那邊 但工讀生跟職員的態度都很好 動作也滿快的	8.5.29
172	希望教務處行政是協助學生的角色	6
173	good	5
174	n/a	98
175	沒有建議	98
176	Good	5
177	辛苦了	5
178	無	98
179	無	98
180	過去有接觸的單位主要是以休退學的業務為主，窗口有時候會是校內工讀生，但工讀生對於學校人員執掌的業務好像不是很清楚，有幾次是小問題但卻會花上大量的時間在來回的溝通上，希望學校可以在教育訓練上讓工讀生有基本的認識與訓練。但電話若為承辦人員接聽，相對的在態度上就很有耐心的解惑、也很負責解決很多在申辦程序上的問題，覺得在處理事情及態度表現上很值得肯定。	22.5
181	希望教務處可以更清楚各科系雙輔的規定等等的，或是網站哪裡可以整理出來。	20
182	沒有	98
183	無	98
184	沒有	98
185	櫃檯常常一團亂，大家都要辦不同的事情，感覺可以分工清楚一點，否則有時候感覺工讀生也搞不清楚怎麼辦，會讓後面排隊的同學等更久	6
186	希望可以直接和行政人員溝通，不用經過工讀生轉達	6.22
187	希望在成績公布的部分能更有效率	2
188	排名成績處理可以再加快速度	2
189	希望能放出更多且門檻較低的工讀職缺，刺激學生累積工作經驗，不然有些校內公告的工讀門檻我覺得蠻高的	31
190	無	98
191	平時應開放畢業生資訊修正	27

NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
192	申辦超修的動線標示可以再更清楚一點	8
193	無	98
194	申請在學證明的時候態度有夠差，跟狗屎一樣	7
195	教務處註冊組是教務處最繁忙的組別之一，也與學生最息息相關，當然也知道行政人員每日事務繁忙，每位學生的疑問不盡相同，也可能會問到重複性的問題，導致行政人員的回覆態度逐漸不耐煩，然而我並不覺得這是應該表現或學生應該要體諒的，畢竟詢問的人就是因為不懂所以才詢問，全校有這麼多學生，第一次來尋求協助的人每天都有，若我什麼都知道了我還需要詢問行政人員嗎？所以這部分我想註冊組的人員每天接收到爆炸性的問題與資訊是很辛苦的，然而與此同時希望其也能有所調適自己的心態，創造更好的環境給中山的師生！	7.6
196	新開課成的規定過於僵硬，無法滿足多元與多變的需求	9
197	持續保持熱忱	5
198	無	98
199	無	98
200	關於全英語教學，希望可否能有一個完整的銜接措施以便使學生更加容易融入課程及中文系可否被列為非強制執行目標，因為中西文化本身就有差異在，而這個差異會導致有時中文所要傳遞的意思無法被英語解釋。	1
201	無	98
202	非常滿意	5
203	教務處的行政人員態度都很好	5
204	人潮多的時候可以分流或加派人員幫忙	6
205	無	98
206	效率可以高一點	6
207	辦事情的時候常覺得好像被當做皮球，踢來踢去一樣。	6
208	沒有	98
209	希望成績公布能夠提早，以便學生申請相關事務	2
210	一進去希望有人向你搭話	7
211	None	98
212	忙碌中還是要注意語氣嘍~	7
213	無	98
214	無	98
215	無	98

NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
216	無	98
217	友善一點	7
218	沒有	98
219	無	98
220	我覺得申請印學期成績單須投幣 10 元有些讓人不解	21
221	沒有	98
222	學期成績、排名能不能效率高一點早點出來	2
223	新學年開始時 申請在學證明應獨立一服務窗口 避免辦理其他事務的人連帶大排長龍	28
224	服務很好	5
225	針對註冊流程、學貸事項應有更詳盡清楚說明，並補充流程圖中各窗口 聯繫事宜，各時程期限建議可對新生推播郵件提醒，亦可減少承辦業務 人員負擔。	13.2
226	好	5
227	沒有	98
228	學期成績早點出來	2
229	服務窗口蠻擁擠的，可以調整一下動線 希望「中文在學證明」可以出一個比較正式的樣板，學生證影印蓋註冊 章的方式，部分高鐵站審核學生票資格時不予接受	8.28
230	無	98
231	no	98
232	辦公室內動線標示不清楚，有需求無法第一時間找到專門的人員，需要 問來問去 而且通常回答的口氣不善良	8.7
233	列印成績單的機器可以更新一下	14
234	無	98
235	態度可以親切一些	7
236	希望微學程核銷不限 7 天內，疫情之下要寄信往返，真的太趕了。	32



NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
237	謝謝你們所有做的工作，但不曉得是不是因為太忙了或剛好遇到不順心的事，過去這幾個月在辦事情的時候都遇到口氣不是那麼好的人員，希望在服務的態度上能和善一些，辛苦了。	7.5
238	建議可以跟新生介紹及宣導學校的一些可以學習的資源、系統、計畫、地方，可以把資訊全都一起放在新生手冊裡彙整好 比如介紹 English Plaza、英文口說預約、圖書館規則、集思軒、書適園、研習室預約方法、中山所有社團簡單介紹等等，不然有很多資源但是學生都不知道，有些社團有興趣但是卻不知道它的存在，我還是聽學姊不經意說起才發現有資源可以利用，畢竟平時也不會特意去一個一個上網查粉絲專頁、官網每天關注，這樣太不切實際也浪費無所謂的時問，而一個一個去查資訊也很零碎，不如弄一個可以把所有有用的資訊彙集在一起的媒介，讓學生知道有這些東西可以利用	3.2
239	希望貴單位的工讀生再有效率一點	22
240	因為現在疫情期間有隔隔板，又有帶口罩，所以講話可能需要大聲一點，不然有時候會聽不清楚	19
241	非常棒！	5
242	暫無	98
243	很棒 服務態度可以在加強	5.7
244	沒有	98
245	無	98
246	沒有	98
247	各項事務的標示牌應劃分的更清楚 或是申請在學證明等動線，應盡量避免在門口附近。	8
248	可以再有效率一點	6
249	服務態度太差了	7
250	業務諮詢時答覆不明確	6
251	申請文件電子化	3
252	工讀生偏多	22
253	名次太慢出來，獎學金與面試有可能須用到	2
254	部分職員專業度不足 態度上須加強	17
255	無	98

NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
256	櫃檯人員太少，有時候同學很多要排隊很久	6
257	可以將中午休息時間往後一小時，開放中午可以申請業務	32
258	英文課不要太硬限制人數	1
259	無	98
260	請多點耐心，如果學生都知道，不用去詢問了，一間學校上千位學生，你們很辛苦能理解，但麻煩老師們，工讀生們，溫柔以待	7
261	無	98
262	每當鄰近十月底接近論文繳交截止日期時，教務處總是特別繁忙，可能需要在於時加派人手。	6
263	無	98
264	之前去辦理學生證時（還是這其實是學務處），工讀生的態度不耐煩，也一問三不知，人員培訓上可待加強	22
265	無	98
266	希望申請成績單的電腦可以再多一台	14
267	可多著眼各組的資訊整合	3
268	無	98
269	態度很糟糕，不應該用不好的態度對學生	7
270	無	98
271	無	98
272	印成績單的電腦可以換一下	14
273	在資訊提供上詳細度有待提升，過於精簡，回答問題可以直接回覆，不用把文字敘述又重複一遍。辦公時間很常人員不在，可以有暫時代理人。	6.17
274	窗口效率不太好，排隊沒動線，解決事情效率差，有幾位回應的態度都不好，感覺就是不太想幫學生解決問題，然後成績排名真的很慢才出來。	6.8.2
275	無	98
276	無	98
277	English plaza 只開放 1 小時不懂意義何在，english corner 預約系統也很難訂的到，對於中山大學推動英語教學的策略感到失望	4
278	報帳經過教務處流程總是很會拖，光是教務處關卡就快一週，麻煩快一點	6



NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
279	職員的姓名牌子可以再清楚一點，尤其是課務組那邊	8
280	很棒	5
281	無	98
282	成績單可以設計成販賣機模式使用	14
283	沒什麼建議 辛苦了	5
284	無	98
285	無	98
286	對碩士班同學來說，能接觸學校行政同仁協助的業務很有限，對於陌生的部分很感謝友善且有耐心的同仁給予協助（衷心感謝），特別感謝教務處註冊課務組洪唯育先生給予友善的應對；但相反陳皇妍小姐真的好兇，當時後送學位證書給陳小姐，有莫名的被吼了一句，當下真的傻眼，雖了解行政事務多如牛毛，但友善的環境還是令人期待的，謝謝！	7.5
287	無	98
288	要印在學證明等很久，因為只有一個人負責對外窗口，建議可以多分配兩三個人力在那個窗口	28
289	無	98
290	無	98
291	常常忙線	6
292	無	98
293	無	98
294	很好	5
295	無	98
296	學生證的在學證明是紙本的，讓同學要排隊等候，教務處的人員也忙著處理和影印，造成人員心情比較不耐煩和處理其他事物要等候更久，希望可以改變在學證明的形式，像是電子化。	3.6.28
297	態度不算差，但我覺得可以再親切一些，不然會覺得有點厭世臉.	7
298	無	98
299	資訊可更完整	20
300	工讀生超好	29
301	工讀生可以多請一點，有時候會塞車	22
302	無	98

NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
303	學分學程可以有一個網頁說明每個學程裡有哪些課可以選擇並且備註是什麼系開的課，不然要一個個進課業系統找備註，可能忽略掉某些課程	25.9
304	很好	5
305	沒有建議	98
306	一進去空間太小 非常混亂	8
307	如果可以的話，能否協助一些夜間課程的學生方便辦理一些業務，或是有其他配套協助方案（汗	32
308		98
309	無	98
310	很好	5
311	雖然知道本處業務極為繁重，但還是希望教務處能夠在回信上面更積極一些，對學生證重新設計以及提升卡片品質上能夠有更積極與學生會溝通～	6.16
312	謝謝辛苦了	
313	希望中午休息時間還是有人可以幫我們處理事情 因為有時候下午也有課只有中文有空	32
314	剛開學時會有很多人申請文件，導致大家都擠在門口，建議分流或多個窗口執行	6.8
315	還行	5
316	無	98
317	加油	5
318	無	98
319	電話詢問問題，態度很差。印成績單詢問 GPA 換算，行政人員直接用很深的筆把所問的地方圈起來(那份紙本是要推甄用呀.....)	7.17
320	無	98
321	工讀生可以更積極	22
322	no. thx	98
323	作業效率較差 時常很晚才能夠接收到資訊	6
324	無	98
325	沒什麼問題	98
326	無	98
327	無	98

NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
328	辦在學證明和申請成績單的流程、繳交校際選課的流程都蠻清楚的	5
329	無	98
330	很棒！	5
331	無	98
332	無	98
333	服務周道	5
334	無	98
335	無	98
336	很棒	5
337	學程處理的速度可以加快	6
338	工作效率和態度須提升	6.7
339	希望接聽電話的口氣可以好一點 明明自己很有禮貌卻要被兇 問題是這不是本來就是你們的工作嗎？ 有在領錢做事不是本來就該做好嗎 甚至打電話去還跟我說 我剛剛不就講過了？ 只是確認加詢問沒花你多少時間口氣不用這樣欸	7
340	畢業生領證時服務態度不是很好，感覺對學生很沒有耐心	7
341	無	98
342	英語授課應該多少教師鐘點，且不要有這麼多的限制，才能夠提升教師對英語授課的意願。	1
343	無	98
344	無	98
345	很棒	5
346	選課系統全面雙語化及優化使用者經驗	25
347	環境、資訊認知	20.8
348	無	98
349	No	98
350	坐前面負責和同學面對面的很棒，很耐心講解，坐後面的口氣差又兇，不是很理解，希望可以耐心一點	7.29
351	沒有	98
352	無	98

NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
353	無	98
354	無，很棒	98.5
355	希望可以有多一些雙語教育的演講，針對高中的雙語教育課程相關的了解與實施之類的講座。	1
356	招生之後的放榜作業仍用科舉時代的觀念，全校系所主管聚集兩小時只為宣讀數字。請參考美國一流大學如何“放榜”（此名詞也是科舉名詞）。公務員的抱殘守缺文化在此一覽無遺。	2
357	行政速度能再有效率一些	6
358	沒建議	98
359	無	98
360	無	98
361	無建議	98
362	沒有	98
363	無	98
364	更積極些	7
365	無	98
366	無	98
367	可以多一點微笑	7
368	無	98
369	很好	5
370	設備可以提升，去了兩次印成績表電腦都壞掉	14
371	希望教務處對行政人員態度可以友善一點	7
372	無	98
373	無	998
374	都很棒	5
375	good	5
376	學期成績的發布可以再快一點	2
377	很棒！	5
378	No	98
379	服務人員接電話有時候都很不親切，辦事效率可以更高	6.7
380	高鐵的在學證明蠻耗人力的不足。但成績證明等自己覺得很有效率	28
381	希望可以增設幾個接待窗口	6
382	無	98

NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
383	門口櫃檯時常大排長龍，讓其他想要進去印成績單或是辦其他事的人不太方便，工讀生也不太熟悉業務內容，可再多多協助	22.6
384	可以考慮使用投幣式的成績單列印機	11
385	.	98
386	排隊動線的改善	8
387	增加工讀生的訓練，能加快辦理業務的速度	22
388	希望貴處的工讀生能夠更加熟悉內部作業程序	22
389	申請獎學金期間 教務處人都會很多 希望可以更改一下辦公室空間 不然在裡面申請成績單等等超級不方便/某些教務處人員態度真的不太好 希望可以改善	6.7
390	無	98
391	無	98
392	Nc	98
393	無	98
394	行政人員親切 服務周到	5
395	現場辦事的動線	8
396	棒	5
397	無	98
398	阿姨們的脾氣很差	7
399	無	98
400	資訊流通管道多元化	26
401	態度的部分可以更好~	7
402	無	98
403	無	98
404	工讀生可再更熟悉流程。	22
405	行政效率欠奉，執程序不一	6
406	都還好沒有特別的東西 大致上沒問題 如果可以不要推廣什麼全英文上課會更好 因為會造成學生老師的困擾 不要為了做而做	1
407	無	98
408	無	98
409	特別沒有	98
410	走廊有點窄	8
411	無	98

NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
412	有個男生工讀生感覺不熟悉，有一次印在學證明，他蓋的章日期是錯誤的，還多印一張。	22
413	有些工讀生的態度不太好，好像不太適合做這種需要服務大家的業務吧：)	22
414	無	98
415	無	98
416	Nope	98
417	每學期要線上註冊時宜以 email 通知	13
418	無	98
419	效率再高一點 會更好	6
420	無	98
421	無	98
422	行政效率待加強	6
423	希望中午休息時間可以不要那麼長	32
424	無	98
425	可增加工讀生數量	22
426	無	98
427	無	98
428	無	98
429	效率、態度	6.7
430	申請在學證明的流程 可以再優化 成績單 學期成績跟總成績 可以合併一台機器列印？	28
431	無	98
432	No	98
433	無	98
434	無	98
435	無	98
436	無	98
437	無	98
438	行政人員服務態度待改善	7
439	服務態度不佳，建議多多訓練和讓工讀生知道法規	7.22
440	很好	

NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
441	由於名字中有罕見字，已向教務處申請過造字，也使用造字檔自行下載過字型，但入學以來已經兩年多，各線上系統及教授的點名單上皆跑不出正確字型，線上畢業典禮的畢業名單中，甚至將該字空下，成為不知名的畢業人口，令人有些灰心，希望能改進這部分，謝謝。	33
442	無	98
443	雙主修的標準可明確表定，不要用「我以為...」要求學生修課。 上學期因疫情學生體育成績導致學期成績權益受損，請正視此問題。	9
444	無	98
445	無	98
446	教職員們都非常親切幫忙處理我的問題	5
447	不錯，繼續保持。	5
448	疫情過後成績排名不公平，且成績資訊一直未公佈造成困擾	30.2
449	外面可以放各組平面圖，就不用進去找	8
450	無	98
451	沒有	98
452	位居門口的職員或者工讀生，希望可以有效安排詢問事情的等候者	6.7
453	無	98
454	無	98
455	效率與態度需要再加強	6.7
456	排隊動線需明顯標示	8
457	無	98
458	無	98
459	繼續保持	5
460	無	98
461	全英語教學的目的是為了國際化？ 要是學生都要靠自學而不是上課吸收我不懂上課的意義為何耶。國際化應該是多一點國際交流活動而不是全英語授課吧！	1
462	前台太多人不知道找誰幫忙 而且太忙了流線不通暢	8.6
463	教務處入口可再標明	8
464	無	98
465	無	98
466	無，都挺好的	5.98

NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
467	希望可以告知工讀生們注意一下語氣。	7
468	無	98
469	無	98
470	無	98
471	No	98
472	None	98
473	王承辦阿姨態度很差，可以態度好點嗎	7
474	都很棒	5
475	入口太窄	8
476	A	98
477	無	98
478	無	98
479	開學期間加派人手處理在學證明、成績單辦理事務	28. 11
480	門口很擠。	8
481	無	98
482	行政流程需加強	6
483	行政流程及效率可再加強	6
484	無	98
485	動線規劃可以更明確	8
486	沒有	98
487	<p>以下是申辦學分相關事務的經驗，在行政大樓 6 樓(如果選錯處事抱歉，)</p> <p>1. 工讀生建議找長期的，不要雇個什麼都不會什麼都不知道的低能學牲</p> <p>2. 系統流程建議一致性高一點，並要求人員將工作內容內化，我曾經在同一個櫃台處理同一件事，三個人員卻給我三種不同的程序，造成諸多誤會及不便</p>	22. 6. 17
488	我覺得自行影印成績單裡面應該要有系上的排名	2
489	無	98
490	無	98
491	無	98
492	無	98



NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
493	成績單和系上排名出來太晚，明明有一整個暑假可以弄，一開始說開學就可以拿到，但跑了幾趟又說還沒出來，最後要到學期中才拿到，當中跑了好幾趟浪費了很多時間，希望下次可以快一些，或者處理事情的進度等資訊可以透明一些，謝謝。	2.13
494	註冊組人員無法友善地解答新生的疑問	17
495	<p>我想請問教學評鑑到 2021 年還在使用紙本的意思是？ 助教把你填的資料看得一清二楚，評分到底有什麼用？ 研究所的考試還是給助教改，助教看你給的評分來評你的考試成績，那到底要這評鑑幹嘛？ 材光系王致傑教授開授的 x-ray 課程有夠差。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 教授不想教書完全沒有備課，上課遇到不熟悉的地方就隨便講解 2. 教授課程規劃有問題，上課一直在趕進度，內容也不講清楚，板書、符號各種錯誤 3. 助教改考卷隨便改，申論題只有全對或全錯。而且會依照期中系上的評鑑來評分，同樣的答案不同作答者有不同的分數 4. 教授考卷隨便出，上課講解 3、4 個禮拜的知識考試分數占比跟上課講解 10 分鐘的知識考試分數占比是一樣的 5. 教授考卷交由助教批改完，完全沒有確認。發考卷下來全班至少 6 成的人批改出問題 	30
496	我覺得很好	5
497	No	98
498	很好	5
499	無	98
500	開學前寄畢業證書到學校，但都快到 12 月了才收回自己的畢業證書，而且還發現證書被折到了，有點心痛。行政流程可能需要再改善喔～	6
501	<p>招生組席琳工作能力強 合作業務時理解能力快速又樂於相互配合</p>	5
502	No	98
503	無	98
504	註冊組課務組謝秀雯小姐，處理學生事務態度非常消極，口氣也非常差。倘若不清楚學生詢問的事項，麻煩請教組長或是知悉的人，別想要打哈哈過去。我禮貌地打電話詢問選課事項，她的回應態度好像我倒了	7

NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
	她八輩子的會，打擾她清閒的下午。如果中山要養這種米蟲，乾脆找隻猴子來接我電話，至少長得可愛。	
505	走廊太狹窄、太擠	8
506	加油	5
507	無	98
508	我認為整體來說不錯，全英文的計畫大大提升了我的英文水平。	5
509	no	98
510	業務人員需提升英語能力以便提供外籍生更完善服務。	24
511	The efficiency of the office can be improve, and the office should be more warm-heart for student who are in need.	6.7
512	Hope the NSYSU scholarship will come on time, especially at the beginning of the semester	2
513	I wish that office of academic affairs of NSYSU become more proactive in connecting with Indian universities for promoting exchange students or the regular degree ones. India has a huge potential with its number of students and definitely can meet up to the expectations of Taiwanese universities	5
514	1- As we are foreign teachers, our Chinese language is limited. We don't understand all emails sent to us. 2- for promotion, we don't know the rules and procedures for promotion and which classes we must take. For example, we asked a lot of time about the classes that we must take, but there is no reply until now.	12.20.6
515	No	98
516	As a foreign teacher, the local conditions are often unusual for me. Apart for the induction (which I received ~1 year after my arrival), I did not receive much information to help me settle in. I need to anticipate problems that I am not aware of in order to ask for what I need. Often I don't know where I need to ask. Often when I ask in my immediate environment, the reaction is frequently unhelpful or hostile, suggesting that my request for assistance is unreasonable and annoying. Wouldn't it be good to have a teacher's handbook for when people arrive?	12.2

NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
517	nothing special	98
518	Keep up the good work!	5
519	Try to be more polite and show respect to the students.	7
520	印成績單的機器經常故障	14
521	可以把註冊章放在學生證上	16
522	雙主修輔系的申請跟公布時間重疊選課期間，如果能提早更方便。	9
523	高鐵學生證證明措施精進	16
524	列印成績單的電腦有時候會反應比較慢	14
525	跨校選課處理時間不夠長，等簽名時長希望能縮短	9

二、學務處

(一)編碼表

編碼	編碼內容
1	增加 E 化服務(線上客服/諮商)
2	服務人員態度改善
3	宿舍品質(噪音/報修速度/不該鎖門/包裹規定鬆散/洩漏個人隱私/斷電/同仁糾紛)
4	健身房預約取消
5	很棒/加油/繼續保持/辛苦了/效率高
6	宿舍搬遷事宜時間不佳
7	中午的講座可讓學生在會議室吃便當
8	改善行政效率/專業度(若人員請假應有代理)
9	論文或口試等流程規章太複雜，且更多緩衝期
10	設備改善(表單的分類用小櫃子裝/辦公桌太小)
11	心理測驗洩漏學生隱私給老師/諮商環境沒隱私
12	走道海報區老舊，希望引進較現代化的海報管理及張貼模式。
13	空間規劃與標示改善
14	資訊雙語化
15	公告資訊不夠清楚/網站優化/多宣傳/更新資訊
16	多辦活動(增加人際相處和感情相關的)
98	無

(二)詳細開放題填答內容

NO.	請問您對於學務處有什麼具體建議？	編碼
1	無	98
2	無	98
3	很棒唷	5
4	無, 一切很好.	98.5
5	無	98
6	無	98
7	宿舍半夜都有樓上的人在吵，每天都影響他人，是否有制度可以改善？	3
8	非常滿意，護理師們友善！	5
9	無	98
10	希望宿服報修可以確實修理！	3
11	無	98
12	無	98
13	沒有	98



NO.	請問您對於學務處有什麼具體建議？	編碼
14	宿舍環境極度糟糕，漏水弄濕學生財務也無處申訴，宿服中心服務態度也很差，尤其是服務站的人除了態度糟糕、臉每次都臭的跟大便一樣外，處理事物的效率也是低到不行，很常去服務站看到裡面的人在睡覺或玩手機，難道這就是國立大學宿舍的水準嗎？	3.2.8
15	QQ 無	98
16	無	98
17	走道海報區髒舊	12
18	加油，繼續努力！	5
19	學生不會穿牆	98
20	健身房預約什麼時候可以取消掉？	4
21	無	98
22	很棒	5
23	希望可以有人負責接聽學生的疑問電話，因為有許多老師因工作繁忙，無法耐心解答學生疑問	2
24	無	98
25	nA	98
26	無	98
27	建議提供線上客服	1
28	無	98
29	網站上課外組的資訊不夠詳細，申請活動相關問題不知道該在哪得到幫助	15
30	ㄇㄋ	98
31	無	
32	沒有	98
33	宿舍的維修單送出去都要等好一陣子才會來，但宿舍常常是遇到十萬火急之事影響生活才會需要填單子，希望回覆速率更快	3
34	目前沒有	98
35	無	98
36	辦理租屋補貼的人核對資料的速度很慢，而且還會講電話聊天很久，拜託改進一下	8

NO.	請問您對於學務處有什麼具體建議？	編碼
37	無	98
38	服務不錯	5
39	沒建議	98
40	辛苦了, 加油	5
41	通辦網或是學務網站的 UI 可以改進 希望可以漂亮一點😊	15
42	無	98
43	可以增加效率和作業系統時間	8
44	生輔組左手邊最裡面的沈老師非常暖心☑️希望能幫她加薪 XDD	5
45	繼續保持	5
46	無	98
47	我也覺得都挺好的！謝謝🙏	5
48	中午的講座可讓學生在會議室吃便當。	7
49	無	98
50	無	98
51	No	98
52	無	98
53	很擠 希望排隊動線規劃能好一點	14
54		98
55	對於選課系統介面實在不人性化，介面過於陳舊	15
56	可以在各處室門口標示座位表，方便找人。	14
57	諮商是否能提供線上語音諮商	1
58	宿舍環境有待加強	3
59	沒有	98
60	無	98
61	無	98
62	更了解學生事務	8
63	無	98
64	服務很棒。	5
65	如果可以讓第一次進去的學生可以馬上被注意到，可能會好一點...	2
66	無	98
67	無	98

NO.	請問您對於學務處有什麼具體建議？	編碼
68	無	98
69	無	98
70	no	98
71	無	98
72	職諮處的心理師可以更專業	8
73	無	98
74	沒有	98
75	NO	98
76	無	98
77	無	98
78	希望人際相處和感情相關的課程可以多開一些更深入的內容	16
79	諮職組的活動都非常棒！但感覺不太常看到宣傳	15
80	繼續加油	5
81	無。	98
82	謝謝團隊的心力與時間	5
83	還不錯	5
84	無	98
85	沒有	98
86	good	5
87	無	98
88	n/a	98
89	Good	5
90	辛苦了	5
91	活動都很有趣	5
92	無	98
93	論文或口試等流程規章可以人性化一點，且更新消息與實施的緩衝期 可以再多一些。	9
94	行政效率可不可以快點	8
95	跟宿舍有關的意見都沒有回覆，門的問題也不能處理好	3
96	無	98
97	無	98
98	無	98

NO.	請問您對於學務處有什麼具體建議？	編碼
99	無	98
100	拜託男宿好好翻修，至少公共區域燈泡還是啥的可以有人主動來換，而不是還要自己報修，加油	3
101	無	98
102	持續保持熱忱	5
103	無	98
104	無	98
105	希望武嶺的宿舍服務中心能夠加派人手，並且希望能夠更主動處理學生半夜在宿舍區喧嘩的問題。	3.8
106	行政效率慢，又沒有組織性，求助無門	8
107	無	98
108	B棟宿舍有時沒熱水	3
109	橫向協調聯繫不足	8
110	無	98
111	活動承辦人員對學生態度十分不佳，請改善自以為是的態度，否則就不要跟學生合作接觸，使得學生對於學務處觀感十分差勁	2
112	無	98
113	無	98
114	無	98
115	無	98
116	無	98
117	沒有	98
118	無	98
119	服務很好	5
120	好	5
121	流程可以快點	8
122	無	98
123	無	98
124	無	98
125	人手可以多一點，有時候人一多，效率就會變很差	8
126	態度可以親切一些	2

NO.	請問您對於學務處有什麼具體建議？	編碼
127	過去幾個月至學務處生輔組辦理生活補助金申請，幫忙辦理的人員非常不友善，因為學校官網資訊也沒有特別清楚，所以到學務處詢問，但人員講話大聲並且不尊重人，希望可以改善。辛苦你們的工作了。	2
128	希望貴單位工讀生再有效率一點	8
129	待人語氣可以更委婉一點	2
130	老師人都很好相處很和善，詢問問題都可以馬上給予回覆！	5
131	行政人員熱情親切	5
132	無	98
133	請改善學生宿舍	3
134	無	98
135	無	98
136	服務態度及設施指引實在令人失望。希望可以注重人員的社交禮儀及服務的訓練。	2
137	學務處網頁上，各組別所在位置資訊須更新，如課外組於校園地圖上仍標示其位於學生活動中心，但實際電話聯絡早已遷於行政大樓。	15
138	網頁公告可以即時一點，明明沒有缺額了網站上還顯示缺額，打過去才知道已經沒有從缺了	15
139	有發信詢問問題 回答很迅速	5
140	動線不清楚，且路口太狹窄，人多的時候容易擠在一起，辦事情上有点不太方便	14
141	無	98
142	如果某項業務人請假，應有代理人可以協助，而非請人隔天再去辦理，像是學生每天都能去學校一樣的自以為合理，實際上學生也是有工作，只能特地請假過去辦理事務，行政公務人員應該要有正常的公務處理SOP！	8
143	無	98

NO.	請問您對於學務處有什麼具體建議？	編碼
144	請多點耐心，如果學生都知道，不用去詢問了，一間學校上千位學生，你們很辛苦能理解，但麻煩老師們，工讀生們，溫柔以待	2
145	無	98
146	宿舍兩側大門不要再鎖了	3
147	無，申辦就學貸款線上申請、線上對保，打電話詢問都能清楚講解，態度溫和良好，感受很好。	98.5
148	無	98
149	希望能標記出哪個位置負責哪一項業務	14
150	無	98
151	無	98
152	申請抵免動線人多時可以規劃一下	14
153	沒有欸	98
154	態度很糟糕，不應該用不好的態度對學生	2
155	無	98
156	體育組對自己的業務並不熟悉 打電話詢問健身房的事宜 一直轉線 學校新健身房位置不明確 Google map上寫在西子灣 實際在學校裡面	8.15
157	整體申請文件的流程及服務很完善，不過宿舍部分過於潮濕不佳	5.3
158	很棒	5
159	宿舍管理加強管理包裹收領取，有了規範沒有執行仍為無用。並且請加強宣導失物招領之處理方式，切勿再犯公開透露個人金融卡卡號之失誤。謝謝。	3
160	希望宿舍在搬遷上可以盡早公告，雖然今年是因為疫情關係，但當初說會提早公告，卻在新生要入住前才公告要搬遷，大概只提早一個禮拜，然後搬宿舍又遇到下雨週，其實很不方便。	15



NO.	請問您對於學務處有什麼具體建議？	編碼
161	宿舍部分可以再更加完善，很多老舊建築以及發出惡臭的廁所，整體影響住宿學生及校外人士對於宿舍環境觀感，建議能夠正視問題，謝謝，另外車管會不知道屬於哪個單位所屬，建議以打掃校內或等服務，當作為懲罰，個人認為直接開單拖吊，不太符合校內以教導為目的，應該是以此為賺取利益的事業機構了吧？	3
162	沒什麼建議 辛苦了	98
163	在學期初舉辦了一次新生心理測驗，測驗時有標明，測驗結果除非必要不會洩漏，但後來得知測驗結果傳送給導師的過程，發生錯誤而傳給其他老師，我認為這是一個不該犯的錯誤，沒有保障學生隱私，讓其他不相干的老師知道學生的私人狀況。我認同學校將需要注意的學生告知負責老師的作法，但卻因疏失而洩漏學生隱私，我認為需要檢討，可以理解承辦人需要負責很多同學的資料，但仍應認真看待每個工作案件，否則以後學生無法信賴學校，將造成更大的傷害，謝謝。	11
164	無	98
165	常常忙線	8
166	無	98
167	無	98
168	不錯	5
169	不錯	5
170	無	98
171	無	98
172	L棟交誼廳可以不要全部斷電嗎？ 討論報告電腦要插電阿...	3
173	企業實習說明會可以提前幾天以海報張貼在公告欄，這樣可以提前知道有這個活動	15
174	各位繁忙辛苦了	5
175	很好	5
176	辛苦了	5
177	目前沒問題	98
178	無	98
179	無	98
180	無	98
181	可以增添一點人手，感覺每次開學季時學務處老師們總是忙得焦頭爛額，很辛苦！	8

NO.	請問您對於學務處有什麼具體建議？	編碼
182	沒什麼問題	98
183	無	98
184	宿福問題真的很多，每次出事就只會道歉，道歉完就裝沒事，下次一樣繼續出事	3
185	都很好	5
186	很讚！	5
187	無	98
188	無	98
189	表單的分類可以像教務處一樣用小櫃子裝	10
190	無	98
191	好棒棒	5
192	無	98
193	無	98
194	無	98
195	無	98
196	無	98
197	無	98
198	無	98
199	很棒	5
200	所有活動及公告雙語化，讓外籍學生也能多多參與校內活動	14
201	無	98
202	可以動線明確，每次都找不到人	14
203	無	98
204	無	98
205	沒建議	98
206	無	98
207	無建議	98
208	更有親和力	2
209	動線凌亂，問題隨便回答呼攏 請認真對待每位學生的問題	8.14
210	無	98
211	無	98
212	無	98

NO.	請問您對於學務處有什麼具體建議？	編碼
213	都很棒	5
214	good	5
215	服務人員接電話有時候都很不親切，辦事效率可以更高	2.8
216	男宿有蠻多老舊的問題，費用只比女宿少一點點，卻比女宿多很多問題，像是白蟻、小便斗故障很久都沒修、下雨天就大淹水。且用電上與女宿無太多差別，但電費卻貴蠻多，宿服是否應多檢視一下老舊宿舍的設備問題，並在有問題時盡快維修	3
217	服務態度好，有些資料不知道要去哪裡申請的時候都會仔細說	5
218	課外組讚丕	5
219	友善	5
220	無	98
221	無	98
222	Nc	98
223	親切一點、效率快一點好嗎？雖然是學生也不用把態度擺的高高在上吧	2
224	無	98
225	學務處行政人員的態度除了沈小姐之外，其餘都非常好	5.2
226	無	98
227	<p>諮商時的等候區域真的很可憐，人來人往，讓人超不舒服、感覺像是被當白痴或觀賞動物。</p> <p>有夠怒，諮商一事並無恥辱，我並不覺得有此需求是丟臉的事情。同時它是一件私密的事情，但行政大樓五樓電梯門一開，看到兩排學生坐在走廊，一個個被領進小房間……這整個流程超、病、態，缺乏隱私性跟完整的行政流程——而我覺得基於人道及完整的辦理，現有之隱私及流程兩者都是高等教育有能力完善的。</p>	11
228	很不錯	5
229	行政效率提升	8

NO.	請問您對於學務處有什麼具體建議？	編碼
230	人員要準時	8
231	態度的部分可以更好~	2
232	無	98
233	還好啦	5
234	無	98
235	無	98
236	same above	98
237	不錯。	5
238	無	98
239	Nope	98
240	無	98
241	無	98
242	無	98
243	無	98
244	無	98
245	效率、態度	2.8
246	無	98
247	態度有待改善	2
248	無	98
249	無	98
250	無	98
251	可以多貼海報	15
252	無	98
253	多辦活動	16
254	教職員們都非常親切幫忙處理我的問題	5
255	無	98
256	無	98
257	無	98
258	無	98
259	無	98
260	無	98
261	無	98
262	宿舍桌上檯燈容易壞掉，已經更換多次	3
263	繼續保持	5
264	無	98
265	無	98

NO.	請問您對於學務處有什麼具體建議？	編碼
266	無，都挺好的	98
267	無	98
268	太遠了	14
269	走道海報區實在太老舊，無一流大學之感，希望引進較現代化的海報管理及張貼模式。	13
270	無	98
271	None	98
272	無	98
273	無	98
274	處理兵役緩徵的工讀生需多加訓練	8
275	無	98
276	還不錯 但在尖峰時刻櫃檯人可以更多，來處理事情	8
277	無	98
278	無	98
279	沒有	98
280	無	98
281	無	98
282	宿服中心公告宿舍搬遷事宜時，應多考慮學生的立場。 像是今年暑假，搬遷日程的規劃就造成很多學生的困擾	6
283	服務人員態度冷淡	98
284	無	98
285	無	98
286	無	98
287	很不錯	5
288	很好	5
289	Nope	98
290	無	98
291	無	98
292	No	98
293	無	98
294	公用的辦公桌太小	10
295	講話語氣	2

NO.	請問您對於學務處有什麼具體建議？	編碼
296	效率	8
297	排隊動線不太佳 會有很多人擋在門口的感覺	14
298	目前無	98
299	無	98
300	大致同給教務處建議，相關業務同仁大部分都依職務權限開放查詢功能，希望相關同仁多熟悉搜尋方式並善加利用於協助學生。	8
301	學生宿舍同仁糾紛不斷，宜改進。	3
302	good	5
303	Share more information about scholarships and awards about university.	15
304	Please translate the campus wide announcements, notices into English language so that international/exchange students also become familiar.	14
305	No	98
306	No	98
307	For people moving in into dorms it would be nice to know some more about the environment: What do we have to buy? What is included (mattress etc.?) How large is the electricity fee approximately... . Is there a rooftop? How much does the washing machine costs? Instructions for washin machine since it is only written in chinese.	15
308	nothing	98
309	武嶺的宿舍到了晚上時常沒有熱水	3
310	武嶺二村宿舍的馬桶蓋可以換了	3
311	武嶺二村的廁所馬桶該換掉了，發霉又發臭，上廁所的體驗很差	3

三、總務處及環安中心

(一)編碼表

編碼	編碼內容
1	停車相關問題(如:車位不足/環境/亂停)
2	服務人員態度改善
3	車證改善問題
4	提高施工品質(停車與噪音)
5	很棒/加油/繼續保持/辛苦了
6	清潔問題(噴槍使用不善/清潔不足)
7	開單/拖吊/限車進出 問題
8	改善行政效率/專業度/工作準確性
9	校園開放學生停汽車(婦幼停車位不該限制)
10	設備更新(如:廁所、路燈、監視器、道路等)
11	校園環境改善(如:磁磚修復/停電問題)
12	收發室的系統更新
13	校園實驗室(廢液桶不易領取/化學藥品少/流程繁雜)
14	校安相關問題(如:樹木亂長蟲蛇多、猴子流浪狗、緊急救助鈴無用等)
15	公告更新/資訊告知
16	標示不清/動線差
17	與人員對話的隱私性不夠
18	各院導師會議時懇請可以派員出席,或是有類似學務處有相對的交流時間可以跟老師行政人員交流,因為時常老師有很多意見是要反映給總務處的,但都要請學務處轉達
19	維持醫護室經營
20	翠亨道的「禁行機車」只針對學生,不要再說只有柴山居民才能通過這種鬼話。
21	營繕組是後勤單位,主要目標是支援教學研究。營繕組長於總務會議上公開宣稱校方於停電時沒有義務提供必要的備用電力給研究設備用,並於發言時連續敲桌。我們上繳的研究管理費可以發回以自行安裝發電機嗎?
98	無

(二)詳細開放題填答內容

NO.	請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議?	編碼
1	資產組報廢入庫會事先電話提醒,此項服務很貼心,但電話通知態度有待改善...	2
2	車管會處理事情態度十分糟糕,不知找誰詢問時,無人給予回覆。後來到單一窗口處理事情,其他職員倒是不斷插嘴	2

NO.	請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？	編碼
3	希望可以在理學院內多多增設女廁，還有女廁內的小便斗間數，每次在理學院內上廁所不止是需要排隊排很久設施也都非常老舊，希望這次廁所改建可以增進廁所使用的方便性，以及顧慮性別平等的問題	10
4	無	98
5	無	98
6	無	98
7	雖然知道服務人員業務繁忙，但希望服務人員的語氣可以友善一些。	2
8	門口都有工讀生，問了就知道跑哪，很棒	5
9	可否請清潔人員在清掃管院停車場時，不要使用噴槍，以免塵土漫天亂飛造成空氣污染，車子也不會每天下午都一身灰難以清理，（若是真的難以清掃可否不要每天都使用噴槍，偶爾使用一次即可）以上一點點小建議提供改善，謝謝！	6
10	不要亂拖別人的機車☺	7
11	無	98
12	無	98
13	校安加強，謝謝！	14
14	無	98
15	網站記得更新資訊	15
16	怎麼每次使用校內信封提交報帳單，時常環安中心都會一直沒蓋到章，影響後續主計處那邊報帳流程。	8
17	無	98
18	施工影響上課品質，工人亂停車，紅線停車嚴重，尤其上坡路段，反應多次皆得不到回應，標準的公家單位	4
19	車管會可以不要再耍流氓了嗎?收人車證錢又不保證車位，停車位都被沒有車證的人停滿了，申請了車證的人反而沒地方停，有車證的人迫不得已只能將車停在旁邊沒有停車格的地方卻被拖吊，車格內沒有車證的車卻沒有被拖吊，這到底是在做什麼?根本就沒在做管理，只想收錢!請不要吃相那麼難看。	3.1.7
20	沒有	98
21	效率可能要快點	8
22	無	98

NO.	請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？	編碼
23	辛苦了,加油	5
24	車管會收錢可以維護好停車場環境嗎	1
25	妥善告知講習資訊，對於必要出席人員，應直接寄信至 email 或公告周知。	15
26	<p>1. 打電話打了兩次報修 L 停的路燈，卻一直沒有處理好！靠近物理館的 L 停的路燈還是在閃爍&沒亮，晚上牽車沒有路燈很危險！</p> <p>2. L 停靠近物理館的樓梯有時候花草樹木都長到樓梯上了卻沒有修剪！怕有蛇或什麼的，走路危險！</p> <p>3. 千光路的樹有時候也長太出來了，騎車危險～（不確定後門的路是不是你們的業務範圍）</p> <p>希望學校可以重視這些問題並且盡快處理！也要派人晚上來定期查看這些狀況，不然很危險！謝謝～</p> <p>另外，希望可以保障有乖乖申請車證的人的車位，這個學期停車場的車比往年多好多，都沒地方停！但一堆都沒車證的！</p>	1.11.10
27	動線差	16
28	希望能夠精簡辦事流程	8
29	<p>廢液桶不易領取</p> <p>環安中心更改行政辦法時應該發信通知</p>	15.13
30	無	98
31	停車證繳費排隊很長	8
32	<p>車管會的車證費用讓人非常不能理解，繳錢了 L 停的路燈還是整天不會亮，學校再編列經費的時候應該本來就會包刮車管會吧？</p> <p>然後海域中心的成立也有蚊子館的嫌疑，還不如投資在器材上。</p>	10
33	<p>壞掉的電燈通知了一個多月還沒修</p> <p>希望研究所學生的汽車可以停校內</p>	10.9
34	希望空間更明亮	10
35	無	98
36	無	98
37	服務態度可以再改善。廁所清潔再加強 內部天門邊上方 有蜘蛛網 都沒有清潔	2.6
38	車管會於夜晚或假日拖吊無車證的機車不太合理。反而多處擋道與違停的並無積極處理。	7

NO.	請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？	編碼
39	停車證兩年期可註記與一年期的不同可識別	3
40	領車證動線經過辦公區超怪，應該增加服務櫃檯	16
41	無	98
42	無	98
43	無	98
44	無	98
45	停車證領取時間之後是否有機會可以開放晚間，或是郵寄。謝謝您們，辛苦了。	3
46	無	98
47	希望各院導師會議時懇請可以派員出席，或是有類似學務處有相對的交流時間可以跟老師行政人員交流，因為時常老師有很多意見是要反映給總務處的，但都要請學務處轉達，未必能及時或是回饋。	18
48	無	98
49	車管會工讀生不用心，做事敷衍	5
50	希望車管會能開放學生申請汽車停車證，此停車證可以停進校園內，而不是停在海堤停車場	9
51	停車證的設計太難撕容易破、事務組的採購承辦人作業太過繁瑣沒必要	3
52	無	98
53	沒有	98
54	服務很好	5
55	好	5
56	no	98
57	辛苦了，謝謝歷年幫忙圖書館學分班學員車證及車輛停車協助，謝謝你們。	5



NO.	請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？	編碼
58	<p>校內停車有位階/階級之分，實在很不合理，應該用比例或做其他規畫方式不然，非公務員/老師不能停校園區，校內一堆空的停車格.....海堤的位置也不夠</p> <p>為什麼寧願空著校區內車位也不改進制度，非得弄個階級制，搞得大家不開心</p> <p>機車遺失車證補辦也不合理，居然是整個停車費都重交，學校明明查得出該車有沒有繳車費，遺失重辦應該繳是繳工本費，怎會是停車費整個重交，若是為了防堵偽造車證，也不該是這方式吧!!!</p> <p>若真的有人因為這些汽機車問題去舉發，類似遺失整個重繳這種規定，學校於情於法真的佔得住腳嗎？</p>	1.3.9
59	沒有足夠的停車位就不要發這麼多停車證，繳錢買停車證還沒位子停，繳得還比其他學校貴，真的是繳心酸	1
60	無\	98
61	態度可以親切一些	2
62	車證貼紙品質好一點	3
63	服務態度太差	2
64	滿意	5
65	請多點耐心，如果學生都知道，不用去詢問了，一間學校上千位學生，你們很辛苦能理解，但麻煩老師們，工讀生們，溫柔以待	2
66	磁磚修復拖太久	11
67	<p>環安中心對於校園實驗室的安全管理非常看重，讓人感受到學校對實驗安全這方面的重視，不過在使用化學藥品的部分，學校網頁上的品項有點過少了，新增品項的流程有點太繁複了，不知道能不能簡化流程，例如能在網路上面申請，透過上傳藥品照片、掃描上傳藥品安全資料表(SDS)來作申請，當然關於毒化物的部分可能較為危險，不太適合開放網路申請。</p>	13
68	無	98
69	無	98

NO.	請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？	編碼
70	<p>事務組：辦理各單位採購之承辦人員建議輪調。</p> <p>車管會：汽機車停車證除發放紙本，建議車管會建立線上查核系統，不要沒看到車證就開違規單，違規事實勾選未領有該年度停車證。填寫了申訴單表示領有停車證並繳費卻反遭承辦人員責備。(車證貼上機車撕下會有殘膠，用吊掛在機車上的方式又會被猴子扯掉)</p>	3.7
71	無	98
72	無	98
73	無	98
74	無	98
75	很棒	98
76	無	98
77	希望廢液桶的領取位置能夠更靠近需使用單位，以利領取，如：化學館、生科館、材料館...	13
78	<p>總務處長官您們好：</p> <p>最近至學校醫護室諮詢看病得知，醫護室可能於年底關閉，想起剛進學校時學校有醫護室與牙醫，現在都可能關閉，由於疫情關係導致醫護室醫生可能有收支不平衡，是否學校老師可以想辦法讓醫護室團隊留在學校，畢竟醫護室醫生看病親切，並且學校所有教職員、學生都在醫護室看病，以上是學生小小建議。</p>	19
79	在儀器驗收部分，某位專員小姐(非組長)的溝通態度不是很好	2
80	很棒	5
81	無	98
82	無	98
83	<p>有關停車拖吊事宜，因在職專班的同學當天較早到校（約下午時段），但因未正確停放車輛遭到拖吊，而當天他有研究所課程上到晚上九點，下課後完全找不到任何可協助的人員，還好當天有同學能協助載他回家（在大寮，距離學校也有段距離）。</p> <p>因我自己本身也有晚上的課，若以校方規定，學生的車輛只能停在海堤停車場，但以真實情況來說，管院學生要走去海堤的路段，其實非常黑暗，而且大部分會走藝文中心後側那段路(會比較近)，但多數人走的途徑缺乏照明，甚至人煙稀少，就算有照明也會很擔心自身的安危.....</p> <p>在此不知道是否有機會能建議，為在職專班的學生或有夜間課程的學生，讓他們的車輛可以開進校園呢？或是在職專班的學生可以有別種識別的停車</p>	7.9

NO.	請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？	編碼
	證，畢竟他們滿多課是在晚上，有時也不一定會準時下課，他們的安危確實頗有疑慮。	
84	無	98
85	很好	5
86	目前沒問題	98
87	無	98
88	若路燈維修及增設屬於總務處服務範圍，方便將停車場路燈及校園角落路燈維修及增設嗎？謝謝。 曾多次反應L 停之裡面路燈需要維修，從一開始閃爍至目前五盞路燈全不亮至少反應三次，也等待兩個月以上，但仍然沒有改善。 若因為行政流程上的問題也可以告知，避免學生錯怪。仍然感謝總務處各位對學校及學生的付出。	15.1
89	無	98
90	No. Thx	98
91	無建議，僅留言：總務處事務組總能提供專業採購規範之建議，並且會依據實際遇到的合約問題更新規格表及附件，方便承辦人員留意，非常用心。很感謝。	98.5
92	無	98
93	沒什麼問題	98
94	無	98
95	一、海濱停車場警衛先生非常友善。 二、有時因為季節緣故，颳大風造成海濱停車場四處揚塵，停放的車輛都會載回滿車沙。 不知校方有無方法可解決這個問題？	1
96	沒有，很好	98.5
97	請加強教學區的停車管理，反應無證車輛違停卻始終沒有「有效」作為。	7
98	無	98
99	建議應主動積極辦理權責內應辦理之業務	8
100	無	98
101	無	98
102	無	98
103	無	98
104	無	98
105	無	98
106	無	98

NO.	請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？	編碼
107	無	98
108	翠亨道的「禁行機車」只針對學生，不要再說只有柴山居民才能通過這種鬼話。	20
109	總務處同仁服務態度很好，非常感謝他們的協助。	5
110	很棒	5
111	收發室的系統建議可以更新，不然每次去都出錯。	12
112	環境	11
113	無	98
114	無	98
115	總務處今年真的好太多了，但學校服務員真的很喜歡堆回收，若能舉辦本系環境清潔比賽，是否能借此機會，讓回收不要再推積，謝謝總務處一直在改革，讓我們看見不一樣的中山。	5
116	國立中山大學總務處校安防護組-車管會，該單位的工作缺乏效率與積極度，無法有效管理"有證停車"，導致校內無證停車、違規停車等亂象餘十年以上，女宿後方停車場"機車閘門系統"設置完成至今近五年之久仍然沒有使用，以上不僅瀆職，更有圖利廠商之嫌疑，麻煩黃副校長嚴查並監督改善此亂象。(這些問題之前已填過此問卷仍然無改善，如果此問卷只是形式上的填寫，並無法有效監督改善這些亂象，那黃副校長辦理行政滿意度暨服務品質問卷調查意義何在?)	1.3.7
117	標示可以明確一點	16
118	營繕組是後勤單位，主要目標是支援教學研究。營繕組長於總務會議上公開宣稱校方於停電時沒有義務提供必要的備用電力給研究設備用，並於發言時連續敲桌。我們上繳的研究管理費可以發回以自行安裝發電機嗎？	21
119	讚	5
120	無	98
121	增設 youbike 站我很喜歡	5
122	借用庫房動線可以更明確	16
123	很好	5
124	目前良好	5
125	無	98



NO.	請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？	編碼
126	Nc	98
127	為什麼婦幼停車位還有限制需要學校教職員工？學校是專制的空間嗎？還是沒開放給校外人士使用？理應是有政府所核發的母嬰親善停車證才是合理！！	9
128	same above	98
129	停電時電梯的急救按鈕按了沒效 打緊急急救電話也忙線 是大喊才有人過來 想辦法找其他人來幫忙找把困在電梯的人救出來	14
130	無	98
131	無	98
132	No	98
133	無	98
134	無	98
135	無	98
136	無，都挺好的	98
137	無	98
138	無	98
139	建議車管會設法解決車位需求而非積極開罰 使用者付費為什麼行政助理不能繳較高的停車費停至教學區	1
140	好	5
141	無	98
142	出納組秀媚工作能力強 待人和氣也樂於在其他單位遇到不明白之處給予幫助與指點	5
143	無	98
144	營繕組同仁之經驗力有待加強。	8
145	流浪狗及猴子問題仍可繼續改善。	14
146	Great	5
147	Scheduled or unscheduled power outage is unacceptable. Outage frequency is the worst in all places I have ever worked at.	11

NO.	請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？	編碼
148	<p>The number of parking spaces is far less than the number of motorcycles on campus has always been a problem for the school to improve, especially the parking lot behind Building L of the girls' dorm. That parking lot is a difficult place to park motorbikes, especially for girls who don't have many muscles. Even though the school has increased the Youbike stations, so what? For us, girls, there's no station near our dorm, so how is it convenient?</p>	1
149	No	98
150	<p>In general, the administration building is a very forbidding place. Hard to change that, but one thing that could be done is to have a place in all offices with some chairs and a bit of seclusion where one could speak privately to staff or directors if one has something to discuss.</p>	17
151	no thanks	98
152	<p>我先承認我不清楚車管會是不是歸學務處管理。 校內教學區既然要管制二輪就一視同仁，不要因為“身份特殊”（教職員、外送員等…）就有不同待遇，那和人治社會有什麼不同？一間國立大學的大門開啟與否居然是那幾個警衛說的算，有時可以有時不行，沒有公平公正的明確條文，而是完全看警衛的臉色，之前和我大小聲真的讓人不滿。當地居民照學校慣例是不受門禁管制的，我的戶籍地相信學校都查得到，不要連我要回家都被警衛攔，真的非常莫名其妙。</p>	7
153	<p>車管會問題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 車證貼紙品質做好一點 2. 為何沒申辦車證的人反而不用繳罰單？ 3. L 停違停問題(建議拖吊，很明顯開單無效) 4. 既然都要求學生申辦車證了，那是否該提供足夠的車位？ 	
154	<p>請車管會降低車證的金額，假設今天是為了保障學生有車位以及校園安全，我覺得不應該辦車證的金額這麼高，還是在貼紙非常劣質的狀況下。</p>	

NO.	請問您對於總務處及環安中心 有什麼具體建議？	編碼
155	車證申請單位行政人員態度欠佳（找錢用丟的）	
156	您好，希望處理猖狂猴子的問題可以更積極一點，現在拿著非塑膠袋的布袋裝食物也會被猴子攻擊，甚至有同學被猴子撲，即便我們沒有攻擊猴子，猴子軍團可能心情不好也會攻擊，希望可以保障學生的安全，謝謝您，辛苦了	
157	廢除車管會	
158	路燈過亮應調整亮度和角度，監視器少又模糊應改進	10
159	希望武嶺宿舍區能加派人手並定時巡邏，不然晚上一堆學生在外頭喧嘩及有男同學帶女生進宿舍的情形，希望能定時查寢	14
160	<p>在宿舍服務的方面可以多關心，如果需要我們對於猴子有比較友善的應對。應該多加強對「猴群」的應對，和當學生遭遇猴子侵擾等這種「嚴重的災害」應該有更多的協助跟補助。</p> <p>學生來住宿舍主要是為了學習，希望不要除了在學習有壓力以外還有生活品質上的壓力才對</p>	14

四、研究發展處

(一)編碼表

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

(二)詳細開放題填答內容

NO.	請問您對於研究發展處有什麼具體建議？	編碼
1	目前沒有	98
2	無	98
3	無	98
4	服務不錯	1
5	希望跟產業結合	3
6	沒有	98
7	None	98
8	無	98
9	無	98
10	人員對工作之專業度有待加強	2
11	與其他機關合作計畫之相關資訊(ex: 計畫截止日期、計畫繳交格式等...), 是否可直接放在研發處網頁, 不需要每次都詢問承辦人, 造成人員負擔。	4
12	無	98
13	無	98
14	蠻不錯的	1
15	讚	1
16	保持精進	1
17	行政職員需強化熟習自己的業務, 尤其是教師升等事項, 不要推諉卸責, 造成教師權益受損。	1
18	加油	1
19	無	98

NO.	請問您對於研究發展處有什麼具體建議？	編碼
20	the procedures of applying ethnic approval is not clear. Does it mean that after attending Prof. Chan's workshop, I don't have to attend the MOST 6-hours workshop?	4
21	無	98
22	<p>退休人員活化方案的申請表格及程序應明確釐清，申請表說明可以簡化申請流程，經系務會議同意使用研究空間即可，活化方案又表達須經教評會處理。</p> <p>另外，屆退人員申請科技部計畫時，研發處應先敘明申請教師應先取得約聘人員資格，而非等計畫通過後，卻又因無法取得約聘研究員資格，而被迫註銷計畫執行，此一程序的錯亂，嚴重的影響教師執行計畫的權益</p>	4
23	人員非常 nice	1
24	無	98
25	很好	1
26	無	98
27	No	98
28	無	98
29	無	98
30	無	98
31	得加強同仁公文書之撰寫訓練。	2
32	Awesome	1
33	For paying the scholarship all the time, we (international students) have problem cause all the time every semester they dont pay about 4 months and then pay for 3 months first. Its not logical to go forward with this rules. I kindly suggest to solve this problem for international students.	5
34	As a new faculty member, I'd like to be aware of potential research collaborations. It would be fantastic if ORD held training camp-style events to foster research opportunities.	3

NO.	請問您對於研究發展處有什麼具體建議？	編碼
35	A more flexible system for publication subsidies of non-MoST related research (currently they can only be applied twice a year)	6
36	Excellent service	1

五、國際處

(一)編碼表

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

(二)詳細開放題填答內容

NO.	請問您對於國際處有什麼具體建議?	編碼
1	無	98
2	無	98
3	無	98
4	我覺得 還不錯	5
5	僑外生與陸生事務組： 建議資訊可以準確一點 希望不要常常說人手不足就懶得回答僑生 會讓人感覺愛理不理的，然後一到就叫人交會費	8.2
6	很棒	5
7	阿巴	98
8	nil	98
9	可以舉辦與國外目前正交換的學生視訊問答的活動。	6
10	了解人手不足問題，感恩你們讓我們平安來臺	1

NO.	請問您對於國際處有什麼具體建議？	編碼
11	沒有	98
12	有參加學伴計畫，活動很好玩，感謝國際組的補助☑	5
13	交換生的事情，很多東西效率都不是很好，可以理解交換生很多，處理不完，但是很多資訊很緊急，希望能有更多人員，加強效率。	4
14	非常棒	5
15	無	98
16	國際處應與教務處更密切合作，以解決外籍生在課程與畢業程序上的協助。	3
17	如果有辦法給更詳細的結果發布時間會更好，例如：11/29 公布結果 而不是 11 月下旬公布結果	8
18	無	98
19	目前沒有，覺得國際處辦理交換生的事務真的辛苦了，詢問交換校問題也都滿有耐心的，舉辦的交換講座也很多，說明會也是很清楚！	5
20	之前活動時間過去，結果門是關的	6
21	無	98
22	因應疫情關係，是否在交換學生或是到國外留學做出其他的替代方案，保障學生求學資格	7
23	無	98
24	good	5
25	舉辦的活動都很好！	5
26	暫無	98
27	無	98
28	很棒	5
29	0	98
30	無	98
31	更積極地聯繫學生了解事件	4
32	無	98
33	Nothing	98
34	無	98
35	不清楚	98
36	無	98
37	沒有	98

NO.	請問您對於國際處有什麼具體建議？	編碼
38	活動資訊的傳遞可以更加完善，也希望有更多的講座或說明會，提供想出國的同學更多資訊來源及資源	8
39	無	98
40	No	98
41	無	98
42	沒有	98
43	無	98
44	希望學伴計畫台灣學伴可以辦活動的經費多一點，跟境外生的補助差太多了☹	11
45	無	98
46	無	98
47	無	98
48	沒	98
49	無	98
50	希望某些科系雙聯學位可以選的學校多一點	9
51	希望中山交換生的網站可以說明更清楚	8
52	很棒喔！	5
53	我覺得各項活動都還滿值得參與但可以多一點宣傳	8
54	Nope	98
55	無	98
56	沒有	98
57	若每項講座的時間能夠更充足為佳	6
58	無	98
59	無	98
60	有問有答	98
61	很棒	98
62	請多多舉辦交換學生活動	6
63	No	98
64	無	98
65	無	98
66	讚	5
67	我覺得國際處很認真，因為聽說其他學校國際處的行政態度與方式，我們學校的特別能感受到用心	5

NO.	請問您對於國際處有什麼具體建議？	編碼
68	我覺得國際處已經很專業了，有問題也都會迅速解決，真的幫助很大！	5
69	Nope it' s pretty good !!	5
70	樂於助學生	5
71	加油	5
72	希望能提供交換校當地的資訊，例如辦了學生簽證，到了當地是否還需要再去當地移民局申請居留證	10
73	各個職員都很協助學生，辛苦了！	5
74	無	98
75	國際處人員非常專業！	5
76	沒有意見，辛苦老師們了！	5
77	我參加過一些國際處舉辦的姊妹校介紹或演講，真的獲益良多，不但讓想出國的同學可以詳細知道相關訊息，也能知道中山有什麼資源。 國際處的老師辛苦了~尤其是 Maxine << 交換校的大小問題都耐心幫我處理，十分感謝~	5.8
78	no	98
79	Update all the Student data, i.e., NHI.	12
80	1. The enlargement of the office space will give better environment. 2. Need more staff for international student's service. 3. The overload jobs might make staff frustrate so it may impact to the service.	13.1
81	OIA can organize more interaction activities or cultural tours specifically for foreign students so that they can adopt the local culture effectively and feel at ease.	6
82	i don't have any	98
83	I am pleasure with OIA, so I dont have any suggestion for them. Thanks	98

NO.	請問您對於國際處有什麼具體建議？	編碼
84	<p>I believe that the number of people who are in charge of international affairs especially for foreign students is too few. There are only one person in charge and it is not easy to contact her, so I wish the University will increase the workers in that part of the department.</p>	1
85	<p>Office of International Affairs (OIA) needs more help or staff in attending to foreigner students. As this may be because of the limited helpers in their office to accommodate the school foreign student body. The delay in request and help are unsatisfying and frustrating as this takes more than 3 months to seek help or acquire any personal assistance and needs required by our country. This may be because of the limited manpower or the selective preference to "specific" needs from foreigners. Whichever it is, I believe it is making the school less of an efficient university to foreigners and showing us that priority are selective and subjective to excuses and reasons.</p>	1
86	<p>Share and inform international students about local workshops, job fairs and activities, so that internationa students become familiar with local work environment, make friends and get to know the culture. Thank you.</p>	10.6
87	<p>Additional manpower to help the staff to cater to the needs of International Degree Students. I think Ms. Yen cannot accommodate all International Degree Students without any help.</p>	1

NO.	請問您對於國際處有什麼具體建議？	編碼
88	OIA can be more flexible on some issues relating to student's importance such as asking for major approved documents. Overall experience is very good but once I have waited for an important document and the officer only stay on the strict schedule and routine. School timeline might not match with other external organizations' requirement.	4
89	English proficiency should be improve so that communication with non-speaking chinese students will be easier and convenient.	4
90	Update the information	12.8
91	I don' t have suggestions but I think it' s a really good thing that OIA always kept us informed of the progress of the situation to come to Taiwan. So I think it's something to continue and maybe improve to be even better.	98
92	No specific suggestion, the OIA does inform and help us in each step very well.	98
93	non	98
94	nothing special	98
95	nothing	98
96	You are doing a magnificent job. Thank you so much for your engagement, your help is important and very much appreciated.	5
97	Timely and smooth information dissemination can be improved	8
98	The response for the international quarries was not polite	2
99	As I heard recently can exchange students also organise trips with their buddies and as a group which then will be supported by the OIA - to promote this information would be great.	5

六、圖資處

(一)編碼表

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

(二)詳細開放題填答內容

NO.	請問您對於圖資處有什麼具體建議？	編碼
1	無	98
2	可以多多提供資訊相關線上課程	6
3	無	98
4	請整合全校資訊系統的欄位定義、造字問題及考量各系統間資料串接的穩定性、以及使用十年以上的舊系統引用新技術的可能性評估；提昇資訊人員新技術之能力	9.1
5	學校系統非常不穩定	10
6	目前沒有	98
7	空氣不流通	5

NO.	請問您對於圖資處有什麼具體建議？	編碼
8	希望能增加更多的電子書選擇~~	2
9	圖書查詢系統可以再多一點	10
10	很好！	4
11	我覺得 可以	4
12	是否可談定更多元應用的授權軟體。	1
13	Q 無 Q	98
14	可以吧圖書館開的時間久一點，因為每次都太早關，要討論會議都來不及，還有一樓的電腦可以買一下 SSD 裝進去，現在電腦太慢了... 每次要趕快用都要等很久才可以用	7
15	圖書館自習時總是聽到「叮咚」聲，這樣對有自習需求的學生來說滿擾民的，請學校找出此聲音來源再看要將音量降低還是直接移除此聲音	5
16	無	98
17	好棒	4
18	無線網絡很不穩定！	5
19	無	98
20	沒有	98
21	希望圖書館整修進度能快完成。	11
22	很棒	4
23	研究室刷卡機器若故障，麻煩事先告示或不開放借用，避免使用的人提前線上借了，到現場才發現不能使用，造成困擾	5
24	無	98
25	1. 授權軟體希望可以新增 MATHTYPE 7.0，寫論文會用到 2. 希望開放學生使用 OFFICE 2019（畢業後可繼續使用），而非 OFFICE 365	1
26	上班辛苦了，請記得適時放鬆休假。	4
27	無	98
28	無	98
29	一樓書香亭通風真的、真的、真的很差	5
30	建議提供線上客服	14
31	一樓書香亭通風真的、真的、真的很差	5
32	無	98
33	使用行動設備登入時，時常會跳出而需要重新登入，希望系統能再優化，謝謝。	10

NO.	請問您對於圖資處有什麼具體建議？	編碼
34	校園無線網路真的很爛，尤其宿舍區，希望可以改善	5
35	no	98
36	研究生小間空調強使狹小空間太冷，希望能調整溫度。	5
37	整體非常好👍	4
38	建議提供新進書籍的清單	2
39	圖書館椅子太老舊	5
40	書籍擺放位置不夠清楚	5
41	很多熱門的原文書都借不到 只有一本而已 可以多買一點嗎	2
42	服務不錯	4
43	無	98
44	沒建議	98
45	無	98
46	學生的 G-suite 帳號是否可保留帳號及收信功能，有許多教育版的軟體之前都是使用 G-suit 帳號綁定的，學校的信箱介面又很難用，是否可考慮保留學生的 G-suite 帳號	13
47	還好	4
48	圖書館討論室有點難借到，希望可以增設學生討論空間 假日太早關門，希望可以加長時間 期中考期末考周可以加長營業時間 學校資料庫太少，很難做研究 學術期刊資料查詢系統很不直覺 非常不滿意學校疑似要刪 Gsuit 帳號 至今都無法確定要不要刪或留	2.7.13
49	希望可以詢問大家需要用到什麼軟體，幫助購買	1
50	須要定期更新保養圍護電腦設備，尤其是圖資大樓地下室的電腦，真的太 太太慢了……	5
51	可以增加更多的書籍如檢定參考用書	2
52	我覺得都挺好的！謝謝🙏	4

NO.	請問您對於圖資處有什麼具體建議？	編碼
53	建議不要頻繁使用不同視訊軟體進行講座或課程訓練，因為如操作不熟悉的軟體導致無法登入，錯過該課程/講座；或於聯繫時可將使用或登入流程說明。	6
54	前門應儘早完工開放。	11
55	無	98
56	無	98
57	可以再更多授權軟體	1
58	無	98
59	我借的研究小間並沒有超時，請撤銷罰款	9
60	無	98
61	希望能改善網路速度	5
62	因應疫情進出口動線真的有點不是那麼順暢，地面貼得亂七八糟	5
63	希望可以新增多一點免費軟體，如電機系所需 ADS、Autocad 等等 國立中山大學的課程帶頭使用盜版軟體，讓外界知道應該會跟前學姊一樣貽笑天下。	1
64	一切安好	4
65	無	98
66	圖書館的書香町每次去幾乎都沒有開冷氣很悶 都需要另外跟工讀生反應才會進來開 一個密閉空間裡卻只開一點點窗戶沒開冷氣 希望可以下午開放時就直接打開空調	5
67	電梯能抵達的樓層，應包含三樓入口處。孕婦不適合爬樓梯，每次都要坐電梯到二樓再爬一層樓梯，才能到達三樓入口。下樓也一樣要下一層樓梯，到二樓才能坐電梯。	5
68	無	98
69	服務不錯。	4
70	電梯的指標可以再清楚一點嗎？	5
71	研究小間的借用時間具體到幾點可以在網路標示	7
72	無	98
73	路線標示可以清楚一點	5
74	無	98
75	希望服務人員態度再良好一點	8
76	關於學生及校友的 g-suite 帳號去留究竟定案了沒？	13
77	多增加免費使用的軟體	1

NO.	請問您對於圖資處有什麼具體建議？	編碼
78	圖書館冷氣有些地方超冷，有些地方又超熱	5
79	無	98
80	5樓研究小間的空調特別冷，希望可以把溫度調高，也較省電	5
81	當日自修室的溫度太低了，是否有提供調整溫度的方法？	5
82	希望盡早開放工學院與圖書館的通道	11
83	希望有更多軟體開放學生於自身電腦上使用，像是 matlab	1
84	晚自習時間可以延後	7
85	無	98
86	無	98
87	教務系統非常不穩定、每次維修時間都很久、成績系統整合不完全，落後於國立大學一般通常水準，請督促軟體工程師積極工作，將業務分配清楚，避免責任歸屬不明	10
88	希望圖書的租借期限可以延長半個月到一個月	7
89	座位區的整潔部分可再加強。	5
90	整理環境的阿姨很親切很可愛～辛苦了！	4
91	繼續加油	4
92	無。	98
93	謝謝團隊的心力與時間	4
94	3樓櫃檯希望可以多準備一點小鈔來找錢 印表機可以升級一下	5
95	線上資源太少	2
96	沒有	98
97	無	98
98	整潔明亮	4
99	一樓電梯可以感應學生證上去三樓以上	5
100	n/a	98
101	蠻多間個人研究室冷氣都超冷風也超大，不然就是七樓有些冷氣壞掉超悶，有詢問過圖書館員，圖書館員有耐心回覆，只是學校更換太慢，故再次提出建議。冷氣這麼冷，既讓學生不舒服也很耗電不環保，也希望學校能夠重視研究室品質。	5
102	建議多辦抽獎	12

NO.	請問您對於圖資處有什麼具體建議？	編碼
103	希望可以提供線上借書服務，只要到櫃檯取書就好，不然從外面到圖書館大樓再到圖書館內部還要換好幾次電梯很麻煩。	14
104	無	98
105	網路上之英文畢業門檻申請說明可更明確標明已改於圖書館十樓申請以避免同學前往教務處才了解需要至其他地點申請	3
106	有很多可以改建的地方	11
107	無	98
108	一樓書香叮的開門很吵，希望能像三樓一樣，換成靜音開關的門。	5
109	感謝辛苦的行政人員	4
110	什麼時候要建好…	11
111	無	98
112	無	98
113	由網頁取得電子期刊資源的過程過於繁瑣 應該聯合其他學術機構共同對於資料庫提供商（例如 TEJ），要求提供與 MacOS 相容的資料庫。	10
114	持續保持熱忱	4
115	無	98
116	櫃台流通管理人員態度須加強	8
117	網頁使用友善度若大幅改善，可增加使用者的信整度。目前沒有組織性，又散亂。	10
118	無	98
119	希望圖資大樓可以早日恢復前門進出	11
120	無	98
121	無	98

NO.	請問您對於圖資處有什麼具體建議？	編碼
122	<p>(一) 圖書的編目和排架較為混亂，應尋求專業領域老師的協助、或參考中央研究院圖書館或台大圖書館的編目，建議加以整頓。例如，如果讀者想要找與「詩經」相關的書籍，中山圖書館分置在三處，事實上，詩經已經被歸類為「經」，應該與所有的經部的書放在一起，不應該一些放在經、一些又放跟唐詩、宋詞、元曲在一起。例如，大藏經，應該將所有的大藏經都統一放在佛教類，目前圖書館將大藏經打散用書名分散放在架上，對讀者而言很不方便，而且無法全面觀照整全大藏經，分散的情況義容易造成遺失。</p> <p>(二) 應整治圖書館可利用的空間，使用密集書架或其他方式，太多經常使用的書圖均放置於閉架圖書室，對讀者而言非常不方便，而那些閉架的圖書可能也可能永無重見天日之日，非常可惜。</p>	5
123	希望繼續辦理圖書館管理學分班，惠齡及老師協助學員很多	15
124	4樓詢問資料庫的問題回答很不專業	9
125	請問是否可加入 Adobe Acrobat 的校園軟體授權？	1
126	沒有	98
127	各種申請系統（借還書、空間借用、罕用書庫、跨館合作．．．）應整合為同一平台，或至少將各個系統的連結放置於同一入口，而非散落在圖資處網頁的各處，以便方便尋找。	10
128	無	98
129	無	98
130	假日圖書館可以開放晚上時段～	7
131		
132	<p>建議可以跟新生介紹及宣導學校的一些可以學習的資源、系統、計畫、地方，可以把資訊全都一起放在新生手冊裡彙整好</p> <p>比如介紹 English Plaza、英文口說預約、圖書館規則、集思軒、書適圈、研習室預約方法、中山所有社團簡單介紹等等，不然有很多資源但是學生都不知道，有些社團有興趣但是卻不知道它的存在，我還是聽學姊不經意說起才發現有資源可以利用，畢竟平時也不會特意去一個一個上網查粉絲專頁、官網每天關注，這樣太不切實際也浪費無所謂的時間，而一個一個去查資訊也很零碎，不如弄一個可以把所有有用的資訊彙集在一起的媒介，讓學生知道有這些東西可以利用</p>	10
133	希望還書可以再方便	5
134	很棒 環境清潔可以稍微再加強	5
135	一樓影印設備有點老舊，且電腦有點慢，可以改進這個部分	5

NO.	請問您對於圖資處有什麼具體建議？	編碼
136	付費學術授權軟體可以再更多一些 或是同一軟體授權的範圍可以更廣	1
137	整修效率緩慢 網路設定嚴格，需要學校帳號認證，很麻煩	10
138	服務態度佳	4
139	無	98
140	無	98
141	無	98
142	博碩士論文館藏地方 燈光照明不夠 除濕待加強。	5
143	<p>圖書館館藏各個書架上的書並沒有按照書號的順序排列，的確這件事情應該是由各個讀者的習慣來維持的，但圖書館應該要安排人員排列整理所有的書本，並積極宣達讀者必須要按照書號歸位每本書。否則總是會發生讀者甚至是館方都找不到某本書，填寫尋書單讀者只會每天收到「沒有找尋到書」的信，永遠都找不到書。書號沒有按照順序排列，館方也不定期整理的話，不知道圖書館要如何保證讀者閱讀的品質。</p> <p>圖書館正門的外牆因磁磚會脫落，早在 2021 年年初，也就是寒假的時候正們就已經封起來了。起初正們被封起來的時候，當時正們有用封鎖線封起來。但是告示磁磚會掉落因此正門封閉，要從側門進出的告示牌卻放置在封鎖線之內。這不就是要讓不知情正門封閉的讀者，越過用封鎖線圍起來、有磁磚掉落的危險的地方，去看告示有危險的告示牌嗎？況且，圖書館的磁磚維護的工程，大可以在沒有上課的期間（即寒暑假）動工，不知道為什麼拖到 2021 年 9 月都已經開學，已經有很多讀者在圖書館內讀書的時候施工，除了會吵到讀者之外也會影響到上課。希望圖資處的人在安排事情時，可以多多考量當時的情況。</p> <p>圖書館五樓的個人研究室內的溫度總是比研究室外的溫度低很多，冷到沒辦法待在裡面。而且每一層樓的溫度都不一樣。圖書館的桌椅也都非常老舊，希望圖書館可以多多重視維護圖書館的環境。</p>	5.11
144	電梯解說一邊可以搭到十樓一邊不能要講清楚	5
145	無	98
146	滿意	4
147	覺得各部門在樓層位置要再標示更清楚，目前來說對於不常前往的人會不知道各部門位置。	5
148	可以多採購新書、沙發及其他線上整合等	2

NO.	請問您對於圖資處有什麼具體建議？	編碼
149	在圖書館五樓的部分有放畢業學長的碩士論文，但是去翻閱的時候發現最近幾年的論文都不太齊全，不確定是因為學校的審定機制還是論文有保密期限，不過希望能夠在圖書館內看到更多學長姊的論文。	5
150	無	98
151	非常棒	4
152	借閱系統可以再多調整	10
153	無	98
154	冷氣太冷，可以提供一個空間可以飲食，開放時間過短 假日只有到五點 極為不方便	5.7
155	裡面很方便！謝謝學校	4
156	美化一下系統，做個手機的 app 整合功能	10
157	新生會不知道該如何去 4-8 樓，應在新生手冊就可告知	3
158	希望圖書館能有插頭在桌上 那就完美了	5
159	無	98
160	圖書館硬體升級 整體設備老舊	5
161	室內環境希望可以更好，相較於 10 樓我覺得室內的讀書空間可以更溫馨一點	5
162	希望圖書館星期六日也能開到晚上 10 點，希望書香町可以從早上就開放，不要下午 1 點才開放。 希望書香町裡空調可以請工讀生開，不然裡面超級無敵悶！！！！！！	7
163	無	98
164	沒有欸很棒	4
165	無	98
166	研究小間的空調太冷！建議可以分層、分間調控, 之前詢問過櫃台 無法調整!	5
167	無	98
168	整體我覺得還不錯！小型討論室的隔音效果可以再加強一些，有時候會影響到隔壁。	5
169	無	98
170	讚	4
171	可增加數位新創設備	5
172	無	98
173	目前沒有喔	98

NO.	請問您對於圖資處有什麼具體建議？	編碼
174	入口可以亮一些 有點太暗	5
175	無	98
176	電腦硬體更新	5
177	希望圖書館整修聲音可以盡量不要影響讀者	11
178	課外書可以多一點	2
179	無	98
180	加油	4
181	無	98
182	無	98
183	請增加新書	2
184	No	98
185	都很好	4
186	無	98
187	有使用 Naxos，但是使用的人數限制是 10 個人，很容易人數就滿了	7
188	櫃檯人員都很親切	4
189	若未來仍有遠距教學，希望圖書館提供可以講話的空間，讓在圖書館線上上課的人能夠回答課程問題等等。	14
190	超棒	4
191	不錯	4
192	自習座位旁的插頭應更完善	5
193	學校網路於地下室研究室收訊十分不佳，與宣稱之網路權覆蓋有一定落差	5
194	my students and I encountered several IT problems when using the library resources (e.g., delay delivery-receiving of emails, softwares, journal databases) over the past weeks. Yet, the librarian said they don't know how to solve them.	10
195	網路不穩	5
196	海工館館內的 Wifi 訊號薄弱，請改善，謝謝。	5
197	SPSS 的使用權限人數增加	1
198	無	98
199	我只記得王玲瑗組長對我說：「我們只為一級單位服務」這句話。	8
200	設備老舊、建議延長開館時間、館內動線不佳	5

NO.	請問您對於圖資處有什麼具體建議？	編碼
201	網路大學全面雙語化 / 外籍學生若無中文姓名於網路大學姓名欄為空白，希望可以改進這部分	10
202	無	98
203	沒有	98
204	顯示流通的藏書，不少都在該書架上找不到，建議寒暑假時應普查一遍，重新歸架。	5
205	無	98
206	無	98
207	無	98
208	沒建議	98
209	無	98
210	圖書館環境動線指引可再清楚	5
211	沒有	98
212	good	4
213	無	98
214	無	98
215	館藏查詢系統有點慢，也不是很好找，搜搜尋引擎不是很優	10
216	圖書館環境不錯	4
217	沒	98
218	無	98
219	無	98
220	都很棒	4
221	疫情在一樓時服務很好，竟然可以把我預定的書備齊！	4
222	我覺得很棒	4
223	希望新書能多一點	2
224	圖書館整體設備偏老舊，可逐步汰舊換新	5
225	讀書環境太差 桌椅老舊	5
226	無	98
227	希望學校也能提供法源資料庫的使用	1
228	無	98
229	8樓讀書區如果有隔板會更好	5
230	棒	4
231	希望有更多書籍	2
232	圖資大樓什麼時候要好	11

NO.	請問您對於圖資處有什麼具體建議？	編碼
233	態度的部分可以更好~	8
234	無	98
235	無	98
236	學校停電那天職員不知所措，危機管理意識欠奉，樓梯間後備電源不足	9
237	還行啦 不錯啦	4
238	無	98
239	無	98
240	無	98
241	不錯。	4
242	親切	4
243	我覺得還不錯	4
244	無	98
245	無	98
246	無	98
247	無	98
248	無	98
249	無	98
250	繼續加油	4
251	我覺得我有問題，專員都可以迅速幫我處理，而且態度超棒	4
252	無	98
253	無	98
254	No	98
255	多買點書	2
256	無	98
257	無	98
258	無	98
259	沒有	98
260	無	98
261	多辦活動	12
262	網路速度不夠快，有時連不到	5
263	無	98
264	教職員們都非常熱心解答我的詢問~	4
265	外圍磁磚工程太慢了。圖書館電梯動線也很奇怪	11.5
266	無	98

NO.	請問您對於圖資處有什麼具體建議？	編碼
267	無	98
268	無	98
269	借書服務人員滿分面帶笑容	4
270	快開放前門！	11
271	無	98
272	樓層介紹可再詳盡一點	5
273	無	98
274	覺得做得很棒～	4
275	書籍位置的標示希望可以再清楚一些。	5
276	圖資 10 樓拜託假日開放	7
277	還書時請櫃台工讀生確實掃好條碼 不要造成借閱者的麻煩	9
278	預約討論室系統請及時修正，不然等了很久才南歐預約大型討論室	10
279	希望能定期清理讀書區的座位	5
280	無	98
281	無	98
282	無	98
283	無	98
284	無	98
285	希望圖書館能盡快採購近年的新書	2
286	無	98
287	無	98
288	沒有	98
289	尚無	98
290	智慧營運組 應加開晚間和週末網路修繕人員，避免一旦下班若網路出現問題需等到明日或兩天後早上才能處理，個人認為可以是先談好有事即過來處理，無事即不需上班，薪水方面可論件計酬，或是時薪制度	5
291	看不到服務人員，圖書館噪音木板很大	5.9
292	希望可以持續舉辦相關教育訓練	9
293	無	98
294	無	98
295	繼續加油	4
296	無	98

NO.	請問您對於圖資處有什麼具體建議？	編碼
297	去圖書館（原來不能搭1樓電梯，要先爬樓梯）與10樓動線不清楚，希望能有明確指標，謝謝！	5
298	新生會不知道沒有逼學生證，電梯只能到三樓，建議可以在一樓寫清楚一點，不然我們不知道要先進到三樓才能搭電梯上樓啦！第一次去圖書館因為這個問題困擾了很久，還以為是新生不能上去...	5
299	出入口樓梯的扶手太租，不易確實牢握	5
300	無	98
301	<p>限縮甚至移除學生 Google 信箱，與教職員之不均等比例有不符比例原則之疑慮。希望校方得合理均等分配。</p> <p>G-suite 對於在校學習有極大益處，學生會將個人學習以及共同編輯檔案等儲存於此，比較其他資源，建議貴單位可對此有所投資使學生得繼續保有此類工具。</p> <p>謝謝。</p>	13
302	空間舒適	4
303	無	98
304	海公股及綜合大樓 wifi 訊號有改善空間，敬請持續汰換設備。	5
305	各組分工清楚，合作有待加強。	9
306	Perfect	4
307	None	98
308	<p>Internet speed is slow and the service is sometimes interrupted without notice. Lack of available software for research (e.g. MATLAB) is troublesome especially for a research oriented university. The office can just compare their software subscription to that of other good universities in Taiwan and what we lack.</p>	5.1
309	<p>We need more software. AMOS and SPSS (in English), especially. Cloud use does not work well.</p>	1
310	A website where English is the default language.	10

NO.	請問您對於圖資處有什麼具體建議？	編碼
311	OLIS could expand the list of research-related licensed software, such as 1. Grammarly is useful while writing Thesis and scientific papers (structural, semantic, syntactic errors). It could be useful for students and teachers.	1
312	No	98
313	Improve the orientation	5
314	More comfortable seats	5
315	nothing	98
316	Need to update system and make more resources available.	10
317	no thanks	98

七、藝文中心

(一)編碼表

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

(二)詳細開放題填答內容

NO.	請問您對於藝文中心有什麼具體建議?	編碼
1	建議多邀請一些戲劇表演團體不要都是音樂演出和學生製作	1
2	沒有	98
3	過昂無	98
4	沒有	98
5	大學之道的活動都很棒	5
6	無	98
7	資源很多	5
8	沒有	98
9	很棒	5
10	無	98
11	無	98
12	無	98
13	No	98
14	多舉辦活動	1
15	無	98
16	無	98
17	無	98
18	無	98
19	活動宣傳可以再積極一點。	2

NO.	請問您對於藝文中心有什麼具體建議？	編碼
20	希望能提供更多的藝文表演，以及更多的雲端藝文機會，給予時間無法配合的學生接觸藝文活動的機會。謝謝！	1
21	無	98
22	希望活動能分散於一週的不同天，感覺大部分都在星期二…	1
23	不清楚藝文中心在哪？	7
24	no any suggestions	98
25	可多安排適合親子共同欣賞的演出	1
26	沒有	98
27	活動辦得很多 答案可以多宣傳	2
28	非常棒，學校應該再多給予一些經費補助舉辦各類藝文活動	4
29	無	98
30	無	98
31	無	98
32	無	98
33	沒有	98
34	無	98
35	無	98
36	no	98
37	很棒	5
38	音樂會很棒，多舉辦	5.1
39	無	98
40	無	98
41	無	98
42	無	98
43	可以有更好的宣傳活動	2
44	無	98
45	無	98
46	無	98
47	無	98
48	疫情前參與幾次實體音樂會活動。非常棒。謝謝該單位工作人員的安排與辛勞！	5
49	可保持多元主題展會	6
50	想聽古典樂。	6

NO.	請問您對於藝文中心有什麼具體建議？	編碼
51	無	98
52	非常棒	5
53	很用心	5
54	非常好	5
55	很棒	5
56	無	98
57	讚讚：)	5
58	No	98
59	都很好	5
60	很讚，謝謝藝文中心提供的資源	5
61	很棒	5
62	藝文中心的活動感覺很精彩，可以多多宣傳！	2
63	很棒	5
64	加油	5
65	希望活動能更多元化	6
66	可以舉辦更多有學術相關議題的活動與現今時事相互呼應的會更好	1
67	沒有	98
68	藝文活動可以多加宣傳	2
69	可以取票的時間請工作人員準時出現協助取票，不然延後可以取票的時間，遲到造成學生困擾很不應該	9
70	我覺得很棒	5
71	無	98
72	節目內容可更多元	6
73	無	98
74	棒	98
75	無	98
76	我愛生祥，不過貴賓保留席留太多了辣！ 身在藝術大樓的窮鬼，希望能夠有機會參與活動～	1
77	文藝中心不知道在哪	7
78	無	98
79	無	98
80	可多辦活動	1
81	無	98
82	無	98

NO.	請問您對於藝文中心有什麼具體建議？	編碼
83	無	98
84	發 mail 通知學生活動 很棒	98
85	訂票可以再多開放幾張	8
86	無	98
87	無	98
88	活動希望能夠繼續辦，我覺得都蠻不錯的	5
89	無	98
90	不知道在幹嘛	2
91	無	98
92	可以多增加藝文活動	1
93	希望能舉辦更多音樂會	1
94	無	98
95	活動類型多元很棒，宣傳可以更加強	5.2
96	尚無	98
97	環境良好	5
98	很好	5
99	無	98
100	無	98
101	中心同仁人力工作不均，忙者愈忙，閒者愈閒。	3
102	We don't know what and when special event are organise	2
103	Loving the activities	98
104	no thanks	98

八、產學處

(一)編碼表

編碼	編碼內容
1	推廣教育-增韓文(三)課程
2	加油/很好/很棒
3	增加學生實習機會(不限科系)
4	提高人員辦事效率/專業
5	人員態度不佳
6	應實際協助產學合作(核銷系統)
7	專利移轉的服務有待加強。
98	無

(二)詳細開放題填答內容

NO.	請問您對於產學處有什麼具體建議？	編碼
1	無	98
2	高雄外商金融業、管理顧問業實習好少，可以多爭取一點嗎？多一點外商校友，對學校也有利啊！另外請不要只限管院學生！又不是只有他們才優秀，都什麼時代了！	3
3	很棒	2
4	阿巴阿巴	98
5	希望韓文課(三)能開，不然都一直只有前面程度～	1
6	親切友善，態度優良！	2
7	無 謝謝	98
8	沒有	98
9	None	98
10	無	98
11	產學合作案的核銷程序希望能更簡便(主要是網頁核銷頁面的友善度)，不然會降低簽立產學合作的意願。	6
12	無	98
13	1. 本校最沒用的單位，產學都是各中心各教授或助理接案，不知道該中心存在意義是什麼！為什麼要提撥管理費給這個無用單位 2. 產學處理單形同虛設，這不行協助那不行幫忙的，又會推託主管多需要時間處理，請問協助行政流程而已，抽了多少管理費，請個助理來跑這些流程都還比整個產學處快	5.4

	3. 助理陳郁方態度傲慢，經常推工作，如果都不想做或是覺得困難，麻煩請換人	
14	無	98
15	無	98
16	同仁異動頻率過高，對業務熟悉度不夠，對新進教師承接計畫常常因缺件造成資格不符，甚為可惜。	4
17	無	98
18	沒有	98
19	無	98
20	無	98
21	無	98
22	無	98
23	專利移轉的服務有待加強。	7
24	Ray is good but the office is otherwise bureaucratic and inefficient in general.	4

九、秘書室

(一)編碼表

編碼	編碼內容
1	親切/加油/棒/感謝
2	人員態度不佳/效率差
3	標示引導
4	辦理校內活動的美感設計建議可以稍加統整具一致性規劃，或許可以給學生發揮創新及創意，提升校內朝氣並有助學生成長學習，或是外包廠商提升美感，才不會流於形式或過氣。
98	無

(二)詳細開放題填答內容

NO.	請問您對於秘書室有什麼具體建議？	編碼
1	無	98
2	無	98
3	大家都很辛苦忙碌也都很努力，希望能將心比心，維持基本電話禮儀	1. 2
4	超級棒！！	1
5	無	98
6	上班辛苦了，請記得適時放鬆休假。	1
7	建議以圖示指引校長室、校長辦公室、秘書室方向，以利引導洽公人員	3
8	服務態度親切，應繼續保持。	1
9	無	98
10	無	98
11	辦理校內活動的美感設計建議可以稍加統整具一致性規劃，或許可以給學生發揮創新及創意，提升校內朝氣並有助學生成長學習，或是外包廠商提升美感，才不會流於形式或過氣。	4
12	中山新聞真的寫的滿好的，更新率高且還有英文翻譯，讚。	1
13	老師們待人親切，辛苦了！	1
14	發布新聞消息可以再快一點	2
15	工讀生很友善熱情☑謝謝你們	1
16	謝謝你們對去拿貼紙的同學很有耐心	1

NO.	請問您對於秘書室有什麼具體建議？	編碼
17	沒有	98
18	無	98
19	無	98
20	無	98
21	no	98

十、人事室

(一)編碼表

編碼	編碼內容
1	加強人事、聘僱系統
2	加強行政效率/傳遞資訊能力/專業
3	人員雙語能力/資訊雙語化(例如老師相關權益說明)
4	落實職代工作(如:找不到承辦人)
5	資訊E化(進度流程線上申辦與查詢)
6	很棒/辛苦了/感謝
7	自取公文應通知取件
98	無

(二)詳細開放題填答內容

NO.	請問您對於人事室有什麼具體建議?	編碼
1	無	98
2	自取文應電話通知取件	7
3	有時傳遞資訊速度稍慢，也建議同屬人事室不同承辦人之間的內部橫向資訊整合能加強。大家都辛苦了~	2
4	新增教師聘任資訊化作業	1
5	人事室有些公務人員對於事情的處理~拖，一個小小的獎金簡簽可以拖了半年，且是一催再催，若不催是否就不了了知了。	2
6	攸關教師權益的辦法請盡早雙語化，相關說明會也應提供至少一場英文的，以免外籍教師權益受損。	3
7	上班辛苦了，請記得適時放鬆休假。	6
8	NA	98
9	無	98
10	無	98
11	未能明確告知所查詢相關問題，且延遲辦理員工所提業務，影響權益	2
12	行政人員提升英語能力請納入研究助理	3

NO.	請問您對於人事室有什麼具體建議？	編碼
13	<p>1. 外籍教師日漸增多，對於新聘跟升等的需求也增加，表格英文化真的迫切需要，現在都仰賴各單位自己翻譯給老師聽，很拖累行政效率且怕翻譯不夠完善。老師對於相關程序的問題也很多，希望可以通暢的英文交流管道，可以疏通老師的問題。</p> <p>2. 校外審的作業時間最近會拖延，影響到後續各單位召開會議的時間及時程，時常要延後或是加開，是否可以重新檢視作業程序，以利後續行政作業，避免耽誤新聘或升等重要事宜（應該是提供給學術副校長辦公室的，但無單位勾選）。</p> <p>3. 有關校內提升行政人員英文化的相關活動實為善舉，做以下建議：</p> <p>(1) 安排時間在平日週二上午，平時的會議公務很繁重，一般同仁很難撥出一整個上午去上課。是否可以調整成固定並常態性課程，像以前的下午茶活動固定在週三下午時段一樣。</p> <p>(2) 課程是否可以有線上課程，可以後續反覆聆聽或是參與。</p> <p>(3) 校內有很多優秀的外籍碩博士生，其實可以媒和作為英文家教，提供一個平台場域，我相信很多人會有興趣，也可以提供如此工讀機會，鍛鍊口說。</p> <p>(4) 可以參考外面社團都有多語咖啡，可以提供固定時段固定場域，讓外籍生或外籍老師跟校內教職員互動交流，提升口說實戰練習，並且提供這種良性互動交流的場合，提升校內國際化形象。</p>	3.2
14	希望人事聘雇(新聘/續聘/離職) 流程能以線上申辦進行	5
15	暫無	98
16	研究助理也是本校的資產，建議員工健康檢查可以比照校聘助理辦理。	8
17	分配人力加強	2
18	無	98
19	只能說“讚”~謝謝時常的幫忙及指教	98
20	沒有	98
21	無	98
22	無	98
23	無	98
24	無	98
25	無	98
26	無	98
27	無	98
28	無	98

NO.	請問您對於人事室有什麼具體建議？	編碼
29	建議對於教職員的薪資及勞健保代扣額等等有套完整的 SOP，以避免因負責人員太忙導致輸入錯誤等問題	2
30	請確實掌握人事室人員請假時間及後續待處理公事時程	4
31	空間狹小、出差申請審核時間冗長	2
32	無	98
33	沒有	98
34	公務員平時考核作業並未落實執行，今年完全未辦理，想知道原因為何。	4
35	感謝對於我的升等及退休的協助，感謝怡君和宇婕，祝她們永恆青春美麗。	6
36	很棒	6
37	人事室在資訊化上要提升，分享系統資訊。	5
38	Make payment processing easier to track, especially for those with multiple jobs.	2
39	hope the service process gets faster	2

十一、主計室

(一)編碼表

編碼	編碼內容
1	報帳、聘僱等系統待加強，流程應簡化/E化
2	人員專業性不足/效率差
3	很好/友善
4	統一造冊問題(逕自改成紙本造冊)
5	請購或課程經費核銷彈性增加並明確規範
6	退件原因不詳
7	實驗室需保持乾淨以利各種生物實驗不被汙染之帳款請列入必須耗材
8	希望可以多準備文具用品給主計室 這是他們最需要的耗材之一
98	無

(二)詳細開放題填答內容

NO.	請問您對於主計室有什麼具體建議？	編碼
1	無	98
2	無,一切很好.	98
3	經費結報認證制度針對助理的認證年限建議放寬(目前僅2年)	5
4	同仁都很有善	3
5	統一造冊後確實方便許多，但偶有上級未簽核，不應責難學生；或是報帳過程有小疵時，貴單位撥打手機聯絡不上大可寄信，而非逕自改成紙本造冊。	4
6	報帳好複雜，希望可以再簡化	1
7	助理請購系統經費結報認證時間請延長	5
8	許多廠商/電商都已全面開立電子發票，希望報帳核銷也能朝向無紙化運作。	1
9	很友善	3
10	無	98
11	主計系統可多再更新	1
12	1.每次退件點選原因，永遠都是寫日期退件，請問誰知道退件原因？都要看到紙本退件才能知道，那請問設這個退件查詢按鍵用意是什麼？完全沒有行政效率！	6
13	不要十點半就在吃便當^_^	2
14	無	98
15	無	98

NO.	請問您對於主計室有什麼具體建議？	編碼
16	<p>以下之意見是我過去數年來和主計室不同承辦人業務往來之心得供參。</p> <p>1. 該單位人員之辦事效率有待加強，我舉幾個例子供參。我在投稿費及潤稿費核銷上等待時間大約是三周到兩個月，在國際研討會經費核銷上之等待時間大約是三個月。此外若等待時間過久我會請助理致電承辦人詢問進度，得到的答覆大致是會再查看相關資料或請補送相關資料。</p> <p>2. 科技部計畫結案時，本校教師需繳交計畫內容且需進行經費結報，但是在有些台綜大學校教師只需完成計畫內容繳交，線上經費結報由主計室承辦人協助完成（這對主計室承辦人而言只是舉手之勞）。</p> <p>3. 主計室部分行政人員之老大心態與官僚作風(例如梁蕙蓉小姐)尤其無法令人恭維。主計室同仁每年所領到之行政獎勵金遠高於其他單位，其中有一部分來自教師計畫之行政管理費，難道教師要求主計室承辦人在計畫相關事項之經費核銷上提供合理之效率太過分了嗎。</p> <p>4. 學校應與其他台綜大學校進行比較以進一步檢討如何改善提升本校主計室之行政效率。否則每年做調查，行政部門之效率依舊，這只是浪費時間與物力。</p>	
17	無	98
18	無	98
19	實驗室需保持乾淨以利各種生物實驗不被汙染之帳款請列入必須耗材	7
20	無	98
21	辛苦了	3
22	<p>請不要設計無謂的程序來拖延報帳，我們沒有那麼多錢可以墊！（並不是每個廠商都讓我們賒帳。）</p> <p>請不要把"內部決定"等等同溫層的意見變成規定。</p> <p>請不要把防弊當作擋箭牌，縱容沒有效率、沒有效果的舉措；並不是每個人都是賊，你們的防弊措施經常讓人不得不變為賊！</p>	5
23	作業上能再有效率一些。	2
24	生科的經費好少	5
25	<p>請多加改善退件原因的錯別字</p> <p>例如什麼是</p> <p>"帶電表沒絕型"??</p> <p>短短六個字可以錯四個，還完全與原意不同，考驗大家選字與解讀能力嗎？</p>	6
26	無	98
27	拜託 有禮貌一點	2

NO.	請問您對於主計室有什麼具體建議？	編碼
28	無	98
29	希望報帳程序能再更簡化、更多網路請購就好，謝謝	1
30	帳務系統使用資訊繁雜，若有機會的話希望能將使用教學製作成懶人包，或是常見問題指南，以增加參考資料的親民性	1
31	無	98
32	希望可以多準備文具用品給主計室 這是他們最需要的耗材之一	8
33	有任何問題都不吝於回答，協助學生報帳順利完成，謝謝你們～	3
34	希望退件理由合理化，而非因承辦人個人習慣問題（如單據黏貼方式）退件。	6