

111年校務研究成果分享

提高校園行政服務滿意度之研究-以不動產經營系為例

計畫主持人：葉文芝

主辦單位：校務研究中心

日期：111.11.24



宏國德霖科技大學

Hungkuo Delin University of Technology



- 一、研究目的
- 二、研究對象
- 三、分析結果
- 四、結論與建議



宏國德霖科技大學

Hungkuo Delin University of Technology

一、研究目的

鞏固生源並提升行政服務滿意度



宏國德霖科技大學

Hungkuo Delin University of Technology

二、研究對象

一、透過google表單進行學生背景調查，分析如下：

1.進二技一年級

(1)背景分析

進二技一年級部分，人數為47位，其中其他產業服務者為最多，仲介公司為次之。

地政	仲介	建設公司	物業管理	其他	無
7	9	5	4	21	1

(2)年齡層分析

進四技部分年齡層多集中於40-49歲，50-59/30-39歲為次之。

60歲以上	50~59歲	40~49歲	30~39歲	20~29歲
1	12	20	11	3



二、研究對象

進動二技一、二B班學生

一、透過google表單進行學生背景調查，分析如下：

2. 進二技二年級

(1) 背景分析

進二技二年級人數共33位學生，土地開發占最多、其次是仲介業。

地政	仲介	建設公司	土地開發	金融	物業管理	其他	無
4	4	1	6	2	1	11	4

(2) 年齡層分析

進二技部分，40-49歲為最多，30-39歲次之。

60歲以上	50~59歲	40~49歲	30~39歲	20~29歲
0	11	11	5	6



宏國德霖科技大學

Hungkuo Delin University of Technology

三、分析結果

盤點系與行政體系學生服務窗口

- 一、進修部作業系統
- 二、「停車位」辦理問題
- 三、「選課系統」問題
- 四、「校園環境」問題
- 五、「系專業課程安排」問題
- 六、「系行政作業」問題
- 七、「系課外活動類」問題-競賽、參訪
- 八、「其他意見與建議」事項
- 九、老師對行政作業上的建議

本次新舊生問卷數共80份，回收61份。採匿名問卷，以提高學生填答率。



宏國德霖科技大學

Hungkuo Delin University of Technology

一、進修部作業系統

本次新舊生問卷數共80份，回收61份。採匿名問卷，以提高學生填答率。

提高校園行政服務滿意度之研究-以不動產經營系為例(問卷調查)-2B

學生篇-舊生班(2B)

「進修部行政作業系統」問題
您認為最需要改進之處在於?請您提供寶貴意見及建議

簡答文字

必填

提高校園行政服務滿意度之研究-以不動產經營系為例(問卷調查)-1B

學生篇-新生班(1B)

「進修部行政作業系統」問題
您認為最需要改進之處在於?請您提供寶貴意見及建議

簡答文字

必填

本題61位學生回覆，43位無意見，18位同學提供之建議彙整內容如下:


1. 抵免相關問題建議可以提供E化服務系統。
2. 課程資訊或行政作業流通是否可以有一個E化統一詢問管道。
3. 選課系統是否有簡略的操作錄影片(紙本說明有時很難找到路徑)。
4. 假日班學生，週六比較有時間洽公，但常常找不到行政人員。
5. 行政人員(女生)態度很差，氣到有些不想讀了。



宏國德霖科技大學

Hungkuo Delin University of Technology

二、「停車位」辦理問題



「停車證辦理(教官室)」問題
您認為最需要改進之處在於?請您提供寶貴意見及建議

詳答文字

必填

本題61位學生回覆，41位無意見，20位同學提供之建議彙整內容如下：

1. 提供線上(E化)申請，減少等候排隊的時間。
2. 加速辦理時間排隊等好久。
3. 汽車停車費太貴。
4. 缺少匯款服務。
5. 機車位太少。
6. 辦理車證的態度太差勁(9位同學反映)。
7. 辦理期間建議周六要延長辦理時間，中途下課過去總找不到人辦理。
8. 建議於註冊時順便辦理或宣導一下，免得資訊混亂能辦理。
9. 晚上辦理的時間太短，要跑好幾次才能完成。
10. 停車證沒辦法貼在機車上，提供防水貼紙貼於機車辨視。
11. 更改為數位化 (ETC)。
12. 汽車停車位不足，要停很遠。



三、「選課系統」問題



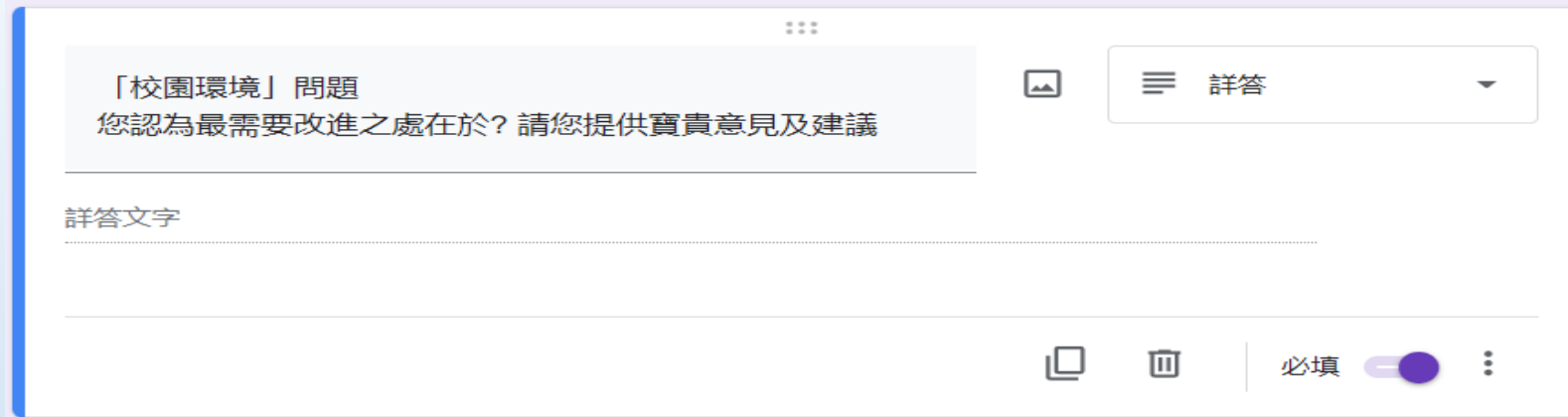
The screenshot shows a survey question in a system interface. The question text is: 「選課系統」問題 您認為最需要改進之處在於?請您提供寶貴意見及建議. Below the question is a text input field with a placeholder text: 詳答文字. The interface includes a toolbar with icons for bold (B), italic (I), underline (U), link, and unlink. On the right side, there is a dropdown menu labeled 詳答 and a toggle switch labeled 必填, which is currently turned on.

本題61位學生回覆，30位無意見，31位同學提供之建議彙整內容如下:

1. 高年級建議學期末就先辦理選課。
2. 提早公告各選課課程內容與期中及期末考相關規定。
3. 選課填表單上，若有介紹課程內容、方向，會更好。
4. 既然要我們自由選課，不應該上下學期不能學同樣課程。
5. 選課菜單是否可以更多元。
6. 選課系統操做能否有一套簡單易懂的流程表，並在選通識課程時能讓學生知道課程內容，以避免選上後，上課時讀得很辛苦或按錯時有機會換課。
7. 通適課選擇時間太短。
8. 新生都還沒上課就要進行選課，好像在拆盲盒。
9. 操作系統都不熟悉，讓人恐慌。
10. 起始時間為半夜24:00，需要熬夜搶課。
11. 週六第一堂通識課時間太早，前一晚周五要上到晚上21:30，加上回家車程，吃不消，建議通識課改周四或周五晚上上課為佳。



四、「校園環境」問題



The screenshot shows a survey question interface. At the top, there is a title bar with three dots on the left and a '詳答' (Detailed Answer) button on the right. Below the title bar, the question text reads: 「校園環境」問題 您認為最需要改進之處在於? 請您提供寶貴意見及建議. Below the question text is a large text input area labeled '詳答文字'. At the bottom of the input area, there are icons for copy, delete, and a '必填' (Required) toggle switch which is currently turned on.

本題61位學生回覆，55位無意見，6位同學提供之建議彙整內容如下：

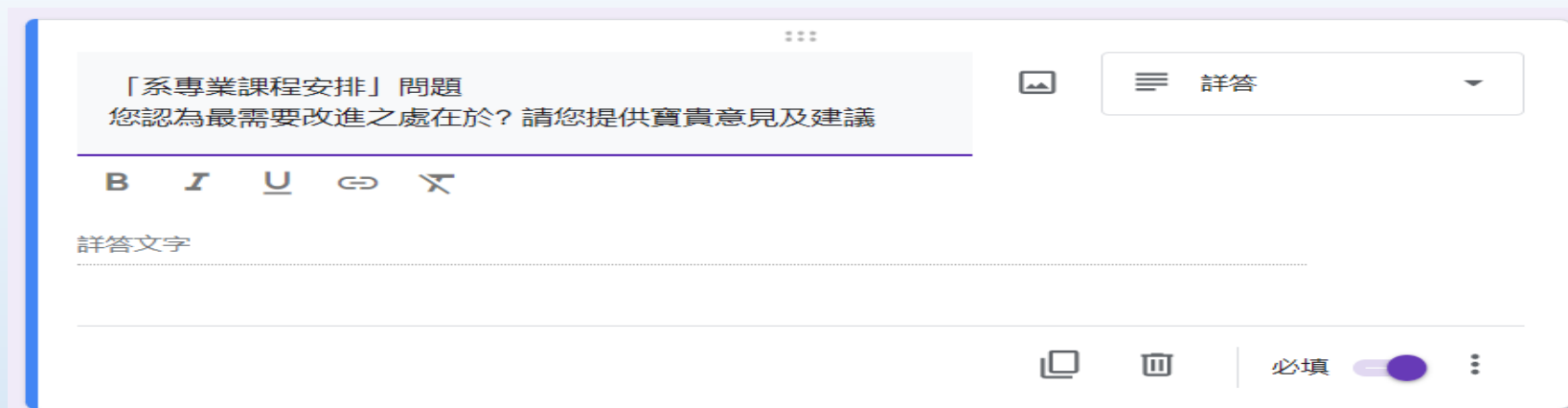
1. 請學校落實非學校生出入，保護好學校學生安全。
2. 假日班吃的問題很讓人困擾。
3. 疫情嚴峻，是否能固定時間安排打掃維修桌椅。
4. 通用教室都好髒亂。



宏國德霖科技大學

Hungkuo Delin University of Technology

五、「系專業課程安排」問題



The screenshot shows a survey question in a learning management system. The question is: 「系專業課程安排」問題 您認為最需要改進之處在於？請您提供寶貴意見及建議。 Below the question is a text input field with a rich text editor toolbar (bold, italic, underline, link, unlink) and a label '詳答文字'. At the bottom right, there are icons for copy, delete, and a '必填' (required) toggle switch which is turned on.

本題61位學生回覆，55位無意見，6位同學提供之建議彙整內容如下：

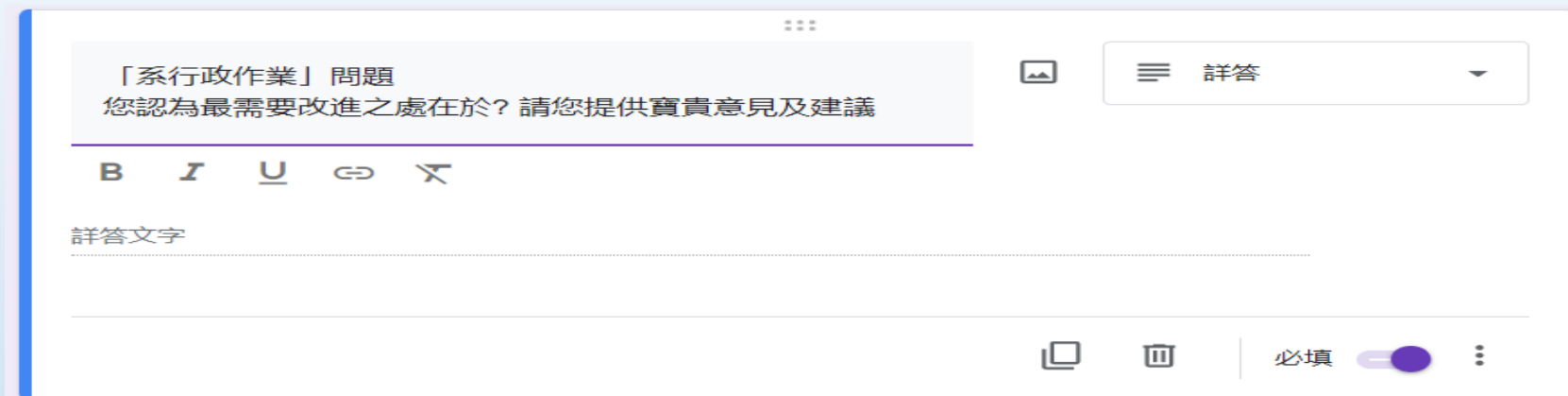
1. 已經很好了。
2. 希望能提供證照輔導讀書會。
3. 希望專業老師不要以考試來衡量成績要實際運用在生活才是重點??
4. 已經非常棒了。
5. 線上同步專題課，收音跟白板不是很好。上課時老師還要一手拿著麥克風一邊寫黑板，有點不方便，建議改成耳掛麥克風。
6. 老師都很專業都很棒。



宏國德霖科技大學

Hungkuo Delin University of Technology

六、「系行政作業」問題



The screenshot shows a survey question in a learning management system. The question is: 「系行政作業」問題 您認為最需要改進之處在於? 請您提供寶貴意見及建議. Below the question is a text input field with a rich text editor toolbar containing icons for Bold (B), Italic (I), Underline (U), Link, and Unlink. The text input field is currently empty and labeled 「詳答文字」. At the bottom right of the form, there are icons for Copy, Delete, and a toggle switch for 「必填」 (Required), which is currently turned on.

本題61位學生回覆，57位無意見，4位同學提供之建議彙整內容如下:

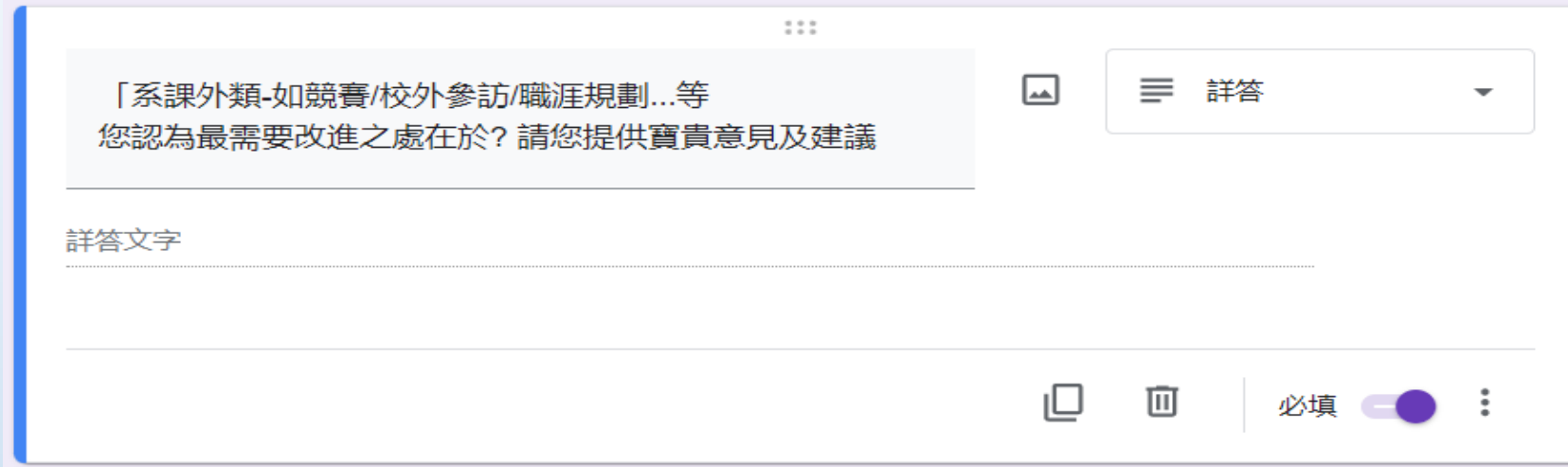
1. 回答同學的問題的態度，可以更有耐心，更溫暖些。
2. 週六都找不到行政服務人員。
3. 晚上上課都找不到行政人員，都是主任在處理，他不在就沒人能解決。



宏國德霖科技大學

Hungkuo Delin University of Technology

七、「系課外活動類」問題-競賽、參訪



「系課外類-如競賽/校外參訪/職涯規劃...等
您認為最需要改進之處在於？請您提供寶貴意見及建議

詳答文字

必填

The screenshot shows a survey question in a learning management system. The question is: 「系課外類-如競賽/校外參訪/職涯規劃...等 您認為最需要改進之處在於？請您提供寶貴意見及建議」. Below the question is a text input field labeled 「詳答文字」. At the bottom right, there is a toggle switch for 「必填」 (Required) which is currently turned on (purple).

本題61位學生回覆，54位無意見，7位同學提供之建議彙整內容如下：

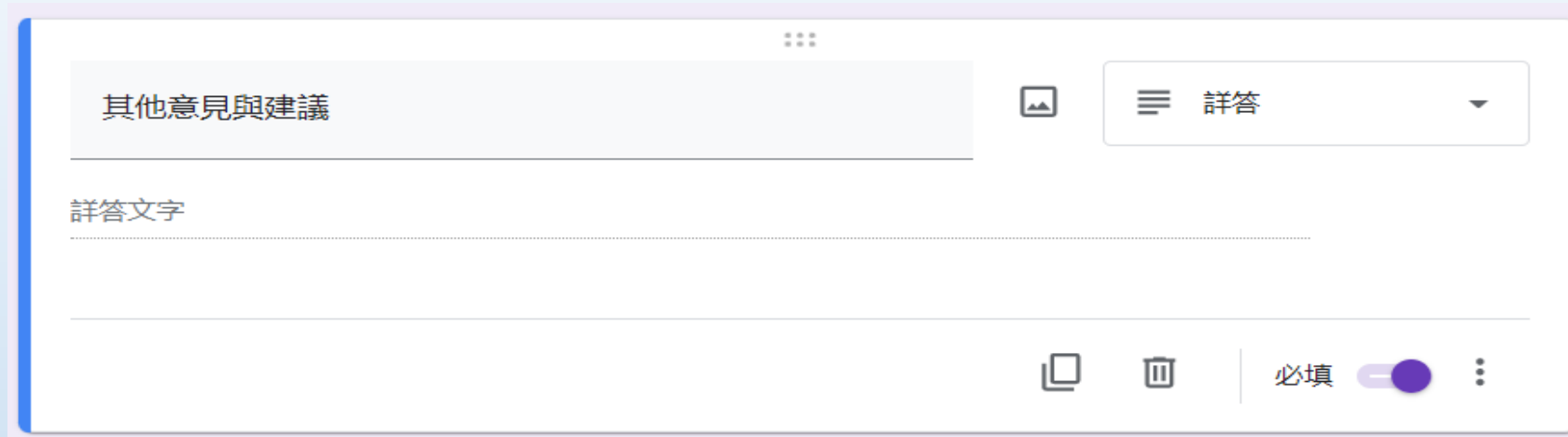
1. 建議多辦理校外參訪活動。
2. 很少看到這樣訊息，活動分享很少。
3. 可以提供學生就業方向諮詢。
4. 是否能辦學長姐與學弟妹聯誼。



宏國德霖科技大學

Hungkuo Delin University of Technology

八、「其他意見與建議」事項



The screenshot shows a digital survey question interface. At the top, there is a title bar with the text '其他意見與建議' (Other Opinions and Suggestions) and a menu icon. Below the title bar is a large text input area with the placeholder text '詳答文字' (Detailed Answer Text). To the right of the input area, there is a '詳答' (Detailed Answer) button with a dropdown arrow. At the bottom of the input area, there are icons for copy, delete, and a '必填' (Required) toggle switch which is currently turned on.

本題61位學生回覆，57位無意見，4位同學提供之建議彙整內容如下：

1. 希望通識課的桌椅能更換，十在太老舊。
2. 七樓教室很多椅子的輪子是壞的。
3. 有些教室冷氣不太涼。
4. 廁所內是否可以有衛生紙販賣。



宏國德霖科技大學

Hungkuo Delin University of Technology

九、老師對行政作業上的建議

- 1.晚上及周六因無行政人員，很多事老師需要一邊上課一邊處理，是否可提供符合本系上課時間的行政人員。
- 2.晚上用餐不便。
- 3.教師停車須收費，無法凝聚「凝聚力」。
- 4.自評績效無激勵作用。



宏國德霖科技大學

Hungkuo Delin University of Technology

四、結論與建議

行政人員、學生及教師應是三位一體，尤其面臨私校招生困難之際，學生有效建議，應給於適當改善，才能獲得滾雪球的招生效應。針對問題核心本研究提供以下建議：

1. 進修部作業系統、停車系統等建議提供E化服務。
2. 建立專屬進修部的LINE服務系統(非睽德霖都由學務長轉問轉達，有時不夠精確)。
3. 行政人員是招生後盾，筆者進校服務以來，常須解決進修部行政人員與學生間矛盾事宜，建議行政人員需定期接受禮儀溝通訓練。
4. 停車位辦理，建議周六提供辦理時間。
5. 新生未入學就參與選課，建議註冊當日直接現場進行選課作業。



宏國德霖科技大學

Hungkuo Delin University of Technology

~ Thank you for listening ~



宏國德霖科技大學

Hungkuo Delin University of Technology