

# 國立臺灣海洋大學 101 學年度第 1 次行政品質評鑑委員會議 紀錄

時 間：101 年 10 月 24 日(星期三)下午 3 時

地 點：行政大樓 3 樓會議室

主 席：吳主任委員俊仁

記錄：陳祉吟

出席者：陳委員建宏(請假)、許委員泰文(張翠容秘書代)、王委員天楷、唐委員世杰、張委員忠誠(吳明益助教代)、陳委員瑤湖(請假)、張委員明華、方委員志中、潘委員崇良、莊委員慶達、林委員正平、曾委員慶耀、林委員綠芳、廖委員嘉慧、莊委員麗珍、黃委員謝田、學生委員張家維同學、莊主秘季高(執行秘書)

## 一、報告事項

- (一) 本次會議依「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑辦法」第七條第一項辦理，於當學年度 10 月底前排定受評單位。
- (二) 有關行政滿意度問卷調查，為因應 100 年度校務評鑑建議事項「宜加強並落實蒐集職員意見之機制」，故除本校師生外，研擬擴及職員部分，增加蒐集職員意見之多元管道，以利提升行政品質及效率；另為有效反應問卷調查結果，擬進一步修訂問卷調查內容，請各委員惠賜卓見。
- (三) 擬訂於 101 年 12 月依修訂後之「行政滿意度問卷調查表」，進行本(101)學年度受評單位之行政滿意度調查。
- (四) 檢附本校「行政品質評鑑作業期程流程圖」(詳如附件 1，第 4 頁)。

## 二、討論事項

### 提案一

提案單位：秘書室秘書組

案由：有關本校 101 學年度行政品質評鑑受評單位之排定，提請 審議。

說明：

- 一、依「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑辦法」第五條規定，本校各行政單位每三年應接受評鑑一次，並由本委員會排定當學年度受評單位。
- 二、依上揭規定，101 學年度受評單位擬排定為研發處、學務處及國際事務處(首次受評)。
- 三、本案通過後，請除受評單位之委員協助填寫「評鑑單位調查表」，以便彙整後排定分工。
- 四、檢附本校一級行政單位及所屬二級單位表(詳如附件 2，第 5 頁)。

決議：

- 一、照案通過。
- 二、101 學年度委員分 3 組進行評鑑，排除主任委員及本學年度受評單位 3 位委員外，共計 14 位委員，評鑑單位如下所示：

評鑑單位 評鑑委員	研發處	學務處	國際處
1	陳委員建宏	唐委員世杰	方委員志中
2	張委員忠誠	林委員正平	莊委員慶達
3	張委員明華	曾委員慶耀	林委員綠芳
4	潘委員崇良	黃委員謝田	廖委員嘉慧
5	莊委員麗珍	張委員家維	

## 提案二

提案單位：秘書室秘書組

案由：擬修訂本校「行政滿意度問卷調查表」之受訪對象及部分內容，提請 審議。

說明：

- 一、為因應 100 年度校務評鑑「宜加強並落實蒐集職員意見之機制」建議事項，問卷受訪對象擬修正如下：

受訪對象	原有	新增
教師	除擔任行政職之教師	無
職員	學術單位所有助教或助理	行政單位除當學年度受評單位之所有職員
學生	全校學生	無

- 二、為有效反應問卷調查結果，擬修訂問卷調查表之部分內容如下：

服務項目	變更內容	變更說明
二、行政單位辦公地點的明確標示	刪除	行政單位業經 2 年行政滿意度調查改進，已較無改善空間，故建議刪除。
十、行政單位有設置洽公流程標示		
四、您至該單位時，如非該單位業務時，該單位人員能指引您至正確承辦單位續辦該項業務		非常態性現象，且與「十一、行政單位提供相關業務的諮詢很完善」及「十三、行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿」項目內容重複，故建議刪除。
九、行政單位行政人員在進行服務時操作系統或設備的熟悉度		

- 三、檢附原有「行政滿意度調查表」乙份(詳如附件 3，第 6-11 頁)。

決議：

- 一、因行政單位之辦公空間或位置有可能進行調整或變更、受訪對象亦會更換，且本學年度有新單位加入受評，故服務項目二及十予以保留。

二、為讓受訪對象瞭解各處室之二級單位，將服務項目十八移至第一題，但不標號，並修正為「請您就各受評單位所屬二級單位選擇常接觸者(可複選)」。

三、餘照案通過。

四、因應國際處之受評，秘書室業已請本校英文特助協助將行政滿意度調查表內容翻譯成英文，將檢附於本次會議記錄中，供委員卓參！

\*備註：1. 檢附修正後之「行政滿意度調查表」乙份(詳如附件 3-1，第 12-17 頁)。

2. 檢附修正後之「行政滿意度調查表(英文版)」乙份(詳如附件 4，第 18-23 頁)。

**三、臨時動議：無**

**四、散會：下午 4 時 10 分。**

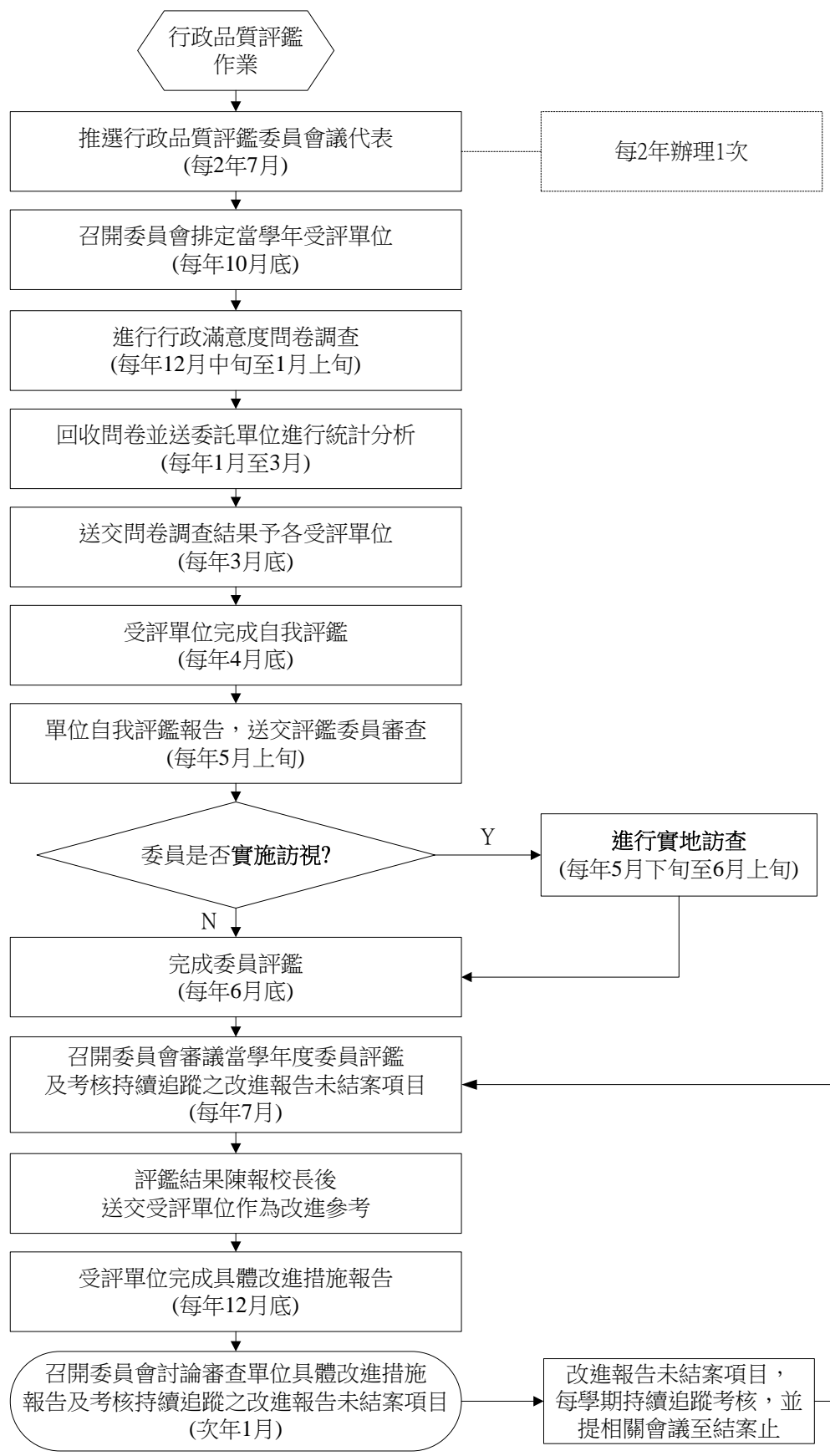


圖 1 行政品質評鑑作業期程流程圖

國立臺灣海洋大學一級行政單位及所屬二級單位表

一級單位名稱	二級單位名稱	受評學年度		備註
研究發展處(5)	企劃組、計畫業務組、學術發展組、產學技轉中心、研究船船務中心	1. 95 學年度 2. 98 學年度 3. 擬訂於 101 學年度受評		
教務處(6)	註冊課務組、招生組、學術服務組、實習暨就業輔導組、進修推廣組、教學中心	1. 96 學年度 2. 99 學年度		
總務處(7)	文書組、事務組、出納組、保管組、營繕組、環安組、駐衛警察隊			
圖書暨資訊處(8)	採編組、閱覽組、館藏管理組、參考諮詢組、校務系統組、校園網路組、教學支援組、藝文中心			
秘書室(2)	秘書組、校友服務組			
體育室(2)	體育教學組、體育活動組	1. 97 學年度	2. 100 學年度	
人事室(2)	第一組、第二組			
會計室(2)	預算組、會計組			
教師發展及行政效能中心				
學生事務處(6)	諮商輔導組、生活輔導組、課外活動指導組、衛生保健組、住宿輔導組、軍訓室	1. 98 學年度 2. 擬訂於 101 學年度受評		
國際事務處(2)	國際合作組、國際學生事務組	1. 擬訂於 101 學年度受評		因應學校組織調整，991 新增單位。

## 國立臺灣海洋大學101學年度行政滿意度調查表(修正前)

敬愛的老師及同學，您好：

為持續改善本校行政單位服務品質及行政效率，非常希望得到您的真誠回響，以作為我們改進缺失的參考。101學年度受評對象為「研發處」、「學務處」及「國際處」，本問卷包含21項服務項目，採無記名方式，請您撥冗填答下列服務項目之滿意度，您的意見是我們不斷改進的動力，我們需要您的支持與建議，感謝您！

敬祝 身體健康 萬事如意

秘書室秘書組敬啟

參考網址：<http://www.ntou.edu.tw/4administrative.php>

### 一、行政單位辦公環境的整潔與美觀

#### \* 1. 研發處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

#### \* 2. 學務處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

#### \* 3. 國際處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

### 二、行政單位辦公地點的明確標示

#### \* 1. 研發處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

#### \* 2. 學務處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

#### \* 3. 國際處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

### 三、行政人員的服務態度親切和善與有禮貌

#### \* 1. 研發處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

#### \* 2. 學務處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

#### \* 3. 國際處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

四、您至該單位時，如非該單位業務時，該單位人員能指引您至正確承辦單位續辦該項業務

\* 1. 研發處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

\* 2. 學務處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

\* 3. 國際處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

五、該單位行政人員能確實掌握工作時效

\* 1. 研發處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

\* 2. 學務處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

\* 3. 國際處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

六、該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌

\* 1. 研發處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

\* 2. 學務處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

\* 3. 國際處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

七、行政單位所提供之申請表件手續簡便

\* 1. 研發處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 2. 學務處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 3. 國際處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**針對此服務項目擬建言單位與內容：**

**八、行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識**

**\* 1. 研發處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 2. 學務處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 3. 國際處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**針對此服務項目擬建言單位與內容：**

**九、行政單位行政人員在進行服務時操作系統或設備的熟悉度**

**\* 1. 研發處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 2. 學務處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 3. 國際處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**針對此服務項目擬建言單位與內容：**

**十、行政單位有設置洽公流程標示**

**\* 1. 研發處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 2. 學務處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 3. 國際處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**針對此服務項目擬建言單位與內容：**



## 十一、行政單位提供相關業務的諮詢很完善

### \* 1. 研發處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

### \* 2. 學務處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

### \* 3. 國際處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

## 十二、行政單位提供完善的網路查詢服務

### \* 1. 研發處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

### \* 2. 學務處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

### \* 3. 國際處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

## 十三、行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿

### \* 1. 研發處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

### \* 2. 學務處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

### \* 3. 國際處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

## 十四、行政單位行政人員代理制度之完備性

### \* 1. 研發處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

### \* 2. 學務處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

### \* 3. 國際處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

### 十五、行政單位所訂定之法令規章明確適宜

**\* 1. 研發處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 2. 學務處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 3. 國際處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

### 十六、行政單位網頁內容之豐富度

**\* 1. 研發處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 2. 學務處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 3. 國際處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

### 十七、行政單位網頁內容之正確與即時性

**\* 1. 研發處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 2. 學務處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 3. 國際處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

### 十八、請您就各受評單位所屬二級單位選擇最常接觸者

**\* 1. 研發處**

A.企劃組 B.計畫業務組 C.學術發展組 D.產學技轉中心 E.研究船務中心 F.無

**\* 2. 學務處**

- A. 諮商輔導組 B. 生活輔導組 C. 課外活動指導組 D. 衛生保健組 E. 住宿輔導組  
F. 軍訓室 G. 無

**\* 3. 國際處**

- A. 國際合作組 B. 國際學生事務組 C. 無

**十九、整體而言，請您就各受評單位所屬二級單位選擇各項表現讓您覺得滿意之單位**

**\* 1. 研發處**

- A. 企劃組 B. 計畫業務組 C. 學術發展組 D. 產學技轉中心 E. 研究船務中心 F. 無

**\* 2. 學務處**

- A. 諮商輔導組 B. 生活輔導組 C. 課外活動指導組 D. 衛生保健組 E. 住宿輔導組  
F. 軍訓室 G. 無

**\* 3. 國際處**

- A. 國際合作組 B. 國際學生事務組 C. 無

**二十、整體而言，請您就各受評單位所屬二級單位選擇各項表現讓您覺得尚待改進之單位**

**\* 1. 研發處**

- A. 企劃組 B. 計畫業務組 C. 學術發展組 D. 產學技轉中心 E. 研究船務中心 F. 無

**\* 2. 學務處**

- A. 諮商輔導組 B. 生活輔導組 C. 課外活動指導組 D. 衛生保健組 E. 住宿輔導組  
F. 軍訓室 G. 無

**\* 3. 國際處**

- A. 國際合作組 B. 國際學生事務組 C. 無

**二十一、整體而言，您認為受評單位所屬二級單位尚有哪些極需改進之處，請提供具體建議  
擬建言單位與內容：**

**基本資料**

**\* 1. 性別：**

- A. 男 B. 女

**\* 2. 人員類別：**

教師：A. 教授 B. 副教授 C. 助理教授 D. 講師 E. 助教/助理

學生：A. 一年級生 B. 二年級生 C. 三年級生 D. 四年級生 E. 研究生 F. 其他生

**\* 3. 所屬單位：**

- A. 海運學院 B. 生科院 C. 海資院 D. 工學院 E. 電資學院 F. 人社院

## 國立臺灣海洋大學101學年度行政滿意度調查表(修正後)

敬愛的老師、同仁及同學，您好：

為持續改善本校行政單位服務品質及行政效率，非常希望得到您的真誠回響，以作為我們改進缺失的參考。本校各行政單位每3年接受評鑑1次，本(101)學年度受評對象為「研發處」、「學務處」及「國際處」，本問卷包含18項服務項目，採無記名方式，請您撥冗填答下列服務項目之滿意度，您的意見是我們不斷改進的動力，我們需要您的支持與建議，感謝您！

敬祝 身體健康 萬事如意

秘書室秘書組敬啟

參考網址：<http://www.ntou.edu.tw/4administrative.php>

### 請您就各受評單位所屬二級單位選擇常接觸者(可複選)

#### \* 1. 研發處

A.企劃組 B.計畫業務組 C.學術發展組 D.產學技轉中心 E.研究船務中心 F.無

#### \* 2. 學務處

A.諮商輔導組 B.生活輔導組 C.課外活動指導組 D.衛生保健組 E.住宿輔導組  
F.軍訓室 G.無

#### \* 3. 國際處

A.國際合作組 B.國際學生事務組 C.無

### 一、行政單位辦公環境的整潔與美觀

#### \* 1. 研發處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

#### \* 2. 學務處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

#### \* 3. 國際處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

### 二、行政單位辦公地點的明確標示

#### \* 1. 研發處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

#### \* 2. 學務處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

#### \* 3. 國際處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

### 三、行政人員的服務態度親切和善與有禮貌

#### \* 1. 研發處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

#### \* 2. 學務處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

#### \* 3. 國際處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

### 四、該單位行政人員能確實掌握工作時效

#### \* 1. 研發處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

#### \* 2. 學務處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

#### \* 3. 國際處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

### 五、該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌

#### \* 1. 研發處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

#### \* 2. 學務處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

#### \* 3. 國際處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

### 六、行政單位所提供之申請表件手續簡便

#### \* 1. 研發處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

#### \* 2. 學務處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

#### \* 3. 國際處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

**七、行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識**

**\* 1. 研發處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 2. 學務處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 3. 國際處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

**八、行政單位有設置洽公流程標示**

**\* 1. 研發處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 2. 學務處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 3. 國際處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

**九、行政單位提供相關業務的諮詢很完善**

**\* 1. 研發處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 2. 學務處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 3. 國際處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

**十、行政單位提供完善的網路查詢服務**

**\* 1. 研發處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 2. 學務處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 3. 國際處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**針對此服務項目擬建言單位與內容：**

**十一、行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿**

**\* 1. 研發處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 2. 學務處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 3. 國際處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**針對此服務項目擬建言單位與內容：**

**十二、行政單位行政人員代理制度之完備性**

**\* 1. 研發處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 2. 學務處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 3. 國際處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**針對此服務項目擬建言單位與內容：**

**十三、行政單位所訂定之法令規章明確適宜**

**\* 1. 研發處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 2. 學務處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**\* 3. 國際處**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

**針對此服務項目擬建言單位與內容：**

#### 十四、行政單位網頁內容之豐富度

\* 1. 研發處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

\* 2. 學務處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

\* 3. 國際處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

#### 十五、行政單位網頁內容之正確與即時性

\* 1. 研發處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

\* 2. 學務處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

\* 3. 國際處

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

#### 十六、整體而言，請您就各受評單位所屬二級單位選擇各項表現讓您覺得滿意之單位(可複選)

\* 1. 研發處

A.企劃組 B.計畫業務組 C.學術發展組 D.產學技轉中心 E.研究船務中心 F.無

\* 2. 學務處

A.諮商輔導組 B.生活輔導組 C.課外活動指導組 D.衛生保健組 E.住宿輔導組  
F.軍訓室 G.無

\* 3. 國際處

A.國際合作組 B.國際學生事務組 C.無

#### 十七、整體而言，請您就各受評單位所屬二級單位選擇各項表現讓您覺得尚待改進之單位(可複選)

\* 1. 研發處

A.企劃組 B.計畫業務組 C.學術發展組 D.產學技轉中心 E.研究船務中心 F.無

\* 2. 學務處

A.諮商輔導組 B.生活輔導組 C.課外活動指導組 D.衛生保健組 E.住宿輔導組  
F.軍訓室 G.無

\* 3. 國際處

A.國際合作組 B.國際學生事務組 C.無

十八、整體而言，您認為受評單位所屬二級單位尚有哪些極需改進之處，請提供具體建議  
擬建言單位與內容：



**基本資料：**

**\* 1. 性別：**

A.男 B.女

**\* 2. 人員類別：**

教師：A.教授 B.副教授 C.助理教授 D.講師

職員：A.職員 B.助教/助理 C.技工友

學生：A.一年級生 B.二年級生 C.三年級生 D.四年級生 E.研究生 F.其他生

**\* 3. 所屬單位：**

教師及學生：A.海運學院 B.生科院 C.海資院 D.工學院 E.電資學院 F.人社院

National Taiwan Ocean University  
Administration Satisfaction Survey 2012

Dear Faculty, Staff, and Students:

In order to improve the quality and efficiency of the services provided by the University's administrative divisions, we seek your feedback on the level of satisfaction with these services. The administrative divisions at our university are evaluated every three years, and this year three divisions under evaluation are: Office of Research and Development, Office of Student affairs, and Office of International affairs.

Your input will be highly valued and your completion of this survey will be very much appreciated. In addition, your responses are confidential and no results reported will identify individuals. Thank you for taking this survey.

Sincerely yours,

Office of the Secretariat

Website: <http://www.ntou.edu.tw/4administrative.php>

**The units which I have frequent contact with are: (Choose those applicable)**

**\* 1. Office of Research and Development**

A. Division of Planning and Coordination  B. Division of Project Affairs  C. Division of Academic Development  D. Academia-Industry Collaboration and Technology Licensing Center  E. Center for Research Vessel Management  F. none of the above

**\* 2. Office of Student Affairs**

A. Division of Psychological Counseling Services  B. Division of Life Guidance Services  C. Division of Extracurricular Activities  D. Division of Health Services  E. Division of Dormitory Guidance  F. Military Training Office  G. none of the above

**\* 3. Office of International Affairs**

A. Division of International Cooperation  B. Division of International Student Affairs  C. none of the above

**1. The office is clean**

**\* (1) Office of Research and Development**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**\* (2) Office of Student Affairs**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**\* (3) Office of International Affairs**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

## 2. Signs to the office are clear

### \* (1) Office of Research and Development

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

### \* (2) Office of Student Affairs

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

### \* (3) Office of International Affairs

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

## 3. The staff is friendly and kind

### \* (1) Office of Research and Development

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

### \* (2) Office of Student Affairs

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

### \* (3) Office of International Affairs

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

## 4. The staff is effective and efficient

### \* (1) Office of Research and Development

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

### \* (2) Office of Student Affairs

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

### \* (3) Office of International Affairs

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

## 5. The staff are kind and polite when consulted on the phone

### \* (1) Office of Research and Development

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

### \* (2) Office of Student Affairs

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

### \* (3) Office of International Affairs

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

**6. Application procedures provided by the office are simple and straightforward**

**\* (1) Office of Research and Development**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**\* (2) Office of Student Affairs**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**\* (3) Office of International Affairs**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

**7. The staff is familiar with their work and is equipped with professional knowledge**

**\* (1) Office of Research and Development**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**\* (2) Office of Student Affairs**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**\* (3) Office of International Affairs**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

**8. The office provides a flowchart explaining administrative services**

**\* (1) Office of Research and Development**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**\* (2) Office of Student Affairs**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**\* (3) Office of International Affairs**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

## 9. The staff effectively resolve your administrative problems

### \* (1) Office of Research and Development

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

### \* (2) Office of Student Affairs

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

### \* (3) Office of International Affairs

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

## 10. The office website provides complete information

### \* (1) Office of Research and Development

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

### \* (2) Office of Student Affairs

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

### \* (3) Office of International Affairs

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

## 11. The office provides a customer service line or an online feedback form to deal with complaints promptly

### \* (1) Office of Research and Development

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

### \* (2) Office of Student Affairs

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

### \* (3) Office of International Affairs

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

## 12. The replacement staff work effectively

### \* (1) Office of Research and Development

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

### \* (2) Office of Student Affairs

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**\* (3) Office of International Affairs**

A. Strongly agree B. agree C. neutral D. disagree E. strongly disagree F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

**13. The office policies and regulations are adequate and reasonable**

**\* (1) Office of Research and Development**

A. Strongly agree B. agree C. neutral D. disagree E. strongly disagree F. Not applicable

**\* (2) Office of Student Affairs**

A. Strongly agree B. agree C. neutral D. disagree E. strongly disagree F. Not applicable

**\* (3) Office of International Affairs**

A. Strongly agree B. agree C. neutral D. disagree E. strongly disagree F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

**14. The office website provides a variety of information**

**\* (1) Office of Research and Development**

A. Strongly agree B. agree C. neutral D. disagree E. strongly disagree F. Not applicable

**\* (2) Office of Student Affairs**

A. Strongly agree B. agree C. neutral D. disagree E. strongly disagree F. Not applicable

**\* (3) Office of International Affairs**

A. Strongly agree B. agree C. neutral D. disagree E. strongly disagree F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

**15. The information provided on the office website is timely and accurate**

**\* (1) Office of Research and Development**

A. Strongly agree B. agree C. neutral D. disagree E. strongly disagree F. Not applicable

**\* (2) Office of Student Affairs**

A. Strongly agree B. agree C. neutral D. disagree E. strongly disagree F. Not applicable

**\* (3) Office of International Affairs**

A. Strongly agree B. agree C. neutral D. disagree E. strongly disagree F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

**16. Overall, the units that I am satisfied with are: (Choose those applicable)**

**\* (1) Office of Research and Development**

A. Division of Planning and Coordination B. Division of Project Affairs C. Division of Academic Development D. Academia-Industry Collaboration and Technology Licensing Center E. Center for Research Vessel Management F. none of the above

**\* (2) Office of Student Affairs**

A. Division of Psychological Counseling Services B. Division of Life Guidance Services C. Division of Extracurricular Activities D. Division of Health Services E. Division of Dormitory Guidance F. Military Training Office G. none of the above

**\* (3) Office of International Affairs**

A. Division of International Cooperation B. Division of International Student Affairs C. none of the above

**17. In my opinion, the units that need to improve their services are: (Choose those applicable)**

**\* (1) Office of Research and Development**

A. Division of Planning and Coordination B. Division of Project Affairs C. Division of Academic Development D. Academia-Industry Collaboration and Technology Licensing Center E. Center for Research Vessel Management F. none of the above

**\* (2) Office of Student Affairs**

A. Division of Psychological Counseling Services B. Division of Life Guidance Services C. Division of Extracurricular Activities D. Division of Health Services E. Division of Dormitory Guidance F. Military Training Office G. none of the above

**\* (3) Office of International Affairs**

A. Division of International Cooperation B. Division of International Student Affairs C. none of the above

**18. Please list any suggestions you have for the unit(s)**

**Background information**

**1. Sex**

A. Male B. Female

**2. I am a(n):**

A. Professor B. Associate professor C. Assistant professor D. Lecturer E. Teaching/Research Assistant

A. Staff B. Assistant C. maintenance staff

A. Freshman student B. Sophomore student C. Junior student D. Senior student E. Graduate student F. Other

**3. The College I belong to:**

A. College of Maritime Science and Management B. College of Life Sciences C. College of Ocean Science and Resources D. College of Engineering E. College of Electrical Engineering and Computer Sciences F. College of Humanities and Social Sciences