

# 創新思考與問題解決

為什麼學生總是不知道??  
如何提高學生關注校務及系務訊息

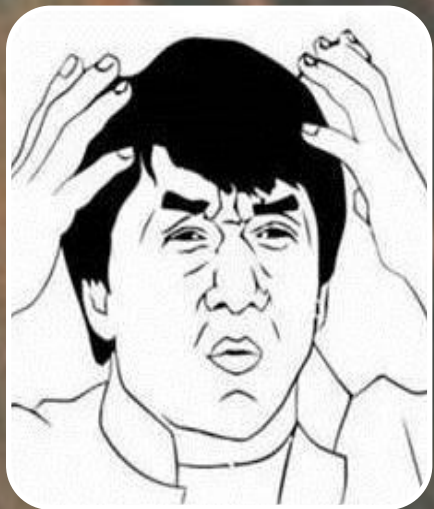
有(5)夠讚GO👍



# 報告大綱



# 前言



## 學生的抱怨

- 為什麼我不知道停電？！
- 為什麼我要被退學？！
- 為什麼我被取消住宿資格？！
- 為什麼我沒有收到還書通知？！
- 為什麼我被取消報到資格？！

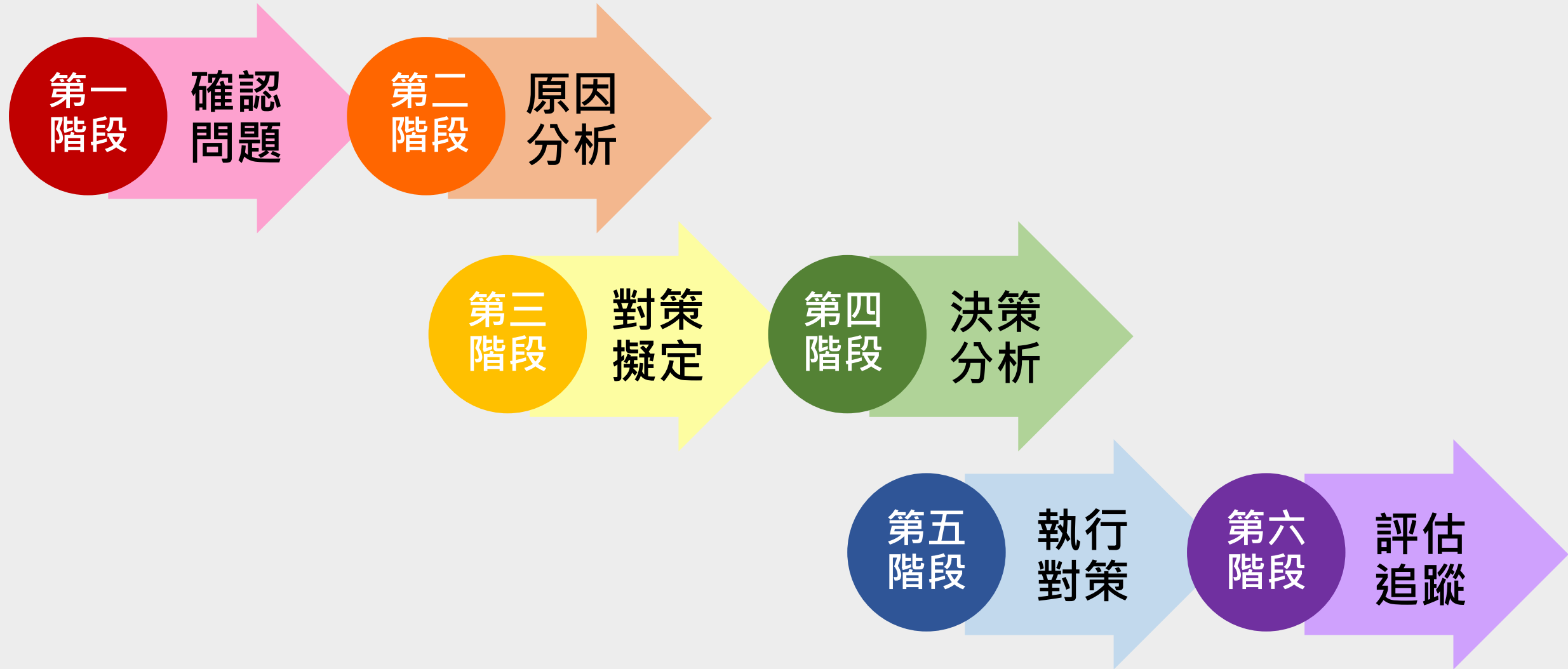


## 我們的吶喊

- 為什麼學生不知道？！



# 問題分析與解決的步驟



# 第一階段 • 確認問題

問題的定義：

指「現狀與應有的標準或目標之間的差距」/「不是所期望的狀況或狀態」/「必須解決的狀態或事項」。

現況

— 標準

= 問題

訊息傳播分為傳統途徑和網路途徑

然而無論發佈多少訊息與提醒，還是會遇到以下狀況：

1.懷疑：「你確定有傳達訊息嗎？」

2.說話會兜圈子：「關於這方面.....，其實是.....，應該.....」

3.找藉口：「不好意思我不清楚喔.....」

4.否定：「不行」、「不可能」、「不知道」

5.說謊：「已經要送來了」

6.推託：「我不知道這是我負責的」

# 校務及系務訊息公告，為什麼學生總是不知道？

年度	住宿申請人數			逾期未繳費註銷床位數		
	研究生	大學生	合計	研究生	大學生	合計
106	1789	4442	6231	62	73	135
105	1710	4494	6204	114	80	194

## 訊息管道

- 官網公告
- 系統Email通知
- 宿舍公佈欄公告張貼

## 未繳費可能原因

- 忘記繳費
- 沒收到通知
- 未提醒父母繳費

## 產生的影響

- 提高花費校外租屋
- 先休學

# 第二階段 • 原因分析

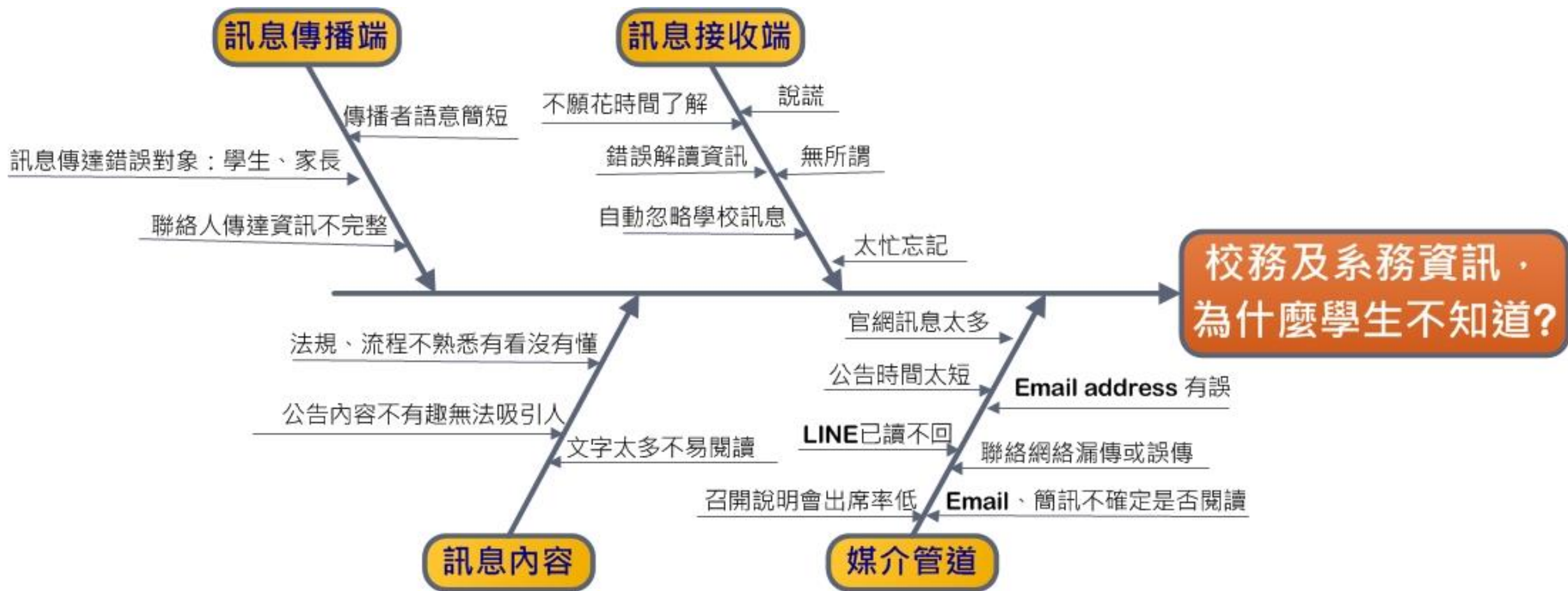


## 原因分析的方法

- 1 特性要因分析(魚骨圖分析)
- 2 探索法(5W3H)
- 3 邏輯法
- 4 重點順位法



# 原因分析-右向魚骨圖



訊息傳播端：訊息傳遞的障礙

訊息接收端：理解差異與曲解訊息

媒介管道：多為單向溝通媒介無法確認傳播效果

訊息內容：訊息內容複雜很難有效傳達

## 第三階段 • 對策擬定

資料蒐集

尋找方案

提出對策

強化連繫  
網絡系統

• 避免訊息傳送過程的障礙：

- ✓ 訊息發佈前**確認、確認、再確認!!**
- ✓ 尋找較佳發言人或訊息傳遞人

## 第三階段 • 對策擬定

資料蒐集

尋找方案

提出對策

建置線上  
智能客服

- 媒介管道：

- ✓ 建立即時諮詢機制
- ✓ 了解學生常用平臺



## 第三階段 • 對策擬定

資料蒐集

尋找方案

提出對策

資訊傳播  
教育訓練

- 訊息內容：

- ✓ 增加吸引力

- ✓ 好玩的角度引起動機

# 建置線上智能客服

The image features a central graphic of a person's head and shoulders in profile, facing right. The head is filled with a detailed, golden-brown circuit board pattern, representing artificial intelligence or digital processing. The person is wearing a headset with a microphone. The background is a solid, muted brown color. A semi-transparent orange banner is overlaid on the left side of the image, containing the text '建置線上智能客服' in a bold, blue, sans-serif font.

# 玉山e客服

親愛的顧客，您好！

歡迎使用玉山銀行網站，建議可先透過24小時 [【智能客服】](#) 即時互動諮詢，或使用 [網路銀行](#)、手機APP查詢帳務。



## 訪客留言版

本網頁為加密網頁，請安心填寫。

我要留言



## 智能客服

金融資訊、信用卡帳務及優惠，  
歡迎立即諮詢！

立即對談



## 網路電話 Web Talk

第一次使用者，請先安裝電話元件。

[- 下載執行通話元件](#)

[- 注意事項](#)

立即通話

智能客服



小玉

您好！我是客服中心 小玉，結合人工智慧，專長是金融諮詢，歡迎提問^0^

- ★行動支付一起來 推薦好友拿咖啡→手機就是信用卡！
  - ★帳務查詢就是快→信用卡帳務立即查詢！
  - ★信貸限定優惠→e 指可貸立即申請！
- 使用教學→[點此連結](#)

00:37:17

申辦信用卡

00:37:27



小玉

信用卡申請條件及索取申請書(含寄送)方式說明：

- ◎ 正卡：需年滿20歲。
- ◎ 附卡：需年滿15歲，且為正卡之配偶、父母、子女、兄弟姊妹及配偶之父母。
- ◎ 首次申請本行信用卡：請填寫申請書，附上財力證明及身分證正反面影本。
- ◎ 已持本行正卡卡友：只需填寫申請書，無需附上財力證明及身分證正反面影本。
- ◎ 索取信用卡申請書及寄送方式：  
(1) **e 指辦卡**：玉山卡友、存戶、指定銀行信用卡及已持自然人憑證之顧客可享免填寫書面資料、免郵寄，讓您線上辦卡快速搞定。

熱門諮詢推薦：

- ▶ 最新信用卡出國優惠
- ▶ 熱門信用卡推薦
- ▶ Apple Pay 全面上線！
- ▶ 輕鬆繳學費 就愛刷玉山卡
- ▶ 申請個人信貸真簡單
- ▶ 自動化支存帳戶轉換公告

信用卡帳務查詢：



生活資訊：

請選擇縣市



評價



送出

請輸入您的問題，建議以20個字內簡單扼要的描述（舉例：信用卡的紅利點數如何兌換？）

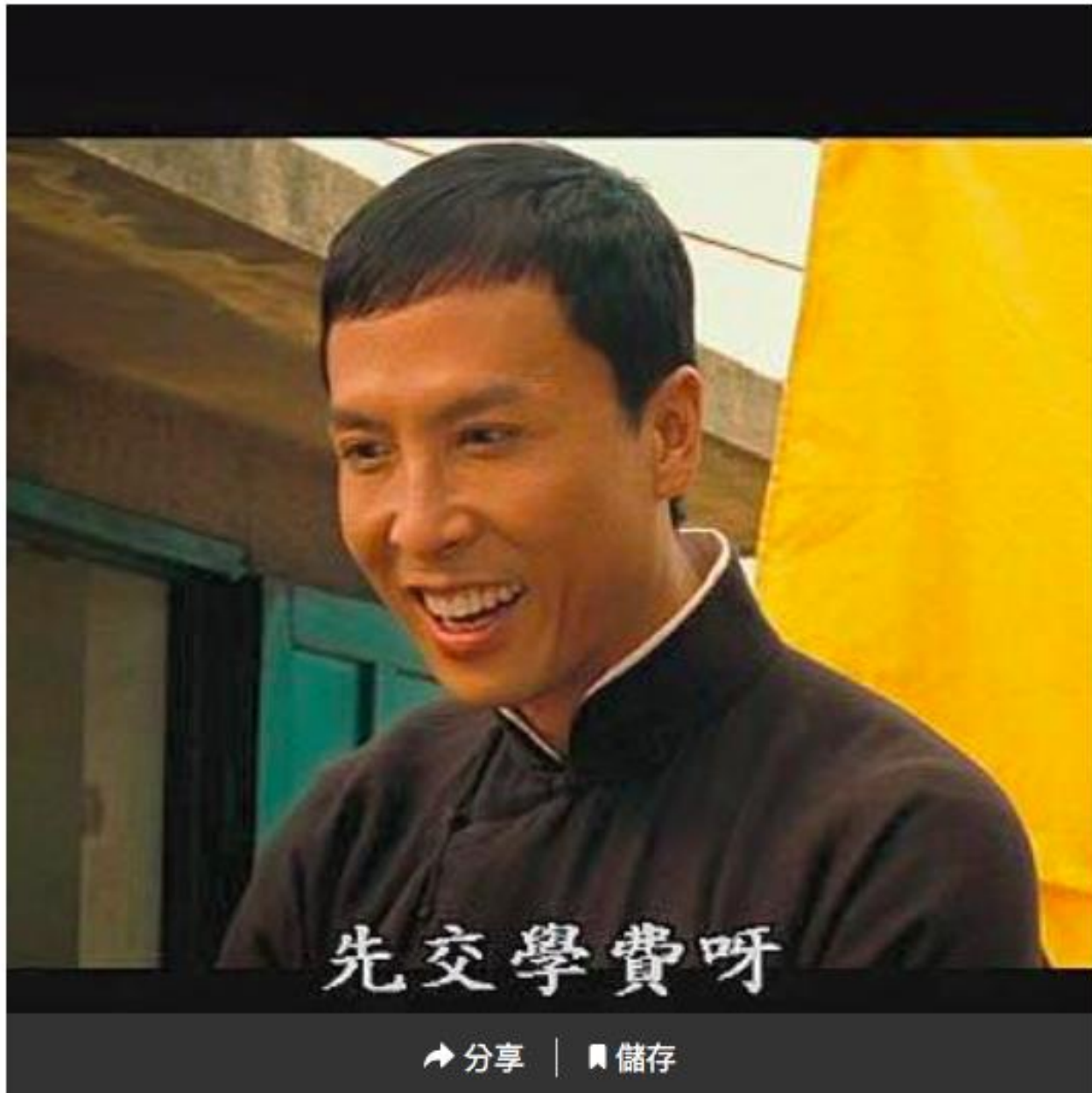


# 增加吸引力



=





### 105學年度第一學期學分費

由臺大出納組Fb分部辦公室銷售

NT\$17,990

在網站上結帳 [↗](#)

這會引導你到 [mis.cc.ntu.edu.tw](http://mis.cc.ntu.edu.tw)

#### 產品詳情

- 1.學分費的正式收費期間已過，目前僅能列印繳費單至出納組補繳。
- 2.所謂的學分費是指加退選結束後才需要繳交的費用，包含以下幾項：
  - (1)外語課程之語言實習費，當初外語課程如果在選課系統上有備註要繳費的話就是了；
  - (2)教育學程學生之教育學分費；
  - (3)大學部延畢生。...

[顯示更多](#)

[🔍 檢舉產品](#)

[👍 讚](#) [💬 留言](#)

[👍👎 13](#)

[1次分享](#)





臺大出納組Fb分部辦公室

8月7日 · 🌐



哭啊 喊啊 叫你媽媽帶你去繳學費啊

#草東沒有派對

#但你要繳學費

全國最大的  
學雜費繳費平台上線了

106學年度第一學期學雜費繳費單

繳費時間：8/7~9/8 【完整請見行事曆】

PICS.EE

👍 讚    💬 留言    ➦ 分享

👍 😂 😞 2,660

依時間排列 ▾

442次分享



## 學雜費及學分費繳費明細 Tuition & Fees Payment Invoice

105學年度暑期班第二梯次 繳費單 及 繳費證明

Billing Statement of the 2nd stage summer session, Academic Year 2016

**4繳費期限：106年08月18日~106年08月22日**

106學年度第一學期學雜費繳費單及繳費證明

Billing Statement of the 1st Semester, Academic Year 2017

**4繳費期限：106年8月7日~106年9月8日**

105學年度暑期班第一梯次 繳費單 及 繳費證明

Billing Statement of the 1st stage summer session, Academic Year 2016

**4繳費期限：106年07月07日~106年07月11日**





## 第四階段 • 決策分析：決策矩陣分析法

衡量準則		真實正確性	可被理解性	時效性	得分	排序
權	重	40%	30%	30%	100%	
對策方案	強化連繫 網絡系統	70	50	40	55	3
	建置線上 智能客服	80	60	90	77	1
	資訊傳播 教育訓練	80	90	30	68	2

## 第五階段 • 執行對策



研發建置線上智能客服系統

## 第六階段 • 評估追蹤

利用系統進行滿意度調查

統計客訴案件量是否降低

個案問題瞭解與追蹤



## 結論與建議

- **重新思考**校(系)務資訊傳播問題
- **整合多元策略**，提高學生訊息關注度
- **保持熱情**的心，別讓機器取代人力





# 有(5)夠讚 GO👍 · 小組成員



學務處  
張志弘

秘書室  
巫康菱

資工系  
陳姿婷

美術系  
曾斐莉

教務處  
洪筱舒

音樂系  
楊雅婷

圖書館  
陳靜儀

工教系  
林書媛

總務處  
白濟群

謝謝聆聽

