

# 中山大學 109 年度行政滿意 度暨服務品質調查報告

委 託 單 位 ： 中 山 大 學 副 校 長 室

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

中 華 民 國 一 一 〇 年 一 月

# 【 目 錄 】

壹、 研究主旨與目的.....	1
一、 調查源起.....	1
二、 109 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.....	8
一、 調查對象.....	8
二、 調查方法.....	8
三、 調查執行時間.....	8
四、 統計方法.....	8
參、 樣本特性分析.....	9
一、 樣本結構分析.....	9
二、 過去一年經常接觸的單位.....	12
肆、 調查發現與分析.....	13
一、 各行政單位行政滿意度暨服務品質調查.....	13
二、 各單位行政滿意度暨服務品質綜整.....	59
伍、 研究結論與建議.....	69
附錄一、 中英文調查問卷.....	71
附錄二、 開放題填答內容.....	87

# 【 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.....	4
表 4	108 年度調查樣本結構.....	9
表 5	學生樣本結構.....	10
表 6	學生年級樣本結構.....	10
表 7	學生就讀學院樣本結構.....	10
表 8	教師任教學院樣本結構.....	11
表 9	職員/助理服務單位樣本結構.....	11
表 10	職員/助理服務年資樣本結構.....	11
表 11	過去一年經常接觸的單位.....	12
表 12	教務處行政服務滿意度(%).....	14
表 13	教務處行政服務平均分數.....	14
表 14	教務處服務品質滿意度(%).....	15
表 15	教務處服務品質平均分數.....	16
表 16	教務處意見回饋內容.....	16
表 17	學務處行政服務滿意度(%).....	18
表 18	學務處行政服務平均分數.....	18
表 19	學務處服務品質滿意度(%).....	19
表 20	學務處服務品質平均分數.....	20
表 21	學務處意見回饋內容.....	20
表 22	總務處及環安中心行政服務滿意度(%).....	22
表 23	總務處及環安中心行政服務平均分數.....	22
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.....	25
表 27 研究發展處行政服務滿意度(%).....	27
表 28 研究發展處行政服務平均分數.....	27
表 29 研究發展處服務品質滿意度(%).....	28
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.....	29
表 32 國際處行政服務滿意度(%).....	30
表 33 國際處行政服務平均分數.....	30
表 34 國際處服務品質滿意度(%).....	31
表 35 國際處服務品質平均分數.....	32
表 36 國際處意見回饋內容.....	32
表 37 圖資處行政服務滿意度(%).....	34
表 38 圖資處行政服務平均分數.....	34
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.....	41
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(%).....	43
表 48 產學處行政服務平均分數.....	43
表 49 產學處服務品質滿意度(%).....	44

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



表 75 各單位自選題(職員助理).....	67
表 76 各單位自選題(學生).....	67
表 77 各單位自選題排序.....	68
表 78 各族群得分前三名之行政單位.....	69
表 79 三類族群全校人數填答比例.....	69
表 80 近兩年填答抽獎比例.....	70

## 【 圖 目 錄 】

圖 1 109 年度線上調查樣式.....	5
圖 2 109 年度線上調查樣式-第一部份(1).....	5
圖 3 109 年度線上調查樣式-第一部份(2).....	6
圖 4 109 年度線上調查樣式-第二部份.....	6

# 壹、研究主旨與目的

## 一、調查源起

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

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

表 1 本校與其他大學調查施行概況

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

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

表 2 本校與其他大學調查問卷概況

單位/學校	問卷架構	承辦單位	問卷題數
國立中山大學	共同題	副校長室	106 年度：75 題(全部為行政單位)； 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、109 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。問卷架構修正如下：

(1)受訪者圈選出過去一年經常接觸過單位(最少選填三個單位)

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

合計 7 題，選項採用五點尺度量表加上「不清楚」之選項；



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

109 年度為因應防疫措施施行，故將 108 年度服務品質(3 題)增加為 4 題，新增相關單位提供防疫措施滿意度 1 題；若無提供防疫措施之單位，則改為督導單位之副校長圈選 4 題業務相關題項新增單位，109 年度問卷架構修正如下：

(1)受訪者圈選出過去一年經常接觸過單位(最少選填三個單位)

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

合計 8 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 5~8：服務品質(4 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 109 年度正式施行調查後發現，109 年度為近年來填答最踴躍，調查樣本數共計 2,385 份，其中，108 年度與過去兩年(106 年度、107 年度)相較之下，填答人數大幅提升；107 年度調查樣本數共計為 1,408 份，106 年度調查樣本數共計為 1,854 份(見表 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 年教師填答率較低的情況，109 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
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 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 109 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 109 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)。109 年度中文版調查網址：<https://www.surveycake.com/s/pR74r>；109 年度英文版調查網址：<https://www.surveycake.com/s/BNezr>。



## 中山大學109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109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100名，提供高鐵(左營-台北)五折票券30張及全聯禮券(200元)70份作為抽獎獎品。(中獎名單將於學校網站/FB及email通知)

黃副校長室 謹上中華民國109年10月

開始

圖 1 109 年度線上調查樣式

### 行政單位滿意度暨服務品質

\*10 以下，請選出您 "過去一年" "經常接觸" 的單位

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 2 109 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"/>
請問您對教務處辦理註冊及成績、學位證件申辦等業務之滿意度如何?(註冊課務組)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

圖 3 109 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 4 109 年度線上調查樣式-第二部份

### 3. 109 年度續採用 108 年度調查單位整併

108 年度考量環安中心因單位編制較小，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 109 年度亦續採行。

#### (二)計分方式調整

108 年度新增「不採計填答比例低於學生 3%(約 30 人)、職員助理 7%(約 20-30 人)、教師 10%(近 10 人)之族群意見與計分」的標準，除了教師族群人數過少難以兼顧外，學生族群與職員助理族群的填答人數都希望達到 30 人，滿足大樣本的最低要求，以更符合一般民調統計的原則及提升計分的公平性。經由計分採計方式修正後，可有效改善未考慮少數人填答就可決定該單位該族群的分數之情形，本校教職員生整體人數未有大幅變動，故 109 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，除以 e-mail 方式發放邀請全校教職員及學生上網填寫問卷外，也在臉書中山大小事社團刊登訊息，並延續去年度中英文兩份問卷(詳見附錄二)進行線上調查的模式，回收問卷後，將問卷資料委交由本中心進行資料分析。

### 三、調查執行時間

109 年 10 月 15 日至 109 年 11 月 15 日做為調查期間。

### 四、統計方法

(一)次數分配：表示各研究题目的百分比率。

(二)滿意度計分方式：

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



## 參、樣本特性分析

本次調查回收總樣本數為 2,454 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 2,385 份；以下，針對本次調查有效樣本進行身分別的比例分配<sup>2</sup>。

### 一、樣本結構分析

表 4 108 年度調查樣本結構

身分別	次數	百分比
學生	2,067	86.67%
教師	90	3.77%
職員/助理	228	9.56%
合計	2,385	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 2,385 份，與過去兩年(106 年度、107 年度、108 年度)相較之下，填答人數大幅提升；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 2,067 份有效樣本，其中，大學部學生樣本計 1,210 份，研究所學生樣本計 857 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，大學填答樣本以二年級為多數(27.69%)，其次為一年級(26.45%)，研究所填答樣本以一年級為多數(44.46%)，其次為二年級(38.27%)(見表 6)；就讀學院部分，無論是大學或是研究所，均是工學院為多數，推測係因工學院學生人數較多所致(見表 7)。

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

表 5 學生樣本結構

學制	次數	百分比
大學	1,210	58.54%
研究所	857	41.46%
合計	2,067	100.00%

表 6 學生年級樣本結構

就讀年級	大學		研究所
		次數	320
一年級	百分比	26.45%	<u>44.46%</u>
	次數	<u>335</u>	328
二年級	百分比	<u>27.69%</u>	38.27%
	次數	<u>260</u>	79
三年級	百分比	<u>21.49%</u>	9.22%
	次數	279	37
四年級	百分比	23.06%	4.32%
	次數	16	32
其他	百分比	1.32%	3.73%
	次數	1,210	857
合計	百分比	100.00%	100.00%

表 7 學生就讀學院樣本結構

就讀學院	大學		研究所
		次數	173
理學院	百分比	14.30%	12.49%
	次數	<u>379</u>	<u>296</u>
工學院	百分比	<u>31.32%</u>	<u>34.54%</u>
	次數	229	285
管理學院	百分比	18.93%	33.26%
	次數	167	34
文學院	百分比	13.80%	3.97%
	次數	112	91
社會科學院	百分比	9.26%	10.62%
	次數	130	43
海洋科學院	百分比	10.74%	5.02%
	次數	20	1



就讀學院	大學		研究所
	百分比	次數	百分比
	百分比	1.65%	0.12%
合計	次數	1,210	857
	百分比	100.00%	100.00%

在教師填答樣本部分，共計有 90 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(26.67%)，其次為任教於理學院(23.33%)(見表 8)。

表 8 教師任教學院樣本結構

任教學院	次數	百分比
理學院	21	23.33%
工學院	<b>24</b>	<b>26.67%</b>
管理學院	10	11.11%
文學院	8	8.89%
社會科學院	10	11.11%
海洋科學院	12	13.33%
西灣學院	5	5.56%
合計	90	100.00%

在職員/助理填答樣本部分，共計有 228 份有效樣本，根據結果顯示，服務於行政單位者較多(61.84%)，其次則為教學及服務單位(38.16%)(見表 9)，服務年資則是以 11 年以上居多(37.28%)，其次為 1~5 年(32.46%)(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	<b>141</b>	<b>61.84%</b>
教學及服務單位	87	38.16%
合計	228	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	26	11.40%
1~5 年	74	32.46%
6~10 年	43	18.86%
11 年以上	<b>85</b>	<b>37.28%</b>
合計	228	100.00%

## 二、過去一年經常接觸的單位

本年度延用 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(2.66%)不採計評分，職員/助理部分，藝文中心(4.39%)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	1,696	57	81	1834
	%	82.05%	63.33%	35.53%	76.90%
學務處	次數	1,349	38	59	1446
	%	65.26%	42.22%	25.88%	60.63%
總務處及環安中心	次數	437	43	111	591
	%	21.14%	47.78%	48.68%	24.78%
研究發展處	次數	138	51	46	235
	%	6.68%	56.67%	20.18%	9.85%
國際處	次數	421	25	44	490
	%	20.37%	27.78%	19.30%	20.55%
圖資處	次數	1,447	34	68	1549
	%	70.00%	37.78%	29.82%	64.95%
藝文中心	次數	481	17	10	508
	%	23.27%	18.89%	4.39%	21.30%
產學處	次數	103	35	41	179
	%	4.98%	38.89%	17.98%	7.51%
秘書室	次數	55	21	82	158
	%	2.66%	23.33%	35.96%	6.62%
人事室	次數	83	42	122	247
	%	4.02%	46.67%	53.51%	10.36%
主計室	次數	168	36	148	352
	%	8.13%	40.00%	64.91%	14.76%

## 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(2.66%)不採計評分；職員/助理部分，藝文中心(4.39%)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	437	478	465	428
	%	23.83%	26.06%	25.35%	23.34%
滿意	次數	874	911	830	805
	%	47.66%	49.67%	45.26%	43.89%
普通	次數	426	331	381	440
	%	23.23%	18.05%	20.77%	23.99%
不滿意	次數	36	55	55	90
	%	1.96%	3.00%	3.00%	4.91%
非常不滿意	次數	26	33	46	37
	%	1.42%	1.80%	2.51%	2.02%
未接觸/不瞭解	次數	35	26	57	34
	%	1.91%	1.42%	3.11%	1.85%
總和	次數	1,834	1,834	1,834	1834
	%	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>4.0926</u>	<u>4.2281</u>	<u>4.3091</u>	<u>4.1667</u>
職員/助理	4.0380	4.0125	4.0247	3.9630
學生	3.9118	3.9545	3.8885	3.8144
全校平均	3.9227	3.9657	3.9077	3.8317

## 2. 服務品質

針對「辦理註冊及成績、學位證件申辦等業務」與「新冠肺炎期間推動行事曆調整、遠距教學配套及學生安心就學措施」，教師滿意度平均分數均大於學生、職員/助理；而在「推動跨領域共學群、整合學程、微學分課程等創新教學」與「辦理招生業務與宣導相關作業」，則是職員/助理滿意度平均分數較高(見表 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(%)		請問您對教務處辦理註冊及成績、學位證件申辦等業務之滿意度如何?(註冊課務組)	請問您對教務處推動跨領域共學群、整合學程、微學分課程等創新教學之滿意度如何?(教發中心)	請問您對教務處辦理招生業務與宣導相關作業的滿意度如何?(招生試務組、招生策略辦公室)	請問您對教務處於新冠肺炎期間推動行事曆調整、遠距教學配套及學生安心就學措施之滿意度如何?
非常滿意	次數	482	407	383	451
	%	26.28%	22.19%	20.88%	24.59%
滿意	次數	828	760	734	777
	%	45.15%	41.44%	40.02%	42.37%
普通	次數	360	441	517	444
	%	19.63%	24.05%	28.19%	24.21%
不滿意	次數	62	40	32	63
	%	3.38%	2.18%	1.74%	3.44%
非常不滿意	次數	49	24	15	40
	%	2.67%	1.31%	0.82%	2.18%
未接觸/不瞭解	次數	53	162	153	59
	%	2.89%	8.83%	8.34%	3.22%
總和	次數	1834	1834	1834	1834
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 15 教務處服務品質平均分數

平均分數	請問您對教務處辦理註冊及成績、學位證件申辦等業務之滿意度如何？(註冊課務組)	請問您對教務處推動跨領域共學群、整合學程、微學分課程等創新教學之滿意度如何？(教發中心)	請問您對教務處辦理招生業務與宣導相關作業的滿意度如何？(招生試務組、招生策略辦公室)	請問您對教務處於新冠肺炎期間推動行事曆調整、遠距教學配套及學生安心就學措施之滿意度如何？
教師	<u>4.3404</u>	4.0755	3.9818	<u>4.0175</u>
職員/助理	3.9855	<u>4.1618</u>	<u>4.0694</u>	3.9452
學生	3.9015	3.8704	3.8411	3.8565
全校平均	3.9163	3.8888	3.8554	3.8654

### 3. 意見反饋

教務處意見回饋共計有 328 人填答<sup>3</sup>，根據本校教職員生意見反饋結果發現，除正面鼓勵意見外，教務處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	還好/尚可/很棒/加油	53
2	7	服務態度改善	44
3	6	行政效率、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)	30
4	8	空間規劃與標示改善	25
5	3	更新、整合系統(如：減少紙本作業)	14
6	2	成績、排名公布加快	9
7	14	電腦汰舊換新(如：印成績單的電腦)	9
8	20	網頁改善、資訊應完整明確	5
9	22	工讀生不足	5
10	4	課程安排建議	3
11	18	希望每個月可以準時發放獎助學金	3

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

NO.	對照編碼	教務處意見回饋	意見回饋次數
12	21	成績單列印收費問題	3
13	1	加強遠距教學、線上教學	2
14	9	選課、異常處理問題改善	2
15	11	強化印製成績單系統	2
16	15	不滿意	2
17	16	學生證問題（如：照片擠壓、無故消磁）	2
18	19	防疫處理待加強	2
19	10	希望承辦人在 MAIL 簽名欄位加上分機	1
20	12	增設英文版網頁	1
21	13	辦理事項時，進度以 email 通知	1
22	17	改善承辦人員對職掌業務的熟稔度及專業性	1
23	23	主動發佈資訊（例：email）	1
24	24	增加具英文口說能力之人員	1
25	25	課務、選課系統升級	1
26	26	多在社群上增加曝光率	1
27	27	平時應開放畢業生資訊修正	1

#### 4. 小結

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

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

## (二)學務處

### 1. 服務滿意度

調查結果發現，無論是在「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等評分構面，均以職員/助理平均分數最高(見表 17、表 18)。

表 17 學務處行政服務滿意度(%)

學務處 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	379	401	387	372
	%	26.21%	27.73%	26.76%	25.73%
滿意	次數	676	681	621	612
	%	46.75%	47.10%	42.95%	42.32%
普通	次數	328	286	320	352
	%	22.68%	19.78%	22.13%	24.34%
不滿意	次數	22	29	40	59
	%	1.52%	2.01%	2.77%	4.08%
非常不滿意	次數	11	19	25	15
	%	0.76%	1.31%	1.73%	1.04%
未接觸/不瞭解	次數	30	30	53	36
	%	2.07%	2.07%	3.67%	2.49%
總和	次數	1,446	1,446	1,446	1446
	%	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	4.1389	4.1053	4.1579	4.1111
職員/助理	<u>4.2542</u>	<u>4.1525</u>	<u>4.2712</u>	<u>4.1897</u>
學生	3.9652	3.9901	3.9151	3.8799
全校平均	3.9816	4.0000	3.9368	3.8986



## 2. 服務品質

針對「對於翠亨H棟學生宿舍整修及學生宿舍住宿環境與服務品質」與「對於學務處課外活動輔導組舉辦之中山高醫聯合迎新、社團聯展、校慶等活動」，教師滿意度平均分數均大於學生、職員/助理；而在「對於校園運動場域（含第二體適能中心）」與「本校在防疫衛教宣導及檢疫/觀察宿舍安置」，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(%)

		請問您對於翠亨H棟學生宿舍整修及學生宿舍住宿環境與服務品質滿意度如何?(宿舍服務中心)	請問對於校園運動場域(含第二體適能中心)之滿意度如何?(體衛組)	請問您對於學務處課外活動輔導組舉辦之中山高醫聯合迎新、社團聯展、校慶等活動之滿意度為何?(課外活動組)	請問您對本校在防疫衛教宣導及檢疫/觀察宿舍安置的整體滿意度為何?
非常滿意	次數	228	338	322	340
	%	15.77%	23.37%	22.27%	23.51%
滿意	次數	329	552	544	526
	%	22.75%	38.17%	37.62%	36.38%
普通	次數	335	265	297	374
	%	23.17%	18.33%	20.54%	25.86%
不滿意	次數	123	33	33	63
	%	8.51%	2.28%	2.28%	4.36%
非常不滿意	次數	97	23	14	21
	%	6.71%	1.59%	0.97%	1.45%
未接觸/不瞭解	次數	334	235	236	122
	%	23.10%	16.25%	16.32%	8.44%
總和	次數	1446	1446	1446	1446
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 20 學務處服務品質平均分數

平均分數	請問您對於翠亨 H 棟學生宿舍整修及學生宿舍住宿環境與服務品質滿意度如何？(宿舍服務中心)	請問對於校園運動場域(含第二體適能中心)之滿意度如何？(體衛組)	請問您對於學務處課外活動輔導組舉辦之中山高醫聯合迎新、社團聯展、校慶等活動之滿意度為何？(課外活動組)	請問您對本校在防疫衛教宣導及檢疫/觀察宿舍安置的整體滿意度為何？
教師	<u>4.1304</u>	4.2581	<u>4.3793</u>	4.2286
職員/助理	4.0513	<u>4.3469</u>	4.2745	<u>4.2586</u>
學生	3.3819	3.9231	3.9044	3.8002
全校平均	3.4209	3.9488	3.9314	3.8316

### 3. 意見反饋

學務處意見回饋共計有 248 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，學務處宿舍住宿相關問題、服務態度待加強、宿舍設備、環境升級等問題，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	2	宿舍住宿相關問題(如：報修單填寫未獲回覆、翠亨武嶺服務站人員態度不佳、應提早發布重要公告、h棟床位臨時變動相關事宜)	36
2	5	尚可/加油/很好/辛苦了/效率佳	36
3	6	服務態度待加強	30
4	9	宿舍設備、環境升級(如：無法填寫報修單)	12
5	4	行政效率待加強(如：分工不明確、流程不便)	10
6	7	各場館、道路維護、美化校園環境(如：健身房)	5
7	20	網站、網頁相關問題	5
8	1	承辦人員對職掌業務熟稔度及專業性待加強	4
9	8	網路相關問題	4
10	19	系統升級並增加 E 化服務	3
11	10	輔導系統未落實	2

NO.	對照編碼	學務處意見回饋	意見回饋次數
12	11	活動相關建議（如：多舉辦校園演唱會、社團展、辦理地點建議）	2
13	12	更加重視社團活動	2
14	17	路標標示應更加清楚	2
15	3	提供外國學生語言溝通問題幫助	1
16	13	英文版網站資訊不足	1
17	14	將場地使用費分攤到學費	1
18	15	希望網站上承辦人員照片可與現實相符	1
19	16	加強資訊發佈	1
20	18	希望更加了解學生需求	1
21	21	特教生資源經費和設備的制度可以更彈性	1
22	22	防疫措施相關建議	1
23	23	增加校園配置圖的公佈位置	1
24	24	提供 e 化服務	1
25	25	場館開放時間建議	1
26	26	增加警衛數量	1

#### 4. 小結

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

根據不同身分別對於學務處滿意度，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	166	182	181	167
	%	28.09%	30.80%	30.63%	28.26%
滿意	次數	259	245	242	238
	%	43.82%	41.46%	40.95%	40.27%
普通	次數	128	124	118	132
	%	21.66%	20.98%	19.97%	22.34%
不滿意	次數	14	15	15	21
	%	2.37%	2.54%	2.54%	3.55%
非常不滿意	次數	9	15	18	19
	%	1.52%	2.54%	3.05%	3.21%
未接觸/不瞭解	次數	15	10	17	14
	%	2.54%	1.69%	2.88%	2.37%
總和	次數	591	591	591	591
	%	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	4.0000	4.1190	4.1190	4.0238
職員/助理	<b>4.2636</b>	<b>4.2455</b>	<b>4.2273</b>	<b>4.1927</b>
學生	3.8918	3.8858	3.8791	3.7981
全校平均	3.9705	3.9707	3.9634	3.8891

## 2. 服務品質

針對「總務處積極汰換老舊耗能的照明設備及冷氣設備並更新為 Led 燈及變頻冷氣等節能措施之服務」與「對於本校提供防疫物資、防疫專車、環境清潔消毒、檢疫宿舍與觀察宿舍物資調配、送餐等防疫措施之服務」，職員/助理滿意度平均分數均大於學生、教師；而在「整修管理學院國際會議廳(圖資 11 樓)、圖資大樓 10 樓創意實踐基地、社科院廁所、逸仙館及各單位多功能教室等環境改善」與「傾聽學生意見與評估實際需求後，增開校園公車班次(由 36 班次增加為 43 班次)，並協調「橘 1C」民營公車憑證免費搭載師生上下車等改善措施之服務」，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(%)

		請問您對於總務處積極汰換老舊耗能的照明設備及冷氣設備並更新為 Led 燈及變頻冷氣等節能措施之服務滿意度如何？	請問您對於總務處整修管理學院國際會議廳(圖資 11 樓)、圖資大樓 10 樓創意實踐基地、社科院廁所、逸仙館及各單位多功能教室等環境改善之服務滿意度如何？	請問您對於總務處傾聽學生意見與評估實際需求後，增開校園公車班次(由 36 班次增加為 43 班次)，並協調「橘 1C」民營公車憑證免費搭載師生上下車等改善措施之服務滿意度如何？	請問您對於本校提供防疫物資、防疫專車、環境清潔消毒、檢疫宿舍與觀察宿舍物資調配、送餐等防疫措施之服務滿意度如何？
非常滿意	次數	183	179	201	176
	%	30.96%	30.29%	34.01%	29.78%
滿意	次數	237	258	219	225
	%	40.10%	43.65%	37.06%	38.07%
普通	次數	105	78	86	90
	%	17.77%	13.20%	14.55%	15.23%
不滿意	次數	19	10	5	8
	%	3.21%	1.69%	0.85%	1.35%
非常不滿意	次數	6	4	4	5
	%	1.02%	0.68%	0.68%	0.85%
未接觸/不瞭解	次數	41	62	76	87
	%	6.94%	10.49%	12.86%	14.72%
總和	次數	591	591	591	591
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 25 總務處及環安中心服務品質平均分數

平均分數	請問您對於總務處積極汰換老舊耗能的照明設備及冷氣設備並更新為 Led 燈及變頻冷氣等節能措施之服務滿意度如何？	請問您對於總務處整修管理學院國際會議廳(圖資 11 樓)、圖資大樓 10 樓創意實踐基地、社科院廁所、逸仙館及各單位多功能教室等環境改善之服務滿意度如何？	請問您對於總務處傾聽學生意見與評估實際需求後，增開校園公車班次(由 36 班次增加為 43 班次)，並協調「橘 1C」民營公車憑證免費搭載師生上下車等改善措施之服務滿意度如何？	請問您對於本校提供防疫物資、防疫專車、環境清潔消毒、檢疫宿舍與觀察宿舍物資調配、送餐等防疫措施之服務滿意度如何？
教師	4.3023	<u>4.2564</u>	<u>4.3243</u>	4.3250
職員/助理	<u>4.4167</u>	4.2451	4.3232	<u>4.4510</u>
學生	3.9098	4.0876	4.1293	3.9890
全校平均	4.0400	4.1304	4.1806	4.1091

### 3. 意見反饋

總務處及環安中心意見回饋共計有 111 人填答，根據本校教職員生意見反饋結果發現，總務處及環安中心在設備更新、機車停車相關問題與服務人員服務態度改善，上述幾點為主要改善項目(見表 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	10	設備更新(如：廁所、路燈、道路等)	21
2	1	機車停車相關問題(如：車位不足)	19
3	5	很棒/加油/繼續保持/辛苦了	17
4	2	服務人員態度改善	12
5	14	校安相關問題(如：請多聘請高專業性人員、偷竊事件處理不積極等)	6
6	3	車證改善問題	5
7	7	開單/拖吊改善問題	5



NO.	對照編碼	總務處及環安中心意見回饋	意見回饋次數
8	8	改善行政效率	5
9	11	校園環境改善（如：野狗問題、威爾希斯前野鴿餵食問題）	3
10	4	提高施工品質	1
11	6	各單位清潔人員改由統一管理	1
12	9	校園各出入口恢復開放	1
13	12	公車相關問題	1
14	13	資料登錄過於繁雜（如：藥品）	1
15	15	公告應確實發布	1
16	16	增加 E 化服務	1
17	17	資訊雙語化	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/助理對於學務處滿意度較高，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，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 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	92	94	97	91
	%	39.15%	40.00%	41.28%	38.72%
滿意	次數	94	92	87	94
	%	40.00%	39.15%	37.02%	40.00%
普通	次數	39	41	38	39
	%	16.60%	17.45%	16.17%	16.60%
不滿意	次數	0	2	4	5
	%	0.00%	0.85%	1.70%	2.13%
非常不滿意	次數	0	2	2	0
	%	0.00%	0.85%	0.85%	0.00%
未接觸/不瞭解	次數	10	4	7	6
	%	4.26%	1.70%	2.98%	2.55%
總和	次數	235	235	235	235
	%	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	<u>4.2826</u>	<u>4.3265</u>	<u>4.3469</u>	<u>4.2917</u>
職員/助理	4.1860	4.1522	4.1087	4.0889
學生	4.2353	4.1471	4.1729	4.1765
全校平均	4.2356	4.1861	4.1974	4.1834

## 2. 服務品質

針對「研發處辦理科技部研究計畫相關作業」，職員/助理滿意度平均分數均大於學生、教師；而在「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」、「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」與「對研發處辦理延攬短期國內外傑出研究人員之相關作業」，則是教師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(%)

		請問您對研發處辦理科技部研究計畫相關作業的滿意度?	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?	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?	請問您對研發處辦理延攬短期國內外傑出研究人員之相關作業的滿意度?
非常滿意	次數	101	89	87	81
	%	42.98%	37.87%	37.02%	34.47%
滿意	次數	79	81	84	80
	%	33.62%	34.47%	35.74%	34.04%
普通	次數	38	38	40	41
	%	16.17%	16.17%	17.02%	17.45%
不滿意	次數	1	1	3	1
	%	0.43%	0.43%	1.28%	0.43%
非常不滿意	次數	0	0	0	0
	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
未接觸/不瞭解	次數	16	26	21	32
	%	6.81%	11.06%	8.94%	13.62%
總和	次數	235	235	235	235
	%	100.00%	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?	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?	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?	請問您對研發處辦理延攬短期國內外傑出研究人員之相關作業的滿意度?
教師	4.4000	<u>4.2889</u>	<u>4.2708</u>	<u>4.2955</u>
職員/助理	<u>4.2432</u>	4.2000	4.1111	4.1471
學生	4.2424	4.2248	4.1846	4.1600
全校平均	4.2785	4.2344	4.1916	4.1872

### 3. 意見反饋

研究發展處意見回饋共計有 29 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	研究發展處意見回饋	意見回饋次數
1	1	效率高/辛苦了/很棒/不錯	8
2	2	專業素質及服務態度待加強	1
3	3	優化學術獎勵辦法	1
4	4	增加大家認識研發處的機會	1
5	5	資料線上閱讀時間增加	1
6	6	擴充學術研究資料庫	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：「空間環境」>「服務態度」>「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研究發展處滿意度，教師對於研究發展處滿意度較高。

## (五) 國際處

### 1. 服務滿意度

調查結果發現，「空間環境」與「資訊效率及親民性」，職員/助理滿意度平均分數均大於學生、教師；而在「專業素質」與「服務態度」，則是教師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	161	168	177	167
	%	32.86%	34.29%	36.12%	34.08%
滿意	次數	233	237	208	227
	%	47.55%	48.37%	42.45%	46.33%
普通	次數	71	63	73	65
	%	14.49%	12.86%	14.90%	13.27%
不滿意	次數	7	7	17	18
	%	1.43%	1.43%	3.47%	3.67%
非常不滿意	次數	1	6	2	2
	%	0.20%	1.22%	0.41%	0.41%
未接觸/不瞭解	次數	17	9	13	11
	%	3.47%	1.84%	2.65%	2.24%
總和	次數	490	490	490	490
	%	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	4.3478	<u>4.4583</u>	<u>4.4583</u>	4.3600
職員/助理	<u>4.4762</u>	4.3409	4.3636	<u>4.3636</u>
學生	4.1103	4.1138	4.0905	4.0854
全校平均	4.1543	4.1518	4.1342	4.1253

## 2. 服務品質

針對「國際處提供境外生相關的服務」、「辦理國外姐妹校交換及研修業務之服務」與「辦理境外生入境聯繫、接機、安置與各種防疫資訊之服務」，滿意度平均分數教師均大於學生、職員/助理；而在「提供各項海外學習計畫資訊之服務」，則是職員/助理滿意度平均分數較高。（見表 34、表 35）。

表 34 國際處服務品質滿意度(%)

		請問您對國際處提供境外生相關的服務滿意度如何？	請問您對國際處辦理國外姐妹校交換及研修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之服務滿意度如何？	請問您對國際處辦理境外生入境聯繫、接機、安置與各種防疫資訊之服務滿意度如何？
非常滿意	次數	147	154	164	156
	%	30.00%	31.43%	33.47%	31.84%
滿意	次數	187	211	200	170
	%	38.16%	43.06%	40.82%	34.69%
普通	次數	74	70	82	74
	%	15.10%	14.29%	16.73%	15.10%
不滿意	次數	10	10	6	5
	%	2.04%	2.04%	1.22%	1.02%
非常不滿意	次數	3	5	5	5
	%	0.61%	1.02%	1.02%	1.02%
未接觸/不瞭解	次數	69	40	33	80
	%	14.08%	8.16%	6.73%	16.33%
總和	次數	490	490	490	490
	%	100.00%	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的服務滿意度如何？	請問您對國際處辦理國外姐妹校交換及研修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之服務滿意度如何？	請問您對國際處辦理境外生入境聯繫、接機、安置與各種防疫資訊之服務滿意度如何？
教師	<u>4.4800</u>	<u>4.5652</u>	4.2800	<u>4.6957</u>
職員/助理	4.4211	4.3056	<u>4.3143</u>	4.5250
學生	4.0447	4.0639	4.0932	4.0576
全校平均	4.1045	4.1089	4.1204	4.1390

### 3. 意見反饋

國際處處意見回饋共計有 77 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，國際處應辦理更多活動、講座、改善服務人員態度、增加人員（如：英語小老師、翻譯人員），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	22
2	6	辦理更多活動、講座	8
3	2	改善服務人員態度	6
4	1	增加人員（如：英語角小老師、翻譯人員）	3
5	4	行政效率加強（如：交換學生簡章應及早釋出）	2
6	7	增加國外交流學校	2
7	3	外籍生簽證協助管理	1
8	8	增加實用資訊而非廣告	1
9	9	設備、空間、環境更新	1
10	10	國研大樓刷卡進出問題	1
11	11	學伴審核應更加嚴謹	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：「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國際處滿意度，在「空間環境」與「資訊效率及親民性」，職員/助理高於教師、學生，而在「專業素質」與「服務態度」則是教師高於職員/助理、學生，在四項評分構面上，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。

## (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，其中在「服務態度」部分，職員/助理與教師同分(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	466	444	407	434
	%	30.08%	28.66%	26.28%	28.02%
滿意	次數	769	791	707	714
	%	49.64%	51.07%	45.64%	46.09%
普通	次數	261	250	292	316
	%	16.85%	16.14%	18.85%	20.40%
不滿意	次數	28	22	39	36
	%	1.81%	1.42%	2.52%	2.32%
非常不滿意	次數	6	6	17	12
	%	0.39%	0.39%	1.10%	0.77%
未接觸/不瞭解	次數	19	36	87	37
	%	1.23%	2.32%	5.62%	2.39%
總和	次數	1,549	1,549	1,549	1549
	%	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>4.2424</u>	<u>4.1765</u>	<u>4.1515</u>	<u>4.1818</u>
職員/助理	4.0758	4.0149	<u>4.1515</u>	4.0147
學生	4.0825	4.0885	3.9787	4.0021
全校平均	4.0856	4.0872	3.9904	4.0066



## 2. 服務品質

針對「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」、「圖資處推動的教務、總務、人事產學及國際處的行政業務資訊化工程，例如教務處選課系統與人事差勤系統之服務」與「防疫期間整備檢疫宿舍網路環境、擴增網路頻寬以支援遠距教學、協助進入圖資大樓體溫量測及實名制登記作業、圖書館入館防疫措施之服」，滿意度平均分數教師均大於學生、職員/助理；而在「今年校園網路骨幹頻寬由 1G 擴充為至 10G，無線網路亦更新 Wi-Fi 基地台、連線速度由 50Mbps 提升至 200Mbps 以上，請問您對總體連線服務」，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(%)

		請問您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）之服務滿意度如何？（策略企劃組、知識創新組、資訊安全組）	今年校園網路骨幹頻寬由 1G 擴充為至 10G，無線網路亦更新 Wi-Fi 基地台、連線速度由 50Mbps 提升至 200Mbps 以上，請問您對總體連線服務滿意度如何？（智慧營運組）	請問您對圖資處推動的教務、總務、人事產學及國際處的行政業務資訊化工程，例如教務處選課系統與人事差勤系統之服務滿意度如何？（軟體工程組）	您對於圖資處防疫期間整備檢疫宿舍網路環境、擴增網路頻寬以支援遠距教學、協助進入圖資大樓體溫量測及實名制登記作業、圖書館入館防疫措施之服務滿意度如何？
非常滿意	次數	424	334	336	374
	%	27.37%	21.56%	21.69%	24.14%
滿意	次數	726	532	639	671
	%	46.87%	34.34%	41.25%	43.32%
普通	次數	281	343	344	348
	%	18.14%	22.14%	22.21%	22.47%
不滿意	次數	13	132	62	54
	%	0.84%	8.52%	4.00%	3.49%
非常不滿意	次數	8	66	25	31
	%	0.52%	4.26%	1.61%	2.00%
未接觸/不瞭解	次數	97	142	143	71
	%	6.26%	9.17%	9.23%	4.58%
總和	次數	1549	1549	1549	1549
	%	100.00%	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）	今年校園網路骨幹頻寬由 1G 擴充為至 10G，無線網路亦更新 Wi-Fi 基地台、連線速度由 50Mbps 提升至 200Mbps 以上，請問您對總體連線服務滿意度如何？（智慧營運組）	請問您對圖資處推動的教務、總務、人事產學及國際處的行政業務資訊化工程，例如教務處選課系統與人事差勤系統之服務滿意度如何？（軟體工程組）	您對於圖資處防疫期間整備檢疫宿舍網路環境、擴增網路頻寬以支援遠距教學、協助進入圖資大樓體溫量測及實名制登記作業、圖書館入館防疫措施之服務滿意度如何？
教師	<u>4.1379</u>	3.8182	<u>4.2188</u>	<u>4.2069</u>
職員/助理	4.0862	<u>3.9661</u>	3.6349	4.0469
學生	4.0615	3.6479	3.8543	3.8671
全校平均	4.0640	3.6652	3.8528	3.8816

### 3. 意見反饋

圖資處意見回饋共計有 238 人填答，根據本校教職員生意見反饋結果發現，除正面鼓勵意見外，應加強改善圖書館內設備與空間動線、改善校園軟體設備、增加討論室、自習位置、研究室位置並延長開放時間、改善人員服務態度並明確標示服務對象、範圍，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	改善館內設備與空間動線（如：書籍樓層標示不清、新書區標示不清、開放與管、理院連結通道）	39
2	10	改善校園軟體設備（如：wifi 訊號問題、選課系統問題）	36
3	4	不錯/還好/很棒/加油/辛苦了	24
4	7	增加討論室、自習位置、研究室位置並延長開放時間	21
5	8	改善人員服務態度並明確標示服務對象、範圍	16
6	2	增加藏書量	10

NO.	對照編碼	圖資處意見回饋	意見回饋次數
7	11	圖書館整修工程問題	4
8	6	開設軟體教學講座、講座應多元化	3
9	12	活動宣傳太少	3
10	14	增加工讀生（管理佔位過久及噪音問題）	3
11	9	改善承辦人員對職掌業務的熟稔度及專業性	2
12	1	增加校園薦購教師配額	1
13	3	增加資訊通知管道（如：email、公文）	1
14	13	延長借閱時間	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」>「資訊效率及親民性」>「服務態度」，可以見得在「服務態度」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較高，而在服務態度上，職員助理與教師均為肯定態度。

## (七)藝文中心

### 1. 服務滿意度

調查結果發現，無論是在「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等評分構面，均以教師平均分數最高(見表 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	146	123	120	124
	%	28.74%	24.21%	23.62%	24.41%
滿意	次數	235	246	230	243
	%	46.26%	48.43%	45.28%	47.83%
普通	次數	101	109	102	108
	%	19.88%	21.46%	20.08%	21.26%
不滿意	次數	2	4	11	6
	%	0.39%	0.79%	2.17%	1.18%
非常不滿意	次數	4	6	11	7
	%	0.79%	1.18%	2.17%	1.38%
未接觸/不瞭解	次數	20	20	34	20
	%	3.94%	3.94%	6.69%	3.94%
總和	次數	508	508	508	508
	%	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	<u>4.3333</u>	<u>4.3333</u>	<u>4.3333</u>	<u>4.3333</u>
職員/助理	X	X	X	X
學生	4.0410	3.9503	3.8931	3.9374
全校平均	4.0502	3.9623	3.9073	3.9498

## 2. 服務品質

「藝文中心印製發送的藝術季節目海報以及電子報，其設計與內容」、「藝文中心在辦理各場次節目演出時服務品質」、「藝文中心在辦理藝術季節目時所使用之空間」與「藝文中心在藝術季節目現場服務學習課程學生(著黑色藝文中心T恤)的服務品質」，教師滿意度平均分數均大於學生(見表 44、表 45)。

表 44 藝文中心服務品質滿意度(%)

		請問您對藝文中心印製發送的藝術季節目海報以及電子報，其設計與內容，您的滿意度是？	請問您對藝文中心在辦理各場次節目演出時服務品質，您的滿意度是？	請問您對藝文中心在辦理藝術季節目時所使用之空間，您的滿意度是？	請問您對藝文中心在藝術季節目現場服務學習課程學生(著黑色藝文中心T恤)的服務品質，您的滿意度是？
非常滿意	次數	147	140	145	147
	%	28.94%	27.56%	28.54%	28.94%
滿意	次數	237	233	235	211
	%	46.65%	45.87%	46.26%	41.54%
普通	次數	94	104	99	100
	%	18.50%	20.47%	19.49%	19.69%
不滿意	次數	3	10	6	1
	%	0.59%	1.97%	1.18%	0.20%
非常不滿意	次數	5	3	3	4
	%	0.98%	0.59%	0.59%	0.79%
未接觸/不瞭解	次數	22	18	20	45
	%	4.33%	3.54%	3.94%	8.86%
總和	次數	508	508	508	508
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 45 藝文中心服務品質平均分數

平均分數	請問您對藝文中心印製發送的艺术季節目海報以及電子報，其設計與內容，您的滿意度是？	請問您對藝文中心在辦理各場次節目演出時服務品質，您的滿意度是？	請問您對藝文中心在辦理藝術季節目時所使用之空間，您的滿意度是？	請問您對藝文中心在藝術季節目現場服務學習課程學生(著黑色藝文中心T恤)的服務品質，您的滿意度是？
教師	<u>4.3750</u>	<u>4.4000</u>	<u>4.5333</u>	<u>4.3571</u>
職員/助理	X	X	X	X
學生	4.0435	3.9871	4.0238	4.0524
全校平均	4.0546	4.0000	4.0397	4.0618

### 3. 意見反饋

藝文中心意見回饋共計有 57 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，增加大學之道場次及名額、增加活動並調整時間彈性、改善訂票流程（如：電話打不通），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	很好/加油/活動很棒	13
2	8	增加大學之道場次及名額	9
3	1	增加活動並調整時間彈性	4
4	9	改善訂票流程（如：電話打不通）	4
5	2	增加活動宣傳	2
6	7	場地、設備加強（如：逸仙館二樓座位太小）	2
7	3	加強承辦人對職掌業務熟稔度及專業性	1
8	4	活動消息應更加明確，並清楚標示大學之道認證	1
9	6	增加活動多元性	1
10	10	工作人員態度不佳	1
11	11	廢除大學之道畢業門檻	1

#### 4. 小結

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

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



## (八)產學處

### 1. 服務滿意度

調查結果發現，在「空間環境」評分構面上，以學生平均分數最高，而在「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」評分構面上，則以教師平均分數最高(見表 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	74	91	95	86
	%	41.34%	50.84%	53.07%	48.04%
滿意	次數	70	61	57	64
	%	39.11%	34.08%	31.84%	35.75%
普通	次數	24	19	18	20
	%	13.41%	10.61%	10.06%	11.17%
不滿意	次數	3	3	1	4
	%	1.68%	1.68%	0.56%	2.23%
非常不滿意	次數	1	1	2	1
	%	0.56%	0.56%	1.12%	0.56%
未接觸/不瞭解	次數	7	4	6	4
	%	3.91%	2.23%	3.35%	2.23%
總和	次數	179	179	179	179
	%	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	4.2500	<u>4.5758</u>	<u>4.6970</u>	<u>4.4848</u>
職員/助理	4.1951	4.2195	4.2683	4.1951
學生	<u>4.2525</u>	4.3465	4.3535	4.3069
全校平均	4.2384	4.3600	4.3988	4.3143

## 2. 服務品質

「媒合產學合作計畫與行政服務」、「媒合技轉案與專利申請」、「辦理創新創業活動及補助等業務」與「辦理(非學分班)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(見表 49、表 50)。

表 49 產學處服務品質滿意度(%)

		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 媒合技轉案與專 利申請之滿意度 如何？	請問您對產學 處辦理創新創 業活動及補助 等業務之滿意 度如何？	請問您對產學 處辦理(非學 分班)推廣教 育課程與資訊 提供之滿意度 如何？
非常滿意	次數	82	71	72	79
	%	45.81%	39.66%	40.22%	44.13%
滿意	次數	58	52	48	52
	%	32.40%	29.05%	26.82%	29.05%
普通	次數	19	24	27	23
	%	10.61%	13.41%	15.08%	12.85%
不滿意	次數	4	1	0	1
	%	2.23%	0.56%	0.00%	0.56%
非常不滿意	次數	1	0	0	0
	%	0.56%	0.00%	0.00%	0.00%
未接觸/不瞭解	次數	15	31	32	24
	%	8.38%	17.32%	17.88%	13.41%
總和	次數	179	179	179	179
	%	100.00%	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？	請問您對產學處媒合技轉案與專利申請之滿意度如何？	請問您對產學處辦理創新創業活動及補助等業務之滿意度如何？	請問您對產學處辦理(非學分班)推廣教育課程與資訊提供之滿意度如何？
教師	<u>4.5484</u>	<u>4.5185</u>	<u>4.5600</u>	<u>4.4286</u>
職員/助理	4.2703	4.2857	4.2963	4.3333
學生	4.2604	4.2473	4.2421	4.3298
全校平均	4.3171	4.3041	4.3061	4.3484

### 3. 意見反饋

產學處意見回饋共計有 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	2	加油/很好/很棒	7
2	1	強化系統(如:e化、創新育成中心官網)	2
3	4	提高人員辦事效率	2
4	5	人員態度不佳	2
5	6	應實際協助產學媒合	2
6	3	積極爭取學生實習機會	1
7	7	平衡技術開發者的權益及利益	1

### 4. 小結

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

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

## (九)秘書室

### 1. 服務滿意度

調查結果發現，無論是在「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等評分構面，均以教師平均分數最高(見表 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	62	63	70	59
	%	39.24%	39.87%	44.30%	37.34%
滿意	次數	76	77	66	73
	%	48.10%	48.73%	41.77%	46.20%
普通	次數	16	11	13	16
	%	10.13%	6.96%	8.23%	10.13%
不滿意	次數	0	4	6	4
	%	0.00%	2.53%	3.80%	2.53%
非常不滿意	次數	2	1	1	3
	%	1.27%	0.63%	0.63%	1.90%
未接觸/不瞭解	次數	2	2	2	3
	%	1.27%	1.27%	1.27%	1.90%
總和	次數	158	158	158	158
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 53 秘書室行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
教師	<u>4.3500</u>	<u>4.4500</u>	<u>4.4500</u>	<u>4.2500</u>
職員/助理	4.3171	4.2439	4.2317	4.1852
學生	X	X	X	X
全校平均	4.3235	4.2843	4.2745	4.1980

## 2. 服務品質

「透過校園新聞報導，增進全校師生職員對於學校各面向瞭解」、「辦理校級會議(行政會議、校務會議)」、「以圖像、資訊及新聞等型式呈現各單位重點成果，提供全校學術行政單位引用」與「辦理各項活動之創意發想滿意度為何(含防疫量體溫貼紙、貼紙換蘋果、文宣製作等)」，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(%)

		請問您對於秘書室透過校園新聞報導，增進全校師生職員對於學校各面向瞭解之滿意度為何？(公共事務組)	請問您對於秘書室辦理校級會議(行政會議、校務會議)之滿意度為何？(綜合業務組)	請問您對於秘書室以圖像、資訊及新聞等型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)	請問您對於秘書室辦理各項活動之創意發想滿意度為何(含防疫量體溫貼紙、貼紙換蘋果、文宣製作等)？
非常滿意	次數	68	60	63	80
	%	43.04%	37.97%	39.87%	50.63%
滿意	次數	66	64	69	58
	%	41.77%	40.51%	43.67%	36.71%
普通	次數	18	15	14	14
	%	11.39%	9.49%	8.86%	8.86%
不滿意	次數	1	4	2	2
	%	0.63%	2.53%	1.27%	1.27%
非常不滿意	次數	2	1	1	1
	%	1.27%	0.63%	0.63%	0.63%
未接觸/不瞭解	次數	3	14	9	3
	%	1.90%	8.86%	5.70%	1.90%
總和	次數	158	158	158	158
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 55 秘書室服務品質平均分數

平均分數	請問您對於秘書室透過校園新聞報導，增進全校師生職員對於學校各面向瞭解之滿意度為何？(公共事務組)	請問您對於秘書室辦理校級會議(行政會議、校務會議)之滿意度為何？(綜合業務組)	請問您對於秘書室以圖像、資訊及新聞等型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)	請問您對於秘書室辦理各項活動之創意發想滿意度為何(含防疫量體溫貼紙、貼紙換蘋果、文宣製作等)？
教師	<u>4.3810</u>	<u>4.4737</u>	<u>4.4000</u>	<u>4.5500</u>
職員/助理	4.2875	4.2568	4.2564	4.4198
學生	X	X	X	X
全校平均	4.3069	4.3011	4.2857	4.4455

### 3. 意見反饋

秘書室意見回饋共計有 12 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	專業/加油/棒/感謝	4
2	3	轉知校長之意見	2
3	2	人員態度不佳	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：「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	62	71	71	64
	%	25.10%	28.74%	28.74%	25.91%
滿意	次數	100	99	110	99
	%	40.49%	40.08%	44.53%	40.08%
普通	次數	64	48	50	62
	%	25.91%	19.43%	20.24%	25.10%
不滿意	次數	13	18	7	13
	%	5.26%	7.29%	2.83%	5.26%
非常不滿意	次數	0	7	5	3
	%	0.00%	2.83%	2.02%	1.21%
未接觸/不瞭解	次數	8	4	4	6
	%	3.24%	1.62%	1.62%	2.43%
總和	次數	247	247	247	247
	%	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>4.1500</u>	<u>4.0244</u>	<u>4.1707</u>	<u>4.1707</u>
職員/助理	3.7750	3.6694	3.8443	3.6777
學生	3.9114	4.0617	4.0500	3.9873
全校平均	3.8828	3.8601	3.9671	3.8631

## 2. 服務品質

「辦理職員、約用行政人員訓練研習之服務」、「辦理教師休假研究、國內外研究等之服務」、「人事室辦理身心調適活動(如園藝療癒課程活動、健康復健活動等)之服務」與「人事室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(%)

		請問您對人事室辦理職員、約用行政人員訓練研習之服務滿意度如何? (人力發展組)?	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)	請問您對人事室辦理身心調適活動(如園藝療癒課程活動、健康復健活動等)之服務滿意度如何? (退撫考核組)	請問您對於人事室辦理教職員工防疫相關措施宣導及作為之服務滿意度如何?
非常滿意	次數	64	55	57	59
	%	25.91%	22.27%	23.08%	23.89%
滿意	次數	100	77	101	104
	%	40.49%	31.17%	40.89%	42.11%
普通	次數	47	49	43	54
	%	19.03%	19.84%	17.41%	21.86%
不滿意	次數	11	6	6	6
	%	4.45%	2.43%	2.43%	2.43%
非常不滿意	次數	6	2	2	4
	%	2.43%	0.81%	0.81%	1.62%
未接觸/不瞭解	次數	19	58	38	20
	%	7.69%	23.48%	15.38%	8.10%
總和	次數	247	247	247	247
	%	100.00%	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職員、約用行政人員訓練研習之服務滿意度如何？(人力發展組)？	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)	請問您對人事室辦理身心調適活動(如園藝療癒課程活動、健康復健活動等)之服務滿意度如何？(退撫考核組)	請問您對於人事室辦理教職員工防疫相關措施宣導及作為之服務滿意度如何？
教師	<u>4.2105</u>	<u>4.2000</u>	<u>4.3056</u>	<u>4.2250</u>
職員/助理	3.7168	3.8652	3.9151	3.7368
學生	4.0130	3.8923	3.9104	4.0274
全校平均	3.8991	3.9365	3.9809	3.9163

### 3. 意見反饋

人事室意見回饋共計有 32 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、加強人事、聘僱系統以及落實職代工作(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	8
2	1	加強人事、聘僱系統	5
3	4	落實職代工作(如：找不到承辦人)	2
4	6	很好/辛苦了	2
5	9	責任歸屬不明確	2
6	10	人員態度不佳(如：推卸責任)	2
7	3	資訊雙語化	1
8	5	加強人士相關法規宣導	1
9	7	不應退回紙本資料	1
10	8	專任造冊無查詢依據	1
11	11	辦公環境改善	1
12	12	自取公文應通知取件	1

#### 4. 小結

人事室在學生身份到訪接觸率不足 3%，故不採計評分；整體來說，在五點量表的平均分數結果顯示，人事室整體平均仍偏向滿意居多；「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」與「資訊效率及親民性」等評分構面上，全校教師、職員/助理對於人事室評分高低依序為：「服務態度」>「空間環境」>「資訊效率及親民性」>「專業素質」，可以見得在「專業素質」部份建議應列為優先改進項目。根據不同身分別對於人事室滿意度，教師對於人事室滿意度均較職員/助理、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，係以教師平均分數最高(見表 62、表 63)。

表 62 主計室行政服務滿意度(%)

主計室 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	113	135	133	119
	%	32.10%	38.35%	37.78%	33.81%
滿意	次數	153	173	156	160
	%	43.47%	49.15%	44.32%	45.45%
普通	次數	67	36	52	63
	%	19.03%	10.23%	14.77%	17.90%
不滿意	次數	6	3	3	4
	%	1.70%	0.85%	0.85%	1.14%
非常不滿意	次數	0	0	1	0
	%	0.00%	0.00%	0.28%	0.00%
未接觸/不瞭解	次數	13	5	7	6
	%	3.69%	1.42%	1.99%	1.70%
總和	次數	352	352	352	352
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 63 主計室行政服務平均分數

平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	資訊效率 及親民性
教師	<u>4.2258</u>	<u>4.4000</u>	<u>4.4167</u>	<u>4.2286</u>
職員/助理	4.0276	4.1824	4.0676	4.0338
學生	4.1411	4.3171	4.2919	4.2147
全校平均	4.1003	4.2680	4.2087	4.1387

## 2. 服務品質

針對「主計室審核經費憑證之正確性」，滿意度平均分數學生大於職員/助理、教師；而在「各類經費結報注意事項」講習會中對法令、缺失案例的講解與宣導，以達到避免觸法」與「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)」，則是教師滿意度平均分數較高，「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)」，則是職員/助理滿意度平均分數較高。(見表 64、表 65)。

表 64 主計室服務品質滿意度(%)

		請問您對於主計室審核經費憑證之正確性的滿意程度是？	請問您對主計室於「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？	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？
非常滿意	次數	124	116	114	119
	%	35.23%	32.95%	32.39%	33.81%
滿意	次數	178	166	158	159
	%	50.57%	47.16%	44.89%	45.17%
普通	次數	37	45	55	50
	%	10.51%	12.78%	15.63%	14.20%
不滿意	次數	4	0	6	8
	%	1.14%	0.00%	1.70%	2.27%
非常不滿意	次數	0	1	1	0
	%	0.00%	0.28%	0.28%	0.00%
未接觸/不瞭解	次數	9	24	18	16
	%	2.56%	6.82%	5.11%	4.55%
總和	次數	352	352	352	352
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 65 主計室服務品質平均分數

平均分數	請問您對於主計室審核經費憑證之正確性的滿意程度是？	請問您對主計室於「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？	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？
教師	4. 2500	<u>4. 3824</u>	4. 1471	<u>4. 2286</u>
職員/助理	4. 1905	4. 1818	<u>4. 2207</u>	4. 1655
學生	<u>4. 2625</u>	4. 1921	4. 0452	4. 1346
全校平均	4. 2303	4. 2073	4. 1317	4. 1577

### 3. 意見反饋

主計室意見回饋共計有 24 人填答，根據本校教職員生意見反饋結果發現，主計室報帳、聘僱等系統待加強，流程應簡化，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	3	很好/有效率/加油	6
2	1	報帳、聘僱等系統待加強，流程應簡化	4
3	2	人員態度不佳	1
4	4	增加出差費用彈性	1
5	5	計劃或課程經費核銷彈性增加並明確規範	1
6	6	不滿意	1
7	7	結報演講不夠	1
8	8	資料應及時更新	1

#### 4. 小結

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

根據不同身分別對於主計室滿意度，教師滿意度平均分數均高於學生、職員/助理。



## 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(2.66%)不採計評分，職員/助理部分，藝文中心(4.39%)不採計評分。

### (一) 八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 4 題)，平均結果如下(見表 67)：

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

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

八項問項 (平均分數)	教師	職員/助理	學生	全校
教務處	4.1515	4.0250	3.8798	3.8942
學務處	4.1887	4.2249	3.8450	3.8687
總務處及環安中心	4.1837	4.2956	3.9463	4.0317
研究發展處	4.3129	4.1547	4.1930	4.2118
國際處	4.4557	4.3888	4.0824	4.1298
圖資處	4.1417	3.9989	3.9478	3.9542
藝文中心	4.3749	X	3.9911	4.0032
產學處	4.5079	4.2580	4.2924	4.3234
秘書室	4.4131	4.2748	X	4.3024
人事室	4.1821	3.7750	3.9817	3.9132
主計室	4.2849	4.1337	4.1999	4.1803

## (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：產學處>國際處>秘書室>藝文中心>主計室>研究發展處>教務處>圖資處>人事室>學務處>總務處及環安中心
2. 職員/助理：國際處>秘書室>總務處及環安中心>產學處>學務處>研究發展處>主計室>圖資處>教務處>人事室
3. 學生：產學處>主計室>研究發展處>國際處>圖資處>人事室>藝文中心>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	全校
教務處	4.1991	4.0095	3.8923	3.9070
學務處	4.1283	4.2169	3.9376	3.9543
總務處及環安中心	4.0655	4.2323	3.8637	3.9484
研究發展處	4.3119	4.1340	4.1829	4.2006
國際處	4.4061	4.3861	4.1000	4.1414
圖資處	4.1881	4.0642	4.0380	4.0425
藝文中心	4.3333	X	3.9555	3.9674
產學處	4.5019	4.2195	4.3149	4.3279
秘書室	4.3750	4.2445	X	4.2701
人事室	4.1290	3.7416	4.0026	3.8933
主計室	4.3178	4.0778	4.2412	4.1789

### (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>國際處>藝文中心>研究發展處>產學處>圖資處>主計室>人事室>學務處>教務處>總務處及環安中心
2. 職員/助理：藝文中心>國際處>秘書室>總務處及環安中心>學務處>產學處>研究發展處>圖資處>教務處>主計室>人事室
3. 學生：產學處>研究發展處>主計室>國際處>圖資處>藝文中心>學務處>教務處>人事室>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	4.0926	4.0380	3.9118
學務處	4.1389	4.2542	3.9652
總務處及環安中心	4.0000	4.2636	3.8918
研究發展處	4.2826	4.1860	4.2353
國際處	4.3478	4.4762	4.1103
圖資處	4.2424	4.0758	4.0825
藝文中心	4.3333	X	4.0410
產學處	4.2500	4.1951	4.2525
秘書室	4.3500	4.3171	X
人事室	4.1500	3.7750	3.9114
主計室	4.2258	4.0276	4.1411

(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：產學處>國際處>秘書室>主計室>藝文中心>研究發展處>教務處>圖資處>總務處及環安中心>學務處>人事室
2. 職員/助理：國際處>總務處及環安中心>秘書室>產學處>主計室>學務處>研究發展處>圖資處>教務處>人事室
3. 學生：產學處>主計室>研究發展處>國際處>圖資處>人事室>學務處>教務處>藝文中心>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	4.2281	4.0125	3.9545
學務處	4.1053	4.1525	3.9901
總務處及環安中心	4.1190	4.2455	3.8858
研究發展處	4.3265	4.1522	4.1471
國際處	4.4583	4.3409	4.1138
圖資處	4.1765	4.0149	4.0885
藝文中心	4.3333	X	3.9503
產學處	4.5758	4.2195	4.3465
秘書室	4.4500	4.2439	X
人事室	4.0244	3.6694	4.0617
主計室	4.4000	4.1824	4.3171

### (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：產學處>國際處>秘書室>主計室>研究發展處>藝文中心>教務處>人事室>學務處>圖資處>總務處及環安中心
2. 職員/助理：國際處>學務處>產學處>秘書室>總務處及環安中心>圖資處>研究發展處>主計室>教務處>人事室
3. 學生：產學處>主計室>研究發展處>國際處>人事室>圖資處>學務處>藝文中心>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	4.3091	4.0247	3.8885
學務處	4.1579	4.2712	3.9151
總務處及環安中心	4.1190	4.2273	3.8791
研究發展處	4.3469	4.1087	4.1729
國際處	4.4583	4.3636	4.0905
圖資處	4.1515	4.1515	3.9787
藝文中心	4.3333	X	3.8931
產學處	4.6970	4.2683	4.3535
秘書室	4.4500	4.2317	X
人事室	4.1707	3.8443	4.0500
主計室	4.4167	4.0676	4.2919

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

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	4.1667	3.9630	3.8144
學務處	4.1111	4.1897	3.8799
總務處及環安中心	4.0238	4.1927	3.7981
研究發展處	4.2917	4.0889	4.1765
國際處	4.3600	4.3636	4.0854
圖資處	4.1818	4.0147	4.0021
藝文中心	4.3333	X	3.9374
產學處	4.4848	4.1951	4.3069
秘書室	4.2500	4.1852	X
人事室	4.1707	3.6777	3.9873
主計室	4.2286	4.0338	4.2147

(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	自選題 4
教務處	3.9163	3.8888	3.8554	3.8654
學務處	3.4209	3.9488	3.9314	3.8316
總務處及環安中心	4.0400	4.1304	4.1806	4.1091
研究發展處	4.2785	4.2344	4.1916	4.1872
國際處	4.1045	4.1089	4.1204	4.1390
圖資處	4.0640	3.6652	3.8528	3.8816
藝文中心	4.0546	4.0000	4.0397	4.0618
產學處	4.3171	4.3041	4.3061	4.3484
秘書室	4.3069	4.3011	4.2857	4.4455
人事室	3.8991	3.9365	3.9809	3.9163
主計室	4.2303	4.2073	4.1317	4.1577

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	自選題 4
教務處	4.3404	4.0755	3.9818	4.0175
學務處	4.1304	4.2581	4.3793	4.2286
總務處及環安中心	4.3023	4.2564	4.3243	4.3250
研究發展處	4.4000	4.2889	4.2708	4.2955
國際處	4.4800	4.5652	4.2800	4.6957
圖資處	4.1379	3.8182	4.2188	4.2069
藝文中心	4.3750	4.4000	4.5333	4.3571
產學處	4.5484	4.5185	4.5600	4.4286
秘書室	4.3810	4.4737	4.4000	4.5500
人事室	4.2105	4.2000	4.3056	4.2250
主計室	4.2500	4.3824	4.1471	4.2286



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	自選題 4
教務處	3.9855	4.1618	4.0694	3.9452
學務處	4.0513	4.3469	4.2745	4.2586
總務處及環安中心	4.4167	4.2451	4.3232	4.4510
研究發展處	4.2432	4.2000	4.1111	4.1471
國際處	4.4211	4.3056	4.3143	4.5250
圖資處	4.0862	3.9661	3.6349	4.0469
藝文中心	X	X	X	X
產學處	4.2703	4.2857	4.2963	4.3333
秘書室	4.2875	4.2568	4.2564	4.4198
人事室	3.7168	3.8652	3.9151	3.7368
主計室	4.1905	4.1818	4.2207	4.1655

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	自選題 4
教務處	3.9015	3.8704	3.8411	3.8565
學務處	3.3819	3.9231	3.9044	3.8002
總務處及環安中心	3.9098	4.0876	4.1293	3.9890
研究發展處	4.2424	4.2248	4.1846	4.1600
國際處	4.0447	4.0639	4.0932	4.0576
圖資處	4.0615	3.6479	3.8543	3.8671
藝文中心	4.0435	3.9871	4.0238	4.0524
產學處	4.2604	4.2473	4.2421	4.3298
秘書室	X	X	X	X
人事室	4.0130	3.8923	3.9104	4.0274
主計室	4.2625	4.1921	4.0452	4.1346

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	第四名
教務處	註冊課務組 <sup>4</sup>	教學發展與資源中心	防疫題	招生試務組、招生策略辦公室
學務處	體育與衛生保健組	課外活動組	防疫題	宿舍服務中心
總務處及環安中心	校安組	營繕組	防疫題	總務處
研究發展處	學術發展組	研究資源組	研究資源組	學術發展組
國際處	防疫題	學生交換事務組	學生交換事務組	學生交換事務組
圖資處	策略企畫組、知識創新組、資訊安全組	防疫題	軟體工程組	智慧營運組
藝文中心	藝文中心	藝文中心	藝文中心	藝文中心
產學處	推廣教育組	產學合作組	創新育成中心	技術移轉中心
秘書室	防疫題	公共事務組	綜合業務組	公共事務組
人事室	退輔考核組	退輔考核組	防疫題	人力發展組
主計室	主計室	主計室	主計室	主計室

<sup>4</sup> 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

109 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

教師	職員/助理	學生
產學處	國際處	產學處
國際處	總務處及環安中心	主計室
秘書室	秘書室	研究發展處

### 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，109 年度遂依照 108 年度調整續辦理調查。109 年度調查有效樣本較 108 年度大幅提升，此外，教師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，建議來年度調查亦可採行該項調查方式，有效提升教師填答人數。

另，關於職員助理填答人數並未有效提升原因，依照近兩年度填答抽獎比例(見表 80)推論因填答誘因不足，現行填答抽獎制度為每年度均由全校填答者抽取一百名中獎者，學生填答比例較高，故未能使職員助理填答者容易獲取獎項，故導致填答人數無法有效提升；然根據本校人數與填答比例人數研判，未來仍有提升空間，故經與黃副校長討論後建議，未來應針對不同填答族群進行抽獎，三類族群填答者中獎率均可提升，未來三類族群中獎率均提升為依據當年度填答人數各 10%，其中高鐵票對於職員助理及教師較有誘因，故平均分配於職員助理與教師抽獎獎項中。

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
<b>109 年度</b>	<b>22.63%</b>	<b>17.48%</b>	<b>31.89%</b>
108 年度	19.93%	12.23%	31.89%

表 80 近兩年填答抽獎比例

年度	教師	職員助理	學生
108 年度	0(0.000% <sup>5</sup> )	3(1.316%)	97(5.330%)
109 年度	1(1.111%)	13(5.702%)	86(4.161%)

此外，109 年度依照 108 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，109 年度填答人數較 108 年度踴躍，有不少值得參考的意見，因此，建議各處室針對教職員生的填答內容進行業務修正並予以公告，以提升本校整體行政服務滿意度，顯見未來可鼓勵更多的教職員生來進行填答。

<sup>5</sup> 中獎人數/填答人數之比例

## 附錄一、中英文調查問卷

109 年度(108 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 2020 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 108 年度行政滿意度暨服務品質調查問卷。您回覆的問卷內容一定會完全保密。有您的回覆將能激勵校方採取適當行動，專注並優先改善您最重視的校務服務事項。

我們期待您的意見回應及鼓勵，請踴躍填報。

謝謝您。您的意見至關重要推動校務更美好。

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

黃副校長室 謹上  
中華民國 109 年 10 月

Dear NSYSU faculty members, students and employees:

Please take 2 ~5 minutes to answer this **2020 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. 100 winners will be drawn by computer, 30 of which will win Taiwan High Speed Rail (Zuoying-Taipei) ticket at 50% off, and 70 will win a \$200 gift voucher from Pxmart (the list of winners will be posted on the campus website/FB, and receive email notices).

Office of Senior Vice President  
October 2020

S1. 請問您的身份? 學生教師職員/助理

What is your Identity?  Student  teacher  employee/assistant

S2. 請問您的學制?  大學  研究所

What is your program?  Undergraduate  Graduate Institute

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

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

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

S4. What is your college?

1 College of Sciences  2 College of Engineering  3 College of Management

4 College of Liberal Arts  5 College of Social Sciences  6 College of Marine Sciences  7 College of Si-Wan

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 請問您對教務處辦理註冊及成績、學位證件申辦等業務之滿意度如何？

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

6 請問您對教務處推動跨領域共學群、微學分課程等創新教學之滿意度如何？

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

7 請問您對教務處辦理招生業務與宣導相關作業的滿意度如何？

7 How satisfied are you with the admission services and related promotions provided by the Office of Academic Affairs?

8 請問您對教務處於新冠肺炎期間推動行事曆調整、遠距教學配套及學生安心就學措施之滿意度如何？

8 How satisfied are you with the implementation of calendar adjustments, remote teaching and measures for students to study safely during the period of COVID-19?

● 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 請問您對於翠亨 H 棟學生宿舍整修及學生宿舍住宿環境與服務品質滿意度如何？ 5 How satisfied are you with the renovation of Tsuiheng Villa-Student Dorm Building H and the accommodation environment and service quality of the student dormitory?

6 請問對於校園運動場域(含第二體適能中心)之滿意度如何？



6 How satisfied are you with the campus sports facilities (including the second fitness center)?

7 請問對於學務處課外活動輔導組舉辦之中山高醫聯合迎新、社團聯展、校慶等活動之滿意度為何？

7 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?

8 請問您對本校在防疫衛教宣導及檢疫/觀察宿舍安置的整體滿意度為何？

8 What is your overall satisfaction with the school's epidemic prevention and health education and quarantine/observation dormitory placement?

- 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 請問您對於總務處積極汰換老舊耗能的照明設備及冷氣設備並更新為 Led 燈及變頻冷氣等節能措施之服務滿意度如何？

5 How satisfied are you with the energy-saving implementation service of the Office of General Affairs in actively replacing old energy-consuming lighting equipment and air-

conditioning equipment and upgrading to Led lamps and frequency conversion air-conditioning?

6 請問您對於總務處整修管理學院國際會議廳(圖資 11 樓)、圖資大樓 10 樓創意實踐基地、社科院廁所、逸仙館、及各單位多功能教室等環境改善之服務滿意度如何?

6 How satisfied are you with the services provided by the Office of General Affairs to renovate the International Conference Hall of the College of Management (11th floor of the NSYSU Library Building), the creative practice base on the 10th floor of the Library Building, the toilets of the College of Social Sciences, the Sun Yat-sen Hall, and the improvements made to the multifunctional classrooms of various units?

7 請問您對於總務處傾聽學生意見與評估實際需求後，增開校園公車班次(由 36 班次增加為 43 班次)，並協調「橘 1C」民營公車憑證免費搭載師生上下車等改善措施之服務滿意度如何?

7 How satisfied are you with the improvement measures implemented by the Office of General Affairs after listening to students` opinion and assessing the actual needs, such as increasing the campus bus runs (from 36 to 43) and negotiated free rides with ID in privately operated public bus "Orange 1C" for faculty members and students?

8 請問您對於本校提供防疫物資、防疫專車、環境清潔消毒、檢疫宿舍與觀察宿舍物資調配、送餐等防疫措施之滿意度如何?

8 How satisfied are you with the anti-epidemic measures provided by the school, such as the provision of epidemic prevention materials, special vehicles for epidemic prevention, environmental cleaning and disinfection, provisions and meal deliveries to quarantine dormitory and observation dormitory?

● 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？

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？

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？

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)?

8 請問您對於研發處處處理延攬短期國內外傑出研究人員之相關作業的滿意度？

8 How satisfied are you with the work related to the short-term recruitment of outstanding national and international researchers by the Office of Research & Development?

● 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的服務滿意度如何?

5 How satisfied are you with the services to overseas students provided by the Office of International Affairs?

6 請問您對於國際處辦理國外姐妹校交換及研修業務之服務滿意度如何?

6 How satisfied are you with the services of the Office of International Affairs related to the exchange and training programs with international sister schools?

7 請問您對國際處提供各項海外學習計畫資訊之服務滿意度如何?

7 How satisfied are you with the information provided by the Office of International Affairs for various study abroad programs?

8 請問您對於國際處辦理境外生入境聯繫、接機、安置與各種防疫資訊之服務滿意度如何?

8 How satisfied are you with the services provided by the Office of International Affairs regarding handling overseas student entries, airport pick-up, placement, and various epidemic prevention information?

● 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?

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 今年校園骨幹網路頻寬由 1G 擴充為至 10G，無線網路亦更新 Wi-Fi 基地台、連線速度由 50Mbps 提升至 200Mbps 以上、請問您對總體連線服務滿意度如何?

6 This year, the bandwidth of the campus backbone network has been expanded from 1G to 10G and the wireless network has also updated Wi-Fi base stations, increasing the connection speed from 50Mbps to 200Mbps or more. What is your satisfaction with the overall connection service?

7 請問您對圖資處推動的教務、總務、人事、產學及國際處的行政業務資訊化工程，例如教務處選課系統與差勤系統之服務滿意度如何?

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

8 您對於圖資處防疫期間整備檢疫宿舍網路環境、擴增網路頻寬以支援遠距教學、協助進入圖資大樓體溫量測及實名制登記作業、圖書館入館防疫措施之服務滿意度如何?

8 How satisfied are you of the measures implemented by the Office of Library and Information Services during the period of epidemic prevention, including verifying the dormitory internet network condition, expanding the network bandwidth to support remote teaching, assisting in the body temperature measurement and real-name registration and entering the library?

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

5 How satisfied are you with the design and content of the season program posters and digital newsletters printed and distributed by the Art Center?

6 請問您對藝文中心在辦理各場次節目演出時服務品質，您的滿意度是?

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

7 請問您對藝文中心在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?

8 請問您對藝文中心在藝術季節目現場服務學習課程學生(著黑色藝文中心T恤)的服務品質，您的滿意度是?

8 How satisfied are you with the service quality of the student interns from the onsite service course (those wearing black Art Center T-shirts) during the season program events?

● 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 請問您對產學處媒合技轉案與專利申請之滿意度如何?

6 How satisfied are you with the Office of Industry-Academe Collaboration's efforts in matching technology transfer and patent applications?

7 請問您對產學處辦理創新創業活動及補助等業務之滿意度如何?

7 How satisfied are you with the handling of innovation and entrepreneurship activities and subsidies by the Office of Industry-Academe Collaboration?

8 請問您對產學處辦理(非學分班)推廣教育課程與資訊提供之滿意度如何?

8 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 請問您對於秘書室透過校園新聞報導，增進全校師生職員對於學校各面向瞭解之滿意度為何?

5 How satisfied are you with the Office of Secretariat's use of campus news reports to promote better understanding of the school to faculties and students?

6 請問您對於秘書室辦理校級會議(行政會議、校務會議)之滿意度為何?

6 How satisfied are you with the handling of school-level meetings (administrative meeting, school affairs meeting) by the Office of Secretariat?

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?

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?

8 請問您對於秘書室辦理各項活動之創意發想滿意度為何(含防疫量體溫貼紙、貼紙換蘋果、文宣製作等)?

8 How satisfied are you with the creative ideas of the various activities handled by the Office of Secretariat (including epidemic prevention temperature stickers, stickers for apples, production of promo materials, etc.)?

● 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職員、約用行政人員訓練研習之服務滿意度為何?

5 How satisfied are you with the Office of Personnel Services` handling of the training sessions for office personnel and contract administrative staff?

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?

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身心調適活動(如園藝療癒課程活動、健康復健活動等)之服務滿意度如何?

7 How satisfied are you with the organization of mental and physical health adjustment activities (such as the garden to heal course, health rehabilitation activities, etc.) by the Office of Personnel Services?

8 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?

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

● 主計室 Office of Accounting

1 空間環境(位置標示、設施及動線) 滿意度如何?

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

2 專業素質(業務內容流程熟悉度、合理業務流程及等待時間) 滿意度如何?

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

3 服務態度(接聽電話、行政服務態度) 滿意度如何?

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

4 資訊效率及親民性(網頁資訊、內容更新及提供詳盡流程解說) 滿意度如何?

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

5 請問您對於主計室審核經費憑證之正確性的滿意程度為何?

5 How satisfied are you with the Office of Accounting's bookkeeping accuracy?

6 請問您對主計室於「各類經費結報注意事項」講習會中對法令、缺失案例的講解與宣導，以達到避免觸法之滿意度為何?

6 How satisfied are you with the Office of Accounting's explanation of laws and case studies during the "Account Keeping Essentials" seminars to help prevent breaches of the law?

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

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.)?

8 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?

8 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?

## 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	加強遠距教學、線上教學
2	成績、排名公布加快
3	更新、整合系統(如:減少紙本作業)
4	課程安排建議
5	還好/尚可/很棒/加油
6	行政效率、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)
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
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
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	希望每個月可以準時發放獎助學金
19	防疫處理待加強
20	網頁改善、資訊應完整明確
21	成績單列印收費問題
22	工讀生不足
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
26	多在社群上增加曝光率
27	平時應開放畢業生資訊修正
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	No	98
2	列印成績旁的走道可以加寬。	8
3	排隊等待時間太長 建議改善接待櫃檯整體流程	6
4	開學時，學生會申請在學證明等資料，希望排隊等動線可以改善	6
5	大四總排名出來的時間要具體的公告時間	2
6	很棒！	5
7	非常好	5
8	無	98
9	菁英博承辦的資料收集彙整、流程以及服務態度待改進	6.7
10	無	98
11	目前規劃完善，暫無建議。	5
12	無	98
13	無	98
14	無	98
15	繼續努力	5
16	空間可以再寬敞一些。	8
17	整合及優化各系統，減少紙本作業	3
18	無	98
19	無	98
20	沒有	98
21	希望課務組排課能考慮是否有衝堂，並且不要把問題丟給學生處理，打電話去問口氣還很差，會衝堂也不是學生自己造成的結果，且還怪給其他單位。實際狀況：雙十連假於 9/26 補課，但西灣學院開設「程式設計概論」週六課程卻也排在 9/26 的星期六，造成 9/26 補課課程與該課程衝堂，打電話至課務組反映，課務組卻置之不理，以早已排定好無法更動為由，因此造成學生只能從衝堂的兩門課中，選擇其中一門去上，使學生之受教權受損，希望教務處課務組可以加以改善，妥善監督各系所排課時間是否衝堂，使學生可以安心上課。	4.7
22	處理效率快速	5
23	講話方式可以更有耐心一點。	7
24	希望行政效率可以快一些	6
25	無	98

NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
26	教務處有許多業務攸關學生學籍以及是否如期畢業，希望行政人員能以更親切且專業的態度能力為學生排解疑難(例如畢業學分審查, 若因作業疏失影響學生茲事體大)	7
27	無	98
28	No	98
29	好加油	5
30	工讀生很好	5
31	辦公室有點亂	8
32	無	98
33	沒有	98
34	很棒很棒	5
35	行政效率待加強，麻煩把我的名字打對！謝謝！	6
36	進行異常處理時 可以在詳細一點寫清步驟 在該簽名的部分明確表示 還有 為什麼需要印課程表 意義是什麼 前面已經有按照要求印異常處理的資料表 裡面也有課程了 為何不統一在一起就好	9
37	沒有	98
38	選課方面可以處理得更好	9
39	希望所有承辦人都能在 MAIL 簽名欄位加上分機	10
40	印製成績單系統，請處理好，不好用，又當	11
41	無	98
42	申請成績單的排名等程序可以更便民一點，或在申請時就選擇是否加入排名。	11
43	無	98
44	修正成績的流程可以加快，申請獎學金的時間都快截止了，輸錯的成績都還沒改正，停留在原本的死當，對於申請獎學金有很大的阻礙。而且不管是打電話詢問的時候，或是親自去教務處的時候，態度都不是很好，讓人感受不佳。	6
45	教務處的服務品質可以再提升一些	7
46	無	98
47	無	98



NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
48	學生反應有些系統無法選擇英文版網頁，如：學位考試申請系統，以及申辦相關業務因語言關係造成溝通上的障礙	12
49	親民	5
50	無	98
51	一般	5
52	不要什麼事情都推給工讀生做	7
53	學生證補辦是否能提供處理進度或可領取通知(寄到學校信箱)	13
54	無	98
55	無	98
56	1、通道狹隘	8
57	沒有	98
58	教發中心志龍先生服務態度糟糕，對於助教借設備（明明有寫借用單）總感覺好像欠他很多錢，希望教務處可以好好關心他一下很怕他臭臉到最後變成辦公室炸彈影響教務處辦公氣氛。	7
59	因為遠距教學關係與教發中心蔡志龍先生有接觸，常常覺得跟他借器材的時候態度很差、臉色很臭，有一次上班時間還在睡覺，借個器材有這麼困難嗎？！	7
60	加油	5
61	效率很好	5
62	希望向貴處室借用器材時態度可以好一些，每次去都要懷著既期待有怕受傷害的心情，深怕承辦人員當天心情不好，人都會有心情差的時候，但希望做事能公事公辦，期待貴處能往好的地方改進。	7
63	名次還是一樣慢，都要推甄了還不能申請成績單，開放的時間只給我們 9/30，中秋連假過後就開始推甄了，等於是大家必須擠在 9/30 這天申請，非常趕。希望之後名次可以快一點出來，不然每一屆推甄都會遇到同樣的問題。	2
64	成績單的電腦可以換新，常當機	14
65	印歷年名次排行的電腦有時會壞掉	14
66	1) 請更新列印成績單的電腦，真的很老舊很難用，並且，申請一張就要 10 元，好貴！ 2) 在學證明使用學生證列印的方式還不錯，但希望可以系統設計一下，讓系統自己調閱電子檔學生證。	14.3.21
67	每逢大四申請研究所時要成績排名效率非常差，態度不是很好。	2
68	無	98
69	無	98
70	無	98
71	目前沒有	98



NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
72	no	98
73	很棒	5
74	可以再爛一點	15
75	成績處理可以再迅速些，跟許多學校比起來，排名慢很多公布	2
76	No	98
77	成績單與名次可查詢時間太長了，對於推甄的同學非常不方便	2
78	無意見	98
79	我覺得行政效率很慢請改善，希望各處室同仁能把聊天時間拿去做正當工作，畢竟都領國家薪水將心比心謝謝！	6
80	無	98
81	無	98
82	學生證不知什麼原因消磁，工讀生說只能重辦一張，我就只好自掏腰包花不知道為什麼要花這錢，到底什麼鬼東西，爛地方。	16
83	無	98
84	No	98
85	目前尚無 遇到的職員與工讀生都很好	5
86	無	98
87	印成績單的系統太慢了	3
88	動線稍微有點雜亂，一進去的視覺感受不是那麼好，也許可以試著改善	8
89	No	98
90	無	98
91	無	98
92	態度可以再多加強	7
93	環境的空間配置感覺有點雜亂，可能有一堆資料，然後辦公設備都感覺髒髒的（視覺）。	8
94	重辦學生證，已申明不要壓縮照片，拿到的學生證還是被壓扁的頭貼，可以尊重學生的臉嗎？	16
95	動線非常不佳，人常常堵住門口，應該規劃好動線	8
96	希望申請選課、加簽可以電子化，由老師那邊審核通過簽名。	3
97	辦事效率很好，人員親切	5
98	希望轉學生的訊息傳達可以跟其他處室一樣 每個處室傳達的都不一樣對轉學生在申辦各種東西的時候很困擾，另外希望抵免可以電子話不要印這麼多紙	3.6
99	希望成績單、名次證明、在學證明等可以提供電子檔服務下載。	3
100	申請成績單的電腦系統老舊，輸入學號之後就跑不動了，換旁邊那台才行。	14

NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
101	列印成績單的地方真的太擁擠了	8
102	櫃檯工讀生完全不熟悉名次查核流程，欠缺專業度。成績單列印區走到狹窄。	17.8
103	無	98
104	成績排名可再更快完成	2
105	申請成績單專用電腦那邊的空間有點擠，建議可以再多出一點空間，讓學生比較好走動。	8
106	無	98
107	0	98
108	分工有點亂	6
109	走道空間方面不流暢，常常跟其他同學擠在一起	8
110	課務組的小姐對學生態度可以好一點，因本人三年即修完所有學分，於這學期(大四上)計畫於中研院從事研究計畫，只是問個能不能跨校選台大的課在研究的同時精進自己學業，結果被唸說是中山的學生就要做好中山學生的本分所以只能修中山的課，對於此回覆感到極度不悅及傻眼，讓一個隻身在外地做研究的學生感到心寒。	7
111	辦公人員的休息時間希望是一致的，有時候還沒到休息時間卻找不到相關承辦人員	6
112	希望辦公人員休息時間一致	6
113	整體而言很棒，人太多時會略顯壅擠	8
114	無	98
115	行政人員素質非常低落，希望能夠好好改進。	7
116	有待加強	15
117	行政人員態度可以好一點 上次去辦英文畢業門檻申請 態度蠻差的	7
118	動線可設置更加流暢 不然都會堵在一起	8
119	無	98
120	在學證明的紙本設計很不合理，也很浪費資源 要去辦在學證明時或是申請成績單時很常擠在一起	3
121	無	98
122	GOOD	5
123	在行政效率態度上有很大加強空間，且政策制度可多參考他校優良之處！	6
124	共學群很棒，慧琳姐很棒！！	5
125	走路動線有點不順	8
126	無	98

NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
127	可多在社群上增加曝光率 發布資訊	26
128	無	98
129	文件處理速度希望可以在公布期限內完成	6
130	問問題時希望不要很不耐煩	7
131	沒有	98
132	有時候人員會顯得距離感	7
133	工讀生的表現良好，行政人員的服務態度可以再加強	7
134	既然負責的工作是要處理學生註冊的問題，就要有耐心一點，不是要讓學生看她的臉色，我並沒有欠她好嗎？如果真的想要這一份工作，麻煩請有耐心一點，不然真的會讓人印象很差。我從頭到尾口氣都沒有不禮貌，但是註冊組的承辦人員口氣真的差到不行。	7
135	無	98
136	教務處職員態度十分不佳，請改善	7
137	很棒	5
138	很好	5
139	有些資訊標示不清楚（網路	20
140	教務處的組員與工讀生溝通不良，沒有明確交辦事項，我打電話去問是否可以拿學生證，電話那頭說可以，到了現場一大堆工讀生，真正的組員坐在後面納涼，前面一團混亂，居然又跟我說還不能拿證件！害我又白跑一趟，我早上有工作，不是全職學生，又從外縣市來，可以體諒一下嗎?!	6.7
141	No	98
142	服務態度很好, 辦事效率好, 真的很棒	5
143	列印成績單的系統，可以再多增設幾台，或是不只有在教務處才能列印	14
144	無	98
145	Good	5
146	無	98
147	申請作業都可以在線上申請 例如成績單電子檔	3
148	無	98
149	NA	98
150	還不錯~	5
151	沒有	98
152	畢業生可以有異動的部分不要只放在開學的前段時間 應該有錯誤就更正	27

NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
153	行政人員電話很難找 曾經早上打電話說還沒來 兩點多打在開會，四點多打已經下班	6
154	態度可以好一點……	7
155	關於疫情配套措施，如果自己學校不能明確處理，應參考他校解決方案，都說可以有彈性方案，然而學生打去訊問，然後把問題推給系所，不然你方案是講來耍人的嗎？	19
156	辦公室走道略嫌擁擠，人潮較多時行走或操作電腦自助列印資料時感覺擁擠。	8
157	影印成績單為何要收錢？	21
158	無	98
159	成績的登入過於緩慢，不管是抵免的學分認列還是學期末的成績名次。	2
160	慢慢慢	6
161	無	98
162	無	98
163	有些工讀生很熱情親切，但是有些很冷淡	7
164	動線可以再規劃，印成績單跟繳資料的走道太狹窄	8
165	很好	5
166	招生說明、課程說明提醒不夠明確	20
167	動線可以再清楚一點 常常在門口擠很多人排隊	8
168	對於學生的任何諮詢，皆需以「耐心」回覆。本校行政人員容易因很多學生在不同時間問了相同的問題而感到不耐煩(從口氣中可以清楚聽出)，所以要請行政人員務必體諒，學生做這份問卷才「有意義」，不然每年做問卷，職員還是老樣子，只會徒增彼此的時間成本。	7
169	申訴成績態度不好	7
170	無	98
171	論文抄襲事件處理態度消極	7
172	建議工作量大時可以增加短期工讀生數量，不然每次都等很久。	22
173	希望態度可以好一點	7
174	希望負責一進門該處的人手多一點。特別是開學三個禮拜跟期末三個禮拜	22
175	態度好一點	7
176	無	98
177	無	98
178	行政人員可以有耐心一點 就是不懂才會去問 然後網路上的資訊可以完整一點 一直叫我上網查 但網路的資訊就沒辦法解決我的問題	7

NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
179	無	98
180	再加油	5
181	礙於夜間上課關係，有無可能會調整部分支援人力於晚間協助辦理呢？(1800-2100 之類的時段)	22
182	規定繁雜且死板，很多文件可以簡化，校務證件也可以改成直接列印。	3
183	沒有	98
184	<p>向教務處門口櫃檯人員及工讀生詢問事項時，態度與口氣非常不耐煩，講話時也不抬頭看人，非常不尊重他人！</p> <p>例如：事件 1，近日到教務處代領取休學證明，本人尚未開口說話，門口櫃檯人員「搶先說」並且用不耐煩的語氣說印成績單在左邊，接著本人向他說明來這裡的目的是代領休學證明，櫃檯人員語氣依舊不耐煩。</p> <p>事件 2，學期初到教務處列印成績單，本人按照牆上所告知的列印方式操作，但不清楚是先投幣再按列印，還是先按列印再投幣，轉身向後方詢問行政人員及工讀生，他們一臉不屑，語氣不耐煩的說「你要先投幣阿阿阿」。</p> <p>雖說學校不需要像服務業的服務態度，但應該要有尊重人的態度！</p>	7
185	希望能夠態度親切一點	7
186	無	98
187	希望增加 E 化服務	3
188	目前沒	98
189	無	98
190	教務處註冊組申請文件動線狹窄	8
191	普通	5
192	工讀生服務態度多半都很優良	5
193	無	98
194	無	98
195	教務處教學發展中心於獎助學金辦法的申請及發放獎助學金的作業時間，希望每個月可以準時發放，以避免造成學生生活上的問題。	18
196	影印成績單的電腦太當了。	14
197	無	98
198	無	98
199	讚	5
200	可以更有效率一點	6
201	加油好嗎	
202	所有辦公流程皆方便	5
203	防疫宿舍處理能在更好	19

NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
204	工作人員態度麻煩積極一點	7
205	沒有建議，同仁都相當辛苦，給於學生最好的服務	5
206	無	98
207	服務台前空間有些擁擠	8
208	學校各項線上申辦業務很方便，但網頁設計編排琳瑯滿目，建議改進	20
209	無	98
210	無	98
211	註冊組態度很差	7
212	無	98
213	Good	5
214	可以更友善一點	7
215	無	98
216	各項資訊都很完善	5
217	本學期游泳課的安排混亂，讓學生及教師無所適從，行政成效不佳應改善	4.6
218	無	98
219	無	98
220	no	98
221	工讀生處理事務態度有待加強 又或者可能當天心情不好？	7
222	無	98
223	關於游泳課程 應安排更加妥當 而不是設定成密集課 最後卻公告說假日無法進行 應考量這部分人的權益	4
224	沒有	98
225	無	98
226	要思考每當人多的時候人流的動向或指揮。	8
227	成績單列印收十塊不太合理	21
228	無	98
229	沒有	98
230	每個人員態度不知道在差什麼的 問個問題推來推去 還很凶大喊我很忙別來煩 其實如果他們能好好把系統或成績相關的弄好誰想去煩又不是吃飽太閒	6.7
231	無	98
232	服務人員態度很好	5
233	No	98
234	接電話態度很差，對學生態度更差	7
235	車管會多拖沒貼車證的	



NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
236	資訊提供充足，工讀生態度良好	5
237	持續保持現有熱誠，學生有可能對程序不明白，須主動指引協助。	5
238	工讀生人手不足，可以再多一位	22
239	沒有	98
240	無	98
241	印成績單機器可以多一點	14
242	服務態度需要改善，多多微笑，建議增加親民程度，資訊更新速度需要快一點，少一些厭世臉。	6.7
243	無	98
244	什麼時候才能把高中畢業證書還回來 都已經開學兩個月的說	6
245	前面可以位子再大一點 動線很差	8
246	服務優良 值得信賴	5
247	網頁資訊希望可以清楚一點 有時候內容更新或時間截止更新在原本一則很難發現更新	20
248	希望每學期的成績排名可以早一點放出來 最好在下個學期開始前	2
249	no	98
250	無	98
251	沒有	98
252	No	98
253	希望空間可以大一點，有點擠	8
254	無	98
255	進去第一排右邊的女性辦事人員態度真的超差	7
256	遠距教學有相當大的程度需要改進	1
257	無	98
258	無	98
259	上次去影印學生證馬上就幫我印好了，人也很貼心請我坐著等。很棒！	5
260	可以更明確讓學生知道什麼樣的問題要去找誰。	6
261	口氣和態度麻煩好一些	7
262	0	98
263	無	98
264	我知道你們可能每天都要回答一些蠢問題，但是可不可以麻煩接電話的不要這麼不耐煩？！	7
265	很好	5
266	態度有待加強（工讀生）	7
267	有時候人員的態度需要加強	7

NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
268	很棒	5
269	無。	98
270	無	98
271	無	98
272	工讀生和承辦人員都非常專業且有耐心~	5
273	希望可以將各個老師負責辦理的業務標註的更清晰一些。	6
274	無	98
275	針對工讀生的訓練應該更嚴謹，有時態度較為懶散，會顯得不尊重人且辦事效率不彰。	7
276	無	98
277	有獎學金申請資訊或學雜減免資訊時能夠寄 email 給符合資格之學生	23
278	櫃檯位子可以擴大一點 才不會每次排隊動線都卡住 工讀生處理的項目可以再分類細一點，才不會因為工作太雜，降低效率	6.8
279	很棒	5
280	有時排隊人潮眾多，兩位工讀生太忙	22
281	No	98
282	關於成績列印等表單的處理，現在市面上已有多功能機器可以自行投幣列印，也有不少院校採用，建議更換。	14
283	無	98
284	很棒	5
285	Great!	5
286	行政人員不宜墨守成規，教務行政電腦化宜整合	3
287	網站裡的資訊內容與架構應更完整，並更方便尋得。	20
288	對待學生太多錢改善，上一秒跟老師們聊天很開心，下一秒對學生態度冷清清 不知道欠你幾百萬。	7
289	行政效率不及其他行政單位理想，對老師要求經費執行效率，自單位的處理效率也應同等加強	6
290	系統太過不便民，尤其新增課程還需打入程式碼；學生修習整合學程課程，除需學程負責人核章，還需紙本核對所附上之成績單（並劃上螢光筆），建議可以開發系統比對，也減少人工比對錯誤，學生也可以清楚知道自己修習的課程 可以拿到什麼微學程或整合學程。	3
291	建議工讀生態度好一點	7
292	辦一些文件資料，手續過於繁瑣，有些可以很快審核拿到的資料，卻還是要等好幾天，希望能夠簡化部分不用繁瑣步驟的文件手續，加速文件的傳遞。	3.6



NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
	教學意見調查是否可以用線上調查就好，取消紙本的調查，別的大學會在系統設計，選課前必須填寫教學意見調查，省略紙本的調查可以不用再多花費多餘的人力，也不會打擾老師的上課節奏。	
293	成績排名出來的時間可以再更快一些	2
294	無	98
295	教務處與學務處對於防疫課程的遠距教學部分，分工權責有待加強，學校提供各院所專責詢問電話，但播打至該專線詢問遠距申請問題卻都推說不是該處負責，教務處推給學務處，學務處又推給教務處，電話轉來轉去，最後推給系所辦公室決定，有狀況學生根本無所適從，防疫部分工作形同虛設，防疫工作不是僅在各出入口檢查身分與量體溫等，希望學校可以著重加強身體狀況有特殊健康需求的學生，避免學校成為防疫破口。	6
296	無	98
297	無	98
298	目前都很好 繼續加油	5
299	成績單印表機系統可以更新了吧	14
300	服務態度良好	5
301	自學園給我書可以外借，什麼爛制度	
302	No	98
303	無	98
304	無	98
305	No	98
306	讚	5
307	還行	5
308	動線	8
309	無	98
310	外面沙發很好坐	5
311	紙本作業線上化	3
312	讚	5
313	無	98
314	教發中心的林萃芃小姐和李昇諺先生態度非常親切，且很有耐心回答問題，來中山四年遇過最好的行政人員，建議加薪。	5
315	處理速度快	5
316	無	98
317	please give the receptionist a special table and queuing numbers.	6.8
318	Good	5

NO.	請問您對於教務處有什麼具體建議？	編碼
319	Speed up processing of doctoral scholarships (ELITE); waiting time takes up to 3 mons	6
320	The process for verify diploma and transcript for new student take long time.	6
321	Delaying the scholarship causes us to face many problems, we are not getting the scholarship on time this is a question of our survival. kindly please take steps to solve this problem.	18
322	Please provide the committee that can speak English. Sometimes, it's hard to communicate with them. Thank you	24
323	We cannot survive with this scholarship. But still you are delaying this. Not worth at all	18
324	No	98
325	可加強對線上課程之製作與宣傳，與台大相比，我們的線上課程和開放課程太少	1
326	對教發中心之服務非常滿意，也建議應獎勵柯杏樺與蔡志龍兩位同仁	5
327	同仁很努力！	5
328	課務、選課系統宜速全面升級，展現世界一流大學的水平	25

## 二、學務處

### (一)編碼表

編碼	編碼內容
1	承辦人員對職掌業務熟稔度及專業性待加強
2	宿舍住宿相關問題（如：報修單填寫未獲回覆、翠亨武嶺服務站人員態度不佳、應提早發布重要公告、h棟床位臨時變動相關事宜）
3	提供外國學生語言溝通問題幫助
4	行政效率待加強（如：分工不明確、流程不便）
5	尚可/加油/很好/辛苦了/效率佳
6	服務態度待加強
7	各場館、道路維護、美化校園環境（如：健身房）
8	網路相關問題
9	宿舍設備、環境升級（如：無法填寫報修單）
10	輔導系統未落實
11	活動相關建議（如：多舉辦校園演唱會、社團展、辦理地點建議）
12	更加重視社團活動
13	英文版網站資訊不足
14	將場地使用費分攤到學費
15	希望網站上承辦人員照片可與現實相符
16	加強資訊發佈
17	路標標示應更加清楚
18	希望更加了解學生需求
19	系統升級並增加E化服務
20	網站、網頁相關問題
21	特教生資源經費和設備的制度可以更彈性
22	防疫措施相關建議
23	增加校園配置圖的公佈位置
24	提供e化服務
25	場館開放時間建議
26	增加警衛數量
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	運動場館需加強維護	7
2	宿服中心處理住宿要加油	2
3		

NO.	請問您對於學務處有什麼具體建議？	編碼
4	無	98
5	無	98
6	我是 108 級海科系大一新生的導師之一。剛開學時，學務處發密函給導師，內容涉及學生的性向測驗結果以及被評為高風險的學生名冊。由於我本人非輔導專業，因此根據信函內容寫信給負責海科院的輔導老師想要諮詢，但是——都沒有回信。請問這個輔導系統真的有在運作嗎???	10
7	無	98
8	停車問題可以改善	
9	無。	98
10	學生宿舍的線上報修系統用起來不太順，沒辦法填報修申請單。	9
11	無	98
12	宿舍整修有待加強	9
13	宿舍委會跟車管會都在比爛 翠亨 C 棟 2 樓浴室天花板一半直接消失不見，從九月初填報修單填了兩三次，沒有一次要理我 每次都說要打電話來，打個屁，根本只會做表面功夫 全台宿舍就只有中山還在跟學生收冷氣以外的電費，宿舍舊成這樣還好意思收錢 收成這樣？ 車管會除了拖車跟收錢，甚麼事情都不會做 別的學校，車証費用大學 4 年只收一次，就只有中山，一年一次 你要一年收一次人人都有車位就算了 每次只要 10 點之後，一位難求!!! 付了錢還沒車位，拖機車搶第一，遇到雙 B，車管會直接變盲人協會 整天拖個車就在 PO 文自嗨，有車位誰想停紅線?! 四個字，尸位素餐	2.9
14	我是 H 棟的住宿生，從上學期開始，因應宿舍改建，各項規定朝令夕改，令人無所適從，而宿服中心人員的態度著實令人無法苟同。許多明顯違法住宿條約或是一般風俗民情的事情一再上演，並且在無一定數量的人抗議之前得過且過。在這兩個學期的過程中很明顯的無法做到與學生的合理溝通，並且在公開公告上疑似將問題都推到學生身上（但在公告出來之前，宿服中心給的理由與公告截然不同），很多補救措施都是已經甚囂塵上之後才事後諸葛。有這種人員擔任宿服中心的員工，每一天都令人不爽。	2.6
15	沒有	98
16	希望可以舉辦多點活動，例如校園演唱會等等！今年的社團展我就覺得很讚！	11
17	處理效率快速	5
18	無	98

NO.	請問您對於學務處有什麼具體建議？	編碼
19	加油	5
20	車管會別再搶錢了 對我們這些死大學生好一點還不行	
21	無	98
22	對於宿舍服務中心，去電詢問不僅無法得到資訊，反遭接洽人員刁難，並認為在其業務範圍內不應予以解釋。武嶺服務站和翠亨宿舍服務中心職責範圍模糊，雙方皆認為非己業務，尤以武嶺服務站態度更為糟糕。	2.6
23	宿服中心各個人員素質及服務態度有待提升 只是要去借個體溫計三推四推，浪費一堆時間，態度又差到不行	2.6
24	No	98
25	希望學校能更注重社團活動，能夠花錢裝修校舍並替社團辦公室及教室安裝冷氣	12.7
26	希望宿舍服務中心不要遇到問題才解決	2
27	無	98
28	健身房運動是槓片不能有碰撞聲到底是怎樣，是要做到受傷才開心嗎？鋪防摔墊卻不能用，那到底蓋健身房要幹嘛？真的不如把錢拿去維修舊的健身房	7
29	宿服中心人員辦事人員很糟糕，處理學生事情很慢，宿服工讀生或是志工的待遇很差	2.6
30	還好 辛苦了	5
31	宿舍品質有待加強 A棟廁所平均每5天的環境整理一次	2.9
32	無	98
33	我覺得宿服組（翠亨）的某個男老師的態度可以好一點，像我之前有一次打電話詢問事情，我非常非常有禮貌的都有說請問、不好意思、謝謝等，但是宿服組的老師用極其不耐煩的語氣回答，讓我覺得不知道是我哪裡出了問題，惹到他。我希望可以改善溝通的方式，謝謝！	2.6
34	無	98
35	無	98
36	學生反應英文版網頁資訊不足，常有link點進去卻是中文介面的情況	13
37	無	98
38	有些宿服人員態度很差，許多宿舍相關公告也未盡告知責任	2.6
39	我認為宿舍的公共空間可以再多增設一些娛樂性的器材，或是將C棟地下室好好規劃一下，讓那個空間可以有最大化的利用。	9
40	無	98
41	行政人員專業能力應再加強	1
42	1、H棟一樓照不到陽光，裝修的地板也比較爛，憑什麼收一樣的價錢？？ 2、H棟一樓外面鐵窗鎖死，萬一發生事故，是要大家在裡面等死嗎 3、公共洗手台全都發霉卡在磨石子縫中，都不整理嗎？	2.9

NO.	請問您對於學務處有什麼具體建議？	編碼
43	保持現況	5
44	很讚	5
45	強制實行將場地使用費分攤到學費，所有學生都可使用校內所有設施	14
46	無	98
47	不錯	5
48	車管會可以更重視騎乘機車師生的權益 像是把路鋪平 把路燈打開 然後不要讓車證變得有買跟沒買一樣 謝謝	
49	目前沒有	98
50	課外活動組位於活動中心相當方便，方便社團與課外組聯繫	5
51	no	98
52	拜託車管會不要再搶學生的錢了，收了錢就做點事，規劃車位、改善學校交通品質有這麼困難？	
53	No	98
54	無	98
55	行政效率很慢	4
56	無	98
57	無	98
58	申辦助學金的負責人態度較差，建議可以再熟悉一下助學金的辦法，遇到特殊生才不會沒辦法給一個答案，然後態度急躁，讓人感覺不太舒服	1.6
59	無	98
60	宿舍天花板發霉報修一個月，每次去問就說快了快了，都開學這麼久還不來修，發霉對身體不好，這種重要的事情竟然推託說還在找廠商！	2.6.9
61	無	98
62	No	98
63	無	98
64	No	98
65	希望處室網站放的照片(人)跟現實(人)相似度能有 80%以上，EX：諮職組，不然會有被詐欺的感覺，比非常再多很多的難過。  ※如果不知道怎麼評估相似度，建議跟工院系所借影像辨識系統	15
66	無	98
67	服務態度需多加強	6
68	加強對車管會行政單位的監控 而非使其獨立運作	
69	No	98
70	人員熱血服務與解說，態度良好	5
71	無	98



NO.	請問您對於學務處有什麼具體建議？	編碼
72	沒有 很棒	5
73	目前沒有	98
74	之前說 9/30 前收磁扣 結果 24 號磁扣就不能用了 問服務站為什麼態度還一副我們太晚交的問題 明明是寫 30 號？	2
75	宿服公告速度及完整性應加強，尤其是在搬宿舍、停水等相關時程，請至少制定提前幾周公布的標準	2
76	簽加簽單也是學生選課最終的手段，希望負責加簽單的行政人員不要因為學生要加簽而表現出不禮貌的態度，文明的社會需要大家來維護，請自重。	6
77	無	98
78	無	98
79	無	98
80	工讀生要親切一點	6
81	分工有點亂	4
82	如果學校網路(包含宿舍)要封鎖來自特定網站的封包請公告，列出清單並說明原因。在無預警的情況下突然收不到訊息造成許多困擾，還請改進。	8
83	車管會和宿服中心很爛	2
84	無	98
85	宿服中心的資訊發佈應更謹慎考量	2
86	無	98
87	宿舍問題) 若單位錯誤，請幫忙轉知  武嶺宿舍區域路燈都會晚開，行車非常危險  學校交通)  機車位很不足，學校都沒其他辦法嗎？	2
88	希望每年搬遷宿舍的問題能獲得改善，定好的時間就定好，朝令夕改的模式真的會造成學生的不便。	2
89	無	98
90	沒有世，剛入學不到一年	98
91	有待加強	5

NO.	請問您對於學務處有什麼具體建議？	編碼
92	請學物處的「宿舍服務中心」不要經常性的「朝令夕改」，相信H棟的人都很有感，上學期末，原本已經公告的床位，突然間說要改樓層、重新分配；以及本學期初，暑宿住L棟的學生，原定9/4早上八點前搬遷完，突然臨時公告要我們改成9/3早上八點前搬完，原定的行程全都被打亂，最後只用「公告用詞有誤」打圓場。還有像是漲租金一事等，一開始都無詳細告知原因。還請「宿舍服務中心」再做任何可能會有疑慮的決定前，可以事先公告讓學生相關權益團體參與開會討論，以及公布詳細原因，而不是單方面下公告要求我們搬離或是換房間，我們就只能選擇接受。	2
93	無	98
94	學期初學期末搬宿舍的時程有待加強，盡可能讓學生留在原床位，或是預留多一點時間，還有公告要發早點發，前一天公告隔天就要搬家根本擾民	2
95	無	98
96	滿常參加諮職組活動的，如果安排在翠亨的活動有辦法往下移動到教學區、海院或是活動中心舉辦，會有更高意願想要參加	11
97	社團方面可以多鼓勵服務性社團	12
98	沒有	98
99	沒有	98
100	無	98
101	無	98
102	很棒	5
103	很好	5
104	有些資訊 好像都要透過中山大小事才能知道	16
105	宿舍服務中心 效率之差	2
106	No	98
107	無	98
108	处理速度加快	4
109	無	98
110	無	98
111	無	98
112	無	98
113	宿舍服務中心態度可再改善	2.6
114	NA	98



NO.	請問您對於學務處有什麼具體建議？	編碼
115	<p>1. 辦理就學貸款的陳小姐，從本人第一次申辦（106 年），接聽電話的態度差，回應口氣不耐煩。</p> <p>2. 今年再次申辦就學貸款時，因本人遲交資料，與陳小姐電話確認是否能補件後，陳小姐請本人補件給他。當我準備好資料特地跑到學校一趟，才與本人說因已遲交過，所以無法再申請。無法再申請的部分本人並無意見，唯一不甚滿意之處在於，為何電話確認中無法先行核對學號確認是否能補件，如果不能補建亦無需再跑一趟。本人特地於工作上請假，通勤一個小時到學校補件，才告知不能再申請，這種行政心態即本位主義的展現，明明承辦該業務多年，卻連這種替顧客服務的細節都可以忽略，反正學生多跑一趟也不甘他的事，這種行政官僚作為，實在讓本人替學校的行政感到灰心。在強的學術研究團隊也需要行政的支援，搞破壞的行政體系只會拖垮學校的整體效能。</p>	4.6
116	網路不要一直斷線	8
117	無	98
118	無	98
119	應該在行政大樓一樓標示宿舍服務中心不在此處。	17
120	宿舍網路經常突然連線異常	8
121	麻煩正視學生宿舍多處設施老舊及設備汰換的問題	2.9
122	宿服態度可以再好一點 不要總是不耐煩	2.6
123	<p>1. 宿服中心都需家長出面才會想幫學生解決問題</p> <p>2. 翠亨 G 棟停車位超少，車管會不給學生位子停車，只會拖我們的車</p>	2
124	<p>車管會一直不處理，車位就不夠停然後一直賣車證一直收錢，只會推鍋叫別人去停海堤，還有什麼念中山就是學會移車?然後太擠刮傷別人車還要我們自己承擔，表示都是我們的問題，不然這樣處理，請所有老師都去停海堤學生停附近的停車場，看看老師會不會開罵?</p> <p>學校沒有地可以蓋立體停車場嗎?</p> <p>不然就是學校不收停車費，早來的有停車位晚來就沒車位我相信學生也不會罵聲不斷了</p>	
125	宿服中心：簡單來說就是服務品質太差，官僚作風。一個事件的公告可以朝令夕改，去年宿舍維修，可以臨時縮短同學的退宿時間。另外，宿舍偷竊發生多久了？學校的補救方法就是請同學小心？上了新聞才趕快加裝監視器，明明很多年都發生的事情，不懂為何拖到現在。	2
126	武嶺宿舍區的柵欄讓機車停車更混亂，武嶺三村後方大片空地應改為停車空間	2
127	有耐心且細心，但學生對其業務與教務處無法明顯區別	5
128	無	98
129	態度好一點	6

NO.	請問您對於學務處有什麼具體建議？	編碼
130	無	98
131	就學貸款補辦請協助轉原學生系辦，不要讓孕婦還要跑到老師研究室，但發現老師不在 這應屬於學校之行政流程	4
132	無	98
133	態度可以不可以再好一點、職代到底在幹嘛？	4.6
134	無	98
135	沒有	98
136	希望能夠更了解學生的需求	18
137	沒有	98
138	很棒	5
139	態度可以好一點	6
140	希望增加 E 化服務	19
141	目前沒	98
142	都很好 繼續加油	5
143	活動講座不錯	5
144	普通	5
145	沒有	98
146	無	98
147	建議加強宿舍之清潔管理，避免有已請人員打掃，環境仍不整潔之情形發生。或清潔後請專員檢查，若廠商不合適建議更換。	9
148	宿舍服務應改進	2
149	無	98
150	無	98
151	關於 H 棟宿舍整修 希望書桌上方的櫃子 可以設計原宿舍的四格 現在只有一格 導致收納空間有限	9
152	加油好嗎	
153	負責獎學金業務的承辦人很細心	5
154	可以更有活力	6
155	需改進： 翠 B 白天沒熱水 E 餐鍋燒阿姨裝碗蝦掉桌上直接放回外送碗 翠亨福利社假日不開	2.9

NO.	請問您對於學務處有什麼具體建議？	編碼
156	選課系統的網站可以跟著升級了，有時候沒這麼直覺操作	19
157	工作人員態度麻煩積極一點	6
158	建議宿服中心，盧亮辦事員的態度，真的可以再差一點沒關係	2.6
159	沒有建議，同仁都相當辛苦，給於學生最好的服務	5
160	學校各項線上申辦業務很方便,但網頁設計編排琳瑯滿目,建議改進	20
161	<p>我想說學務處底下的資源教室            對於特教生的一些資源經費和設備的制度可以更彈性            也能傾聽特教生心聲            讓特教生能夠真正使用到真正適合他的資源            而不是因為制度而讓許多特教生因此受了很多限制。            反覆的跟學校特教老師做溝通，我依然覺得沒有用            請學校重視特教學生的權利，不要讓這些聲音被忽略。</p>	21
162	無	98
163	沒有	98
164	讚	5
165	防疫措施設計的很好，如：感應學生證才可進入上課大樓，但不太清楚是怎麼設定的，如理院的學生無法感應進入海院大樓，但若有修習海院課程的理院生，便會進不去。	22
166	辦理校際選課的效率可以高一些	4.19
167	無	98
168	無	98
169	無	98
170	各項資訊都很完善	5
171	男教官態度差沒有要幫助學生處理的意思	6
172	無	98
173	no	98
174	沒有	98
175	我覺得武嶺新設的柵欄真的只是讓交通變得更混亂而已。	2.8
176	人員都很親切，優質	5
177	<p>宿服中心在做規劃以及發布公告應更慎重，特別是近期H棟整修的事情。            不應該常常出爾反爾，導致學生無所適從。如果學生住的選情都沒辦法被滿足，實在不知道學生要怎好好學習。</p>	2
178	無	98
179	校園配置圖可以多設置一點在停車場附近，方便外賓跟學生找教室	23
180	沒有	98
181	無	98

NO.	請問您對於學務處有什麼具體建議？	編碼
182	服務人員講解詳細	5
183	No	98
184	車管會多拖沒貼車證的	
185	沈小姐的服務態度以及對於自身工作內容的了解度似乎不太高	1.6
186	已經做得很好，但還是要持續改善。	5
187	沒有	98
188	希望學務處網頁可以寫好一點	20
189	無	98
190	服務態度需要改善，多多微笑，承辦人員少一些厭世臉，資訊更新速度需要快一點。	6
191	無	98
192	網頁資訊希望可以清楚一點 有時候內容更新或時間截止更新在原本一則很難發現更新	20
193	沒有沒有	98
194	No	98
195	<p>可以請宿服中心提高電子化的程度嗎？</p> <p>為什麼在申請短期住宿或是寒暑假住宿時，會有現場申請的資料，沒有輸入到電腦的問題。讓學生在武嶺跟翠亨之間來回移動很好玩嗎？</p> <p>武嶺的宿舍服務站也形同虛設，明明是學校出包，卻要學生自己前往翠亨宿服中心處理？</p> <p>在要求學生提高資訊素養之前，是不是也要先讓學校的行政人員，對於電腦這個產品更熟悉啊？</p> <p>如果需要事件的詳細過程歡迎聯絡我</p>	1.2.4.24
196	無	98
197	<p>宿服可以舉辦更多活動跟公布住宿規則 不然很多人作息不同</p> <p>建議香港生可以安排同房</p> <p>不然他們不太說中文</p> <p>排在跟台灣人同一房反而互相影響不容易溝通</p>	2
198	無	98
199	無	98
200	很好	5
201	不錯	5

NO.	請問您對於學務處有什麼具體建議？	編碼
202	無。	98
203	我愛諮職組	5
204	希望能處理武嶺四舍熱水器經常無熱水的情形	9
205	還未入學的時候一位先生講話非常不客氣 希望記他兩支大過	6
206	無	98
207	無	98
208	目前沒有	98
209	跟諮輔組的某心理師約諮商，聊到生涯時被回饋說「休學」「給爸爸養」還叫錯個案名字「兩次」，還回說「只是叫錯名子吧反應幹嘛那麼大」?!?!?!請求加強諮輔組的在職訓練在職訓練在職訓練。而我不太能接受的是建意我休學我很辛苦才上中山，在來是諮商師一但知道我的家庭背景對我的態度就不一樣了，還有名子叫錯!!!!!! 先從名子改進。在來不要因為個案背景好壞影響諮商態度，凡事客觀也不是所有個案都是弱勢!!!	6.10
210	很棒	5
211	無	98
212	No	98
213	很棒	5
214	Fantastic!	5
215	網站裡的資訊內容與架構應更完整，並更方便尋得。	20
216	對待學生太多錢改善，上一秒跟老師們聊天很開心，下一秒對學生態度冷清清不知道欠你幾百萬。	6
217	Ok	5
218	游泳池開放時間太短	25
219	無	98
220	教務處與學務處對於防疫課程的遠距教學部分，分工權責有待加強，學校提供各院所專責詢問電話，但播打至該專線詢問遠距申請問題卻都推說不是該處負責，教務處推給學務處，學務處又推給教務處，電話轉來轉去，最後推給系所辦公室決定，有狀況學生根本無所適從，防疫部分工作形同虛設，防疫工作不是僅在各出入口檢查身分與量體溫等，希望學校可以著重加強身體狀況有特殊健康需求的學生，避免學校成為防疫破口。	4.6
221	無	98
222	很感謝西灣計畫	5
223	舉辦許多活動，很讚	5

NO.	請問您對於學務處有什麼具體建議？	編碼
224	<p>大部分學生最常找的處室都是學務處，希望入口處可以有更明確的指示，每種文件要向哪個座位詢問。不然常常要蓋章或交文件都直接詢問人員，人員也會很累，不耐煩也是人之常情。</p> <p>十分感謝學務處為學生處理大小事，真的非常辛苦，謝謝！</p>	17
225	曾打電話至學務處詢問註冊事情，有一位小姐態度非常差勁	6
226	無	98
227	No	98
228	武嶺停車位不足，武一本來的出入口都被停滿車，非常不方便	
229	沒有	98
230	車管會 希望可以增加宿舍及電資大樓停車位	
231	無	98
232	No	98
233	跨校的成績希望可以比較快進入成績單中，謝謝	4
234	增加警衛數量	26
235	大家都好忙，加油，辛苦了	5
236	Ok	5
237	增強校園周遭路面鋪設品質	7
238	讚	5
239	<p>1. 盧先生根本無法溝通，動不動就會跟學生吵起來，大家有目共睹，明明這狀況行之有年，為何不能對職位進行調動或改善問題？</p> <p>2. 學校能不能在夜間控管進出校人士？每天晚上一堆改管飆仔在學校飆車，又吵又危險。</p>	2.6
240	學務處校慶活動聯絡小姐態度實在太差勁	6
241	無	98
242	Nope	98
243	how can we improve the acceptance of foreign students in sports clubs because language is the major impediment? I can't join a sailing boat club and don't do high altitude hiking because of the language barrier with the instructor/leader of the group.	3
244	No	98
245	Dormitory service can be better	2
246	No	98

NO.	請問您對於學務處有什麼具體建議？	編碼
247	學務處的學務綜合資訊平台已掛掉一陣子了...且目前系所老師無法查詢同系所學生之資訊，極為不便（通常輔導工作不會只有導師才做，必修課老師也會加入，建議改善！）	20
248	全面改善，美化校園活動公佈欄，杜絕廣告，方便系所活動宣傳	7



三、總務處及環安中心

(一)編碼表

編碼	編碼內容
1	機車停車相關問題（如：車位不足）
2	服務人員態度改善
3	車證改善問題
4	提高施工品質
5	很棒/加油/繼續保持/辛苦了
6	各單位清潔人員改由統一管理
7	開單/拖吊改善問題
8	改善行政效率
9	校園各出入口恢復開放
10	設備更新（如：廁所、路燈、道路等）
11	校園環境改善（如：野狗問題、威爾希斯前野鴿餵食問題）
12	公車相關問題
13	資料登錄過於繁雜（如：藥品）
14	校安相關問題（如：請多聘請高專業性人員、偷竊事件處理不積極等）
15	公告應確實發布
16	增加E化服務
17	資訊雙語化
98	無

(二)詳細開放題填答內容

NO.	請問您對於總務處(環安中心)有什麼具體建議?	編碼
1	營繕方面建議速度可以再加快，文書方面人員態度尚可加強。	8.2
2	無	98
3	提升簡單維修的處理速度，例如跳電叫修等了一個禮拜才來看，摸黑做研究持續了一週。隔天其實就可以來瞭解情形，維修時間如果比較長是可以接受。但很多時候只要簡單處理就可以解決，卻等不到總務處來現場瞭解情形。	8



NO.	請問您對於總務處(環安中心)有什麼具體建議?	編碼
4	<p>海科系在 2020 年夏季總共被斷電五次，其中有 2 次是「無預警」停電，差點造成貴重儀器的損傷。我在 9/3 有去信總務處負責同仁 (dpl@mail.nsysu.edu.tw、cwc2018@mail.nsysu.edu.tw)，請求他們可以說明無預警斷電原因以及後續處理的時間表，但從未獲得回覆。我不明白為何總務處的同仁到底在忙什麼。多位教職員對於總務處的印象極為惡劣。</p> <p>下面是我 9/3 的信件內容。</p> <p>---</p> <p>總務處同仁您好，</p> <p>我是海科系的林玉詩老師。</p> <p>今日上午海科院發生無預警停電，歷時約 30 分鐘。停電期間我實驗室有一台貴重儀器正在運行分析樣本，所幸發生時間已近上班時間，實驗室助理有在 UPS 供電用盡前即時發現並關機，才避免儀器的損害。無法想像如果這件事發生在半夜對儀器會有多大的損害。</p> <p>向海科院技士陳致中先生了解情況，他提到此次無預警停電與連結儀器的配電盤無關，可能與樓下機房關係較大。這個狀況事實上等於為海科系幾個有嚴格用電需求的實驗室埋下不定時炸彈。</p> <p>記得系上一次已退休、有類似儀器的教授曾經告訴我，先前曾經發生無預警停電導致她的儀器損害，她最後只能上簽呈請求學校支付為數不小的維修費用。</p> <p>我理解海科院地處海邊、鹽害嚴重，但如果已知可能原因（如機房環境惡劣或設備老舊），還望貴單位能夠積極處理，讓老師們都可以安心用電。</p> <p>因此，還望貴單位能回文說明（請勿致電）後續的處理方式與進度，讓此事得到充分的關注追蹤與真正的解決。</p> <p>林玉詩敬上</p>	2.8.10
5	服務很熱心	5



NO.	請問您對於總務處(環安中心)有什麼具體建議?	編碼
6	每月或每季需登錄藥品的種類過於繁雜，同樣藥品有時歸類不同項目需要多填，建議整併填一次即可。	13
7	無	98
8	電資大樓有的實驗室，校園網路極差	10
9	<p>以下車管會：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 既然車管會有限制機車在校內騎乘區域跟時段，那不能騎機車的時段內，除了員警巡邏就不應該有特例才對啊!</li> <li>2. 體育場和逸仙館中間的車道明明是紅線，還是常看到有車停靠在那，警衛功能形同虛設。</li> <li>3. 機車車證的功用看起來只限學生和比較乖的教職員在辦的，一堆人都靠刷臉。</li> <li>4. 教職員在假日開車來學校搬活動設備，沒停車證拿教職員證說明也要付停車費是哪招? 我平常騎車(有車證)，因單位辦活動省錢開自己的車來學校搬運設備，還要自行吸收停車費? 如果這麼嚴格，那1-3點怎麼會發生?</li> </ol>	1.7
10	在武嶺二村裝設柵欄後，雖武嶺二村門口違停狀況有大幅度改善，但其餘未管制區域造成違停現象也相當嚴重，機車亂竄也對行人造成危險，希望能積極管制或做其他調整。	1
11	No	98
12	很棒	5
13	宿舍網路不穩定	10
14	沒有	98
15	無	98
16	無	98
17	校內實驗維護可以在多一些	10
18	不說了，請車管會加油，車子亂拖吊，服務人員態度不佳，停車位嚴重不足，學校交通大亂，沒戴安全帽、機車蛇行的一大堆，學校是不是都沒有警察?	1.2.7
19	宿舍D棟環境太差，大樓門口時常到夜晚燈沒亮，安裝的燈也很小，在偏僻的角落又暗，發生危險也沒人知道，下雨天也容易滑倒吧! 宿舍內樓梯燈壞掉反應也沒修理，房間也有蟲~	10.11
20	校安問題處理不善，在學生物品遭竊時，先怪責學生該處非停泊腳踏車地點，也未協助學生報案。在早上眾多監視器的校區內，也有校外人士進入校區偷竊，請嚴正檢視學院安全問題!	14
21	防疫做得很好	5

NO.	請問您對於總務處(環安中心)有什麼具體建議?	編碼
22	車管會真的很自私，拖車拖很快，但都沒想過車位不夠的問題，學生找不到車位只好停黃線之類的地方嗎？我們繳車費都有乖乖繳，可以擴充一下停車場嗎？人在做天在看，只做這種行政上的流程可是不去想背後的原因自我改善，想著只要有領錢就好，不做其他較麻煩事，會有報應的	1
23	na	98
24	加油	5
25	不想做就收一收	2
26	無	98
27	最近不管手機或電腦的網路都很不穩定	10
28	疫情有所趨緩，台灣很安全，希望學校的各個入口可以開放，不要鎖入口，進出真的不方便，尤其是社管學院、活動中心、圖書館，真的非常不方便，台灣真的很安全，不要再把學校鎖的密不透風	9
29	機車車位不夠	1
30	希望理學院的廁所也能夠改善。還有實驗室衛生安全檢查能夠態度和善一些，並且認真檢查確實。	10
31	請車管會正視校內車位不夠的問題並提出備案	1
32	無	98
33	車管會到底要不要多蓋車位，拿錢做事	1
34	無	98
35	有待加強	
36	1. 增設停車場	1
37	:)	98
38	停車位真的不夠，不用再發莫名其妙的政令宣導了，不夠就是不夠，不要裝傻	1
39	GOOD	5
40	停車證的申請網站時常出現問題，且申請的人不能保證有車位，應該要管制停車場人數。	3.1
41	很棒	5
42	很好	5
43	No	98
44	無	98
45	你車管會再裝死啊，假日翠亨機車都停到走廊了。 學生有沒有車證跟有沒有違規分不清楚嗎？	1.7
46	处理速度加快	8



NO.	請問您對於總務處(環安中心)有什麼具體建議?	編碼
47	建議增加無障礙設施	10
48	無。感謝很有耐心地被打擾。	5
49	宿舍下坡路段違規停車安全堪慮，多次返未改進，校警隊形同虛設	1. 14
50	校園內開放民眾自由出入，對於只是想在校園內泡茶聊天（甚至是乘涼休憩）的民眾當然沒有什麼安全疑慮，但在沒有管制的情況下，也常發現可能對師生安全造成危險的可疑人士出沒。尤其是晚上或假日上課的時候，偶爾會看見兩名奇怪的男性在學生宿舍旁四處張望；或是莫名其妙地突然接近落單的學生，直到該名學生警覺到有陌生人盯著自己（或是那些可疑人士察覺到附近有其他人），才轉移目標。不曉得是否有辦法增加照明與監視設備，盡可能減少維安死角。	10. 14
51	1. 希望了部份機車停車場可改建為地上 2 層的建築，以減少因機車格不足而違停的現像，現有機車停車場車道寬度略嫌不足，希望能在加寬 50 公分，較容易有碰撞風險。 2. 廁所易有異味或尿液殘留或積在地板感覺髒亂。 3. 冷氣管線分佈於外牆感覺很醜 4. 管院與蔣公行館附近有塊紅磚地已龜裂多時，尚未修補，行走有安全風險。	1. 10. 14
52	1. 電資大樓內多處硬體設施老舊久未更新修繕 2. 校內夜間照明嚴重不足，且燈時亮時不亮 3. L 停路面不平，車道上草過長，影響通行安全 4. 來賓停車場通 L 停樓梯，十分破敗，石板階梯幾乎已經不平整，扶手耶僅僅是一條繩子，請問可以整修嗎？ 5. 校內多處建築物磁磚剝落，未見修繕	10. 14
53	於假日到校上實驗室安全講習，希望能有更明確的指標顯示上課地點，謝謝	10
54	增加車位	1
55	球場的燈該投幣式的	10
56	無	98
57	管院的燈晚上都一直閃爍，能定期維修隊同學安全比較無慮。 管院的教室設備部分都顯老舊，無法更新也請定期維護。 管院晚上的廁所臭的一蹋糊塗，晚上如有職生在上課的系所，能否加強維護呢？	10
58	無	98
59	車管會車證收費太貴了	3

NO.	請問您對於總務處(環安中心)有什麼具體建議?	編碼
60	環安中心的公告都沒有公告出來 差點錯過很多的演講 需要加強及改善的 不然會影響實驗室及學生的權益	15
61	辦理校園汽機車停車費用繳納方式宜改善，既有的貼紙強制規定貼在機車上明顯處並不美觀，對於在職進修學生來說沒有隱私可言，形同公開向公司同事說自己正在進行。另外，前往領證時總務處辦理業務的資深員工每次都會耳提面命，叮嚀停車時應遵守之規定，然而其態度像是在警告我們而非服務。若中山大學有意提升在職進修的教學品質，應該先從行政體系做起。	2.3
62	車管會車證和拖吊收費都太高，所付的價錢並不保障學生所得到的權益。車位太少、難以控管車子的情況下很難令人想要繼續繳錢給貴單位。	3.7.1
63	武嶺沒開燈	10
64	希望增加 E 化服務	16
65	普通	98
66	校內相關資訊宜全數雙語化。	17
67	加油好嗎	
68	可以更活潑	2
69	<p>校安防護組的車管會對於車輛的管理與處理態度極為被動且消極，</p> <p>例：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 停車場的雜草叢生將近 3 個多月無相關人員處理</li> <li>2. 設置多年的車輛管制閘門(L 停)已經架設了多年卻沒在運作(有圖利廠商的嫌疑?)</li> <li>3. 對於車證申請的保障與車位數量的控制態度消極 (無能力處理沒車證占用車位的問題，也沒辦法保障有申辦車證的車輛有車位能停)</li> <li>4. 校園內常見汽車違停或沒車證違停的狀況 (車管會卻多在寒暑假才拖吊汽車?那開學期間的違停影響學生或校內人員安全的情形不需要處理?)</li> <li>5. 車管會擁有校園多處的即時監控系統與定時巡邏，卻少見違規汽機車的處理 (校園中這些違規導致事故的發生學校或車管會不用扛責?還是這不在工作範圍內?)</li> </ol> <p>上述幾點，對於尸位素餐消極被動多年的單位，如何改善提升工作能力與態度?</p> <p>(組織重建?聘用相關專業的人員?)</p> <p>麻煩黃副校長能正視校園汽機車輛停駛的安全與改正該處室消極被動無作</p>	10.1.3.7





NO.	請問您對於總務處(環安中心)有什麼具體建議?	編碼
	為的陋習， 別讓校園師生淪為繳錢的肥羊，申辦車證卻無法享有的保障及權益。	
70	無	98
71	有些教室桌椅老舊 蚊子多	10
72	無意見	98
73	沒有建議，同仁都相當辛苦，給於學生最好的服務	5
74	車管會服務態度真的很差，拿個車證，我人就站在那邊等，不知道是不是工讀，有個女生問了我要幹嘛後，一直站在那邊和旁人講話，過了好幾分鐘才幫我處理。	2
75	To 車管會 嗨親愛的車管會... 位置真的不夠...不是不想好好停車 車證也辦了 位置不夠那該怎麼辦????	1
76	.	98
77	無	98
78	請遠離私德差勁的人，如總務處林 XX	2
79	服務態度良好	5
80	學校公物事務維修事件多，抱怨難免，還是以服務學生為優先。	10
81	希望貴單位可以提高施工品質，施工的工人有時候會把施工材料放在通往文學院的柴山大路旁的人行步道上，完全擋到行人的通道，道路本來就已經很窄了，放東西之後根本不能過，只能冒險走在馬路上。希望施工的時候，施工的工具都要放好不要擋到學生會經過的地方。	4
82	Good	5
83	沒有	98
84	No	98
85	無	98
86	無	98
87	希望要領取的表單能明顯一點	
88	道路還是很危險，究竟為何要管制宿舍通道於上課時間呢？是否可提早 16. 開放呢？可以增加體育館旁的位子.... 靠山的地方還有空地	1.19
89	很棒	5
90	Wondrous	5
91	車管會的大哥們，辛苦了，但態度不用這麼差謝謝	2
92	服務員建議集中管理，統一做清潔工作，不分配至系所。	6

NO.	請問您對於總務處(環安中心)有什麼具體建議?	編碼
93	我能理解領取停車證的人很多,工作很繁瑣. 但說明如何貼停車證的態度口氣可以好一點~當天遇到的人口氣很差~很兇~ 莫名被人用口氣不好的口吻講話,感受很不好~	2
94	服務態度不及其他行政單位理想(車輛停車證辦理, 公文系統), 處本部公文處理效率不佳	2.8
95	校內資源分類並未落實, 分好類的垃圾到公用垃圾桶後, 服務員只把可以讓資源回收廠商帶走的另外撿拾, 其餘倒入同一個垃圾袋。	11
96	辛苦了	5
97	我覺得總務處資產組的服務人員態度要好一點, 不要臉都很臭	2
98	公車司機很常不按照公車時刻表來行駛, 不是提早就是超時	12
99	大樹下威爾希斯咖啡餵食野鴿及狗 造成公共環境汙穢及危險 文化水平降低 如有意外 誰要負責 誰能負責 敬請告知	11
100	學校有些道路坑坑洞洞, 雖然有補釘, 但在開車時多少會造成困擾, 且整體的觀感也不太佳, 建議有些道路若補釘太多可以考慮重新鋪設, 謝謝~	10
101	No	98
102	無	98
103	財產盤點人員服務態度優秀, 值得嘉獎	5
104	拜託車管會拖吊頻率再高一點。	1
105	Good	5
106	I think If the questionnaire are in Chinese, you should get more useful information.	98
107	There are too much ants in the dorm, which is very annoying and troublesome! Hope the school can improve this situation.	10
108	No	98
109	4006 會議室的座椅建議更新	10
110	工作項目繁重困難, 但仍積極有效處理, 感謝也請持續協助學校發展。	5
111	環安很重要, 校方可以考慮聘請高專業性人員。總務處的校園維護經費似乎太少了。	14

四、研究發展處

(一)編碼表

編碼	編碼內容
1	效率高/辛苦了/很棒/不錯
2	專業素質及服務態度待加強
3	優化學術獎勵辦法
4	增加大家認識研發處的機會
5	資料線上閱讀時間增加
6	擴充學術研究資料庫
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	無	98
2	專業素質與服務態度有待加強.	2
3	人員非常親切,少華人很好	1
4	服務很熱心	1
5	Good job	1
6	無	98
7	0	98
8	學術獎勵辦法相關可以更好	3
9	好好研究	
10	沒有	98
11	無	98
12	处理速度加快	1
13	讚	1
14	no	98
15	很好	1
16	無	98
17	無	98
18	沒	98
19	讓大家多認識研究發展處一點	4
20	無	98
21	沒有	98
22	加油好嗎	
23	沒有:)	98



NO.	請問您對於研究發展處有什麼具體建議？	編碼
24	希望跨校合作的詳細資料(ex:申請計畫的時間，份數等資訊)，能釋出於 網上自由閱讀	5
25	很棒	1
26	無	98
27	建議擴充學術研究資料庫，購買國際資料以方便進行研究	6
28	很棒	1
29	No	98

五、國際處

(一)編碼表

編碼	編碼內容
1	增加人員（如：英語角小老師、翻譯人員）
2	改善服務人員態度
3	外籍生簽證協助管理
4	行政效率加強（如：交換學生簡章應及早釋出）
5	不錯/好/很棒/加油/辛苦了
6	辦理更多活動、講座
7	增加國外交流學校
8	增加實用資訊而非廣告
9	設備、空間、環境更新
10	國研大樓刷卡進出問題
11	學伴審核應更加嚴謹
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	行政人員都很親切	5
2	無	98
3	無	98
4	目前規劃完善，暫無建議。	98
5	可以多辦活動	6
6	沒有	98
7	辦理海外交換及取得學位的講座非常有幫助，感謝你們用心籌備！	5
8	處理效率快速	5
9	謝謝	5
10	可以提供翻譯人員？	1
11	0	98
12	無	98
13	可以有更多國家姐妹校的交換心得分享	6
14	對於推廣國外交換很用心，辦了很多說明會。	5
15	因為疫情，許多外籍新生入學時間不一，問問題行政人員態度不佳	2
16	讚	5

NO.	請問您對於國際處有什麼具體建議？	編碼
17	建議舉辦更多國際生與在校生的交流活動，促進姐妹校學生互相了解	6
18	無	98
19	無	98
20	很棒	5
21	可以辦多一點活動	6
22	好棒	5
23	很不錯	5
24	徐小姐非常細心協助同學交換事宜！非常謝謝她！	5
25	無意見	98
26	No	98
27	學伴審核嚴謹一些	11
28	無	98
29	無	98
30	我的卡 刷不進國際研究大樓的側門進入太尬了	10
31	可以辦更多和外籍生一起參加的活動	6
32	GOOD	5
33	無	98
34	再多辦點相關出國講座	6
35	僑外組辦公室的公共區可以放多一些讓大家坐的椅子	9
36	多多宣傳活動資訊	
37	無	98
38	沒有，留學講解很清楚！謝謝	5
39	對學生多點耐心	2
40	欠缺完整的行前資料或紙本資料 目前的資料形式較像廣告而非實際有用的資訊	8
41	無	98
42	無	98
43	無	98
44	覺得講座辦很多 受用無窮 謝謝你們	5
45	無	98
46	國際學伴難聯絡，工程類雙聯學合作學校太少	7
47	加油好嗎	
48	棒	5
49	交換學生	
50	很棒！	5

NO.	請問您對於國際處有什麼具體建議？	編碼
51	沒有	98
52	.	98
53	無	98
54	活動舉辦不錯	5
55	針對疫情關係，願意處理學生個別案件	5
56	無	98
57	希望工作人員能熱情一點的詢問要辦理什麼事項	2
58	感謝國際處對外籍學生的支援。謝謝你們！	5
59	none	98
60	很棒	5
61	No	98
62	疫情期間真的非常辛苦國際處處理本校學生交換的細節，我們也經常麻煩國際處，真的感謝！	5
63	無	98
64	希望交換學生簡章可以提早釋出	4
65	無	98
66	可以再新增多一點國際相關的活動，應該很多人都有興趣參加！	6
67	希望日本的交流校可以多一點 QQ	7
68	希望有更多英語會話的活動	6
69	documents were processed too slow	4
70	<p>You are doing the service and we pay for studying. Please be more friendly, if we come to you, it means we need your help, sometimes I feel like you discriminate us.</p> <p>And there are a lot of risks happen every semester, I think you should find the solution before students come to you and ask for help. I know there will be a lot of students asking you the same questions at that time (such as when fall semester starts) and make you feel stressful. So why don't you find solutions and handle it before it happens and make you stressful again.</p> <p>Thank you</p>	2
71	they treat us very well and i am very happy with their services, special thanks to OIA.	5

NO.	請問您對於國際處有什麼具體建議？	編碼
72	I think more space is better for OIA since I think it has a lot of business for international students. I think the university can add more staff for international student service.	1
73	Be more friendly please, sometimes the staff is not in a good mood, so the service for the overseas student is disappointing	2
74	They have to find what are the problems specially student who are selected to the NSYSU and their visa process. In addition OIA have to do some survey to check whether 12000NTD is now enough or not for a month because price for everything is changing with the time so monthly stipend have to be change according to that.	3
75	Hopefully, there are more English-Speaking countries' students come to our school to study institutes cuz English Corner has only one American leader. Hopefully, there will be more American, Canadian, British, New Zealander, Australian, in the English Corner to help us practice professional and local English Conversation.	1
76	I have no special suggestions for OIA. I think they are doing good.	5
77	I would suggest if the staff in OIA would be a little friendly with the international students.	2

六、圖資處

(一)編碼表

編碼	編碼內容
1	增加校園薦購教師配額
2	增加藏書量
3	增加資訊通知管道(如:email、公文)
4	不錯/還好/很棒/加油/辛苦了
5	改善館內設備與空間動線(如:書籍樓層標示不清、新書區標示不清、開放與管、理院連結通道)
6	開設軟體教學講座、講座應多元化
7	增加討論室、自習位置、研究室位置並延長開放時間
8	改善人員服務態度並明確標示服務對象、範圍
9	改善承辦人員對職掌業務的熟稔度及專業性
10	改善校園軟體設備(如:wifi 訊號問題、選課系統問題)
11	圖書館整修工程問題
12	活動宣傳太少
13	延長借閱時間
14	增加工讀生(管理佔位過久及噪音問題)
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	No	98
2	希望提高修繕資訊系統的效率	10
3	無	98
4	資訊類程式的書蠻多很舊的可以多新增一些	2
5	無	98
6	資安相關課程宣導與表格填報,建請以公文形式發予各單位,而非 email 轉發	3
7	謝謝林勝峰先生提供作業系統建議並協助安裝 ubuntu	4
8	無	98
9	書本所在標示更清楚樓層	5
10	新書區可以再明顯一些謝謝	5
11	無	98
12	目前規劃完善,暫無建議。	4
13	無	98
14	個人自習位置應該更多,還有要跟小組討論區分開	7

NO.	請問您對於圖資處有什麼具體建議？	編碼
15	無法理解圖資處的軟體工程組只為"行政大樓"一級行政單位服務，這樣的話要不要直接在網路上註明一下？	8
16	需要更多電影	2
17	圖書太少、新書太少	2
18	每年的推薦書目量可以增加	2
19	演講可以再多元	6
20	大致上沒有	98
21	無	98
22	圖資處一樓和三樓電腦有些螢幕已經出現奇怪的顏色和線條，希望能維修或更新。其他環境非常適合學生念書，超級棒的👍	5
23	圖書館的一樓及工院管院皆有管制，是否聯通走廊也該開啟	5
24	希望可以增加多一點討論的空間，因為經常遇到借不到討論室的情況。	7
25	無	98
26	希望延長讀書空間開放時間	7
27	無	98
28	希望三樓的櫃檯諮詢人員態度能再好一點點(大部分都很好)，其他業務都予以肯定。	8
29	無	98
30	無	98
31	書很多，舒服	4
32	希望座位上面可以多安裝個插座可以插筆電	5
33	無	98
34	好阿	4
35	無	98
36	可以多買一些教科書 書桌可以更新	2.5
37	書不夠多	2
38	自習區增加	7
39	也沒有	98
40	持續進步	4
41	希望可以有一些指引，上次去找不到地方	5
42	無	98
43	無	98

NO.	請問您對於圖資處有什麼具體建議？	編碼
44	無	98
45	空間狹小，學校書籍少又舊，整修時間長，研究小間長期不能用	5.7
46	建議同仁可對本校授權軟體的相關使用或是安裝有初步的認識	9
47	在學校裡有些 Wi-Fi 連不到（如在社科管院長廊）	10
48	無	98
49	網路館藏查詢網頁需要更新，以更貼近使用者操作與美觀考量	10
50	繼續加油	4
51	無	98
52	沒有	98
53	圖書館冷氣常常覺得不涼、很熱	5
54	服務優秀	4
55	最近的施工維修好多 雖然已經有在暑期學生比較少的時候進行維修 減少影響 但對暑期在圖書館準備考試或者讀書的同學還是相當的困擾 施工時非常吵雜 作業人員也會彼此討論 可以的話 是否可以將施工時間在盡可能避開正常使用時間 已減少對學生們的干擾 謝謝	11
56	謝謝你們為學校的圖書、軟硬體設備維護、達到使用最佳狀態、謝謝。	4
57	建議宣傳再廣一些 讓更多人知道好活動	12
58	可以增加 Sas 的軟體授權嗎	10
59	no	98
60	開學時寄了信去問關於軟體授權的問題，到現在都沒有任何回應，無言。	8
61	很不錯	4
62	No	98
63	無意見	98
64	無	98
65	無	98
66	No	98



NO.	請問您對於圖資處有什麼具體建議？	編碼
67	希望圖資大樓一樓除了有工作人員協助之外，也能夠有刷卡的實名機制，來確保人員紀錄。 希望圖書館3至8樓的廁所擦手紙可以能用和11樓相同的紙，不然擦手之後都會有衛生紙黏在手上。 然後之前圖書館有幾天冷氣都很熱，不知道是不是有忘記開的現象(書香町我去過2次，有一次沒開)，不過這幾天都還滿強的哈哈。	5
68	01. 管院和理院連結圖書館的走廊，以前開放的時候，很方便，但現在被封起來，真的覺得非常困擾~ 02. 圖書館以後可以開放24小時自習室，讓同學能擁有安靜舒適空間 03. 三樓書適圈的入口門太重，有時候很難單手打開門或開門很吃力 04. 圖書館可以宣導怎麼依照書籍條碼，查詢書擺放位置，有時候覺得不太容易理解 05. 希望研究小間可以開放給學士班同學使用，因為它們也有此需求	5.7
69	通常我在圖書館處理作業時，都是用自己的網路，因為學校的網路有時候並不好用，甚至有的時候進入某個網站時就會顯示位址不安全而被擋下來(用自己的網路就不會)，因此希望針對網域安全的部分，圖資處可以加強學校網路的安全性檢查。	10
70	圖書館三樓的男性工作人員態度很常不好不耐煩 後門沒有開不太方便	8
71	紀念品很棒，可以繼續出，超愛的	4
72	無	98
73	無	98
74	疫情有所趨緩，台灣很安全，希望圖書館的各個入口可以開放，不要鎖連接管院、理工院的入口，真的非常不方便，台灣真的很安全，不要再把學校鎖的密不透風	5
75	宿網太爛一到晚上網路就掛了	10
76	借書期限增長會更好	13
77	圖書館內清潔次數再加強	5
78	影印設備可以升級，希望可以直接結合學生証利用學生証儲值影印	5
79	希望能提供更多每學期課堂的參考用書籍之電子檔授權。	2
80	宿舍網路速度及穩定性明顯降低，並沒有如宣導所說從50升到200的情況，請查明原因	10

NO.	請問您對於圖資處有什麼具體建議？	編碼
81	圖書館現在假日晚上不開放，非常不方便	7
82	線上查詢館藏的資料有些錯誤像是書籍擺放樓層錯誤之類的	5
83	態度要加強訓練，臉很臭	8
84	可能要更專業一點。	9
85	電腦太舊了，印東西的時候，電腦都要跑很久	5
86	主要是關於網路，包含新生網路使用教學(對於那些"不會"的人)還有連線品質的問題。最造成不便的是，如果學校網路(包含宿舍)要封鎖來自特定網站的封包，還請事先公告，列出清單並說明原因。在無預警的情況下突然收不到訊息(和連不上網站)造成許多困擾，還請改進。其他都很棒。	10
87	增討論空間	7
88	西灣學院宜再規劃	5
89	選課系統真的爛，陽春到以為是 10 年前的介面。(歷年課程中的年度跟系所應該整合一下，選完年度就應該只出現該年度有開課的系所，例如選 108 下就不應該再出現「夜體育」等不在 108 下的開課單位)	10
90	希望圖書館假日也能開到晚上十點	7
91	無	98
92	學校無線網路不穩定 更誇張的是連實驗室有線網路也不穩	10
93	希望能派人定時巡邏，將佔位超過一個小時的位子上的書都移到櫃檯，讓他們領取。	7
94	無	98
95	學校近期的 Wifi 網路【NSYSU5G】都沒辦法連上線，希望能解決此問題，因為速度真的比較快。	10
96	網路組的很肝 感覺多聘一點工讀會比較好	14
97	無	98
98	希望能增加圖書典藏，增加新的圖書和有趣的書籍	2
99	沒有	98
100	沒有	98
101	無	98
102	無	98
103	無線網路可以再修一下	10
104	櫃臺服務態度可再親切些	8

NO.	請問您對於圖資處有什麼具體建議？	編碼
105	廁所整修應分階段，使整修樓層可以上下樓去使用別的樓層的廁所。 期程不應過長。	11
106	無	98
107	很棒	4
108	研究小間的施工期間，可不可以盡量縮短時間，別占用到學期間的使用，我自己是研究生，很需要安靜的空間讀書做研究，特別是研究小間可以自己單獨一間使用，不怕中間休息或午餐時間需要離開，卻還要帶著筆電去吃飯，很感謝學校願意修繕空間上的使用，不過學生的學習權益也希望一併顧及，非常感謝有這份問卷。	11
109	無	98
110	選課系統內，建議加退選表單置於較前面的位置，即 選課表 > 加退選 > 功課表	10
111	NA	98
112	1. 三樓櫃某位檯人員態度欺善怕惡行事缺乏原則，遇到好說話的學生就態度傲慢，遇到態度強硬的學生就會順其意願 2. 希望能釐清討論室借用規定 有時候討論室被借光後櫃檯人員會讓剩餘學生等候使用但有時又拒絕學生於櫃檯等候	8.7
113	圖書館門口那個男的態度很差 請改進	8
114	無	98
115	無	98
116	無	98
117	無	98
118	1. 研討室使用上是否可採用網路預約系統 2. 圖資處一樓晚上燈光嚴重不足 3. 集思軒內的地板應盡快維修，走的過程會發出很大的吵雜聲，影響閱讀品質 4. 集思軒內的討論室的投影機設備已無法堪用，畫面不清楚	7.5
119	沒什麼建議，覺得圖資給人的感覺很好，書香味濃厚，讚。	4
120	無	98

NO.	請問您對於圖資處有什麼具體建議？	編碼
121	網路的部分完全沒有感覺速度有變快，一樣網路很不穩時常突然跑 project 跑到一半突然斷線，這樣又要重新跑時間真的沒這麼多，還有最近更改那個 DNS 只能用學校，IEEE 有時候可以用有時候又不行，之前不是可以用 google 用好好的幹嘛突然改成這樣很不穩欸。	10
122	很多網路資源活動很好	4
123	請多多舉辦線上研習活動，並錄影分享，使大家對於操作性的東西可以隨時參考運用。謝謝！	6
124	沒有	98
125	good	4
126	選課系統可以再更加精緻，或是可以將所有系統整合成一個完整系統。	10
127	研究小間太冷	5
128	網路偶有不穩	10
129	四樓研究小間很冷(走出小間就不冷)	5
130	空間太小	5
131	Wifi 希望穩定一點	10
132	態度好一點	8
133	1. 閱讀區桌子隔板只有五樓部分區域有，希望盡速在每張桌子設置隔板 2. 這學期開始無線網路連線不時會連不上網，有時是只有手機連不上，有時是只有筆電連不上，有時兩者皆連不上	10.5
134	我自己認為宿舍網路真的沒有比較快，還滿常連到一半就斷線的(E棟)，好像校內網路也常常斷線，一個月會有個 2~3 次	10
135	效率再快一點	8
136	教學講座(怎麼操作網路大學、論文登入等等)可以再有趣一點，只派一個無聊的人講簡報，不如直接提供簡報給大家回家看。	6
137	沒有	98
138	開放 24 小時自修室	7
139	無	98
140	沒有	98
141	沒有	98
142	活動很棒，但是宣傳不給力。應該多請系所轉發。	12
143	目前沒	98

NO.	請問您對於圖資處有什麼具體建議？	編碼
144	圖資 2 樓的動線指引不佳，初次到訪活動企劃組時，由於僅有軟體組的辦公室在鮮明處，不得不打擾軟體組，詢問活動企劃組在何處，希望能增加動線指引。	5
145	普遍都還不錯	4
146	因為我是新生，一開始不了解圖書館動線，請問可否標示一下上去「圖書館」的電梯是哪一個。我第一二次搭一樓的電梯，因為沒學生證，以為是要學生證才能搭乘。後來才發現一樓的電梯外系的不能搭，只能到西灣學院(那時候以為被困在電梯裡，很可怕)，要去圖書館的電梯要到別處搭乘。	5
147	沒有	98
148	研究生室難申請	7
149	無	98
150	某些樓層可以冷氣開強一點	5
151	負責看學生證的 1 樓人員態度要加強	8
152	空調太冷, 尤其是研究小間(去過 4F 和 5F)都好冷, 溫度太低。5F 面海的那一側座位區窗簾壞了, 下午會有陽光, 希望可以更新窗簾!	5
153	加油好嗎	
154	可以改善書桌電燈 有些不會亮	5
155	資安組讚讚	4
156	108 下學期部分教室網路不穩，例如 CM2023 電腦教室而影響上課(受影響期間約 3 月以上)。	10
157	希望能多注意圖書館的聲音大小以及座位使用	14
158	路標不夠明顯，前幾次去會常找不到樓梯，容易迷路	5
159	希望可以盡快公告明確的開放研究小間使用時間！	7
160	希望能延長圖書館開放時間	7
161	宿舍網路不穩，常斷訊或是速度緩慢	10
162	B 棟的 WI-fi 信號爛到爆 都只有一格訊號	10
163	常聽到住宿舍的朋友抱怨沒有網路	10
164	無	98
165	沒有	98
166	活動的宣傳好像有點少，好像只有在館內看過活動海報。	12
167	書籍尋找系統可以改善	10
168	無	98
169	無	98

NO.	請問您對於圖資處有什麼具體建議？	編碼
170	wifi 強一點	10
171	常常沒開一樓自修室的冷氣，或是冷氣停了又沒來開，不然就是工讀生是外籍生也不會操作空調，導致空氣不流通，防疫期間這樣也不好。  可以的話，放個遙控器就可以解決這個問題喔：)	5
172	各項資訊都很完善	4
173	討論室這學期只開放了少數幾間，影響到大多數學生對討論空間的需求。裝修工程應在暑期完成而不是學期中。	7.11
174	圖書館男性館員態度很差又很兇，很像欠他錢一樣 討論室不能線上預借真的蠻不方便的，希望可以改進。	7.8
175	無	98
176	no	98
177	幫忙處理帳號無法登入的問題非常親切且有耐心，謝謝！	4
178	.	98
179	10 樓很漂亮	4
180	圖書館一樓的自習室 可以在延長一點時間	7
181	無	98
182	服務人員態度親切	4
183	No	98
184	環境不錯 但希望可以在裝潢一下	5
185	糾察隊的建立，維護大家在圖書館讀書的優良品質。	14
186	無	98
187	沒有	98
188	無	98
189	電腦、影音硬體設備可以升級化	5
190	Good	4
191	無	98
192	沒有	98
193	無	98
194	無	98
195	圖書館的電腦真的爛到不行欸。	5
196	無	98
197	非常好	4
198	整體很棒 冷氣太冷	5



NO.	請問您對於圖資處有什麼具體建議？	編碼
199	圖書館的電腦周邊器材要更新或維修部分是壞的	5
200	服務態度可以好一點	8
201	無。	98
202	無	98
203	無	98
204	本人常在一樓自習室和圖資五樓讀書 常常覺得五樓冷氣太冷，但一樓不夠冷  同時希望假日能延長一樓自習室的開放時間	5.7
205	無	98
206	宿舍網絡有點慢 希望行政人員的態度可以好一點	8
207	動線有點難懂	5
208	無	98
209	無	98
210	網路，請增加網路連線品質	10
211	無	98
212	圖書薦購系統應更積極推廣宣傳，並做網頁升級，以利本校圖書館館藏充實。	10
213	一年內差勤系統多次出狀況，希望能改善	10
214	電子資料庫缺乏很多期刊；中文雜誌也很缺。新書很缺乏。	2
215	有一位男性的圖書館櫃台人員（老的）服務態度超級差	8
216	助理簽到系統真的很不方便，很常我們一到上課時間就馬上開始忙，也沒辦法再點到系統裡面去簽到，簽退也一樣，等到想到的時候，往往時間上都出了問題，之後要補簽的手續也不方便，系辦那邊也時有反映這件事情，麻煩到助理也麻煩到系辦人員。	10
217	學校的有線網路與 wi-fi 十分不穩定，時常斷線	10
218	很官僚	8
219	無	98
220	無	98
221	校園無線／有線網路都不穩定。（e.g, 不定期會出現 ping 值高過 100，一週可能一兩次）	10



NO.	請問您對於圖資處有什麼具體建議？	編碼
222	圖書館的電腦設備都很舊了 還是非正版的作業系統授權，該檢討	5
223	冷氣有時候太冷	5
224	沒有	98
225	無	98
226	讚	4
227	可以更資訊化一些	10
228	可以再引進多一些課外讀物	2
229	圖子一樓電腦區永遠都悶悶臭臭的 希望可以找出味道源頭並解決~	5
230	網路連線常不穩，vpn 連不到校網	10
231	Nope	98
232	More provision of study room.	7
233	Nein	98
234	Wifi 之 nsysu 常連不上	10
235	以網大從事遠距教學仍常發生問題，譬如學生進行線上作答，做到一半被強制跳出，建議改善	10
236	有效協助各單位資訊化之過程，感謝其中所花心力和辛勞。	4
237	有時校內網路會有斷線情況，再麻煩協助提升穩定度了。非常謝謝。	10
238	持續補助校園薦購，並給教師多一些配額	1

## 七、藝文中心

### (一)編碼表

編碼	編碼內容
1	增加活動並調整時間彈性
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	活動消息應更加明確，並清楚標示大學之道認證
5	很好/加油/活動很棒
6	增加活動多元性
7	場地、設備加強（如：逸仙館二樓座位太小）
8	增加大學之道場次及名額
9	改善訂票流程（如：電話打不通）
10	工作人員態度不佳
11	廢除大學之道畢業門檻
98	無

### (二)詳細開放題填答內容

NO.	請問您對於藝文中心有什麼具體建議？	編碼
1	無	98
2	無	98
3	大學之道，多一點名額	
4	辦理大學之道的時間希望能在六日及平日晚上	8
5	大學之道名額建議再加開。	8
6	逸仙館二樓的座位太小，人坐進去直接卡到腳，更別說讓別人走進裡面的位置，一定得起身讓別人過，雖然整體位置很多，但如此不舒服的環境讓人蠻失望的。	7
7	可以多宣傳活動內容。	2
8	可以辦多一點大學之道	
9	繼續加油	5
10	大學之道打電話訂票完全無法	9
11	沒有	98
12	可以辦更多活動	1
13	沒有～	98
14	藝文中心的活動安排時間可以再有彈性一點	1
15	有關大學之道的演講拜託留一些名額給文學院的學生好嗎，索票的時間都是要上課的時候，我們根本不可能現場索票，但如果要打電話又很難搶票，文學院的訊號這麼差，拜託留一點名額給文學院的學生行嗎	8

NO.	請問您對於藝文中心有什麼具體建議？	編碼
16	請接大學之道的申請電話	9
17	很不錯	5
18	多舉辦大學之道的活動～	8
19	之前有參加過藝文中心在逸仙館舉辦的演講, 十分不錯! 但可能因為逸仙館剛剛開始營運, 聽講的人數有點多, 導致在進出場的時候排隊有點久! 希望之後有更多機會可以在逸仙館欣賞演出與演講!	5
20	有辦很多很棒的活動 但希望可多申請大學之道	8
21	無	98
22	可以安排更多表演～	1
23	索取大學之道的票券時, 分機都打不進去, 建議可以多開放分機, 或者實施其它的因應措施。	9
24	如果可以的話, 希望可以想個辦法讓大四學生儘量優先能聽大學之道～謝謝	8
25	都很好, 無建議	5
26	無	98
27	<p>不應該把大學之道設為畢業的必須條件。</p> <p>根據教育部頒布的〈大學法細則〉第 22 條「有關畢業應修學分數及畢業條件, 各大學應列入學則」, 其明確指出, 若要制定額外的畢業門檻, 學校就必須詳細、明確的列在該大學的大學細則中。</p> <p>大學期間, 所要遵守的遊戲規則, 為各大學明訂的〈大學細則〉, 然而在〈中山大學學則〉中, 關於「要聽完大學之道才能畢業」的相關規定, 並沒有列在其中。因此, 違反了教育部所頒布的〈大學法施行細則〉第 22 條「有關畢業應修學分數及畢業條件, 各大學應列入學則」之規定, 因此學生是可以申訴的。</p>	11
28	加油! 真的很棒! 喜歡你們辦的活動哦!	5
29	讚	5
30	無	98
31	加油好嗎	
32	無	98
33	無	98
34	工作人員態度麻煩積極一點	10
35	對於大學之道訂票流程(ex. 打電話), 應加強!	9
36	多舉辦活動	1
37	多舉辦大學之道的講座	8

NO.	請問您對於藝文中心有什麼具體建議？	編碼
38	很舒適	5
39	Good 無	5
40	無	98
41	目前尚無有效的具體意見，感覺已經很不錯了！	5
42	多申請大學之道	8
43	無	98
44	多舉辦大學之道	8
45	很棒	5
46	無	98
47	沒有	98
48	可參考專業場館(如衛武營、至德堂或大東)的行政執行及前台服務人員的品質，可提升整體專業度	3
49	活動辦得很好 辛苦了	5
50	無	98
51	場地很棒！可是麥克風收音不佳	7
52	活動面向可以在多元一些	6
53	沒有，宣傳可以加強	2
54	相關講座或展演消息可再更明確，有大學之道認證請標示清楚，領票消息也是	4
55	無	98
56	歐開合唱團好好聽，希望再邀請><	5
57	👉	5

八、產學處

(一)編碼表

編碼	編碼內容
1	強化系統（如：e化、創新育成中心官網）
2	加油/很好/很棒
3	積極爭取學生實習機會
4	提高人員辦事效率
5	人員態度不佳
6	應實際協助產學媒合
7	平衡技術開發者的權益及利益
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	各項業務協助都很快速完善	2
2	沒有，人員很親切，動線也很明確	2
3	服務人員處理事物有效率	2
4	0	98
5	創新育成中心的活動沒辦法從官網上得知，公文也有發佈，有時候漏掉很多	1
6	H	98
7	無	98
8	<p>實習問題) 若單位錯誤請幫忙轉知</p> <p>希望學校不要只有『轉知實習消息』</p> <p>具體作為)：而是『積極、主動』『爭取企業在南部辦公室開設實習機會』『尤其是上課學期之中的實習』ex: 商科相關企業 南部幾乎沒有 ex: 投行在台北、銀行在北部、會計師事務所也在北部</p> <p>原因分析)：南部長期實習不足，是造成貴高雄市北漂、人才外流的主因之一，希望學校積極爭取，才是根本之道</p> <p>ps: 西灣學院吸引高中生因此就讀中山的機率其實很低，因為這個社會是現實的，看的就是 Resume 和 CV</p>	3

NO.	請問您對於產學處有什麼具體建議？	編碼
9	非常好	2
10	no	98
11	外語業務承辦人員須辦事更有效率	4
12	無	98
13	無	98
14	加油好嗎	
15	行政人員涵養需加強，不要那麼玻璃心，顛倒是非！	5
16	需實際行動協助產業界及學校的媒合及相關產業文件的規劃及撰寫，非單純行政文件的遞送處理。 應平衡技術開發者的權益及利益，以提升及鼓勵師生開發之動力，而非在未有任何結果且校方無顯著貢獻下，起先便來追求最大化校方之利益，如此多澆熄師生開發進入產業技術之熱情。	6.7
17	很棒	2
18	無	98
19	1. 產學系統設置有問題, 系統不 e 化, 增添難度 2. 產學人員並沒有協助各中心接案, 很多計畫執行過程產學處都不清楚, 也都是各中心自己處理完進度, 卻要抽取管理費用 3. 產學人員服務態度不佳, 沒有流程規劃 4. 如果產學人員有要交接, 麻煩請做好交接, 避免造成各中心困擾 5. 建議產學系統應該 e 化雙向, 才能夠加速產學協助, 否則為什麼要設立一個無用單位	1.6.5.4
20	Good	2
21	同仁都很努力，雖然許多人員是約聘人員，但能力皆很好，為了留才，薪資應該適度的增加。	2

九、秘書室

(一)編碼表

編碼	編碼內容
1	專業/加油/棒/感謝
2	人員態度不佳
3	轉知校長之意見
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	很棒	1
2	繼續加油	1
3	優	1
4	GOOD	98
5	<p>希望您告訴校長</p> <p>『爭取企業在南部開辦實習機會』 ex: 商科相關企業實習 南部幾乎沒有 ex: 投行在台北、銀行在北部、會計師事務所也在北部</p> <p>提升至校務『跨部門層級、協力爭取』</p> <p>最終，才能讓更多人才進入中山，而不是北漂</p> <p>ps: 西灣學院吸引高中生因此就讀中山的機率其實很低，因為這個社會是現實的，看的就是 Resume 和 CV</p>	3
6	給校長的建議都不回信	3
7	無	98
8	加油好嗎	1
9	無	98
10	校園新聞做的很不錯 繼續保持	1
11	沒有	98
12	服務態度有待改善, 每次都是臭臉請人家等待文件	2



## 十、人事室

### (一)編碼表

編碼	編碼內容
1	加強人事、聘僱系統
2	加強行政效率
3	資訊雙語化
4	落實職代工作（如：找不到承辦人）
5	加強人士相關法規宣導
6	很好/辛苦了
7	不應退回紙本資料
8	專任造冊無查詢依據
9	責任歸屬不明確
10	人員態度不佳（如：推卸責任）
11	辦公環境改善
12	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	常常找不到承辦人, 請落實職代工作。	4
2	請提升行政效率及公文分派之溝通	2
3	強化人事系統，增加線上填報人員報到、離職、異動資訊等。	1
4	非常棒!	6
5	無	98
6	人事室資料應加強資訊化及系統化	1
7	公文可以不要押太久好嗎? 薪資的文押在貴處室押了將近兩個禮拜，試問貴處室的員工薪水被拖兩個禮拜心情會如何? 另外，貴處室的代理人制度好像沒也落實的很完善，承辦人員請長假，全部的文都可以不用跑了，讚喔!	2.4
8	職務代理人在人事室無作用，處理效率太差。	2
9	薪資印領清冊審核時間太久	2
10	有關人事相關法規宣導/修正及說明，除公告布達外，建議可提供各單位人員相關配套作法或提醒事項，或是可洽詢之同仁。另有關新進同仁之訓練可提供共通性法規/校園介紹等線上學習課程。	5

NO.	請問您對於人事室有什麼具體建議？	編碼
11	太多事務依賴紙本，改線上後，一看到紙本就退回，難道沒有特殊情況？公文傳遞時間來來回回耗太久。另外對於專任統一造冊或自行造冊完全沒有依據查詢，有些老師計畫多，會因為需要轉計畫而影響統一造冊，反映問題完全只說不是你們的問題，可是業務歸屬你們，不是應該想方式作的更好，而不是推託責任嗎？	1. 7. 8. 9
12	某些業務處理效率極差	2
13	H	98
14	無	98
15	無。感謝很有耐心地被打擾。	98
16	no	98
17	請建立協助他人完成人事流程的 SOP 不要等事情發生了再推卸責任 請了解相關法規，並協助老師學生了解自己的權益	10
18	電話服務態度超差，特別在非職位表名下。	10
19	校內教職員相關資訊公告宜全數雙語化。	3
20	加油好嗎	
21	學校的聘僱系統整合度依然不夠高，老師很難清楚流程	1
22	人事室業務分派及責任歸屬不夠明確，常有各教學單位須自行處理人事問題之狀況。戲稱 XX 學院人事室分部。	9
23	無	98
24	自取公文請通知業務單位取件，否則直接放自取區，未通知業務單位，業務單位根本不知已可取件，影響後續流程之時效。	12
25	線上公文系統上新進老師（含約聘、兼任、合聘）請當學期主動加入，以免老師錯失一些重要訊息。	1
26	辦公室環境	11
27	無	98
28	無	98
29	想詢問何時可以由紙本研究助理證，換發感應卡；因 109 年 4 月已當面詢問承辦人員，該員說明等待通知即可。然而至今皆無收到換發通知。以至於，有需要前往西灣學院時，無卡可感應；僅能等待他人協助。請問是否有具體的換發時程表？	2
30	行政程序要提升	2
31	人事室人員都很辛苦. 很認真(特別是雨嘉. 濃濃. 仕岳)都會協助案件處理, 值得鼓勵嘉獎	6
32	公文處理時效希望能加快	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
2	人員態度不佳
3	很好/有效率/加油
4	增加出差費用彈性
5	計劃或課程經費核銷彈性增加並明確規範
6	不滿意
7	結報演講不夠
8	資料應及時更新
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	我是某實驗室擔任報帳的研究生，外籍生部分資料希望能更新一下，像是有些今年剛升上博士(有博士學生證)，但報帳的上，仍然還是碩士學位。	8
2	服務人員處理事情有效率	3
3	Good job	3
4	希望高教深耕計畫的核銷規範能有更清楚的界定及鬆綁。	5
5	無	98
6	無	98
7	無。感謝很有耐心地被打擾。	98
8	回答問題時很親切，也能夠很具體的告訴我們處理方式。	3
9	無	98
10	很好	3
11	出差報帳時，去回程之捷運不得報超過西子灣站到高鐵站之 35 元，然實際上大家大多從住家出發，若家住較遠的同事則需自行吸收多於 35 元之交通費，建議這部分可較為彈性，避免出差人員自行吸收因公衍生之費用。	4
12	加油好嗎	3
13	結報演講不夠	7
14	主計室的組長人很友善，處理事情速度也很快。 但部分人員不但上班完手遊，態度也很差，希望可以改進。	2
15	學校的聘僱系統整合度依然不夠高，老師很難清楚流程	1
16	單一入口報帳的網頁以及方式可以再淺顯易懂一點	1
17	無	98
18	無	98

NO.	請問您對於主計室有什麼具體建議？	編碼
20	報帳系統穩定性不佳。結報時經費授權經費時常無法正確顯示，以致無法存檔。	1
21	太多缺點無法一一說明	6
22	人員都很辛苦. 很認真	3
23	林晏如小姐親切又好溝通，建議加薪。	3
24	I hope you guys can improve the pace of process, it's too slow and it has many steps	1