

教務處針對「九十三學年度滿意度調查」之改善措施

一、有關「辦理辦理轉系、輔系、雙主修相關作業的品質」學生滿意度僅達 2.99 分，教務處之改善措施：

- (一) 由於教務處規定學生申請轉系、輔系、雙主修等資格時，其成績皆需等符合規定，部份同學因成績不符合規定以致無法申請
- (二) 學生申請輔系、雙主修時，皆需雙方學系系主任同意，由於本校設有兩校區，學生有時需往返兩校區，對學生而言較為不便。今考量學生申請輔系、雙主修時，對方學系必須提供給學生輔系或雙主修修習科目及學分表，基於輔導的需求，實不宜將此流程更改，目前擬請各學系在學生申請時，再加以輔導，以減低學生的不滿意情緒。教務處將再評估透過網路申請輔系、雙主修之可行性
- (三) 學生申請轉系需雙方學系系主任同意，由於本校設有兩校區，學生有時需往返兩校區，對學生而言較為不便。今考量學生申請轉系時，對方學系必須告知學生轉系考試之時間、地點及其他相關規定，基於輔導的需求，實不宜將此流程更改，擬請各學系在學生申請時，再加以輔導，以減低學生的不滿意情緒。

二、有關「辦理各類證件、證明書等申請流程之時效性」學生滿意度僅達 2.87 分，教務處之改善措施：

- (一) 因學生申請證件頻繁、學生操作機器方式等因素，造成文件自動櫃員機時常故障，學生必須到出納組以人工方式繳費，教務處必須以人工方式製作各項證件成績單等，往往影響其時效性。目前總務處已重新購買台北校區文件自動櫃員機，希望能提高學生的滿意度。
- (二) 教務處各項證明文件(成績單、中文在學證明除外)皆須蓋校印或校長簽名章，以致無法在申請當日領件，學生會認為較無時效性(經查其他學校亦無法當日取件)。若學生急需，教務處會馬上協助處理，以符合學生之需求。

(三) 桃園校區之各項證明文件(成績單、中文在學證明除外)因須蓋校印或校長簽名章，皆需送回台北處理，較不具時效性，為提升服務品質及工作效率，擬建議各項證明文件所需之相關印章，可否於桃園校區指定專人負責用印。

三、有關「辦理選課手續之簡便性」學生滿意度僅達 2.81 分，教務處之改善措施：

教務處本著服務同學的宗旨，透過資訊網路處的協助，使同學能順利選到課，然系上課程之規劃能更充足使學生選課更彈性，同學因搶課自然會有怨言之聲。教務處除與資網處積極溝通，並與同學溝通了解同學之需求，以期能解決同學的問題。

四、有關「辦理教室借用作業之簡便性」學生滿意度僅達 2.99 分，教務處之回應：

教室除為上課外也提供學生社團使用，自 90 年開始教務處將教師請假調補課由教師上網申請，並可上網查詢空教室以便借用，如此也避開人工處理之影響。有關社團活動教室之借用，需透過課指組之申請後再由其承辦人員上網辦理，並未授權給學生使用。

五、有關「業務承辦人員的服務態度」學生滿意度僅達 2.84 分，教務處之改善措施：

為提昇本處同仁之服務態度，擬繼續加強同仁之服務精神教育，以愉悅的服務態度及熱忱之服務精神，為全校師生提供更有效率及貼心之服務。

學務處針對「九十三學年度滿意度調查」之改善措施

- 1.對於各項服務工作之推展，將再加強宣導，並透過多管道（如本處網頁、公佈欄、無噪音廣播、導師、系秘書、班代等）隨時轉達學生週知。
- 2.對於同仁服務態度，將再加強提昇服務品質，並適時給予考核。

總務處針對「九十三學年度滿意度調查」之改善措施

94. 4. 15.

壹、桃園校區

一、上課教室課桌椅使用：。

1. 寬敞教室空間加上桌椅分離之組合，應為學生所希求。本校因為教室空間需要加多座位，致使通道或與黑板之距離縮小，又因空間因素，雖採用耐用明亮之木質美耐板桌面，觀瞻雖美，但書寫桌面較桌椅分離組合者為小，倘遇左撇子學生頗感不便，由於維護得宜，汰換速度甚慢。
2. 改善方式：採用桌椅分離式組合，增加教室空間。
短期：新建教室空間規劃，配合新式課椅，並依規劃容納人數，調整所需空間。
長期：既有教室逐年汰換現有課椅，改用分離式組合課椅，再加上配合調減座位，應可滿足學生需求。

二、學校設備：

1. 與學生使用設備有關者範圍甚為寬廣，建議調查單位能略為分析所屬範圍，俾由權責單位回復改善執行。

三、教室教學輔助設備：

1. 兩校區學生對此滿意度在及格之上。
2. 繼續維持有關遮陽設備、空調、電扇、照明、麥克風、E化教學設備，黑、白板勤維護，課桌椅，定期檢修，使維持最佳狀態。

四、體育場館空間：

1. 桃園校區佔地 16 公頃（含成功校區），學生人數八千人。體育一館活動空間有二層可供籃球或羽毛球桌球韻律操使用，更有韻律教室等室內體育活動空間；體育二館亦正施工中，預定下學年度即可啟用，更可提供室內五人制足球場地，籃球桌球室等空間；戶外更有良好夜間照明設施之標準四百公尺田徑場乙座，足、壘、棒球場用，設計大樓側戶外體育場空間，可供籃、排、羽、網球使用。空間應屬充份，唯學生滿意度僅 2.5 甚低，是否管理限制過嚴，似可提供管理單位參考。
2. 台北校區僅 4 公頃，而學生人數同為八千人。室內體育館（F 樓）乙座，禮堂兼籃球場乙座，戶外籃球乙處，二百公尺屋頂跑道乙座，空間的確較小。改善之道：雖投巨資租用鄰地並計劃開發為社區球場，但仍未能順利建造；除續加強爭取外，建議夜間（到 22 點）開放田徑場照明設備，多提供學生乙處活動場所。

五、夜間照明：

兩校區校內主車道或行人道，照明燈應屬充足，倘有不亮，亦隨時修復；但夜間照明滿意度皆只有 2.7，管理單位並未反應燈壞未修，建請調查單位協助，查明學生反應需要改善之處。

六、盥洗室設施與清潔：

1. 台北校區由於空間因素，盥洗空間較擁擠，唯室內設施，常保可正常使用。以後倘有空間騰出，優先考量增設盥洗室。另室內鏡面，置物台面、乳液瓶

等有損毀者，擬予更新改善。

2. 桃園校區盥設備及空間皆較充裕，除了觀光語文大樓（原綜合大樓）男女學生比例約為 2:8，差異特別大，造成女廁較感不足外，餘尚均勻；由於桃園各棟大樓皆可獨立管制，故於便利商店側設置公共男女廁所空間，以供開學前，住宿生家長送學生到學生宿舍需使用盥洗室之便利。設計大樓及一舍部份鏡面或鏡框脫漆，擬更新。新建二綜大樓，特增加女廁數量，以改善原有女廁不足缺失。

貳、台北校區

※校園衛生：

台北校區校園衛生均由校工及工讀生負責清潔工作，工讀生負責教室清潔其餘室內（外）環境衛生由校工負責，每日均清掃二次以上，且一年級同學每日中午須傾倒所認養教室之垃圾；教室內又實施一分鐘做環境措施，每學期實施一次全面性消毒作業，學校每年都投注大量人力與財力致力於改善校園環境衛生方面。

改善措施：

- 一、 持續宣導請同學貫徹一分鐘做環保，將垃圾放置垃圾桶。
- 二、 請授課教師徹底實施一分鐘做環保，維護教室清潔。

- 三、 落葉季節加強整理外圍環境。
- 四、 同學請依垃圾分類資源回收處理垃圾及回收資源。
- 五、 總務處每日派員巡邏校園，發現髒亂立即改進。

※垃圾分類：

本校每間教室均放置垃圾桶，垃圾每日由值日生及工讀生按時傾倒至大型垃圾壓縮櫃，由合格廠商每週處理兩二次。另每層樓均置放 5 種類型資源回收架，供同學放置垃圾及資源回收，餐廳設置廚餘回收桶，於事務組定點設置廢電池、廢光碟、廢手機、廢燈管回收桶。並由專人負責回收作業，校區內設置回收點，將資源集中交由廠商回收。實施以來成效良好。

改進措施：

- 一、 加強宣導垃圾強制分類措施，提昇師生環保素養。
- 二、 確實做好資源分類回收工作。

※校園安全措施：

- 一、 訂定相關之安全計畫與實施要項，防杜天然與人

為災害發生。

- 二、 每學期宿舍實施地震、防火、防土石流等防災逃生演練。校內行政人員實施校園安全研習會，提昇防災知能。
- 三、 24 小時警衛勤務，實施門禁管制，確保校園安全。
- 四、 設置警民聯線、緊急電話、裝置監控器、e 化設備警報器、女廁設置警鈴，安全系統完備。
- 五、 徹底執行人車分道，避免車禍事件發生。
- 六、 平時行政人員擔任校區巡查，假日工讀生配合警衛巡邏校園，維護校園安寧。
- 七、 水電、飲食衛生安全，均依規定檢查，防止意外事件發生。
- 八、 每學期校區實施全面消毒作業，撲滅病虫害。
- 九、 每週檢查建築物外觀，每學期實施一次全面檢查建築物整體，加強修繕維護建築物之安全。

改進措施：

- 一、 加強門禁管制措施，嚴格查驗證件，確保校園安全。
- 二、 賡續充實維護安全設備系統，杜絕校安死角。

- 三、 徹底執行人車分道，避免車禍事件發生。
- 四、 加強對建築物之安檢及對易造成土石流之坡地嚴密監控。
- 五、 對蛇、蜂蜜、紅火蟻常出沒地區實施驅趕、摘除、撲殺作業。
- 六、 加強對餐廳飲食衛生之查驗，維護師生身體健康。

※盥洗室清潔：

本校盥洗室每日清潔二次，台北市環保局每年度抽檢，本校區所有盥洗室均達合格標準以上，大多數評定為優等及特優等。深獲環保局檢查人員好評，每間廁所均設置洗手液，盆栽、勵志小品，期使盥洗室人性化，並裝設強氧除臭機，調節空氣。

改進措施：

- 一、 每日中午派清潔工增加清潔一次。
- 二、 加強宣導勿將其他垃圾放置盥洗室內，維持清潔。
- 三、 隨時補充清潔洗手液。
- 四、 定期保養強氧機，保持空氣清新。

※業務承辦人員的服務態度：

※本處一再要求同仁待人接物，應對進退要合宜，以誠懇的態度，熱忱的服務，協助同學解決有關總務方面的事情。每日都有專人上網查看同學對校園總務方面之反映意見，並立即要求改進，本處同仁均已在校服務多年，大多數自己能掌握服務品質，瞭解同學們的需求。且每年聘請人際關係專家對全處同仁講演，提昇服務品質。

改進意見：

對本處同仁之服務，未能替同學解決問題或態度不佳時，請立即向總務長反映，由總務長敦促同仁改善。

圖書館針對「九十三學年度滿意度調查」之改善措施

2005/04/25

調查項目	改善措施
1.圖書、期刊、資料庫等館藏資源的質與量	<ul style="list-style-type: none"> ● 目前館藏之中文圖書複本偏高，自 92 學年度起，已由原先每種採購四冊改為兩冊，在同樣經費下將可大幅增加館藏之豐富性 ● 紙本期刊的使用狀況，一直是個不易了解的問題。目前正尋求廠商引進相關設備，以了解實際使用狀況，作為調整採購內容之依據 ● 本校在電子資料庫的投入可算相當深，近年來對於各系所相關領域的需求也多能提供。未來，將擴充電子書、有聲出版品等電子資源
2.資料推薦的方便性及處理效率	<ul style="list-style-type: none"> ● 目前提供師生推薦的方式包括：申請單推薦與網路推薦，應屬方便。但仍需加強宣導，並改善線上推薦的使用介面，以提高推薦數量。 ● 將於暑假建置讀者推薦系統，除了可加速處理時效外，也加強與推薦者互動，主動通知所推薦圖書之處理現況 ● 檢討圖書資料推薦後之處理程序，並提升其時效，例如：採購單之簽呈可考慮改以電子公文進行
5.圖書館空間之容量與規劃	<ul style="list-style-type: none"> ● 台北校區：寄望於能擴充現有四樓與五樓之空間，以利整體規劃 ● 桃園校區：則希望學校能將圖書館大樓六樓空間撥給圖書館使用
6.供讀者 K 書的閱覽席次及環境	<ul style="list-style-type: none"> ● 可考慮在不影響景觀及安全下，在三樓平台上增建 ● 在新建之大樓內另闢閱覽空間 ● 在閱覽桌上考慮增加適度的隔板與燈光
7.兩校區圖書資料互借服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 目前互借之相關申請均為人工紙上作業，缺乏效率。本館已著手建置「兩校區互借線上系統」，屆時可採線上申請，將大幅縮短作業時間
11.禁止學生攜帶背包進館	<ul style="list-style-type: none"> ● 因現有門禁系統採線圈感應技術，圖書資料無法消磁。為保障館藏安全，不得不有此限制 ● 已編列預算擬將門禁系統全面改為磁條感應技術，屆時即可開放師生攜帶背包進館

資訊網路處針對「九十三學年度滿意度調查」之改善措施

1. 網際網路之選課系統的穩定性

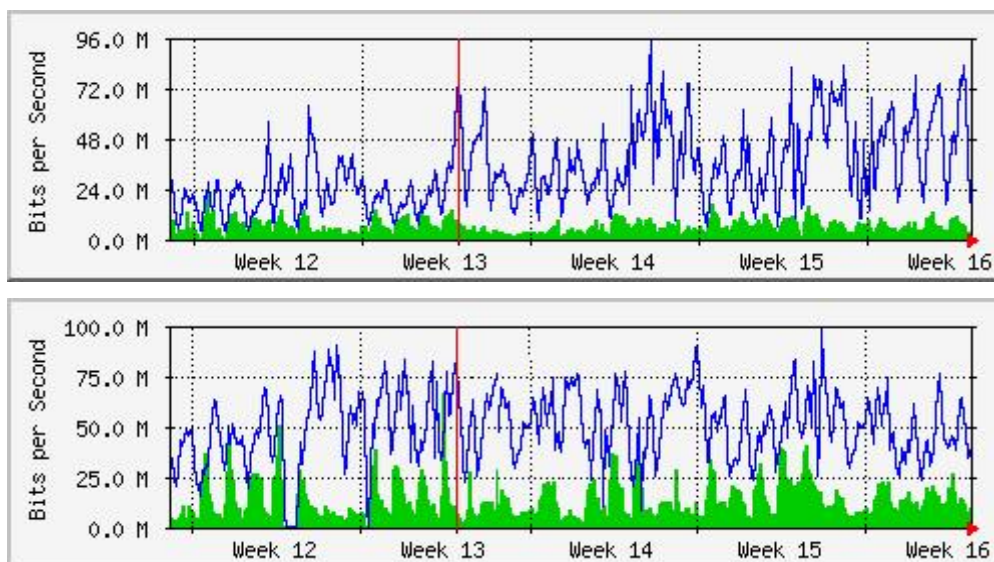
- 網路選課依電腦記錄並無當機現象，故選課系統應屬穩定。
- 唯學生抱怨網路選課有塞車的現象，故學生有搶課現象則會產生塞車。
- 對於塞車現象之解決，本處建議可從下列方向著手：
 - (1) 各系衡量欲修選人數，開足選課班級，以免學生恐慌選不到課而衝入系統選課造成大量塞車現象。
 - (2) 昇級選課資料庫主機及應用程式主機，購買速度快、記憶體容量大的高速主機，使其縮短塞車時間。
 - (3) 系統將增加排隊後補選課程式，讓滿班的課程有意等候遞補的同學可進入排隊等待，一但有退選則由後補遞補。唯該做法只可減緩塞車，但不可避免搶課塞車現象。

2. 網際網路 Q&A 之答覆時間：

目前管理者每天定時上網察看是否有新的留言並回覆。除定時察看之外，亦會不定時上網檢查，並加強例假日之回覆時間。

3. 網際網路頻寬與速度：

台北、桃園目前對外頻寬皆別為 1Gbps。最近一個月兩校區對外頻寬平均使用率如下圖。除了對外介接台灣學術網路之外，兩校區分別各有四路 ADSL 對外分擔流量，因此對外頻寬已相當足夠。



4、電腦教室的設備

為讓同學有良好的健康學習環境，電腦教室的設備，年度計劃主機硬體升級至 Pentium III~IV，汰舊換新傳統螢幕，全面更換為液晶螢幕，使用時比較不佔空間，不會眩光，不會反光，對長期盯著螢幕的人比較好，同時液晶螢幕輻射量較低.對人體傷害相對較小。

電腦教室的更新是逐年編列預算來更新，近三年來已經更新台北 7 間、桃園 7 間電腦教室，共花費 4 千多萬元。

電腦教室的使用一直都不夠學生在課後練習使用，尤其是桃園校區近年來學生人數一直增加，可是教室卻沒有跟著成長，希望教務處能夠提供協助，以利學生學習。

5、使用電腦教室的時段及概況

(1)教室開放時段

台北校區固定開放教室 **F603**

桃園校區固定開放教室 **M204**

開放時間：星期一至星期五 08:00 ~ 21:30

星期六 09:00 ~ 17:00

(2)電腦教室概況

軟體

台北校區

93 學年度下學期應用軟體一覽表

教室編號	個別安裝應用軟體	標準軟體
E602	Adobe Premiere 6.0 英試 Adobe After Effect 5.5 英試 Adobe PageMaker 7.0 英試 法源法學資料查詢系統 中 Dreamweaver MX 英	(1) Win XP 中 (含 SP2) (2) CuteFTP 英試 (3) Office 2003 中 (4) VB6.0 +sp6 企業版中 (5) WinRAR 3.4 英試
E603	Adobe Premiere 6.0 英試 Adobe After Effect 5.5 英試 Adobe PageMaker 7.0 英試 法源法學資料查詢系統 中 Dreamweaver MX 英	(6) PowerArchiver 英試 (7) PhotoImpact8.0 中 (8) XnView 中 (9) LeechFTP 英 (10) Lanstar 5.0 英

教室 編號	個別安裝應用軟體		標準軟體
F601	JInitiator Control Panel 1.1.8.16 Dreamweaver MX 英 Lotus Note 5.0 中 MSDN Library-October 2001 英 SQL server client ERP		(11) Flash MX 英 (12) Adobe Reader6.0 中 (13) NetTerm 中試 (14) Winzip9.0 英試 (15) Norton Symantec Antivirus 8.1 Client 中
F603	<u>英文/日文系統</u> XnView 英/日 Win XP 英/日 Office XP 英/日 Authorware 6/ 7 英試 Acrobat Reader5.0 英/日	<u>中文系統</u> Visual Studio 6.0 中 Visual Studio.NET 2003 中 Maya 4 英試 法源法學資料查詢系統 中 Norton Symantec AntiVirus 8.0 中 Adobe Premiere 6.0 英試 Adobe After Effect 5.5 英試 Adobe PageMaker 7.0 英試 Director 8.5 英試	(16) IIS 5.1
F605	Win XP 中 (含 SP1) Dreamweaver MX 英 Flashget 中試 J2SDK VB6.0 +sp5 企業版中 MSDN Library-for .NET 英 Microsoft Visual .NET 中 Ulead PhotoImpact 8 中 Office XP 中		備註： 軟體方面，每年與微軟簽訂 教育軟體授權方案，微軟授權 之視窗作業系統、Office 專業 版、網頁製作及網站管理工 具、軟體開發工具專業版及相 關軟體，均可在校園內所有電 腦上合法使用。
F607	SPSS 11 JInitiator Control Panel 1.1.8.16 Dreamweaver 2004 中 Microsoft Visual Studio .NET 2003 SQL server client ERP Java Web Start CSF 中文輸入練習		

教室 編號	個別安裝應用軟體	標準軟體
F609	SPSS 11 JInitiator Control Panel 1.1.8.16 Dreamweaver 2004 中 Microsoft Visual Studio .NET 2003 SQL server client ERP Java Web Start CSF 中文輸入練習	
F610	SPSS 11 JInitiator Control Panel 1.1.8.16 Dreamweaver 2004 中 Microsoft Visual Studio .NET 2003 SQL server client ERP Java Web Start CSF 中文輸入練習	
F612	J2SDK1.4.2 Lotus Note 5.0 中 MSDN Library-October 2001 英 日文系統 WinXP 日 Office XP 日 XnView 日 Acrobat Reader6.0 日	
F509	JInitiator Control Panel 1.1.8.16 Lotus Note 5.0 中 MSDN Library-October 2001 英 SQL server client ERP	
F511	凌越會計系統	

硬體

九十三年度下學期 台北校區

電腦教室硬體明細

教室編號	主機型式	RAM	硬碟容量	光碟機	螢幕大小	數量	印表機	掃瞄機
F509	Celeron 800	256MB (128*2)	20GB	48x	15"	80	1 - PR-822S 1 - HP1300	1
F511	Pentium III 1G	256MB	20GB	48x	15"	81	1 - PR-822S 1 - LP7800II 1 - HP1300	1
F601	Celeron 800	256MB	20GB	48x	15"	80	1 - LP7800II 1 - HP1300	1
F603	Pentium 4 2.6GB	256MB	80GB	16DVD	LCD	56	2 - HP1200 2 - HP1300	2
F605	Pentium III933	256MB	20GB	48x	15"	51	1 - HP1300	1
F607	Pentium 4 2.8GB	256MB	80GB	16DVD	LCD	81	1 - PR-822S 1 - LP7800II 1 - HP1300	1
F609	Pentium 4 2.8GB	256MB	80GB	16DVD	LCD	81	1 - PR-822S 1 - LP7800II 1 - HP1300	1
F610	Pentium 4 2.6GB	256MB	80GB	16DVD	LCD	81	1 - HP1300	1
F612	Pentium 4 3.0GB	256MB	80GB	16DVD	LCD	81	1 - HP1300	1
E602	Pentium4 1.8GB	256MB	40GB	48x	LCD	81	1 - HP1200	1
E603	Pentium4 1.8GB	256MB	40GB	48x	LCD	81	1 - HP1200	1
合計	電腦、印表機、掃瞄器總數 (94/03 購入 5 台雷射印表機為教室備用品)					834	點陣-8 雷射-19	12

①印表機問題

各系同學在準備畢業專題時段，需大量列印報表，雖然開放教室內備有 4 台印表機，仍不符使用。印表機不停使用及大量列印之情況下，機器故障率偏高，碳粉匣之消耗量亦大增。

改進方法：

增購備用印表機 5 台，故障時馬上替換不影響同學之作業。
提高碳粉匣之預算申請數量，以方便同學之列印。
張貼說明請同學多利用晚間及週六時段上機使用。

94/03/09—購入 5 台

② 軟體問題

各系同學所使用之軟體因需求而不同，電腦教室內之軟體依問卷調查之內容而安裝，且在寒暑假假期內載入，學期中不接受個別安裝之要求，同學臨時需求之軟體往往不能如願使用。

改進方法：

同學可將需求告知系上，由系上提出申請購入合法軟體套數交由工程師安裝於教室內。

94/03/31—購入學生要求之無蝦米輸入法 50 套
放 5 套在 F606 室同學可自由借用（限校園專用）

③ 自由上機問題

固定開放教室台北、桃園各為一間，由於上機同學日益增加，為方便同學使用，同時段若有空堂教室時，均保持兩間開放教室供同學上網作業。

6. e 化教室使用方便度

教師和學生對於 E 化教室之使用反應良好，本處會繼續保持良好的維護品質。

7. 英語電化教學使用概況

語言教室提供給學生上課及練習外語，目前語言教室分傳統及數位式語言教室。

傳統語言教室將逐年汰換為數位式語言教室，增加學生學習效果。

8. 無噪音系統概況

加強無噪音廣播系統設備之管理與控制，在更多地點提供無噪音廣播。

改善無噪音廣播內容畫面，使內容更為清晰並易於閱讀。

商請各單位加強對內容的充實與管理，使學生需要的訊息能迅速由無噪音廣播中獲得。

9. 業務承辦人員的服務態度

面對同學課業諮詢的窗口：(承辦人員為助教及研究生)

台北開放教室 F603、桃園開放教室 M204

面對電腦軟、硬體維修諮詢的窗口：(承辦人員為職員及工讀生)

台北 F606、桃園 M201

業務承辦人員的服務態度，應保持和藹可親、平易近人，誠懇虛心，

辦事勤快，任勞任怨及歡迎批評。為提升對同學的服務，諮詢窗台將標示服務（承辦）人員姓名，以示負責。

「前程規劃處」滿意度調查改善方案

壹、 學生輔導組

【台北校區】

- 一、 學生輔導活動規劃及辦理情形（如演講、座談、工作坊、電影賞析、讀書會、心理測驗、有獎徵答等）

說明：本項評鑑指標的平均滿意度為 3.4，大部分班級之滿意度皆在 3.2 以上，最高分為 4.1，另以研究所之滿意度較低，然亦達到 3 分。

改進方向：

1. 目前學生輔導活動之規劃仍以大學部為主要對象，可視研究所同學之需求規劃相關輔導活動。
2. 協調專、兼任輔導老師時間，針對大學部及研究所入學新生提供前程規劃處學生輔導服務之介紹。
3. 持續辦理班級座談活動，增進同學們對前程規劃處及心理衛生概念之認識。
4. 嘗試運用學生有限之空堂時段，針對同學有興趣深入探討之主題，辦理團體或系列型態之心理衛生活動。

5. 邀請本校兼任老師或校外專業人員，同時爭取銘傳一週之版面，提供平易近人之心理衛生文章，推廣校內師生之心理衛生概念。

二、 心理諮商及諮詢服務

說明：本項評鑑指標的平均滿意度為 3.11，大部分班級之滿意度皆在 3.1 以上，最高分為 3.4，另以傳院二與研究所之滿意度較低，約有 2.8 分。

改進方向：

1. 協調專、兼任輔導老師時間，針對大學部及研究所入學新生提供前程規劃處學生輔導服務之介紹。
2. 持續宣導、鼓勵班級導師建議或轉介同學們運用前程規劃處之資源。
3. 持續推動大一高危險群之追蹤輔導。
4. 嘗試因應大多數同學之空堂時間，儘可能協調專、兼任輔導老師安排相對應之諮商時段。

三、 業務承辦人員的服務態度

說明：本項評鑑指標的平均滿意度為 3.29，最高分為 3.7，所有班級之滿意度皆在 3.1 以上，其中以傳院二、新聞三與研究所之滿意度較低，然仍有 3.1 分。

改進方向：

1. 協調專、兼任輔導老師時間，針對大學部及研究所入學新生提供前程規劃處學生輔導服務之介紹。
2. 尋求校內大眾傳播管道之合作，並說明合作規範及方式。

【桃園校區】

一、 學生輔導活動規劃及辦理情形（如演講、座談、工作坊、電影賞析、讀書會、心理測驗、有獎徵答等）

說明：本項評鑑指標的平均滿意度為 3.07，有四個班級的滿意度在 3 以上，最高者為 3.4，有三個班級在 3 以下，兩個班級為 2.9，一個班級為 2.6。

改進方向：

1. 未來與學生會或服務性社團合作，邀請知名的講師，舉辦

較大型的心理衛生健康講座，並藉此宣傳中心服務與活動。

2. 繼續落實各班心靈 DJ 幹部之活動宣傳，請導師於班會課協助督導幹部上台宣傳中心活動。
3. 加強辦理班級座談活動，安排專、兼任輔導老師至班上做心理衛生教育推廣，並宣導中心服務內容與鼓勵同學參加中心所舉辦之活動。
4. 可製作本學期學習護照手冊，於本學期結束統計參加次數較多者給予證書與心靈小禮物，以資鼓勵。
5. 於活動結束除讓同學填寫活動回饋表外，可與同學討論參與活動之心得與對中心的建議，可深入瞭解同學對中心之期望。
6. 目前活動設計偏向於主題之多元性，未來將兼顧廣泛性與深入性，提供相關主題之進階活動。

二、心理諮商及諮詢服務

說明：本項評鑑指標的平均滿意度為 3.09，有四個班級的滿意度在 3 以上，最高者為 3.7，有三個班級在 3 以下，兩個班級為 2.7，一個班級為 2.9。

改進方向：

1. 推廣電話與線上預約諮商，使更多同學善用輔導資源。
2. 安排兼任輔導老師於下班時間後之時段進行諮商服務，以服務不方便於上班時段前來諮商之同學。
3. 於銘傳一週及中心文宣推廣心理衛生教育，讓同學建立正確之輔導與成長觀念，減少同學對接受諮商之擔心與疑慮。
4. 桃園校區將於下一學期提供精神科醫生駐診，提供同學精神醫療之服務。
5. 在服務大一身心量表普測結果需追蹤之同學，除繼續邀請前來接受個別諮商外，將可針對不同需求，安排相關的輔導活動，進行團體諮商。

三、 業務承辦人員的服務態度

說明：本項評鑑指標的平均滿意度為 3.33，除一個班級為 2.9 外，其他班級皆在 3.1 以上，最高者為 4。

改進方向：

1. 安排中心輔導老師與同學有更多雙向接觸，讓同學更瞭解前程規劃處，以及所提供之服務。

貳、 就業輔導組

【台北校區】

問題一：協助學生就業及生涯輔導

在評鑑選項中因未將就業及生涯輔導活動項目明確列出，其中包括企業博覽會、企業說明會、生涯專題講座、企業參訪、生涯團體測驗、生涯工作坊、生涯顧問座談等活動；若列出項目，同學則對生涯及就業輔導有進一步認識。擬未來加強就業及生涯輔導之具體理念及活動宣導，讓同學有更明確的認知，培養同學規劃個人生涯的習慣。

問題二：公佈畢業生就業率及就業情況

評鑑結果中，畢業班在此項的評鑑略高出其他班級，今後畢業生就業率及就業狀況除針對相關行政單位報告結果、校內媒體發布新聞稿外；也將再針對全校同學發布畢業生就業狀況相關消息，另外也要煩請系上師長針對不同科系畢業學長姐的就業狀況與系上同學討論分析。

問題三：對已畢業或即將畢業的學生提供就業及進修相關資訊

針對已畢業校友部分，除在每年度的就業調查訪談中關切其就業及進修狀況，並且提供前程規劃處所提供的相關資訊請校友參考；另也請公共事務處校友組將相關校友所需諮詢部分轉介本處以提供具體服務；另外針對畢業班同學部分，則在每年的畢業季，辦理系列活動，並且提供相關就業資訊，協助同學畢業後的生涯銜接。

問題四：協助及提供就業之管道資訊

目前前程規劃處除辦理系列企業徵才博覽會活動外，並已實施電腦就業媒合系統，協助在校同學及畢業生運用此一系統，隨時掌握不斷更新的求才訊息；另也在校內定點佈告區公告企業最新的全職及工讀訊息；為使同學有效運用此項資源，也將更進一步於期初及期中宣傳相關訊息。

問題五：提供最新就業市場趨勢概況

目前所辦理相關活動中，職涯系列講座邀請企業相關人員針對就業市場狀況作分析；另在本處網頁提供相關職場知能文章，並提供青輔會、勞委會職訓局、104 人力網、career 網站等相關公民營機構網站，經由動態及靜態双重管道多方面提供就業市場資訊，擬對同學多加宣導，並請各系師長針對不同領域專業提供最新就業趨勢，以建立同學對就業趨勢的敏銳度。

【桃園校區】

問題一：協助學生就業及生涯輔導

說明：

本項評鑑指標的平均滿意度為 3.09，大部分班級之滿意度皆在 3.0 以上，

最高分為 3.8；同時在資訊學院之滿意度偏低，只有達到 2.7 及 2.9。

改進方向：

1、目前就業輔導活動之規劃是以全校同學為對象，並無特別強調某學院。資訊學院在學校為新興科系，成立年限較短，所以在未來需求規劃將多提供相關資訊學院之就業及生涯輔導訊息。

2、桃園就業輔導組將多鼓勵學生在大二前就做生涯興趣測驗。希望藉由測驗協助同學盡早認識自我，並對未來之職場有正確的認知。

問題二：公佈畢業生就業率及就業情況

說明：

本項評鑑指標的平均滿意度為 2.66，最高分為 2.9，另以商設 2 甲及資工四

之滿意度較低，約有 2.5 分。

改進方向：

畢業生就業率及就業情況的公佈關係到就業普查的速度。就業普查所需耗費之時間與人力及經費十分龐大，今後就業普查的實施上，將研究是否可採取抽樣調查來取代全面的就業普查。

問題三：對已畢業或即將畢業的學生提供就業及進修相關資訊

說明：

本項評鑑指標的平均滿意度為 2.7，最高分為 3，最低分為 2.5；另以商設 2 甲及資工四之滿意度較低，約有 2.5 分。

改進方向：

- 1、加強活動之宣傳例如定時 E-mail 給畢業班導師及班代請求其協助公佈活動內容；並請各系之心靈 DJ 在班會課提供活動訊息。
- 2、對已畢業的校友則請校友會在會刊上協助宣傳『就業媒合系統』之功能。擴大使用人次。

3、對即將畢業的學生則在其踏出校門前就使其知曉『就業媒合系統』之功能。

4、和畢聯會合作；請會長在每月畢業班代會議時協助公佈最新活動訊息。

問題四：協助及提供就業之管道資訊

說明：

本項評鑑指標的平均滿意度為 2.79，最高分為 3.1，最低分為 2.5

改進方向：

1、和畢聯會合作；請會長在每月畢業班代會議時協助公佈最新活動訊息。

2、定時公佈最新活動訊息於銘傳一週。

3、請心靈 DJ 多協助宣傳就業海報牆之存在位置(前程規劃處門口)及其功用。

4、將相關之就業管道及資訊傳達給系秘書，請其多協助宣傳就業管道及資訊給系上同學。

問題五：提供最新就業市場趨勢概況

說明：本項評鑑指標的平均滿意度為 2.76，最高分為 3.2，最低分來

自資工四為 2.3。

改進方向：

- 1、將強將最新的相關就業市場趨勢概況傳達給資工系秘書暨導師，請其多協助宣傳。
- 2、在銘傳一週上提供最新就業市場趨勢概況給全校同學。
- 3、製作最新就業市場趨勢概況之文宣，請心靈 DJ 在班會時發放給同學。同時傳遞文宣給個各班導師，請導師協助同學了解最新就業市場趨勢概況。
- 4、辦理演講或座談會，邀請各行各業之專業精英來分享或協助同學了解最新就業市場趨勢概況，

問題八：業務承辦人員的服務態度

說明：

本項評鑑指標的平均滿意度為 3.33，最高分為 4，所有班級之滿意度皆在 3 以上，其中以商設二之滿意度較低，然仍有 2.9。

改進方向：

多傾聽及了解同學之需求，辦理真正符合同學需求之各項活動。讓對於來參加活動的每位同學都能有實質的獲得。