



國立高雄科技大學

National Kaohsiung University of Science and Technology

110年度行政服務滿意度 調查結果報告

中 華 民 國 111 年 2 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.....	3
肆、調查發現與分析.....	8
一、行政單位整體行政服務滿意度分析.....	8
二、質性意見回饋.....	11
三、行政服務滿意度延伸題問.....	13
四、年度最佳行政單位票選.....	14
五、行政單位個別服務滿意度調查.....	15
伍、研究結論與建議.....	80
附錄一、開放題填答內容.....	81
附錄二、各單位行政服務滿意度分析.....	102
附錄三、年度最佳行政單位票選結果.....	105
附錄四、110年度行政服務滿意度問卷.....	106

【表 目 錄】

表 1	110年度調查樣本結構
表 2	全體教職員工生校區樣本結構
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	學生就學年資樣本結構
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	行政單位整體行政服務滿意度總表(全體教職員工生)
表 12	行政單位整體行政服務滿意度平均數
表 13	行政單位整體行政服務滿意度總表(全體教職員工生)
表 14	行政單位整體行政服務滿意度平均數
表 15	三類受訪對象滿意度平均數
表 16	行政服務滿意度質性建議事項
表 17	行政服務滿意度延伸題問
表 18	年度最佳行政單位票選結果
表 19	教務處服務品質滿意度(%)
表 20	教務處服務品質平均分數
表 21	教務處意見回饋內容
表 22	學務處服務品質滿意度(%)
表 23	學務處服務品質平均分數
表 24	學務處意見回饋內容
表 25	總務處服務品質滿意度(%)
表 26	總務處服務品質平均分數
表 27	總務處意見回饋內容
表 28	研究發展處服務品質滿意度(%)
表 29	研究發展處服務品質平均分數
表 30	研究發展處意見回饋內容
表 31	產學營運處服務品質滿意度(%)
表 32	產學營運處服務品質平均分數
表 33	產學營運處意見回饋內容
表 34	國際事務處服務品質滿意度(%)
表 35	國際事務處服務品質平均分數
表 36	國際事務處意見回饋內容
表 37	海洋科技發展處服務品質滿意度(%)
表 38	海洋科技發展處服務品質平均分數
表 39	海洋科技發展處意見回饋內容
表 40	財務處服務品質滿意度(%)
表 41	財務處服務品質平均分數
表 42	財務處意見回饋內容

表 43	教育事業暨產品推廣處服務品質滿意度(%)
表 44	教育事業暨產品推廣處服務品質平均分數
表 45	教育事業暨產品推廣處意見回饋內容
表 46	海事人員訓練處服務品質滿意度(%)
表 47	海事人員訓練處服務品質平均分數
表 48	海事人員訓練處意見回饋內容
表 49	建工校區綜合業務處服務品質滿意度(%)
表 50	建工校區綜合業務處服務品質平均分數
表 51	建工校區綜合業務處意見回饋內容
表 52	第一校區綜合業務處服務品質滿意度(%)
表 53	第一校區綜合業務處服務品質平均分數
表 54	第一校區綜合業務處意見回饋內容
表 55	楠梓校區綜合業務處服務品質滿意度(%)
表 56	楠梓校區綜合業務處服務品質平均分數
表 57	楠梓校區綜合業務處意見回饋內容
表 58	燕巢校區綜合業務處服務品質滿意度(%)
表 59	燕巢校區綜合業務處服務品質平均分數
表 60	燕巢校區綜合業務處意見回饋內容
表 61	旗津校區綜合業務處服務品質滿意度(%)
表 62	旗津校區綜合業務處服務品質平均分數
表 63	旗津校區綜合業務處意見回饋內容
表 64	圖書館服務品質滿意度(%)
表 65	圖書館服務品質平均分數
表 66	圖書館意見回饋內容
表 67	秘書室服務品質滿意度(%)
表 68	秘書室服務品質平均分數
表 69	秘書室意見回饋內容
表 70	人事室服務品質滿意度(%)
表 71	人事室服務品質平均分數
表 72	人事室意見回饋內容
表 73	主計室服務品質滿意度(%)
表 74	主計室服務品質平均分數
表 75	主計室意見回饋內容
表 76	體育室服務品質滿意度(%)
表 77	體育室服務品質平均分數
表 78	體育室意見回饋內容
表 79	校友服務暨實習就業中心服務品質滿意度(%)
表 80	校友服務暨實習就業中心服務品質平均分數
表 81	校友服務暨實習就業中心意見回饋內容
表 82	環境安全衛生中心服務品質滿意度(%)
表 83	環境安全衛生中心服務品質平均分數
表 84	環境安全衛生中心意見回饋內容

壹、前言

本次行政服務滿意度調查係併校後首次對象為全校教職員工生，併校至今近4年，歷經五校區綜合業務處成立及行政單位集中辦公，期望藉由行政服務問卷調查瞭解本校教職員生對行政服務的感受，提高行政效率，俾以提供日後優質行政服務參考。

本問卷分為五大部分，第一至第四部分分別為填表人基本資料、整體服務滿意程度題項、整體滿意度延伸題問、年度最佳行政單位票選，以上為必填項目。第五部分「行政單位個別服務滿意度」為選填項目，可依意願挑選想做答之單位(不限單位數)或不予作答。110年度行政服務滿意度問卷詳如附錄四。

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1,532人。(統計基準日：110年10月1日)

(二)學生：包含專科部、大學部、進修部、研究所學生，計28,589人
(110年10月15日報部資料為基準)

(三)行政人員：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)、兼任助理、兼任教學助理、教官，計2,291人。
(統計基準日：110年10月1日)

二、調查方法：

今年度採用網路問卷(Google表單)進行調查，除以e-mail方式發放邀請全校教職員及學生上網填寫問卷外，今年也在高科大臉書、高科大Instagram、高科人讚出來、學校首頁橫幅banner及電視牆輪播施作訊息，回收問卷後，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110年10月15日至11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)各處室滿意度平均分數以教師、行政人員及學生區分，0分(不清楚)1分(很不滿意)2分(不滿意)3分(普通)4分(滿意)5分(很滿意)， $5分 * (很滿意人數) + 4分 * (滿意人數) + 3分 * (普通人數) + 2分 * (不滿意人數) + 1分 * (很不滿意人數) / 有填答滿意程度之身份總人數$ 。

參、樣本特性分析

本校110年度全體教職員工生合計32,412人，本次調查回收總樣本數為2,745份，填答率為8.47%(教師填答率0.33、職員填答率1.23、學生填答率6.91)。

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身分別的比例分配。

一、樣本結構分析

表 1 110年度調查樣本結構

身分別	份數	百分比
教師	106	3.9%
職員	400	14.6%
學生	<u>2239</u>	<u>81.6%</u>
合計	2745	100%

本次調查教師、職員與學生樣本結構如表 1，共計為2,745份，其中學生樣本計2,239份(81.6%)，顯見學生填答較教師及職員踴躍。

表 2 全體教職員工生校區樣本結構

校區	份數	百分比
建工校區	804	29.29%
第一校區	<u>890</u>	<u>32.42%</u>
楠梓校區	559	20.36%
旗津校區	110	4.01%
燕巢校區	382	13.92%
總計	2745	100.00%

本次調查對象為五校區全體教職員工生，其中以第一校區教職員工生填答份數最多，計890份達32.42%。其次為建工校區計804份達29.29% (見表 2)

表 3 教師任教學院樣本結構

任教學院	份數	百分比
工學院	22	20.75%
電機與資訊學院	13	12.26%
海事學院	9	8.49%
水圈學院	16	15.09%
商業智慧學院	3	2.83%
管理學院	11	10.38%
海洋商務學院	9	8.49%
財務金融學院	0	0.00%
人文社會學院	5	4.72%
外語學院	3	2.83%
高瞻科技不分系學位學程	0	0.00%
共同教育學院	13	12.26%
體育室	2	1.89%
合計	106	100%

教師填答樣本部分，共計106份樣本，依任教學院可發現，任教於工學院教師填答樣本最多(20.75%)，推測應是工學院教師人數最多所致(專任教師+專案教師+兼任教師共270人)；其次為任教於水圈學院(15.09%)，而水圈學院教師人數僅101位(低於共教院217位、管理學院211位、電資學院187位、外語學院168位、商智學院137位、海事學院124位)，份數卻位居第二，顯見該院教師填答相當踴躍。(見表 3)

表 4 教師服務年資樣本結構

服務年資	份數	百分比
10 年以上	68	64.15%
1 年~2.9 年	8	7.55%
3 年~4.9 年	9	8.49%
5 年~9.9 年	16	15.09%
未滿 1 年	5	4.72%
合計	106	100.00%

教師服務年資填答樣本部分，服務年資以10年以上居多(64.15%)，其次為5年~9.9年(15.09%)(見表 4)

表 5 學生樣本結構

學制	份數	百分比
大學部	1579	70.52%
研究所	245	10.94%
專科部	47	2.10%
進修部	368	16.44%
總計	2239	100.00%

根據本次調查結果顯示，學生共計有2,239 份樣本，其中大學部學生樣本計1,579份(70.52%)，研究所學生樣本計245份(10.94%)（見表 5）。

表 6 學生校區樣本結構

校區	份數	百分比
建工校區	698	31.17%
第一校區	712	31.80%
楠梓校區	446	19.92%
旗津校區	81	3.62%
燕巢校區	302	13.49%
總計	2239	100.00%

學生校區樣本部分，以第一校區學生計712份(31.80%)填答最為踴躍，其次為建工校區學生計698份(31.17%)(見表 6)。

表 7 學生就學年資樣本結構

就學年資	單位	大學部學生	研究所學生	專科部學生	進修部學生
未滿 1 年	份數	430	69	17	113
	百分比	27.23%	28.16%	36.17%	30.71%
1 年~2.9 年	份數	674	68	17	172
	百分比	42.69%	27.76%	36.17%	46.74%
3 年~4.9 年	份數	468	58	11	82
	百分比	29.64%	23.67%	23.40%	22.28%
5 年以上	份數	7	50	2	1
	百分比	0.44%	20.41%	4.26	0.27
合計	份數	1579	245	47	368
	百分比	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

填答年級，則可發現大學部學生樣本以1年~2.9年為多數(42.69%)，其次為3年~4.9年(29.64%)；研究所填答樣本以未滿1年為多數(28.16%)，其次為1年~2.9年(27.76%)(見表 7)。

表 8 學生就讀學院樣本結構

就讀學院		大學部	研究所	專科部	進修部
工學院	份數	56	<u>294</u>	12	75
	百分比	22.86%	<u>18.62%</u>	25.53%	20.38%
電機與資訊學院	份數	38	213	1	38
	百分比	15.51%	13.49%	2.13%	10.33%
海事學院	份數	16	89	<u>21</u>	7
	百分比	6.53%	5.64%	<u>44.68%</u>	1.90%
水圈學院	份數	19	138	7	31
	百分比	7.76%	8.74%	14.89%	8.42%
商業智慧學院	份數	34	154	2	<u>103</u>
	百分比	13.88%	9.75%	4.26%	<u>27.99%</u>
管理學院	份數	<u>62</u>	293	1	69
	百分比	<u>25.31%</u>	18.56%	2.13%	18.75%
海洋商務學院	份數	4	134	1	17
	百分比	1.63%	8.49%	2.13%	4.62%
財務金融學院	份數	5	84	1	22
	百分比	2.04%	5.32%	2.13%	5.98%
人文社會學院	份數	5	56	0	2
	百分比	2.04%	3.55%	0.00%	0.54%
外語學院	份數	6	121	1	4
	百分比	2.45%	7.66%	2.13%	1.09%
高瞻科技不分系學位學程	份數	0	3	0	0
	百分比	0.00%	0.19%	0.00%	0.00%
合計	份數	245	1579	47	368
	百分比	100%	100%	100%	100%

就讀學院部分，大學部樣本以工學院最多(18.62%)，其次為管理學院(18.56%)；專科部樣本以海事學院最多，高達44.68%，其次為工學院(25.53%)；研究所樣本以管理學院最多(25.31%)，其次為工學院(22.86%)；進修部樣本以商業智慧學院為多數(27.99%)，其次為工學院(20.38%)(見表 8)。

表 9 職員服務年資樣本結構

服務年資	份數	百分比
10 年以上	138	34.50%
1 年~2.9 年	61	15.25%
3 年~4.9 年	71	17.75%
5 年~9.9 年	80	20.00%
未滿 1 年	50	12.50%
合計	400	100.00%

職員填答樣本份數，共計400份樣本，根據結果顯示，服務年資達10年以上居多(34.50%)，其次為5年~9.9年(20.00%)(見表 9)。

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	328	82.00%
學術單位（含共教院、創創中心）	72	18.00%
合計	400	100%

職員服務於行政單位者較多(82%)，其次則為學術單位(18%)(見表 10)。

肆、調查發現與分析

一、行政單位整體行政服務滿意度分析

本調查第一部分係針對行政單位整體行政服務滿意度進行調查，規劃10項問題，包含行政單位洽公動線明確便利、行政單位業務標示說明清楚、行政單位網頁即時更新並提供必要資訊、行政單位團隊合作、行政人員服務態度、行政人員業務熟悉度、行政人員辦理業務效率、行政人員對於反映意見回應與改善、行政人員主動通知最新訊息及重要法令及學校行政服務之整體滿意度。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。

表 11 行政單位整體行政服務滿意度總表(全體教職員生)

服務滿意度(%)		洽公動線明確便利	業務標示說明清楚	網頁即時更新並提供必要資訊	團隊合作	服務態度
非常滿意	次數	663	676	694	664	830
	%	24%	25%	25%	24%	30%
滿意	次數	<u>1216</u>	<u>1254</u>	<u>1152</u>	<u>1103</u>	<u>1245</u>
	%	<u>44%</u>	<u>46%</u>	<u>42%</u>	<u>40%</u>	<u>45%</u>
普通	次數	719	646	716	731	521
	%	26%	24%	26%	27%	19%
不滿意	次數	89	110	125	113	70
	%	3%	4%	5%	4%	3%
非常不滿意	次數	22	29	31	52	45
	%	1%	1%	1%	2%	2%
未接觸/不清楚	次數	36	30	27	82	34
	%	1%	1%	1%	3%	1%

表 12 行政單位整體行政服務滿意度平均數

平均數	洽公動線明確便利	業務標示說明清楚	網頁即時更新並提供必要資訊	團隊合作	服務態度
教師	3.96	3.90	<u>3.84</u>	3.87	<u>4.08</u>
職員	3.91	3.94	3.93	<u>3.81</u>	<u>4.13</u>
學生	3.88	3.89	3.86	<u>3.83</u>	3.97

表 13 行政單位整體行政服務滿意度總表(全體教職員生)

服務滿意度(%)		業務熟悉度	辦理業務效率	對於反映意見 回應與改善	主動通知最新 訊息及重要法令	學校行政服 務之整體滿 意度
非常滿意	次數	870	734	700	716	699
	%	32%	27%	26%	26%	25%
滿意	次數	<u>1,262</u>	<u>1,181</u>	<u>1,127</u>	<u>1,139</u>	<u>1,277</u>
	%	<u>46%</u>	<u>43%</u>	<u>41%</u>	<u>41%</u>	<u>47%</u>
普通	次數	488	600	663	688	622
	%	18%	22%	24%	25%	23%
不滿意	次數	58	138	100	79	87
	%	2%	5%	4%	3%	3%
非常 不滿意	次數	27	50	42	46	39
	%	1%	2%	2%	2%	1%
未接觸/ 不清楚	次數	40	42	113	77	21
	%	1%	2%	4%	3%	1%

表 14 行政單位整體行政服務滿意度平均數

平均數	業務熟悉度	辦理業務效率	對於反映意見 回應與改善	主動通知最新 訊息及重要法令	學校行政服 務之整體滿 意度
教師	4.05	3.95	3.89	3.95	3.93
職員	4.09	4.02	3.97	3.95	4.00
學生	<u>4.07</u>	3.87	3.88	3.89	3.91

本次行政服務滿意度調查結果可看出全體教職員生對於「學校行政服務之整體滿意度」達滿意以上(非常滿意及滿意合計)高達72%，其中「行政人員業務的熟悉度」更獲得78%的滿意度肯定，其次「行政人員服務態度」也獲得75%的滿意度肯定。

另依身分別，教師、學生及職員對於「學校行政服務之整體滿意度」，平均分別是教師3.93、職員4.00、學生3.91，這三類受訪者的平均分數來比較，其滿意度分數是職員高於教師，教師高於學生(職員>教師>學生)。

三類受訪對象滿意度分數最高題項為服務態度及業務熟悉度，分數最低題項為網頁即時更新並提供必要資訊及團隊合作。茲將三類受訪對象最高分及最低分前三項列表如下

表 15 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 最高分前三項	服務態度 (4.08)	業務熟悉度 (4.07)	服務態度 (4.13)
	業務熟悉度 (4.05)	服務態度 (3.97)	業務熟悉度 (4.09)
	洽公動線明確便利 (3.96)	整體行政服務滿意度 (3.91)	辦理業務效率 (4.02)
服務滿意度 最低分後三項	網頁即時更新並提供 必要資訊 (3.84)	團隊合作 (3.83)	團隊合作 (3.81)
	團隊合作 (3.87)	網頁即時更新並提供 必要資訊 (3.86)	洽公動線明確便利 (3.91)
	對於反映意見回應與 改善 (3.89)	辦理業務效率 (3.87)	網頁即時更新並提供 必要資訊 (3.93)

二、質性意見回饋

本次藉由問卷調查機會，亦請教師、學生及職員提供本校對於行政服務的改進建議，經排除回答「無」、「沒有」及「不清楚」等文字後，質性回饋**共計352人**，其中意見回饋及關心事項**共計363次**。教職員生除提供正面鼓勵外，尚有許多意見反映。綜合歸納的意見主要反映事項有三大類

(一)服務態度：態度不佳、缺乏耐心、職員不尊重老師及學生等。

(二)加強行政流程效率及專業度：

1、行政作業程序簡化及電子化。

2、重要決策盡早公告，且有統一規範或作法可依循。

3、加強行政專業能力，熟悉業務內容與流程，避免校區間或單位間互推工作。

(三)網頁、校務系統及設施建議：

1、網頁資訊應即時更新，資訊提供有時不完整或不夠清楚。

2、校務系統應以方便使用，且符合使用者需求為要。

3、廁所清潔、增設停車位、設施修繕及各處室動線標示清楚。

(完整意見回饋內容請參閱附錄一/P81)

表 16 行政服務滿意度質性建議事項

No.	意見回饋內容	次數
1	辦事效率提升及分工明確	34
2	提升各同仁業務熟悉度及專業度	22
3	宿舍餐廳多樣化	4
4	學校網頁改善	14
5	增加社團類型	1
6	各處室及服務櫃台業務標示清楚（實體空間動線、線上校園地圖）	20
7	同仁工作態度問題	74
8	溝通(教師與學生、長官與第一線同仁)	2
9	維修進度	2
10	跨校區(單位)協調問題	14
11	建言系統及 e-mail 回覆處理問題	5
12	學校統一規範做法(軟體或系統購買統一說明、實體或視訊教學)	8
13	公文跑校區核銷	2
14	設施建議(設備更新、修繕、增設停車位、設置垃圾桶、性別友善設施、藝文中心開放、自行車管理、宿舍品質)	40
15	教務相關系統優化(選課、補救補選、抵免、加退選、教學平台)	8
16	分層負責表明確化	1
17	補助詢問	1

18	車證問題(申請、繳費、通行權限)	5
19	線上申請文件	4
20	提供進修部學生諮詢方式	1
21	業務整合	4
22	加強院之功能	1
23	電子化、系統整合	10
24	網路(含 wifi)問題改善	1
25	經費匯款、台企銀服務	5
26	公務電子郵件平台建議(訊息過長、重要訊息單獨寄發並及早通知、收件者篩選)	22
27	新生訓練(明確說明、新生手冊)	2
28	落實業務代理機制	3
29	技專資料庫資料請轉知學術單位確認	2
30	回應事情應具同理心	1
31	單位內連繫加強並相互協助	10
32	專簽會辦意見與會議決議衝突	1
33	服務教育課程	1
34	學校公務電話未接而無法辨識來電分機	3
35	招生時請先了解老師教學安排	1
36	主計請購系統(各種退件狀況)	3
37	人事問題(人力不足、激勵措施、輪值、副院長制度、福利、考績、職務輪調、薪資、補貼助教費用、行政人員評鑑、教師聘任、校內工讀機會)	19
38	防疫措施相關建議	8
39	空間問題	3
40	教務處提早公告推甄總成績	1

三、行政服務滿意度延伸題問

同第一部分行政單位整體行政服務滿意度分析題項(扣除第10項學校行政服務之整體滿意度)，延伸提問填答人認為該項目做的比較好之行政單位，每項提問至多可選8個單位。

表 17 行政服務滿意度延伸題問

名次	洽公動線 明確便利	業務標示 說明清楚	網頁即時更新 並提供必要 資訊	團隊合作	服務態度
第一名	圖書館	圖書館	教務處	教務處	圖書館
第二名	教務處	教務處	學務處	學務處	教務處
第三名	學務處	學務處	圖書館	圖書館	學務處
第四名	建工綜業處	建工綜業處	總務處	建工綜業處	建工綜業處
第五名	第一綜業處	第一綜業處	建工綜業處	總務處	總務處
第六名	總務處	總務處	第一綜業處	第一綜業處	第一綜業處
第七名	楠梓綜業處	楠梓綜業處	楠梓綜業處	楠梓綜業處	楠梓綜業處
第八名	燕巢綜業處	燕巢綜業處	燕巢綜業處	燕巢綜業處	燕巢綜業處

名次	業務熟悉度	辦理業務效率	對於反映意見回應 與改善	主動通知最新訊息 及重要法令
第一名	教務處、圖書館	教務處	教務處	教務處
第二名	學務處	圖書館	學務處	學務處
第三名	建工綜業處	學務處	圖書館	圖書館
第四名	總務處	建工綜業處	建工綜業處	建工綜業處
第五名	第一綜業處	總務處	總務處	總務處
第六名	楠梓綜業處	第一綜業處	第一綜業處	第一綜業處
第七名	燕巢綜業處	楠梓綜業處	楠梓綜業處	楠梓綜業處
第八名	研發處、人事室	燕巢綜業處	燕巢綜業處	燕巢綜業處

教務處於網頁即時更新並提供必要資訊、團隊合作、業務熟悉度、業務效率、對於反映意見回應與改善、主動通知最新訊息及重要法令六題項位居第一名，其他三項位居第二名，顯見教務處同仁於資訊提供、專業素質及意見回應等方面，教職員工生給予高度肯定。

圖書館於洽公動線明確便利、業務標示說明清楚、服務態度及業務熟悉度四題項位居第一名，且其他項目皆為前三名單位，顯見教職員工生對於圖書館空間至專業服務等給予高度肯定。

學務處於九項滿意度延伸題問，皆保持於前三名，表現備受肯定。

四、年度最佳行政單位票選

表 18 年度最佳行政單位票選結果

單位	滿意度(%)	滿意度(票)
圖書館	16.35%	1,000
教務處	12.99%	795
學生事務處	12.47%	763
建工校區綜合業務處	9.09%	556
第一校區綜合業務處	8.63%	528
楠梓校區綜合業務處	6.28%	384
總務處	4.54%	278
燕巢校區綜合業務處	3.91%	239
電算與網路中心	2.84%	174
體育室	2.47%	151
國際事務處	2.22%	136
校友服務暨實習就業中心	2.21%	135
進修學院	2.21%	135
秘書室	1.96%	120
研究發展處	1.83%	112
人事室	1.62%	99
旗津校區綜合業務處	1.36%	83
環境安全衛生中心	1.34%	82
海洋科技發展處	1.19%	73
產學營運處	1.18%	72
主計室	1.18%	72
財務處	1.01%	62
教育事業暨產品推廣處	0.60%	37
海事人員訓練處	0.52%	32
合計	100.00%	6,118

110年度最佳行政單位前三名為圖書館、教務處及學生事務處，顯見此三單位為服務學生最頻繁之單位，且滿意程度相當高。

建工校區綜合業務處、第一校區綜合業務處及楠梓校區綜合業務處分別居四~六名，可見師生對於綜業處的在地服務給予良好評價。2018年2月1日三校合併後，高科大分布五校區，幅員廣大，師生眾多，為服務在地師生，遂於各校區成立綜合業務處，並陸續設置聯合辦公室，成立教務、學務及總務組，讓櫃檯集中化，為在地師生提供最快速優質的第一線服務。

教師、職員及學生分別對於年度最佳行政單位票選滿意度分析見附錄三/P105

五、行政單位個別服務滿意度調查

(一)教務處

1. 服務滿意度

表 19 教務處服務品質滿意度(%)

教務處 服務滿意度(%)		您對教務處推動 之各項教學創新 獎補助方案之滿 意度為何？	您對教務處辦理 之教師研習活動 與工作坊之滿意 度為何？	您對教務處辦理 之學生研習活動 與工作坊之滿意 度為何？
很滿意	次數	575	548	590
	%	23.80%	22.83%	24.51%
滿意	次數	<u>935</u>	<u>914</u>	<u>959</u>
	%	<u>38.70%</u>	<u>28.17%</u>	<u>39.84%</u>
普通	次數	678	676	635
	%	28.06%	38.08%	26.38%
不清楚	次數	179	234	196
	%	7.41%	9.75%	8.14%
不滿意	次數	38	19	18
	%	1.57%	0.79%	0.75%
很不滿意	次數	11	9	9
	%	0.46%	0.38%	0.37%
總和	次數	2416	2400	2407
	%	100%	100%	100%

表 20 教務處服務品質平均分數

平均數	您對教務處推動 之各項教學創新 獎補助方案之滿 意度為何？	您對教務處辦理 之教師研習活動 與工作坊之滿意 度為何？	您對教務處辦理 之學生研習活動 與工作坊之滿意 度為何？
教師	<u>4.0110</u>	<u>4.1444</u>	<u>4.0714</u>
行政人員	3.9450	3.9160	3.9492
學生	3.8950	3.8988	3.9461
平均	3.9052	3.9108	3.9511

2. 意見反饋

教務處意見回饋共計有431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，教務處於選課系統、重要資訊即時通知、研習活動時間安排及態度等問題，上述幾點建議為主要改善項目。

表 21 教務處意見回饋內容

No.	教務處意見回饋	意見回饋次數
1	無/還好/很棒	364
2	http://tlearning.nkust.edu.tw/school2-3/33 。規畫書的部分，如果不是你們負責，至少發函給系辦處理，學生反映哪有用，我到底要修幾學分才夠。網站還是 nkfust==	1
3	人員都很有耐心	1
4	之前有一次高雄下午大停電，我是夜間部的學生，但當時高雄復電時間還不確定，學校卻也公告夜間部學生依舊上課，恕不知到了晚上 19:00 左右才又更改說停課，夜間部學生上課時間為 18:25，19:00 才公告實在讓學生很困擾，當時也有很多學生已經到了學校卻又摸黑依舊上課，各班老師因為學校並未公告停課卻又繼續等待復電，這種情況如果復電情形並未確定，萬一學生六點左右抵達學校（當時並未停電）卻又剛好遇上停電，學校幾乎每棟都有電梯，萬一停留在電梯該如何？如果要公告是否停課，希望能在 18:25 以前公告給進修部學生訊息，公告目前需等待的指令是什麼？不要讓夜間部學生來了 卻又改口說停課，學生在來的途中並不會一直去看群組或是郵件，所以希望盡可能 18:00 前能夠公告訊息	1
5	之前有個研習活動結束後才發通知參加郵件	1
6	可以推出一些更能幫助的學生的活動或是讓學生更有意願參加的	1
7	可以開點普通學生的獎學金增加學生積極向上的動力	1
8	各組間橫向聯繫	1
9	回覆速度	1
10	如果可以希望官網更新跟課程相關的訊息可以郵件通知	1
11	有些活動時間還是容易跟課程撞到	1
12	老師該換的可以換了	1
13	行事曆不錯繼續保持	1
14	行政人員處事要中立尤其是組長不可淪為系主任的打手欺凌資深教師	1
15	希望不會再有開學前兩週才告知必選修掛錯的情況，謝謝辛苦了	1
16	希望可以不要將打掃跟一堆課排在同一天，會沒時間吃午餐	1
17	希望可以有意願參加的	1
18	希望可以持續有各社團/系學會的社團經營工作坊	1
19	希望各個通識或跨領域的課人數上限能再擴大	1
20	希望獎學金能多發	1

21	我認為獎學金的部分身份太有限了，幾乎都要清寒家庭才能申請	1
22	我覺得教務處人員都很辛苦，業務繁忙，但都做得很好，也很替學生著想	1
23	我覺得學生成績與實習相關資訊，還有資訊的傳達都可以再改進	1
24	我蠻關心服務態度的	1
25	那些證照可以抵免那些不行須標示更加明確	1
26	法規有所抵觸，提出修正建議，但無進一步修正。	1
27	前面講過了，重大訊息請專寄郵件，避免學生收不到訊息而搞不清楚狀況，例如選課等	1
28	建構教師支持系統，推動創新教學，謝謝辛苦了。	1
29	很多一般生其實很努力也領不到獎學金，希望多增加一些獎學金	1
30	拜託行政人員搞懂選課資訊，不是還要學生一而再再而三的詢問都沒答案	1
31	既然是教育部挹注的經費，各項推動的校級計畫應該要更透明公開，教育部的研究鼓勵相關信息，要盡量在單位要求專責同仁，隨時滾動式公告給全校教師，資訊的掌握不要同校同仁卻不同步，因唯有全校教師都能成長，整體學校的能見度才得以發光發熱。	1
32	是否可以將學生退選的時間拉到期中考後1-2週截止.而不要到學期末還可以退選	1
33	活動通知方面很好都會寄 Email 讓我們不會錯過	1
34	活動場次	1
35	研習可以辦在假日，平常會因衝堂而無法參與到心儀的活動	1
36	研習活動的時間安排不太妥當，大部分時間容易卡課，導致都無法參加	1
37	若弘最棒！	1
38	師生的共同努力下做的非常好，持續努力加油	1
39	針對教師研習或協助是我所關心的，目前獲得的協助相當多，非常感謝	1
40	教室的電腦和麥克風	1
41	教科書統一購買	1
42	教學事務宣達，希望能在 gmail 宣達	1
43	畢業預審報表能正確計算嗎？	1
44	通識課，浪費生命浪費時間。教育的重點不是在通識，而是專業，請搞清楚事實	1
45	速度	1
46	新生學生證及學號再快一些更優	1
47	會不知道找誰，不一定會有人理你	1
48	業務處理的很不錯	1
49	資訊公布可再迅速一點	1
50	資訊分享	1
51	資源過分集中	1

52	跨部/跨系選修的流程說明	1
53	對於 EMBA 課程內容規劃太學術化面對外部環境新挑戰課程規劃太少	1
54	對學生的態度跟口氣	1
55	態度不佳	1
56	網頁可以加強	1
57	遠距離教學時的政策公告太慢也不夠明確	1
58	獎學金	1
59	請多發公告信	1
60	請問教務處推出線上加簽系統卻無法要求系上老師廣泛使用的原因是什麼呢？110 學年度剛開學，綜合業務處同仁都有接收到學生反應系上主任要求紙本加簽而非學校推行的網路加簽，但教務處的官方回答是：「無法要求系上老師使用網路加簽，只能盡量宣導（?!）」真的有這麼害怕當黑臉嗎？還是我們也可以這麼表達：「無法要求學生回到實體課程只能盡量宣導?!」	1
61	學術單位會議若有討論到教務相關議題時，建請會議紀錄加會該單位！否則每議案以「專簽辦理」時，易產生院系所討論內容會與實際面相衝突，導致該議案重新會議討論後辦理專簽！建議能在第一時間就給予正確的資訊至該單位。	1
62	整個事務的工作分配	1
63	整體來說針對這次疫情這部分的處理方式有些問題點，但我認為我的不滿可能只是片面的，可能沒像學校考量的點那麼多因而不妄加評論。只表態對疫情處理方式的關心謝謝	1
64	選課系統	1
65	選課系統…太爛了	1
66	選課系統不要當、統一規定線上或實體課程	1
67	選課系統有待強化	1
68	應多將資源導入系所發展	1

3、小結

整體來說，教務處整體平均偏向滿意居多，針對「推動之各項教學創新獎補助方案」、「辦理之教師研習活動與工作坊」及「辦理之學生研習活動與工作坊」，教師滿意度平均分數大於行政人員及學生。然教務處提供之3題項，其中2題項對象為教師，未來亦可針對學生重視之選課系統、遠距教學品質等設計問題。

(二)學務處

1. 服務滿意度

表 22 學務處服務品質滿意度(%)

學生事務處		您對學生事務處提供獎助學金及急難紓困業務滿意度為何?	您對師生傷病處理及健康促進服務滿意度為何?	您對學生心理諮商服務與輔導滿意度為何?	您對性別平等、防制霸凌宣導滿意度為何?
服務滿意度(%)					
很滿意	次數	623	622	689	649
	%	25.95%	26.03%	28.72%	27.22%
滿意	次數	<u>952</u>	<u>963</u>	<u>907</u>	<u>922</u>
	%	<u>39.65%</u>	<u>40.29%</u>	<u>37.81%</u>	<u>38.67%</u>
普通	次數	678	580	566	610
	%	25.07%	24.27%	23.59%	25.59%
不清楚	次數	163	200	215	169
	%	6.79%	8.37%	8.96%	7.09%
不滿意	次數	<u>47</u>	21	19	26
	%	<u>1.96%</u>	0.88%	0.79%	1.09%
很不滿意	次數	<u>14</u>	4	3	8
	%	<u>0.58%</u>	0.17%	0.13%	0.34%
總和	次數	2401	2390	2399	2384
	%	100%	100%	100%	100.00%

表 23 學務處服務品質平均分數

平均數	您對學生事務處提供獎助學金及急難紓困業務滿意度為何?	您對師生傷病處理及健康促進服務滿意度為何?	您對學生心理諮商服務與輔導滿意度為何?	您對性別平等、防制霸凌宣導滿意度為何?
教師	<u>4.0625</u>	<u>4.0128</u>	<u>4.1928</u>	<u>4.0500</u>
行政人員	3.9433	3.9882	3.9506	3.8845
學生	3.9445	3.9946	4.0388	3.9936
平均	3.9486	3.9945	4.0348	3.9833

2. 意見反饋

學務處意見回饋共計有417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，學務處於獎學金申請、諮商輔導、校園交通安全及態度等問題，上述幾點建議為主要改善項目。

表 24 學務處意見回饋內容

No.	學生事務處意見回饋	意見回饋次數
1	無/還好/很棒	368
2	transgender 未受關心	1
3	不確定是學務處還是綜合業務處的問題，紓困所需的申請資料一開始表示不清楚，事後補了很多原先不在需繳交資料的資料	1
4	不懂為何許多獎助學金都需要中低收入戶證明，明明他們的手機 機車都用得比一般人好。	1
5	加強老師抓學生作弊宣導觀念	1
6	希望可以多開碩士獎學金	1
7	希望各個通識或跨領域的課人數上限能再擴大	1
8	希望行政人員對業務更熟悉清楚	1
9	希望能有盈養師來指導學生及教職員工的飲食及體重健康	1
10	希望能有對老師的滿意度	1
11	希望獎學金的條件不只侷限在低收中低收或學業成績多少以上，也可以多一些額外的機會給一些可能也是有點困苦但沒申請低收的同學	1
12	我都不清楚該處在哪	1
13	找學生麻煩吧申請通行證萬般阻攔好像有欠他一樣	1
14	宣導事項多一點	1
15	建議諮商服務對象可擴充至教職員工，且不限次數	1
16	很少聽到這方面的消息	1
17	很感謝學校提供心理諮商輔導服務，以及用心關心學生心理健康	1
18	春陽助學金請持續辦理這對學生有很大的幫助另外希望可以自己選單位	1
19	重視進修部學生意見	1
20	師生的共同努力下做的非常好，持續努力加油	1
21	校安還存在嗎	1
22	校內教授開汽車，不禮讓行人	1
23	校園安全	1
24	能了解學生需求，別覺得因為人很多導致學生也無法諮商	1
25	高教深耕獎學金的執行方式希望可以在簡單一些	1
26	停車證希望能\$100 就好	1
27	第一次進入學生事務處，雖然有點迷路，但是整體來說還算清楚	1

28	無學習導向業務諮詢	1
29	楠梓校區的停車場地板有青苔	1
30	態度親切	1
31	獎助學金資訊	1
32	獎學金可多增加只需成績與操行要求條件的，因為不是中低收入基本上拿不到獎學金了	1
33	獎學金申請條件	1
34	獎學金身份限制	1
35	獎學金部分，希望可以提供更多非低收入戶等限制的獎學金申請辦法、名額	1
36	衛保組所辦的活動可以有創意一點	1
37	學生心理諮商服務可以給多一點經費	1
38	學生事務繁忙，僅能透過導師工作盡量協助，但礙於學生修課可能未與導師接觸，很難確實掌握特教生在校狀況。	1
39	學生服務	1
40	學校的性別平等做的不完善，獎學金搜尋平台超級難用！篩選部分可以建議換方式篩選	1
41	學務處於防疫及紓困期間皆主動承辦很多業務，請支持人力物力資源提供學生更好的服務品質	1
42	學習與職場銜接	1
43	燕巢校區的保健室距離教學樓太遠了，希望可以在館院跟人社院設立小型的，讓同學可以處理較輕微的傷口	1
44	燕巢校區的學生團體會於假日辦理大型迎新活動或烤肉活動，但學校的健康中心只開到 17:00，相比方便的建工，燕巢更加偏僻醫療路途長遠，如果有活動希望可以申請健康中心派人值班，保健學生安全	1
45	諮商輔導	1
46	諮商輔導及性評的處理方式需更積極深入不然學生無所適從	1
47	諮商輔導組的老師都很有愛	1
48	辦理獎學金未通過，來電告知的口氣可以好一點嗎	1
49	覺得學校對於教授與學生的部分可以協助處理	1
50	覺得還不錯都有定期推出性平的講座	1

3、小結

整體來說，學務處整體平均偏向滿意居多，針對「提供獎助學金及急難紓困業務」、「師生傷病處理及健康促進」、「性別平等、防制霸凌宣導」及「學生心理諮商服務與輔導」，教師滿意度平均分數大於行政人員及學生。學生事務處所提供獎助學金及急難紓困業務不滿意與很不滿意次數合計高於其他問項，建議列為優先改進項目。

(三)總務處

1. 服務滿意度

表 25 總務處服務品質滿意度(%)

總務處		您對校區接駁公車 整體滿意度為何？	您對總務處資訊化 系統(車道辨識系 統、停車空位引導 系統、雲端疫調系 統、公文系統)滿 意度為何？	您對總務處採購 專業諮詢及服務 滿意度如何？
服務滿意度(%)				
很滿意	次數	516	559	544
	%	21.44%	23.31%	22.92%
滿意	次數	<u>801</u>	<u>881</u>	<u>799</u>
	%	<u>33.28%</u>	<u>36.74%</u>	<u>33.67%</u>
普通	次數	683	672	696
	%	28.38%	28.02%	29.33%
不清楚	次數	323	180	299
	%	13.42%	7.51%	12.60%
不滿意	次數	68	75	22
	%	2.83%	3.13%	0.93%
很不滿意	次數	16	31	13
	%	0.66%	1.29%	0.55%
總和	次數	2407	2398	2373
	%	100%	100%	100%

表 26 總務處服務品質平均分數

平均數	您對校區接駁公車 整體滿意度為何？	您對總務處資訊化 系統(車道辨識系 統、停車空位引導 系統、雲端疫調系 統、公文系統)滿 意度為何？	您對總務處採購 專業諮詢及服務 滿意度如何？
教師	<u>3.8592</u>	<u>4.0349</u>	<u>4.0513</u>
行政人員	3.7319	3.8127	3.8491
學生	3.8463	3.8347	3.8854
平均	3.8316	3.8395	3.8867

2. 意見反饋

總務處意見回饋共計有446人填答。根據本校教職員生意見反饋結果發現，除正面鼓勵意見外，總務處於增設停車場、增加接駁車、採購相關訓練、車道辨識系統及態度等問題，上述幾點建議為主要改善項目。

表 27 總務處意見回饋內容

No.	總務處意見回饋	意見回饋次數
1	無/還好/很棒	370
2	多次反應都沒有得到處理的問題 1. 樂群樓 E 棟 8 樓浴室已在學校維修系統反應過許多次「水壓太小、忽冷忽熱的問題很嚴重」8 間浴室只要有 2-3 人同時使用，就會更加明顯。多次反應，但依然無改善。冬天就要來了，水忽冷忽冰 2. 第一校區大學橋行人號誌燈可以發揮作用嗎？從來沒看見號誌燈亮過改成「按鈕式的行人號誌燈」應該可以大量減少意外的發生，也可以解決行人在車多時等很久的問題	1
3	1. 車道引導常故障也不知道有無即時連線 2. 系統可否統一 3. 採購部分有的職員態度很糟糕	1
4	7C 有公車補貼，因住在 7A 路線的同學也很多，想請問 7A 是否也能增設公車補貼呢？謝謝！	1
5	Departmental office should be more interactive with their students	1
6	人員的配置及 pos 機的建設	1
7	女宿到教學區木棧板有幾塊可能需更換，女宿到教學區路燈不太亮，有些被樹擋住光線	1
8	工學院旁資源回收站機車停車位太少	1
9	工讀生處理校車相關事宜需再多加用心，不是告知候補可上車後，再在中途「因原先預訂班車的人沒位子」而請人下車，事後一問三不知，請我們自己處理，謝謝	1
10	文書組效率超讚，很親切	1
11	加退選繳費	1
12	可以跟學校建議把楠梓校區的停車場蓋成立體的嗎？	1
13	可否增加第一校區接駁至燕巢校區的公車	1
14	可增加其他校區校車	1
15	目前有效區接駁車的僅限於第一建功燕巢，希望可以將第一建功的校車起始及到達點延伸至楠梓校區已擴大服務範圍，方便學生在校區內轉乘	1
16	因師長同仁無受採購法相關訓練，但辦理十萬元以上之採購時，需由申請人需承擔所以採購之相關作業（除了公開招標文件編撰及招標），其開標、驗收都是由申請人辦理，這樣壓力實在是太大了	1

17	如果可能的話，希望能提供採購法研習供同仁進修相關知能，謝謝	1
18	有些採購專業的流程需要更多的釐清	1
19	有關第一校區交通車時間宜思考調整時間，是便利不是擾民	1
20	你們有一個約聘人態度很差	1
21	希望可以增加建工往返楠梓的校車	1
22	希望車棚可以完全有車棚	1
23	希望建工校區往返第一校區的校車班次可以增加	1
24	希望校車能夠增加班次，提供更多時間選擇	1
25	希望能有往返燕巢與第一校區的接駁車，因主計室和出納組都在燕巢，但秘書室在第一校區，對於沒有交通工具的同仁，不太便利	1
26	希望能增加下午 3 點 30 分的班次	1
27	希望能增加更多校區接駁公車班次之選擇(增加班次、增加到楠梓及旗津接駁)	1
28	希望第一校區-建工校區的班次可以增加時段	1
29	希望旗津校區也有接駁車到其他的校區	1
30	希望禮拜五下午 E04 公車可以多班一點	1
31	我完全不知道我們校區有校園公車	1
32	找學生麻煩吧 申請通行證萬般阻攔 好像有欠他一樣	1
33	車棚變的更新	1
34	車牌辨識很慢	1
35	車道辨識系統好浪費錢	1
36	性別友善廁所增建及改建、男女廁隔板的改善	1
37	東西常常壞掉投影機不能使用去問總務處叫我找系辦	1
38	花大錢改建建工汽車停車位系統，結果是壞的笑死	1
39	建工校區學生機車停車位下午常有客滿找不到車位的問題 明明就有付錢申請停車證，但像是上 14:30 的課就會一位難求，不然就是只能停在邊邊積水或者一堆爛泥的地方然後日曬雨淋，希望學校如果經費許可，能夠考慮停車場都有蓋個遮陽遮雨的鐵皮屋頂，這樣才不會忽然下場大雨過後，放在車上的安全帽變成魚缸	1
40	建工路是和公車在玩命	1
41	很不錯	1
42	很多燈該修	1
43	為何楠梓校區到建工沒有接駁車呢	1
44	疫情都快結束才買額溫計	1
45	師生的共同努力下做的非常好，持續努力加油	1
46	校車五校區應平衡統整規劃	1
47	校車似乎很多第一的學生都不知道，有校車，希望可以多開幾班	1
48	校車班次太少	1
49	校車費有點貴，五校區合併了應該都要有可以到校車	1
50	校車間距時間太長	1

51	校車預約系統含 APP，很常有無法順利預約之情形，須重複登出再登入才能完成預約。	1
52	校車應該多一點其他校區，還有應該為其他校區住在建工的學生想想	1
53	停車場有點暗	1
54	停車遮雨棚有的還蠻爛的機車照樣濕停車區的路面也待改善	1
55	停車證可以早一點發放	1
56	將來 4 個校區有規劃校車接駁嗎	1
57	接駁公車得走到校外	1
58	接駁車班次太少且無教師專車影響其到他校區任教意願交流不多北部大學若有兩校區以上者均有教師以及學生可乘座之交通車本校若無五校區仍舊是各據一方不會互動	1
59	接駁車應該每個校區都要有，而不是只有第一燕巢和建工。	1
60	第一校區有接駁車？	1
61	第一校區-建工校區校車太少	1
62	第一校區與建工校區的校車能增加班次嗎？	1
63	規劃都不錯路線也很明確	1
64	楠梓停車場可以改善嗎，每到下課停車場就爆炸上課還要找很久的停車位，地面崎嶇有些地方還沒有遮雨棚請改善第一校區的就不錯	1
65	該換的都不換，尤其資訊設備老舊	1
66	較無接觸該單位	1
67	電資學院桌椅老舊，其他學院則是桌椅新又大	1
68	旗津校區可否增加接駁公車或是交通補助	1
69	趕快把第一校區校門口的動線改好一點，通勤機車數明明就比較高，還繼續用人力控管。車牌掃描系統裝好看的嗎？應該開啟內側車道予機車族群使用方可降低路口阻塞的問題	1
70	請增設燕巢及第一校區之間的接駁車。燕巢校區的停車站請保障人數較少的人社院的師生	1
71	學生又沒可以充分使用的建置	1
72	機車沒有停車空位引導系統	1
73	機車車位太少	1
74	機車東側出入口與行人重疊	1
75	機車停車位能多一點更好	1
76	燕巢學餐希望能較多元且平價	1
77	雖然本人每日都是騎機車通勤上班，並未搭乘過接駁車，但已經一年多的時間過去，看著自己處和組內同仁，因要更換到不是原本的校區上班，每天都要為了趕搭唯一一班的交通接駁車上下班而感到困擾，遠從小港或屏東到第一上班的同仁更是辛苦；有的甚至要犧牲照顧家庭的時間，長時間下來，有的同仁也會因奔波而感到力不從心，遂選擇離職覺得蠻難過的。每一位好的、優秀的資深同仁離職，人員的高流動率，造成出缺的單位需要投注更多人力和時間在不斷重複的培養新血，而不是將時間和心力用於本身需要執行的業務上，這對學校而言，是一種傷害，不是一件好事。若經費上	1

	許可，建請長官能夠允許多加開幾班次的交通接駁車，便利居住較遠地區之同仁上下班的交通，亦可降低原三校同仁因併校後被調離原校區上班上的交通不便而離職的人員流動率，朝讓高科大成為一所能夠讓所有同仁都快樂上班外，也能兼顧到自身家庭的幸福企業更進一步	
--	--	--

3、小結

整體來說，總務處整體平均偏向滿意居多，針對「校區接駁公車」、「資訊化系統(車道辨識系統、停車空位引導系統、雲端疫調系統、公文系統)」及「採購專業諮詢及服務」，教師滿意度平均分數大於行政人員及學生。總務處所提供資訊化系統(車道辨識系統、停車空位引導系統、雲端疫調系統、公文系統)不滿意與很不滿意次數合計高於其他問項，建議列為優先改進項目。

(四)研究發展處

1. 服務滿意度

表 28 研究發展處服務品質滿意度(%)

研究發展處 服務滿意度(%)		您對研究發展處 所提供政府計畫 (含標案)申請與 行政服務的滿意 度為何？	您對研究發展處校 務研究資訊平台提 供並定期更新相關 資訊之服務滿意度 為何？	您對於研究發展處 辦理科技部各項業 務之行政協助滿意 度為何？
很滿意	次數	468	478	475
	%	20.22%	20.63%	20.63%
滿意	次數	<u>715</u>	<u>738</u>	<u>721</u>
	%	<u>30.89%</u>	<u>31.85%</u>	<u>31.31%</u>
普通	次數	656	668	654
	%	28.34%	28.83%	28.40%
不清楚	次數	445	405	424
	%	19.22%	17.48%	18.41%
不滿意	次數	20	16	17
	%	0.86%	0.69%	0.74%
很不滿意	次數	11	12	12
	%	0.48%	0.52%	0.52%
總和	次數	2315	2317	2303
	%	100%	100%	100%

表 29 研究發展處服務品質平均分數

平均數	您對研究發展處 所提供政府計畫 (含標案)申請與 行政服務的滿意 度為何？	您對研究發展處校 務研究資訊平台提 供並定期更新相關 資訊之服務滿意度 為何？	您對於研究發展處 辦理科技部各項業 務之行政協助滿意 度為何？
教師	<u>3.9595</u>	<u>3.9615</u>	<u>3.9750</u>
行政人員	3.7286	3.7455	3.7130
學生	3.8733	3.8770	3.8831
全校平均	3.8604	3.8651	3.8675

2. 意見反饋

研究發展處意見回饋共計有378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，研發處於技專資料庫彙整後讓系所及教師確認、公文簽核速度、訊息傳遞及更新，上述幾點建議為主要改善項目。

表 30 研究發展處意見回饋內容

No.	研究發展處意見回饋	意見回饋次數
1	無/還好/很棒	367
2	1. 建請研發處請各單位填寫（交辦）文件填列之訊息，請公告完後再以電話告知，並且給予相關單位多一些時間辦理交辦事項之作業時間！（學術單位業務量大，需時常安插這些突發訊息） 2. 建請填報技專資料庫之彙整後，再行讓系所、教師確認，既能提高資料庫之填列內容，亦不會讓實際數據落差太大	1
3	文件及公文簽核速度	1
4	相關研究資訊平台的訊息傳遞可再多頻繁一點	1
5	師生的共同努力下做的非常好，持續努力加油	1
6	校務研究資訊平台非常好用，唯恐因人力不足之故更新資訊較慢，甚是可惜	1
7	提供學校多元合作跨領域的產品	1
8	業務處理效率很差，希望改進	1
9	較無接觸該單位	1
10	對此處的工作內容不清楚	1
11	增加國際與國內相關新訊息	1
12	學校對學術研究真的是很不重視研發處形同虛設並且特聘教授的甄選都是以國王人馬為主官大學問大從來不考慮學術表現研發處形同虛設令人唾棄	1

3、小結

整體來說，研發處整體平均偏向滿意居多，針對「提供政府計畫(含標案)申請與行政服務」、「校務研究資訊平台提供並定期更新相關資訊」及「辦理科技部各項業務之行政協助」，教師滿意度平均分數大於行政人員及學生。研發處所提供政府計畫(含標案)申請與行政服務不滿意與很不滿意次數合計高於其他問項，建議列為優先改進項目。

(五)產學營運處

1. 服務滿意度

表 31 產學營運處服務品質滿意度(%)

產學營運處		您對產學營運處同仁辦理教師產學合作計畫之行政服務滿意度為何?	您對產學營運處同仁辦理專利申請、維護等業務之行政服務滿意度為何?	您對產學營運處提供技術移轉案之服務與諮詢滿意度為何?	您對產學營運處協助教師媒合產學合作計畫之行政服務滿意度為何?
服務滿意度(%)					
很滿意	次數	472	464	461	466
	%	20.62%	20.36%	20.28%	20.72%
滿意	次數	<u>691</u>	<u>680</u>	<u>674</u>	<u>656</u>
	%	<u>30.19%</u>	<u>29.84%</u>	<u>29.65%</u>	<u>29.17%</u>
普通	次數	610	608	603	609
	%	26.65%	26.68%	26.53%	27.08%
不清楚	次數	495	504	515	498
	%	21.63%	22.11%	22.66%	22.14%
不滿意	次數	14	14	13	13
	%	0.61%	0.61%	0.57%	0.58%
很不滿意	次數	7	9	7	7
	%	0.31%	0.39%	0.31%	0.31%
總和	次數	2289	2279	2273	2249
	%	100%	100%	100%	100%

表 32 產學營運處服務品質平均分數

平均數	您對產學營運處同仁辦理教師產學合作計畫之行政服務滿意度為何?	您對產學營運處同仁辦理專利申請、維護等業務之行政服務滿意度為何?	您對產學營運處提供技術移轉案之服務與諮詢滿意度為何?	您對產學營運處協助教師媒合產學合作計畫之行政服務滿意度為何?
教師	<u>3.9467</u>	<u>3.9130</u>	<u>3.9420</u>	<u>3.9571</u>
行政人員	3.8284	3.7990	3.8333	3.8333
學生	3.9023	3.8985	3.8978	3.8959
平均	3.8958	3.8879	3.8925	3.8915

2. 意見反饋

產學營運處意見回饋共計有373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，產學處於公文處理時效及媒合，上述幾點建議為主要改善項目。

表 33 產學營運處意見回饋內容

No.	產學營運處意見回饋	意見回饋次數
1	無/不清楚/No/沒/沒有/滿意/可以	367
2	辛苦了	1
3	較少接觸	2
4	師生的共同努力下做的非常好，持續努力加油	1
5	產學處在處理技職法 26 條的問題牽涉到老師的權益亂無章法指鹿為馬竟然一個職員可以否定國家科學研究院的公文(合理的推論可能背後有高層暗示)並且發文要將教師送教評會這件事若將來見諸輿論媒體報章雜誌甚至行政法院立法院監察院我想請問產學處要怎麼說明?我已經準備好了產學處的長官有膽放馬過來我等著	1
6	公文處理要 5 個月，很不接受	1
7	大部分媒合都不了了之建議須分類且建立平台.	1

3、小結

整體來說，產學處整體平均偏向滿意居多，針對「辦理教師產學合作計畫」、「辦理專利申請、維護等業務」、「提供技術移轉案之服務與諮詢」及「協助教師媒合產學合作計畫」，教師滿意度平均分數大於行政人員及學生。產學處同仁辦理專利申請、維護等業務之行政服務不滿意與很不滿意次數合計高於其他問項，建議列為優先改進項目。

(六)國際事務處

1. 服務滿意度

表 34 國際事務處服務品質滿意度(%)

國際事務處 服務滿意度(%)		您對學海飛颺及學海惜珠校 內申請程序的滿意度為何？	您對南向學海築夢計畫申 請程序的滿意度為何？
很滿意	次數	448	456
	%	19.70%	20.11%
滿意	次數	<u>669</u>	<u>657</u>
	%	<u>29.42%</u>	<u>28.97%</u>
普通	次數	622	621
	%	27.35%	27.38%
不清楚	次數	517	515
	%	22.74%	22.71%
不滿意	次數	14	13
	%	0.62%	0.57%
很不滿意	次數	4	6
	%	0.18%	0.26%
總和	次數	2274	2268
	%	100%	100%

表 35 國際事務處服務品質平均分數

平均數	您對學海飛颺及學海惜珠校 內申請程序的滿意度為何？	您對南向學海築夢計畫申 請程序的滿意度為何？
教師	3.8689	3.8500
行政人員	3.7011	3.6932
學生	<u>3.8988</u>	<u>3.9038</u>
平均	3.8782	3.8808

2. 意見反饋

國際事務處意見回饋共計有369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，國際處於辦理留學經驗分享講座、海展翅計畫補償方案、增加國際新訊息及宣傳出國學習交流管道，上述幾點建議為主要改善項目。

表 36 國際事務處意見回饋內容

No.	國際事務處意見回饋	意見回饋次數
1	無/還好/很棒	351
2	They should be in contact with upcoming international students to help them about their visa process.	1
3	Training of staff	1
4	因內政部自今年 110/3/1 起換發新式居留證號，惠請國際處能宣導外籍生，若有變更為新的居留證號者，請至所屬校區綜業處辦理學籍資料更新及出納組辦理新增新版居留證號，謝謝	1
5	老師態度很好積極處理事情很棒	1
6	希望能交換的學校能多點尤其是美國的	1
7	希望關於國外經驗分享或留學分享的講座場次可以多開一點，因為都剛好和上課時間衝堂	1
8	志願服務是針對有志工需求的運用單位來進行申請，希望不要將業務丟到外單位	1
9	很可惜學海展翅計畫因為疫情停辦，但還是希望未來能有相關補償的方案替代	1
10	若有足夠資源，可再增加國際相關新訊息與動態	1
11	師生的共同努力下做的非常好，持續努力加油	1
12	國際處形同虛設對國際交流事務根本沒有在用心令人心灰意冷	1
13	強化與學生溝通	1
14	感覺位置可以再顯眼一點點	1
15	對於疫情下國外參訪無較佳對策讓我們痛失海外參訪機會	1
16	與姊妹校交流的頻率	1
17	需要想一些方式宣傳可出國學習的管道	1
18	增加出國留學的名額	1
19	關心交換學生及獎學金的部分	1

3、小結

整體來說，國際處整體平均偏向滿意居多，針對「學海飛颺及學海惜珠校內申請程序」及「南向學海築夢計畫申請程序」，學生滿意度平均分數大於教師及行政人員。國際處辦理南向學海築夢計畫申請程序不滿意與很不滿意次數合計略高於其他問項，建議列為優先改進項目。

(七)海洋科技發展處

1. 服務滿意度

表 37 海洋科技發展處服務品質滿意度(%)

海洋科技發展處		您對海洋科技發展處辦理海洋教育相關課程、講座及科普活動之滿意度為何？	您對海洋科技發展處辦理海洋特色研究計畫之申請作業、成果展現之滿意度為何？	您對海洋科技發展處辦理航輪二系海上實習輔導整體之滿意度為何？
服務滿意度(%)				
很滿意	次數	446	441	413
	%	19.80%	19.65%	18.67%
滿意	次數	<u>667</u>	<u>632</u>	588
	%	<u>29.62%</u>	<u>28.16%</u>	26.58%
普通	次數	619	625	<u>611</u>
	%	27.49%	27.85%	<u>27.62%</u>
不清楚	次數	510	530	584
	%	22.65%	23.62%	26.40%
不滿意	次數	4	<u>8</u>	<u>7</u>
	%	0.18%	<u>0.36%</u>	<u>0.32%</u>
很不滿意	次數	6	<u>8</u>	<u>9</u>
	%	0.27%	<u>0.36%</u>	<u>0.41%</u>
總和	次數	2252	2244	2212
	%	100%	100%	100%

表 38 海洋科技發展處服務品質平均分數

平均數	您對海洋科技發展處辦理海洋教育相關課程、講座及科普活動之滿意度為何？	您對海洋科技發展處辦理海洋特色研究計畫之申請作業、成果展現之滿意度為何？	您對海洋科技發展處辦理航輪二系海上實習輔導整體之滿意度為何？
教師	<u>4.1017</u>	<u>4.0317</u>	<u>4.0625</u>
行政人員	3.8387	3.8333	3.8284
學生	3.8831	3.8668	<u>2.9043</u>
全校平均	3.8858	3.8693	3.8532

2. 意見反饋

海洋科技發展處意見回饋共計有357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，海洋科技發展處於海洋教育活動早點公布名單、海洋特色研究計畫及增加出海實習機會，上述幾點建議為主要改善項目。

表 39 海洋科技發展處意見回饋內容

No.	海洋科技發展處意見回饋	意見回饋次數
1	無/還好/很棒	349
2	可以把海上實習的資訊白話的貼在公告上嗎？有些用詞真的看不懂	1
3	希望下次辦理海洋教育的活動時，可以早點公布名單，還有建議到遠一點的海域時可以提供交通車，要付錢也沒關係，不然真的很不方便	1
4	把海洋內太空產業拓展到三校各系去，壯大高科大的教學研究與產學能量	1
5	師生的共同努力下做的非常好，持續努力加油	1
6	海洋科技未來趨勢	1
7	海洋處的海洋特色研究計畫亂無章法傳璽計畫一年要七篇SCI 請問SCI是用印的嗎?研究開始是二月底計畫截止是十一月底給了錢開始九個月要生出7篇SCI 台灣那個機關敢這樣子要求?去年的傳璽計畫到現在我的團隊刊出六篇SCI 已經是破天荒其他總總的問題我向教育部的反映都已經提到過行政人員不懂裝懂亂開KPI 海洋科技中心是箇中翹楚不信我將來來龍去脈公諸於媒體看看會不會成為學術界的大笑話	1
8	針對海洋特色計畫是否可以詳細盤查計畫的執行成果與先前計畫書之差異不然若存著一魚多吃的心態只會浪費學校資源	1
9	增加出海實習機會	1

3、小結

整體來說，海洋科技發展處整體平均偏向滿意居多，針對「辦理海洋教育相關課程、講座及科普活動」、「辦理海洋特色研究計畫之申請作業、成果展現」及「辦理航輪二系海上實習輔導」，教師滿意度平均分數大於學生及行政人員。海洋科技發展處辦理海洋特色研究計畫之申請作業、成果展現及辦理航輪二系海上實習輔導不滿意與很不滿意次數合計高於其他問項，建議列為優先改進項目

(八)財務處

1. 服務滿意度

表 40 財務處服務品質滿意度(%)

財務處		您對出納櫃臺窗口之 服務滿意度為何？	您對學雜費繳費方 式之滿意度為何？
服務滿意度(%)			
很滿意	次數	518	592
	%	22.59%	25.87%
滿意	次數	<u>799</u>	<u>849</u>
	%	<u>34.85%</u>	<u>37.11%</u>
普通	次數	623	586
	%	27.17%	25.61%
不清楚	次數	321	230
	%	14.00%	10.05%
不滿意	次數	25	24
	%	1.09%	1.05%
很不滿意	次數	7	7
	%	0.31%	0.31%
總和	次數	2293	2288
	%	100%	100%

表 41 財務處服務品質平均分數

平均數	您對出納櫃臺窗口之 服務滿意度為何？	您對學雜費繳費方 式之滿意度為何？
教師	<u>4.1864</u>	<u>4.1346</u>
行政人員	3.8652	3.8716
學生	3.9083	3.9765
平均	3.9108	3.9694

2. 意見反饋

財務處意見回饋共計有372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，財務處於台企銀服務態度差、就學貸款詳細說明、審核獎助學金加快、同仁服務態度及多元的繳費選擇問題，上述幾點建議為主要改善項目。

表 42 財務處意見回饋內容

No.	財務處意見回饋	意見回饋次數
1	無/滿意/Na/沒有/還好/不清楚/很好….	347
2	可以使校務基金跟學貸是同銀行，及台企銀服務態度差及業務能力差對學生申辦不友善，差評，台企銀在校申辦效率差，到行申辦又要求至東高雄分行，交通上在高科居高不下的車禍發生再添一筆不小的風險，在對申請獎學金、生活助學、春陽等的弱勢或需要之同學，需承擔手續費或開戶，對其非常之不友善	1
3	態度加強改進	1
4	可以針對就學貸款的部分再詳細說明	1
5	財務透明化	1
6	辦理學雜費減免的負責人員每次都要求奇怪事情例如:下次用迴紋針、釘書機每次要求都不一樣	1
7	不方便	1
8	外面的繳費機應該要可以繳零錢!然後為甚麼無法用 LINEPAY 付車證的錢?但用現金就可以?	1
9	審核獎助學金希望可以更快一些	1
10	建工出納組的標示再明確一點	1
11	楠梓校區人員的服務方式需要改善	1
12	出納櫃檯有時沒零錢可找	1
13	辦就學貸款時要若居住地方沒有高雄銀行，就會很不方便	1
14	學校在校務系統沒有把我的繳費單放上系統，自己去總務處詢問還被罵，覺得很莫名其妙	1
15	出納組在請他更新銀行帳戶時，口氣極度不佳	1
16	速度	1
17	就學貸款部分較關心	1
18	希望繳費單可以改成直接寄到家裡謝謝	1
19	因行動支付部分有上限問題，希望可拆分較大金額之學雜費或學分費繳費單，且目前僅有 line pay，尚無其他行動支付方式，期望將來有更多元的繳費選擇	1
20	因為剛入學對學費的繳納方式生疏，幸虧有相關人員的幫忙，我的問題才得以解決	1
21	口氣有點兇	1
22	台企銀真的很爛另外弄學貸只限定高雄銀行真的很不方便	1
23	學雜費繳費無紙化方式有利學校不利學生	1
24	希望學校繳費單可增添 QRCode 的繳費方式	1

25	銀行可以多一點	1
26	楠梓校區出納的那位先生態度有夠差零錢就不是錢嗎?在罵什麼意思?欠你的	1

3、小結

整體來說，財務處整體平均偏向滿意居多，針對「出納櫃臺窗口」及「學雜費繳費方式」，教師滿意度平均分數大於學生及行政人員。財務處出納櫃臺窗口之服務不滿意與很不滿意次數合計高於其他問項，建議列為優先改進項目。

(九)教育事業暨產品推廣處

1. 服務滿意度

表 43 教育事業暨產品推廣處服務品質滿意度(%)

教育事業暨產品推廣處		您對教育推廣中心課程規劃與辦理效率的滿意度為何？	您對品牌商店 DK/SHOP 所提供購物服務滿意度為何？	您對教育事業暨產品推廣處可協助校內老師申請與諮詢 ISBN 服務的滿意度為何？
服務滿意度(%)				
很滿意	次數	477	450	434
	%	21.33%	20.07%	19.48%
滿意	次數	<u>720</u>	<u>668</u>	<u>634</u>
	%	<u>31.73%</u>	<u>29.79%</u>	<u>28.46%</u>
普通	次數	600	611	599
	%	26.73%	27.25%	26.89%
不清楚	次數	431	488	544
	%	19.31%	21.77%	24.42%
不滿意	次數	15	20	12
	%	0.68%	0.89%	0.54%
很不滿意	次數	5	5	5
	%	0.23%	0.22%	0.22%
總和	次數	2248	2242	2228
	%	100%	100%	100%

表 44 教育事業暨產品推廣處服務品質平均分數

平均數	您對教育推廣中心課程規劃與辦理效率的滿意度為何？	您對品牌商店 DK/SHOP 所提供購物服務滿意度為何？	您對教育事業暨產品推廣處可協助校內老師申請與諮詢 ISBN 服務的滿意度為何？
教師	<u>4.1356</u>	<u>3.9661</u>	<u>4.0392</u>
行政人員	3.8086	3.8178	3.7514
學生	3.9122	3.8823	3.8891
平均	3.9075	3.8769	3.8789

2. 意見反饋

教育事業暨產品推廣處意見回饋共計有357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，教育事業暨產品推廣處於拓寬行銷管道、商品促銷折扣活動及網頁購買便利性加強，上述幾點建議為主要改善項目。

表 45 教育事業暨產品推廣處意見回饋內容

No.	教育事業暨產品推廣處意見回饋	意見回饋次數
1	無/還好/很棒	344
2	推廣面不夠	2
3	DK 商品的發展很值得支持	1
4	可以再有更多學校自行開發商品並與小商連結，拓寬行銷管道	1
5	有些老師很像來混的	1
6	似乎沒有什麼特別的活動在推廣這一塊	1
7	希望能有更多商品促銷折扣活動	1
8	希望進修學分班的學員證可以做和一般學生證一樣的一卡通，因為只是一張護貝卡，學生拿到普遍反應很不好	1
9	希望旗津也會有 DK SHOP	1
10	很喜歡校內教師研發的產品，如果可能的話，希望能多點行銷及獨家優惠給校內教職員生購買，或贊助校內活動以提升能見度和推廣力度，謝謝	1
11	師生的共同努力下做的非常好，持續努力加油	1
12	對校內推銷可以再加強，參考屏科大做法，多結合老師們的研發成果。透過網頁購買的便利性可以再加強，校內同仁很認同這些產品，可是不知道怎麼購買，網頁購買的系統似乎有問題	1
13	教育中心有推出很多相關得活動，希望日後有機會參加	1
14	產品太貴	1

3、小結

整體來說，教育事業暨產品推廣處整體平均偏向滿意居多，針對「課程規劃與辦理效率」、「品牌商店DK/SHOP所提供購物」及「協助校內老師申請與諮詢ISBN服務」，教師滿意度平均分數大於學生及行政人員。教育事業暨產品推廣處對品牌商店DK/SHOP所提供購物服務不滿意與很不滿意次數合計高於其他問項，建議列為優先改進項目。

(十)海事人員訓練處

1. 服務滿意度

表 46 海事人員訓練處服務品質滿意度(%)

海事人員訓練處 服務滿意度(%)		您對海事人員訓練處辦理 課程之規劃滿意度為何？	您對海事人員訓練處訓 練設備滿意度為何？
很滿意	次數	388	389
	%	17.60%	17.71%
滿意	次數	566	573
	%	25.67%	26.09%
普通	次數	588	570
	%	26.67%	25.96%
不清楚	次數	<u>649</u>	<u>650</u>
	%	<u>29.43%</u>	<u>29.60%</u>
不滿意	次數	10	9
	%	0.45%	0.41%
很不滿意	次數	4	5
	%	0.18%	0.23%
總和	次數	2205	2196
	%	100%	100%

表 47 海事人員訓練處服務品質平均分數

平均數	您對海事人員訓練處辦理 課程之規劃滿意度為何？	您對海事人員訓練處訓 練設備滿意度為何？
教師	<u>4.1304</u>	<u>4.1556</u>
行政人員	3.8089	3.8165
學生	3.8463	3.8570
平均	3.8509	3.8616

2. 意見反饋

海事人員訓練處意見回饋共計有352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，海事人員訓練處於設備更新、專業訓練及學員管理，上述幾點建議為主要改善項目。

表 48 海事人員訓練處意見回饋內容

No.	海事人員訓練處意見回饋	意見回饋次數
1	沒有/無/很好/不清楚/很棒/加油/辛苦了	346
2	設備可以在更新，很多東西都壞掉。有些人員麻煩在教育好嗎？不是仗著港務局三個字就可以肆意妄為，時間到了教室不開放給學員進入是在外面吹風？颱風天大家都是冒著大雨來就那位承辦最高尚？可以罵學員？	1
3	有受到專業的訓練	1
4	設備有些老舊	1
5	速度	1
6	對校外人士(學員)進入校區內之管理無法確實管制(例如：抽菸菸蒂亂丟)	1
7	我想考動力小艇，最後一年了，給機會考照報名	1

3、小結

整體來說，海事人員訓練處整體平均偏向不清楚單位業務居多，針對「辦理課程之規劃」及「訓練設備」，教師滿意度平均分數大於學生及行政人員。海事人員訓練處所提供之兩問項，其不滿意與很不滿意次數合計相同，建議皆列為改進項目。

(十一)建工校區綜合業務處

1. 服務滿意度

表 49 建工校區綜合業務處服務品質滿意度(%)

建工校區綜合業務處		您對建工校區綜合業務處提供在地化教務類(如申請成績單、在學證明、選課諮詢、畢業審查等)服務滿意度為何？	您對建工校區綜合業務處提供在地化學務類(如就學貸款、學雜費減免、獎助學金、請假、獎懲、社團活動)服務滿意度為何？	您對建工校區綜合業務處提供在地化總務類(如申請車證、場地租借、栽培維護、校園清潔、郵件包裹等)服務滿意度為何？	您對建工校區綜合業務處提供在地化其他類(如臨時性服務及機動性服務等)其整體滿意度為何？
服務滿意度(%)					
很滿意	次數	522	506	511	499
	%	23.55%	23.02%	23.25%	22.88%
滿意	次數	<u>601</u>	<u>595</u>	<u>593</u>	<u>587</u>
	%	<u>27.11%</u>	<u>27.07%</u>	<u>26.98%</u>	<u>26.91%</u>
普通	次數	502	494	499	500
	%	22.64%	22.47%	22.70%	22.93%
不清楚	次數	565	578	560	572
	%	25.48%	26.30%	25.48%	26.23%
不滿意	次數	17	18	21	13
	%	0.77%	0.82%	0.96%	0.60%
很不滿意	次數	10	7	14	10
	%	0.45%	0.32%	0.64%	0.46%
總和	次數	2217	2198	2198	2181
	%	100%	100%	100%	100.00%

表 50 建工校區綜合業務處服務品質平均分數

平均數	您對建工校區綜合業務處提供在地化教務類(如申請成績單、在學證明、選課諮詢、畢業審查等)服務滿意度為何？	您對建工校區綜合業務處提供在地化學務類(如就學貸款、學雜費減免、獎助學金、請假、獎懲、社團活動)服務滿意度為何？	您對建工校區綜合業務處提供在地化總務類(如申請車證、場地租借、栽培維護、校園清潔、郵件包裹等)服務滿意度為何？	您對建工校區綜合業務處提供在地化其他類(如臨時性服務及機動性服務等)其整體滿意度為何？
教師	<u>4.2600</u>	<u>4.2653</u>	<u>4.2037</u>	<u>4.1837</u>
行政人員	4.0000	3.9889	3.9948	3.9894

學生	3.9597	3.9597	3.9410	3.9533
平均	3.9734	3.9722	3.9560	3.9646

2. 意見反饋

建工校區綜合業務處意見回饋共計有346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，建工校區綜合業務處於廁所清潔、校門口事務機、作業系統化及態度問題等，上述幾點建議為主要改善項目。

表 51 建工校區綜合業務處意見回饋內容

No.	建工校區綜合業務處意見回饋	意見回饋次數
1	無/還好/很棒	328
2	1. 校門口事務機申請成績單常常沒有紙，還需要跑一趟教務處非常不便 2. 停車證收費太昂貴	1
3	502 教室育賢拜託冷氣修一下不然真的熱到想要脫口罩全部窗戶有開	1
4	公務人員不要當得那麼懶惰，還沒五點就下班回家，學生要找誰辦業務	1
5	有些作業可以再系統化	1
6	有排名的成績單能快點有	1
7	老師們服務非常的好，對於學生的問題解說與處理非常清楚	1
8	希望態度好一點	1
9	改善空間大小及動線	1
10	系館廁所清潔、垃圾桶數量可再適度加強/增加	1
11	育賢樓假日是進修學院上課場所，可否增加星期六下午廁所清運時間，週六早到晚十，廁所慘不忍睹	1
12	育賢樓廁所很髒，要加強清潔圖書館只有大家說英語雜誌，應加訂其他雜誌	1
13	師生的共同努力下做的非常好，持續努力加油	1
14	停車位太少	1
15	停車證是否可以提前作業不要到新學期已經過了 1-2 個月才陸續發放停車證	1
16	進修學院化妝室可否增加打掃次數	1
17	對於 EMBA 學生停車證的發放條件為何跟一般學生一樣處理，我們共 40 個學生，一二年級分週上課其實只有 20 人次，我們的學費收得比一般學生高為何待遇一樣	1
18	廣告少一點、不要跨校區寄送	1
19	應提供臨時辦公處所環境及設備借用，設置上鎖的櫃子限時臨時存放相關資料	1

3、小結

整體來說，建工校區綜合業務處整體平均偏向滿意居多，針對「提供在地化教務類(如申請成績單、在學證明、選課諮詢、畢業審查等)」、「提供在地化學務類(如就學貸款、學雜費減免、獎助學金、請假、獎懲、社團活動)」、「提供在地化總務類(如申請車證、場地租借、栽培維護、校園清潔、郵件包裹等)」及「提供在地化其他類(如臨時性服務及機動性服務等)」，教師滿意度平均分數大於學生及行政人員。建工校區綜合業務處提供在地化總務類(如申請車證、場地租借、栽培維護、校園清潔、郵件包裹等)服務不滿意與很不滿意次數合計高於其他問項，建議列為優先改進項目。

(十二)第一校區綜合業務處

1. 服務滿意度

表 52 第一校區綜合業務處服務品質滿意度(%)

第一校區綜合業務處		您對第一校區綜合業務處提供在地化教務類(如申請成績單、在學證明、選課諮詢、畢業審查等)服務滿意度為何？	您對第一校區綜合業務處提供在地化各項學務類(如就學貸款、學雜費減免、獎助學金、請假、獎懲、社團活動等)服務滿意度為何？	您對第一校區綜合業務處提供在地化各項總務類(如車證、場地租借、校園清潔、小型修繕等)服務滿意度為何？	您對第一校區綜合業務處提供在地化其他類(如諮詢、櫃檯號碼指引、臨時性及機動性服務等)其整體滿意度為何？
很滿意	次數	453	450	447	451
	%	20.67%	20.65%	20.42%	20.71%
滿意	次數	646	632	638	631
	%	29.47%	29.00%	29.15%	28.97%
普通	次數	510	508	519	529
	%	23.27%	23.31%	23.71%	24.29%
不清楚	次數	541	542	527	518
	%	24.68%	24.87%	24.07%	23.78%
不滿意	次數	29	36	43	34
	%	1.32%	1.65%	1.96%	1.56%
很不滿意	次數	13	11	15	15
	%	0.59%	0.50%	0.69%	0.69%
總和	次數	2192	2179	2189	2178
	%	100%	100%	100%	100%

表 53 第一校區綜合業務處服務品質平均分數

平均數	您對第一校區綜合業務處提供在地化教務類(如申請成績單、在學證明、選課諮詢、畢業審查等)服務滿意度為何？	您對第一校區綜合業務處提供在地化各項學務類(如就學貸款、學雜費減免、獎助學金、請假、獎懲、社團活動等)服務滿意度為何？	您對第一校區綜合業務處提供在地化各項總務類(如車證、場地租借、校園清潔、小型修繕等)服務滿意度為何？	您對第一校區綜合業務處提供在地化其他類(如諮詢、櫃檯號碼指引、臨時性及機動性服務等)其整體滿意度為何？
教師	3.9545	3.9318	3.9574	4.0208
行政人員	3.9836	3.9605	3.9900	4.0000
學生	3.8954	3.8919	3.8593	3.8643
平均	3.9067	3.9004	3.8779	3.8849

2. 意見反饋

第一校區綜合業務處意見回饋共計有363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，第一校區綜合業務處於同仁態度、洽公動線、車證辦理及自動繳費機問題等，上述幾點建議為主要改善項目。

表 54 第一校區綜合業務處意見回饋內容

No.	第一校區綜合業務處意見回饋	意見回饋次數
1	無/不清楚/沒有/很好/辛苦了/沒去過	332
2	學校的課務組對於法規不熟悉，且講話態度很差	1
3	機車停車位多一些	1
4	動線都不知道要去哪個櫃檯 然後態度好一點	1
5	應該多多宣傳地點，身為新生的我，以為綜合業務處在行政大樓	1
6	車證服務人員可以不要那麼兇嗎	1
7	學生下課時間在位的人員比較少，對於好不容易能空時間交文件的學生來說有些不方便	1
8	路口可以標牌不用到每個辦公桌前看是辦什麼業務	1
9	辦理學雜費減免的負責人員，迴紋針或釘書機的用法可以要求別這麼多嗎?那是很重要嗎?	1
10	某些職員態度可以在溫和一點，不要不耐煩，在講事情時不要邊滑手機邊聽我們講話，沒聽到又說再聽一次	1
11	辦理車證相關資訊希望可與總務處同步訊息	1
12	繳費機器擺放位置太擁擠	1
13	選課系統會當機	1
14	認為學校第二停車場的車位嚴重不足	1
15	希望自動繳費機可以找零	1
16	號碼指引不夠多資訊，有時候申請文件跟系所無關，完全不知道應該找誰！pod 機每次進去都看到卡很多人，動線需再規劃	1
17	上次收據機沒開機，導致沒收據跑出來，工作人員應該要注意機器是否有開機，好險最後收據有出來，要不然學生不就要重付一次錢了	1
18	車證申請的機器每次都排一堆人，希望能有其他窗口申請	1
19	各項申請資料可以便宜一點嗎?	1
20	請問下學期學生還可以申請汽車停車證嗎?	1
21	態度跟指引	1
22	常常不知道辦什麼業務要找誰	1
23	做事可以再有效率、上進些	1
24	成績單可以直接蓋彩色印章再寄給學生，每次申請成績單都須跑綜合業務處，效率有夠差	1
25	蚊子超多，飲水機沒水，沒冰水	1

26	行政單位效率高，雖然辦理學雜費減免的時候遇到很多問題，但是承辦人員還是很有耐心的陪我解決，我真的非常感謝	1
27	其他校區學生停車較不便需申請車證但因非貴校區學生一學期來不到幾次都只能停外面不然會被開單或拖吊	1
28	希望第一校區的社團可以多一點，因為都要跑到建功或燕巢參加	1
29	之前辦理事務去過一次，有個女老師(不記得是誰也不記得姓什麼)態度讓人感覺很不好反而旁邊幫忙的助理(打工的同學)態度十分親切	1
30	態度好一點沒欠你錢打了應該也不會改進	1
31	上次申請成績單到一半辦公人員跑去跟外面的人聊天後就不知道跑哪了後來我請旁邊的工讀生幫我蓋章	1
32	真的不要那麼懶惰，下班時間還沒到就想休息，想躺就滾回家躺	1

3、小結

整體來說，第一校區綜合業務處整體平均偏向滿意居多，針對「提供在地化教務類(如申請成績單、在學證明、選課諮詢、畢業審查等)」、「提供在地化各項學務類(如就學貸款、學雜費減免、獎助學金、請假、獎懲、社團活動等)」及「提供在地化各項總務類(如車證、場地租借、校園清潔、小型修繕等)」行政人員滿意度平均分數大於教師及學生；而在「提供在地化其他類(如諮詢、櫃檯號碼指引、臨時性及機動性服務等)」，則是教師滿意度平均分數較高。第一校區綜合業務處提供在地化各項總務類(如車證、場地租借、校園清潔、小型修繕等)服務不滿意與很不滿意次數合計高於其他問項，建議列為優先改進項目。

(十三)楠梓校區綜合業務處

1. 服務滿意度

表 55 楠梓校區綜合業務處服務品質滿意度(%)

楠梓校區綜合業務處		您對楠梓校區綜合業務處提供在地化教務類(如申請成績單、在學證明、選課諮詢、畢業審查等)服務滿意度為何？	您對楠梓校區綜合業務處提供在地化學務類(如就學貸款、學雜費減免、獎助學金、請假、獎懲、社團活動)服務滿意度為何？	您對楠梓校區綜合業務處提供在地化總務類(如申請車證、場地租借、教室維護等)服務滿意度為何？	您對楠梓校區綜合業務處辦理郵件/包裹管理整體的滿意度為何？
服務滿意度(%)					
很滿意	次數	452	432	446	446
	%	21.22%	20.37%	20.98%	21.17%
滿意	次數	538	558	544	527
	%	25.26%	26.31%	25.59%	25.01%
普通	次數	500	485	494	483
	%	23.47%	22.87%	23.24%	22.92%
不清楚	次數	625	628	620	634
	%	29.34%	29.61%	29.16%	30.09%
不滿意	次數	8	15	17	14
	%	0.38%	0.71%	0.80%	0.66%
很不滿意	次數	7	3	5	3
	%	0.33%	0.14%	0.24%	0.14%
總和	次數	2130	2121	2126	2107
	%	100%	100%	100%	100.00%

表 56 楠梓校區綜合業務處服務品質平均分數

平均數	您對楠梓校區綜合業務處提供在地化教務類(如申請成績單、在學證明、選課諮詢、畢業審查等)服務滿意度為何？	您對楠梓校區綜合業務處提供在地化學務類(如就學貸款、學雜費減免、獎助學金、請假、獎懲、社團活動)服務滿意度為何？	您對楠梓校區綜合業務處提供在地化總務類(如申請車證、場地租借、教室維護等)服務滿意度為何？	您對楠梓校區綜合業務處辦理郵件/包裹管理整體的滿意度為何？
教師	4.2500	4.2826	4.2041	4.2766
行政人員	4.1117	4.0535	4.1010	4.0663
學生	3.9070	3.9087	3.8991	3.9187
平均	3.9435	3.9384	3.9356	3.9498

2. 意見反饋

楠梓校區綜合業務處意見回饋共計有345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，楠梓校區綜合業務處於態度部分、社團事宜、教室設備及整潔問題等，上述幾點建議為主要改善項目。

表 57 楠梓校區綜合業務處意見回饋內容

No.	楠梓校區綜合業務處意見回饋	意見回饋次數
1	無/還好/很棒	329
2	之前還有跟公家機關合作開放讓民眾打疫苗，真的很值得讚許	1
3	同仁既有溫度又有熱情及專業處長親民待人願意親力親為是以整處作風才得以如此	1
4	回覆學生問題的態度及口氣可以再好一點。	1
5	有些教室有設備老舊、椅子壞掉、環境超級髒亂的情況，希望能積極改善	1
6	希望社團在租借場地的部分能更友善，而不是一直阻擋，每個社團對場地的租借需求本就不同，不能打著維護其他社團的權益就一直擋掉真正需要常常借場地練習的表演性社團，本末倒置	1
7	希望社團能夠在多樣化一點	1
8	希望進修部的教務處跟學務處能獨立出來，不然真的很不方便	1
9	我也不是楠梓的校區我怎麼會知道	1
10	系科社團行政需加強淺顯易懂	1
11	為什麼申請成績單要搞那麼複雜還要先上網申請再等通知好多此一舉	1
12	師生的共同努力下做的非常好，持續努力加油	1
13	動向應該要更清楚	1
14	晚送成績致使學弟妹們申請研究所險些錯過，實習成績校友中心負責廠商校友中心應落實學生輔導及系所資訊通知	1
15	對通識課程理解需要再教育訓練，不要再跟通識中心互推皮球欸	1
16	學校的課務組對於法規不熟悉，且講話態度很差另外教室有超多地方壞掉完全沒修，課桌椅老舊也沒有汰換，常常受傷	1
17	體育館開放給系隊練球，而不是只是開放校隊或社團而已	1

3、小結

整體來說，楠梓校區綜合業務處整體平均偏向不清楚居多，其次為滿意。針對「提供在地化教務類(如申請成績單、在學證明、選課諮詢、畢業審查等)」、「提供在地化學務類(如就學貸款、學雜費減免、獎助學金、請假、獎懲、社團活動)」、「提供在地化總務類(如申請車證、場地租借、教室維護等)」及「辦理郵件/包裹管理整體」，教師滿意度平均分數大於行政人員及學生。楠梓校區綜合業務處提供在地化總務類(如申請車證、場地租借、教室維護等)服務不滿意與很不滿意次數合計高於其他問項，建議列為優先改進項目。

(十四)燕巢校區綜合業務處

1. 服務滿意度

表 58 燕巢校區綜合業務處服務品質滿意度(%)

燕巢校區綜合業務處		您對燕巢校區綜合業務處提供在地化教務類(如申請成績單、在學證明、選課諮詢、畢業審查等)服務滿意度為何？	您對燕巢校區綜合業務處提供在地化學務類(如就學貸款、學雜費減免、獎助學金、請假、獎懲、社團活動)服務滿意度為何？	您對燕巢校區綜合業務處提供在地化總務類(如申請車證、場地租借、栽培維護、校園清潔、郵件包裹等)服務滿意度為何？	您對燕巢校區綜合業務處提供在地化其他(如洽公動線及環境、臨時性服務及機動性服務等)其整體滿意度為何？
服務滿意度(%)					
很滿意	次數	398	385	394	391
	%	19.11%	18.53%	18.91%	18.86%
滿意	次數	504	517	507	506
	%	24.20%	24.88%	24.33%	24.41%
普通	次數	481	478	481	492
	%	23.09%	23.00%	23.08%	23.73%
不清楚	次數	<u>684</u>	<u>682</u>	<u>676</u>	<u>663</u>
	%	<u>32.84%</u>	<u>32.82%</u>	<u>32.44%</u>	<u>31.98%</u>
不滿意	次數	12	12	20	16
	%	0.58%	0.58%	0.96%	0.77%
很不滿意	次數	4	4	6	5
	%	0.19%	0.19%	0.29%	0.24%
總和	次數	2083	2078	2084	2073
	%	100%	100%	100%	100%

表 59 燕巢校區綜合業務處服務品質平均分數

平均數	您對燕巢校區綜合業務處提供在地化教務類(如申請成績單、在學證明、選課諮詢、畢業審查等)服務滿意度為何？	您對燕巢校區綜合業務處提供在地化學務類(如就學貸款、學雜費減免、獎助學金、請假、獎懲、社團活動)服務滿意度為何？	您對燕巢校區綜合業務處提供在地化總務類(如申請車證、場地租借、栽培維護、校園清潔、郵件包裹等)服務滿意度為何？	您對燕巢校區綜合業務處提供在地化其他(如洽公動線及環境、臨時性服務及機動性服務等)其整體滿意度為何？
教師	<u>4.1250</u>	<u>4.1538</u>	<u>4.1500</u>	<u>4.1538</u>
行政人員	3.9333	3.9136	3.8989	3.9116

學生	3.9054	3.8987	3.8882	3.8840
平均	3.9149	3.9076	3.8970	3.8950

2. 意見反饋

燕巢校區綜合業務處意見回饋共計有345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，燕巢校區綜合業務處於態度部分及業務專業熟悉度，上述幾點建議為主要改善項目。

表 60 燕巢校區綜合業務處意見回饋內容

No.	燕巢校區綜合業務處意見回饋	意見回饋次數
1	沒有/無/不清楚/很棒/不了解/辛苦了	337
2	同仁不夠積極，例如可主動詢問要辦什麼業務，好幾次到辦公室都沒人理會	1
3	申請個校外租屋補助要哪些東西要注意甚麼都不說清楚，網路上給的注意事項跟實際上收的也不一致，害我重複跑了5遍才處理完，網路上說未滿20歲簽約要法定代理人作為承租人代簽並附上戶籍謄本，結果交過去跟我說一定要我的名字在上面，然後又跟我說有中低收證明就不需要戶籍謄本，網路上也不說清楚，我光這樣印來印去還跟戶政事務所申請文件浪費快100元，而且只要有一個地方出錯後面文件就都不看直接把學生趕走，後面檢查之後才又說文件有問題，這樣是不是需要加強一下	1
4	有時候申請東西會不知道交到哪裡，但辦公室的人員們都很親切	1
5	上次去辦理人社院冷氣卡，詢問負責業務的教職員相關問題，但是她對她的業務好像不是很熟悉，還要詢問其他工讀生，甚至還跟我說不是她負責的，但是她頭上的辦理項目明明就大大的寫著冷氣卡退費跟申辦	1
6	汽車車格還有很多，應該可以多發車證	1

3、小結

整體來說，燕巢校區綜合業務處整體平均偏向不清楚居多，其次為滿意。針對「提供在地化教務類(如申請成績單、在學證明、選課諮詢、畢業審查等)」、「提供在地化學務類(如就學貸款、學雜費減免、獎助學金、請假、獎懲、社團活動)」、「提供在地化總務類(如申請車證、場地租借、栽培維護、校園清潔、郵件包裹等)」及「提供在地化其他(如洽公動線及環境、臨時性服務及機動性服務等)」，教師滿意度平均分數大於學生及行政人員。燕巢校區綜合業務處提供在地

化總務類(如申請車證、場地租借、 栽培維護、校園清潔、郵件包裹等)服務不滿意與很不滿意次數合計高於其他問項，建議列為優先改進項目。

(十四)旗津校區綜合業務處

1. 服務滿意度

表 61 旗津校區綜合業務處服務品質滿意度(%)

旗津校區綜合業務處		您對旗津校區綜合業務處提供在地化教務類(如申請成績單、在學證明、選課諮詢、畢業審查等)服務滿意度為何？	您對旗津校區綜合業務處提供在地化學務類(如就學貸款、學雜費減免、獎助學金、請假、獎懲、社團活動)服務滿意度為何？	您對旗津校區綜合業務處提供在地化總務類(如申請車證、場地租借、校園清潔、郵件包裹等)服務滿意度為何？	您對旗津校區綜合業務處所提供小額臨櫃收費之服務滿意度為何？
服務滿意度(%)	次數	344	335	340	334
	%	16.87%	16.48%	16.74%	16.55%
很滿意	次數	438	448	443	441
	%	21.48%	22.04%	21.81%	21.85%
滿意	次數	481	474	479	472
	%	23.59%	23.32%	23.58%	23.39%
普通	次數	764	762	754	758
	%	37.47%	37.48%	37.12%	37.56%
不清楚	次數	9	11	13	9
	%	0.44%	0.54%	0.64%	0.45%
不滿意	次數	3	3	2	4
	%	0.15%	0.15%	0.10%	0.20%
很不滿意	次數	2039	2033	2031	2018
	%	100%	100%	100%	100.00%
總和					

表 62 旗津校區綜合業務處服務品質平均分數

平均數	您對旗津校區綜合業務處提供在地化教務類(如申請成績單、在學證明、選課諮詢、畢業審查等)服務滿意度為何？	您對旗津校區綜合業務處提供在地化學務類(如就學貸款、學雜費減免、獎助學金、請假、獎懲、社團活動)服務滿意度為何？	您對旗津校區綜合業務處提供在地化總務類(如申請車證、場地租借、校園清潔、郵件包裹等)服務滿意度為何？	您對旗津校區綜合業務處所提供小額臨櫃收費之服務滿意度為何？
教師	4.2821	4.2564	4.2250	4.2632
行政人員	3.9500	3.9500	3.9697	3.9937
學生	3.8448	3.8396	3.8368	3.8335
平均	3.8714	3.8662	3.8661	3.8667

2. 意見反饋

旗津校區綜合業務處意見回饋共計有323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，旗津校區綜合業務處於辦公空間及宣導事項，上述幾點建議為主要改善項目。

表 63 旗津校區綜合業務處意見回饋內容

No.	旗津校區綜合業務處意見回饋	意見回饋次數
1	無/還好/很棒	320
2	作業空間太狹小。	1
3	宣導事項能明瞭些	1
4	師生的共同努力下做的非常好，持續努力加油	1

3、小結

整體來說，旗津校區綜合業務處整體平均偏向不清楚居多，其次為普通。針對「提供在地化教務類(如申請成績單、在學證明、選課諮詢、畢業審查等)」、「提供在地化學務類(如就學貸款、學雜費減免、獎助學金、請假、獎懲、社團活動)」、「提供在地化總務類(如申請車證、場地租借、校園清潔、郵件包裹等)」及「提供小額臨櫃收費」，教師滿意度平均分數大於學生及行政人員。旗津校區綜合業務處提供在地化總務類(如申請車證、場地租借、校園清潔、郵件包裹等)服務不滿意與很不滿意次數合計高於其他問項，建議列為優先改進項目。

(十五)圖書館

1. 服務滿意度

表 64 圖書館服務品質滿意度(%)

圖書館		您對圖書館館員服務(如專業知識、溝通能力、館員態度)之滿意度為何？	您對圖書館整體館藏(含圖書、期刊、電子資源)豐富性之滿意度為何？	您對跨校區調借圖書服務之滿意度為何？
服務滿意度(%)				
很滿意	次數	736	712	758
	%	32.92%	31.80%	33.99%
滿意	次數	<u>911</u>	<u>905</u>	<u>831</u>
	%	<u>40.74%</u>	<u>40.42%</u>	<u>37.26%</u>
普通	次數	446	466	418
	%	19.95%	20.81%	18.74%
不清楚	次數	124	123	209
	%	5.55%	5.49%	9.37%
不滿意	次數	15	21	11
	%	0.67%	0.94%	0.49%
很不滿意	次數	4	12	3
	%	0.18%	0.54%	0.13%
總和	次數	2236	2239	2230
	%	100%	100%	100%

表 65 圖書館服務品質平均分數

平均數	您對圖書館館員服務(如專業知識、溝通能力、館員態度)之滿意度為何？	您對圖書館整體館藏(含圖書、期刊、電子資源)豐富性之滿意度為何？	您對跨校區調借圖書服務之滿意度為何？
教師	<u>4.1781</u>	4.0130	<u>4.2813</u>
行政人員	4.1090	4.0460	4.1725
學生	4.1162	<u>4.0872</u>	4.1451
平均	4.1174	4.0794	4.1529

2. 意見反饋

圖書館意見回饋共計有369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，圖書館於藏書不足且須汰換更新、同仁態度、辦理講座及增加線上電子書資源問題等，上述幾點建議為主要改善項目。

表 66 圖書館意見回饋內容

No.	圖書館意見回饋	意見回饋次數
1	很好/沒/很棒/滿意/無	329
2	冷氣開太強了	1
3	專業期刊跟書籍多進一點，且須持續汰換更新，太多書籍是高應大前身時期	1
4	書太少了	1
5	1. 對於計畫人員須提供契約書方能申請權限，建議是否可以有更友善的方式 2. 不同校區，計畫人員要個別申請權限，不能申請一次後通用其他校區	1
6	開放坐電梯	1
7	希望增加商管類中文電子期刊(如商業週刊、天下....等)	1
8	郵件整合可以明確找到資訊，且不會讓信箱凌亂，非常謝謝您們的幫忙	1
9	盼能線上化借閱證之申請與開通	1
10	為甚麼不能在同校區進行預約書籍	1
11	書太少書櫃沒有明確標示	1
12	電子書希望更多原文只會圖書館續約限制太多	1
13	外校的不能進去閱讀書籍實屬可惜	1
14	如果當學期是交換生，書籍有沒有機會可以直接延長至下學期呢	1
15	藏書太少	1
16	可以辦理名人、作家講座或簽書會，好書讀書會、捐書...等活動	1
17	之前有天下雜誌群知識庫的資源，希望可以再合作購買	1
18	預約書籍的創新科技很方便但第一校區的動線有點不明確	1
19	希望調閱書籍時能更快速	1
20	希望多進駐一些課內電子書、實體課外書	1
21	線上電子資源，希望可以購買華藝，因為其實華藝擁有很多有用的論文	1
22	圖書館系統上的書預覽畫面應該要有更多該書的封面	1
23	化學領域期刊數量較少，此外建議可訂閱 scifinder 資料庫，可有效提升找文獻之效率	1
24	希望能有更多元的書	1
25	電子期刊還是少的可憐	1
26	人員專業度，服務態度待加強	1

27	建工校區：有許多管理書籍經常不在架上，都在其他校區，對於在只在建工校區上課的學生不是很方便/第一校區：服務人員很清楚書冊存放位子	1
28	不錯啊廁所髒了點而已	1
29	我覺得新書可以再多一點點	1
30	館員講話很大聲	1
31	可以多增設歸還書箱	1
32	希望日文書籍再多一點	1
33	桌燈亮一點	1
34	設計繪畫類圖鑑、畫冊、雜誌的增加	1
35	圖書館如果有餐廳就好了	1
36	一進去之後的味道很臭	1
37	泛閱讀的書籍可以借閱的多一點，全館只有一本有點..	1
38	建工校區藏書不足、提供教科書較少、有自助借書機(但好像未有還書功能)	1
39	希望能讓兼任教師享有電子期刊的使用權限	1
40	泛閱讀平台的電子書：能夠以電子書的格式方便閱讀；然而，多數為紙本掃描的電子書，不易閱讀	1
41	有問更近期的多益參考書和日文檢定書	1

3、小結

整體來說，圖書館整體平均偏向滿意居多，各問項很滿意亦達30%以上。針對「館員服務(如專業知識、溝通能力、館員態度)」及「跨校區調借圖書服務」，教師滿意度平均分數大於學生及行政人員；而在「整體館藏(含圖書、期刊、電子資源)豐富性」，則是學生滿意度平均分數較高。圖書館整體館藏(含圖書、期刊、電子資源)豐富性不滿意與很不滿意次數合計高於其他問項，建議列為優先改進項目。

(十六)秘書室

1. 服務滿意度

表 67 秘書室服務品質滿意度(%)

秘書室		您對推行公務郵件平台後，每日彙整發送郵件呈現及瀏覽方式是否滿意？	您對公關組推出新的學校宣傳風格滿意度為何？	您對秘書室所提供之智財權、行政法等法律諮詢服務滿意度為何？
服務滿意度(%)				
很滿意	次數	464	438	410
	%	21.52%	20.51%	19.29%
滿意	次數	<u>692</u>	<u>652</u>	<u>595</u>
	%	<u>32.10%</u>	<u>30.52%</u>	<u>28.00%</u>
普通	次數	564	568	545
	%	26.16%	26.59%	25.65%
不清楚	次數	369	454	554
	%	17.12%	21.25%	26.07%
不滿意	次數	<u>48</u>	18	13
	%	<u>2.23%</u>	0.84%	0.61%
很不滿意	次數	<u>19</u>	6	8
	%	<u>0.88%</u>	0.28%	0.38%
總和	次數	2156	2136	2125
	%	100%	100%	100%

表 68 秘書室服務品質平均分數

平均數	您對推行公務郵件平台後，每日彙整發送郵件呈現及瀏覽方式是否滿意？	您對公關組推出新的學校宣傳風格滿意度為何？	您對秘書室所提供之智財權、行政法等法律諮詢服務滿意度為何？
教師	<u>4.1351</u>	<u>4.0435</u>	<u>4.2593</u>
行政人員	3.8423	3.8858	3.9191
學生	3.8473	3.8837	3.8596
平均	3.8584	3.8906	3.8822

2. 意見反饋

秘書室意見回饋共計有339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，秘書室於公務電子郵件平台、行銷活動宣傳、業務量及滿意度調查，上述幾點建議為主要改善項目。

表 69 秘書室意見回饋內容

No.	秘書室意見回饋	意見回饋次數
1	無/還好/很棒	319
2	處理速度還不錯	2
3	公務平台郵件雖然已經減少發送量，但是感覺仍然有許多類似的罐頭訊息，是否可以多一層的篩檢？讓人更願意也更重視公務平台郵件的重要性	1
4	公務郵件平台可避免大家誤點外部廣告信件，讚讚	1
5	公務郵件有夠亂想必學校也不想管了目標群眾分類混亂信件有時過於繁多，容易錯過重要資訊最後，模具系要專業徵才為何要普發各系學生信箱？是否過於濫用校務資源？	1
6	太多郵件很雜亂，其中有時還會參雜重要訊息	1
7	可以劃分與統整每個校區的東西不然很亂	1
8	有時候一些郵件並非每個人都有收到	1
9	行銷活動宣傳之梗或手段應更加可以受公評，不要事後再道歉，誠信已受損	1
10	我不知道學生收的郵件是否歸在這邊負責，想建議學校各校區的郵件可以分類好，不屬於自己校區的信，希望不要寄過來，不然會像垃圾信件一樣，自己該校區重要信件也有可能會遺漏掉，也可以提申同學們重視郵件的收件，謝謝	1
11	其他校區的公務郵件不用發沒關係，我並不是那個校區的，發給我也是多餘	1
12	其實看下來還不太知道我們學校的風格	1
13	垃圾信太多	1
14	建工燕巢旗津停電，不甘第一的事情，這種信一直寄，真的很煩	1
15	建議避免無意義之調查及統計，例如每日業務量及本案，因為一般人不會沒事去逛各行政單位，所以基本上不可能比較得出來哪個行政單位的動線好、標示最清楚、誰的網頁有沒有更新等，這明顯是一個無效的調查	1
16	要多等 20 分鐘才能看到標題內文，之前只要滑開 5 秒鐘就可以瀏覽完了	1
17	師生的共同努力下做的非常好，持續努力加油	1
18	能夠即時收到活動通知，效率極好，信件內容易懂	1
19	每日彙整郵政雖是好事但有認真看的人有多少	1
20	郵件公告的校內外活動總是重複，希望張貼過的活動就不要再重複發郵件了	1

21	線上教學實體教學無法統一造成學生許多困擾	1
----	----------------------	---

3、小結

整體來說，秘書室整體平均偏向滿意居多，針對「推行公務郵件平台後，每日彙整發送郵件呈現及瀏覽方式」、「公關組推出新的學校宣傳風格」及「提供之智財權、行政法等法律諮詢服務」，教師滿意度平均分數大於行政人員及學生。秘書室推行公務郵件平台後，每日彙整發送郵件呈現及瀏覽方式不滿意與很不滿意次數合計高於其他問項，建議列為優先改進項目。

(十七)人事室

1. 服務滿意度

表 70 人事室服務品質滿意度(%)

人事室		您對人事室提供之員工協助方案(如張老師諮商服務、子女托育措施)滿意度為何？	您對人事室辦理教師類業務(如聘任、升等、兼職等)滿意度為何？	您對人事室提供之員工服務或權益事項(如生日禮卷、教育訓練課程等)滿意度為何？	您對人事室辦理之勞健保業務滿意度為何？
服務滿意度(%)					
很滿意	次數	390	396	391	402
	%	18.47%	18.80%	18.40%	19.13%
滿意	次數	533	535	577	<u>585</u>
	%	25.24%	25.40%	27.15%	<u>27.84%</u>
普通	次數	529	518	537	508
	%	25.05%	24.60%	25.27%	24.18%
不清楚	次數	<u>632</u>	<u>631</u>	<u>587</u>	582
	%	<u>29.92%</u>	<u>29.96%</u>	<u>27.62%</u>	27.70%
不滿意	次數	18	17	<u>25</u>	18
	%	0.85%	0.81%	<u>1.18%</u>	0.86%
很不滿意	次數	10	9	<u>8</u>	6
	%	0.47%	0.43%	<u>0.38%</u>	0.29%
總和	次數	2112	2106	2125	2101
	%	100%	100%	100%	100%

表 71 人事室服務品質平均分數

平均數	您對人事室提供之員工協助方案(如張老師諮商服務、子女托育措施)滿意度為何？	您對人事室辦理教師類業務(如聘任、升等、兼職等)滿意度為何？	您對人事室提供之員工服務或權益事項(如生日禮卷、教育訓練課程等)滿意度為何？	您對人事室辦理之勞健保業務滿意度為何？
教師	<u>4.0877</u>	<u>4.0130</u>	<u>3.9868</u>	<u>4.1268</u>
行政人員	3.7076	3.7923	3.7244	3.8669
學生	3.8812	3.8816	3.8804	3.8872
平均	3.8615	3.8759	3.8570	3.8947

2. 意見反饋

人事室意見回饋共計有342人填答。根據本校教職員生意見反饋結果發現，除正面鼓勵意見外，人事室於差勤系統、薪資及福利、文康聯誼活動、子女托育措施、提敘方式調整、員工服務方案及同仁專業素質問題等，上述幾點建議為主要改善項目。

表 72 人事室意見回饋內容

No.	人事室意見回饋	意見回饋次數
1	沒有/無/不清楚/滿意/棒/辛苦了	325
2	休假若因系統或人為疏失而多給或少給，調整後建議可以通知一下	1
3	計畫人員及校務基金人員佔全校職員比例很高，同時也是績效業務前線承辦人員，請校方給予更多的福利與支持	1
4	校務基金人員薪資使用舊制者建議調整至新制，部分使用校基人員約用組員的薪資級等甚至在目前的薪資支給表上看不到，因為薪資低於目前新制所有薪資	1
5	有關國內文康聯誼活動辦理，考量疫情關係不一定會去聚餐或出遊，補助申請可否改為其他方式提供(例如禮卷等等)。另，成行人數是否有機會改成以前的三人，較有機會順利成團，謝謝您	1
6	電子化流程及應用	1
7	子女托育措施已詢問了N年但也沒看到學校針對這個有所作為好像只是應付應付而已	1
8	生日禮券是什麼	1
9	電話禮貌待加強，尤其是三組許小姐	1
10	建議彈性調整提敘的方式，不應該單看年資，更應該考量平常主管考核及個人的學歷、表現，不應該侷限於後來新進人員可以提出薪資升等，現職人員是否也應該適用此法規？中午撤掉休息時間，學生及來電又不能不處理，點了中午加班，下午六點才能下班，變相加班了兩小時？請問這樣對勞工公平嗎？	1
11	人事室一味依法行事，無法因地制宜，有效了解工作同仁之想法與需求	1
12	員工服務方案可以多一些機構選擇	1
13	工作單位內並沒有因身份別來分工運作，而是以業務分工，但在分流辦公到校辦公卻以身份別來劃份，公務人員為1/4，校務基金人員為3/4，在信件中也沒有說明，只有公告決議結果，請人事室爾後能有更清楚的說明，避免造成校園文化的族群對立	1
14	1. 員工方案內容良好，但仍有許多職員(教師)不清楚，但其實很多教師及職員有需求，希望務必多多推廣。 2. 聘用兼任人員的行政流程，包含勞健保業務應由人事室處理，目前聘僱時大量的行政工作都下放到各單位，單位人員	1

	對相關法規並不清楚，且過程中必須紙本簽核+電子系統申請，系統又有勞健保系統、進用系統、簽核系統...，過程繁複，耗時耗力。 3. 所接觸到的人事室同仁皆態度親切、說明清楚。	
15	同仁若有與自身權益相關的法規不懂，致電詢問，希望人事室能夠盡量提供解答與協助，有時效性之相關業務，也希望能在時間內執行，EX：生日禮券	1
16	行政人員素質參差不齊落差很大	1
17	希望加強單位員工勞基法概念	1
18	如果可能的話，希望能多簽約特約廠商及提高獨家優惠力度	1

3、小結

整體來說，人事室整體平均偏向不清楚居多，其次為滿意。針對「提供之員工協助方案(如張老師諮商服務、子女托育措施)」、「辦理之勞健保業務」、「辦理教師類業務(如聘任、升等、兼職等)」及「提供之員工服務或權益事項(如生日禮卷、教育訓練課程等)」，教師滿意度平均分數大於行政人員及學生。人事室提供之員工服務或權益事項(如生日禮卷、教育訓練課程等)不滿意與很不滿意次數合計高於其他問項，建議列為優先改進項目。

(十七)主計室

1. 服務滿意度

表 73 主計室服務品質滿意度(%)

主計室		專兼任助理薪資印領清冊電子簽核系統使用及諮詢之服務滿意度為何？	您對主計室提供經費報支相關業務諮詢(產學合作計畫)之服務滿意度為何？	您對主計室提供經費報支相關業務諮詢(科研計畫)之服務滿意度為何？	您對主計室提供經費報支相關業務諮詢(教育部補助計畫)之服務滿意度為何？
服務滿意度(%)	次數	464	383	382	376
	%	21.52%	18.22%	18.17%	17.91%
很滿意	次數	692	550	553	557
	%	32.10%	26.17%	26.31%	26.54%
滿意	次數	564	524	520	530
	%	26.16%	24.93%	24.74%	25.25%
普通	次數	583	619	616	607
	%	17.12%	29.45%	29.31%	28.92%
不清楚	次數	48	19	24	21
	%	2.23%	0.90%	1.14%	1.00%
不滿意	次數	19	7	7	8
	%	0.88%	0.33%	0.33%	0.38%
很不滿意	次數	2156	2102	2102	2099
	%	100%	100%	100%	100%
總和					

表 74 主計室服務品質平均分數

平均數	專兼任助理薪資印領清冊電子簽核系統使用及諮詢之服務滿意度為何？	您對主計室提供經費報支相關業務諮詢(產學合作計畫)之服務滿意度為何？	您對主計室提供經費報支相關業務諮詢(科研計畫)之服務滿意度為何？	您對主計室提供經費報支相關業務諮詢(教育部補助計畫)之服務滿意度為何？
教師	3.9726	3.9565	3.9861	3.8841
行政人員	3.7529	3.7974	3.7851	3.7848
學生	3.8539	3.8728	3.8676	3.8642
平均	3.8651	3.8651	3.8607	3.8525

2. 意見反饋

主計室意見回饋共計有332人填答。根據本校教職員生意見反饋結果發現，除正面鼓勵意見外，主計室於薪資印領清冊電子簽核系統、業務專業度及效率、科技部計畫報支及請購系統，上述幾點建議為主要改善項目。

表 75 主計室意見回饋內容

No.	主計室意見回饋	意見回饋次數
1	無/還好/很棒	313
2	「專兼任助理薪資印領清冊電子簽核系統」請明定確切適用對象及 SOP！建請該系統需有 SSL 憑證，否則線上簽核大多踢退原因不是資料提供不齊全，而是系統管理者-系統偵測此筆審核資料於網路傳遞過程中有遭改寫的可能性，以致此單無法繼續簽核使用，請重新造冊送簽，謝謝！	1
3	1. 開立計畫助理薪資傳票時，請務必翻閱附件合約確認是當月付款還是次月付款，若次月付款，請加備註。2. 黏存單之受款人與發票不同時，請至公是資料查詢服務系統確認，並退給承辦人修正，而非致電到出納組詢問是否可以匯款。3. 預借經費之受款人，請自行依公文等附件資料判斷為國外結匯、開立本行支票或定期存單，而非致電詢問出納組要選哪一個選項	1
4	工讀生的錢可以下來快一點	1
5	主計室同仁的電話非常難打進去，根本無法諮詢。	1
6	共通性缺點或錯誤應一致性宣導	1
7	印領清冊系統可在優化簡單明瞭一些	1
8	自然人憑證簽核很難用	1
9	希望能早日電子化、無紙化	1
10	系統沒有到很直觀	1
11	服務態度需再改進	1
12	是否可以統整成一個電子平台不然很混亂	1
13	師生的共同努力下做的非常好，持續努力加油	1
14	專兼任助理薪資印領清冊電子簽核系統很方便，也的確加速簽核流程。但近期針對十萬元以下核銷的系統，要印紙本蓋章，核銷單、收據、附件資料又要分別掃描，一個個編輯檔名，這似乎只便利了主計室整理資料方便，對活動承辦人來說行政量大大增加。且核銷過程中如有需修改或補充資料，須重跑所有簽核流程，拖累簽核效率，希望能有所改善	1
15	透過問卷，得知可以有協助的管道，將會尋求協助	1
16	業務往返回覆各校區速度牛步化擔誤各校區計畫教師的時間往往最後只得計畫助理親自開車到燕巢校區親洽主計室且人員汰換率高專業度不足其他校區電詢在回答上無法解決問題既無行政效率又官僚	1

17	經費報支合理要求是應該的但是最近一兩年科技部計畫報支出現很多奇怪以前沒有見過的問題增加許多教師的困擾給我的感覺最好大家都不要申請計畫大家都好過	1
18	對於校方要求之受訓課程是否可以有完整受訓證明即可核銷而非一定要拿到證書才可因有些可以補考但因收據年份問題可能造成無法核銷	1
19	請承辦同仁或組長對於自己不清楚的部分、業務不嫻熟之處先進行徹底了解後，再行與相關單位接洽，而不要只會說以前怎麼樣、以前都可以之類的話，會讓人有推卸之感；也請尊重每個單位都有其專業及須遵守之相關法規，勿因自己本身情緒或觀點去發表不當言論或進行人身攻擊	1
20	請購系統內其他清單製作銀行帳號欄位鎖住無法自行手動輸入，常無法順利產生清冊	1

3、小結

整體來說，主計室整體平均偏向不清楚居多，其次為滿意。針對「專兼任助理薪資印領清冊電子簽核系統使用及諮詢」、「提供經費報支相關業務諮詢(教育部補助計畫)」、「提供經費報支相關業務諮詢(產學合作計畫)」及「提供經費報支相關業務諮詢(科研計畫)」，教師滿意度平均分數大於行政人員及學生。主計室專兼任助理薪資印領清冊電子簽核系統使用及諮詢之服務不滿意與很不滿意次數合計高於其他問項，建議列為優先改進項目。

(十八)體育室

1. 服務滿意度

表 76 體育室服務品質滿意度(%)

體育室		您對體育室提供在體育教學類行政協助之服務(如選課諮詢、抵充抵免作業、體適能檢測等)滿意度為何？	您對體育室提供在體育活動類服務(如校內體育活動、校外競賽報名諮詢、校運動代表隊諮詢及運動績優獎學金申請等)滿意度為何？	您對體育室提供在體育場地器材類服務(如場地租借、場館維護、器材借用等)滿意度為何？
服務滿意度(%)				
很滿意	次數	434	434	457
	%	20.68%	20.64%	21.70%
滿意	次數	<u>646</u>	<u>642</u>	<u>646</u>
	%	<u>30.78%</u>	<u>30.53%</u>	<u>30.67%</u>
普通	次數	563	553	561
	%	26.82%	26.30%	26.64%
不清楚	次數	437	450	395
	%	20.82%	21.40%	18.76%
不滿意	次數	13	16	<u>34</u>
	%	0.62%	0.76%	<u>1.61%</u>
很不滿意	次數	6	8	<u>13</u>
	%	0.29%	0.38%	<u>0.62%</u>
總和	次數	2099	2103	2106
	%	100%	100%	100%

表 77 體育室服務品質平均分數

平均數	您對體育室提供在體育教學類行政協助之服務(如選課諮詢、抵充抵免作業、體適能檢測等)滿意度為何？	您對體育室提供在體育活動類服務(如校內體育活動、校外競賽報名諮詢、校運動代表隊諮詢及運動績優獎學金申請等)滿意度為何？	您對體育室提供在體育場地器材類服務(如場地租借、場館維護、器材借用等)滿意度為何？
教師	<u>4.1364</u>	<u>4.0000</u>	<u>4.0213</u>
行政人員	3.8642	3.8129	3.8362
學生	3.8922	3.9005	3.8769
平均	3.8959	3.8941	3.8767

2. 意見反饋

體育室意見回饋共計有347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，體育室於開放室內體育館、器材維護及借用、健身房開放時段延長、系科社團與系隊空間，上述幾點建議為主要改善項目。

表 78 體育室意見回饋內容

No.	體育室意見回饋	意見回饋次數
1	沒有/無/不清楚/很棒/滿意	318
2	開放室內體育館給系隊練球尤其是羽球	1
3	體適能中心及體育室運動空間的開放可以延長	1
4	楠梓校區游泳池許久未改建	1
5	東西都很爛	1
6	建工羽球場在沒有學生上課時間應該開放讓其他學生使用	1
7	希望代表學校出去比賽能拿到很多獎學金	1
8	希望更重視器材的維護不要的就丟了	1
9	增加發球機	1
10	竟然 8 就關門太早了	1
11	進修部同學比較難借用到場地	1
12	體育老師教得很隨便，器材老舊	1
13	什麼時候要修泳池？	1
14	場地借用問題給一個合理的答案	1
15	增聘專業教師與行政人員	1
16	器材太少沒在保養器材器材又老又舊健身房環境悶熱	1
17	器具借用效率太慢	1
18	希望設備可以改善	1
19	有些器材蠻老舊且壞掉，希望能更新	1
20	重訓室器材太小且空間太小。希望價格可以在給學生便宜一點	1
21	為什麼建工校區的操場在疫情發生前都有校外人士到學校踢足球?(是有租借嗎)學校已經夠小了,有時球都會亂飛砸到車子/人都有發生過	1
22	羽球場的開放可以更多，也應該開放借場地器材	1
23	無法提供社團足夠的場地	1
24	室外籃球趕快修建	1
25	健身房開的時段希望可以拉長，假日如果能開放就更好，很多學生都會去運動；另外去了好幾次都覺得器材可以再增加 不然每個都有人在使用，其實都要等	1
26	場地租借的問題已經在前一頁說過了，之前也寫過建言系統了，希望有朝一日能更好	1
27	燕巢撞球室搬到樓上後有點擠	1
28	給與系科社團跟系隊更多空間	1
29	體育館太悶可安裝風扇謝謝	1

30	體適能好累	1
----	-------	---

3、小結

整體來說，體育室整體平均偏向滿意居多，針對「提供在體育教學類行政協助之服務(如選課諮詢、抵充抵免作業、體適能檢測等)」、「提供在體育活動類服務(如校內體育活動、校外競賽報名諮詢、校運動代表隊諮詢及運動績優獎學金申請等)」及「提供在體育場地器材類服務(如場地租借、場館維護、器材借用等)」，教師滿意度平均分數大於行政人員及學生。體育室提供在體育場地器材類服務(如場地租借、場館維護、器材借用等)不滿意與很不滿意次數合計高於其他問項，建議列為優先改進項目。

(十九)校友服務暨實習就業中心

1. 服務滿意度

表 79 校友服務暨實習就業中心服務品質滿意度(%)

校友服務暨實習就業中心 服務滿意度(%)		您對校友服務暨實習就業中心所提供的實習輔導服務的整體滿意度為何？	您對校友服務暨實習就業中心辦理的職涯相關講座內容滿意度為何？
很滿意	次數	393	405
	%	18.87%	19.46%
滿意	次數	<u>625</u>	<u>626</u>
	%	<u>30.00%</u>	<u>30.08%</u>
普通	次數	513	514
	%	24.63%	24.70%
不清楚	次數	530	520
	%	25.44%	24.99%
不滿意	次數	18	12
	%	0.86%	0.58%
很不滿意	次數	4	4
	%	0.19%	0.19%
總和	次數	2083	2081
	%	100%	100%

表 80 校友服務暨實習就業中心服務品質平均分數

平均數	您對校友服務暨實習就業中心所提供的實習輔導服務的整體滿意度為何？	您對校友服務暨實習就業中心辦理的職涯相關講座內容滿意度為何？
教師	<u>3.9792</u>	<u>3.9400</u>
行政人員	3.8817	3.8617
學生	3.8901	3.9123
平均	3.8918	3.9071

2. 意見反饋

校友服務暨實習就業中心意見回饋共計有326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，校友中心於增加商學院實習或就業資訊、問了沒有回應及實習項目少，上述幾點建議為主要改善項目。

表 81 校友服務暨實習就業中心意見回饋內容

No.	校友服務暨實習就業中心意見回饋	意見回饋次數
1	無/還好/很棒	316
2	有些講座很棒	1
3	希望可以增加有關商學院的實習資訊或就業資訊，因為大部分都是工學院佔大部分	1
4	負分不予置評	1
5	師生的共同努力下做的非常好，持續努力加油	1
6	常常問了沒有回應就算了	1
7	第一校區的很偏僻但人員很好	1
8	都會推出一些實現資訊很不錯	1
9	實習項目太少	1
10	增加實現機會	1
11	講座等很棒	1

3、小結

整體來說，校友中心整體平均偏向滿意居多，針對「提供的實習輔導服務」及「辦理的職涯相關講座」，教師滿意度平均分數大於行政人員及學生。校友服務暨實習就業中心所提供的實習輔導服務不滿意與很不滿意次數合計高於其他問項，建議列為優先改進項目。

(二十)環境安全衛生中心

1. 服務滿意度

表 82 環境安全衛生中心服務品質滿意度(%)

環境安全衛生中心 服務滿意度(%)		您對環境安全衛生中心目 前飲用水設備 QR CODE 報 修系統滿意度為何？	您對環境安全衛生中心 辦理校園生活垃圾清運 滿意度為何？
很滿意	次數	470	493
	%	22.06%	23.19%
滿意	次數	<u>741</u>	<u>766</u>
	%	<u>34.77%</u>	<u>36.03%</u>
普通	次數	549	525
	%	25.76%	24.69%
不清楚	次數	331	302
	%	15.53%	14.21%
不滿意	次數	27	29
	%	1.27%	1.36%
很不滿意	次數	13	11
	%	0.61%	0.52%
總和	次數	2131	2126
	%	100%	100%

表 83 環境安全衛生中心服務品質平均分數

平均數	您對環境安全衛生中心目 前飲用水設備 QR CODE 報 修系統滿意度為何？	您對環境安全衛生中心 辦理校園生活垃圾清運 滿意度為何？
教師	3.8095	3.8788
行政人員	<u>3.9797</u>	<u>3.9960</u>
學生	3.8960	3.9246
平均	3.9044	3.9326

2. 意見反饋

環境安全衛生中心意見回饋共計有347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，環境安全衛生中心於飲水機、教室整潔、增設垃圾桶、蚊蟲問題及垃圾分類問題等，上述幾點建議為主要改善項目。

表 84 環境安全衛生中心意見回饋內容

No.	環境安全衛生中心意見回饋	意見回饋次數
1	無/還好/很棒/不清楚/沒有/辛苦了	320
2	第一校區行政大樓4樓飲水機很容易缺水且常報修後沒多久就又缺水	1
3	夏天溫水好熱	1
4	飲水機常常壞掉，水又不好喝，報修也拖很久才來	1
5	教室內部不太乾淨但校園沒問題	1
6	第一校區仍然很多飲水機故障	1
7	飲用水有時候常常故障	1
8	機械館垃圾桶常常滿出來 建議在機械館一樓多設幾個大型垃圾桶	1
9	希望能把校園安全在做得更好，不要在發生火災	1
10	有些水真的味道有奇怪的味道土木館跟育賢樓最嚴重	1
11	垃圾蚊蟲清潔待加強	1
12	飲水機很髒	1
13	飲水機很快就溫度過高無法裝水	1
14	為什麼要取消冰水	1
15	跨領域實作工廠的飲水機請儘快維修，謝謝通報很久	1
16	部分飲水機位置、水管配置需加強(常顯示缺水)	1
17	建議學校飲水機應該定期汰舊換新，常常缺水或是故障的機台是否應該考慮更換	1
18	回收與一般垃圾還是很常混在一起沒有分類的很仔細	1
19	非常不滿意，學校飲水機常壞，沒冰水，流水速度很慢，報修也沒有修，QR-CODE 沒用	1
20	飲水機太少	1
21	飲水機太常壞	1
22	很糟糕常常被學生取笑比高職還差	1
23	希望放垃圾筒的旁邊都能有簡易的洗手台	1
24	幫清潔阿姨換個新的推車啦，上課都一直被走廊上舊推車的噪音干擾	1
25	最近燕巢校區的小黑蚊滋生非常多，連高層樓教室都有，希望能夠處理這個問題	1
26	飲用水設備較少，會容易有機器缺水情況	1
27	希望校方可以多增加垃圾桶的據點。	1
28	希望建工校區泳池附近可以新增大型垃圾桶	1

3、小結

整體來說，環安衛中心整體平均偏向滿意居多，針對「飲用水設備QR CODE報修系統」及「校園生活垃圾清運」，行政人員滿意度平均分數大於教師及學生。環安衛中心所提供的飲用水設備QR CODE報修系統及校園生活垃圾清運，不滿意與很不滿意次數合計相同(40次)，建議皆列為改進項目。

(二十一)電算與網路中心

1. 服務滿意度

表 85 電算與網路中心服務品質滿意度(%)

電算與網路中心		您對校務系統操作使用介面是否滿意？	您對於電算與網路中心網路維修業務的處理情形滿意程度為何？	您對於電算與網路中心網路組之申辦業務（email 帳號、ip 位址申請、dns 網域名稱申請）的滿意程度為何？
服務滿意度(%)				
很滿意	次數	479	467	517
	%	22.05%	21.66%	23.99%
滿意	次數	<u>797</u>	<u>750</u>	<u>796</u>
	%	<u>36.69%</u>	<u>34.79%</u>	<u>36.94%</u>
普通	次數	633	632	589
	%	29.14%	29.31%	27.33%
不清楚	次數	159	220	192
	%	7.32%	10.20%	8.91%
不滿意	次數	<u>78</u>	66	43
	%	<u>3.59%</u>	3.06%	2.00%
很不滿意	次數	<u>26</u>	21	18
	%	<u>1.20%</u>	0.97%	0.84%
總和	次數	2172	2156	2155
	%	100%	100%	100%

表 95 電算與網路中心服務品質平均分數

平均數	您對校務系統操作使用介面是否滿意？	您對於電算與網路中心網路維修業務的處理情形滿意程度為何？	您對於電算與網路中心網路組之申辦業務（email 帳號、ip 位址申請、dns 網域名稱申請）的滿意程度為何？
教師	<u>3.8608</u>	<u>3.9870</u>	<u>4.0779</u>
行政人員	3.7770	3.8500	3.9785
學生	3.8100	3.7992	3.8681
平均	3.8073	3.8140	3.8920

2. 意見反饋

電算與網路中心意見回饋共計有371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，電算中心於代理人機制、校務系統整合及統一、提升校內無線網路穩定與訊號覆蓋率、學校網路登入、委外系統問題及單位位置標示不清問題等，上述幾點建議為主要改善項目。

表 96 電算與網路中心意見回饋內容

No.	電算與網路中心	意見回饋次數
1	無/還好/很棒	308
2	365 還是沒辦法用	1
3	E 棟地下室收不到訊號	1
4	公告事情的完整性	1
5	支援還不錯	1
6	代理人機制需加強，系統開發同仁以外，皆無法協助排處異常狀況，很不方便	1
7	可以不要在網路中斷了嗎	1
8	可以的話將學校所有的系統統一不然每一個東西的介面都不一樣	1
9	申請 IP 效率超快，超級滿意	1
10	各系統的整合及介接	1
11	各個平台上所需輸入的學號帳號，大小寫不一致	1
12	地下室的網路可以再加強	1
13	地下室會沒網路	1
14	有些地方 wifi 很差	1
15	伺服器加強穩定	1
16	希望校務系統不要一直跳掉	1
17	希望學校網路能登一次就可以永久進入，不用每次登入都還要重新輸入密碼帳號	1
18	每次選課我的網頁都是 404 從一年級到大四其他人都登的進去只有我的會變成 404	1
19	系統已經滿習慣使用的還可以	1
20	系統每年每學期都在當機	1
21	系統很爛	1
22	委外系統(天方)問題很多，申請解決皆花費太多時間，且不一定能解決問題	1
23	近期學校網路有時不穩定，甚至網路速度沒有以往來的快速	1
24	建議電算中心應該整併校務系統介面，目前介面功能過多，不管學生還是教師職員常常找不到需要的功能，甚至需要到別的地方去點選功能，是否可以考慮簡化後整併在同一處呢？熱心點數審核功能應該多加一個抽回修改的功能（並且如果下一關退件應該同步通知前一關審核者與學生）以免學期末造成紛爭	1

25	很辛苦你們但教學平台 app 真的可以再流暢點	1
26	很怪異沒有以前第一科大順暢	1
27	負載人數要再提升	1
28	師生的共同努力下做的非常好，持續努力加油	1
29	校方網路的登入說明很不清楚，到目前為止還無法使用校方 wifi	1
30	校務系統介面過於老舊	1
31	校務系統行動版難用死了	1
32	校務系統找不到銀行帳號登入系統	1
33	校務系統的行動版希望可以再改善，如前頁提出的登入問題	1
34	校園 wifi 要穩定一點 謝謝	1
35	校園的行動校務系統還是有單獨的 app 比較好用 學分抵充系統可稍微改進選課清單	1
36	海天樓網路無訊號	1
37	宿舍網路這學期爛得要死無論是做作業還是玩遊戲都很不順，報修也沒用，不知道怎麼辦	1
38	教學平台可在更順暢	1
39	畢業校友還是每天收到公務信箱的信不勝其擾，也沒有網頁可以取消訂閱公務信箱的地方	1
40	第一次使用覺得有點複雜，不過習慣之後很方便	1
41	第一校區 C 棟地下教室的學校網路很不穩	1
42	第一校區網路有待加強，使用 Speedtest 測速，有時候還會抓不到封包，或直接出現無法測速的問題	1
43	這個學期學校的網路的訊號跟速度非常的慢相較上學期	1
44	單位位置標示不清，常有洽公民眾或教職員生都找不到位置	1
45	場地租借系統 需要深度的優化	1
46	提升校內無線網路的穩定程度與訊號覆蓋率	1
47	到校上課時間非電算網路業務中心上班時段，但相關業務人員仍然能利用 email 不厭其煩的回覆信件，讓遇到的問題能順利解決，感謝你們	1
48	搶車證的時候網路很卡	1
49	新的容易死當，還是手機用電腦版好用	1
50	楠梓校區網路及電信收訊很差，老師要學生的點名，都不能線上點名	1
51	網速太慢、且常常校內網路登入不了、選課系統卡頓、線上申請文件常被吃掉	1
52	網路有夠糟糕，特別是第一校區 F 棟跟 B 棟 WIFI 有跟沒有一樣，連了又馬上斷線，波動又很大，糟	1
53	網路非常不穩訊號差	1
54	學校 wifi 信號強度不夠！常短訊	1
55	學校 WIFI 穩定度	1
56	學校的 wifi 很容易斷線或是延遲	1
57	學校的教室訊號很爛許多在教室的作業跟點名很難完成 希望能改善	1

58	學校電腦系統一團亂	1
59	學校網路很慢	1
60	燕巢校區網路真的很爛每學期繳的 300 元到感覺不值得	1
61	選課系統不優	1
62	選課系統的部分希望可以多開一點伺服器，加選課期間即使連宿舍的網路線還是會當機很久	1
63	選課系統還是好卡	1
64	選課會直接當機時常害同學搶不到課	1

3、小結

整體來說，電算中心整體平均偏向滿意居多，針對「校務系統操作使用介面」、「網路維修業務的處理情形」及「網路組之申辦業務（email帳號、ip位址申請、dns網域名稱申請）」，教師滿意度平均分數大於行政人員及學生。電算中心於校務系統操作使用介面不滿意與很不滿意次數合計高於其他問項，建議列為優先改進項目。

伍、研究結論與建議

一、調查結果綜整

本次行政服務滿意度調查係併校後首次對象為全校教職員工生，利用五點量表瞭解教職員工生對於學校各行政單位服務及校園環境滿意度，三類受訪對象滿意度分數最高題項為服務態度及業務熟悉度，分數最低題項為網頁即時更新並提供必要資訊及團隊合作。

從問卷調查結果可得知，受訪者對於行政的期待是能快速有效率的解決問題，讓人清楚知道該找哪單位處理，並在過程中獲得專業且親切的對待。另外，110年度因受疫情影響，實施線上授課、居家辦公及體溫量測等防疫措施，因此重要決策及資訊即時公開也為受訪者所重視，而此部分平均分數偏低，實際反映出校內教職員工生對於此一服務的期待及需求。

二、調查方式檢討與改進

本校110年度全體教職員工生合計**32,412**人(教師計1,532人、學生計28,589人、行政人員計2,291人)，本次調查回收總樣本數為**2,745**份，填答率為**8.47%**(教師填答率0.33、職員填答率1.23、學生填答率6.91)，填答率尚有提升空間。

本次調查抽獎制度調查為提供全體教職員工生115個抽獎機會(1000元禮券5名、500元禮券20名、200元禮券30名、100元禮券100名)，學生填答比例較高，獲獎人數也最多，未來可視經費狀況增加填答誘因，針對不同填答族群進行抽獎，三類族群填答者中獎機率均可提升。

第四部份年度最佳行政單位票選計分方式，本年度未設計權重，票選前三名皆係與學生經常接觸之單位(學生填答高達81.6%)，反觀與師生較少觸及之單位，以此方式計算排名似有失真現象。爰擬滾動式修正，未來將調整依身分別填答比各佔三分之一，加權統計後呈現票選結果以增加公平與準確性。

第五部分行政單位個別服務滿意度調查為各單位所提供之問項，建議111年度各單位可參考教職員工生填答反饋內容進行問項修正，以切合教職員工生所重視及在意的業務，其結果方具參考價值。

附錄一、開放題填答內容

一、編碼表

編碼	編碼內容
1	辦事效率提升及分工明確
2	提升各同仁業務熟悉度及專業度
3	宿舍餐廳多樣化
4	學校網頁改善
5	增加社團類型
6	各處室及服務櫃台業務標示清楚（實體空間動線、線上校園地圖）
7	同仁工作態度問題
8	溝通(教師與學生、長官與第一線同仁)
9	維修進度
10	跨校區(單位)協調問題
11	建言系統及 e-mail 回覆處理問題
12	學校統一規範做法(軟體或系統購買統一說明、實體或視訊教學)
13	公文跑校區核銷
14	設施建議(設備更新、修繕、增設停車位、設置垃圾桶、性別友善設施、藝文中心開放、自行車管理、宿舍品質)
15	教務相關系統優化（選課、補救補選、抵免、加退選、教學平台）
16	分層負責表明確化
17	補助詢問
18	車證問題(申請、繳費、通行權限)
19	線上申請文件
20	提供進修部學生諮詢方式
21	業務整合
22	加強院之功能
23	電子化、系統整合
24	網路(含 wifi)問題改善
25	經費匯款、台企銀服務
26	公務電子郵件平台建議(訊息過長、重要訊息單獨寄發並及早通知、收件者篩選)
27	新生訓練(明確說明、新生手冊)
28	落實業務代理機制
29	技專資料庫資料請轉知學術單位確認
30	回應事情應具同理心
31	單位內連繫加強並相互協助
32	專簽會辦意見與會議決議衝突
33	服務教育課程
34	學校公務電話未接而無法辨識來電分機
35	招生時請先了解老師教學安排
36	主計請購系統(各種退件狀況)
37	人事問題(人力不足、激勵措施、輪值、副院長制度、福利、考績、職務輪調、薪資、補貼助教費用、行政人員評鑑、教師聘任、校內工讀機會)

38	防疫措施相關建議
39	空間問題
40	教務處提早公告推甄總成績

二、詳細開放填答內容

No.	意見回饋	編碼
1	須提升各處室網站頁面易讀性與手機端相容性	4
2	各單位不要再踢皮球，處理事情的效率就可以再提升，分工不明確，光打給學校的電話費可以破千由此就可以知道，學校的政策和公告不完全透明化。	1
3	想清楚知道同仁們負責的業務	1
4	1. 有事情詢問行政單位的相關負責人，但每次詢問相關負責人都會先說不清楚，我幫你轉接他人，另外一個人又說不清楚 2. 問一件事情要拖很久才有答案 3. 9/29 禮拜三要考多益，但是卻不是提早開學時告知，而是拖到前幾天才告知，也沒有配套措施方案？請問學生是要因為學校的問題而不去施打疫苗嗎？	1
5	住宿服務組男宿餐廳多樣化	3
6	網路上的表單有時候手機會空白～可能要注意一下	4
7	綜合業務處教務組 說明可以再清楚一些	2
8	對於事情應公私分明(第一校區綜二組某輔導員)	7
9	希望領錢的行政人員可以好好做事不要問事情都不知道然後態度差的要命	7
10	我覺得學校可以盡量增加運動類的社團	5
11	因為疫情的關係，導致新生入學都有點不知所措，處室跟相關辦理事項的單位也不太清楚，之後可能可以做個三折頁、新生手冊，可能可以讓新生更快了解！	27
12	各處室位置標示各處室地理位置（各處室分布在不同校區 公文收送不便）	6
13	圖書館一樓阿姨並非熟悉整個圖書館的機制，態度也沒有很好，一問三不知	7
14	態度不耐煩	7
15	網頁最新消息可以大一點	4
18	車證單位繳罰單未告知要拿進去核銷，應該造成很多人繳完錢單子丟掉重複繳的	18
19	報修真的慢的誇張，一個月了一個多月了 還沒反應這不是速度了吧 態度	9
20	綜合業務處的處理項目標示不太清楚	6
21	人事室，勞工法規專業知識急待加強。	2
22	拜託不要把業務推來推去的，教務處推給綜合業務組，綜合業務組又讓我們去找教務處	10
25	各單位橫向聯繫與合作	10
26	秘書處法制組：請貴處所未來不要再曲解各種規章並散佈、面對學生質問卻只會躲 學務處：請長官們可以知道下面承辦做了什麼決策或接到什麼學生投訴 不要一問三不知 課外組：處理事情也要再加強 各處請不要自行處理其他業管單位的業務	10

	綜業處長官可以多多關心自己的下屬 (本人依照前月學生會檢舉案事件陳述)	
27	建言系統，都回罐頭訊息	11
29	各系跟教務處的規範都不一樣，一半實體教學一半線上教學，教室不是沒開放就是有人在上課，學生不能瞬間移動，希望之後能一致統一處理	12
31	公文需跑不同校區簽核，不便	13
33	也許可以在校務系統增加校園地圖功能，標示各處室的位置及路徑規劃。(水產養殖系陳琮明)	6
34	旗津校區行政大樓加裝電梯	14
35	綜合業務處該去哪個櫃檯辦理 非常之不清楚，去交個資料常常會不知所措。	6
36	宿舍維修的效率不好	9
37	轉學生可以發個校內地圖不然會迷路	6
38	效率可以快一點～～	1
39	教務處的選課系統、補救補選系統、抵免/抵充系統	15
40	授權劃分不清	16
41	email 用統包的方式處理是否可以再調整，如公務資料繳交或是權利義務等相關訊息，可否獨立寄送。	26
42	選課系統標示不清楚，開放加退選時，為甚麼補救申請到後幾天才整合到選課系統(電算中心)	15
43	學校網站、教學平台有待加強	15
44	綜合業務處的態度	7
45	綜合業務處繳費機速度很慢，若有同步更新線上資料庫還能理解，問題是他沒有，且繳費機只有一台，常常同學排隊到門口去，而且有些費用還不能人工繳納，車證申請及繳納違規停車費用的流程繁瑣，且違規費用居然還有分合併前跟合併後，難道系統就不能完善的整合嗎？還需要透過人工查詢才能知道實際的費用，不僅增加承辦同仁的困擾，同學使用上也很不方便，學生不滿也只能跟承辦反映，但問題根本不出在承辦身上，是整個行政作業流程的問題。	18
46	運籌管理系系辦態度很差，希望能改進	7
47	網路上部分文件未更新，常常送件後被退回說不是最新版，但是網頁上擺放的就是舊版本，能否彙整同一入口線上文件下載區	19
49	綜業處(少部分人員電話回答語氣不是很客氣，甚至在電話上抱怨怎麼什麼事都找他)	7
50	綜業處第三組領車證的單位，我知道開學每天都有很多人要去領車證，但希望態度可以好一點，畢竟也不太清楚流程，也會有些地方不清楚，詢問的時候卻被臭臉回擊，讓人挺不滿的。	7
51	設置 Q&A 信箱。進修部學生若有問題 可以寫到信箱日間部老師或行政人員可以幫助解答不然有時候打電話 找不到人或轉接接不到	20
52	綜一態度不佳很不耐煩	7
53	業務整合不夠完整	21
56	態度希望可以耐心一點點謝謝(進修部教務處)	7
58	哪個處室處理那些事務應標明簡潔	6

59	分太多行政單位都不知道要跑哪個處室處理去了又被叫去別的處室一直跑來跑去	6
60	學務處、國際處、教務處、綜合業務處（只會互相踢皮球）學生的聲音學校到底有沒有聽見呢？所謂的改進，只是文字敷衍，但是實際卻沒有任何的進步，新進學生什麼都不懂，併校至今卻沒有將資源整合，難道這就是所謂最大的南部科技大學嗎？？做事可以有效率一點嗎？？可以將業務有效率的整併且明確的分責嗎？互相踢皮球遭難的只是我們學生而已，行政人員也不全都是不認真，但摸魚打混的真的很多，與其大談闊論學校的遠景，不如先檢討校內的現狀吧！	1、21
62	體育室，同樣的問題問了兩個學期，得到一樣的回覆，沒有要改進的意思，說要幫我們爭取權利，通常不會再有下文。	7
63	院的功能要加強，不要選完院長後，就逕拿各種口號來創聲量，但什麼事都不做或不管事，或都叫副院長做。	22
64	綜合業務，學生就是因為不懂單子上的事項所以才去詢問，結果負責該業務的行政人員問我說：「你沒有看嗎？上面都有寫啊」我就是因為看不懂才詢問業務時常推卸責任，獎助學金的單子上都會寫「申請單請交至各校某處」結果每次繳去時行政人員都會跟我說：「沒有啊我們沒有負責，你應該要到xxx組吧」，結果我又跑到別組，該組又跟我說同樣的話還有一些活動上面沒有寫說進修部不能參加，結果我也是交到綜合業務他說：「沒有進修部的學生參加這個啊」單子上面沒寫，為什麼進修部不能參加	7
65	燕巢綜合業務處，郵件收發處的阿姨，處理速度及熟悉須再加強，每次領取系上郵件或自身郵件都花很長的時間等他摸索處理	2
66	（課外活動組），指導系學會的過程常需要簽發許多紙本文件、尤以評鑑時期更甚，一天幾十份文件都有可能。這些紙本文件是否必要、（甚而有一式多份的情形），可再考慮，並加速資料電子化的簽核進展。	23
67	總務處及綜業處人員回應反映事項應更具同理心，對所掌管事項更應體察實際情形與時俱進。	30
68	wifi 品質進行施工改善中，第一圖書館	24
69	已代墊之核銷經費匯入代墊人帳戶之時程太長。	25
70	建議有相關教育課程可以彙整在 學校公共信箱通知, 避免遺漏 ex: 高等深耕教育計畫中的教育訓練課程	26
71	希望有關上課資訊需發電子信箱通知	26
72	綜合業務處職員們的耐心程度	7
73	平行單位整合需加強	21
74	綜合業務處二組。學生進去辦理事務不太清楚，詢問行政人員，但行政人員回覆態度及口氣甚差。	7
75	學務處生輔組人員的辦事效率及業務熟悉度，之前辦理業務時該組人員一開始來電說明要補交的證明，當時我於電話中再三確認過了是哪些文件，後來繳交完還是再被通知不合格需要補件，且附上的資料中有些公司資料是上網搜尋即可得到，該組人員卻說他查不到，當下我於電話中告訴對方可是我搜尋是有的並一步步告知如何搜尋，後來對方才說他看到了	1、2

76	對於 EMBA 學生發放停車證的辦法不可以比照一般學生條件，且我們一二年級上課時間分週上根本 40 個學生就只有 20 個人次，學校收學費比一般學生高很多確比照一般學生待遇不是很奇怪嗎	18
77	行政單位不統一校區，紙本公文轉乘較浪費時間，時間一久廠商時常催款。	13
78	效率十分不好	1
79	各單位位置（哪一棟、幾樓）可以在校網上註明得更明確（所有單位）、第一校區綜合業務處的職務細項可以標示清楚在門口，有時候走進去不知道應該去幾號櫃台。	6
80	希望主計室承辦可以標準一致，而不是有的承辦要求很多有的不要求，造成困擾。	12
81	希望關於活動及放假通知能夠接受到通知	26
82	橫向連繫要加強	31
83	1. 教務處教學服務組：(1)不建立信息寄發的負責電郵收件人群組，將信息寄至各專業系所的負責即可，但該組卻往往寄發全校教職員收信系統，是把自己方便的顯懶惰不用心，轉嫁在浪費非負責的人閱讀時間。且有時一而再，再二三的轉發，信息相同又不在標題上註明是第幾次轉發，造成收件人的困擾，要這樣證明該組有在做事嗎？又不是法院，寄存證信函。該組組長應該要調整帶領所屬組員的做事方法，國家考試的公務員做事如果沒有效率，就是官僚惡習及浪費人民公帑。(2)該組所寄信公事電郵內容長篇大論沒有重點，通篇就是官方提醒卻不見服務支援，不清楚服務的意義，不見公文處理的專業，只是打字員兼傳聲筒，如貴處定義如此，建議該組人員編製可以工讀生取代即可，將組長的意思打字後傳送結果一樣，可以替教育部節省給付薪資，回饋其他校院更有能力的編製內行政人員。(3)教發中心：要精進負責教育部教學實踐研究計畫同仁的專業，扮演好學校主計室、執行教師與教育部三方的窗口，而非回答問題時含混不清，讓教師再問其他學校的教發人員或教育部辦，才能得到問題核心的答案，見笑於校外人士。2. 研發處：(1)學術推展組：大學是重要的研究機構，且教育部及科技部非常重視研究倫理，但該處學術推展組經公務電子郵件彙整通知轉發的成功大學（離我校最近且是南區聯盟）研究或學術倫理的研習資訊，教師一收到就是對方額滿無法再參加，這樣信息有發跟沒發沒有兩樣，該組應該跟處長反映，學倫及研倫的電子公文，如何在學校記既定的電子化系統優先處理，而非建立在犧牲教師精進研究新知上。	1、 2、26
84	做事效率	1
85	1. 落實職務代理；2. 單位業務在模糊地帶（未明確分配到業務項目）時，會（推卸）找不到解決方案的人員協助處理；3. 學校明確分層負責後，因會議紀錄毋需簽會該單位，若有專案請以專簽辦理！但在簽辦過程中，時常易發生會議討論的過程或決議內容與校方訂定衝突時，會再退回原單位重新開會討論；4. 學校決策內容，無法與業管單位同步進行，容易變成退件事件發生；（例如印領清冊線上作業）；5. 行政單位同仁時常發公務信箱請學術單位協助辦理“特急件”業務！其業務很常是兩、三天就要回覆！但又無電話知會！待單位規定時限一到，才收到催繳電話！但學術單位業務繁重，無法時時刻刻的協助行政單位同仁交辦業	1、 2、 26、 28、 29、 32

	務！6. 行政單位彙整技專資料庫填列資料後，建議再請系所、院同仁轉知所屬單位教師確認。	
86	教務處人員態度極差（尤其大嬸年紀的），學生就是不知道才會問行政人員問題，不然學生是會平白無故找行政人員麻煩？行政人員是服務學生處理事務、解決事情，不然是約聘來踢皮球，怕麻煩想省事叫學生自己處理？	7
87	行政業務名稱劃分不明確！綜三組、綜合業務處等學生常找不到申辦業務的目標。沒有以前的學務處人事室等明確	1
88	電子化實施未徵詢多數人及單位意見改進(總務處等單位)	23
89	態度可以好一點有些職員蠻不耐煩	7
90	要在加強宣導，像是申請成績單先在線上申請(綜合業務處)	19
91	我認為人事室某些同仁的態度不佳，問問題都很像欠她錢一樣，讓人家感覺很不好。	7
92	行政人員業務不熟悉，同樣的問題不同時間問會得到不同的答案	2
94	國際處處理事務時間請提升，海環所系辦人員態度請改善一下！對我們外籍生來電時，如語言方面有問題、請多多體諒、別大聲說話！謝謝。	7
95	各處室某些人員口氣待加強	7
96	系辦老師態度不佳，有問題去問還會被兇	7
97	綜合業務處或其他處室要聯絡人請直接寄信，常常學校電話打來沒接到也不知道是哪個處室找	34
98	請招生處在招生時要先了解老師們教學安排, 而非先答應/通知學生可在隔離期間線上上所有課程, 到最後學生不但要自己承受落後的進度, 萬一有不及格的狀況也是學生自己承擔多出的學費	35
99	綜二處的設備換新	14
100	網站更新太慢，資訊不全	4
103	主計室退件未給予應如何修正之建議	36
105	綜合業務處的辦事效率及外語中心都很好在此給予肯定	1
106	人事室單位的某位職員態度很糟糕	7
107	政府訊息(例如租金補貼)、遠距上課都沒有及時出現在公告，很多都是靠同學告知才知道	26
108	建工校區進修部金融資訊系辦小姐，總是以酸言酸語的方式在回答學生的問題，辦事不積極、真心詢問一個問題卻要被反問三個問題。無論是身邊同學、學長姐，都覺得金資系辦的小姐真的太誇張。這樣的辦事人員卻是我們對學校的窗口，覺得悲哀。沒辦法來個像是教務處學務處一樣正常且積極的行政人員嗎？	7
109	畢業學分因為內部行政作業問題導致學分有誤，選課系統因為三校合併導致復學生無法正常選課，通識課程跟體育課程都要人工加選，之前體育課都是預掛選，復學之後變成要選體育課還會被系統踢出！辦學雜費減免的承辦電話未告知正確應繳資料，只說出其中幾樣資料，到現場才發現有缺漏，她說以為我知道……然後影印還要收錢，成績單一份\$10，有些獎助學金還要不斷地申請正本成績單，明明校務系統就可以查詢學生成績了，一切都要以紙本為主，根本變相在盈利！連沒有上電腦課也要收取 300\$的電腦通訊使用費？詢問學校的回答是：因為有使用校務系統所以需要	2、 7、15

	收取費用金融系承辦態度差，學校的行政作業一直以來都非常爛，不知道日後是否會改善？	
110	性別友善設施啦	14
112	出納組對於更新銀行帳號的同學，口氣極度不加，其餘都還 OK	7
113	各部門的電子信太多了有些內容並非與所有人有關時常蓋過重要訊息	26
114	校網方面難操作	4
115	上學期學期快結束時，我的體育課停休沒有成功，原因不知，然後綜合業務處就打電話給我，請我去詢問學務處，但打趣學務處後，又說要回去問綜合業務處，覺得這樣很浪費學生的時間，而且過程過於複雜，資訊不清楚，給人的感覺就在踢皮球，今天幸好是任課老師有積極處理此事，要不然學生的權益就會被影響到。	10
116	建工綜合業務處空間太小太多人辦事情會很擠 沒有明確規定出入口 進來人都塞在一起	6
117	每學期都要被書籍收發室阿姨惹怒一次，她也太嬌貴並且毫無服務熱忱	7
119	綜業處各系窗口人員可以互相幫助	31
120	態度。思想開放一點，眼界開闊一點。 跨修別系課程是學生的權利，不是行政人員口中不斷重複的「你們是不是都以為你們加簽我們就要同意？」真的是從他們身上就可以看到職業倦怠，希望未來的我不會這樣。 分享給你們，其他大學是多麼開放，而我們學校還停留在阻擋學生學習。這就是不一樣的地方... 可以離開學校那刻，絕對馬上離開。 https://crossing.cw.com.tw/article/15283	7
121	各個處室的行政速度請加強	1
122	說是防疫要超過 80 人才能線上教學但有些教室人不達標準但教室坐滿滿奇怪的條件害得有些課要一下實體一下線上要在十分鐘內趕到教室騎車非常危險你知道嗎請注意學生安全	12
123	教學資訊系統的整合（點名系統：教學平台、ZUVIO、校務系統）三者都可以連結學務系統的操性成績。用教學平台與 zuvio 無法連結	23
124	態度和櫃檯需熟悉辦理業務該找誰(第一綜合業務處) 前陣子去交資料，詢問了門口櫃檯人員辦理 XXX 該找哪一位，他和我說某號櫃檯，之後我到了某號櫃檯說：我要辦理 XXX，當時那位行政人員說話非常小聲，我聽了好幾遍都聽不到，最後他用一個很兇且不耐煩的態度大聲和我說是某某號櫃檯，還有號碼牌都是放在兩人中間，不太曉得是該找左邊還右邊。	7
125	衛保組的阿姨態度有待改善，有時候問太多，不耐煩的感覺都表現在臉上了	7
126	改成線上申請之後，審查流程時間很長，有時候要等到一個禮拜以上，打電話寄信件反應也得不到解決方法，延誤到其他事情的申請。	19
127	綜合業務處做事拖拖拉拉，猶豫不決	1

128	新生對於建工校區行政大樓四樓的辦公室所辦理的業務不是很清楚，需要有經驗的學長姐傳承所以剛入學的所有程序，如沒有學長姐的經驗傳承新生經常錯過重要資訊。	26
129	綜合業務處的老師們不知道是不是太忙，有一些處理事情的態度都很不耐煩或是擺臭臉...	7
130	綜合業務處動線希望能夠更加清楚	6
131	處理作業應該明確規定好單位 不是互相推責任	1
132	希望教職員生有疫苗施打(衛保組)	38
134	上次詢問疫情租屋補貼的相關資訊，使用 mail 寄信詢問結果沒有收到回信，望相關單位可以注意！（不清楚屬於哪個單位，因為是從公告的繳交事項的檔案得知東西要交到哪個 mail 而已）	11
136	代理人制度要確實 因為通常主辦人請假 代理人就會說要等主辦人收假回來才能辦（管理學院）	28
137	教務處、學務處、總務處：重要法規或時程還是請老師如果可以，請以專寄郵件的方式寄到所有人的信箱，而非再透過公務郵件寄發平台系統，再說已經有發了，但是卻又隔了一層皮，沒有辦法立即了解最重要的資訊，因為當時公務郵件寄發平台系統成立時，宣導各單位盡量走這邊，以減少師生的訊息收發量，卻導致連重要訊息都有可能 miss 的可能，例如我就有遇到新任班代還有再傳訊息跟我請示，車證要如何領取，後續要如何發給同學的問題，表示校方應該沒有發過這封郵件，我今年印象中也沒有收到，如果可以，再請老師研議一下	26
138	學務處內部不團結，遇到業務只會互相踢皮球；總得來說併校後各處室仍然有各校自有的歧見，很多系統未能合併，未持續使用的系統也未刪除，造成網頁系統過多，容易混淆，綜合業務處與學務處的分工，更是學生的困擾，行政人員的隱憂。 學務系統是最靠近學生的系統，卻分成多處置放，尚未確切整併，是否應該也考慮到學生的角度？ **列為畢業門檻的服務教育（學習）課程** 參考本校列為標竿大學的六間大學，試問有幾間大學是放在只有一個組長、兩個行政人員的「二級行政單位」服務學習組下進行開課，並且尋找各班師資且包含培訓 TA？連志願服務業務到目前為止都沒有一個明確的定論，究竟是要分給誰？服務教育究竟是課程還是業務？我們究竟是打掃組？還是通識課程？是否能夠明確的定義呢？ 遇到學生抗議，就喊著改革，明面上標榜多元改革，實質上卻只是美化的包裝，該有的資源、人員、系統都沒有到位，只是標準的要馬兒跑卻又要馬兒不吃草？試問高科大上層的長官真的理解什麼是服務教育課程嗎？？真的知道服務教育課程遇到的問題是什麼嗎？？不應該只是迎合學生的抗議，卻沒有實際了解並協助解決師資來源、課程系統跟行政人力的問題。	10、 23、 33
139	校門口測量體溫的男工讀生態度很差，該崗位為學校之門面，他這種態度不適合於校門工作。	7
140	教務處公告歷年推甄總成績的時間應該要再早一點	40
141	建工綜合業務處進修部伍建昌，發信未回覆，若非伍先生負責業務，請回信告知該業務影詢問哪個單位/處室	11
142	接電話工讀生講話太小聲，態度沒有很好，待改進。	7

143	系辦態度不佳資訊傳達不實	7
144	各單位橫向連繫還可更好	31
147	綜合業務處教務處總務處這三個處室合併前原有業務有些職員可能還是不是很清楚現在歸給誰雖然這是小缺失但是服務態度都很好還是有努力幫我們解決問題點	1
148	作業空間略有不足，無法同時協助較多同學。	39
149	麻煩請綜合業務處及學務處之行政人員，對待學生的態度再友善和耐心些	7
150	產學處，公文處理需要5個月，很不能接受	1
151	行政大樓標示清楚	6
152	上次打電話問學位學程相同課名，旗津校區也有開相同課程，是否能抵免，一下說是問系上，一下說問教務處。。社群經營與顧客心理分析學程的網頁也是混亂， http://tlearning.nkust.edu.tw/school2-3/33 。。點進去規劃書，應修幾學分，都沒寫，來來回回打了快1個小時的電話，旗津沒人權就對了？	2
153	詢問事情無明確的說明，模擬兩可，專業度不夠。有時服務態度欠佳。	2
154	外語教育中心建議公告資訊可以更明確	26
156	綜合業務處，不要一直花錢改建，簡直在浪費錢	14
157	綜合業務處負責出借演講廳那一位可以換成工讀生了隨便一個人都做得比他好	7
158	目前合併後很多單位不太清楚	1
159	業務及座位標示不太清楚，如承辦人位置圖	6
160	系辦很糟糕	7
161	新生訓練可以有更明確的說明	27
162	學生選課事務流程經常系與教務處不明確	10
163	機電系系辦人員，態度惡劣，問問題要達不達，每次走進去每個人的臉都像欠他三百萬一樣，問什麼問題只會回答不知道，有人走進去都不聞不問，有夠冷漠，態度有夠糟糕，拜託甚麼沒什麼，只會單方向要求學生做事，糟糕的公務員，低劣素質	7
164	有時候未接來電會顯示學校的電話號碼，但是卻不知道是哪個處室，或是老師有事要找我。	34
165	主計室：業務承辦人員、組長與各單位間之業務執行狀態協調態度須加強，亦請尊重各單位原本既有須遵守之法規，勿以個人情緒或喜惡為優先而做出對承辦不當之發言，甚至人身攻擊，偏離原先是要了解或協商的業務內容。 人事室：與教職員同仁本身權益有相關之法規詢問，對於同仁有不了解之處，煩請耐心解釋，因就是因為不了解、不懂才會詢問專業；生日禮券若可以當月就發給同仁，而不是生日都過完很久了才拿到，這樣同仁會更開心也感謝學校德政。	7、31
166	打電話到各處室詢問事情時，工讀生都無法回答清楚或是明確的答案，建議學校加強訓練工讀生了解作業相關事項。	2
167	態度都不是很好，扯一堆五四三，互踢皮球	7
168	跨部門合作需再加強	10

169	請研發處寄發開會通知單能提前一週或前3天寄發通知，勿於下班時間寄發開會通知，然後隔天或後天就要開會，俾利安排出席人員和時間。	26
170	1. 我記得之前有一次因為選課的問題，但不知道要打哪個處室，因此打到總機，但是轉了三次才轉到負責的，這樣子的表現似乎不太及格。 2. 新生可能都不知道綜合業務處的三組負責的是甚麼？導致辦一個東西花了很多時間。 3. 體育館開放的時間只有晚上，不懂為何白天沒有人的時候也不開放給學生使用，學生繳了學費，卻不能用學校的資源，非常非常的好笑，借場填寫借場單就算了，還要給系主任簽名，系主任有時候很忙不在學校，導致為了打個球程序一堆，規定一堆，反應了一年了還是一樣到現在要畢業了，有點不抱任何期待了。	2、14
171	旗津綜合業務組二組的課外活動組人手嚴重不足舉辦活動有困難	37
172	建功校區機車停車場，是否有警衛駐守，以確保無安全疑慮	37
173	綜合業務處行政速度要快點	1
174	綜合業務處動線可以再流暢一點	2
175	自從併校以後行政人員變得非常的傲慢在經費上人事上對老師頤指氣使用許多十多年來沒有在第一科大遇過的方式來刁難學校士氣低沉大家都沒有意願替學校做事	7
176	燕巢收發室效率太低，找包裹或是信件都需要很長的時間	1
177	1. 圖資大樓地下一樓電腦教室路線，編號樓層要標示清楚，常有不清楚教室位置的學生 2. 各大樓辦理活動時，請務必要有指示看板或人員引導，常有不清楚正確位置的學生民眾把圖書館當作是活動諮詢處(假日更為嚴重)。	6
178	註冊組及教務處，申請成績單希望可以線上申請，最近的校區拿	19
179	加強橫向溝通勿各自為政	10
180	海洋休閒管理系系辦助理某位男性職員對於自己分內業務非常不負責且能力不足常造成系上學生及及教授之困擾也私自使用系上資源設備於私人用途因公務員的保證飯碗制度造成系上業務處理效率不佳卻佔有此職位而有很多有能力態度好的年輕人卻找不到工作對於公家單位此現象深深感到惋惜	1
182	教務、學務、國際事務太偏向業務訊息傳遞，而無行政推動規劃及解決事件的執行方法。	2
184	覺得像是較多人會去辦理的車證申請繳費或是學貸，可以多增加行政人員處理人數，就可以不用等那麼久	37
185	綜合業務處辦理車證的行政人員態度非常不好	7
186	例如多益加強班，撥打校區分機詢問有關上課夠舒適宜，需轉回建功的承辦人員接聽，建議能將基本資訊傳達給通知信上所標示的分機人員知道，即能減少溝通上的問題。感謝	31
187	進修學院教務處人員沒有耐性解決學生問題，沒有親和力，急性撇責任	7
188	各單位承辦人對業務熟悉度低、主動性不佳，跨單位或平行溝通管道不通	2、10

189	研發處提供競賽補助申請卻簡章卻寫得不明白快額滿也沒有通知還要讓同學白跑一趟都準備好資料才說沒辦法申請	26
191	楠梓校區綜合業務處系科社團行政需簡易流暢進行	1
192	單位:外語教育中心在線上選課或補選課程的操作,與其他單位不同,但並無公告或特別通知,使在選課時會有許多疑問。	15
193	主計室退文之前先電話溝通況且有些是該單位人員不熟的因素	36
194	所有行政通病:連絡電話應加上主機與分機號碼,五個校區各有主機,誰曉得哪個行政單位在哪個校區,要打哪個主機轉分機。	34
196	社團事務組的女行政老師期盼態度更優良一些,能學會尊重且和善待人。	7
198	學校行政單位 pos 機可加強改進	14
199	教室的門很難開	14
200	綜合業務處二組(學生社團/系會管理單位)若有新的方案、資訊,應及時通知學生(各社團、系會負責人),且希望行政人員回答學生之問題時可以有一致的答案。	12、 26
202	1. 機電工程系系辦的某職員態度可以好一點,學生進去還會怕被罵,這樣的系辦哪裡合格? 2. 疫情救助金(給工讀生的),學務處說有寄信,但我跟我朋友完全沒看到 email,我到學務處的官網查完全找不到,最後是要 google 找關鍵字才有,這到底是要藏多理面阿,一開始請各單位職員給相關工讀生資料,最後還要工讀生親自送去學務處,阿不是疫情期間盡量不要來學校,又鼓勵學生進去學校,這到底什麼邏輯阿 3. 各行政遇到事情只會互相踢皮球,我就是要解決事情,一直踢,跑個簡單業務跑了 3 個處室	7、 10、 26
203	希望各單位不要推來推去例如:開學決定遠距與否很慢才公布	12
204	系上網站很舊	4
207	第一校區綜二處的服務機台只有一台又跑很久所以常常要排隊很久才能處理一些非常簡單的收費業務	14
208	教務處繳費機只有一台,浪費很多時間在排隊	14
209	希望綜一學校申請成績核章的單位可以表情好一點	7
210	之前通識中心有辦優質通識課程學生學習檔案 e 化的徵選(第 26 屆),但是在審核的過程有點久,上學期末繳交的,校方回覆是期中之前結果才會出來,覺得效率會有點慢,希望可以改進	1
212	請假審核請加速	1
213	之前以社團名義去電機系辦借用場地,雖然貴單位願意幫忙,我們也很感謝,但剛開始態度不佳,有點不耐煩,我可以體諒貴單位業務繁忙,但當時我的觀感的確不佳。我曾詢問體育室關於社團轉升為校隊一事,得知課外組與體育組在部分規定上並沒有一致,原本已更改的制度,但另一方並沒有跟上,導致一些問題產生,此事會讓我覺得學校對這方面不重視,但老師回應的態度很好,也很積極幫我處理問題和回答我的問題,很謝謝老師!	7、31
214	可能要跟幹部再說清楚應該要做的事,因為大學沒班會	31
215	應日系辦大秘的服務態度有待加強,希望她願意稍微聽一下學生說話。我進系辦是因為不知道怎麼處理,需要協助,而不是來要	7

	求系辦做事情的。如果她不願意花時間處理學生的問題，可以交給小秘處理。	
216	綜合業務處的行政單位態度待加強	7
218	綜合業務處還沒到休息時間就在混，明明距離中午休息時間還有五分鐘不接業務，學生上課上到下午 4：20 要去辦業務不到五點就下班落跑是要跟鬼辦嗎？	7
220	建議楠梓校區圖書館各樓層配置酒精，如第一校區圖書館防疫設備完善且貼心	38
222	綜合業務處處理車證的行政人員態度很差，工讀生態度很好	7
223	實用英文重修希望可以線上選課不用跑到外語中心選	15
225	1. 部分單位本位主義意識強，形成跨單位間協調溝通障礙，不利校園和諧。 2. 行政人力過多致工作無效率，建議分階段推動人力精簡措施，汰除不適任人力。 3. 對於績優員工，管理上可給予更大彈性，例如發給獎金或可申請居家上班(每週 1 天)，以發揮激勵作用。	1、10、37
227	綜合業務處某位協助申辦停車證的阿姨態度有些許的不友善本人當時詢問她一些問題時他確以不耐煩之形式來處理我的問題	7
228	各個單位都很用心	7
229	各項辦理業務說明在分機上面，這樣才大約找得到窗口來洽詢	4
231	找不到負責人業務代理一問三不知	2
232	線上抵充置之不理 8 月份提出到現在 11 月都還未審核(體育組)	1
233	圖書館，之前疫情需換證進去，但有些同學出去了也沒把證換回來，導致單純想借書的學生根本沒名額可以進去，而且本校借本校的書也無法預約，造成沒有換證名額就不能進去借，導致許多學生的困擾	38
234	有些相對年紀較大的人員態度通常不佳而且不願意幫忙，會推託事務！	7
235	1. 台企銀駐點無法提供金融卡辦卡領卡業務(需自行到分行辦理)，增添職員辦卡困難。 2. 採購法的說明(針對各處室新進職員工作需求)。	25
236	我覺得綜業處的處理速度還有態度可以好一點，因為學生們就是不知道才去問，但有時候都會有點不耐煩的語氣	7
237	效率很低，很多東西都要好久才能夠拿到	1
238	各處室的行政人員對所執掌的業務都相當清楚，且不管是電話洽談或電郵皆熱心回應。	2
No.	意見或關心的問題	編碼
1	學校網站首頁中，各分支網頁連結過於雜散，分類無條理，且 UI 佈局不嚴謹，請盡速修正	4
2	希望學校能讓某些承辦人員去上些情緒管理的課和說話的藝術，真心不懂原來學校承辦人員可以對學生說一些不禮貌或是嗆人的話。綜合業務處的聯合辦公室是不是能夠中午輪值，不然我們中午要去辦事情完全無法。	7、37
3	請學校對行政人員加強處理事情的能力，以及做事態度跟效率	1、7
4	疫情趨緩活動多一點	38

5	動線在規劃明確一點 綜合業務處很大很難辨識要去哪裡申辦	6
6	In my opinion school arrange some healthy activities and engaged international students yearly not only in academics also in sports for relaxation and peace of brain throughout the year we are getting depressed and pressure because of academic load.	
7	校基人員適用勞基法及相關法規，但人事室承辦未有相符之專業知識，導致校基人員權益被犧牲時，另外準備相關佐證相當耗費時間，因此往往只能選擇自認倒楣。	2
8	汽車停車位再釋放多些	14
9	育賢樓真的很容易壞器材	14
10	請學校不要隨意浪費經費隨意舉例各教室外加裝的密碼鎖似乎無用途雖不知此項裝置使用的經費來源不過可以把錢用在刀口上舉例獎勵這次全大運奪牌的學生提高獎金都是比較有用途的	14
11	工學院附近沒有營業吃的店離活動中心學餐太遠上課來不及	14
12	綜合業務處動線差	6
13	合校後的東西都很亂希望能趕快整合好	21
14	電話諮詢的耐心與懇切	7
15	1. 行政人員執掌網頁的部分，希望加註校區，如：文書組 xxx 先生分機 1111（楠梓） 2. 各校區行政中心配置圖及業務內容希望能公告在網站上，因為目前多以綜 123 組表示，許多同學都是到辦公室門口看業務內容才能找到要去的處室，且楠梓校區為例，不同樓層處室整合有些變動或是邊間的處室不太容易找的到，謝謝您	4
16	校務系統很爛，特別是畢業預審報表，沒有按個系修課規則計算，嚇了我好大一跳。	15
17	路建議鋪好一點	14
18	學校發薪水希望不要拖到快月底	25
20	東校區應該額外設置廁所，不然打球到一半想上廁所都要跑到全家上	14
21	個人意見：為什麼台銀用得好好的，之後要換成台企銀...？ 為了學校行政作業流程而去開台企銀的戶，反而受仁大分行一肚子氣，學校薪轉是與東高雄分行合作，但本人戶籍地最近就是仁大分行，過去詢問開戶相關事宜，但遭到分行承辦踢皮球，要求我過去東高雄分行開戶，他們不受理，且台企銀使用上非常不便，現今銀行開戶即開通非約定轉帳已是主流，但台企銀居然預設是關閉的，且照理到任一分行申請應當受理，但台灣企銀仁大分行又再踢一次皮球，要求我至原開戶之東高雄分行辦理，他們無法受理，以上言論純屬個人對於學校更換配合銀行之體驗，且有多人也有相同感受，對於台企銀除了薪轉外，不會想使用他們任何服務。	25
22	如有較老舊設備 可以提前規劃	14
23	smile more	7
24	是否教務處或學務處與學生創賴群組或是社群有事情直接傳訊很多學生不會每天都看信箱會錯過重要消息	26
25	停車位太少	14

26	諸如上次預告停電為何不提早宣布是否到校上課非要等到真的輪換到停電時間在宣布今日停課當大家都吃飽太閒？	26
27	校務建言根本只是一個形式，建議學校自我盤點現在的作業流程及人力分配，作業方式是否該進化了？併校多年是否系統也該整併了？	23
28	因為五校合併所以行政方面一定會拖到時間，所以應加強與各校區的聯絡、討論要迅速	10
29	楠梓校區體育館場地借用的問題，羽球受環境因素影響，不適合在戶外練球，從海科大時期，系羽就跟系排系籃一樣，都可以採用場地借用的機制，一直到前一個學期，突然說不讓系羽借體育館內練球了。詢問之後得到的回覆是：「楠梓校區體育館空間經進修處上課（本學期游泳池尚未修復，一年級體育課更動為各球類運動，羽7場地作為上課場地，暫停借用）、校隊訓練、社團借用，在空間分配上已不足使用，所以無法開放系隊練習借用。」那我想請問，游泳池到底還要修多久？禁止系羽借場，也完全沒有任何完善的配套，根本沒顧慮到原本這些系羽同學的權益，我們需要的是一個真的能練球的空間，系隊有自主練球，學校不是應該要支持我們嗎。但我只覺得不斷被打壓，迫使我们還要自掏腰包去外面花錢租場地練習，非常不合理。另外體育室還提到一點，「考量目前現況楠梓校區參考建工校區之作法，再不影響授課的情形下開放每週二、四 17：30-18：30 時段，3 面羽球場供同學使用（無須借用場地），亦將滾動式修正其開放時段或是使用方式。」那我想請問，為何不參考第一校區的作法，讓系隊、社團、校隊，三者代表出來協調使用場地的時間，現在放出每週二、四 17：30-18：30 時段的資訊，只想隨便敷衍我們，畢竟我們以前借場練球都是一週兩次，每次 2 小時。另外不需借用這個問題也很大，如果今天有人刻意霸占場地，請問誰要出來協調？我認為借場才是最沒有爭議的作法。最後，就我開學這幾週的觀察，其實晚上體育館還是很多空場的，希望有能力處裡的人，能將場地分配的時間規劃的更完善，還有，現在室內場館應該還沒有開放脫口罩運動吧，我們校隊是宣布獨立了嗎？期望這份表單是真的能傳達給有能力處裡的，畢竟我待在這學校的時間也剩不多，只是覺得看不慣這做事的方法，不然說真的我也不用花時間在這邊打一堆。	14
30	廢除副院長制度，這只會造成「接班人問題」且院長好像都沒事做。	37
31	綜合業務組的人員喜歡推卸責任，是不是可以有所改善，而且我去詢問問題就是因為不懂，我不懂為什麼綜合業務的人要這樣跟我說話	7
32	校園有購買的軟體或系統，希望能有一份統一說明的網頁。若是各院系間的資料也能列出則更好，這樣可以減少軟體的重覆購買率。	12
33	燕巢校區行政人員機車通行權限與其他校區不同，除了特定人員及住宿人員享有特殊待遇外，並不若楠梓校區及第一校區般。雖然總務處及綜業處人員回應此係高應大時期即如此，但現在已是高科大時代，似應思考開放，不應該同一個學校有不同的待遇，甚至同一校區有不同的處置。	18

34	行政效率宜再加強。	1
35	學校不錯～重點是學生的素質都不好&育 502 冷氣什麼時候要修都不會涼	14
36	因疫情關係, 建議如有錄影之課程, 可以開放學生觀看 ex: 多益課程	38
37	我們也體諒行政人員要處理的事情太多, 雖然有在各處室外面張貼負責的各個事宜, 但進到處室後卻沒有明確的指標寫說哪位人員負責什麼事宜, 導致學生都會一直詢問, 行政人員才会有不耐煩的表現, 所以希望工作指標能在更明確些。	6
38	希望高教深耕計畫寄發信可以有自己獨立信箱 (非公務信箱), 有些不符身份的學生可以不用收到信件。	26
39	希望可以增加福利	37
40	關於校務系統標示上課地點有誤讓學生找不到教室上課也希望能夠改進	6
41	多蓋點汽車停車場, 讓學生可以停車	14
42	1. 教師有學生無記名教學評量評比, 教師每四年有教學服務研究的自我評量, 所以學校行政人員的考績, 不能全部由少數人評比, 既鄉愿敷衍, 也容易形成小集團, 無法真實反映其服務全校師生的真實面。建議學校各行政單位同仁, 包括公務人員, 組長組員計畫人員校基人員聘僱人員等, 其每年考績中至少 40%, 要設計成線上滿意度填寫表單, 由全校未兼職行政之專任專案教師及學生線上填寫, 填寫結果要掛網公告, 及計算在該同仁年度的考績分數中。 2. 許多學校為提升行政人員的競爭力, 都有行政人員每 3-4 年職務輪調的機制, 以免僵化影響服務品質, 只能由服務對象強迫買單, 人事室可以統整規畫, 只要遊戲規則清楚, 相信學校未來在行政上會更有亮點可最為對外招生宣傳。	37
43	1. 併校前的校基人員薪資, 若低於本校新訂之校基人員薪級標準第一級時, 未調整到校基人員 (EX: 約用組員) 第一級薪級標準! 若同一單位於併校後聘任之校基人員的薪資會比併校前之校基人員薪資高, 易產生不平衡感覺。 2. 本校推行「專兼任助理薪資電子簽核結報系統」因無 SSL 憑證保護, 易導致造冊人員之個資外流! 辦理線上簽核時, 被行政單位退件, 其原因不是附件資料錯誤, 而且「系統管理者-系統偵測此筆審核資料於網路傳遞過程中有遭改寫的可能性, 以致此單無法繼續簽核使用, 請重新造冊送簽」原因被踢退。 3. 目前學校經費核銷授權範圍擴大, 因師長同仁無受採購相關的法規之教育訓練, 需小心“違法事件”發生。 4. 因師長同仁無受採購法的相關訓練, 目前學校超過十萬元之標案, 由採購組協助標案文件設置, 但大多權責在於申請人及單位主管身上! 風險實在太高了! 5. 技專資料庫填報後資料建議再與老師們確認, 否則很容易造成資料數據與實際數據落差太大, 影響學校在世界排名的數據及國內學校之評比。	2、 29、 36、 37
44	請行政人員態度好一點, 學生沒有欠他們什麼。態度請改進, 不然就請解聘。	7

45	已開學, 施工多處未完工, 夜間燈照不夠, 接近冬令很快天黑, 太暗又有工程修繕, 危險	14
46	學校過度依賴班級幹部, 應該由行政人員或系辦到班上宣導的事項全麻煩學生處理, 幹部職責居然比國高中生幹部多。希望補貼教授請助教的費用, 協助老師課堂上行政事項, 讓課程順利進行。垃圾桶設置數量過少, 沒有每間教室擺放至少也每層樓設置一處。	14、37
47	遠距離教學時政策不夠明確 導致學生不知道該如何上課公告時間也太慢開學前幾天才公布上課方式	26
48	招生資訊及照顧新生請提升! 楠梓校區海環系辦人員態度很差, 請改善一下!	7
49	希望重要事項能在 gmail 上做公告, 而不是在 FB 上面, 學校每位同學都有 gmail, 但不是每位同學都有 FB	26
50	希望讓機車停車位多一點	14
52	之前有關疫情的快點開會快點決定	12
53	決策上可以更加果決, 像這次遠距這堂實體下堂遠距一點半又實體 56 節又是遠距	12
54	行政人員相關業務與網站的說明應該要再加強	4
55	性別友善設施啦	14
56	上回機車車牌被校內學生整個撞掉斷裂, 且肇事的學生出言不遜, 有照像向學校反應無果, 讓人失望	11
57	建工校區的東 102 的外語教育中心需要設立排指引和網路提供如何到達	6
58	反正反應了也沒用, 何必要學生浪費時間填表單	11
59	老師有教師評鑑, 行政單位也應該需要評鑑	37
60	第一校區 校園裡的地磚容易使人跌倒加上雨天苔蘚濕滑非常危險希望能整修一下	14
61	校級會議記錄可否“即時”mail 全校老師知悉	26
62	因疫情問題教室分配, 對於原學院是其他校區, 而碩專班學生被安排的教室空間並不是很理想, 希望未來需要教室空間分配, 多給非建工校區的碩專學生有個舒適的教室空間。(如: 中央主管機關規定每人間隔 1.5 公尺以上, 但某些課程人數將近於教室座位人數, 無法達到中央主管機關規定的 1.5 公尺, 只好改成線上方式上課, 線上課程與實體上課呈現還是有所落差, 請學校評估各教室空間容納人數, 再讓各課老師們有彈性申請適合教室) 謝謝	39
63	提高兩劑疫苗覆蓋率, 早點解除門禁管制	38
64	線上系統分太多個, 有些系統很容易出問題, 造成工作上的麻煩	23
65	有一次詢問成績單列印的相關事項, 接電話的人員很親切熱心, 謝謝你們的幫助, 讓學生們可以順利解決問題!	7
66	缺乏行政單位相互間溝通改善系統與程式的會議, 例如行政革新會議等。電腦軟體系統不夠完善、請購系統、事務申請系統不夠友善, 改善速度太慢, 無法幫助同仁執行行政作業效率更高, 系統功能又遲遲不加以改善。藝文中心是否有開放使用及給予教職員生使用權利, 真正發揮藝文效果。	10、23
67	學術單位的公務人員秘書何時學校統一調到行政單位呢?	37

68	公務郵件寄發平台系統：去年已經跟祕書室還是電算中心淳婷老師電話聯繫過了，有建議是否可以做類似像教學平台的訊息訂閱功能，也就是單位寄發時，讓需要的師生自行決定如何訂閱需要或認為自己重要的內容，或者照單全收，將郵件直接寄至信箱，而非透過該清單的方式再由同學自己瀏覽，因為最近發現，如透過該平台的信件進入標題主旨的網頁後，大概要 12.20 分時才能正常瀏覽，如開放訂閱功能，直接寄到信箱，只要 5 分鐘就可以理解老師或單位要講甚麼，可以有效提升收訊息的效率	26
69	建議學校整併校內各項資源與教學系統，不應該四處分散，沒有使用的系統或網頁就應該撤除，不應該造成學生及行政人員的混淆，與其要我們每天花時間計算統計並且填報業務執行情形，不如更應該趁疫情期間好好整併校內資源，高科大是南部最大的科大，我想我們更應該朝系統化前進，而非停留在過往的方式，也希望高層長官們能夠想想底層行政人員的辛苦，或許真的有很多人是在摸魚打混，但是認真做事，回家利用自己時間超時加班就為了讓業務執行更順暢的人員也是大有人在，或許長官要考量整體，所以很多政策窒礙難行，但是建議應該彈性開放對應的獎賞與懲處方式，不應該讓摸魚的人繼續摸魚，認真的人認真到最後或許也會因為一直沒有人看到，所以因為失望而放棄離開，衷心希望高科大能夠越來越進步，不只是留住優秀教學人才，也應該適時的拔擢行政人員，而非僅考量年資，我想在校年資並不能代表一切，以上為個人淺見，供長官卓參	23、 37
70	希望可以修整或是去除減速坡	14
71	希望各行政單位網站可顯示開放時間，以便學生可在時間內前往辦理業務。	4
72	滿失望的，也不知道寫了這麼多會不會有人看，會不會改善，反正要畢業了，一起解脫拉，承辦人請假都沒有協辦或職代，一句請假就沒事了，不知道還能講什麼ㄟ	28
73	教室器具修繕進度不佳。	14
74	學校活動發的 email 都好長，有時候其實都懶得看，可以簡略一點，讓有興趣的同學自己點連結進去看	26
75	第一校區體育室借鑰匙，不要在東西校區之間來回奔波	31
76	希望學校對於教授與學生溝通上的關係可以更加良好	8
77	http://history2009.kuas.edu.tw/files/11-1016-32.php 畢業紀念冊. 不能下載~ 司令台前柏油路只要下雨就會積水. 有車經過就會濺出很多水花. 反應很多次. 一直沒能解決~ 以往學校全國教職員代表隊出賽. 可以報帳住宿費膳食. 現在不行.	14
78	學校電腦系統太不友善，學校自行車管理不善校園張髒亂的根源這些反映有用嗎？	14、 23
79	無論是哪方面的政策推進、執行，請長官在執行前，都能多方面聽取第一線同仁的意見，了解也體諒執行上的難處，研議出較周全的配套措施後，再行實施，可減少行政資源及經費上的浪費，避免更多不必要的衝突。期許大家一起努力，共創高科大美好未來！	8
80	針對校園施工環境，建議應多加檢視和評估周遭環境是否易發生危險，例如建工校區後門興建宿舍大樓，施工圍籬欄杆已斷裂，	14

	導致生鏽鐵管外露在行人通道旁，萬一不小心跌倒恐造成嚴重穿刺傷害。	
81	舉辦活動有困難，旗津流行音樂社目前遭受社辦被收回的危機，原本社辦位置非常偏僻，冷氣損壞，位置不夠，希望校方能夠協助幫忙能夠空出一個專屬於流行音樂社的社辦，不在與航技何用一個空間。	39
82	許多行政人員狐假虎威替學校的行政長官剷除異己令人憤慨不已	37
84	請研發處加緊教師相關績效匯入系統開發	23
85	無法勝任職務的人員汰換制度望能有效改善以解決問題	37
86	應熟悉自身業務，避免造成進修部學生很大的困擾。(畢業離校時，繳交資料，當下行政人員並搞不清楚自己所需要的文件，一下子需要一下子不需要，造成進修部學生離校作業跑圖書館好幾次，實屬困擾！事後也僅僅說自己搞錯了。疫情期間繳件方式也應明確。)	2
87	車證那麼貴還不多設點停車格，學生沒地方停還動不動被罰違規停車費	14
88	進修學院會資系授課老師，請學校要聘請有專業人士來教不要只是來混課的	37
90	本校是不友善校園，各校區教室位置標示圖搜尋困難，應該在學校主頁顯示明顯位置，不是藏在某個處室而要學生去逐頁搜尋，跟教務長講過3遍，依然故我，不要推給課務組，該負責任就該離職，不要眷戀。	6
91	在校外租屋可以補助嗎我找不到	17
92	希望學校能增加風雨球場	14
94	系上網站很舊	4
95	警衛室 車輛愛攔不攔，開學第一次進校門沒有攔，第二次近來正常人的邏輯，經過第一次的經驗，第二次應該也不會攔，結果我都騎過去了警衛才叫，還我急煞，差點因此發生車禍，與警衛溝通後，警衛向我說明原因，上次沒有攔的原因為車輛很多，因此沒有攔停檢查，我見聞後方有來車因此我向警衛說，我們旁邊說，警衛卻告知(車來了就走)?這是什麼標準?從頭到尾第二次進校門也沒有檢查車證或是學生證等相關能證明我是學校學生或是與學校相關人士的證件之類的東西?難道我們學校的防疫甚至是安全就只做這樣?還是今天學校安不安全全看警衛當天的心情，這是應該要有的態度嗎?還有一次有外送人員相關進校門相關的問題，因為是警衛要求停下掃描相關資料，於是我提出如果外送人員是學校學生是否還需要掃描等相關問題，得到的回覆是給我的感覺就是奉命行事你去問學校，於是我問了 請問你們隸屬於學校哪個單位，得到的回覆依舊是2個字(學校)?學校的哪個單位? 回應依舊是學校兩個字，我認為警衛先生的中文理解能力疑似有嚴重的問題，所以我決定不與此人進行更多的談話。 綜合業務處 人員態度，雖然大家都是人多少會有快下班不想做事的心態，但是只要是上班時間不管是在上班時間的第一分鐘和最後一分鐘 都是在上班 評什麼可以在上班時間因為快下班就拒收呢?難道學生	7、14

	可以跟老師說快下課就不要上課?這甚麼邏輯呢? 校長 校長的回覆，在與校長有約的活動中，請校長的回答針對學生提的問題回答，不要敷衍，針對所有問題給出解決辦法，解決時間，沒有在時間內解決學生可以依循甚麼(((有效)))的管道可以繼續了解這個問題的處理狀況，不是只是給出需要討論或是需要時間之類的敷衍回答 或是因為別人怎樣我們就要怎麼，這樣的回答要是讓全校學生都看到，接受度能有多高呢? 很多問題不是大家笑一笑問題就解決了，其實問題還是在那。 關於學校的落葉其實那些樹充其量也就是裝飾，真正有達到將二氧化碳轉換成氧氣的量實在不多，我覺得其實可以在學校還有一堆空地的地方蓋個公園或是拿那些地方來種樹然後把校內馬路旁的樹都換成其他不會掉落葉的裝飾，這樣既可以節省一些人力也可以讓學校多一個有特色的地方，也不會造成馬路上落葉很多下雨導致馬路滑上加滑，實在危險，請不要往學生應該減速慢行的想法思考，因為幾乎不可能達成，學校限速 30 腳踏車都可以輕鬆的超速了，我就不信哪一個人有騎機車或是開車進校門沒有超速過，這明顯就是道路設計問題，請不要檢討道路使用者的問題，加上如果上課老師很嚴厲又快遲到了，在這種狀況是人應該都會稍微騎快一點，難道他錯了嗎?其實我認為沒有，錯的是道路沒有提供好的環境讓使用者使用，為甚麼我會這樣講，因為道路((絕對))可以做到讓使用者高速行駛的標準只是養護單位不做而已，簡單講就是麻煩有著一種心態是能用堪用就好，如果這種心態用在現在的科技，幾乎不可能進步。	
96	收發室兩位職員態度極差，若有不清楚詢問他們都會被以指責的口氣對待，然後眼神也十分不友善，原本好心情來學校工讀，看到他們這樣心情馬上就壞一半，如果可以不跟他們對話，我會選擇不要跟他們互動，工讀生也是受人之託才下去幫忙拿東西，他們卻一副我在逼他們的表情及態度，實在需要改進。 請學校行政單位好好重視，謝謝辛苦了！	7
97	學校減速坡太大，尤其在下坡處建議拿掉或換小尺寸。	14
98	行政單位網頁更新也可以都放在各個系會與社團群組裡	4
99	領納稅人的錢做事態度好一點不耐煩就別做沒人逼你	7
100	學校行政單位給我的感覺是除了綜合業務處的承辦老師外，其他單位的老師似乎都對學校社團一概不了解，也並不是都願意提供協助，像比如我曾向土木系辦詢問借教室的問題，當天我收到的答覆是他們不借教室給社團使用，雖然我知道各系有各自的考量，但還是不免覺得有些不友善。	2
101	校內工讀能在多一點嗎?	37
102	體育用品可以把舊的換成新的	14
103	比較關心男宿的品質，以及學餐	3、14
105	建議寰宇樓要放垃圾桶或是放回之前的子母車，吃完早餐沒地方放丟垃圾，第一校區各樓層都有垃圾桶。	14
106	各校區體育場館提供教職員工之使用時間，尚無明確規範	14
107	晚上在校園，有的路線，燈光昏暗	14

108	僅提供 100 個車位給學生真的有點少，而且學生停車場那邊顯示空位的牌子不只有 100 個，所以為何不多開放幾個車位呢？以及為何 108 之後的車證就得用抽的以前只要申請就有呢？	14
109	工讀生值班一問三不知	2
110	楠梓校區真的差第一建工校區太多 學生有開汽車為何不能申請汽車停車證？	18
111	停修申請進度超慢，一個申請一個禮拜了都還沒好	1
112	之前去行政單位處理事情，曾被誤認為學生，行政人員態度非常差，但在告知對方我是老師不是學生之後，態度大大轉變，這樣非常不妥，即使是學生也應該一視同人，平等對待！	7
113	學餐可以再有更多的選擇	3
114	相較於校方高度的行政效率，若亦能同等要求任教系所辦事員之行政表現除本校行政表現可有全面獲得提升之外，對於教師權益及教與學，亦能有所照顧。辦事員或可透過職務的輪調，避免行政運作凝滯或灰色地帶。	1、37

附錄二、行政服務滿意度延伸題向分析(各行政單位)

服務滿意度(%)		洽公動線 明確便利	業務標示 說明清楚	網頁即時更 新並提供必 要資訊	團隊合作	服務態度
教務處	次數	716	695	<u>922</u>	678	706
	%	10.72	11.27	<u>14.71</u>	11.74	11.22
學務處	次數	706	625	804	607	634
	%	10.57	10.13	12.83	10.51	10.08
總務處	次數	428	398	443	392	414
	%	6.41	6.45	7.07	6.79	6.58
研發處	次數	106	129	158	138	144
	%	1.59	2.09	2.52	2.39	2.29
產學處	次數	89	79	105	100	122
	%	1.33	1.28	1.68	1.73	1.94
國際處	次數	124	109	150	105	114
	%	1.86	1.77	2.39	1.82	1.81
海洋科技發展處	次數	75	84	87	86	80
	%	1.12	1.36	1.39	1.49	1.27
財務處	次數	89	100	81	77	100
	%	1.33	1.62	1.29	1.33	1.59
教育事業暨產品推廣處	次數	41	30	53	32	47
	%	0.61	0.49	0.85	0.55	0.75
海事人員訓練處	次數	40	41	36	36	32
	%	0.60	0.66	0.57	0.62	0.51
建工校區綜合業務處	次數	561	500	423	441	486
	%	8.40	8.11	6.75	7.64	7.73
第一校區綜合業務處	次數	538	495	343	377	405
	%	8.05	8.02	5.47	6.53	6.44
楠梓校區綜合業務處	次數	396	366	288	300	360
	%	5.93	5.93	4.59	5.19	5.72
燕巢校區綜合業務處	次數	249	227	165	176	218
	%	3.73	3.68	2.63	3.05	3.47
旗津校區綜合業務處	次數	96	89	73	89	97
	%	1.44	1.44	1.16	1.54	1.54
圖書館	次數	<u>1066</u>	<u>842</u>	647	592	<u>844</u>
	%	<u>15.95</u>	<u>13.65</u>	10.32	10.25	<u>13.42</u>
秘書室	次數	102	105	116	115	133
	%	1.53	1.70	1.85	1.99	2.11
人事室	次數	93	124	110	112	154
	%	1.39	2.01	1.75	1.94	2.45
主計室	次數	72	94	65	61	109
	%	1.08	1.52	1.04	1.06	1.73

體育室	次數	184	139	106	122	134
	%	2.75	2.25	1.69	2.11	2.13
校友服務暨實習就業中心	次數	80	62	129	78	99
	%	1.20	1.01	2.06	1.35	1.57
環境安全衛生中心	次數	92	77	93	64	91
	%	1.38	1.25	1.48	1.11	1.45
電算與網路中心	次數	154	77	137	99	140
	%	2.30	1.25	2.19	1.71	2.23
進修學院	次數	118	95	89	84	92
	%	1.77	1.54	1.42	1.45	1.46
未接觸/不清楚		467	558	645	<u>814</u>	536
		6.99	9.05	10.29	<u>14.10</u>	8.52

表 15 各單位行政服務滿意度分析

服務滿意度(%)		業務熟悉度	辦理業務效率	對於反映意見回應與改善	主動通知最新訊息及重要法令
教務處	次數	<u>716</u>	<u>658</u>	615	772
	%	<u>11.52</u>	<u>11.30</u>	11.31	13.14
學務處	次數	637	576	545	671
	%	10.25	9.89	10.02	11.42
總務處	次數	434	393	359	402
	%	6.98	6.75	6.60	6.84
研發處	次數	150	136	115	143
	%	2.41	2.34	2.12	2.43
產學處	次數	120	106	97	104
	%	1.93	1.82	1.78	1.77
國際處	次數	113	102	92	115
	%	1.82	1.75	1.69	1.96
海洋科技發展處	次數	63	74	80	88
	%	1.01	1.27	1.47	1.50
財務處	次數	107	116	70	80
	%	1.72	1.99	1.29	1.36
教育事業暨產品推廣處	次數	36	33	45	49
	%	0.58	0.57	0.83	0.83
海事人員訓練處	次數	30	39	32	33
	%	0.48	0.67	0.59	0.56
建工校區綜合業務處	次數	471	457	395	406
	%	7.58	7.85	7.27	6.91
第一校區綜合業務處	次數	433	391	319	334
	%	6.97	6.71	5.87	5.69

楠梓校區綜合業務處	次數	340	305	273	265
	%	5.47	5.24	5.02	4.51
燕巢校區綜合業務處	次數	213	212	183	169
	%	3.43	3.64	3.37	2.88
旗津校區綜合業務處	次數	98	92	75	79
	%	1.58	1.58	1.38	1.34
圖書館	次數	716	618	544	497
	%	11.52	10.61	10.01	8.46
秘書室	次數	128	109	116	149
	%	2.06	1.87	2.13	2.54
人事室	次數	150	127	99	160
	%	2.41	2.18	1.82	2.72
主計室	次數	129	114	69	90
	%	2.08	1.96	1.27	1.53
體育室	次數	115	101	86	90
	%	1.85	1.73	1.58	1.53
校友服務暨實習就業中心	次數	76	76	70	107
	%	1.22	1.30	1.29	1.82
環境安全衛生中心	次數	81	80	67	76
	%	1.30	1.37	1.23	1.29
電算與網路中心	次數	134	123	108	103
	%	2.16	2.11	1.99	1.75
進修學院	次數	90	84	86	96
	%	1.45	1.44	1.58	1.63
未接觸/不清楚	次數	635	702	<u>897</u>	<u>796</u>
	%	10.22	12.05	<u>16.50</u>	<u>13.55</u>

附錄三、年度最佳行政單位票選結果

	教師		職員		學生		總計	
	滿意度 (%)	滿意度 (票)	滿意度 (%)	滿意度 (票)	滿意度 (%)	滿意度 (票)	滿意度 (%)	滿意度 (票)
圖書館	0.38%	23	1.00%	61	14.97%	916	16.35%	1,000
教務處	0.67%	41	2.21%	135	10.12%	619	12.99%	795
學生事務處	0.18%	11	0.83%	51	11.46%	701	12.47%	763
建工校區綜合業務處	0.26%	16	0.85%	52	7.98%	488	9.09%	556
第一校區綜合業務處	0.05%	3	0.75%	46	7.83%	479	8.63%	528
楠梓校區綜合業務處	0.28%	17	1.13%	69	4.87%	298	6.28%	384
總務處	0.21%	13	0.87%	53	3.47%	212	4.54%	278
燕巢校區綜合業務處	0.10%	6	0.41%	25	3.40%	208	3.91%	239
電算與網路中心	0.11%	7	0.46%	28	2.27%	139	2.84%	174
體育室	0.02%	1	0.10%	6	2.35%	144	2.47%	151
國際事務處	0.05%	3	0.11%	7	2.06%	126	2.22%	136
校友服務暨實習就業中心	0.05%	3	0.28%	17	1.88%	115	2.21%	135
進修學院	0.08%	5	0.03%	2	2.09%	128	2.21%	135
秘書室	0.15%	9	1.14%	70	0.67%	41	1.96%	120
研究發展處	0.38%	23	0.46%	28	1.00%	61	1.83%	112
人事室	0.23%	14	1.03%	63	0.36%	22	1.62%	99
旗津校區綜合業務處	0.07%	4	0.36%	22	0.93%	57	1.36%	83
環境安全衛生中心	0.02%	1	0.33%	20	1.00%	61	1.34%	82
海洋科技發展處	0.26%	16	0.25%	15	0.69%	42	1.19%	73
產學營運處	0.18%	11	0.44%	27	0.56%	34	1.18%	72
主計室	0.11%	7	0.72%	44	0.34%	21	1.18%	72
財務處	0.03%	2	0.44%	27	0.54%	33	1.01%	62
教育事業暨產品推廣處	0.08%	5	0.16%	10	0.36%	22	0.60%	37
海事人員訓練處	0.03%	2	0.08%	5	0.41%	25	0.52%	32
合計	3.97%	243	14.43%	883	81.60%	4,992	100.00%	6,118

高雄科技大學110年度行政服務滿意度調查

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(110)年10月15日至11月15日前，踴躍上網填答110年度行政服務滿意度調查問卷，俾以提供日後優質行政服務之參考。

本問卷分為五大部分，第一至第四部份為必填項目，第五部分「行政單位個別服務滿意度」為選填項目，您可依實際經驗或意願挑選想做答之單位(不限單位數)或不予作答。

本問卷限本校教職員工生填答，問卷結果僅用於服務品質改進上，請您放心表達。

凡於期限內填答完成之教職員工生皆可參加抽獎，共計155個抽獎名額，問卷結束後將進行抽獎，有機會獲得最高1000元超商禮券!!

感謝您的協助與指教，您的回饋是高科大持續進步的動力!

若有填答上的疑問，請聯絡秘書室行政及議事組邱小姐(分機:31014/E-mail:

tina343303@nkust.edu.tw)

秘書室 敬上

1. 電子郵件 *

一、基本資料

2. (一)請問您的身份 *

單選。

- ☐ 專科部學生
- ☐ 大學部學生
- ☐ 進修部學生
- ☐ 研究所學生
- ☐ 教師
- ☐ 行政人員

3。 (二)請問您所屬單位 *

單選。

- ☐ 工學院
- ☐ 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
- ☐ 人文社會學院
- ☐ 外語學院
- ☐ 共同教育學院
- ☐ 創新創業教育中心
- ☐ 行政單位
- ☐ 其他

4。 (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

5。 (四)請問您在校服務(就學)年資 *

單選。

- ☐ 未滿1年
- ☐ 1年~2.9年
- ☐ 3年~4.9年
- ☐ 5年~9.9年
- ☐ 10年以上

二、請問您對本校行政單位整體行政服務之滿意程度

6。 (一)行政單位洽公動線明確便利 *

單選。

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

7。 (二)行政單位業務標示說明清楚 *

單選。

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

8。 (三)行政單位網頁即時更新並提供必要資訊 *

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。 (四)行政單位團隊合作 *

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。 (五)行政人員服務態度 *

單選。

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

11。 (六)行政人員業務熟悉度 *

單選。

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

12。 (七) 行政人員辦理業務效率 *

單選。

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

13。 (八)行政人員對於反映意見回應與改善 *

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。 (九)行政人員主動通知最新訊息及重要法令 *

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。 (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

16。 (十一)請問您覺得本校各行政單位有哪些方面需要加強改進？(請註明單位名稱)

17。 (十二)若您對學校尚有其他寶貴意見或關心的問題，請您提供讓我們知道

三、請問對下列業務，您覺得哪些單位在這方面做的比較好？

18。 (一)在行政單位洽公動線明確便利方面，您覺得哪些單位做得比較好？*

(可複選，最多填8個單位)

(可複選)

- ☐ 教務處
- ☐ 學生事務處
- ☐ 總務處
- ☐ 研究發展處
- ☐ 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
- ☐ 建工校區綜合業務處
- ☐ 第一校區綜合業務處
- ☐ 楠梓校區綜合業務處
- ☐ 燕巢校區綜合業務處
- ☐ 旗津校區綜合業務處
- ☐ 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
- ☐ 未接觸/不清楚

19。 (二)在行政單位業務標示說明清楚方面，您覺得哪些單位做得比較好？*

(可複選，最多填8個單位)

(可複選)

- ☐ 教務處
- ☐ 學生事務處
- ☐ 總務處
- ☐ 研究發展處
- ☐ 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
- ☐ 建工校區綜合業務處
- ☐ 第一校區綜合業務處
- ☐ 楠梓校區綜合業務處
- ☐ 燕巢校區綜合業務處
- ☐ 旗津校區綜合業務處
- ☐ 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
- ☐ 未接觸/不清楚

20。 (三)在行政單位網頁即時更新並提供必要資訊方面，您覺得哪些單位做得比較好？

*

(可複選，最多填8個單位)

(可複選)

- ☐ 教務處
- ☐ 學生事務處
- ☐ 總務處
- ☐ 研究發展處
- ☐ 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
- ☐ 建工校區綜合業務處
- ☐ 第一校區綜合業務處
- ☐ 楠梓校區綜合業務處
- ☐ 燕巢校區綜合業務處
- ☐ 旗津校區綜合業務處
- ☐ 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
- ☐ 未接觸/不清楚

21。 (四)在行政單位團隊合作方面，您覺得哪些單位做得比較好？*

(可複選，最多填8個單位)

(可複選)

- ☐ 教務處
- ☐ 學生事務處
- ☐ 總務處
- ☐ 研究發展處
- ☐ 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
- ☐ 建工校區綜合業務處
- ☐ 第一校區綜合業務處
- ☐ 楠梓校區綜合業務處
- ☐ 燕巢校區綜合業務處
- ☐ 旗津校區綜合業務處
- ☐ 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
- ☐ 未接觸/不清楚

22。 (五)在行政人員服務態度方面，您覺得哪些單位做得比較好？*

(可複選，最多填8個單位)

(可複選)

- ☐ 教務處
- ☐ 學生事務處
- ☐ 總務處
- ☐ 研究發展處
- ☐ 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
- ☐ 建工校區綜合業務處
- ☐ 第一校區綜合業務處
- ☐ 楠梓校區綜合業務處
- ☐ 燕巢校區綜合業務處
- ☐ 旗津校區綜合業務處
- ☐ 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
- ☐ 未接觸/不清楚

23。 (六)在行政人員業務熟悉度方面，您覺得哪些單位做得比較好？*

(可複選，最多填8個單位)

(可複選)

- ☐ 教務處
- ☐ 學生事務處
- ☐ 總務處
- ☐ 研究發展處
- ☐ 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
- ☐ 建工校區綜合業務處
- ☐ 第一校區綜合業務處
- ☐ 楠梓校區綜合業務處
- ☐ 燕巢校區綜合業務處
- ☐ 旗津校區綜合業務處
- ☐ 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
- ☐ 未接觸/不清楚

24。 (七)在行政人員業務理效率方面，您覺得哪些單位做得比較好？*

(可複選，最多填8個單位)

(可複選)

- ☐ 教務處
- ☐ 學生事務處
- ☐ 總務處
- ☐ 研究發展處
- ☐ 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
- ☐ 建工校區綜合業務處
- ☐ 第一校區綜合業務處
- ☐ 楠梓校區綜合業務處
- ☐ 燕巢校區綜合業務處
- ☐ 旗津校區綜合業務處
- ☐ 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
- ☐ 未接觸/不清楚

25。 (八)在行政人員對於反映意見回應與改善方面，您覺得哪些單位做得比較好？*

(可複選，最多填8個單位)

(可複選)

- ☐ 教務處
- ☐ 學生事務處
- ☐ 總務處
- ☐ 研究發展處
- ☐ 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
- ☐ 建工校區綜合業務處
- ☐ 第一校區綜合業務處
- ☐ 楠梓校區綜合業務處
- ☐ 燕巢校區綜合業務處
- ☐ 旗津校區綜合業務處
- ☐ 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
- ☐ 未接觸/不清楚

26。 (九)在行政人員主動通知最新訊息及重要法令方面，您覺得哪些單位做得比較好？

*

(可複選，最多填8個單位)

(可複選)

- ☐ 教務處
- ☐ 學生事務處
- ☐ 總務處
- ☐ 研究發展處
- ☐ 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
- ☐ 建工校區綜合業務處
- ☐ 第一校區綜合業務處
- ☐ 楠梓校區綜合業務處
- ☐ 燕巢校區綜合業務處
- ☐ 旗津校區綜合業務處
- ☐ 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
- ☐ 未接觸/不清楚

四、年度最佳行政單位票選

票選年度最佳行政單位，最多選三個單位

27。 110年度最佳行政單位票選(至多三個單位) *

(可複選)

- ☐ 教務處
- ☐ 學生事務處
- ☐ 總務處
- ☐ 研究發展處
- ☐ 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
- ☐ 建工校區綜合業務處
- ☐ 第一校區綜合業務處
- ☐ 楠梓校區綜合業務處
- ☐ 燕巢校區綜合業務處
- ☐ 旗津校區綜合業務處
- ☐ 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

五、行政單位個別服務滿意度(選填)

此為選填項目，填答人可依其意願挑選想做答之單位(不限單位數)或不作答亦可

28。 教務處

每列請僅選取一個答案。

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不清楚
您對教務處推動之各項教學創新獎補助方案之滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對教務處辦理之教師研習活動與工作坊之滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對教務處辦理之學生研習活動與工作坊之滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐

29。 請問您對教務處業務，有哪些地方是您較關心或需要再加強改進？

30。 學生事務處

每列請僅選取一個答案。

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不清楚
您對學生事務處提供獎助學金及急難紓困業務滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對師生傷病處理及健康促進服務滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對學生心理諮商服務與輔導滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對性別平等、防制霸凌宣導滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐

31。 請問您對學生事務處業務，有哪些地方是您較關心或需要再加強改進？

32。 總務處

每列請僅選取一個答案。

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不清楚
您對校區接駁公車整體滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對總務處資訊化系統 (車道辨識系統、停車空 位引導系統、雲端疫調系 統、公文系統)滿意度為 何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對總務處採購專業諮詢 及服務滿意度如何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐

33。 請問您對總務處業務，有哪些地方是您較關心或需要再加強改進？

34。 研究發展處

每列請僅選取一個答案。

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不清楚
您對研究發展處所提供政府計畫(含標案)申請與行政服務的滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對研究發展處校務研究資訊平台提供並定期更新相關資訊之服務滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對於研究發展處辦理科技部各項業務之行政協助滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐

35。 請問您對研究發展處業務，有哪些地方是您較關心或需要再加強改進？

36。 產學營運處

每列請僅選取一個答案。

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不清楚
您對產學營運處同仁辦理 教師產學合作計畫之行政 服務滿意度為何?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對產學營運處同仁辦理 專利申請、維護等業務之 行政服務滿意度為何?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對產學營運處提供技術 移轉案之服務與諮詢滿意 度為何?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對產學營運處協助教師 媒合產學合作計畫之行政 服務滿意度為何?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

37。 請問您對產學營運處業務，有哪些地方是您較關心或需要再加強改進?

38。 國際事務處

每列請僅選取一個答案。

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不清楚
您對學海飛颺及學海惜珠 校內申請程序的滿意度為 何?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對南向學海築夢計畫申 請程序的滿意度為何?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

39。 請問您對國際事務處業務，有哪些地方是您較關心或需要再加強改進？

40。 海洋科技發展處

每列請僅選取一個答案。

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不清楚
您對海洋科技發展處辦理 海洋教育相關課程、講座 及科普活動之滿意度為 何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對海洋科技發展處辦理 海洋特色研究計畫之申請 作業、成果展現之滿意度 為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對海洋科技發展處辦理 航輪二系海上實習輔導整 體之滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐

41。 請問您對海洋科技發展處業務，有哪些地方是您較關心或需要再加強改進？

42。 財務處

每列請僅選取一個答案。

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不清楚
您對出納櫃臺窗口之服務滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對學雜費繳費方式之滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐

43。 請問您對財務處業務，有哪些地方是您較關心或需要再加強改進？

44。 教育事業暨產品推廣處

每列請僅選取一個答案。

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不清楚
您對教育推廣中心課程規劃與辦理效率的滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對品牌商店DK/SHOP所提供購物服務滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對教育事業暨產品推廣處可協助校內老師申請與諮詢ISBN服務的滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐

45。 請問您對教育事業暨產品推廣處業務，有哪些地方是您較關心或需要再加強改進？

46。 海事人員訓練處

每列請僅選取一個答案。

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不清楚
您對海事人員訓練處辦理課程之規劃滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對海事人員訓練處訓練設備滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐

47。 請問您對海事人員訓練處業務，有哪些地方是您較關心或需要再加強改進？

48。 建工校區綜合業務處

每列請僅選取一個答案。

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不清楚
您對建工校區綜合業務處 提供在地化教務類(如申 請成績單、在學證明、選 課諮詢、畢業審查等)服 務滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對建工校區綜合業務處 提供在地化學務類(如就 學貸款、學雜費減免、獎 助學金、請假、獎懲、社 團活動)服務滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對建工校區綜合業務處 提供在地化總務類(如申 請車證、場地租借、栽 培維護、校園清潔、郵件 包裹等)服務滿意度為 何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對建工校區綜合業務處 提供在地化其他類(如臨 時性服務及機動性服務 等)其整體滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐

49。 請問您對建工校區綜合業務處業務，有哪些地方是您較關心或需要再加強改進？

50。 第一校區綜合業務處

每列請僅選取一個答案。

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不清楚
您對第一校區綜合業務處 提供在地化教務類(如申請成績單、在學證明、選課諮詢、畢業審查等)服務滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對第一校區綜合業務處 提供在地化各項學務類 (如就學貸款、學雜費減免、獎助學金、請假、獎懲、社團活動等)服務滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對第一校區綜合業務處 提供在地化各項總務類 (如車證、場地租借、校園清潔、小型修繕等)服務滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對第一校區綜合業務處 提供在地化其他類(如諮詢、櫃檯號碼指引、臨時性及機動性服務等)其整體滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐

51。 請問您對第一校區綜合業務處業務，有哪些地方是您較關心或需要再加強改進？

52。 楠梓校區綜合業務處

每列請僅選取一個答案。

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不清楚
您對楠梓校區綜合業務處 提供在地化教務類(如申 請成績單、在學證明、選 課諮詢、畢業審查等)服 務滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對楠梓校區綜合業務處 提供在地化學務類(如就 學貸款、學雜費減免、獎 助學金、請假、獎懲、社 團活動)服務滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對楠梓校區綜合業務處 提供在地化總務類(如申 請車證、場地租借、教室 維護等)服務滿意度為 何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對楠梓校區綜合業務處 辦理郵件/包裹管理整體 的滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐

53。 請問您對楠梓校區綜合業務處業務，有哪些地方是您較關心或需要再加強改進？

54。 燕巢校區綜合業務處

每列請僅選取一個答案。

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不清楚
您對燕巢校區綜合業務處提供在地化教務類(如申請成績單、在學證明、選課諮詢、畢業審查等)服務滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對燕巢校區綜合業務處提供在地化學務類(如就學貸款、學雜費減免、獎助學金、請假、獎懲、社團活動)服務滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對燕巢校區綜合業務處提供在地化總務類(如申請車證、場地租借、栽培維護、校園清潔、郵件包裹等)服務滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對燕巢校區綜合業務處提供在地化其他(如洽公動線及環境、臨時性服務及機動性服務等)其整體滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐

55。 請問您對燕巢校區綜合業務處業務，有哪些地方是您較關心或需要再加強改進？

56。 旗津校區綜合業務處

每列請僅選取一個答案。

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不清楚
您對旗津校區綜合業務處 提供在地化教務類(如申 請成績單、在學證明、選 課諮詢、畢業審查等)服 務滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對旗津校區綜合業務處 提供在地化學務類(如就 學貸款、學雜費減免、獎 助學金、請假、獎懲、社 團活動)服務滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對旗津校區綜合業務處 提供在地化總務類(如申 請車證、場地租借、校園 清潔、郵件包裹等)服務 滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對旗津校區綜合業務處 所提供小額臨櫃收費之服 務滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐

57。 請問您對旗津校區綜合業務處業務，有哪些地方是您較關心或需要再加強改進？

58。 圖書館

每列請僅選取一個答案。

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不清楚
您對圖書館館員服務(如專業知識、溝通能力、館員態度)之滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對圖書館整體館藏(含圖書、期刊、電子資源)豐富性之滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對跨校區調借圖書服務之滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐

59。 請問您對圖書館業務，有哪些地方是您較關心或需要再加強改進？

60。 秘書室

每列請僅選取一個答案。

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不清楚
您對推行公務郵件平台後，每日彙整發送郵件呈現及瀏覽方式是否滿意？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對公關組推出新的學校宣傳風格滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對秘書室所提供之智財權、行政法等法律諮詢服務滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐

61。 請問您對秘書室業務，有哪些地方是您較關心或需要再加強改進？

62。 人事室

每列請僅選取一個答案。

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不清楚
您對人事室提供之員工協助方案(如張老師諮商服務、子女托育措施)滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對人事室辦理教師類業務(如聘任、升等、兼職等)滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對人事室提供之員工服務或權益事項(如生日禮卷、教育訓練課程等)滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對人事室辦理之勞健保業務滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐

63。 請問您對人事室業務，有哪些地方是您較關心或需要再加強改進？

64。 主計室

每列請僅選取一個答案。

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不清楚
您對主計室提供「專兼任助理薪資印領清冊電子簽核系統」使用及諮詢之服務滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對主計室提供經費報支相關業務諮詢(產學合作計畫)之服務滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對主計室提供經費報支相關業務諮詢(科研計畫)之服務滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對主計室提供經費報支相關業務諮詢(教育部補助計畫)之服務滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐

65。 請問您對主計室業務，有哪些地方是您較關心或需要再加強改進？

66。 體育室

每列請僅選取一個答案。

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不清楚
您對體育室提供在體育教學類行政協助之服務(如選課諮詢、抵充抵免作業、體適能檢測等)滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對體育室提供在體育活動類服務(如校內體育活動、校外競賽報名諮詢、校運動代表隊諮詢及運動績優獎學金申請等)滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對體育室提供在體育場地器材類服務(如場地租借、場館維護、器材借用等)滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐

67。 請問您對體育室業務，有哪些地方是您較關心或需要再加強改進？

68。 校友服務暨實習就業中心

每列請僅選取一個答案。

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不清楚
您對校友服務暨實習就業中心所提供的實習輔導服務的整體滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對校友服務暨實習就業中心辦理的職涯相關講座內容滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐

69。 請問您對校友服務暨實習就業中心業務，有哪些地方是您較關心或需要再加強改進？

70。 環境安全衛生中心

每列請僅選取一個答案。

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不清楚
您對環境安全衛生中心目前飲用水設備QR CODE報修系統滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對環境安全衛生中心辦理校園生活垃圾清運滿意度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐

71。 請問您對環境安全衛生中心業務，有哪些地方是您較關心或需要再加強改進？

72。 電算與網路中心

每列請僅選取一個答案。

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不清楚
您對校務系統操作使用介面是否滿意？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對於電算與網路中心網路維修業務的處理情形滿意程度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
您對於電算與網路中心網路組之申辦業務 (email 帳號、ip位址申請、dns 網域名稱申請) 的滿意程度為何？	☐	☐	☐	☐	☐	☐

73。 請問您對電算與網路中心業務，有哪些地方是您較關心或需要再加強改進？

本問卷到此全部結束，再次感謝您的參與及寶貴意見!