

國立臺灣海洋大學 98 學年度第一次行政品質評鑑委員會議紀錄

時 間：98 年 10 月 30 日（星期五）下午 2 時

地 點：行政大樓 4 樓會議室

主 席：林主任委員三賢

記錄：吳苗芳

出席人員：李委員國誥、蔡委員國珍、吳委員俊仁、楊委員國誠、林委員益煌、歐委員慶賢、黃委員靜華、張委員玉君(請假)、黃委員將修、方委員天熹、張委員建仁、鄭委員振發(請假)、張委員長臺、詹委員鴻敏、周委員怡良、李委員雪麗、學生委員曾子維同學、沈主任士新

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」第七條第一款辦理，於當學年度十月底前排定受評單位。
- 二、有關行政滿意度問卷調查，師生對於服務項目之滿意程度，係針對（普通+滿意+非常滿意）進行百分比統計，為更確實反應調查結果，擬進一步修訂問卷調查內容，請各委員惠賜卓見。
- 三、中心擬訂於 98 年 12 月，依修訂後之「行政滿意度問卷調查表」，進行當學年度受評單位之行政滿意度調查。

討論事項：

提案一

提案單位：教師發展及行政效能中心

案由：有關本校 98 學年度行政品質評鑑受評單位之排定，擬如附件一，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、檢附國立臺灣海洋大學一級行政單位及所屬二級單位表(詳如附件一 第 3 頁)。

決議：

- 一、水產生物科技頂尖研究中心係屬研究單位，不列入行政品質評鑑。
- 二、98 學年度行政品質評鑑受評單位排定為研發處及學務處。

提案二

提案單位:教師發展及行政效能中心

案由:擬修訂本校「行政滿意度問卷調查表」之部分內容,提請 審議。

說明:

一、為確實反應各受評單位服務對象之行政滿意度,擬修訂問卷調查表之部分內容。

(一)服務項目之滿意程度調查,增列「未曾接觸」選項,減低調查結果之誤差。

(二)服務項目八,擬修正為「行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識」。

(三)服務項目九,擬修正為「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」。

(四)服務項目十二,擬修正為「行政單位提供完善的網路查詢服務」。

(五)服務項目十三,擬修正為「行政單位設有投訴專線或網路留言板,妥善處理洽公者的抱怨與不滿」。

(六)服務項目十五,擬修正為「行政單位所訂定之法令規章明確適宜」。

(七)服務項目十七,擬修正為「行政單位網頁內容之正確與即時性」。

(八)基本資料,增列「所屬單位」選項,以瞭解各學院問卷填答情形。

二、檢附修訂前後「行政滿意度問卷調查表」乙份(詳如附件二 第4頁)。

決議:

一、刪除服務項目重要程度之調查。

二、服務項目十三,修正為「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」,餘照案通過。

三、有關服務項目之滿意程度調查,是否細分至二級單位及相關表格設計,請教師發展及行政效能中心再行研議。

*備註:檢附修正後「行政滿意度問卷調查表」乙份(詳如附件二~一 第12頁)。

臨時動議:略

散會:下午2時35分

國立臺灣海洋大學一級行政單位及所屬二級單位表

單位名稱		備註
研究發展處 (5)	企劃組、綜合業務組、學術交流組、船務中心、創新育成中心	95 學年度已受評
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	96 學年度已受評
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 (7)	採編組、閱覽組、館藏管理組、參考諮詢組、藝文中心、校務系統組、校園網路組	
秘書室 (2)	秘書組、校友服務組	97 學年度已受評
體育室 (2)	體育教學組、體育活動組	
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 (7)	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、國際事務組、軍訓室	訂於 98 學年度受評
研究發展處 (6)	企劃組、綜合業務組、學術交流組、研究船務中心、創新育成中心、智財發展中心	

國立臺灣海洋大學 98 學年度行政滿意度調查表 (修正前)

敬愛的教職員生，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，問卷採無記名的方式，請您撥冗填答，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

教師發展及行政效能中心敬啟

壹、服務項目之重要程度與滿意程度部份

就下列本校行政單位所提供的服務項目，請您逐一評估每一服務項目的重要程度以及您對它的滿意程度。

服務項目	重要程度					滿意程度				
	非常 重要	重 要	普 通	不 重 要	非常 不 重 要	非常 滿 意	滿 意	普 通	不 滿 意	非常 不 滿 意
一、行政單位辦公環境的整潔與美觀 1.學生事務處 2.研發處 3.水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>									
二、行政單位辦公地點的明確標示 1.學生事務處 2.研發處 3.水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>									
三、行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 1.學生事務處 2.研發處 3.水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>									
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.學生事務處 2.研發處 3.水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>									
五、該單位行政人員能確實掌握工作時效 1.學生事務處 2.研發處 3.水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>									

服務項目	重要程度					滿意程度				
	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
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.學生事務處 2.研發處 3.水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>									
七、行政單位所提供之申請表件手續簡便 1.學生事務處 2.研發處 3.水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>									
八、行政單位行政人員非常熟悉作業流程且有豐富的專業知識 1.學生事務處 2.研發處 3.水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>									
九、行政單位行政人員在進行服務時操作設備的熟悉度 1.學生事務處 2.研發處 3.水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>									
十、行政單位有設置洽公流程標示 1.學生事務處 2.研發處 3.水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>									
十一、行政單位提供相關業務的諮詢很完善 學生事務處 研發處 水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>									
十二、行政單位具備完善的網際網路服務站 1.學生事務處 2.研發處 3.水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>									

服務項目	重要程度					滿意程度				
	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
十三、行政單位設有專線或專門人員妥善處理洽公者的抱怨與不滿 1.學生事務處 2.研發處 3.水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>									
十四、行政單位行政人員代理制度之完備性 1.學生事務處 2.研發處 3.水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>									
十五、行政單位所訂定之法令規章均非常明確適宜 1.學生事務處 2.研發處 3.水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>									
十六、行政單位網頁內容之豐富度 1.學生事務處 2.研發處 3.水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>									
十七、行政單位網頁內容之即時更新度 1.學生事務處 2.研發處 3.水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>									
十八、請您就上述列舉的服務項目中，依序列出 1~5 項極需改進之服務項目(請在下列空格內填寫題號，1 中填寫第一急需改進項目，2、3 依此類推)										
學生事務處 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____										
研發處 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____										
水產生物頂尖研究中心 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____										

國立台灣海洋大學 受評單位暨所屬二級單位編號與名稱

編號	單位名稱	編號	單位名稱
01	學生事務處	09	研發處
02	諮商輔導組(學務處)	10	企劃組(研究發展處)
03	生活輔導組(學務處)	11	綜合業務組(研究發展處)
04	課外活動指導組(學務處)	12	學術交流組(研究發展處)
05	衛生保健組(學務處)	13	研究船務中心(研究發展處)
06	住宿輔導組(學務處)	14	水產生物頂尖研究中心
07	僑生暨國際學生輔導組(學務處)		
08	軍訓室(學務處)		

十九、請您就上列受評單位暨所屬二級單位依序列出 1~3 個最常接觸者(請在下列空格內填寫單位編號，1.代表最常接觸者，2、3 依此類推)

1._____ 2._____ 3._____

二十、整體而言，請您就上列之受評單位暨所屬二級單位依序列出 1~3 個各項表現讓你覺得很滿意之行政單位及尚待改進之行政單位

很滿意的行政單位：

1._____ 2._____ 3._____

尚待改進之行政單位：

1._____ 2._____ 3._____

二十一、請就現有人力、軟硬體設備、服務空間、行政效率、服務態度及各項行政措施等，您認為受評單位暨所屬二級單位尚有那些極需改進之處，請提供具體之建議：

貳、基本資料

1.性別：男 女

2.人員類別：

(1) 教師 (教授 副教授 助理教授 講師 助教 助理)

(2) 學生 (一年級 二年級 三年級 四年級 研究所 其它)

國立臺灣海洋大學 98 學年度行政滿意度調查表 (修正後)

敬愛的教職員生，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，問卷採無記名的方式，請您撥冗填答，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

教師發展及行政效能中心敬啟

壹、服務項目之重要程度與滿意程度部份

就下列本校行政單位所提供的服務項目，請您逐一評估每一服務項目的重要程度以及您對它的滿意程度。

服務項目	重要程度					滿意程度					
	非常 重要	重 要	普 通	不 重 要	非 常 不 重 要	非 常 滿 意	滿 意	普 通	不 滿 意	非 常 不 滿 意	未 曾 接 觸
一、行政單位辦公環境的整潔與美觀 1. 學生事務處 2. 研發處 3. 水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>										
二、行政單位辦公地點的明確標示 1. 學生事務處 2. 研發處 3. 水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>										
三、行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 1. 學生事務處 2. 研發處 3. 水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>										
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. 學生事務處 2. 研發處 3. 水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>										
五、該單位行政人員能確實掌握工作時效 1. 學生事務處 2. 研發處 3. 水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>										

服務項目	重要程度					滿意程度					
	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
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.學生事務處 2.研發處 3.水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>										
七、行政單位所提供之申請表件手續簡便 1.學生事務處 2.研發處 3.水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>										
八、 <u>行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識</u> 1.學生事務處 2.研發處 3.水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>										
九、 <u>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</u> 1.學生事務處 2.研發處 3.水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>										
十、行政單位有設置洽公流程標示 1.學生事務處 2.研發處 3.水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>										
十一、行政單位提供相關業務的諮詢很完善 學生事務處 研發處 水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>										
<u>十二、行政單位提供完善的網路查詢服務</u> 1.學生事務處 2.研發處 3.水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>										

服務項目	重要程度					滿意程度					
	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
<u>十三、行政單位設有投訴專線或網路留言板，妥善處理洽公者的抱怨與不滿</u> 1.學生事務處 2.研發處 3.水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>										
<u>十四、行政單位行政人員代理制度之完備性</u> 1.學生事務處 2.研發處 3.水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>										
<u>十五、行政單位所訂定之法令規章明確適宜</u> 1.學生事務處 2.研發處 3.水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>										
<u>十六、行政單位網頁內容之豐富度</u> 1.學生事務處 2.研發處 3.水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>										
<u>十七、行政單位網頁內容之正確與即時性</u> 1.學生事務處 2.研發處 3.水產生物頂尖研究中心	<input type="checkbox"/>										
十八、請您就上述列舉的服務項目中，依序列出 1~5 項極需改進之服務項目(請在下列空格內填寫題號，1 中填寫第一急需改進項目，2、3 依此類推)											
學生事務處	1	2	3	4	5						
研發處	1	2	3	4	5						
水產生物頂尖研究中心	1	2	3	4	5						

國立台灣海洋大學 受評單位暨所屬二級單位編號與名稱

編號	單位名稱	編號	單位名稱
01	學生事務處	09	研發處
02	諮商輔導組(學務處)	10	企劃組(研究發展處)
03	生活輔導組(學務處)	11	綜合業務組(研究發展處)
04	課外活動指導組(學務處)	12	學術交流組(研究發展處)
05	衛生保健組(學務處)	13	研究船船務中心(研究發展處)
06	住宿輔導組(學務處)	14	水產生物頂尖研究中心
07	僑生暨國際學生輔導組(學務處)		
08	軍訓室(學務處)		

十九、請您就上列受評單位暨所屬二級單位依序列出 1~3 個最常接觸者(請在下列空格內填寫單位編號，1.代表最常接觸者，2、3 依此類推)

1. _____ 2. _____ 3. _____

二十、整體而言，請您就上列之受評單位暨所屬二級單位依序列出 1~3 個各項表現讓你覺得很滿意之行政單位及尚待改進之行政單位

很滿意的行政單位：

1. _____ 2. _____ 3. _____

尚待改進之行政單位：

1. _____ 2. _____ 3. _____

二十一、請就現有人力、軟硬體設備、服務空間、行政效率、服務態度及各項行政措施等，您認為受評單位暨所屬二級單位尚有那些極需改進之處，請提供具體之建議：

貳、基本資料

1.性別：男 女

2.人員類別：

(1) 教師 (教授 副教授 助理教授 講師 助教 助理)

(2) 學生 (一年級 二年級 三年級 四年級 研究所 其它)

3.所屬單位：海運學院 生科院 海資院 工學院 電資學院 人社院

國立臺灣海洋大學 98 學年度行政滿意度調查表(修正後)

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。**98 學年度受評對象為學務處及研發處，本問卷包含 21 項服務項目，共計有 11 頁，採無記名方式**，請您撥冗填答，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

教師發展及行政效能中心敬啟

壹、服務項目之滿意程度

一、學務處

滿意程度 服務項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
(一) 行政單位辦公環境的整潔與美觀						
1. 諮商輔導組	<input type="checkbox"/>					
2. 生活輔導組	<input type="checkbox"/>					
3. 課外活動指導組	<input type="checkbox"/>					
4. 衛生保健組	<input type="checkbox"/>					
5. 住宿輔導組	<input type="checkbox"/>					
6. 國際事務組	<input type="checkbox"/>					
7. 軍訓室	<input type="checkbox"/>					
(二) 行政單位辦公地點的明確標示						
1. 諮商輔導組	<input type="checkbox"/>					
2. 生活輔導組	<input type="checkbox"/>					
3. 課外活動指導組	<input type="checkbox"/>					
4. 衛生保健組	<input type="checkbox"/>					
5. 住宿輔導組	<input type="checkbox"/>					
6. 國際事務組	<input type="checkbox"/>					
7. 軍訓室	<input type="checkbox"/>					
(三) 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌						
1. 諮商輔導組	<input type="checkbox"/>					
2. 生活輔導組	<input type="checkbox"/>					
3. 課外活動指導組	<input type="checkbox"/>					
4. 衛生保健組	<input type="checkbox"/>					
5. 住宿輔導組	<input type="checkbox"/>					
6. 國際事務組	<input type="checkbox"/>					
7. 軍訓室	<input type="checkbox"/>					

滿意程度 服務項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
(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. 諮商輔導組 2. 生活輔導組 3. 課外活動指導組 4. 衛生保健組 5. 住宿輔導組 6. 國際事務組 7. 軍訓室	<input type="checkbox"/>					
(五) 該單位行政人員能確實掌握工作時效 1. 諮商輔導組 2. 生活輔導組 3. 課外活動指導組 4. 衛生保健組 5. 住宿輔導組 6. 國際事務組 7. 軍訓室	<input type="checkbox"/>					
(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. 諮商輔導組 2. 生活輔導組 3. 課外活動指導組 4. 衛生保健組 5. 住宿輔導組 6. 國際事務組 7. 軍訓室	<input type="checkbox"/>					
(七) 行政單位所提供之申請表件手續簡便 1. 諮商輔導組 2. 生活輔導組 3. 課外活動指導組 4. 衛生保健組 5. 住宿輔導組 6. 國際事務組 7. 軍訓室	<input type="checkbox"/>					

滿意程度 服務項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
(八) <u>行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識</u> 1. 諮商輔導組 2. 生活輔導組 3. 課外活動指導組 4. 衛生保健組 5. 住宿輔導組 6. 國際事務組 7. 軍訓室	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
(九) <u>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</u> 1. 諮商輔導組 2. 生活輔導組 3. 課外活動指導組 4. 衛生保健組 5. 住宿輔導組 6. 國際事務組 7. 軍訓室	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
(十) 行政單位有設置洽公流程標示 1. 諮商輔導組 2. 生活輔導組 3. 課外活動指導組 4. 衛生保健組 5. 住宿輔導組 6. 國際事務組 7. 軍訓室	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
(十一) 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 1. 諮商輔導組 2. 生活輔導組 3. 課外活動指導組 4. 衛生保健組 5. 住宿輔導組 6. 國際事務組 7. 軍訓室	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

滿意程度 服務項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
(十二) <u>行政單位提供完善的網路查詢服務</u> 1. 諮商輔導組 2. 生活輔導組 3. 課外活動指導組 4. 衛生保健組 5. 住宿輔導組 6. 國際事務組 7. 軍訓室	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
(十三) <u>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</u> 1. 諮商輔導組 2. 生活輔導組 3. 課外活動指導組 4. 衛生保健組 5. 住宿輔導組 6. 國際事務組 7. 軍訓室	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
(十四) <u>行政單位行政人員代理制度之完備性</u> 1. 諮商輔導組 2. 生活輔導組 3. 課外活動指導組 4. 衛生保健組 5. 住宿輔導組 6. 國際事務組 7. 軍訓室	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
(十五) <u>行政單位所訂定之法令規章明確適宜</u> 1. 諮商輔導組 2. 生活輔導組 3. 課外活動指導組 4. 衛生保健組 5. 住宿輔導組 6. 國際事務組 7. 軍訓室	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

滿意程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
(十六) 行政單位網頁內容之豐富度 1. 諮商輔導組 2. 生活輔導組 3. 課外活動指導組 4. 衛生保健組 5. 住宿輔導組 6. 國際事務組 7. 軍訓室	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
(十七) <u>行政單位網頁內容之正確與即時性</u> 1. 諮商輔導組 2. 生活輔導組 3. 課外活動指導組 4. 衛生保健組 5. 住宿輔導組 6. 國際事務組 7. 軍訓室	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

(十八) 請您就上述列舉的服務項目中，依序列出 1~5 項極需改進之服務項目(請在下列空格內填寫題號，1 中填寫第一急需改進項目，2、3 依此類推)

- | | |
|------------|---|
| 1. 諮商輔導組 | (1)._____ (2)._____ (3)._____ (4)._____ (5)._____ |
| 2. 生活輔導組 | (1)._____ (2)._____ (3)._____ (4)._____ (5)._____ |
| 3. 課外活動指導組 | (1)._____ (2)._____ (3)._____ (4)._____ (5)._____ |
| 4. 衛生保健組 | (1)._____ (2)._____ (3)._____ (4)._____ (5)._____ |
| 5. 住宿輔導組 | (1)._____ (2)._____ (3)._____ (4)._____ (5)._____ |
| 6. 國際事務組 | (1)._____ (2)._____ (3)._____ (4)._____ (5)._____ |
| 7. 軍訓室 | (1)._____ (2)._____ (3)._____ (4)._____ (5)._____ |

二、研發處

滿意程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
服務項目 (一) 行政單位辦公環境的整潔與美觀 1. 企劃組 2. 綜合業務組 3. 學術交流組 4. 研究船船務中心 5. 創新育成中心 6. 智財發展中心	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					
(二) 行政單位辦公地點的明確標示 1. 企劃組 2. 綜合業務組 3. 學術交流組 4. 研究船船務中心 5. 創新育成中心 6. 智財發展中心	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					
(三) 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 1. 企劃組 2. 綜合業務組 3. 學術交流組 4. 研究船船務中心 5. 創新育成中心 6. 智財發展中心	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					
(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. 企劃組 2. 綜合業務組 3. 學術交流組 4. 研究船船務中心 5. 創新育成中心 6. 智財發展中心	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					

滿意程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
服務項目						
(五) 該單位行政人員能確實掌握工作時效 1. 企劃組 2. 綜合業務組 3. 學術交流組 4. 研究船船務中心 5. 創新育成中心 6. 智財發展中心	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					
(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. 企劃組 2. 綜合業務組 3. 學術交流組 4. 研究船船務中心 5. 創新育成中心 6. 智財發展中心	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					
(七) 行政單位所提供之申請表件手續簡便 1. 企劃組 2. 綜合業務組 3. 學術交流組 4. 研究船船務中心 5. 創新育成中心 6. 智財發展中心	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					
(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. 企劃組 2. 綜合業務組 3. 學術交流組 4. 研究船船務中心 5. 創新育成中心 6. 智財發展中心	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					

滿意程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
服務項目						
(九) <u>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</u> 1. 企劃組 2. 綜合業務組 3. 學術交流組 4. 研究船船務中心 5. 創新育成中心 6. 智財發展中心	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					
(十) 行政單位有設置洽公流程標示 1. 企劃組 2. 綜合業務組 3. 學術交流組 4. 研究船船務中心 5. 創新育成中心 6. 智財發展中心	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					
(十一) 行政單位提供相關業務的諮詢很完善 1. 企劃組 2. 綜合業務組 3. 學術交流組 4. 研究船船務中心 5. 創新育成中心 6. 智財發展中心	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					
(十二) <u>行政單位提供完善的網路查詢服務</u> 1. 企劃組 2. 綜合業務組 3. 學術交流組 4. 研究船船務中心 5. 創新育成中心 6. 智財發展中心	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					

滿意程度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
服務項目						
<p>(十三) <u>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</u></p> <p>1. 企劃組</p> <p>2. 綜合業務組</p> <p>3. 學術交流組</p> <p>4. 研究船船務中心</p> <p>5. 創新育成中心</p> <p>6. 智財發展中心</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					
<p>(十四) <u>行政單位行政人員代理制度之完備性</u></p> <p>1. 企劃組</p> <p>2. 綜合業務組</p> <p>3. 學術交流組</p> <p>4. 研究船船務中心</p> <p>5. 創新育成中心</p> <p>6. 智財發展中心</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					
<p>(十五) <u>行政單位所訂定之法令規章明確適宜</u></p> <p>1. 企劃組</p> <p>2. 綜合業務組</p> <p>3. 學術交流組</p> <p>4. 研究船船務中心</p> <p>5. 創新育成中心</p> <p>6. 智財發展中心</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					
<p>(十六) <u>行政單位網頁內容之豐富度</u></p> <p>1. 企劃組</p> <p>2. 綜合業務組</p> <p>3. 學術交流組</p> <p>4. 研究船船務中心</p> <p>5. 創新育成中心</p> <p>6. 智財發展中心</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					

服務項目	滿意程度					未曾接觸
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	
(十七) <u>行政單位網頁內容之正確與即時性</u>						
1. 企劃組	<input type="checkbox"/>					
2. 綜合業務組	<input type="checkbox"/>					
3. 學術交流組	<input type="checkbox"/>					
4. 研究船船務中心	<input type="checkbox"/>					
5. 創新育成中心	<input type="checkbox"/>					
6. 智財發展中心	<input type="checkbox"/>					

(十八) 請您就上述列舉的服務項目中，依序列出 1~5 項極需改進之服務項目(請在下列空格內填寫題號，1 中填寫第一急需改進項目，2、3 依此類推)

- | | | | | | |
|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1. 企劃組 | (1)._____ | (2)._____ | (3)._____ | (4)._____ | (5)._____ |
| 2. 綜合業務組 | (1)._____ | (2)._____ | (3)._____ | (4)._____ | (5)._____ |
| 3. 學術交流組 | (1)._____ | (2)._____ | (3)._____ | (4)._____ | (5)._____ |
| 4. 研究船船務中心 | (1)._____ | (2)._____ | (3)._____ | (4)._____ | (5)._____ |
| 5. 創新育成中心 | (1)._____ | (2)._____ | (3)._____ | (4)._____ | (5)._____ |
| 6. 智財發展中心 | (1)._____ | (2)._____ | (3)._____ | (4)._____ | (5)._____ |

國立台灣海洋大學 受評單位暨所屬二級單位編號與名稱

學務處	編號	單位名稱	研發處	編號	單位名稱
	1	諮商輔導組		8	企劃組
2	生活輔導組	9	綜合業務組		
3	課外活動指導組	10	學術交流組		
4	衛生保健組	11	研究船船務中心		
5	住宿輔導組	12	創新育成中心		
6	國際事務導組	13	智財發展中心		
7	軍訓室				

(十九) 請您就上列受評單位所屬二級單位依序列出1~3個最常接觸者(請在下列空格內填寫單位編號，1.代表最常接觸者，2、3 依此類推)

1. _____ 2. _____ 3. _____

(二十) 整體而言，請您就上列之受評單位所屬二級單位依序列出 1~3 個各項表現讓你覺得很滿意之行政單位及尚待改進之行政單位

很滿意的行政單位：

1. _____ 2. _____ 3. _____

尚待改進之行政單位：

1. _____ 2. _____ 3. _____

(二十一) 請就現有人力、軟硬體設備、服務空間、行政效率、服務態度及各項行政措施等，您認為受評單位所屬二級單位尚有那些極需改進之處，請提供具體之建議：

貳、基本資料

一、性別：男 女

二、人員類別：

1. 教師 (教授 副教授 助理教授 講師 助教 助理)

2. 學生 (一年級 二年級 三年級 四年級 研究所 其它)

三、所屬單位：海運學院 生科院 海資院 工學院 電資學院 人社院