國立高雄科技大學

National Kaohsiung University of Science and Technology

112年度行政服務滿意度調查結果報告

中 華 民 國　113　年　3　月

【目　錄】

壹、前言……..……..…….....1

貳、研究方法與步驟….....……2

一、調查對象……2

二、調查方法……2

三、調查執行期間……2

四、統計方法……2

參、樣本特性分析……..4

肆、調查發現與分析…….....10

一、行政單位整體行政服務滿意度分析……...10

(一)環境動線、設施、服務態度、專業知能及Ｅ化服務滿意度…….10

(二)取得學校資訊最有效的方法……...……..14

(三)學校行政服務之整體滿意度……...……..15

二、年度最佳行政單位票選……16

三、質性意見回饋……17

伍、研究結論與建議……21

附錄一、質性意見回饋內容……25

附錄二、112年度行政服務滿意度問卷……...…55

【表　目　錄】

表 1　112年度調查樣本結構
表 2　112年度調查校區樣本結構
表 3　教師任教學院樣本結構
表 4　教師服務年資樣本結構
表 5　學生樣本結構
表 6　學生校區樣本結構
表 7　學生就讀年級樣本結構
表 8　學生就讀學院樣本結構
表 9　職員服務年資樣本結構
表 10　職員服務單位樣本結構
表 11　環境、動線、設施、服務態度、專業知能及Ｅ化服務滿意度(全體教職員生)
表 12　環境、動線、設施、服務態度、專業知能及Ｅ化服務滿意度平均數(各身分別)
表 13　三類受訪對象滿意度平均數
表 14　取得學校資訊最有效的方法(全體教職員工生)
表 15　行政服務之整體滿意度及平均數(全體教職員生)
表 16　年度最佳行政單位票選結果
表 17　行政服務滿意度質性意見回饋內容編碼分類統計表
表 18　112年度調查樣本結構
表 19　111~112年調查樣本結構

【圖　目　錄】

圖 1　環境、動線、設施、服務態度、專業知能及Ｅ化服務滿意度平均數(各身分別)
圖 2　整體行政服務滿意度平均數(110~112年)

壹、前言

本次行政服務滿意度調查對象為全校教職員工生，併校六年來為配合學校發展，行政單位歷經數次組織結構調整，期望藉由各年度行政服務問卷調查瞭解本校教職員工生對於行政服務之感受，俾以提高行政效率，作為日後提供優質行政服務之參考。

本問卷分為四大部分，第一至第四部分依序為填表人基本資料、整體行政服務滿意度、年度最佳行政單位票選、其他意見或建議事項，所有題項皆為必填，其中第四部分「其他意見或建議事項」採開放式提問，可依個人感受及實際經驗自由填答。112年度行政服務滿意度問卷詳如附錄二。

貳、研究方法與步驟

一、調查對象：

(一)教師：專任教師(含專業技術人員)、助教、校基教學人員(專案教師)、兼任教師，計1,614人。(統計基準日為112年12月1日)

(二)學生：包含專科部、大學部、進修部、研究所學生，計27,594人。(統計基準為112年12月1日)

(三)職員：公務人員(含稀少性科技人員)、醫事人員、駐衛警、研究人員、技工、工友、駕駛、臨時僱員、校基研究人員、校基工作人員、專案工作人員(含自籌經費人員)、教官，計1,334人。(統計基準日為112年12月1日)

二、調查方法：

本年度採用網路問卷(Google表單)進行調查，除以e-mail方式發放邀請全校教職員工及學生上網填寫問卷外，亦同步於高科大臉書、高科大Instagram、高科人讚出來(LINE)、學校首頁橫幅banner及電視牆進行宣傳，問卷填答結束後，由秘書室行政及議事組進行資料分析。

三、調查執行期間

問卷調查期間自 112 年 12 月 15 日至 113 年 1 月 15 日止。

四、統計方法

(一)次數分配：統計各題目不同身分的百分率。

(二)行政單位整體行政服務滿意度平均數，以0分（不清楚/未接觸），1分（非常不滿意），2分（不滿意），3分（普通），4分（滿意），5分（非常滿意）做分類，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) /有填答滿意程度之總人數。

(三)112年度最佳行政單位票選，以教師、職員及學生區分權重比例，權重比例計算方式如下，依此次樣本結構教師計105份、職員計583份、學生計1889份，將學生權重總數正規化為1，即**學生權重比例為1**。教師樣本數105*(教師權重比例)=1889，故**教師權重比例為17.99**；職員樣本583*(職員權重比例)=1889，

故**<u>職員權重比例為3.24</u>**，各單位票數依不同身分別加權計算之總和(教師*17.99+職員*3.24+學生*1)。

參、樣本特性分析

本校112年度全體教職員工生合計 **30,542** 人(教師1,614人、職員1,334人、學生27,594人)，本次調查回收總樣本數為**2,577**份(教師105份、職員583份、學生1,889份)，填答率為**8.4%**(教師填答率6.5%、職員填答率43.7%、學生填答率6.8%)，以職員填答最為踴躍。

本次調查透過google表單限定填答者僅能填答一次，確保調查樣本正確性並能充分反映意見。以下針對本次調查樣本進行數據統計分析。

一、樣本結構分析

本次調查教師、學生與職員樣本結構(如表1)，有效樣本數共計2,577份，其中學生樣本數達1,889份 (73.30%)，顯見所占比例遠高於教師與職員。

表 1　112年度調查樣本結構

身分別	份數	百分比
教師	105	4.08%
職員	583	22.62%
學生	**1889**	**73.30%**
合計	**2577**	**100.00%**

本次調查對象包含五校區全體教職員工生，其中第一校區填答樣本數占最多，共計762份(29.57%)，其次為楠梓校區637份(24.72%) (如表2)。

表 2　112年度調查校區樣本結構

校區	份數	百分比
建工校區	527	20.45%
第一校區	**762**	**29.57%**
楠梓校區	637	24.72%
旗津校區	285	11.06%
燕巢校區	366	14.20%
總計	**2577**	**100.00%**

二、教師樣本結構分析

本年度教師填答樣本共計105份，其中海洋商務學院所占比例最高(16.19%)，其次為共同教育學院(14.29%) (見表3)；另依服務年資檢視，可得知服務滿11年以上教師所占比例最高(53.33%)，其次為年資1~5年(20%) (見表4)。

表 3　教師任教學院樣本結構

任教學院	份數	百分比
工學院	7	6.67%
智慧機電學院	8	7.62%
電機與資訊學院	14	13.33%
海事學院	6	5.71%
水圈學院	7	6.67%
商業智慧學院	6	5.71%
管理學院	13	12.38%
海洋商務學院	**17**	**16.19%**
財務金融學院	0	0.00%
創新設計學院	3	2.86%
外語學院	6	5.71%
共同教育學院	15	14.29%
高瞻科技不分系學位學程	0	0.00%
行政單位	3	2.86%
合計	**105**	**100.00%**

表 4　教師服務年資樣本結構

服務年資	份數	百分比
未滿 1 年	9	8.57%
1 年~5 年	21	20.00%
6 年~10 年	19	18.10%
11 年以上	**56**	**53.33%**
合計	**105**	**100.00%**

三、學生樣本結構分析

本年度學生填答樣本共計1889份，其中大學部樣本計1451份(76.81%)，其次為研究所樣本計182份(9.63%)(見表5)；另依學生校區分析，可得知填答人數排名前三者依序為楠梓校區(26.73%)、第一校區(26.05%)、建工校區(20.65%)(見表6)。

表 5　學生樣本結構

學制	份數	百分比
大學部	**1451**	**76.81%**
研究所	182	9.63%
專科部	88	4.66%
進修部	168	8.89%
總計	**1889**	**100.00%**

表 6　學生校區樣本結構

校區	份數	百分比
建工校區	390	20.65%
第一校區	492	26.05%
楠梓校區	**505**	**26.73%**
旗津校區	238	12.60%
燕巢校區	264	13.98%
總計	**1889**	**100.00%**

進一步分析填答年級，可得知大學部各年級填答比例最為平均，其中以三年級為多數(28.46%)；研究所、進修部皆以一年級所占比例最高，分別為(47.80%)及(33.33%)，顯示新生填答較為踴躍；專科部填答樣本則以二年級多數(28.41%)(見表7)。

表 7　學生就讀年級樣本結構

年級	單位	大學部	研究所	專科部	進修部
一年級	份數	355	**87**	21	**56**
	百分比	24.47%	**47.80%**	23.86%	**33.33%**
二年級	份數	287	76	**25**	41
	百分比	19.78%	41.76%	**28.41%**	24.40%
三年級	份數	**413**	10	21	39
	百分比	**28.46%**	5.49%	23.86%	23.21%
四年級	份數	382	7	11	30
	百分比	26.33%	3.85%	12.50%	17.86%
五年級(含以上)	份數	14	2	10	2
	百分比	0.96%	1.10%	11.36%	1.19%
合計	**份數**	**1451**	**182**	**88**	**168**
	百分比	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**

就讀學院部分，大學部樣本以管理學院最多計258份(17.78%)，其次為海洋商務學院計244份(16.82%)；研究所樣本以管理學院最多計44份(24.18%)，其次為電機與資訊學院計29份(15.93%)；專科部樣本以海事學院最多計71份(80.68%)，其次為水圈學院計6份(6.82%)；進修部樣本以海洋商務學院為多數計34份(20.24%)，其次為商業智慧學院計26份(15.48%) (見表8)。

表 8 學生就讀學院樣本結構

學院		大學部	研究所	專科部	進修部
工學院	份數	137	19	4	23
	百分比	9.44%	10.44%	4.55%	13.69%
智慧機電學院	份數	107	26	5	11
	百分比	7.37%	14.29%	5.68%	6.55%
電機與資訊學院	份數	157	29	0	19
	百分比	10.82%	15.93%	0.00%	11.31%
海事學院	份數	191	5	**71**	11
	百分比	13.16%	2.75%	**80.68%**	6.55%
水圈學院	份數	91	19	6	11
	百分比	6.27%	10.44%	6.82%	6.55%

商業智慧學院	份數	118	17	1	26
	百分比	8.13%	9.34%	1.14%	15.48%
管理學院	份數	**258**	**44**	0	24
	百分比	**17.78%**	**24.18%**	0.00%	14.29%
海洋商務學院	份數	244	9	0	**34**
	百分比	16.82%	4.95%	0.00%	**20.24%**
財務金融學院	份數	21	3	0	5
	百分比	1.45%	1.65%	0.00%	2.98%
創新設計學院	份數	25	2	0	2
	百分比	1.72%	1.10%	0.00%	1.19%
外語學院	份數	90	9	0	2
	百分比	6.20%	4.95%	0.00%	1.19%
共同教育學院	份數	1	0	1	0
	百分比	0.07%	0.00%	1.14%	0.00%
高瞻科技不分系學位學程	份數	11	0	0	0
	百分比	0.76%	0.00%	0.00	0.00%
合計	**份數**	**1451**	**182**	**88**	**168**
	百分比	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**

四、職員樣本結構分析

本年度職員填答樣本數共計583份，其中服務年資1~5年者所占比例最高(36.02%)，其次為11年以上(30.70%) (見表9)。

表 9　職員服務年資樣本結構

服務年資	份數	百分比
未滿 1 年	56	9.61%
1 年~5 年	**210**	**36.02%**
6 年~10 年	138	23.67%
11 年以上	179	30.70%
合計	**583**	**100.00%**

次以職員服務單位進行樣本結構統計，行政單位填答份數計436份(74.79%)，學術單位填答份數計147份(25.21%) (見表10)。

表 10 職員服務單位樣本結構

服務單位名稱	份數	百分比
行政單位	**436**	**74.79%**
學術單位（含共教院、創創中心）	147	25.21%
合計	**583**	**100.00%**

肆、調查發現與分析

一、行政單位整體行政服務滿意度分析

本問卷第一部分係針對行政單位整體行政服務滿意度進行調查，題數合計共10題，除依據不同面向劃分八類滿意度問題，另包含「取得學校資訊最有效方法」及「學校行政服務之整體滿意度」，其中八類問題分別為行政單位「洽公環境舒適整潔程度」、「洽公現場標示、服務項目說明、申辦動線順暢」、「服務設施、設備符合需求且安全便利」、「服務態度親切、熱心、溫和有禮」、「熟悉流程規章、解說清楚、主動一次告知如何申辦」、「校務系統行動版符合需求、操作便利」、「行政E化及文件申辦便利有效率」、「網頁即時更新資訊完整」。問卷採五點量表瞭解教職員生對於本校空間環境、專業素質、服務態度及資訊效率等滿意度。

（一）環境、動線、設施、服務態度、專業知能及E化服務滿意度

根據調查結果顯示，全體教職員工生對於「洽公環境舒適整潔程度」達滿意以上(含滿意及非常滿意)比例為88.94%、「洽公現場標示、服務項目說明、申辦動線順暢」達滿意以上(含滿意及非常滿意)比例為82.30%、「服務設施、設備符合需求且安全便利」達滿意以上(含滿意及非常滿意)比例為82.69%、「服務態度親切、熱心、溫和有禮」達滿意以上(含滿意及非常滿意)比例為84.83%、「熟悉流程規章、解說清楚、主動一次告知如何申辦」達滿意以上(含滿意及非常滿意)比例為83.47%、「校務系統行動版符合需求、操作便利」達滿意以上(含滿意及非常滿意)比例為70.74%、「行政E化及文件申辦便利有效率」達滿意以上(含滿意及非常滿意)比例為73.84%、「行政單位網頁即時更新資訊完整」達滿意以上(含滿意及非常滿意)比例為76.09%，滿意度分數排序為**洽公環境舒適整潔程度>服務態度親切、熱心、溫和有禮>熟悉流程規章、解說清楚、主動一次告知如何申辦>服務設施、設備符合需求且安全便利>洽公現場標示、服務項目說明、申辦動線順暢>行政單位網頁即時更新資訊完整>行政E化及文件申辦便利有效率>校務系統行動版符合需求、操作便利**，整體而言，環境、動線、設施、服務態度、專業知能皆獲得良好評價，但在「行政資訊E化服務」方面滿意度未滿80%(包含校務系統行動版、行政E化及文件申辦、行政單位網頁)，建議列為優先改善項目。(見表11)。

表 11　環境、動線、設施、服務態度、專業知能及Ｅ化服務滿意度(全體教職員生)

服務滿意度(%)		洽公環境【舒適整潔程度】	洽公現場【標示、服務項目說明、申辦動線順暢】	服務設施、設備【符合需求、安全便利】	服務態度【親切、熱心、溫和有禮】
非常滿意	次數	1130	995	1005	**1139**
	%	43.85%	38.61%	39.00%	**44.20%**
滿意	次數	**1162**	**1126**	**1126**	1047
	%	**45.09%**	**43.69%**	**43.69%**	40.63%
普通	次數	259	391	374	314
	%	10.05%	15.17%	14.51%	12.18%
不滿意	次數	6	35	37	45
	%	0.23%	1.36%	1.44%	1.75%
非常不滿意	次數	2	8	8	20
	%	0.08%	0.31%	0.31%	0.78%
未接觸/不清楚	次數	18	22	27	12
	%	0.70%	0.85%	1.05%	0.47%

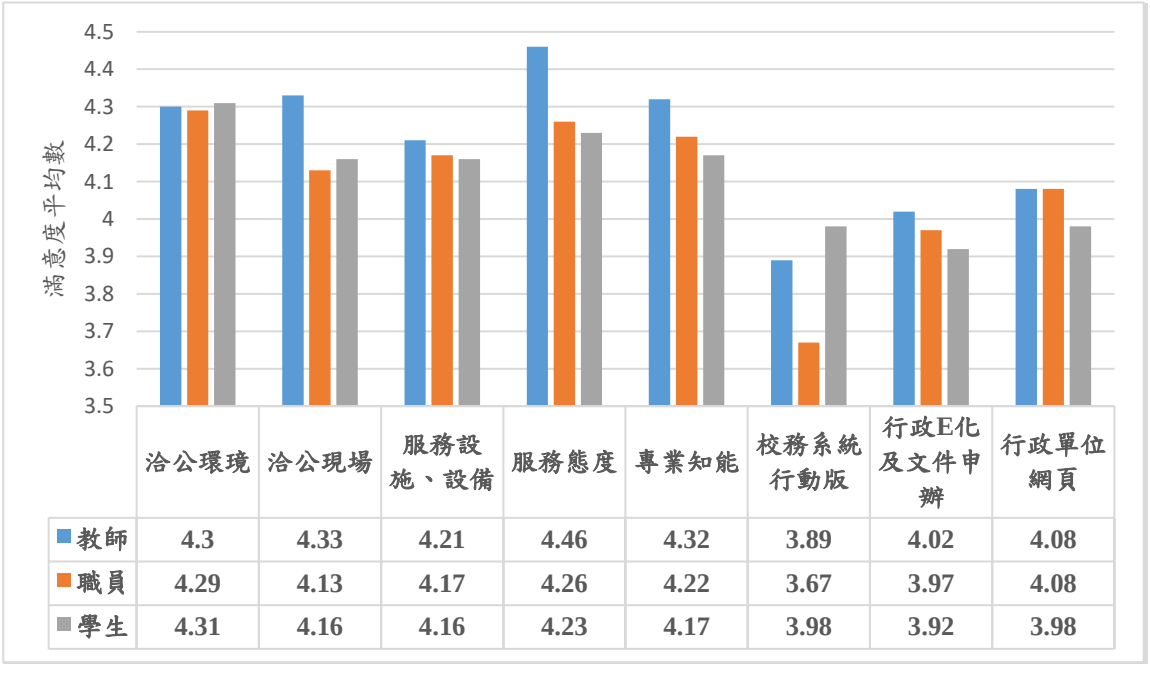
服務滿意度(%)		專業知能【熟悉流程規章、解說清楚、主動一次告知如何申辦】	校務系統行動版【符合需求、操作便利】	行政Ｅ化及文件申辦【便利有效率】	行政單位網頁【即時更新資訊完整】
非常滿意	次數	1061	851	861	869
	%	41.17%	33.02%	33.41%	33.72%
滿意	次數	**1090**	**972**	**1042**	**1092**
	%	**42.30%**	**37.72%**	**40.43%**	**42.37%**
普通	次數	349	572	504	504
	%	13.54%	22.20%	19.56%	19.56%
不滿意	次數	32	93	70	44
	%	1.24%	3.61%	2.72%	1.71%
非常不滿意	次數	17	31	20	13
	%	0.66%	1.20%	0.78%	0.50%
未接觸/不清楚	次數	28	58	80	55
	%	1.09%	2.25%	3.10%	2.13%

另依平均數觀察，教師滿意度最高為**服務態度**平均數達4.46，職員及學生滿意度均以**洽公環境**平均數最高，分別為4.29及4.31。另，滿意度平均數最低者，教師及職員均為**校務系統行動版**分別為3.89及3.67，學生則對**行政E化及文件申辦**滿意度平均數最低為3.92。觀諸**行政E化(含校務系統行動版、行政E化及文件申辦、行政單位網頁)**滿意度雖較低，但平均數仍均達3.5以上(見表12、圖1)。

表 12　環境、動線、設施、服務態度、專業知能及E化服務滿意度平均數 (各身分別)

平均數	洽公環境【舒適整潔程度】	洽公現場【標示、服務項目說明、申辦動線順暢】	服務設施、設備【符合需求、安全便利】	服務態度【親切、熱心、溫和有禮】
教師	4.30	4.33	4.21	**4.46**
職員	**4.29**	4.13	4.17	4.26
學生	**4.31**	4.16	4.16	4.23
平均數	**專業知能【熟悉流程規章、解說清楚、主動一次告知如何申辦】**	**校務系統行動版【符合需求、操作便利】**	**行政E化及文件申辦【便利有效率】**	**行政單位網頁【即時更新資訊完整】**
教師	4.32	**3.89**	4.02	4.08
職員	4.22	**3.67**	3.97	4.08
學生	4.17	3.98	**3.92**	3.98

圖 1　環境、動線、設施、服務態度、專業知能及E化服務滿意度平均數 (各身分別)



	洽公環境	洽公現場	服務設施、設備	服務態度	專業知能	校務系統行動版	行政E化及文件申辦	行政單位網頁
教師	4.3	4.33	4.21	4.46	4.32	3.89	4.02	4.08
職員	4.29	4.13	4.17	4.26	4.22	3.67	3.97	4.08
學生	4.31	4.16	4.16	4.23	4.17	3.98	3.92	3.98

三類受訪對象中，滿意度分數最高面向為**服務態度**、**洽公環境**，分數最低面向為**校務系統行動版**、**行政E化及文件申辦**（見表13）。

表 13　三類受訪對象滿意度平均數

受訪對象 / 類別	教師	學生	職員
服務滿意度排名前三項	**服務態度 (4.46)**	**洽公環境 (4.31)**	**洽公環境 (4.29)**
	洽公現場 (4.33)	服務態度 (4.23)	服務態度 (4.26)
	專業知能 (4.32)	專業知能 (4.17)	專業知能 (4.22)
服務滿意度排名後三項	行政單位網頁 (4.08)	行政單位網頁 (3.98)	行政單位網頁 (4.08)
	行政E化及文件申辦 (4.02)	校務系統行動版 (3.98)	行政E化及文件申辦 (3.97)
	校務系統行動版 (3.89)	**行政E化及文件申辦 (3.92)**	**校務系統行動版 (3.67)**

（二）取得學校資訊最有效的方法

為了解各類受訪者取得學校資訊之方式(可複選三項)，根據填答結果顯示，本年度以「**公務電子郵件(35.75%)**」及「**學校網頁(31.89%)**」為主要管道(合計達**67.64%**)，其次依序為**高科人讚出來(IG)**、**高科人讚出來(LINE)**、**國立高雄科技大學(FB)**、**校園廣播系統**、**報章雜誌及其他**，其中值得注意的是，相較於教師及職員，學生更傾向使用社群平台取得學校資訊，又進一步分析各社群得票狀況，顯示票數排名依序為**(IG)**>**(LINE)**>**(FB)**，因此由上述結果可得知，各單位如有宣導事項需提醒學生，除公務郵件及學校網頁外，亦可考慮同步使用IG、LINE、FB等社群平台發布訊息，將有助於各類訊息之流通與傳遞(見表14)。

表 14　取得學校資訊最有效的方法 (全體教職員工生)

受訪對象 / 取得資訊管道	教師	學生	職員	總計	百分比
公務電子郵件	**86**	**1440**	**502**	**2028**	**35.75%**
學校網頁	**87**	**1222**	**500**	**1809**	**31.89%**
高科人讚出來(IG)	2	633	37	672	11.85%
高科人讚出來（LINE)	14	416	103	533	9.40%
國立高雄科技大學(FB)	17	228	81	326	5.75%
校園廣播系統	5	192	37	234	4.12%
報章雜誌及其他	3	46	22	71	1.25%
總計	**214**	**4177**	**1282**	**5673**	**100.00%**

（三）學校行政服務之整體滿意度

本次調查結果顯示全體教職員工生對於「學校行政服務之整體滿意度」達滿意以上(含滿意及非常滿意)高達**85.33%**，說明多數受訪對象對於本年度行政服務表現給予相當高的評價，並觀察到達滿意以上(含滿意及非常滿意)比率呈逐年上升趨勢(111年度78.93%、110年度72%)，顯示併校以來行政部門對於校務推行所投注的心力，成功取得全校教職員工生的高度肯定(見表15)。

另依身分別進行統計，可得知教師、學生及職員對於「學校行政服務之整體滿意度」分別為教師(4.25)、職員(4.20)、學生(4.17)，相較111年度統計結果，職員及學生滿意度皆呈上升情形，教師滿意度則呈微幅下降，惟平均分數仍達4分以上，整體表現依舊亮眼，又進一步觀察三類受訪者滿意度情形，可發現分數排序為教師高於職員，職員高於學生(教師>職員>學生)，顯示相較於職員及學生，教師傾向給予較高評價(見表15)。

表 15　行政服務之整體滿意度及平均數(全體教職員生)

服務滿意度(%)		行政服務之【整體】滿意度
非常滿意	次數	**910**
	%	**35.31%**
滿意	次數	**1289**
	%	**50.02%**
普通	次數	338
	%	13.12%
不滿意	次數	22
	%	0.85%
非常不滿意	次數	11
	%	0.43%
未接觸/不清楚	次數	7
	%	0.27%

平均數	行政服務之【整體】滿意度
教師	**4.25**
職員	4.20
學生	4.17

二、年度最佳行政單位票選

本年度最佳行政單位票選比照去年度改善作法，加入權重比例以提升選票公平性，三類受訪對象經加權計算後各佔投票結果1/3，其中學生權重比例為1，教師權重為17.99，職員權重比例為3.24，經加權統計本次票選結果，112年度最佳行政單位前三名依序為**圖書館**、**教務處**及**綜合業務處**，圖書館提供全校師生優良閱讀環境，並持續推行自動化系統、智慧預約取書、24小時智慧圖書站等卓越服務，連續三年蟬聯票選結果第一名；教務處秉持親切、熱忱態度及專業服務品質，提供學生各類協助，穩居本次調查第二名；綜合業務處強調在地服務精神，並透過聯合辦公及單一窗口方式，提供五校區師生教務、學務及總務之優質服務，本次排名提升至第三名。另外，較值得注意的是，國際處排名呈現大幅提升趨勢，顯示本年度各類國際交流及學生交換活動，成功獲得全校教職員工生之高度肯定(見表16)。

表 16　年度最佳行政單位票選結果

	教師			職員			學生			總計		
	票數	加權後票數	佔比(%)	票數	加權後票數	佔比(%)	票數	加權後票數	佔比(%)	票數	加權後票數	佔比(%)
圖書館	23	413.77	9.06%	99	320.76	7.38%	862	862	19.92%	984	1596.53	12.31%
教務處	38	683.62	14.96%	146	473.04	10.88%	395	395	9.13%	579	1551.66	11.96%
綜合業務處	9	161.91	3.54%	177	573.48	13.19%	621	621	14.35%	807	1356.39	10.45%
學生事務處	16	287.84	6.30%	79	255.96	5.89%	605	605	13.98%	700	1148.80	8.85%
國際事務處	29	521.71	11.42%	42	136.08	3.13%	441	441	10.19%	512	1098.79	8.47%
校園安全中心	10	179.90	3.94%	39	126.36	2.91%	331	331	7.65%	380	637.26	4.91%
人事室	12	215.88	4.72%	87	281.88	6.48%	20	20	0.46%	119	517.76	3.99%
研究發展處	19	341.81	7.48%	32	103.68	2.38%	35	35	0.81%	86	480.49	3.70%
產學營運處	15	269.85	5.91%	46	149.04	3.43%	35	35	0.81%	96	453.89	3.50%
總務處	5	89.95	1.97%	68	220.32	5.07%	141	141	3.26%	214	451.27	3.48%
主計室	17	35.85	6.69%	113	366.12	8.42%	32	32	0.74%	162	433.97	3.34%
電算與網路中心	8	143.92	3.15%	54	174.96	4.02%	114	114	2.63%	176	432.88	3.34%
海洋科技發展處	14	251.86	5.51%	23	74.52	1.71%	64	64	1.48%	101	390.38	3.01%
秘書室	5	89.95	1.97%	71	230.04	5.29%	32	32	0.74%	108	351.99	2.71%
財務處	6	107.94	2.36%	67	217.08	4.99%	24	24	0.55%	97	349.02	2.69%
體育室	3	53.97	1.18%	23	74.52	1.71%	161	161	3.72%	187	289.49	2.23%
校友服務暨實習就業中心	3	53.97	1.18%	40	129.60	2.98%	89	89	2.06%	132	272.57	2.10%
教育事業暨產品推廣處	6	107.94	2.36%	35	113.40	2.61%	36	36	0.83%	77	257.34	1.98%
海事人員訓練處	3	53.97	1.18%	25	81.00	1.86%	97	97	2.24%	125	231.97	1.79%
永續發展處	6	107.94	2.36%	17	55.08	1.27%	51	51	1.18%	74	214.02	1.65%
環境安全衛生中心	0	0.00	0.00%	44	142.56	3.28%	69	69	1.59%	113	211.56	1.63%
進修學院	5	89.95	1.97%	7	22.68	0.52%	60	60	1.39%	72	172.63	1.33%
經營管理處	2	35.98	0.79%	8	25.92	0.60%	13	13	0.30%	23	74.90	0.58%
合計	254	4569.46	100.00%	1342	4348.08	100.00%	4328	4328	100.00%	5927	12975.06	100.00%

三、質性意見回饋

除前述滿意度題項外，本次調查亦邀請教師、學生及職員提供對於學校行政服務之改進建議，經排除回答「無」、「沒有」及「不清楚」等文字後，質性回饋**共計688則**，因反映事項眾多且性質複雜，為瞭解本次調查結果，茲依據各類意見回饋內容進行編碼分類。（見表17）

根據統計結果顯示，意見回饋次數前三名依序為人員服務態度、校務系統整合優化、設施修繕建議。除三大類主要反映事項外，尚包含其他意見回饋及正向鼓勵話語，以下茲就各類主要反映事項予以分析說明：

(一)人員服務態度：

回饋反映同仁工作及服務態度方面尚待加強，期望同仁具備更多耐心、同理心及責任心，同時保持和善笑容、親切態度與服務熱忱，接聽電話時需注重電話禮儀，即使洽詢事項非屬自身承辦業務，亦應協助轉接至相對應權管單位，避免出現單位互踢皮球狀況。本次調查中有關人員態度問題共計71則意見，其中反映則數較多單位依序為綜業處(9件)、人事室(7件)及主計室(3件)，建議相關單位留意。

(二) 校務系統整合優化：

主要反映內容為E化系統數量過多且分散，建議功能相似系統可進行整合，並進行功能優化，待改善系統包含：

1、校務系統：

彈出式視窗及跳轉連結過多，建議與選課系統、英語畢業門檻系統、教學平台等線上系統進行整合，並加速系統雙語化。

2、校務系統行動版：

常出現卡頓及無法登入問題、功能不足、建議與高科校務通整合。

3、高科校務通：

故障率及更新頻率過高、快捷課表無法顯示、校車預約認證易失敗。

4、選課系統及教學平台：

提升網頁順暢度、進修學院改制選課問題。

5、公文系統：

簽核單位過多影響效率、提高上傳資料容量。

6、請購系統：

紙本及線上簽核並行，E化效率低、主計退文需重跑流程，易延誤時效、建議新增會辦單位自選功能。

（三）設施修繕建議：

回饋意見對於五校區硬體設備之改善建議，包含體育場館整建維護(操場、羽球場)、改善夜間校園照明(裝設自動感應燈源)、定期檢修自行車(煞車、輪胎充氣)、增設飲水機、圖書館視聽區建議/充實館藏資源/影印機汰換、加裝停車場監視器、加強停車場管理、停車格空間不足、安裝辦公室紗門、道路破損修繕、廁所清潔及馬桶堵塞、建工機車棚修繕、育賢樓電視牆無效益、第一會議室及投影設備老舊、增設第一行動辦公室、楠梓停車場及人行道修繕、燕巢健身設備更新、旗津廣播設備汰換、廁所/電梯/校史館修繕進度、施工時間建議等，期望各單位於經費許可狀況下，綜合評估教職員生意見及各項次重要性，逐步納入設施改善規劃。

（四）其他意見回饋：

1、公文簽核、申請文件及業務申辦問題：

跨校區公文傳遞/申辦業務不便、核銷流程E化/無紙化、表單格式精簡、審核速度過慢、承辦人休假無法申辦業務、延長業務申辦時間(中午、晚上)、簽核公文個資保密、藤雄館場地租借文件。

2、活動或課程建議：

規劃更多活動(種類、辦理次數)、平衡各校區活動數量、加強各類活動宣傳。

3、其他行政/政策建議：

行政單位統一校區、嚴格取締違規停車、綜業處失物招領標示、文件列印繳費問題、業務減量以利優化工作品質、採用數位憑證、系所電視牆播放英語新聞/國外紀錄片、小額付款開放Apple pay、業務分段過多、政策建議(規劃緩衝期/充分宣導說明/參考不同意見)、新增虛擬機器人客服、設立單一服務窗口、彙整學生常見問題公告於各單位、恢復駐點電腦廠商、持續深化國際交流合作。

（五）鼓勵話語：

1、數量：合計共208則。

2、內容：多為簡單鼓勵話語(謝謝/很棒/辛苦了)，其中以服務態度所占比例最高(12則)。

3、對象：主要針對整體行政單位，少部分聚焦個別單位，其中國際處獲得最多肯定(13則)，其次依序為體育室(4則)及綜合業務處(3則)。

表 17 行政服務滿意度質性意見回饋內容編碼分類統計表

排序	編碼	意見回饋內容	次數
1	**3**	**人員服務態度(加強電話禮儀、培養責任心、保持和善與熱忱、換位思考)**	**71**
2	**18**	**校務系統整合優化(校務系統/校務系統行動版、高科校務通、選課系統及教學平台、請購系統、公文系統、場地租借系統)**	**63**
3	**11**	**設施修繕建議(會議及投影設備、停車格及停車場管理、體育器材與場館維護、圖書館視聽區及館藏更新、行動辦公室、育賢樓電視牆、車棚修繕、自行車、飲水機、影印機、監視器、路燈、人行道、廁所、電梯、校史館修繕、施工時間建議)**	**56**
4	10	公文簽核、申請文件及業務申辦問題(跨校區傳遞、流程E化及格式精簡、審核加速、跨校區申辦不便、承辦人休假、延長申辦時間、簽核公文個資保密)	31
5	20	活動或課程建議(講座、課程、社團辦理宣傳)	26
6	38	其他行政/政策建議	25
7	12	洽公標示或動線優化(各校區處室位置、業務職掌標示、平面圖索引、實體空間動線)	21
8	17	網路(含wifi)問題改善	20
9	1	提升行政效率	19
10	31	學務相關建議(服務學習、宿舍管理、市集改善及多樣化、獎助學金申請、審核標準、提高獎金額度、加速審核流程、校外租屋補助訊息)	17
11	16	網頁建議(英文版、網頁整合及簡化、資訊即時更新、字體大小)	16
12	19	促進資訊流通(減少資訊落差)	16
13	33	人事問題(職務輪調、員工協助方案、特約餐廳、人力短缺、行政人員福利措施、彈性午休、薪資申報、辦公空間、加班補休、避免人員異動頻繁、代理問題)	16
14	7	橫向溝通協調問題(跨校區、單位)	15

15	14	經費、資源運用建議(增加行政單位經費、學生福利、平衡各校區資源)	15
16	21	公務電子郵件建議(寄發頻率、避免重複通知、訊息分類發送、到期郵件提醒、彙整郵件呈現方式)	15
17	4	行政流程簡化、透明化	14
18	2	業務權責明確劃分、依業務職掌推動	11
19	32	國際處相關建議(處室位置、國際生需求、郵件聯絡問題、交換生名額)	11
20	6	便利線上申請文件	8
21	9	提升人員及學生素質(教育訓練)	8
22	27	校園菸害問題	7
23	28	公務車、公文車、接駁車、公車(增加班次及使用需求)	7
24	30	教務相關建議(雙二一制度、實習學分申請、成績單及排名查詢、招生宣傳、教學回饋等)	7
25	5	統一規範流程/格式、審核標準	6
26	13	車證問題(申請、收費、數量、權限)	6
27	26	校園交通與安全問題	5
28	35	單位主管領導統御建議	5
29	8	提升業務熟悉度及專業度	4
30	15	軟體、系統、資料庫購買	4
31	24	重要公告時程請提早(實習參訪通知、課程證照資訊、國際生訊息、系所學院轉換)	4
32	34	行政服務滿意度調查改善建議	4
33	25	社群經營建議	3
34	23	重要訊息勿用學校公務電話通知(無法辨識來電分機)	2
35	22	活動訊息建議(按類別、周次區分、規劃活動彙整表)	1
36	29	實驗室廢棄物問題	1
37	36	校務建言建議	1
38	37	鼓勵話語	208

(完整意見回饋內容請參閱附錄一/P25)

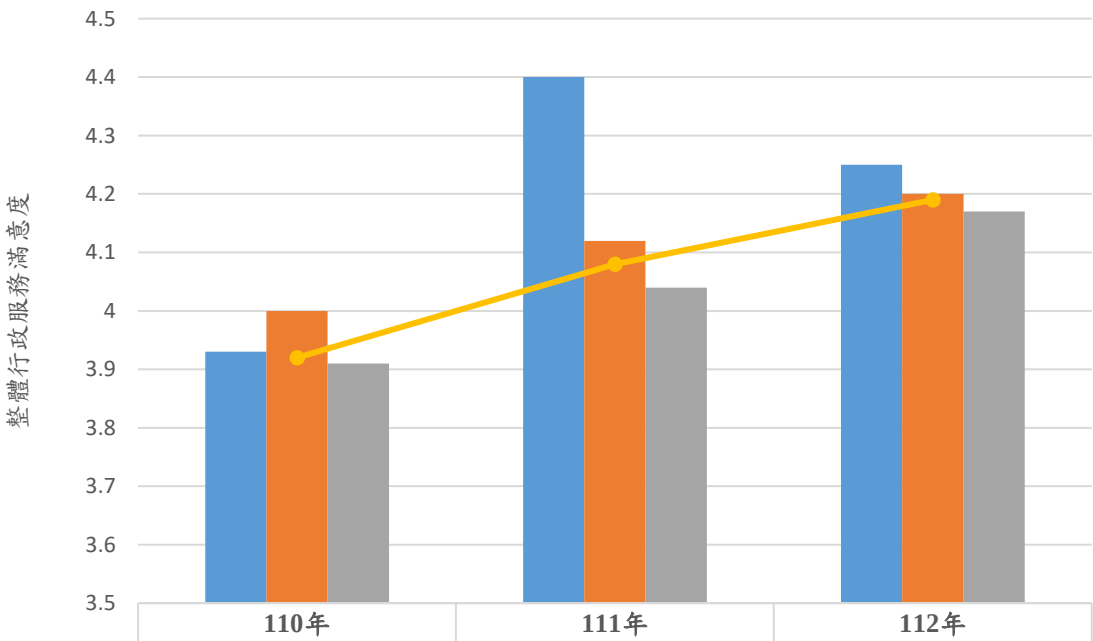
伍、研究結論與建議

一、調查結果綜整

112年度行政服務滿意度調查對象為全校教職員工生，今年係併校後第三年辦理，同樣透過五點量表瞭解教職員工生對於學校整年度行政服務之滿意程度，根據調查結果顯示，三類受訪對象滿意度分數最高面向為**服務態度、洽公環境**，分數最低面向為**校務系統行動版、行政E化及文件申辦**。

另依身分別統計近三年來教師、學生及職員對於學校行政服務之整體滿意度，本年度教師滿意度相較去年略為降低，而職員、學生滿意度則呈上升情形，並觀察到三類受訪者滿意度分數排序方式與去年度相同(教師>職員>學生)。另外，較值得注意的是，**若合併計算三類受訪者滿意度平均數，則整體滿意度分數為近三年來最高分(4.19分)，顯示多數受訪者對於本年度行政團隊表現給予相當良好的正面評價。**(見圖2)

圖 2　整體行政服務滿意度平均數 (110~112年)



	110年	111年	112年
教師	3.93	4.4	4.25
職員	4	4.12	4.2
學生	3.91	4.04	4.17
平均	3.92	4.08	4.19

在取得學校資訊最有效方法部分，與去年相同仍以公務電子郵件及學校網頁為主要管道，但值得注意的是，相較於教師及職員，**學生傾向使用社群平台取得學校資訊，依各社群得票狀況分別為(IG)>(LINE)>(FB)**，可供媒體社群平台經營參考。

在年度最佳行政單位票選方面，本年度比照去年作法，對於投票結果加入權重比例(教師、學生、職員各占投票結果1/3)，以求提升選票公平性與代表性。加權前排名前三名單位為圖書館、綜合業務處及學務處，加權後**本年度最佳行政單位票選前三名**依序為**圖書館**、**教務處**及**綜合業務處**。圖書館提供全校師生優良閱讀環境，並持續推行自動化系統、智慧預約取書、24小時智慧圖書站等卓越服務，連續三年蟬聯票選結果第一名；教務處秉持親切、熱忱態度及專業服務品質，提供學生各類協助，穩居本次調查第二名；綜合業務處強調在地服務精神，並透過聯合辦公及單一窗口方式，提供五校區師生教務、總務及學務之優質服務，本次排名晉升至第三名。此外，值得注意的是，本次票選結果國際處排名大幅上升至第五名，進一步分析國際處得票結構，發現三類受訪者票數均有明顯成長，顯示本年度各類國際交流活動深受全校教職員工生之高度肯定。

在質性意見回饋結果分析方面，**較需改善部分包含系統整合優化、人員服務態度、設施設備建議等三大類**。較值得注意的是，各類別反映事項中皆觀察到有高度重疊性，顯示多數不滿意見傾向集中於特定項目，建議優先列入改善規劃。除上述三大類別外，依意見回饋次數亦可歸納出其他數類建議事項，包含辦理更多校園活動並加強宣傳、促進各類資訊流通、提升行政效率、人事問題(人力員額、教育訓練、組織及人員異動、特約商店、員工待遇、彈性午休、職務輪調)、優化標示/動線/服務項目說明、五校區線上平面地圖標明處室位置、學校及各單位網頁整合優化、改善校園網路品質、加強跨校區/跨單位橫向溝通、簡化行政流程、業務權責明確劃分、平衡各校區經費/資源、改善校園菸害及違規停車問題、公車/公務車/公文車/校車改善建議、強化社群經營能量等。

此外，隨著國際化交換生人數的提高，本次調查亦包含許多外籍學生填答樣本，內容大多聚焦於學校各類系統/網頁的雙語化、協助各式文件申辦/問題解決、提升行政人員英語能力，並期望校方投注更多心力協助交換生，因此，各單位為

提升滿意度，應以務實的態度針對上述問題進行持續改善精進，以贏得教職員工生的肯定。

二、檢討與改善

本校112年度全體教職員工生合計30,542人(教師計1,614人、學生計27,594人、行政人員計1,334人)，本次調查回收總樣本數為**2,577**份，填答率為**8.4%**(教師填答率6.5%、職員填答率43.7%、學生填答率6.8%)。(見表18)

表 18　112年度調查樣本結構

身分別	回收樣本數	百分比	填答率
教師	105	**4.08%**	**6.5%**
職員	583	**22.62%**	**43.7%**
學生	1889	**73.30%**	**6.8%**
合計	2577	100%	-

由111~112年問卷調查樣本結構可發現，本年度問卷填答表現已有明顯進步，惟填答率尚有提升空間，以下針對未來問卷調查提出提出幾點改善建議：(見表19)

表 19　111~112年調查樣本結構

調查年度	調查份數	教師	職員	學生	調查時間	填答率
112年度	2577	105	583	1889	112/12/15~113/1/15	8.4%
111年度	1771	40	337	1394	111/12/1~111/12/31	5.6%

(一)問卷填報期間強化社群平台宣傳，提升問卷觸及率及曝光度。

本次調查共回收2,577份有效樣本，若進一步觀察問卷填報期間之樣本數回收情形，可得知開放填報首日即回收1,228份樣本，占比達47.7%，其中680份更集中於社群平台(高科大臉書、高科大Instagram、高科人讚出來LINE)發文宣傳後三小時內，顯示社群宣傳對於提升問卷填答表現具有顯著效果，建議未來調查可考慮增加社群平台宣傳次數，開放填報期間採每周發文方式，有效提升問卷觸及率及曝光度。

(二)持續祭出高質量獎勵措施，提高問卷填答誘因。

112年度問卷調查依據111年度改善方案，採用高質量獎勵策略，除規劃吸睛大獎，獎項數量更進一步提高至676個(Apple Ipad第9代1名、1000元獎金或等值禮券30名、500元獎金或等值禮券50名、200元獎金或等值禮券75名、100元禮券500名、學校宣傳品20個)，填答率相較去年上升2.8%，顯見高質量獎項對於問卷受訪者仍具一定程度激勵效果，建議未來調查可嘗試規劃不同品項大獎，持續祭出高質量獎勵措施提升問卷填答表現。

(三)問卷填報時間將維持跨年度制，避開年底校級活動及業務繁忙期。

111年度問卷調查期間自111年12月1日至12月31日止，推測填答率不佳之主因為題項過多，加上填報宣傳期間與校慶系列性活動宣傳重疊，教師忙於國科會計畫申請及各行政單位業務繁忙期(例如:主計關帳)等，導致教職員工生無暇關注本次調查，填答效果低落，故本年度(112年)問卷調查改採跨年度制，填答期間自112年12月15日至113年1月15日止，結果顯示三類受訪者樣本數皆呈上升情形，問卷填答率亦微幅提升，故建議未來調查期間維持跨年度制，避開各類校級活動及業務繁忙期。

附錄一、質性意見回饋內容

112 年度行政服務滿意度調查題項

(十二)對於學校整體行政服務或行政單位推動之業務，是否有改善建議?

一、編碼表

編碼	編碼內容	次數
1.	提升行政效率	19
2.	業務權責明確劃分、依業務職掌推動	11
3.	人員服務態度(加強電話禮儀、培養責任心、保持和善與熱忱、換位思考)	71
4.	行政流程簡化、透明化	14
5.	統一規範流程/格式、審核標準	6
6.	便利線上申請文件	8
7.	橫向溝通協調問題(跨校區、單位)	15
8.	提升業務熟悉度及專業度	4
9.	提升人員及學生素質(教育訓練)	8
10.	公文簽核、申請文件及業務申辦問題(跨校區傳遞、流程 E 化及格式精簡、審核加速、跨校區申辦不便、承辦人休假、延長申辦時間、簽核公文個資保密)	31
11.	設施修繕建議(會議及投影設備、停車格及停車場管理、體育器材與場館維護、圖書館視聽區及館藏更新、行動辦公室、育賢樓電視牆、車棚修繕、自行車、飲水機、影印機、監視器、路燈、人行道、廁所、電梯、校史館修繕、施工時間建議)	56
12.	洽公標示或動線優化(各校區處室位置、業務職掌標示、平面圖索引、實體空間動線)	21
13.	車證問題(申請、收費、數量、權限)	6
14.	經費、資源運用建議(增加行政單位經費、學生福利、平衡各校區資源)	15
15.	軟體、系統、資料庫購買	4
16.	網頁建議(英文版、網頁整合及簡化、資訊即時更新、字體大小)	16
17.	網路(含 wifi)問題改善	20
18.	校務系統整合優化(校務系統/校務系統行動版、高科校務通、選課系統及教學平台、請購系統、公文系統、場地租借系統)	63
19.	促進資訊流通(減少資訊落差)	16
20.	活動或課程建議(講座、課程、社團辦理宣傳)	26
21.	公務電子郵件建議(寄發頻率、避免重複通知、訊息分類發送、到期郵件提醒、彙整郵件呈現方式、)	15
22.	活動訊息建議(按類別、周次區分、規劃活動彙整表)	1
23.	重要訊息勿用學校公務電話通知(無法辨識來電分機)	2
24.	重要公告時程請提早(實習參訪通知、課程證照資訊、國際生訊息、系所學院轉換)	4

25.	社群經營建議	3
26.	校園交通與安全問題	5
27.	校園菸害問題	7
28.	公務車、公文車、接駁車、公車(增加班次及使用需求)	7
29.	實驗室廢棄物問題	1
30.	教務相關建議(雙二一制度、實習學分申請、成績單及排名查詢、招生宣傳、教學回饋等)	7
31.	學務相關建議(服務學習、宿舍管理、市集改善及多樣化、獎助學金申格、審核標準、提高獎金額度、加速審核流程、校外租屋補助訊息)	17
32.	國際處相關建議(處室位置、國際生需求、郵件聯絡問題、交換生名額)	11
33.	人事問題(職務輪調、員工協助方案、特約餐廳、人力短缺、行政人員福利措施、彈性午休、薪資申報、辦公空間、加班補休、避免人員異動頻繁、代理問題)	16
34.	行政服務滿意度調查改善建議	4
35.	單位主管領導統御建議	5
36.	校務建言建議	1
37.	鼓勵話語	208
38.	其他行政/政策建議(行政單位統一校區、)	25

二、詳細開放填答內容

No.	意見回饋	編碼	單位
1.	要有責任心	3	各單位
2.	建議就是一定要可以更好	37	各單位
3.	行政人員回應可再溫和有禮，尤其對待新生	3	各單位
4.	可以五個校區辦公效率同步嗎(之前去領畢業證書,別的校區都快領完了，燕巢還說沒有通知要領),麻煩把業務明確分類好嗎	1、2	各單位
5.	有些不懂的事不知道能問誰	2	各單位
6.	可設立 Q&A 單一窗口人員或網頁，以利事務即時處理	38	各單位
7.	還可以再更好	37	各單位
8.	可以推出更多活動	20	各單位
9.	做得很好	37	各單位
10.	行政人員親切有禮貌，對學生很客氣	37	各單位
11.	有活動時希望可以讓更多人知道	20	各單位
12.	可以多辦一點與外校的活動	20	各單位
13.	持續加油 謝謝你們	37	各單位
14.	辛苦了謝謝	37	各單位
15.	辛苦了	37	各單位
16.	辛苦學校所有老師了	37	各單位
17.	辛苦了	37	各單位
18.	效率可以再好一點，作業流程可以透明化一點	1、4	各單位

19.	所有同仁都辛苦了! 希望能有足夠的人力來維持整體運作	32、37	各單位
20.	建議有良好的行政業務標示	12	各單位
21.	大家辛苦了	37	各單位
22.	態度都很好，讚	37	各單位
23.	很棒	37	各單位
24.	各單位同仁能夠更具同理心提供服務	3	各單位
25.	感謝各位師長，讓校務能夠順利運作	37	各單位
26.	大家辛苦了	37	各單位
27.	都很棒	37	各單位
28.	可以提供額外時間給學生申報業務，不然學生上課時間也無法一直跑行政大樓	10	各單位
29.	各個都需加強	37	各單位
30.	建議可加強某些單位電話禮儀訓練	3	各單位
31.	某些事情會互推皮球，各方都不想處理，希望能改善	3、7	各單位
32.	大家辛苦了，新年快樂	37	各單位
33.	希望服務單位的同仁態度需和善, 有熱忱	3	各單位
34.	行政流程可以更簡短有效率	4	各單位
35.	很好	37	各單位
36.	謝謝大家一起為學生努力	37	各單位
37.	i think you need to start to improve from the environment make it a alive environment not a gloomy one (我認為學校需要改善校園氛圍，打造一個充滿活力而非陰沉的學習環境)	37	各單位
38.	還有進步空間	37	各單位
39.	服務都很好，謝謝	37	各單位
40.	謝謝學校同仁今年度的各種幫忙與協助	37	各單位
41.	希望行政人員的服務態度可以更好一點	3	各單位
42.	辛苦大家了	37	各單位
43.	我覺得都還不錯 詢問問題也會很快收到答覆	37	各單位
44.	希望電話通知重要訊息能不要用學校內線，如果沒接到想要打回去會不知道要找誰	23	各單位
45.	同仁們都辛苦了	37	各單位
46.	如果可以，可以將各個網頁整合一起。	16	各單位
47.	職員服務積極熱心	37	各單位
48.	都很好，辛苦了，謝謝	37	各單位
49.	辛苦大家為校努力	37	各單位
50.	對於行政單位整體行政服務態度麻煩人員溫和有禮及業務職掌之工作項目不推託	2、3	各單位

51.	希望有些單位的同仁可以不要這麼兇。各單位送公文的工讀生希望可以細心一點並加強判斷能力，年底在趕公文已經很急了，還一直被送錯單位	3、8	各單位
52.	我覺得很棒，如果有更多活動就好了	20、37	各單位
53.	同仁師長都辛苦了	37	各單位
54.	你們很棒	37	各單位
55.	辛苦了	37	各單位
56.	良好	37	各單位
57.	感受的出來高科的教職員很認真，繼續加油	37	各單位
58.	持續進步	37	各單位
59.	建議服務動線標示更明確。	12	各單位
60.	網頁有時候可以用方便一些	16	各單位
61.	I am satisfied with the school's service(我對學校的服務很滿意)	37	各單位
62.	做得很好，可以繼續保持	37	各單位
63.	Enhance communication channels and streamline administrative processes through technology integration. Implement training programs, seek feedback, and foster teamwork for a more efficient and inclusive college organizational system(透過科技整合加強溝通管道並簡化管理流程。實施培訓計劃、尋求反饋、促進團隊合作，以建立更高效和更具包容性的大學組織系統)	38	各單位
64.	有時候一些服務單位的人，可能當天心情不好，態度有點不耐煩	3	各單位
65.	行政效率希望可以改進	1	各單位
66.	整體蠻滿意的	37	各單位
67.	更多學校活動	20	各單位
68.	已經很好	37	各單位
69.	可以把要辦事項要到的行政處，表示清楚	12	各單位
70.	多站在教師與學生的立場思考行政服務或行政單位推動之業務	3	各單位
71.	繼續保持笑容☺，學校一級行政單位的辦公室都變得好漂釀，進去辦東西很舒服	37	各單位
72.	ask feedbacks for every month every unit and find the problem to solve(每月向各單位詢問回饋，並找到需要解決的問題)	38	各單位
73.	希望能在各處室門口張貼各組辦理事項	12	各單位
74.	希望人員不要再只是互相踢皮球的處理問題	3、7	各單位
75.	很棒	37	各單位
76.	非常好，辛苦各位了	37	各單位
77.	Yes, it's all fine	37	各單位
78.	希望行政人員們不要臭著臉	3	各單位
79.	謝謝大家一整年的辛勞	37	各單位
80.	非常好👍	37	各單位

81.	很棒😊	37	各單位
82.	很棒了	37	各單位
83.	學校整體的行政服務都很不錯，但在活動宣傳上的力道比較不足，有時候要特地去查才會知道有什麼活動	20	各單位
84.	主管簽核付款案件進度要盡快,以免後端付款相關單位會受災秧(催款電話接不完)	10	各單位
85.	讚	37	各單位
86.	讚	37	各單位
87.	我覺得整體都很棒！！很喜歡	37	各單位
88.	加快行政流程	4	各單位
89.	雖然平常和各行政單位的接觸不算多，不過每次去的人員態度都非常良好，也會詢問說是不是有什麼可以幫忙的或是在找什麼嗎，讓我感到很暖心，感謝行政人員的辛勞	37	各單位
90.	請勿對學生機掰，我們沒有要來看你臉色/酸言酸語，不想上班可以辭職，謝謝	3	各單位
91.	很棒	37	各單位
92.	整體來說已很完善及很棒	37	各單位
93.	可以多舉辦活動	20	各單位
94.	很棒	37	各單位
95.	很棒很滿意專員人都很好	37	各單位
96.	感謝你們	37	各單位
97.	整體上還不錯	37	各單位
98.	都很好	37	各單位
99.	很讚	37	各單位
100.	都很滿意	37	各單位
101.	讚	37	各單位
102.	整體行政服務態度良好，希望繼續保持，也謝謝任職的老師及職員們	37	各單位
103.	讚讚讚棒棒棒	37	各單位
104.	效率需加強	1	各單位
105.	做得太好了！無法再好了	37	各單位
106.	整體都還不錯	37	各單位
107.	沒有，都很滿意了但未來可以更好一點	37	各單位
108.	辛苦各位老師了	37	各單位
109.	就 希望可以語氣再友善一點	3	各單位
110.	very good	37	各單位
111.	建議行政人員加強訓練及態度管理	3、8	各單位
112.	各項電子化作業，流程若能更完善更優(如全電子化，而不是半紙本半線上)	6、10	各單位

113.	目前推動的很好	37	各單位
114.	Good	37	各單位
115.	感謝各行政單位窗口人員服務	37	各單位
116.	都蠻好的而且很親切 不過真的填這個有機會中獎嗎還是噱頭我想中個大獎試試看是不是真的	37	各單位
117.	學校網頁可以更簡單明瞭一些	16	各單位
118.	退文前是否可以先電話聯絡確認問題，不要直接退有沒有任何表示，不清楚造成溝通不良或低效率	7	各單位
119.	各方面都考慮非常周到。非常感謝🙇	37	各單位
120.	是否有些制式問題可以推出虛擬機器人客服做一對一回覆	38	各單位
121.	整體來說都還不錯	37	各單位
122.	很好了	37	各單位
123.	希望有更多電子化的管道	6	各單位
124.	沒有最好只有更好	37	各單位
125.	大家辛苦了	37	各單位
126.	無。謝謝所有行政人員，辛苦了	37	各單位
127.	不錯	37	各單位
128.	都還不錯	37	各單位
129.	我覺得非常棒	37	各單位
130.	都辛苦了	37	各單位
131.	很棒	37	各單位
132.	目前覺得都還不錯	37	各單位
133.	行政人員通常一臉厭世	3	各單位
134.	謝謝你們 辛苦了	37	各單位
135.	一切都很好	37	各單位
136.	很好	37	各單位
137.	很棒，可以持續進步	37	各單位
138.	繼續保持	37	各單位
139.	會踢皮球，例如：A 說要去找 B，B 又說要去找 A 才對	3、7	各單位
140.	有時候處理事情會踢皮球，A 處室的處理人員說要去 B 處室，B 處室的又說要去 A 處室，一件事情常常來來回回跑都沒有結果	3、7	各單位
141.	打電話不要一直推托說「這不是我們負責的」，希望就算真的不是，也請打給正確單位，因為常常被推拖電話，打了等於沒打，對學生來說電話費也是一種壓力	3、7	各單位
142.	我認為工讀機會是不是可以釋出給沒有特別身分的同學，給同學多點機會	38	各單位
143.	很棒了 讚讚	37	各單位
144.	很棒辛苦了	37	各單位
145.	繼續保持	37	各單位

146.	希望不會有踢皮球的狀況	3、7	各單位
147.	雖然很少進出 但偶爾去的時候都還不錯	37	各單位
148.	學校可多辦跟員工有健康關係的活動	20	各單位
149.	都很好	37	各單位
150.	我覺得整體來說已經很不錯	37	各單位
151.	很迅速，同時面帶笑容，無意見	37	各單位
152.	辛苦了，下學期麻煩了	37	各單位
153.	學校的一切都非常的棒	37	各單位
154.	服務態度可以再好一點，不要常常一問三不知，要我們自己去想辦法，每次電話問都轉給另外一個又轉給另外一個	3、7	各單位
155.	業務權責不清	2	各單位
156.	行政服務希望能多增加一些人員，以便快速處理事項。	33	各單位
157.	學校電子信箱不要一直發送重複通知，整天被洗版重要資訊都看不到	21	各單位
158.	應將系統自動化,學生可自己處理程序。處理程序不要太繁雜，等待時間不要等太久，希望可以盡快處理完成，以簡訊或郵件方式通知學生。將資訊透明化，讓更多學生了解資訊詳細內容	4、6、19、21	各單位
159.	能 E 化的其他事務，甚至上課也都線上上課的話，會省下更多時間	6、20	各單位
160.	任何信息都一目了然 非常滿意	37	各單位
161.	目前整體制度覺得很完善	37	各單位
162.	希望行政人員態度可以好一點	3	各單位
163.	處理事務的單位標示可以更清楚，第一次進去時需要花一點時間尋找處理單位的位置	12	各單位
164.	行政人員如果能夠站在被服務對象的立場去考慮，服務就會很滿意	3	各單位
165.	各項申請流程資料電子化減少紙張使用	6	各單位
166.	持續精益求精，打造更美好的校園	37	各單位
167.	應增加效率	1	各單位
168.	希望過來人的老師們能提供給予學生的福利	14	各單位
169.	行政服務最棒的地方就是大多數的人都很親切，希望可以繼續保持，辛苦了	37	各單位
170.	行政程序盡量避免疊床架屋重複進行相似或相同的程序；已行政 E 化的業務也應減少再列印紙本簽章掃描上傳的程序	4、10	各單位
171.	很棒	37	各單位
172.	很棒	37	各單位
173.	我認為，整體可以加強活動或是通知宣傳管道	20	各單位
174.	整體都很好	37	各單位
175.	不用改善，非常好	37	各單位

176.	同仁辛苦了	37	各單位
177.	針對服務對象所提需求盡可能提供解決方案	3	各單位
178.	服務良好	37	各單位
179.	不要一直踢皮球	3、7	各單位
180.	可以多一點資訊通知，讓大家更能得到需要的資源	19	各單位
181.	對於文件的審查標準常因承辦人不同而有不同標準，建議承辦相同業務之同仁,應建立共識,將審查標準趨於一致	5	各單位
182.	都還不錯	37	各單位
183.	沒有，非常棒	37	各單位
184.	系統化速度要加快	18	各單位
185.	辛苦了	37	各單位
186.	可以更充分說明如何每件事的內容及宣傳	19、21	各單位
187.	非常良好	37	各單位
188.	做的很棒	37	各單位
189.	辛苦了	37	各單位
190.	彙整學生相關常見問題公告在每個單位	38	各單位
191.	請總機先行確認學生的需求再轉接至所屬承辦單位，以免同學被轉接好幾次電話產生怨言	3	各單位
192.	整體都好，謝謝行政單位同仁給予教學的支持與協助	37	各單位
193.	可以再親切點	3	各單位
194.	很讚	37	各單位
195.	很好	37	各單位
196.	行政服務需要溫度，服務可以因為便利而線上化，但好的人員才能提供有溫度的服務	3	各單位
197.	資深高薪人員應賦予更多的業務份量或責任，使其經驗及收入對校貢獻更能有所發揮	35	各單位
198.	還有很多需要改善的地方，希望做事效率可以快點	1	各單位
199.	可以更有效率	1	各單位
200.	希望各校區單位資訊可以更加整合，避免造成行政人員之間不清楚的問題發生。	7、19	各單位
201.	繼續加油！高科大最棒	37	各單位
202.	辛苦了	37	各單位
203.	推行法規或是政策時，不要馬上下學期執行，可以有緩衝一學期的磨合期。若要學術單位繳交資料，可以一次說明清楚，每學期需修改資料與提供資料否可統一彙整並及早公告，以利學術單位同仁知悉相關訊息配合辦理，避免適逢期末，難以安排召開 院務、系務會議以致延宕作業時程	38	各單位
204.	希望活動能多一些在旗津校區舉辦	20	各單位
205.	人員可以再友善一點	3	各單位

206.	政策宜更公開並多宣導說明, 同時也宜多參考不同的意見	38	各單位
207.	都很好，繼續保持，謝謝	37	各單位
208.	行政服務 E 化，有效提升業務辦理便利性	37	各單位
209.	有些部分仍要電子+紙本並行，沒有更便利	10	各單位
210.	很好👍	37	各單位
211.	各處室網頁需改進，尤其手機版，常常跑版按不到資訊	16、18	各單位
212.	資訊流通算快，整體偏滿意	37	各單位
213.	期待效率提升	1	各單位
214.	希望若再辦理活動，後續配套可以更完善更積極	20	各單位
215.	現在動線都還不錯	37	各單位
216.	各單位的服務都非常好	37	各單位
217.	謝謝大家，辛苦你們了	37	各單位
218.	請不要再公務員的駝鳥心態了	3	各單位
219.	希望一切能 E 化,不必親身申辦事務	6	各單位
220.	可以有一張行事曆放上所有活動，讓學生可以藉由點選項目來導向活動細節，就不用收到很多電子郵件卻有相同內容占大多篇幅	20	各單位
221.	各單位之資訊劃分或流通可以更清楚	19	各單位
222.	各單位間聯繫事項優化溝通效率	7	各單位
223.	某些單位態度可以更好	3	各單位
224.	一切都非常好！加油加油	37	各單位
225.	請持續保持熱情	37	各單位
226.	請主管避免於假日及下班時間傳 line 交辦事務，打擾同仁作息及影響休假心情，且於非公務時間以 line 交辦業務如屬加班情事，請學校核給加班補休	35	各單位
227.	業務切割太多分段，一段式可節省更多人力及資源	38	各單位
228.	謝謝大家的幫忙，辛苦了	37	各單位
229.	大家辛苦了	37	各單位
230.	否，每個單位的人員都很親切，而且大家都很很幫學生，有問題會馬上幫我們解決，基本上跑行政流程都不會花很久時間，超有效率的	37	各單位
231.	確保學校各行政單位使用的資訊系統能夠良好整合，以減少資訊孤島，提高資料的共享和利用效率	18、19	各單位
232.	大家都很用心	37	各單位
233.	我認為都蠻棒的，有問題提出都很親切	37	各單位
234.	加強行政人員教育訓練	9	各單位
235.	無，但希望行政效率可以快一點，或是資訊傳遞的速度可以快一點	1、19	各單位
236.	承辦人員請假的代理人能有效代理	33	各單位

237.	讚	37	各單位
238.	行政e化常常仍需紙本文件，感覺e化不到位。應檢討流程後再重新設計簽核關卡	6、10	各單位
239.	建議建立職員主動申請職務輪調的機制	33	各單位
240.	行政服務的人員都很好，還會很用心的教我要怎麼做，所以我覺得沒有特別的建議	37	各單位
241.	第一校區建議可增設指標，校外人士入校常難以辨認地理位置	12	各單位
242.	效率再快一點會更好	1	各單位
243.	行政程序冗長，希望能更簡化	4	各單位
244.	笑容多一點、親切多一點、和平多一點	3	各單位
245.	1.行政組織紊亂，缺邏輯性，不知其功能。併校迄今經常找不到對口單位，問總機也沒用 2.行政服務教學弱化，工讀生印試卷無防洩題措施、環安只出嘴命令教師配合工作，無實際協助功能 3.教學功能弱化，教師有無上課(沒上課、提早下課、未依規定補課)沒人管，學生積非成是，投訴正常上課教師，學校無作為 4.學習風氣太差，學生不上課、成績差都沒關係 5.學生輔導弱化，學校只會發缺曠通知單要教師處理，但又鬆綁操行等考評、懲戒規定，教師對學生無任何約束力、影響力，行政單位除諮商師，無任何協助 6.併校後行政人員有減少嗎？經費有被刪減嗎？為何以往有的行政工作轉嫁教師？財產登錄、化學廢液處理、登革熱登載、印試卷、試卷不提供試卷袋；原系輔導人員(教官)功能消失；教學經費缺乏，資本門和經常門比例失當；實驗室、教學設施、儀器缺經費維修。唉！太多了，寫不完，寫了也似乎沒用	38	各單位
246.	學校讚	37	各單位
247.	員工應提陞英語技能	9	各單位
248.	You all are the best, keep it up! Thank you (你們是最棒的，繼續努力！謝謝)	37	各單位
249.	資訊更新要更快	19	各單位
250.	有些工讀生態度很差勁👎詢問行政服務的時候滑手機（打遊戲），然後態度很差的叫隔壁的工讀生自己用手機查來解決我們的問題	3	各單位
251.	很好	37	各單位
252.	非常好	37	各單位
253.	整體我覺得都非常的好，只是有些流程或服務希望能夠有更多的資訊讓我們了解	19、37	各單位

254.	可以有更多的資訊	19	各單位
255.	加強引導	35	各單位
256.	good	37	各單位
257.	希望能夠有更多多樣化的活動	20	各單位
258.	謝謝老師們辛苦的為同學服務	37	各單位
259.	1.有些的態度希望能加強 2.環境大致舒適	3、37	各單位
260.	我們學校的行政單位對學生的服務很有效率 相關問題在電話的詢問上亦能得到詳細回答與解決!真的很優秀	37	各單位
261.	你們都非常棒呦	37	各單位
262.	希望獎學金的撥給速度可以加快	31	各單位
263.	推動之業務，可多公告於公務電子郵件	21	各單位
264.	可以更 E 化，如小額付款採用信用卡 Apple pay	38	各單位
265.	有時很難找到信息，或者當我想提出建議時我不知道該與誰交談	2	各單位
266.	服務已經很好	37	各單位
267.	no its good	37	各單位
268.	辛苦了	37	各單位
269.	職工在職專業之鞏固及提升	9	各單位
270.	可以著重於資訊散播，讓更多人了解到相關資訊	19	各單位
271.	舉辦更多有趣的活動	20	各單位
272.	都很好	37	各單位
273.	i feel that the overall of administrative service is enough, just keep the hard work(我認為整體行政服務已經足夠好了，請繼續努力)	37	各單位
274.	已經非常好	37	各單位
275.	all good	37	各單位
276.	建議在各業務處所清楚標明各人員所負責的業務，我很常走進去但跟各人員面面相覷但因為沒標示就不確定要去哪個位置處理，都還是要開口問打擾人員。那很常問的人員不是負責處理的就再轉給其他人員，在時間及心力耗費上對彼此都比較多	12	各單位
277.	請增加對學生的經濟援助，並明智地選擇接受援助的人	14	各單位
278.	能在網頁聯絡資訊中清楚標示各行政人員負責之業務，以利學生聯絡避免被行政人員一直轉機到其他分機	16	各單位
279.	可以將服務的項目張貼在處室外面 比較不會跑錯間	12	各單位
280.	行政業務效率可再加速些	1	各單位
281.	很棒	37	各單位
282.	行政人員態度好一點	3	各單位
283.	辛苦了	37	各單位
284.	很棒	37	各單位
285.	很棒	37	各單位
286.	很好	37	各單位

287.	服務態度佳,希望能整合業務有問題時能更有效率	7、37	各單位
288.	非常地棒	37	各單位
289.	都很好	37	各單位
290.	資訊可以在宣傳廣泛點	19	各單位
291.	請改善回復 Email 信件的速度，不要拖超過半天，這樣有緊急事件才可快速得到答覆	1	各單位
292.	請多加強服務同仁的電話禮儀。打電話來都不先報明單位姓名職稱。打電話過去也不報明單位。常直接丟問題給其他部門，也不交代前情細節。請重新推動電話禮貌考核好嗎	3	各單位
293.	我覺得很棒	37	各單位
294.	多舉辦 校各類系統/ 新設行政流程 sop 的 教育訓練	9	各單位
295.	希望網頁可隨著業務轉移.人員異動.作業方式改變等等 適時更新資訊	16	各單位
296.	行政單位網頁即時資訊公布效率可再提升	16	各單位
297.	除校務建言信箱，相關單位主管若加入校內任何單位群組，請傾聽問題，並適時回應及主動改善	35	各單位
298.	已經都很棒了	37	各單位
299.	服務態度需改進和各項目辦理需清楚	3、12	各單位
300.	行政單位請依業務職掌推動	2	各單位
301.	行政效率真的偏慢...每個校區之間的訊息落差有點大	1、7	各單位
302.	非常好	37	各單位
303.	學校網站不容易找到要找的東西	16	各單位
304.	很棒	37	各單位
305.	希望推廣更多校區聯合活動	20	各單位
306.	讚喔	37	各單位
307.	能不能配合的好一點，不要有太多的資訊落差	19	各單位
308.	目前來說都覺得還不錯，但有些行政辦事程序有些慢	1、37	各單位
309.	有些處室老師態度都不是很好 希望可以溫柔一點	3	各單位
310.	希望中午也有人支援	10	各單位
311.	希望晚上上課也能繳交行政事務，不用特地請假去辦理	10	各單位
312.	讚喔	37	各單位
313.	感謝大家的辛勞	37	各單位
314.	希望不同處室的辦公位置可以讓學生更清楚，之前想去教務處詢問獎學金，但在建工校區找不到教務處	12	各單位 教務處
315.	對於規模比較大的單位，比如教務處，建議設立座位牌，標示出姓名。因為有時要找承辦同仁，不知道坐在哪裡，每次都要口頭詢問，怕影響其他同仁工作	12	各單位 教務處
316.	有關跨單位事務，應該單位承辦人員尊重對方單位，不論是修繕事務或洽公，應先溝通協調，取得共識後再執行，而不是僅	7	各單位 總務處

	站在自己單位角度與立場，強勢對方單位全盤照收。尤其是總務處		
317.	部分處室的業務有重疊,跨單位召開會議的召集單位很多(主管時間不易媒合)、單位間會互相推諉業務、公文系統的簽核單位眾多影響行政效率，盼能進行整併	2、7、10	各單位 總務處
318.	1.業務辦理人員異動時，網頁常未即時更新，如有諮詢電話，很難協助轉接到正確的人 2.校區多，有時一件事無法在一個校區完成所有流程，時間成本太高 3.有時相關申請文件，學生不便親自送往其他校區，是否有可能在校園設置類似「公文交換郵箱」，讓學生可以更清楚知道可以拿到哪裡做資料遞交，文件就可以送至各校區行政單位或系院所	10、16	各單位 總務處
319.	1.希望可以設置郵筒或是類似I郵箱的設施，讓學生可以自己投遞紙本文件交換到其他校區的行政單位，避免學生要跨校區親送有交通危險疑慮，且學生通常不知道要去哪邊公文交換或是交換文件時因為要麻煩其他行政人員會被不斷詢問或是刁難 2.有一張學生或室外單外用的分機表，依照學生常使用的服務或是常見的問題分類，讓學生、家長或洽公人員可以快速找到要聯繫的單位或是人員，避免一直打錯分機無法得到想要的答案或是電話一直被轉接造成觀感不佳	10、23	各單位 總務處
320.	1.公文系統真的很難用，也不懂一份外校給我的開會通知已經有請假系統簽核，為何要用難用的公文系統寫簽呈說知會我自己後歸檔 2.學校許多行政同仁都很幫忙，我今年有和主計、人事、研發處學推組、電算中心、諮輔中心以及綜合業務處，接觸的同仁都非常專業又親切的協助我處理瑣碎的行政事務，非常感謝大家	10、37	各單位 總務處
321.	同一個電子郵件不要寄那麼多次	21	各單位 秘書室
322.	1.此項表單上一題目「最佳行政單位票選」基準點不同，票選出來的結果不公允 2.申辦業務時變成一定要先填寫E化申請表才能申請紙本，感覺有點本末倒置	10、34	各單位 秘書室
323.	學校傳送的 email 過多，且大部分與自己無關	21	各單位 秘書室
324.	用郵件或 ig 推廣一些活動	20	各單位 秘書室

325.	希望校務系統能有效改善，時常有已經告知修好，但還是進不去的問題。學校的行政人員大多態度很良好，值得肯定	18、37	各單位 電算中心
326.	全部校內系統及網頁都應有英文版本	16、18	各單位 電算中心
327.	i think school information also have the english translation for the international students who don’t understand chinese fluently(我認為學校資訊應該要有英文版本,用以協助不理解中文的國際生)	16	各單位 電算中心
328.	系統可以更加優化，以利職員/學生都能更方便透過系統辦理文件	18	各單位 電算中心
329.	很好，可以在學校官方網站中加放入各校區行政大樓的部門配置圖	16	各單位 電算中心
330.	I wish the school and faculty website has a comprehensive English version for international students to easily access because some functions are currently only available in Chinese. Thank you(我希望學校能建置全英文網站，以利國際學生輕鬆閱讀，因為目前某些系統功能只有中文版本，謝謝)	16	各單位 電算中心
331.	學校網路請再順暢一點，辦理流程可以清楚一點	4、17	各單位 電算中心
332.	行政單位如有重要政策以電子郵件公告，應涵蓋所有教職員，而非僅寄給各一級單位公務信箱，避免一級單位公務信箱忘記轉發給該單位所屬同仁，導致後續同仁不知情造成作業程序有誤。（例如：112/6/21 電算中心以高科大 電資應 字第 1120000034 號寄發電子郵件僅寄給各行政和學術單位公務信箱，但因單位公務信箱忘記轉發給所屬同仁，導致後續採購電腦發生問題影響行政效率	21	各單位 電算中心
333.	各校區前端服務人力精簡，若是請休假，較不易學生進行相關業務詢問，常造成同學落空，例如兵役抵免業務	10	各單位 綜業處
334.	人事、主計同仁辛苦了，期待行政效率可再提升	1、37	各單位 人事室 主計室
335.	許多申辦的東西都可以整合和 E 化、體育場館的維護也需要注意、學校的網路超級慢可以注意嗎	10、11、17	各單位 體育室 電算中心
336.	有些系所單位系秘態度有待改善	3	各院系所
337.	系所服務待調查喔	34	各院系所
338.	每个系放兩個電視播國際英語新聞和國外紀錄片	38	各院系所
339.	系辦態度很差，學校 email 訊息太多應該分類發送給相關學生	3、21	各院系所 秘書室
340.	軟體提供嚴重不足。例如；質化研究 Nvivo 分析軟體為提供研究生課程使用，於論文寫作過程極度不便。其二；學辦助理人	8、15、18	各院系所 電算中心

	員素質為 M 型狀態，常呈現「一問三不知」。其三：學校電腦平台常連假期間就當機無法進入系統、以致進度影響。其四、質化研究相關圖書與資料不足，無法妥善解決學習需求		圖書館
341.	建議建置教師教學研、服務與輔導諮詢平台，開放讓相關人員（例如：院系窗口）查詢與協助登錄！提高資料完整性！除方便相關人員彙整也可讓學校衝刺世界排名資訊更完善	38	教務處 研發處
342.	希望校務系統能盡快實施雙語版本	18	教務處 電算中心
343.	教學平台的網頁老是卡住	18	教務處 電算中心
344.	新增夜間部工讀生聯絡資訊	31	教務處 進修學院
345.	雖說距離綜合業務處開辦時間已久，但對於教務處、學務處及綜合業務處彼此的業務應該要劃分更加明確，加強宣導，不致學生不知道碰到問題要去哪個處室詢問。分機層層轉接，誤以為學校單位推諉塞責	2	教務處 學務處 綜業處
346.	今年因為申請計畫，經常打電話給教務處、主計處、人事室等承辦人員，同仁們都非常耐心解惑，真心感謝	3	教務處 主計室 人事室
347.	關於無菸校園，不是該落實執行，不然就取消。指定地點，讓吸煙者不會到處亂竄，否則校園中到處都有叼著煙的學生，政策有等於沒有	27	學務處 校安中心
348.	校園角落學生煙蒂滿地,應該確實執行校園禁菸	27	學務處 校安中心
349.	禁菸區要嚴格執行	27	學務處 校安中心
350.	請學務處住宿服務組正視學生住宿相關權益，不要不加思索全盤反對學生的爭取。體育組沒有任何標示(應該是器材室那個吧，第一次去完全找不到)	12、31	學務處 體育室
351.	建議可以加強路燈 & 夜間校園走廊燈的管理、3F 課外活動組處理事情的效率與態度須加強	1、3、11	總務處 學務處
352.	1.楠梓校區臨海專路停車廠停車率非常低,建議該用地能做更佳之規劃,發揮更大使用效益(如增加學生球場,或興建圖書館/藝術展覽館兼複合商店街) 2.楠梓圖書館老舊,建議於德民路與海專路口建置新圖書館(併設藝術展覽館及複合型商店),該地點能見度高,具商業及廣告效益,又能增加師生使用多元功能使用空間及校園生活品質,並藉由建築外觀及內部設計具美學意象之圖書藝文館提昇師生之博雅氣質與內涵	11	總務處 圖書館
353.	停車位很小格，稍微停出去一點就要鎖車，看沒有欸	11	總務處

			校安中心
354.	個人認為校內罰單無法有效抑制違規停車問題，特別是占用無障礙車位等非常不道德的行為若無法加以管制，相信某種程度上會影響學生素質。建議至少要用鎖車，或是未貼通行證機車無法入校、加重懲罰等讓學生有所意識	26、38	總務處 校安中心
355.	總務處是否可管理重機停車問題及學生校園到處抽菸問題	26、27	總務處 學務處 校安中心
356.	針對交換學生部分，一些重要的流程步驟（申請簽證、限制帳戶、需繳交的重要文件等）是否可以整理相關資料提供給在學的交換學生作為參考，個人認為光是辦理一場說明會其實不太夠我們詢問，或是有些問題學長姐可能忘記或是沒遇到就無法回答。比如說在辦理限制提領帳戶時就遇到很多問題，因為大家所辦理的銀行、限制提領機構都大不相同，在臨櫃辦理時遇到很多問題，後續也是詢問無果，最後是靠個人"直覺"才辦理完所有手續，因此國際處和系上業務的協助對我們來說就格外重要，謝謝	5	國際處 各院系所
357.	綜合業務處的電腦要登入校務系統要圖片驗證，按了好多次都驗證不過，這個太擾民了	18	綜業處 電算中心
358.	借教室很麻煩，老師沒有提早三天便不能借用，學生沒有權限借用教室，導致老師一忘記便要學生自行跑處事借用教室，浪費授課時間。學校多次說明為無煙校園，學校煙蒂卻從未停過，到底是誰的問題，若是學校的問題，那是否該加強監管力度，若是學生的問題，是否該加強懲處，以降低學生在校園抽煙意願，再者，週末開放校外人士入校，是否知道學校不可抽煙，而校外人士彷彿不知情一般，想抽就抽，絲毫不顧他人的意願	4、27	綜業處 學務處 校安中心
359.	希望能多多購買新書和多和其他學校合作進行國際交流	11、38	圖書館 國際處
360.	校園官網好一點	16	秘書室 電算中心
361.	1.電算中心可以將請購系統整合 2.若未來有系所轉換學院應確保學生能夠隨時收到公務電子信箱 3.建議燕巢校區收發處的阿姨 訓練一下責任心 切勿把自己的過失歸咎於受害者 應對自己的錯誤負起責任	3、18、24	主計室 各院系所 綜業處
362.	希望燕巢校區的健身器材可以增加，燕巢的國際生需要到其他校區的國際處才能處理一些問題，非常的不方便	10、11	體育室 國際處
363.	建議操場上還是固定開燈會比較好，可以降低危害的風險。工學院走廊的燈可以多設幾盞固定開啟的燈，讓尚未開燈的走廊在夜晚來臨時，可以照亮開燈的路	11	體育室 工學院

364.	1.希望辦公室可以安裝紗門減少蚊子叮咬 2.增加飲水機數量(常遇缺水) 3.建議恢復固定駐點電腦廠商，因有電腦使用問題無人可詢問非常不方便	11、38	環安衛中心 總務處
365.	希望學校加強網路基礎建設，慢到不行，要馬加強校園 wifi，要馬請電信公司多設行動網路基地台	17	電算中心 總務處
366.	將綜合業務處外列印成績單的 QR code 新增至高科校務通，不然夏天很熱還要站在走廊掃 QR code 輸入資料	18	電算中心 綜業處
367.	改進 NKUST 應用程式和學校宿舍、學校設施和食堂	18、31	電算中心 學務處 總務處
368.	建議晚上進修部上課，建工校區育賢樓的設備或者消耗品(如粉筆、白板筆等)，可以責任歸屬更明確，例如設備壞掉，要透過甚麼方式進行報修、誰負責報修、消耗品沒有找誰補充，可以多說明細項，並張貼在各教室，避免建工育賢樓責任歸屬不明確	2	進修學院 綜業處
369.	不要再把學生載去圖書館然後結束叫他自己回去	28	
370.	表格精簡	10	
371.	多給點經費	14	
372.	各校區第一線行政人員人數應補充	33	
373.	多給行政單位資源	14	
374.	旗津校區資源分配明顯不足	14	
375.	入學三年，相關手續的行政人員，就變了三次，不理解多次人事變動的意義	33	
376.	建議採用數位憑證	38	
377.	希望能提供更多獎助學金	14、31	
378.	請加大學校經費，最好用在行政服務或行政單位推動之業務	14	
379.	表單 e 化再提升，例如:蓋用校印申請單，各處室單位在不同校區，卻要以紙本傳送，產學案投標、簽約等事務，有時程壓力	10	
380.	給予各單位更多電腦資訊及線上申辦數位能力的支援	9	
381.	部分作業仍需紙本核章，跨校區作業不便，建議系統能夠再加強，ex.用印申請	10、18	
382.	綜合業務處的設立，對於服務師生在地化具有最好的成效，但仍需要基本的人力，建請學校勿再過度瘦身，維持基本第一線服務人力	33	
383.	說 10 月還錢拖到 12 月我能說什麼	38	
384.	既然都推 e 化了，就不要再做線上填表，又要下載檔案進行實體表單的繳交的無謂操作	10	
385.	行政單位工作繁忙，依人力需求補足人力對於工作順利推動較有幫助	33	

386.	主計室與財務處應與教學總同一校區，可大大增加行政效率	38	
387.	希望能加快速度，協助需要搬遷、重新設計辦公室的行政單位	1	
388.	建議學校的行政體制維持穩定,而不要時常調整變動,以致影響行政品質與效率	33	
389.	電子簽核系統速度希望能加快	10	
390.	希望對旗津校區資源好一點	14	
391.	組織及人員不要異動頻繁	33	
392.	希望多給旗津校區的學生發放更多的資金	14	
393.	請不要為了美化表面，強制導入不必要的政策，造成所有單位的困擾	35	
394.	辦公空間若可依業務屬性予以再妥善調整,就更完善了	33	
395.	謝謝學校留給我們一個安靜整齊自在的校園	37	
396.	注意校園	26	
397.	可以讓班代公告	19	
398.	希望旗津校區的工友在公車上可以降低手機的音量,之前提醒他影片音量太大,還被他瞪,請問旗津校區找不到其他工友了嗎,幹嘛請一個素質這麼差的工友	9	
399.	別排擠旗津校區	14	
400.	人員可以在增加，有幾項業務問的人都是同一位負責	33	
401.	急件需跑到燕巢再到第一校區較遠，建議行政部分集中在一個校區	38	
402.	行政單位名稱常常在變,導致學生要辦業務分不清楚要找哪一個單位	12	
403.	希望業務減量，大家更有時間思考優化工作品質	38	
404.	員工待遇改善，服務自然更好	33	
405.	請取消掉雙二一制度	30	教務處
406.	實習學分的申請時間太短，很多實習的錄取通知都在年初	30	教務處
407.	希望可以在線上自己查到歷年成績排名，列印要額外付費也沒關係	30	教務處
408.	因應進修學院於 112 學年度起改制為進修部，111 年進修學院者入學者有成為孤兒之慮，例如選課系統上造成同系所僅差一屆卻為跨部選課，產生選課 BUG 閉環，屬可預見之問題，卻無預防處置，讓每個學生親自跑教務處更改，難謂有效率	18	教務處
409.	希望選課時網頁可以順一點	18	教務處
410.	教學平台登入能夠通順一點不要常常卡住	18	教務處
411.	可以多做廣告 讓大家知道我們 EMBA 招生	30	教務處
412.	很好了，喜歡統一的報名系統	37	教務處
413.	我認為雙語教育推動中心還蠻不錯的，之前報名了英檢考試，他們會提早打電話親切通知，十分顧慮學生需求，值得讚許	37	教務處

414.	關於成績單申請有其他的申請方法學校沒有寫的很好 申請的機器旁邊沒有其他不用錢的方法 往往都是辦完才知道	30	教務處
415.	成績排名的作業流程可以盡快一點	1、4	教務處
416.	上學期要開暑修班表格填好老師找好還能聽到行政人員值班時間內殆職不受理叫我滾，逼我找別的校區的來電處理還不耐煩得抱怨為什麼學生權利這麼多，讓我感受到如同中國公安的親切暖心	3	教務處
417.	學生證遺失如果可以線上申請補發就好了	6	教務處
418.	希望學校有其他學校參訪的活動 都可以直接洽詢教務處招生組生力軍，不要直接聯繫系上	30	教務處
419.	1.學程但不開放，推說位子不夠 2.相關問題，回應自己想辦法 3.教學過程回饋，若能及時有效或有助益	3、30	教務處
420.	行政人員不清楚自己的業務內容、回覆速度過慢、申請成績單過程複雜	8	教務處
421.	對於碩專生提供學位考試 & 離校手續等相關的說明，希望能再清楚明瞭一些，有些在說明上沒有列出規定，到了實際繳交文件時又被退回要重新改，造成額外處理的時間	4	教務處
422.	希望可以多多改善宿舍的環境	31	學務處
423.	推廣課外活動但相對資源不足	20	學務處
424.	學生相關社團活化的推動措施與階段性目標	20	學務處
425.	覺得宿舍門禁很煩，打工都打到十點多，會旗津還要搭船，要改一下吧	31	學務處
426.	我本身有申請學貸，但是補助下來的時間點太不穩定，雖然會依繳件的速度取決於整體的完成度，但我覺得真的超過太多時間的申請者真的不用等太久，有時候生活補助快 12 月才下來，覺得有點久可以在快一點	31	學務處
427.	覺得可以新生訓練時就先介紹各處室在哪裡	12	學務處
428.	可以抓宿舍抽菸的人嗎	27	學務處
429.	宿舍超級破舊 何時改建	31	學務處
430.	事假應該看事情來決定要不要扣操行分，亂扣分導致學生申請不到清寒輔助金真的很不爽	31	學務處
431.	校外租屋補助需要更多訊息	31	學務處
432.	學校為無菸校園，建議學務處可在吸煙熱點張貼宣導海報或禁菸標語，提醒抽菸人士自重	27	學務處
433.	希望可以整修旗津校區的宿舍	31	學務處
434.	為什麼海事學院只有海資還不能申請生活獎助學金	31	學務處
435.	服務學習有夠爛	20	學務處
436.	社恐會不敢自己參加活動	31	學務處

437.	鼓勵員工社團發展　不要只有防幣 卻少能增加福利	20	學務處
438.	新生獎學金從 10 月審核通過後，一直到現在 1 月都還沒拿到錢，學校撥款的效率還請提升	31	學務處
439.	第一校區會議室設備過於老舊	11	總務處
440.	汽車停車場須改善	11	總務處
441.	建議總務處推動【燕巢-第一-青埔捷運站（僅下車）-楠梓】路線的交通車，以利學生往返各校區，搭乘公車時常誤點並且不一定有座位	28	總務處
442.	學校各單位（系所）所在位置及樓層未於常用 APP 地圖上標示，不便於新生或訪客查詢	12	總務處
443.	廁所清潔	11	總務處
444.	資訊化校園，好棒	37	總務處
445.	營繕組態度超棒請大家修繕踴躍洽詢營繕組	3	總務處
446.	智慧校園，讚	37	總務處
447.	廁所整修的部分好了嗎	11	總務處
448.	在職員申請車輛停車證時；僅能申請一台機車車號，但如果車輛有維修或需要交替機車使用時，需要先告知綜業處，避免被警衛上鎖。這樣的行政業務安排有點不便，希望可以增加機車申請的台數(汽車是可以申請兩台的，期待機車比照辦理)，謝謝	13	總務處
449.	我覺得吧，還是挺好的，但是能不能多考量下，關於學期期間的施工問題，多少影響到師生上課了	11	總務處
450.	希望可以全面禁止無申請當年度停車證的車輛進出第一校區，不然這樣對按照學校規定申請車證並付費的學生非常不公平。放任無證車輛進出會嚴重排擠到依規定申請車證的學生應有的權益，也有可能導致外校不明人士逕自入校造成學生危險，希望之後可以嚴格實施校門的管制（或使用車牌辨識系統）避免無證車輛進出，謝謝	13	總務處
451.	是否可開放購買職員過夜停車權限	13	總務處
452.	在花預算經費時，請先做完整的分析和評估達到最大化效益，而不是像建工校區育賢樓上面的曲面螢幕一樣，被一堆樹擋住不知道螢幕要給誰看的	11、14	總務處
453.	旗津校區東西也太舊，相比其他校區旗津校區根本沒在管吧	14	總務處
454.	育賢樓大大大螢幕可以裝在更好的地方	11	總務處
455.	電子公文系統上傳資料容量建議加大，不然會議紀錄很難跑電子檔，會耽誤到三級三審時間。	18	總務處
456.	希望能越來越多市集	31	總務處
457.	在育腎樓頂上的廣告刊版，放置位置覺得沒必要，完全看不到被大樹遮住	11	總務處
458.	建工校區二樓機車棚破洞麻煩維修一下	11	總務處

459.	希望可以改善燕巢校區的種種設施	14	總務處
460.	407 教室的門會一直發出吱吱叫的聲音	11	總務處
461.	我覺得可以多推廣每個行政單位所在校區位置 讓更多同學能夠知道	12	總務處
462.	停車場還是有攝影機照不到的死角，還有籃球場溜冰場也沒有攝影機，希望可以多設一點，不管是摩托車被別人動過，或是東西不見，因為沒有攝影機的關係，有點難解決	11	總務處
463.	希望能有可查詢各處室所在校區的統一資訊頁面，以減少因送錯校區公文延遲時間	12	總務處
464.	物品遺失監視器調閱困難、監視器過少或損壞無法調閱	11	總務處
465.	應該在寒暑假時進行學校的翻修，不然對學生們來說挺不方便的	11	總務處
466.	建工校區北棟校史館，已經整修完成了嗎?目前看起來不是很完善，美觀也有待加強	11	總務處
467.	修理冷氣應該要更迅速	1	總務處
468.	行政大樓無明顯的地標，跟人解釋行政大樓位於學校哪裡，只有 12 月外面擺設聖誕樹跟燈飾時，學生會比較好找到	12	總務處
469.	停車場的管理可以加強	11	總務處
470.	可以請清潔人員去打掃一下各教室	11	總務處
471.	是，道路麻煩鋪好	11	總務處
472.	整體來說很好，且校區大樓及廁所都有在做更新	37	總務處
473.	每次身障同學在大學橋通勤時需要跟汽機車共用車道，而不是使用人行道或者強制駕駛人將汽機車減速，是否可透過什麼方法將情況改善	26	總務處
474.	燕巢校區智慧學院一樓可以弄垃圾桶嗎？二樓都有為什麼一樓沒有	11	總務處
475.	環境清潔人員素質待提升	9	總務處
476.	本校公務車或校車應以服務本校師生教職員為原則;有借用需求時,請提昇服務熱誠,儘量調度協助為宜	28	總務處
477.	不知道網頁可否提供每個處室的具體位置，例如（綜合業務組）→外語學院２樓，等等這種類似的東西，因為起初來學校不熟悉，還跑來跑去，goolge 找不到相關資訊	12	總務處
478.	高科旗津的廣播音質很差	11	總務處
479.	希望停車場監視器可以多設	11	總務處
480.	機車停車場待改善	11	總務處
481.	希望硬體設備能再更好呢	11	總務處
482.	建議第一校區也要有行動辦公室(如建工校區)，讓其他校區同仁到第一洽公，有地方可以暫時辦公	11	總務處
483.	校區間交換文件公務車時段可以多一些	28	總務處

484.	冬季時晝短夜長，下午最後一堂下課時間時，天色已漸漸暗，走廊樓梯間沒有燈光，視線不良，容易造成危險事件的發生。建議安裝自動感應開燈設計	11	總務處
485.	建議不用浪費錢建造那個大螢幕即使是人家捐的也應該拿去更有用處的地方使用，例如升級學校停車場，讓我們上下學是能自動辨識車牌是否有付停車費，而不是讓某些不付停車費的人一起佔用我們付費使用的停車場	11、14	總務處
486.	第一東校區工學院的訊號希望可以改善(我個人是用中華電信)麻煩了	17	總務處
487.	廁所要補衛生紙	11	總務處
488.	希望能夠解釋車證的意義，在第一校區有沒有辦車證都不會影響到用路跟停車的權利，不辦車證的反而還更自由，因為他們想停哪裡就停哪裡，被開單學校也沒有要去找車號對應的車主，第一校區的警衛也沒有在鎖車，不像建功校區，這樣子不辦車證就算被開 10 張紅單也完全沒有意義，反正不繳錢畢業的時候也不知道這個車牌對應到的車主是你。我是學碩一貫的，我從大學到現在碩一總共五年，辦了五年車證，總共繳了 800 塊，完全沒有感覺到辦車證的意義，車證貼紙貼著也很醜，黏性還不好很容易飛走，不見又要重新申請。現在在第一校區辦車證的真的都是盤子跟自找麻煩而已，現在也很後悔自己辦過車證	13	總務處
489.	校車的部分有時候老師早下課導致自己提早搭車照成違規，然後 10 日內去證明也查詢不到，導致我還要再繳費消掉紀錄，請改善	28	總務處
490.	沒有 但航管系二樓的廁所可以整修嗎	11	總務處
491.	總務處對反映的問題處理成效不佳, 例如 B 棟廁所不通, 馬桶沖水太弱	11	總務處
492.	我是楠梓校區的學生，希望學校可以定期(每年 or 每學期)一次調查校區內設施完善狀況，像學生停車場從我大一到碩二，施工了好幾次，凹凸不平的地面跟破掉的地磚都沒有修復，不知道是不是要等到有人受傷才會被發現	11	總務處
493.	如果環境乾淨些會更好	11	總務處
494.	校園地圖必須標示 AB 棟	12	總務處
495.	建議學校繼續推動連結 5 校區公車交通，增加校區之間行政、教學、上課等交流和便利性	28	總務處
496.	增加旗津校車，或渡輪站搭渡輪更便宜	28	總務處
497.	花 995 萬在育賢樓蓋一面弧形電視牆，卻沒幾個位置能看到，這類設施在選址上麻煩用點心思	11、14	總務處
498.	停車證可以不要每年都漲然後車棚卻沒有	11、13	總務處

499.	無。但希望重視在職專班上課的硬體設備。投影設備的畫面真的很差	11	總務處
500.	厚生樓電梯什麼時候修好，呵	11	總務處
501.	希望學餐可以多幾項選擇	31	總務處
502.	希望汽車車證能多發幾張	13	總務處
503.	楠梓校區應規劃友善人行道	11	總務處
504.	可不可以蓋停車場啊	11	總務處
505.	國際處非常舒服非常棒	37	國際處
506.	幸運的是，有一個關心海外學生和國際學生的 OIA	37	國際處
507.	我覺得國際事務處很好，負責人也很好，國際處就像是我們的第二個家。可是為什麼要換地方😳這樣就等於我們沒有家了，可不可以不要搬家😔😔	32	國際處
508.	Consider the needs of the international students and give them more attention.(考慮國際生需求並給予他們更多關注)	32	國際處
509.	國際事務處打掉重練	32	國際處
510.	國際事務處的負責老師很兇，問他什麼都叫我們上網找	3、32	國際處
511.	希望任何有关寒暑假末及临近开学时间对国际生任何相关的事情，可以更早得到通知与回复，以便可以更好去规划未来的行程	24、32	國際處
512.	the OIA staffs are not well fully support for international student, especially conflict about law, scholarship for international student. I wish that they pay more effort to their work (國際處工作人員對國際生的協助不夠充分，特別是關於法律、獎學金方面的衝突。希望他們在工作上更努力)	32	國際處
513.	國際事務處讚👍	37	國際處
514.	國際事務處總是要各單位用 email 連絡外籍生，造成各單位負擔及溝通上觀感不佳，請改善	32	國際處
515.	國際處經常請各單位自行 MAIL 通知學生，造成業務執行上觀感不佳。且天方系統國際學生近兩三年入學的學生，台灣聯絡電話也都未補上，造成國際處自身及各系所無法與國際生取得應當之聯繫，致使諸多業務上推廣困擾，也可能嚴重造成國際學生黑數(職業學生是否有到校上課已是未知數)，建請提出改善	32	國際處
516.	國際處表現很棒	37	國際處
517.	無，國際事務處提供的資訊真的很棒受益良多	37	國際處
518.	國際處辦的活動讓我更了解國際交換	37	國際處
519.	唯一支持國際事務處	37	國際處
520.	國際處今年推很多出國遊學的機會超棒	37	國際處
521.	國際事務處，讚	37	國際處

522.	希望學校可以幫交換學生處理一些簽證的事務，不然其實我嗎們對辦簽證所需的一些資料都是很迷茫的。包含預約簽證時間，學校可以以團體簽證的形式幫我們處理預約部分	32	國際處
523.	負責國際交換學生單位僅一位職員專責，工作量略顯過大且僅建工校區之國際處可以辦理，對其他校區不太友善	10、33	國際處
524.	國際處的服務最好	37	國際處
525.	國際事務處贊贊贊	37	國際處
526.	國際處活動展翅營很棒	37	國際處
527.	國際處交換學生事宜，因搞錯名額導致無法前往預先選上的學校，也完全沒有任何補償措施就要學生自己承擔過錯	32	國際處
528.	國際处服务 very nice	37	國際處
529.	海上實習組藍波萬 d(`•∀•)b	37	海科處
530.	海事人員訓練處的行政單位資訊透明服務優質 可以加薪了	37	海訓處
531.	海巡處真的很讚	37	海訓處
532.	海訓處在公告各類課程及證照資訊希望能夠在有效率一點，進修部常得不到消息或是得知消息時報名已截止或額滿	19、24	海訓處
533.	腳踏車煞車問題、輪胎沒氣	11	綜業處
534.	線上運動場借用的系統可以刪掉了，有跟沒有一樣	18	綜業處
535.	希望第一校區的綜合業務處人員耐心可以多一點	3	綜業處
536.	綜合業務處服務超好 超貼心的	37	綜業處
537.	燕巢收發室的服務態度真的爛到不行，整個辦公室的老師都很好，只有他很爛，而且不懂變通，明明可以輸入學號，卻偏偏要求要學生證	3	綜業處
538.	希望綜合業務處的老師態度可以好一點☹	3	綜業處
539.	之前打電話去綜合業務處申請郵寄成績單，行政人員講解得很清楚，也很快就寄出了，覺得感受很好，辛苦了	37	綜業處
540.	申請藤雄館借場地的流程並沒有非常完整的申請文件，系上想幫忙的意願不大，前前後後浪費了很多時間寫了不是學校要的公文，因為每個單位的講法都不一樣，所以我認為非常需要改善	5、10	綜業處
541.	學期初致電給行政大樓綜合業務處詢問課綱抵免相關事項，承辦人員讓我感受到明顯消極態度，一個紙本抵免拖了快一個禮拜都還沒處理好，起初系辦那時很快將我的抵免審核完畢，轉交到綜合業務處後，我等了幾天都發現還沒完成抵免，電話詢問處理進度，得到的回應是說我的是紙本抵免項目很麻煩，然後說我詢問時間快接近下班了，後來說我那一堂課比較急，他先處理那堂課，其餘課程等他有空閒在處理，另外詢問時又說沒收到單子，結果是她沒認真找，後來才找到，整個聽起來就是沒有認真在處理，導致我一些課程無法在加退選期限內加選，希望以後這種有時間性的問題儘快處理，謝謝	3	綜業處

542.	希望楠梓綜合業務處的人員可以更有耐心以及溫柔的解說	3	綜業處
543.	謝謝燕巢綜合業務處同仁，協助處理系所學生事情都非常即時	37	綜業處
544.	旗津綜合業務處申請成績單超級麻煩	4	綜業處
545.	楠梓校區綜業處的同仁們都很親切 :-)	3	綜業處
546.	綜業處某行政人員可帶點笑容 不要每次都臭臉以對 好像我欠他錢	3	綜業處
547.	我推薦將「失物招領」在綜業處的廣告打大一點，讓大家更能第一時間跑去領取失物	38	綜業處
548.	希望綜合業務處，辦理學雜費減免的教職人員態度可以好一點	3	綜業處
549.	綜業處很多行政人員的態度很差，明明就是去詢問我真的不知道的問題卻還要被兇，麻煩改善一下，不是坐在那個位置就是老大	3	綜業處
550.	綜合業務處的分工希望能明確表示並公開於官網	2、12	綜業處
551.	希望旗津校區圖書館的影印機可以換，常常當機	11	圖書館
552.	圖書館的姐姐服務真的太棒了	37	圖書館
553.	圖書館環境待加強	11	圖書館
554.	建工圖書館的行政人員(非工讀生)有些職員的態度有待加強，工讀生都比職員態度還要好非常多	3	圖書館
555.	建議增加電子書的冊數	11	圖書館
556.	希望圖書館能進更多書	11	圖書館
557.	希望可以多一些新書可以看	11	圖書館
558.	希望去圖書館五樓上課可以搭電梯，因為一大早爬樓梯頭會很痛	11	圖書館
559.	學校圖書館可以早點開	11	圖書館
560.	希望圖書館可以增加視聽區	11	圖書館
561.	希望列印文件收費可以使用現金銅板	38	圖書館
562.	自助式圖書借閱機旁，可提供置物架放置借閱之書籍物品	11	圖書館
563.	圖書館的工作人員可以不要在室內講電話嗎？旗津校區的圖書館就那麼小，以空間來說近 1/2 都聽得到。謝謝	9	圖書館
564.	高科讚出來可以多呈現互動式的貼文	25	秘書室
565.	其他行政單位其實在票選上不公平，基本上沒什麼人知道。說不定為學生做很多事情，只是是幕後的黑手	34	秘書室
566.	中午不要一直傳 email	21	秘書室
567.	可以選擇喜歡的校園活動，給予訊息提醒	20	秘書室
568.	有什麼資訊可以先用 ig 簡單公告	19、25	秘書室
569.	可以多多推廣學校官方 Line 帳號,身邊朋友好像沒人加入但是我自己有用覺得不錯👆效率很好也能快速得到開課資訊	25	秘書室
570.	希望可以將公務信分類，跟學生有關的寄給學生，無關的就不要寄給學生，不然公務信很多，標題也都差不多，沒辦法分辨哪些跟自己有關	21	秘書室

571.	其實有的活動還是沒有很多人知道,我覺得推廣方面要多在 IG 上面宣傳，像我知道我同學有看信箱的不到十個	20、25	秘書室
572.	希望能新增匿名感謝的交流，例如校務建言後該單位有確實改善或解決問題，很希望給對方一點鼓勵或感謝	36	秘書室
573.	Email 的訊息太多 建議再分支出不同屬性的 email 發送	21	秘書室
574.	公務郵件再簡潔一點比較好	21	秘書室
575.	公告訊息太雜亂，應該把所有處室的東西都放在一起，這樣比較方便	21	秘書室
576.	都很好。但前一題只能選三個，太少了	34	秘書室
577.	學校郵件-活動訊息平台,開學的時候有很多活動,但資訊太多,能否多將活動類別分類，或是按照活動週次分類，增加可讀性	22	秘書室
578.	希望 gmail 可以調整要接收的訊息	21	秘書室
579.	電子郵件的文字設計可以針對較到期的事件（申請）做最後的提醒，謝謝您們的協助，辛苦了！非常感謝	21	秘書室
580.	人事室部分同仁回答業務的語氣、態度不佳，建議改善	3	人事室
581.	可以多舉辦情緒管理、紓壓課程與理財講座，促進同仁知能	20	人事室
582.	希望詢問人事室一些業務相關問題時，人員可以再友善一些，感謝	3	人事室
583.	中午休息時間可再視情況彈性調整延長	33	人事室
584.	有關個人資料(如:診斷書、請假證明資料)傳送到人事室，請以密封信件傳遞回來，從人事室到收發室到當事人手上，需經過多手，卻無密封保護。導致整個資料被翻過一輪，實在不妥。當事人心情也大受影響	10	人事室
585.	人事室態度非常差，也希望一些體驗課程可以開在不同校區（我看都在楠梓）	3、20	人事室
586.	建議人事室若更換業務人員需交接清楚,不因換人而換作法,更應依法行政	5	人事室
587.	1.人事室的員工協助方案，可以一次申請多次晤談，每次都要獨立申請很繁瑣，降低同仁使用意願度，同時也會讓人感覺學校似乎不太樂意讓同仁使用 2.特約餐廳選擇太少，能否協助增加跟某些餐廳合作（針對教職員的部分）	33	人事室
588.	人事室人員可再更親切些	3	人事室
589.	人事室第四組組員吳員、黃員洽詢業務態度不善	3	人事室
590.	本校師生是技職體系學校中最多人，請本校人事單位能多多洽談(特約商店--餐飲類)家數，以造福本校師生的福利，謝謝	33	人事室
591.	每月海訓處所有專任助理還要個人自己提供簽到紀錄報薪資用，沒有被重視的感覺	33	人事室
592.	人事室講電話的口氣要改善	3	人事室

593.	人事室要加油	3	人事室
594.	希望人事室同仁在回答差勤問題可以 友善一點	3	人事室
595.	希望請購(印領清冊)電子簽核系統不要常常當掉	18	主計室
596.	核銷統一電子或紙本化擇一，要送紙本的同時還要電簽，還會遇到紙本被退件電簽沒被退的狀況，真的很麻煩	10	主計室
597.	電子化了就不要再印紙本上傳，多此一舉	10	主計室
598.	希望主計處發交換學生返國獎學金和語言證照獎學金時可以不刁鑽一點	31	主計室
599.	有關核銷不因承辦人更換而標準不同，為配合承辦人要求常徒增行政流程，一來一往耗費時間	5	主計室
600.	關於印領清冊電子簽辦流程，如案內計畫有不須加會的行政單位(但系統自動設定必需加會)，可能會增加會辦單位業務量，及承辦單位候件時間。建議電子簽辦流程能像電子公文系統由承辦單位設定流程，希冀能夠加快簽核速度	10、18	主計室
601.	核銷時～統一標準，不要因為承辦人員不同～審核就有差異	5	主計室
602.	電子公文核銷跑到主計，有問題要全部重跑。是否能主計退回修改後直接回給主計。不用去全部重來一趟	10	主計室
603.	有次打電話去主計室詢問相關事宜，組員陳慧伶態度非常非常差，詢問過程非常沒有耐性，甚至一副為何要打電話問我這種問題的態度，我只是替老師處理公務，不知為何要被如此對待	3	主計室
604.	主計室收發文的工讀生（戴眼鏡的男生）態度很差	3	主計室
605.	印領清冊無法真的做到無紙化	10	主計室
606.	簡化申請程序。電子核銷還要繳交紙本。退件後所有程序都要再跑一次。電子簽呈 核銷等等都得透過校務系統後再登錄 很浪費時間	4、10	主計室
607.	主計室某人員態度不佳，標準不一	3	主計室
608.	希望可以簡化線上請購核銷流程關卡，並有可以從有問題的地方補件的功能，目前只要其中一關有問題只能退件，全部要重頭再跑一次。另外希望各關流程審核可以有代理人機制或提醒承辦有案件未簽核功能	4、10、18	主計室
609.	採購已經附掃描檔還要附紙本文件很浪費紙張 ，建議全部 e 化就好	4、10	主計室
610.	請購系統用起來不太順：）	18	主計室
611.	體育室今年把校慶賽程亂調，不參考外面比賽的流程，真不知道在想什麼，害我們選手沒有休息時間	38	體育室
612.	唯一支持高第一體育室人員親切溫柔	37	體育室
613.	第一校區體育室人員過分漂亮了	37	體育室
614.	唯一支持高第一體育室人員親切溫柔	37	體育室

615.	希望興建更好的體育活動場地，場地設備過舊、過小使用上極為不方便，希望羽毛球場地及設備可以改善合增加	11	體育室
616.	體育室人員溫柔善解人意	37	體育室
617.	拜託改善操場	11	體育室
618.	校友中心的服務都很棒且效率佳，校友中心的行政人員業務推展狀況也實屬優良	37	校友中心
619.	實習處的汪小姐人很好	37	校友中心
620.	實驗室產生的事業廢棄物應訂處理辦法，塑膠類製品照目前規定無法處理	29	環安衛中心
621.	校園安全需加強	26	校安中心
622.	查違規可以再積極點	38	校安中心
623.	網路太爛	17	電算中心
624.	校務系統手機版功能不足	18	電算中心
625.	高科校務通有時都無法登入帳號，期望可以改善	18	電算中心
626.	網路	17	電算中心
627.	校務行動版可以跟高科校務通結合	18	電算中心
628.	校務系統行動版可繼續改善 有時跑不出來	18	電算中心
629.	目前都很良好 不用改善！但是手機行動版的校務通有時候會卡卡的	18、37	電算中心
630.	加強工學院網路訊號，不要理由藉口一堆，一直 e 化，工學院沒網路沒訊號是要 e 化什麼，上課看個講義看到手機會當機沒電，老師檔案也要下載 20 分鐘，隔壁在施工拆掉基地台，學校沒有相關單位可以解決嗎？買訊號加強器什麼的不行？還是反正你們都用有線的沒差，學生就自己自生自滅，讀工學院的比較低等就對了，金融學院的比較高級，不用連學校網路就可以用自己的行動數據上網	17	電算中心
631.	網路訊號希望每個地方都有三格以上不要像宿舍只有一格，還有學校網路只要登入一次連上後之後都不需要再登入會更好	17	電算中心
632.	系統整合，提升 E 化使用	18	電算中心
633.	高科校務通有快捷課表，但上一次故障後手機就無法顯示，其他同學也一樣的問題，希望可以儘快修復（例如 IPhone 在鎖定介面時，向左滑會有快捷介面，之前的校務通可以把課表放那自動跳出下一節課的時間、課程及樓層）	18	電算中心
634.	Everything looks good but the internet speed as well as connectivity is poor. Compared to previous year, this year the internet is very slow. If possible install more routers to increase the Wi-Fi range also(整體都不錯，但網路速度和訊號很差。與去年相比，今年的網路速度非常慢。如果可能的話，建議安裝更多路由器以增加 Wi-Fi 範圍)	17	電算中心

635.	高科校務通太常壞掉	18	電算中心
636.	行政 E 化系統分散且難用，可否整體統合並流程改善	18	電算中心
637.	我覺得整體非常好，像網路速度，今天卡，明天就沒問題，處理速度也都很快	37	電算中心
638.	希望學校的校務系統的介面，能夠在同一個網站裡，不要跳不同的視窗或者不同的連結，還要自行按。對使用者比較麻煩	18	電算中心
639.	有些功能相似的網站可以整合在一起，有時候使用會搞混	18	電算中心
640.	非常希望校務系統之類的系統可以統一一個視窗連結進去，像是加退選、休退學、必選修更改...等等，有時候行政人員甚至主任都不知道去哪找到系統入口	18	電算中心
641.	希望學校改善校務系統	18	電算中心
642.	網站可以再好一點	16、18	電算中心
643.	校務行動版，看不懂	18	電算中心
644.	網站會卡	18	電算中心
645.	高科校務通 APP 常常當機無法登入	18	電算中心
646.	關注更多學生需求，例如學校網路、電腦。整合學校文件申請系統，不要再繳費一個系統，網上申請又再另一個系統	17、18	電算中心
647.	希望學校的校務系統可以出一個 APP，讓學生可以更方便的進入網頁	18	電算中心
648.	學習網路有點差，建議可以增加網速提升效率	17	電算中心
649.	校園網路很差	17	電算中心
650.	APP 待加強	18	電算中心
651.	網路請加強	17	電算中心
652.	希望所有的線上系統例如：選課系統、教學平台、英文畢業門檻系統，校務系統能全部合在一起	18	電算中心
653.	校園網真的很爛訊號有時也不好	17	電算中心
654.	希望可以改善“校務行動版”，校車這部分，因爲登入需要人機身份驗證挺不方便的，認證常常也不知道爲什麼答案永遠不對，需要認證好多次才成功，建議可以使用像之前的 APP，那預約校車就比較方便，謝謝	18	電算中心
655.	校園的網路訊號需要加強	17	電算中心
656.	建議學校評估是否可以採購 PDF 閱讀器(Adobe Acrobat Reader)嗎	15	電算中心
657.	校務系統行動版有些功能不夠齊全，網頁版的用手機又不能顯示彈出視窗，手邊沒有電腦的時候屬實很困擾	18	電算中心
658.	高科校務通 app 很常需要更新，希望可以一個學期更新一次就好。	18	電算中心
659.	或許校務系統可以更優化	18	電算中心
660.	希望 E 棟地下室的網路可以修理一下	17	電算中心
661.	學校可以建設 App	18	電算中心

662.	校務系統整合性不足，很多資料都分成好幾個網站查詢	18	電算中心
663.	學校網路可以好一點嗎	17	電算中心
664.	希望能有 APP，讓大家更了解校園	18	電算中心
665.	我覺得學校網路有待加強，因為線上點名時總是連不到網路，或是用表單考試時成績會送不出去，真的有點困擾	17	電算中心
666.	校務行動版常登不進，希望可改善，謝謝	18	電算中心
667.	某些地方時常沒有網路	17	電算中心
668.	有時候學校系統不管是 Zuvio 或是高科校務通會當機，這個地方有時候比較不方便	18	電算中心
669.	網站操作可以改善	18	電算中心
670.	若技術可克服，建議可將學校系統教務、學務、總務類盡量整合於校務系統內，有統一入口較方便使用。	18	電算中心
671.	申請系統太多，有些不易操作	18	電算中心
672.	校務系統行動版跟網頁版可以同步，有些都一定要行動版才打得開	18	電算中心
673.	各項系統可以整合為一套	18	電算中心
674.	行政業務整體而言不錯，校務系統或其他線上作業的網站字體可以更大一些，謝謝	16、18、37	電算中心
675.	提供給研究生的論文軟硬體設備明顯不足，尤其是給質性研究的學生的分析軟體！ 另外學生系統經常無法上線使用	15、18	電算中心
676.	行動版有時會卡卡	18	電算中心
677.	希望學校可以提供 Mac 版本的 microsoft，而非網頁版	15	電算中心
678.	希望學校網路可以好一點	17	電算中心
679.	高科校務行動版 APP 有時候會無法查閱或登入,之前可以在手機畫面建立課表，更新後無法建立小窗格課表	18	電算中心
680.	可以退出更多 app 操作服務，落實環保提高效率	18	電算中心
681.	線上各種系統應該整合	18	電算中心
682.	進修學院的問題,要找那位處理專員,常常問來問去都不知道,其實有點不太好找	2	進修學院
683.	有，希望幫模具廠加一點刀具，讓學生不用多花錢買刀具	20	智慧機電學院
684.	智慧機電學院線上審核速度似乎偏慢	10	智慧機電學院
685.	電訊工程系的系秘對學生態度不佳，需改善	3	海事學院
686.	輪機系系辦需改善	3	海事學院
687.	航運技術系每次事情通知都超級慢,要收資料也不會提前告知,例如上學期的育英二號實習，實習的行程表與行前須知甚至在實習開始前三天才發出來，這學期的碼頭參訪也是，跟大家收身份證,下午兩點收，五點截止，這類關係到學生權益之事，是否該提前告知，以免影響到學生受教權	24	海事學院
688.	管院環境，廁所老舊	11	管理學院

附錄二、112年度行政服務滿意度問卷

國立高雄科技大學 112年度行政服務滿意度問卷調查

親愛的高科人，您好：

為策勵本校行政單位日後提供更優質服務，請您依這一年實際接觸行政單位經驗，於本(112)年12月15日至113年1月15日前，踴躍上網填寫112年度行政服務滿意度調查問卷，俾利同仁持續精進優化行政服務。

本問卷限高科大全體教職員工生填答，題數共計12題，調查結果僅用於服務品質改進上，請您放心表達。

凡於期限內完成填答之教職員工生皆可參加抽獎，今年度最大獎項為Apple iPad 9，另包含獎金、禮券及學校宣傳品等676個抽獎名額，問卷施測結束後將進行抽獎，並以電子郵件寄送中獎通知。

感謝您的協助與指教，您的回饋是高科大持續進步的動力!

* 表示必填問題

1。 電子郵件*

2。 電子郵件 *

一、基本資料

3。 **(一)請問您的身分** *

單選。

- ◯ 日間部四技 *跳到第 4 題。*
- ◯ 日間部二技 *跳到第 4 題。*
- ◯ 日間部五專 *跳到第 4 題。*
- ◯ 日間部研究所 *跳到第 4 題。*
- ◯ 進修部二技 *跳到第 4 題。*
- ◯ 進修部四技 *跳到第 4 題。*
- ◯ 進修部研究所 *跳到第 4 題。*
- ◯ 教師 *跳到第 5 題。*
- ◯ 行政人員 *跳到第 5 題。*

4。 **(二)就讀年級** *

單選。

- ◯ 一年級
- ◯ 二年級
- ◯ 三年級
- ◯ 四年級
- ◯ 五年級(含以上)

跳到第 6 題。

5。 **(二)在校服務年資** *

單選。

- ◯ 未滿1年
- ◯ 1~5年
- ◯ 6~10年
- ◯ 11年以上

跳到第 6 題。

6. **(三)請問您所屬校區** *

單選。

- ◯ 建工校區
- ◯ 第一校區
- ◯ 楠梓校區
- ◯ 燕巢校區
- ◯ 旗津校區

7. **(四)請問您所屬單位** *

單選。

- ◯ 工學院
- ◯ 智慧機電學院
- ◯ 電機與資訊學院
- ◯ 海事學院
- ◯ 水圈學院
- ◯ 商業智慧學院
- ◯ 管理學院
- ◯ 海洋商務學院
- ◯ 財務金融學院
- ◯ 創新設計學院
- ◯ 外語學院
- ◯ 共同教育學院
- ◯ 創新創業教育中心
- ◯ 不分系
- ◯ 校院級中心
- ◯ 行政單位
- ◯ 其他：_____

二、請問您對學校行政單位整體服務之滿意度

8. **(一)行政單位洽公環境【舒適整潔】** *

單選。

- ◯ 非常滿意
- ◯ 滿意
- ◯ 普通
- ◯ 不滿意
- ◯ 非常不滿意
- ◯ 未接觸/不清楚

9. **(二)行政單位洽公現場【洽公標示、服務項目說明、申辦動線順暢】** *

單選。

- ◯ 非常滿意
- ◯ 滿意
- ◯ 普通
- ◯ 不滿意
- ◯ 非常不滿意
- ◯ 未接觸/不清楚

10. **(三)行政單位服務設施、設備【符合需求、安全便利】** *

單選。

- ◯ 非常滿意
- ◯ 滿意
- ◯ 普通
- ◯ 不滿意
- ◯ 非常不滿意
- ◯ 未接觸/不清楚

11. **(四)行政人員服務態度【親切、熱心、溫和有禮】** *

單選。

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意
- 未接觸/不清楚

12. **(五)行政人員專業知能【熟悉流程規章、解說清楚、主動一次告知如何申辦】** *

單選。

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意
- 未接觸/不清楚

13. **(六)校務系統行動版【符合需求、操作便利】** *

單選。

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意
- 未接觸/不清楚

14. **(七)行政E化及文件申辦【便利有效率】** *

單選。

- ◯ 非常滿意
- ◯ 滿意
- ◯ 普通
- ◯ 不滿意
- ◯ 非常不滿意
- ◯ 未接觸/不清楚

15. **(八)行政單位網頁【即時更新資訊完整】** *

單選。

- ◯ 非常滿意
- ◯ 滿意
- ◯ 普通
- ◯ 不滿意
- ◯ 非常不滿意
- ◯ 未接觸/不清楚

16. **(九)請問您認為取得學校資訊【最有效的方法】(可複選三項)** *

(可複選)

- ☐ 學校網頁
- ☐ 公務電子郵件
- ☐ 校園廣播系統
- ☐ 國立高雄科技大學 (FB)
- ☐ 國立高雄科技大學 | 高科人讚出來 (IG)
- ☐ 國立高雄科技大學 | 高科人讚出來 (LINE)
- ☐ 報章雜誌及其他

17. **(十)學校行政服務之【整體】滿意度** *

單選。

- ◯ 非常滿意
- ◯ 滿意
- ◯ 普通
- ◯ 不滿意
- ◯ 非常不滿意
- ◯ 未接觸/不清楚

三、年度最佳行政單位票選

18. **112年度最佳行政單位票選(至多選3個單位)** *

(可複選)

- ☐ 教務處
- ☐ 學生事務處
- ☐ 校園安全中心
- ☐ 總務處
- ☐ 經營管理處
- ☐ 研究發展處
- ☐ 永續發展處
- ☐ 產學營運處
- ☐ 國際事務處
- ☐ 海洋科技發展處
- ☐ 財務處
- ☐ 教育事業暨產品推廣處
- ☐ 海事人員訓練處
- ☐ 綜合業務處
- ☐ 圖書館
- ☐ 秘書室
- ☐ 人事室
- ☐ 主計室
- ☐ 體育室
- ☐ 校友服務暨實習就業中心
- ☐ 環境安全衛生中心
- ☐ 電算與網路中心
- ☐ 進修學院

四、其他意見或建議事項

19. 對於學校整體行政服務或行政單位推動之業務，是否有改善建議? *