

國立臺灣海洋大學 108 學年度第 2 次行政品質評鑑委員會議紀錄

時 間：109 年 6 月 11 日(星期四)中午 12 時 10 分

地 點：行政大樓 2 樓會議室

主 席：莊主任委員季高

紀錄：陳祉吟

出席者：曾委員清璋、陳委員秀育(請假)、游委員明敏(請假)、江委員孟燦、吳委員彰哲、何委員平合、黃委員世任、方委員志中、范委員佳銘(請假)、吳委員政郎、嚴委員茂旭、吳委員智雄、許委員籐繼、廖委員嘉慧、莊委員麗珍、黃委員秀鳳、學生委員方浚諺同學

列席者：張教務長文哲、陳研發長歷歷、田學務長華忠、唐總務長世杰、圖資處張處長忠誠、國際處鄭處長學淵(國際學生事務組吳行政專員佳真代)、職安衛中心顧主任承宇(陳組長銘仁代)

一、上次會議決議執行情形

關於「教學單位行政滿意度問卷調查表」先行請 10 位師生測試填寫，俾利了解題目之適填性，請秘書室彙整相關意見，與許籐繼老師討論修改並經主席確認後定案。

秘書室執行情形：

有關「教學單位行政滿意度問卷調查表」，已請本委員會之教師委員及學生委員協助尋找同學測試填寫，並彙整填寫後之建議事項，與許籐繼老師討論修正題目內容，最後經主席(莊副校長季高)查核修改後完成訂定。

※備註：檢附前揭測試問卷之意見綜整(詳如附件 1，第 3-7 頁)及修正後問卷調查表(詳如附件 1-1，第 8-9 頁)

二、報告事項

(一) 108(本)學年度受評單位「教務處」、「總務處」、「圖書暨資訊處」及「職業安全衛生中心」之「行政滿意度調查」線上問卷作業，依本校「行政品質評鑑要點」第十一點第二款辦理，業於 108 年 12 月 4 日至 109 年 1 月 15 日實施。問卷結果已請圖資處匯出，轉請航管系教授進行相關統計分析，並於 109 年 4 月將問卷調查結果送交受評單位，受評單位亦於 5 月完成檢討報告，本學年度 4 受評單位之檢討報告，將於提案中請委員審議。

(二) 檢附 105(本次受評單位上 1 次問卷調查學年)及本(108)學年度「行政滿意度」調查結果摘要(如附件 2，第 10-32 頁)，供委員卓參。108 學年度滿意度整體平均數受評 4 單位「教務處」為 3.92、「總務處」為 3.91、「圖資處」為 4.02 及「職安衛中心」為 3.95，其中「圖資處」滿意度整體平均分數符合 4.0 分(含)以上者列為優良，但很可惜，有 1 項服務項目滿意度分數較前次(105 學年度)為低，故依規定，本學年度並無應獎勵或複評之單位。

三、提案討論

提案一

提案單位：秘書室秘書組

案由：有關 107 學年度委員對於受評單位檢討報告之建議事項後續追蹤，提請審議。

說明：

1. 依 108.6.18「107 學年度行政品質評鑑委員會議」決議辦理。
2. 檢附 107 學年度行政滿意度問卷調查結果檢討報告之委員建議事項_108 學年度執行情形(詳如附件 3，第 33-34 頁)。

決議：

1. 請學務處每逢下雨過後，於每棟宿舍周圍灑約 20 公分厚的石灰，避免有害昆蟲的出沒危害到同學。
2. 請學務處每年暑假，讓同仁逐一查看女一舍每間房間，拍照記錄壁癌情形，針對嚴重的房間能夠每年進行壁癌處理修繕。
3. 請學務處檢視女一舍 5 樓空間及瞭解冰箱存放食物情形後，進行評估是否可再加購 1 台冰箱，避免學生食物存放於冰箱快速腐壞之情形發生。

提案二

提案單位：秘書室秘書組

案由：有關 108 學年度各受評單位對於「行政滿意度」問卷調查結果之檢討報告，提請審議。

說明：

1. 依「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑要點」第十一點第三款規定辦理。
2. 檢附 108 學年度受評單位「教務處」、「總務處」、「圖書暨資訊處」及「職業安全衛生中心」之檢討報告(詳如附件 4，第 35-55 頁)。

決議：

1. 建議各處室每學期至少辦理 1 次工讀生培訓說明會，加強督導訓練同學接待洽公禮儀及相關注意事項。
2. 建議圖資處在教學務系統－選課系統頁面上加註「亂數產生之號碼不等於排序」之文字說明。

四、臨時動議：無。

五、散會：下午 1 時 30 分

國立臺灣海洋大學 109 學年度院系所名稱行政滿意度測試問卷調查表(意見綜整)

敬愛的老師及同學，您好：

為持續改善本校院系所名稱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。本問卷採無記名方式，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：<https://www.ntou.edu.tw/academics>

壹、服務項目之滿意程度

就下列所提供的服務項目，請您逐一評估每個服務項目對它的滿意程度。

向度	項目	滿意程度					
		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
一、服務態度精神	1. 行政人員能耐心傾聽本院系所師生等相關人員的相關業務詢問並解決問題。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2. 行政人員能有禮貌的處理本院系所師生等相關人員臨櫃或電話的諮詢與協助。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	3. 行政人員能有責任感，如期完成對本院系所師生等相關人員的業務承諾。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
相關意見	針對第一向度 3 個服務項目內容之疑義或建議事項： 無意見。						

向度	項目	滿意程度					
		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
二、服務專業知能	1. 行政人員能熟悉業務與流程，按時完成本院系所師生相關的事務。	○	○	○	○	○	○
	2. 行政人員能 <u>一次性</u> 就本院系所師生相關的事務正確的處理。	○	○	○	○	○	○
	3. 行政人員能及時且正確回答本院系所師生詢問的問題， <u>如修業學分等</u> 。	○	○	○	○	○	○
	4. 行政人員能 <u>落實代理人制度</u> 。	○	○	○	○	○	○
相關意見	針對第二向度 4 個服務項目內容之疑義或建議事項	修 改 後					
	1. 第 2 項「一次性」建議修改為「 <u>即時有效率</u> 」。	1. 第 2 項修改為「行政人員能 <u>即時且完整的</u> 就本院系所師生相關事務正確的處理。」					
	2. 第 3 項「如修業學分等」建議修改為「 <u>如修業學分、修業規定、申請獎助學金、…等</u> 」。	2. 第 3 項修改為「行政人員能及時且正確回答本院系所師生詢問的問題， <u>如修業學分、修業規定、申請獎助學金等</u> 。」					
	3. 第 4 項系人員少(只有 1~2 位)，落實代理人制度有其困難。	3. 第 4 項修改為「行政人員 <u>擔任代理職務時，能夠落實代理業務的處理</u> 。」					

向度	項目	滿意程度					
		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
三、服務專業內容	1. 行政人員能主動提供、檢視和維修本院系所師生上課所需的 <u>充足設備</u> ，並 <u>確保其可用性</u> 。	○	○	○	○	○	○
	2. 行政人員能協助師生設備需求採購。	○	○	○	○	○	○
	3. 行政人員能主動維護好本院系所空間品質，並營造有助師生互動的整潔美觀之舒適環境。	○	○	○	○	○	○
	4. 行政人員能協助處理本院系所師生所舉辦各項活動的業務，如研討會、演講、班會等。	○	○	○	○	○	○
	5. 行政人員能有效率地處理本院系所師生所反映的問題或所需的幫忙。	○	○	○	○	○	○
	6. 行政人員能依 <u>簡化流程主動處理</u> 本院系所師生相關物品的借用服務。	○	○	○	○	○	○
	7. 行政人員能協助本院系所 <u>教師</u> 相關表單的申請。	○	○	○	○	○	○
	8. 行政人員能協助本院系所 <u>教師</u> 研究與課程需求的發文。	○	○	○	○	○	○
	9. 行政人員能針對本院系所 <u>教師</u> 上課支援需求之迅速回應。	○	○	○	○	○	○
	10.行政人員能從多元管道獲得本院系所師生對其服務品質的回饋。	○	○	○	○	○	○
相關意見	針對第三向度 10 個服務項目內容之疑義或建議事項	修 改 後					
	1. 第 1 項「充足設備」建議刪除充足 2 字，建議修改為「確保其 <u>充足性及</u> 可用性」。	1. 第 1 項修改為「行政人員能主動提供、檢視和維修本院系所師生上課所需的設備，並確保其 <u>充足性及</u> 可用性。」					
	2. 第 6 項「簡化流程主動處理」，有些事行政人員可能超出其職權。如果針對系主任，應說清楚。	2. 第 6 項修改為「行政人員能依 <u>規範</u> 簡化本院系所師生相關物品的借用服務 <u>流程</u> 。」					
	3. 第 7、8、9 項「教師」建議修改為「 <u>師生</u> 」。	3. 第 7、8、9 項，修改為「 <u>師生</u> 」。					

向度	項目	滿意程度					
		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
四、 網頁服務內容	1. 行政人員能主動更新與充實本院系所網頁，提供各項表單下載及法規之查詢。	○	○	○	○	○	○
	2. 行政人員能主動規劃與提供本院系所師生簡便的網路線上服務。	○	○	○	○	○	○
	3. 行政人員能主動通知或傳達本院系所師生最新規定及課程學習等相關資訊， <u>如課程表</u> 。	○	○	○	○	○	○
相關意見	針對第四向度3個服務項目內容之疑義或建議事項		修改後				
	1. 第3項「 <u>如課程表</u> 」建議修改為「 <u>如課程地圖、補救教學、…等</u> 」。 2. 第3項建議修改為「行政人員能 <u>透過網頁</u> 主動通知或傳達本院系所師生最新規定及課程學習等相關資訊， <u>如課程表</u> 。」		第3項建議修改為「行政人員能 <u>透過電子郵件等</u> 主動通知或傳達本院系所師生最新規定及課程學習等相關資訊， <u>如課程表等</u> 。」				

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，您認為本院系所尚有那些極需改進之處，請提供具體之建議：

相關意見	有關上揭詢問具體建議內容之疑義或建議事項： <u>無意見</u> 。
------	---------------------------------------

貳、基本資料

1. 性別：☐男 ☐女
2. 身份別：☐老師 ☐學生

相關 意見	針對基本資料內容之疑義或建議事項： 無意見。
----------	---------------------------

國立臺灣海洋大學109學年度院系所名稱行政滿意度問卷調查表(修正後)

敬愛的老師及同學，您好：

為持續改善本校院系所名稱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。本問卷採無記名方式，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：<https://www.ntou.edu.tw/academics>

壹、服務項目之滿意程度

就下列所提供的服務項目，請您逐一評估每個服務項目對它的滿意程度。

向度	項目	滿意程度					
		非常 滿意	滿意	普通	不 滿意	非常 不滿意	未曾 接觸
一、 服務態 度精神	1. 行政人員能耐心傾聽本院系所師生等相關人員的相關業務詢問並解決問題。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2. 行政人員能有禮貌的處理本院系所師生等相關人員臨櫃或電話的諮詢與協助。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	3. 行政人員能有責任感，如期完成對本院系所師生等相關人員的業務承諾。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
二、 服務專 業知能	1. 行政人員能熟悉業務與流程，按時完成本院系所師生相關的事務。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2. 行政人員能 <u>即時且完整的</u> 就本院系所師生相關事務正確的處理。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	3. 行政人員能及時且正確回答本院系所師生詢問的問題，如修業學分、 <u>修業規定、申請獎助學金</u> 等。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	4. 行政人員 <u>擔任代理職務時，能夠落實代理業務的處理。</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
三、 服務專 業內容	1. 行政人員能主動提供、檢視和維修本院系所師生上課所需的設備，並確保其 <u>充足性及</u> 可用性。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2. 行政人員能協助師生設備需求採購。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	3. 行政人員能主動維護好本院系所空間品質，並營造有助師生互動的整潔美觀之舒適環境。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

向度	項目	滿意程度					
		非常 滿意	滿意	普通	不 滿意	非常 不滿意	未曾 接觸
	4. 行政人員能協助處理本院系所師生所舉辦各項活動的業務，如研討會、演講、班會等。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	5. 行政人員能有效率地處理本院系所師生所反映的問題或所需的幫忙。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	6. 行政人員能依 <u>規範</u> 簡化本院系所師生相關物品的借用服務 <u>流程</u> 。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	7. 行政人員能協助本院系所師 <u>生</u> 相關表單的申請。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	8. 行政人員能協助本院系所師 <u>生</u> 研究與課程需求的發文。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	9. 行政人員能針對本院系所師 <u>生</u> 上課支援需求之迅速回應。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	10. 行政人員能從多元管道獲得本院系所師生對其服務品質的回饋。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
四、 網頁服 務內容	1. 行政人員能主動更新與充實本院系所網頁，提供各項表單下載及法規之查詢。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2. 行政人員能主動規劃與提供本院系所師生簡便的網路線上服務。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	3. 行政人員能 <u>透過電子郵件等</u> 主動通知或傳達本院系所師生最新規定及課程學習等相關資訊，如課程表 <u>等</u> 。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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，您認為本院系所尚有那些極需改進之處，請提供具體之建議：

參、基本資料

1. 性別：☐男 ☐女

2. 身份別：☐老師 ☐學生

國立臺灣海洋大學 105 及 108 學年度「行政滿意度」調查結果摘要

一、受評單位

105 學年度行政品質評鑑受評單位為「教務處」、「總務處」及「圖書暨資訊處」3 單位。

108(本)學年度行政品質評鑑受評單位為「教務處」、「總務處」、「圖書暨資訊處」及「職業安全衛生中心」4 單位。

二、問卷調查期間

為瞭解本校教職員生對各受評單位之行政服務滿意程度，受評單位「行政滿意度」線上問卷調查，105 學年度自 105 年 12 月 5 日起至 106 年 1 月 15 日止，108 學年度自 108 年 12 月 4 日起至 109 年 1 月 15 日止，並商請除受評單位之行政單位及各系所協助轉知填查。俟問卷調查結束，請圖書處協助匯出電子問卷結果，並將調查結果委請本校航運管理學系余坤東老師進行相關統計分析。

三、問卷調查回收情形

105 學年度行政滿意度調查，整體填答率 21.5%，樣本結構如表 1 所示。

表 1 105 學年度樣本結構統計表

	教師	職員	學生	合計
調查總數	369	220	8,050	8,639
填答總數	69	70	1,716	1,855
填答率	18.7%	31.8%	21.3%	21.5%

108 學年度行政滿意度調查，整體填答率 21.6%，樣本結構如表 2 所示。

表 2 108 學年度樣本結構統計表

	教師	職員	學生	合計
調查總數	381	254	8,235	8,870
填答總數	72	71	1,769	1,912
填答率	18.9%	28.0%	21.5%	21.6%

四、各受評單位之行政滿意程度

該調查係針對問卷中 105 學年度為 15 項、108 學年度為 14 項服務項目進行統計分析，教職員生對於各單位之行政滿意度臚列如下：

(一) 教務處

1. 滿意度前 3 名項目

類別	滿意度 平均數 (105 學年 /108 學年)	105 學年度		108 學年度	
		項目內容	平均	項目內容	平均
教師	4.24/ 4.29	1.人員服務態度親切和善有禮貌	4.40	1.人員服務態度親切和善有禮貌	4.47
		2.辦公地點明確標示	4.37	2.辦公地點的明確標示	4.43
		3.辦公環境整潔美觀	4.37	3.人員能確實掌握工作時段	4.42
職員	4.05/ 4.20	1.辦公地點明確標示	4.18	1.人員服務態度親切和善有禮貌	4.36
		2.人員服務態度親切和善有禮貌	4.16	2.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.32
		3.辦公環境整潔美觀	4.15	3.辦公地點明確標示	4.31
本國學生	3.84/ 3.89	1.辦公環境整潔美觀	3.94	1.辦公環境整潔美觀	3.97
		2.人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善有禮貌	3.94	2.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.93
		3.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.90	3.人員服務態度親切和善有禮貌	3.90
外籍學生	4.00/ 4.22	1.人員能確實掌握工作時效	4.36	1.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.48
		2.人員服務態度親切和善有禮貌	4.32	2.人員能確實掌握工作時段	4.30
		3.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.29	3.提供之申請表件手續簡便	4.30
全校學生	3.85/ 3.89	1.辦公環境整潔美觀	3.95	1.辦公環境整潔美觀	3.97
		2.人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善有禮貌	3.95	2.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.94
		3.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.91	3.訂定法令規章明確適宜	3.91
教職員工生	3.87/ 3.92	1.人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	3.98	1.辦公環境整潔美觀	4.00
		2.辦公環境整潔美觀	3.97	2.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.97
		3.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.94	3.人員服務態度親切和善有禮貌	3.95

2. 滿意度後 3 名項目

類別	105 學年度		108 學年度	
	項目內容	平均	項目內容	平均
教師	1.人員代理制度之完備性	3.96	1.網頁內容之豐富度	4.11
	2.網頁內容之豐富度	4.09	2.訂定法令規章明確適宜	4.12
	3.訂定法令規章明確適宜	4.13	3.網頁內容正確與即時性	4.15
職員	1.人員代理制度之完備性	3.89	1.訂定法令規章明確適宜	4.05
	2.訂定法令規章明確適宜	3.95	2.網頁內容之豐富度	4.09
	3.提供之申請表件手續簡便	3.98	3.人員代理制度之完備性	4.10
本國學生	1.網頁內容之豐富度	3.77	1.提供之申請表件手續簡便	3.83
	2.提供之申請表件手續簡便	3.78	2.提供完善網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.85
	3.網頁內容正確與即時性	3.80	3.網頁內容之豐富度	3.86
外籍學生	1.提供完善的網路查詢服務	3.61	1.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	4.09
	2.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	3.71	2.提供相關業務的諮詢服務	4.13
	3.網頁內容之豐富度	3.75	3.提供完善網路查詢，流程設計簡便且容易下載	4.17
全校學生	1.網頁內容之豐富度	3.77	1.提供之申請表件手續簡便	3.84
	2.提供之申請表件手續簡便	3.79	2.提供完善網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.85
	3.提供完善的網路查詢服務	3.80	3.網頁內容之豐富度	3.87
教職員工生	1.網頁內容之豐富度	3.79	1.提供之申請表件手續簡便	3.87
	2.提供之申請表件手續簡便	3.82	2.提供完善網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.88
	3.網頁內容之正確與即時性	3.82	3.網頁內容之豐富度	3.89

(二) 總務處

1. 滿意度前 3 名項目

類別	滿意度 平均數 (105 學年 /108 學年)	105 學年度		108 學年度	
		項目內容	平均	項目內容	平均
教師	4.16/ 4.25	1.辦公環境整潔美觀	4.31	1.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.36
		2.人員的服務態度親切和善有禮貌	4.28	2.辦公地點的明確標示	4.33
		3.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.28	3.人員能確實掌握工作時段	4.33
職員	3.96/ 4.15	1.辦公環境整潔美觀	4.04	1.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.25
		2.提供相關業務的諮詢很完善	4.04	2.提供相關業務的諮詢服務	4.24
		3.人員能確實掌握工作時效	4.03	3.人員服務態度親切和善有禮貌	4.24
本國學生	3.85/ 3.87	1.人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	3.94	1.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.93
		2.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.94	2.辦公環境整潔美觀	3.92
		3.辦公環境整潔美觀	3.93	3.提供相關業務的諮詢服務	3.89
外籍學生	3.98/ 4.26	1.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.28	1.提供之申請表件手續簡便	4.43
		2.人員能確實掌握工作時效	4.24	2.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.39
		3.辦公環境整潔美觀	4.21	3.人員服務態度親切和善有禮貌	4.39
全校學生	3.85/ 3.88	1.人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	3.95	1.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.94
		2.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.95	2.辦公環境整潔美觀	3.93
		3.辦公環境整潔與美觀	3.93	3.人員服務態度親切和善有禮貌	3.89
教職員生	3.87/ 3.91	1.人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	3.96	1.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.98
		2.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.96	2.辦公環境整潔美觀	3.96
		3.辦公環境整潔美觀	3.95	3.人員能確實掌握工作時段	3.93

2. 滿意度後 3 名項目

類別	105 學年度		108 學年度	
	項目內容	平均	項目內容	平均
教師	1.人員代理制度之完備性	4.00	1.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	4.14
	2.訂定之法令規章明確適宜	4.02	2.人員代理制度之完備性	4.15
	3.網頁內容之豐富度	4.02	3.網頁內容之豐富度	4.16
職員	1.人員代理制度之完備性	3.78	1.提供完善網路查詢，流程設計簡便且容易下載	4.01
	2.訂定之法令規章明確適宜	3.83	2.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	4.02
	3.網頁內容之正確與即時性	3.93	3.人員代理制度之完備性	4.06
本國學生	1.網頁內容之豐富度	3.76	1.辦公地點的明確標示	3.83
	2.有設置洽公流程標示	3.80	2.提供之申請表件手續簡便	3.84
	3.提供之申請表件手續簡便	3.80	3.提供完善網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.85
外籍學生	1.提供完善的網路查詢服務	3.69	1.網頁內容之豐富度	4.17
	2.設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理抱怨不滿	3.76	2.人員代理制度之完備性	4.17
	3.網頁內容之豐富度	3.79	3.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	4.17
全校學生	1.網頁內容之豐富度	3.76	1.辦公地點的明確標示	3.83
	2.有設置洽公流程標示	3.80	2.提供之申請表件手續簡便	3.85
	3.提供之申請表件手續簡便	3.81	3.網頁內容之豐富度	3.86
教職員生	1.網頁內容之豐富度	3.79	1.辦公地點的明確標示	3.87
	2.有設置洽公流程標示	3.83	2.提供之申請表件手續簡便	3.88
	3.提供之申請表件手續簡便	3.83	3.提供完善網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.88

(三) 圖資處

1. 滿意度前 3 名項目

類別	滿意度 平均數 (105 學年 /108 學年)	105 學年度		108 學年度	
		項目內容	平均	項目內容	平均
教師	4.29/ 4.35	1.辦公環境的整潔美觀	4.41	1.人員服務態度親切和善有禮貌	4.46
		2.人員的服務態度親切和善與有禮貌	4.41	2.人員能確實掌握工作時段	4.45
		3.人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	4.41	3.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.45
職員	3.97/ 4.21	1.人員的服務態度親切和善與有禮貌	4.06	1.辦公環境整潔美觀	4.34
		2.網頁內容之豐富度	4.04	2.人員服務態度親切和善有禮貌	4.33
		3.辦公環境的整潔美觀	4.03	3.人員能確實掌握工作時段	4.33
本國學生	3.92/ 4.00	1.辦公環境的整潔美觀	4.06	1.辦公環境整潔美觀	4.10
		2.人員在接受電話諮詢時服務態度親切、和善與有禮貌有禮貌	4.01	2.人員服務態度親切和善有禮貌	4.09
		3.人員的服務態度親切和善與有禮貌	4.00	3.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.06
外籍學生	4.00/ 4.24	1.人員能確實掌握工作時效	4.31	1.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.45
		2.辦公環境的整潔與美觀	4.31	2.人員服務態度親切和善有禮貌	4.39
		3.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.17	3.人員能確實掌握工作時段	4.39
全校學生	3.93/ 4.00	1.辦公環境的整潔與美觀	4.07	1.辦公環境整潔美觀	4.10
		2.人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	4.01	2.人員服務態度親切和善有禮貌	4.09
		3.人員的服務態度親切和善與有禮貌	4.00	3.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.06
教職員工生	3.94/ 4.02	1.辦公環境的整潔與美觀	4.08	1.辦公環境整潔美觀	4.13
		2.人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	4.03	2.人員服務態度親切和善有禮貌	4.12
		3.人員的服務態度親切和善與有禮貌	4.02	3.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.09

2. 滿意度後 3 名項目

類別	105 學年度		108 學年度	
	項目內容	平均	項目內容	平均
教師	1.人員代理制度之完備性	4.09	1.網頁內容正確即時性	4.16
	2.訂定之法令規章明確適宜	4.14	2.訂定法令規章明確適宜	4.19
	3.網頁內容之豐富度	4.22	3.網頁內容之豐富度	4.24
職員	1.人員代理制度之完備性	3.86	1.提供完善網路查詢，流程設計簡便且容易下載	4.08
	2.訂定法令規章明確適宜	3.89	2.訂定法令規章明確適宜	4.10
	3.有設置洽公流程標示	3.91	3.人員代理制度之完備性	4.12
本國學生	1.設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理抱怨不滿	3.84	1.訂定法令規章明確適宜	3.94
	2.訂定之法令規章明確適宜	3.86	2.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	3.94
	3.有設置洽公流程標示	3.86	3.人員代理制度之完備性	3.95
外籍學生	1.提供完善的網路查詢服務	3.69	1.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	4.09
	2.設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理抱怨不滿	3.69	2.人員代理制度之完備性	4.09
	3.網頁內容之豐富度	3.72	3.訂定法令規章明確適宜	4.14
全校學生	1.設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理抱怨不滿	3.84	1.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	3.94
	2.有設置洽公流程標示	3.86	2.人員代理制度之完備性	3.95
	3.訂定之法令規章明確適宜	3.87	3.訂定法令規章明確適宜	3.95
教職員生	1.設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理抱怨不滿	3.86	1.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	3.96
	2.人員代理制度之完備性	3.88	2.訂定法令規章明確適宜	3.96
	3.訂定之法令規章明確適宜	3.88	3.人員代理制度之完備性	3.97

(四) 職業安全衛生中心(為本年度新增調查單位，故無前 1 次資料)

類別	滿意度 平均數	滿意度前 3 名項目		滿意度後 3 名項目	
		項目內容	平均	項目內容	平均
教師	4.36	1.人員服務態度親切和善有禮貌	4.50	1.網頁內容正確即時性	4.20
		2.人員能確實掌握工作時段	4.50	2.所訂定法令規章明確適宜	4.27
		3.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.48	3.網頁內容之豐富度	4.27
職員	4.18	1.人員服務態度親切和善有禮貌	4.36	1.所訂定法令規章明確適宜	4.08
		2.人員能確實掌握工作時段	4.30	2.人員代理制度之完備性	4.08
		3.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.30	3.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	4.09
本國學生	3.91	1.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.96	1.辦公地點的明確標示	3.81
		2.人員服務態度親切和善有禮貌	3.95	2.提供完善網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.88
		3.辦公環境整潔美觀	3.94	3.網頁內容之豐富度	3.88
外籍學生	4.26	1.人員能確實掌握工作時段	4.52	1.提供完善網路查詢，流程設計簡便且容易下載	4.10
		2.人員服務態度親切和善有禮貌	4.43	2.人員代理制度之完備性	4.14
		3.提供之申請表件手續簡便	4.43	3.所訂定法令規章明確適宜	4.14
全校學生	3.91	1.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.97	1.辦公地點的明確標示	3.82
		2.人員服務態度親切和善有禮貌	3.95	2.提供完善網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.89
		3.人員能確實掌握工作時段	3.94	3.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	3.89
教職員生	3.95	1.人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.01	1.辦公地點的明確標示	3.86
		2.人員服務態度親切和善有禮貌	4.00	2.提供完善網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.92
		3.人員能確實掌握工作時段	3.98	3.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	3.92

五、各受評單位本(108)學年度與前 1 次調查(105 學年度)之行政滿意度比較分析

將「教務處」、「總務處」及「圖書暨資訊處」於 105 學年度與 108 學年度所提供之服務項目的整體滿意度平均數進行差異分析，因「職業安全衛生中心」為本年度新增調查單位，故無法有前 1 次資料作比對分析。

(一) 教務處

針對全校教職員生 105 學年度與 108 學年度教務處所提供之服務項目滿意度做差異分析，分析結果如下表所示，可以看出，在 108 學年度所調查的各項指標當中，共有 10 個項目平均滿意度年度差異達顯著水準。其中「行政單位辦公地點的明確標示」、「行政單位提供之申請表件手續簡便」2 個項目，平均滿意度有顯著下降，其餘「行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識」等 8 個項目，平均滿意度則較 105 年度有顯著提升。

題號	服務項目	105 滿意度	108 滿意度	t 值	比較 結果
1	行政單位辦公地點的明確標示	3.97	3.91	2.27*	顯著下降
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.89	4.00	3.87*	顯著提升
3	行政人員互動時服務態度親切和善與有禮貌	3.92	3.95	0.84	提升
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.98	3.92	1.62	下降
3	行政人員互動時服務態度親切和善與有禮貌	3.88	3.95	2.02*	顯著提升
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.82	3.97	4.93*	顯著提升
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.94	3.87	1.99*	顯著下降
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.83	3.90	2.16*	顯著提升
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	3.89	3.93	1.45	提升
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.83	3.88	1.54	提升
10	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	3.83	3.92	2.53*	顯著提升
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.84	3.89	1.57	提升
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.83	3.91	2.60*	顯著提升
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	3.79	3.91	3.59*	顯著提升
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.82	3.92	3.17*	顯著提升

備註：1. * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

2. 105 年度有 15 題，其中第 3 題與第 5 題合併為 108 年度的 3 題，表中重複第 3 題以便於比較；105 年度題目順序與 108 年度也不同，表中是以 108 年度為準，將 105 年度的題目順序調整後再進行比較。

(二) 總務處

針對全校教職員生 105 學年度與 108 學年度總務處所提供之服務項目滿意度做差異分析，分析結果如下表所示，可以看出，在 108 學年度所調查的各項指標當中，有 3 項較 105 年度平均滿意度下降，其中第 1 項「行政單位辦公地點的明確標示」、第 6 項「行政單位提供之申請表件手續簡便」2 項之下降幅度都達顯著水準。其餘 11 項滿意度較 105 年度提升，且有 6 項滿意度的差異也達顯著水準。大致，進步的項目數仍多於下降的項目數。

題號	服務項目	105 滿意度	108 滿意度	t 值	比較 結果
1	行政單位辦公地點的明確標示	3.95	3.87	2.58*	顯著下降
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.83	3.96	4.20*	顯著提升
3	行政人員互動時服務態度親切和善與有禮貌	3.93	3.92	0.28	下降
4	行政人員能確實掌握工作時段	3.96	3.93	1.04	下降
3	行政人員互動時服務態度親切和善與有禮貌	3.88	3.92	1.11	提升
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.83	3.98	4.46*	顯著提升
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.96	3.88	2.49*	顯著下降
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.83	3.89	1.91	提升
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	3.90	3.93	1.00	提升
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.83	3.88	1.51	提升
10	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	3.83	3.90	2.03*	顯著提升
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.84	3.89	1.43	提升
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.83	3.91	2.50*	顯著提升
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	3.79	3.90	3.32*	顯著提升
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.84	3.91	2.13*	顯著提升

備註：1. * $p < 0.05$

- 105 年度有 15 題，其中第 3 題與第 5 題合併為 108 年度的 3 題，表中重複第 3 題以便於比較；105 年度題目順序與 108 年度也不同，表中是以 108 年度為準，將 105 年度的題目順序調整後再進行比較。

(三) 圖資處

針對全校教職員生 105 學年度與 108 學年度總務處所提供之服務項目滿意度做差異分析，分析結果如下表所示，可以看出，除第 1 項「行政單位辦公地點的明確標示」滿意度略降之外，108 學年度所調查的各項指標平均滿意度都較 105 年度高，而差異達到統計上的顯著水準的計有 11 項，顯示圖資處在這些指標的行政滿意度有明顯的提升。

題號	服務項目	105 滿意度	108 滿意度	t 值	比較 結果
1	行政單位辦公地點的明確標示	4.08	4.07	0.34	下降
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.98	4.13	5.14*	顯著提升
3	行政人員互動時服務態度親切和善與有禮貌	4.02	4.12	3.26*	顯著提升
4	行政人員能確實掌握工作時段	4.03	4.06	1.09	提升
3	行政人員互動時服務態度親切和善與有禮貌	3.96	4.12	5.19*	顯著提升
5	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.91	4.09	6.06*	顯著提升
6	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.99	4.00	0.23	提升
7	行政單位有設置洽公流程標示	3.88	3.99	3.40*	顯著提升
8	行政單位提供相關業務的諮詢服務	3.96	4.04	2.58*	顯著提升
9	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.92	3.98	1.92	提升
10	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	3.86	3.96	3.19*	顯著提升
11	行政單位網頁內容之豐富度	3.88	3.98	3.19*	顯著提升
12	行政單位網頁內容正確即時性	3.88	4.00	3.92*	顯著提升
13	行政單位行政人員代理制度之完備性	3.89	3.97	2.62*	顯著提升
14	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.90	3.96	2.07*	顯著提升

備註：1. * $p < 0.05$

2. 105 年度有 15 題，其中第 3 題與第 5 題合併為 108 年度的 3 題，表中重複第 3 題以便於比較；105 年度題目順序與 108 年度也不同，表中是以 108 年度為準，將 105 年度的題目順序調整後再進行比較。

六、「行政滿意度」問卷調查建議

有關 105 學年度本校教職員生針對各受評單位之具體建言，經彙整如下列表 3。

有關 108 學年度本校教職員生針對各受評單位之具體建言，優良表現請參見下列表 4，其他具體建言請參見提案二之附件 3(第 28-48 頁)。

表 3 105 學年度「行政滿意度」問卷調查具體建言彙整表

類別	105 學 年 度 教 職 員 生 建 言
教 務 處	<p>一、優良表現</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 教務處網頁回覆迅速，值得肯定。 2. 招生組的姊姊們超親切的，非常滿意。 3. 招生組很樂意幫我解決忘記繳交照片的問題，可以繼續保持。 4. 進修推廣組的助教們都很熱心的幫助學生解決各種問題，謝謝助教們，辛苦了！ 5. 謝謝陳永樹助教的細心與熱情！ 6. 教學中心很溫馨。 7. 教學中心粉專有很多活動資訊 nice。 <p>二、服務態度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 上次還沒 12 點去申請在學證明，還瞪我超傻眼的(因為他們已經訂好 pizza 準備開動了)，我又不是在你們午休的時候去，然後還說有學生證啊！幹嘛辦！就是模糊不清了才會來辦，我態度良好拿出學生證後，服務人員臉又更臭了(到底在臭甚麼？)，莫名其妙！從小學到高中，學校處室裡面的行政人員沒看過這樣的，哪裡欠你們啊！ 2. 教務處註冊組的行政人員跟工讀生態度都不是很客氣，效率也很差。我重辦學生證的時候跑了三趟，明明是他們告知我可以領取的時間，結果卻沒有完成，最後一次去是直接在現場等他們處理，我蠻氣憤地，白白耗了很多時間，該檢討。 3. 負責航管系的註冊課務組的態度需要改善，希望多點耐心處理學生事務。 4. 大部分的行政人員都很好，耐心為我們解答。行政大樓三樓以科系分窗口的行政人員，有一個姐姐從一開口就會很不耐煩，不知道是天生的嗎？ 5. 到教務處詢問校際選課的事項，每個窗口都說不是他們的負責範圍，對份內的事情相當沒有責任感。 6. 有一個工讀生很兇，都在看自己的書，去的時候也不理我，叫了好幾次她才聽見，後來終於聽到我在叫她，還先瞪才幫我蓋註冊章。不過此事屬該工讀生個人行為，其他工讀生很友善。 7. 註冊課務組很可怕。 8. 註冊組蓋章的阿姨有點兇。 9. 教務處某些系所承辦職員會藉故推託辦理特定業務，或直接丟給工讀生。 10. 教務處人員態度不定，且未能提供學生適合之教務解決方式，對問題第一時間無法明確說明，被動，而常有不在座位或因頻繁接電話導致無法服務的狀況。 11. 教務處的行政人員對於不清楚的事情態度非常不好，僅一直強調不是他所受理的，卻完全沒指引該如何跑流程。 12. 曾經在教務處有事情要辦理，卻不小心找錯人的時候，被很差的態度對待。 13. 每次去申請文件，教務處的人員連工讀生態度都很不好。

類別	105 學 年 度 教 職 員 生 建 言
教 務 處	<p>三、行政效能</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 註冊課務組承辦人羅小姐是由研發處調任過來，所以很多事情不甚了解，但是聽說他還要身兼研發處工作，多次需及時公布的事情都有延宕，要找人的時候不是出差就是去吃飯還沒回來，中午吃飯吃到兩點好像是常態？希望工學院可以換一位專職的負責人，一直麻煩其他註冊課務組的行政人員不應該是常態。 2. 教務處特定系所承辦人經常上班時間不在座位上。 3. 學生於期限內繳交申請資料給教務處，該單位卻回應不能保證能準時交付給校外單位，甚至回答如果擔心行政效率不佳，建議自行投遞至校外單位，我認為這個情況需要改善。 <p>四、洽公窗口</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 關於行政大樓的窗口，可就系別、處理項目等分類，標示得更清楚。 2. 教務處的對外窗戶不夠明確，常窗戶無人(可設置鈴鐘等設備)。 <p>五、註冊章處理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 無法接受"註冊課務組"在學生前往蓋註冊章之時，因為大四同學有些人出國念書，有些人去別的地方實習，並且班上同學的課程完全沒有必修課，造成班代無法集中收取學生證統一蓋章，所以大家只得各自前往，卻要被行政人員用非常無敵差的態度大罵，還說什麼對其他的同學不公平，強烈語氣要求我們下次必須要給班代統一收取，並且用很爛的語氣瘋狂碎念飆罵，我們當然可以理解行政人員的辛苦，但是能否體諒一下大四學生有諸多不便之處呢??????況且語氣根本不需要這麼差吧!!!讓人心情真的很不好，而且是一堆同學都遭受到砲轟，覺得根本無言。拜託你們改善一下好嗎？學生也不想要這樣，但就現實面來說只能這樣，又不是故意刁難你們的，有許多方法可以改善吧？根本沒有必要用這樣子的態度來對待大家，強烈要求學校這點請改進!!! 2. 不允許提前蓋註冊章的話麻煩提供理由，要出國有急用，特別避開開學人潮提前去蓋章，但卻被拒絕。 3. 蓋註冊章效率慢，都要等很久，學生證是悠遊卡，通勤時需要，非常不方便。 4. 蓋學生證蓋好一點，我的都蓋到 106 去了。 <p>六、成績單列印</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 印成績單的機器應該可以多設幾個吧！原本活動中心有一台，但每次去看都在維修，後來就不見，有那一台可以讓工學院學生更方便印成績單，應該是需要的。 2. 在行政大樓印成績單每次都要等很久~~~ 3. 印成績單的辦事人員效率差，動作慢。 4. 影印成績單時被辦公人員兇，只因為我不小心印錯我要印的東西。 5. 非常不友善，在申請英文成績單(機器無法列印)時，一副被找麻煩的樣子。

類別	105 學 年 度 教 職 員 生 建 言
教 務 處	<p>七、新生相關問題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 除了在地圖上標出大樓外，建議給新生各組的位置標示圖。 2. 很多地方都不知道在哪裡，建議開學時進行宣導。例如：教學中心有點難找。 3. 大一新生註冊當日，在展示廳一片混亂，且路線規劃不佳，導致註冊無法依時程表，而一再延後。 4. 註冊課務組需規劃更加完善且流暢的註冊程序及隊伍，以讓大一新生感受到學校的效率。 5. 希望招生部分可以採取更寬容的招收新生，讓每位新生都可以有機會進入海大這個大家庭。 <p>八、轉學、復學問題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 至少通知一下復學生當屆的入學時間。 2. 希望學校可以注重一下復學生的相關選課等。 3. 朋友申請轉系，聽說確切時間也沒公告在網路上，這是要他怎麼選課？之前有一次開學，好像是星期二吧，所以星期一的課退選的時候，就完全卡到，變成是我們可能上完第一堂課來不及遞出申請，校方居然回應我們說你們這是個案，只有你一個人有問題！（對我同學說）個案個頭啦都在靠北海大粉絲專業被「靠北」那麼大聲了，居然還說是個案，真是睜眼說瞎話.... 4. 轉學生、復學生課表每次都是空白的，沒有幫忙配課就算了，連選班上必修都還要寫報告書加簽。每個單位互相踢皮球，連私校的行政效率都比較好。 <p>九、課程相關問題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務學習課程平台，學生大都會積極參與，但不瞭解如何正確取得時數。 2. 學校提倡手機上網融入教學，但一個班級約有 10 位學生無手機可上網，而教學中心目前可借用的平版電腦不足，實施上有困難。 3. 開學時請問承辦學士後的開課日期，完全不知道，問教務處人員也不清楚，一直說應該是...應該是....問誰問誰，事情已經安排了，開課前才臨時通知正確開課日期，導致開課第一周還須請假，煩請商船系課務負責人員清楚正確行事曆，謝謝。 <p>十、學費規定</p> <p>學費辦法彈性過小，科目過於細分，嚴重影響學費補助請領，學費逾期罰金過高，像是神棍騙錢。</p> <p>十一、實習機會</p> <p>希望實習暨就業輔導組能夠多為學生爭取實習機會，向台北市幾間有名的綜合性大學學習。</p>

類別	105 學 年 度 教 職 員 生 建 言
總 務 處	<p>一、優良表現</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 報帳時，出納組的組長百忙之中還是很熱心親切，非常謝謝她！ 2. 負責畢業服租借的工讀生態度很好。 3. 環安組的周小姐人很好，會盡量幫我解決問題，對於環安組的業務也很熟悉！ 4. 我之前填線上報修，總務處真的處理得很有效率，讚！ 5. 總務處報修維修速度很快，很滿意！ 6. 總務處修繕組留言板十分有效率，在網絡報修反應問題都有解決！ <p>二、服務態度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 此處總務處特別指事務組，年末申請停車證改為線上申請，代系所跑流程，非常不耐煩與口氣很差，回應現在要線上申請，覺得沒有必要對工讀生發脾氣、不耐煩，可以多向各單位宣導，畢竟工讀生是被交辦處理，工作上的不耐煩沒有必要出氣在學生身上。 2. 總務處出納組需加強人員電話禮儀訓練。 3. 覺得出納組有個阿姨的態度超不友善。 4. 保管組無法清楚回答相關問題或是提供紙本資料以供參考，且態度不佳有待加強。 5. 總務處保管組人員應該增加耐性。 6. 總務處保管組：冷漠、不耐煩、一眼都不看就推給工讀生。 7. 負責畢業服租借的男性行政人員(非工讀生)態度很差，做事愛理不理，交代事情不清不楚，害同學白跑很多趟。 8. 總務處保管組：電詢畢業服租借事宜，語氣兇惡，還推託可以去外面跟廠商借。 9. 負責畢業服租借的男性行政人員(非工讀生)，在電話中對學生表現很不耐煩的語氣，態度極差。 10. 總務處之保管組與環安組，服務態度相當惡劣。 11. 總務處應重新調整相關作為與心態，服務品質極為低落，建請業管首長應考量人性化服務，否則請撤換正副總務長，嘉惠學子。 <p>三、行政效能</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議加強各處室內的聯繫，繳個費還要 3 樓 1 樓來回跑，兩處室還溝通不良？樓上說打電話幫我講了，你們樓下支付櫃台還一直跟我講沒有這回事。讓我樓上樓下來回跑超過 3 趟還沒解決問題，會不會太誇張????尤其是樓下的，一副我們早就聯繫過，沒有就是沒有的樣子，是因為我只是學生而已，就吃定我嗎？我還是第一次幫家兄繳個費就花超過 30 分鐘的，這效率也太高??原來用分機溝通還會 lag 喔？請你們多加改善(尤其是繳費櫃檯)。 2. 營繕組做事情很慢很拖。 <p>四、公務標示</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 關於行政大樓的窗口，可就系別、處理項目等分類，標示得更清楚。 2. 繳費還要繞到外面有點不方便，也不明顯，讓我上次要繳費時不知道就直接開辦公室的門，有點不好意思！

類別	105 學 年 度 教 職 員 生 建 言
總 務 處	<p>五、校園環境整潔與美觀</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 保管組環境有點亂。 2. 校園有些女廁馬桶因水量有些大，沖水後周圍會有積水，導致有些髒亂。如人社院三樓女廁。 <p>六、申訴管道</p> <p>總務處並未建置投訴專線或網路留言板。</p> <p>七、郵件包裹處理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 向學生加強宣導郵件送達後之領取流程(包含信件、包裹之分類)。 2. 宿舍學生每年名單不一樣，有些同學搬出去住，但會把信件(或包裹)的地址寫系所或郵務室，但郵務室在分類郵件時，仍會依照之前的資料(而非地址上的資料)將其信件(或包裹)送至宿舍來，導致學生找不到郵件而奔波，常常在宿舍區詢問為什麼地址已經不是寫宿舍了，但信件(或包裹)仍送至宿舍來。 3. 每周間，住輔組的服務學習助理會至郵務室領取郵件至各宿舍，有時會參雜一些通知單，冀請宿舍通知同學儘快至郵務室領取大型郵件，可以的話，請附上房號(包裹上面應該都有寫)，宿舍區難免有同名同姓的學生，若能附上寢室號碼，才能減少出錯率。 4. 宿舍每寢室都有電話，若有需要聯繫住宿生，可直接撥打寢室電話。 5. 郵務室工讀生把我的郵件拿錯給別人，害我東西差點不見。 6. 郵務室新工讀生常常出包，覺得雷雷的。 7. 郵務室說我的系所沒有登入在教學務系統，這樣的話在收到我的郵件時，他們會查不到(拒收等)，可是在教學務系統學生界面上，根本就不能改系所，我也去問過系辦，系辦助教說已登入。個人覺得學校網絡資訊的連通性，應予提升。 <p>八、學士服管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 保管組不給借多餘的學士服。 2. 保管組的學士服真的很擺爛，其他學校都拿到了，為什麼我們要拖那麼久，畢代去詢問還一副事不關己的模樣，不知道是真的還假的，但是發得很慢是事實，整體降低了我對學校行政的信心！希望未來保管組可以加油！ 3. 總務處保管組：通知要領取畢業服後，準備了兩天還拿錯 size，不知道在準備什麼。 4. 負責畢業服租借的男性行政人員(非工讀生)對作業流程搞不清楚，害同學白跑很多趟。 5. 總務處保管組：事實上出借畢業服不需要豐富的專業知識，但出借流程紊亂，系統無法印單子推給畢聯會；被質問為什麼準備兩天可以拿錯 size 推給工讀生，還一直叫畢業生去跟外面廠商借，請檢討一下是否有坐領乾薪、尸位素餐之嫌呢？ 6. 總務處保管組：租借畢業服程序，在班上每個人都用學務系統申請後，還要印出實體單子交過去，難道你們查不到嗎？ 7. 總務處保管組：按你們公布的流程操作，卻沒辦法有效率的拿到畢業服。 8. 總務處保管組：畢業服清潔費調漲為去年的兩倍，是否經過正當程序？ 9. 總務處保管組：讀完整個學程只會借一次畢業服，也不是很常麻煩你們，沒必要把視學生為敝屣的態度帶進工作裡，工讀生才領多少錢，有事由工讀生出來道歉，有功你去跟長官領，是行政人員該有的素養嗎？

類別	105 學 年 度 教 職 員 生 建 言
總 務 處	<p>10.保管組的學士服發放速度及公告明確性需改進。</p> <p>九、系統服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 總務處線上報修系統中，建議增加建物修繕功能，以利後續報修事宜。 2. 保管組財產登錄時間攏長。 3. 公文系統時常當機、跑不動，希望能夠改進。 <p>十、校園安全</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 總務處駐警隊 2017/01/04 凌晨 3 點左右，人社院大樓因不明原因觸發火警，當時班上同學幾個人拿著手機前往一樓查看，但並未進入。接著避免造成更大的傷害，其中有位同學撥打 119 請求協助，之後駐警隊姍姍來遲，並且判斷此警報造成原因應是風大緣故，正當他要進入大樓查看同時，竟發現忘記攜帶鑰匙並且折返回去。 2. 希望總務處有時間把舊北寧路鋪平，並且把減速條設在適當的地方，請不要設在轉彎處讓學生容易摔車，謝謝。 3. 駐警隊很少看到他們在巡邏ㄟ= = <p>十一、車輛管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 駐警針對學生開單，假日學校有活動一堆汽車違規停車都不管。 2. 違規停車嚴重影響行人權益，應該有效的勸導及開罰。 3. 很多機車亂停，希望多開單勸導！ 4. 學校停車位申請，應於開學前就要開始辦理申請作業，開學日前一日公佈申請結果。 5. 請調整海大公共單車借用的繳款方式，太過繁瑣，建議合併至多功能繳費機(放置於圖書館裡)使用，由電腦打單，經由機器繳款還環保省紙。 <p>十二、採購事宜</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學校放款速度過慢，嚴重影響採購流程。 2. 系統太多，採購項目、經費嚴重混亂。 <p>十三、匯款問題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在報帳與匯錢時，常常自己填的帳戶是第一銀行，卻都匯到自己郵局的戶頭，造成諸多不便。 2. 出納組匯款動作太慢，竟然可以拖半個月之久!!! 3. 總務處出納組薪水給太慢了。 <p>十四、法規檢視</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 總務處法規需鬆綁，因應時代需求。 2. 總務處的法規易讀性不佳，常散於各處，總務長應加強督導。 <p>十五、資源回收</p> <p>希望泳池那能另置兩個資源回收子母車。分別回收紙類與瓶罐。因為目前只有在 5:30 垃圾車來時，才可做分類回收。但該時段不一定方便再回宿舍拿紙類來回收。因此希望能在晚上 9:00 時還有資源回收箱可回收紙類與瓶罐。謝謝！</p>

類別	105 學 年 度 教 職 員 生 建 言
圖 資 處	<p>一、優良表現</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 圖書館的指標最明顯。 2. 我覺得全海大圖書館環境最乾淨。 3. 圖書館環境優良。 4. 圖書館服務人員態度親切。 5. 圖書館人員好親切、態度敬業。 6. 圖書館行政人員態度很好，我很滿意。 7. 圖書館人員效率好、借還書速度快。 8. 圖資處人員非常積極協助排除障礙或提供資訊！ 9. 圖書館能迅速反應正確的SOP流程。 10. 每次到圖書館詢問相關業務總能得到即時的幫助。 11. 圖書館能及時反映我們的問題。 12. 圖書館線上申請表格很方便。 13. 圖書館網頁時常更新、活動很多非常豐富。 <p>二、服務態度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 圖書館看門阿姨口氣很差，自己心情不好也不要影響別人，新來的學弟還問我是不是吃了炸藥。 2. 圖書館阿姨很喜歡找人吵架。 3. 圖書館看門阿姨心情不好就不要坐櫃台。 4. 圖書館的人員，除了工讀生以外，臉都很臭，問問題也都很沒耐心回答！ 5. 圖書館的人員有時候很不友善。 6. 上次在圖書館換證被工讀生白眼，覺得她很沒禮貌。 <p>三、行政效能</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 圖資處的參考諮詢組常在服務時間卻沒有人。 2. 圖書館工讀生有待訓練。 <p>四、公務標示</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 圖資處未見洽公流程標示。 2. 如圖資處的櫃位和各編組指示明確，比較容易直接向輪值人員諮詢或洽公。 3. 圖資處除了參考資訊組很明確以外，其他不知道在哪？ <p>五、圖資處環境品質及設備</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 圖書資訊處位於行政大樓之辦公環境，走廊全年漏水，且因開放空調門窗緊閉，致空氣品質不佳。 2. 校園內到處抽菸，全興書院菸味。 3. 圖書館一樓的垃圾桶常常堆積太多垃圾，垃圾都會滿出來。全興書院蚊子太多，不知道能不能解決？ 4. 全興書苑蚊子很多。

類別	105 學 年 度 教 職 員 生 建 言
圖 資 處	<p>5. 圖書館內蚊子太多。</p> <p>6. 圖書館常常很吵。</p> <p>7. 圖書館書桌地板希望能定期清潔(角落掃乾淨之類的)。</p> <p>8. 圖書館的廁所很髒亂。</p> <p>9. 圖書館的廁所應每日檢查且確實補充洗手乳。</p> <p>10. 圖書館修繕速度太慢。</p> <p>11. 圖書館整修工程耗時太久，希望可改進。封館或封樓層，在2~3天內整修完畢。</p> <p>12. 圖書館維修好久zzz。</p> <p>13. 圖書館位子有點少。</p> <p>14. 圖書暨資訊處：圖書館廣播器英文版"library"發音不正確，但過了那麼久都沒有改善。</p> <p>15. 圖書暨資訊處電腦教室的麥克風很小聲。</p> <p>16. 圖書館冷氣太冷。</p> <p>六、圖書館(含會議室)開放規定</p> <p>1. 圖書館開門時間常常延後幾分鐘，但閉館總是提早關燈趕人。</p> <p>2. 期中考週圖書館公告假日為8點開放，卻到9點多才開，然後又沒有投訴或工讀生連絡電話。</p> <p>3. 圖資處的租借會議室，對於要等到所有人到齊，才能進會議室，個人有意見，畢竟還是有些人會遲到，而且基隆又常下雨，雖然這都是學生自己要克服的事，但認為借方不用把條規執行的太嚴格；建議可以？0%的人到場後就可以放人進場...</p> <p>4. 圖書館視聽空間或其他小房間，如果都沒人用可以開放兩個人就能借閱嗎？</p> <p>七、書籍及光碟借閱及管理</p> <p>1. 因期刊室整修致最近幾個月期刊，堆放在3樓櫃子，擺放非常雜亂，毫無章法，幾乎找不到所要期刊，例如：天下雜誌。</p> <p>2. 希望能再擴增書櫃使書籍能整齊直立擺放。書籍待上架時間也希望能再縮短一些。謝謝！</p> <p>3. 圖書館環境優良，但書架略少，有些書處於隨意堆放狀態。</p> <p>4. 圖書館的書根本沒在整理，越來越亂。</p> <p>5. 圖書館人員是人數不夠，還是工作者偷懶，我不清楚，重點是為何上網查詢顯示在架上的書都找不到？一大堆早已歸還的書為何無人拿去上架？！要讓需要借書的人自己在已歸還的書海中海底撈針的找書？而到櫃台填了詢書申請單根本是敷衍學生!!!填了然後沒人處理，沒人去找書，這只是應付上級的動作吧！？也許圖書館工作人員需要增加一些人手，才不會一直有這種悲劇發生啊!!!</p> <p>6. 圖書館的書擺放順序很亂、書車上的書都未上架、圖書館應另行編列經費，將舊書定期更新至新版(應該將舊書列清單，交由各系所看是否需再買新版)。</p> <p>7. 有時候圖書館館藏顯示的位置找不到要找的書。</p> <p>8. 11月初時，5樓書架換快一點！</p>

類別	105 學 年 度 教 職 員 生 建 言
圖 資 處	<p>9. 閱覽組：有些在四、五樓的書架已經爆滿了，書籍被沒有妥善地對待，倒的倒、折的折，有的還被硬塞在夾縫中，沒有直立地放進書架排列好，身為愛書人的我，看到這樣的景象覺得很難過。最近五樓裝設了新的書架，希望負責單位能夠好好地對待及整理書籍。</p> <p>10. 採編組：希望採編組能儘快讓從圖書二館撤離的中、外文雜誌有個乾淨、明顯的擺放地方，而不是像現在隨便放在三樓的木頭書櫃，不僅雜誌倒的倒、折的折，這不是對知識和書籍該有的態度，而且學生找尋雜誌資源時，還要彎著頭蹲下來找，我覺得這不是身為大學高等教育殿堂圖書館該有的樣子。希望負責單位能改善。</p> <p>11. 圖書館的借還書系統有時候會故障，有些不便，希望能改善。</p> <p>12. 調書都要調很久的感覺。</p> <p>13. 工作人員找不到圖書館之前有的光碟片怎麼辦，就是沒得借，以後也不會有嗎？</p> <p>14. 希望圖書館跨館借書或借電子書有更清楚的流程。</p> <p>15. 圖資處關於校外借閱證的罰款，為何延遲歸還與遺失之價格同為一百元？此價格失當且有失公允，反映後無法得知回覆，且行政人員只以"僅依規定"來回答，不適當。</p> <p>八、學校網頁資訊</p> <p>1. 希望學校網頁的排版可以更加美化和整齊，現在的版面色塊的排列很雜亂，無法吸引人的目光，學校的網站包括各學術單位和行政單位，很多的網站都做得很不美觀，或者根本沒有更新管理，在這個網路的時代，我覺得學校網站比學校的外觀更重要，許多人關注一所學校第一步就是先瀏覽學校的網站，而我們學校的網站真的很貼切我們的校風，保守、乏善可陳、既無力又無趣。</p> <p>2. 老實說海大整個網頁的排版有點雜亂（不管是入學前的查資料還是直到現在我還是不太會用），很難找到需要的版面資訊，而且各單位帳號密碼不知道為什麼都不統一。單一件問題還好，但兩個問題一併出現就不太妙了。即使下方有標註也不知道是什麼。希望能夠將大一到大四分開版面並整理一下。標題盡量簡單一些，不要那麼學術（廣義）都看不懂。</p> <p>3. 海大雲應更積極協助系所網頁及老師個人網頁建置。</p> <p>4. 各處室網站、網頁不統一，建請學校統籌成具有一致性的網站。</p> <p>5. 學校網頁太雜亂。</p> <p>6. 使用者使用網頁經驗極糟且分類混亂。</p> <p>7. 在校外連圖書館要找圖書，常常不知道要按哪一組...</p> <p>8. 覺得圖資處的網站使用非常困難，排版、查詢等，尤其在網路資源下載（product key），電腦白痴（我），每次都找不到，現在因為軟件到期無法使用，又找不到學校的（有提供，卻無法使用），所以乾脆在網絡上查詢免費的軟體代替。</p> <p>9. 希望學校有一個可以彙整各處室資訊的平台，方便學生的查閱。</p> <p>10. 圖書資訊處英語學習專區的介面不好操作，英語學習專區藏的有點隱密，不好找到。</p>

類別	105 學 年 度 教 職 員 生 建 言
圖 資 處	<p>11.順應許多圖資服務已經網路化的趨勢，便捷的網路查詢服務更增進我們使用資源的意願和效率！</p> <p>12.海大APP的圖書館個人資料庫和查詢頁常常會無法進入，說是伺服器什麼的問題。</p> <p>13.網頁豐富度須加強，校園APP也需加強。</p> <p>14. NTOU APP 很當請改善。</p> <p>15.圖書館網頁常常當機，很糟糕。</p> <p>16.希望圖書暨資訊處提供的線上校園軟體下載安裝說明步驟可以再清楚一點，讓非電子相關系的同學也可以輕鬆簡易安裝。</p> <p>17.要是能有各部門的專欄就好了，不然公告發出來也沒多少人找到！</p> <p>18.學校首頁的演講公告是否有誤呢？有的時候想聽演講跑去看時，結果都沒有。</p> <p>九、校園網路</p> <p>1. 在綜合一館無法使用NTOU無線上網。</p> <p>2. 學校網路真的很不穩且很慢。</p> <p>3. 校園網路根本收不到不知道為什麼？</p> <p>4. 學校網路真的太慢了...</p> <p>5. 校園網路組：有些地方(沛華3F、圖書館2F等等)的校園網路的憑證已經過期，請更新。</p> <p>6. 工學院這邊根本收不到學校的Wifi，卻要跟濱海跟祥豐的學生收一樣的網路費，難道不應該把工學院的訊號增強嗎？有線網路有時候也很慢，學校的網站也常常跑不動，尤其是選課的時候。</p> <p>7. 學校無線網路常常連不到且分布不夠廣，12/5晚上教學務系統無法登入。</p> <p>8. 不知道宿舍網路是否由學校網路組來管理??宿舍網路宜再改進，常常會有斷網的問題發生，謝謝！</p> <p>9. 另外，郵務室說我的系所沒有登入在教學務系統，這樣的話在收到我的郵件時，他們會查不到（拒收等），可是在教學務系統學生界面上，根本就不能改系所，我也去問過系辦，系辦助教說已登入。個人覺得學校網絡資訊的連通性，應予提升。</p> <p>10. 請教務處的註冊課務組改善選課系統的網絡運作能順暢穩定，謝謝。</p> <p>十、人力配置</p> <p>1. 全校資料庫只有一個資訊專員專精，有點危險。</p> <p>2. 校園網路組：望能多費心思在全校網路脈絡經營與管理，而非一直委外給廠商。</p> <p>十一、其他建議事項</p> <p>1. 雖然我不確定這是不是算閱覽組的業務職掌，希望可以多增加一點當代學術研究的成果，例如：航海學或輪機工程概論方面，可以多一點國外原文書籍等等，可以讓學生有機會接觸更多最新的知識，也可以順便磨練外文，最後謝謝學校!!!</p> <p>2. 請買論文系統。</p> <p>3. 圖書暨資訊處辦理的抽獎活動獎勵留給有現場參與的同學，而非不重視活動參與的同學。</p>

表 4 108 學年度「行政滿意度」問卷調查具體建言彙整表
(其他具體建言請參見提案二之附件 3(第 28-48 頁))

類別	108 學 年 度 教 職 員 生 建 言
教 務 處	<p>優良表現</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 實就組的賴小姐非常負責，希望學校給予表揚鼓勵。 2. 進修推廣組的陳先生很熱心協助學生解決問題。 3. 註課組工讀生很親切很棒哦！
總 務 處	<p>優良表現</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 路標明確。 2. 宿舍修繕申請項目完成進度均符合行政程序 7 工作日內之標準。 3. 環安組吳志源先生很熱心，服務態度很好，合作愉快。 4. 與本校總務處所轄環安組吳智源先生溝通過程，言語談吐可見具備相關該領域經驗及專業知識。 5. 本學期多以線上方式辦理，較少進入實體辦公區域。於 1072 學期曾至本校總務處所轄環安組乙次，外圍走廊（含樓梯間及門口臺階）至辦公公室內公共空間（含走道及公共使用之會議桌）、行政人員個別位置等，均整潔且處室內空氣無異味、未見髒污，為本校環境暨衛生安全品質維護權責單位，以此為典範，足稱為他人楷模，名符其實。 6. 男二舍後方因逢季節，易有馬陸進入建築物內，環安組處理效率高且相當落實。 7. 本校駐衛警察隊設置位置良好。 8. 本校駐衛警察隊警員於辦公室內穿著制服整齊，此細節展現人員心態嚴謹，行事慎重，值得看齊。 9. 駐警隊很親切。
圖 資 處	<p>優良表現</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網頁維護實屬不易，值得讚賞。 2. 資訊處的 email 開通：滿意。 3. 從大一發現每周四都有新書之後，就每個禮拜都好期待看到新書，然後圖書館每學期都有好多活動，真的是好讚:)))) 4. 謝謝圖書館舉辦非常多育教育樂的活動。 5. 圖書館的活動很多，非常喜歡。 6. 圖書館總是三不五時地舉辦如圖書館週等相關活動，讓我對這領域有更多的認知。 7. 圖書館員們總是友善的幫我借還書事務的忙，服務一級棒！ 8. 不管人再多，圖書館總是能在片刻間就完成，效率好的沒話說。 9. 在我剛來之際，圖書館就熱情的以完整且具架構的說明來讓我們熟悉相關流程，令我感動萬分。 10. 感謝圖書館無償開放多台電腦及網路，供大眾使用。(順道一提，我這問卷就是在圖書館填的) 11. 我最喜歡圖書館的一點就是，於網站上提供諸如電子書、跨館借閱等多種服務。 12. 只要有網路訊號，就能立刻知道我要借的書是否還有、在哪，這一切都要歸功於我們的圖書館！ 13. 我對圖書館的館位十分滿意，不只有五層樓，還能遠眺海景。 14. 圖書館各處都永遠是那麼的整齊，待在這裡就令我舒適的想當家來住。

類別	108 學 年 度 教 職 員 生 建 言
職安衛中心	<p>優良表現</p> <p>職安中心張惠菁小姐擁有專業知能、親切熱情，舉辦的活動皆能讓行政人員增加專業知能。</p>

107 學年度行政滿意度問卷調查結果檢討報告之委員建議事項

_108 學年度執行情形說明

受評單位	教職員生建言	107 行政品質評鑑委員會議委員建議事項	108 學年度執行情形	委員意見
一、研發處	研發處"工讀生"不懂要問，不要隨意指引跑公文者。	建議研發處加強培訓工讀生之應答能力。	本處已加強處內各單位工讀生工作注意事項宣導教育，並全面提醒接待洽公人員或接洽電話時，務必溫和有禮，提供正確訊息。	結案
二、學務處	1. 女1舍和女2舍的衛生環境很恐怖，女1舍有時在進出宿舍的門口會出現滿地的大螞蟻，體型大概有 1.5 公分，超級恐怖的，而且都是傍晚到晚上出現，早上就消失，有住過女一舍的大概都看過，希望可以改善。	建議學務處每年開學前皆需針對女一舍整體重新檢視並進行整修，讓大一新生能夠有舒適的住宿環境，對海大留下良好的印象。	1. 除了每年暑假定期消毒宿舍外圍環境，並要求廠商重點加強花園部分的消毒作業以外，平時若有發現蜈蚣、蛇等出沒，皆不定期請環安組協助處理。 2. 宿舍老師與生自會幹部平日不定時巡視，如有發現損壞待改善情事，立即報修處理；暑假期間針對無住宿房間亦會擴大範圍檢視，並統計待改善項目，於開學前完成修理。108 年 8 月完成各寢室壁癌處理；11 月完成女一舍 2-5 樓廁所門片汰舊換新。	持續追蹤
	2. 每次跟住宿輔導組反應女一宿的各樓層冰箱旁都該加裝監視器，就是一直不裝，我們冰在冰箱的東西一直被偷，還抓不到人，宿舍也只會廣播不要偷取冰箱內物品，違者退宿，就沒裝監視器要怎麼抓到人啊！學校根本不重視這件事啊！都跟舍監反應很多次東西被偷，也沒在管啊！！！！	建議女一舍每一層樓針對冰箱放置處之公共空間皆加裝監視器，解決食物被偷竊之問題。	業於 108 年 9 月 19 日加裝監視器完成。	持續追蹤

受評單位	教職員生建言	107 行政品質評鑑委員會議委員建議事項	108 學年度執行情形	委員意見
	3. 課指組完全沒有投訴專線或網路留言版，就算跟相關行政單位人員反映後，亦被無視，對此本人表示相當不滿。	建議學務處在網路上設置可即時申訴問題或可查詢解決問題進度之網頁，讓同學可以安心了解問題執行情形。	課指組於各相關網站設置交流平台(課指組網站、Facebook、Line及粉絲團)，並於網站上留下各屬性老師 E-mail 及聯絡電話，以利學生與各輔導老師即時聯繫。另有關學生與本組老師反映之相關問題，本組也竭誠的歡迎學生來信或蒞臨課指組。	結案
三、國際處	國際學生事務組的學生志工口氣很差，因為從網路上不明白業務分配，因此過去詢問，結果要求我先預約再來，但是我事先已經打過電話，接電話的人要我直接過去洽談。	建議國際處加強培訓工讀生之應答能力。	已加強新進工讀生之應答能力培訓，針對新進工讀生加強電話禮儀、各業務承辦人員職務內容了解及工讀生工作內容等培訓項目。	結案

國立臺灣海洋大學 108 學年度「行政滿意度」問卷調查結果檢討報告

一、受評單位：教務處

缺失檢討	具體改進措施
一、服務態度	
1. 教務處部分人員對於學生的提問或是處理態度不是很好，愛理不理的感覺。	1. 將加強秉持「主動服務，勇於任事」的精神，「即時處理，微笑以待」的態度，針對各項業務洽詢，以盡心盡力的精神服務同學。
2. 教務處人員態度差，問問題時曾露出不耐煩的表情。	2. 教務處同仁將加強親切之態度，本著同理心來服務同學。
3. 簽發學生證那個單位的男生臉是在臭三小??學校用人不當，做為一個學生實在看不下去，一個單位的腐敗程度從底層的人就能看出，所以我不希望學校被一個害群之馬害。(個人)	<p>★當事人說明：</p> 3. 個人每每認真工作，就會將工作態度顯示於表情上，認真的表情可能讓學生誤以為不悅表情，致學生認為態度不佳，註冊課務組將再要求自己，能以溫柔、誠心、微笑面對同學。
4. 註冊課務組不把學生的問題認真的聆聽完，就先入為主的亂搪塞，把問題推給別的單位，別的單位又叫我回來註冊課務組，他們才很不耐煩的又聽了一次我的問題，並且很不屑的幫我解答，對此感受十分的差，學生不會沒事去找你們麻煩，但以後真的遇到課程上的問題，也還要看運氣，運氣好才有機會解決嗎？	<p>★當事人說明：</p> 4. 為避免同類事件再次發生，註冊課組已即刻展開內部會議檢討，提醒各系課務承辦人更嚴慎並改善服務態度，往後若有任何行政作業上之疑慮，將優先與相關單位溝通確認並解決問題，減少學生之困擾。
5. 教務處註冊課組負責 1074 暑修的行政人員，太兇，態度不太好，申請退費等了一個多月，都沒消息，一直等到 9 月中，家長打過去才馬上退費，可以加強服務態度跟處理效率。(個人)	<p>★當事人說明：</p> 5. 暑修退費乙事，因同學個資(包括身分證影本及金融帳戶影印本)等遲遲未交齊，俟收集後造冊始得依學校行政跑流程辦理退費，爾後將請暑修同學，繳費同時留個資(包括身分證影本及金融帳戶影印本)等，避免等待資料填覆延宕情事。
6. 學生證悠遊卡壞了無法感應，無法解釋一下有什麼原因，以為會盡量幫學生跟悠遊卡公司尋求協助，結果一副一定是你自己	6. 悠遊卡無法感應原因，須將卡片寄回悠遊卡公司判定，往來寄送及判定需要多日的工作天時程，若非原卡領取時即無法使用

缺失檢討	具體改進措施
<p>弄壞，重辦手續費才收一點點根本沒賺錢的嘴臉，不勝唏噓！結果哩~到現在還不知道為什麼悠遊卡會壞掉，還要多付一筆辦卡費用！</p> <p>7. 註課組不要一問三不知，踢皮球。</p> <p>8. 某個行政人員的態度非常不好，語氣十分不友善，她討論事情時一直提高聲量，而且主觀很強，難以溝通。我知道你們很忙，需要處理很多事情，但是以溝通為最大原則，而不是一直質疑或者一直提高聲量，而且途中還和工讀生低聲細語，讓我很不舒服。總歸一句話，壓力大，但和平溝通才能解決問題，提高聲量是不成熟的舉動，如果不能承受壓力，別呆在註冊課務組。</p> <p>9. 教務處註冊課務組資深的人員態度極為不耐煩，有待改進。</p> <p>10. 教務處實習暨就業輔導組的人員，態度非常差，問個東西很久才回覆，怠忽職守，尸位素餐。</p> <p>11. 教務處的實習暨就業輔導組的人員態度超級差。</p> <p>12. 教務處的實習暨就業輔導組的人員的諮商態度超級差，問了問題都不回覆。</p>	<p>情況，悠遊卡公司大多檢測結果為人為因素，不會換發新卡，對於較為急用的學生，本組才會詢問學生是否需要先重新申請。</p> <p>7. 本組會自我持續要求對師生及同仁有良好的服務態度與禮貌，對於各種問題與建議，立即正面回應，以提升服務品質及工作效能。</p> <p>8. 學生表達是出於忠實反映感受，本組傾聽、理解同學的想法，再找出能滿足他的可行之道。理解服務的價值，無非就是抱著熱心的信念，努力給學生更好、更貼心的回應。 今同學提出，註課組當更注意溝通，擬改進態度。</p> <p>9. 親切的態度定能和同學作良好溝通，靜心的傾聽幫忙同學解決問題，期能達到雙贏之局面。</p> <p>10. 關於同學的反應，經本組初步瞭解後，可能其問題層級牽涉到廠商，故問題往來回覆時間較長以致同學感受不佳，本組建立暢通廠商聯繫管道，即使廠商沒有回覆也會回報同學聯繫情形，與學生保持密切聯繫，廠商回覆後也會盡快回復同學，及協助解決同學問題。</p> <p>11. 對於讓同學感受不佳，本組深刻反省，本組同仁將持續改善服務態度，以耐心、愛心以及微笑服務同學。</p> <p>12. 經本組初步瞭解後，可能是問題層級牽涉到廠商，問題往來回覆時間較長以致同學感受不佳，未來將盡快聯繫廠商，與同學保持聯繫，並盡快完整的回覆同學。</p>

缺失檢討	具體改進措施
<p>13.教務處進修推廣組的小姐講話可以親切一點。</p> <p>14.教學中心人員以高高在上姿態對待學生。</p>	<p>13.針對學生詢問問題不清楚時，會請學生留電話或電子信箱，待瞭解清楚後再以電話或電子信箱回覆。</p> <p>14.感謝建議。教學中心秉持積極協助本校教師及學生等教學相關事宜推動及協助，往後將更積極謙遜推動及協助本校師生教學相關事宜。</p>
二、行政效能	
<p>1. 補辦註冊程序時有點久。</p> <p>2. 註冊課務組對於課程資料的審核時間過長；且對於保留學籍之學生應適用之註冊流程或相關程序充滿漏洞及矛盾。</p> <p>3. 九月初就去申請免修的事務，到了12月初都還沒用好，打電話過去斥責後，隔天就好了!真的神奇。</p>	<p>1. 新生註冊程序因包含數個行政單位，為簡化註冊流程及時間，皆會於新生開學典禮中集結各單位於展示廳統一辦理註冊。如新生開學日未能到之同學，便需自行至各行政單位補辦註冊流程。</p> <p>而進修學士班及碩專班新生暨轉學生現場註冊及體檢時間安排在星期六，邀集相關單位集中在育樂館統一辦理。若學生當天無法體檢或未完成繳納學雜費(含助學貸款或減免流程未完成)，將請學生於學校上班日時間，需至各單位完成相關註冊流程。</p> <p>2. 新生及轉學生因病須長期休養、服兵役、懷孕、生產或特殊事故不能於該學期入學者，應於註冊截止日二週前檢具相關證明，申請保留入學資格，經本校核准後，得保留入學資格一年。新生註冊休學及保留學籍皆不收註冊費。本組每年均表訂8月15日前學生可以申請保留入學資格，待審核完成(8/20以前)本組會以掛號寄審核結果給學生。</p> <p>而保留學籍之學生復學後，同新生註冊一樣需跑新生註冊程序單，始完成註冊程序。整體流程與一般學生適用相同，避免有不公情事。</p> <p>3. 對於學生抵免事宜，學生於行事曆上之抵免期間於教務系統填妥完畢後送出，俟共同教育中心及系所初審完畢後，(需成功點</p>

缺失檢討	具體改進措施
<p>4. 為了申請推甄用的成績證明，跑了教務處很多趟，很多次都說因為延畢生尚未註冊所以無法申請，希望能夠改善情形，減少同學和行政人員作業上的不便。</p> <p>5. 申請之後自己說好兩三天過來拿學生證，因為自己的因素當周沒辦法拿，還延遲到下一個禮拜才拿，結果根本還沒好，又要多跑一趟，這效率真的很不行，還信口開河。</p> <p>6. 教務處的實習暨就業輔導組的人員處理事情的效率超級差。</p> <p>7. 就業實習輔導組還可以再加強。之前曾經去問過寒假實習很多次，前前後後大概打電話加上實際跑，去了 5.6 次，跟我說會幫我打電話詢問一下實習申請的結果之後會再打電話給我。之後我就再也沒收到他們的電話了。我個人是認為就算沒有上，也應該打電話告知一下，而不是讓學生傻傻地等，這樣會嚴重影像到個人的安排，還有嚴重的破壞當初的承諾。</p> <p>8. 報名了進修推廣組的一些課程，收了錢之後還沒找錢，因為系所上課調課的關係，無法前往上課，中間有跟工讀生反應過，說是會再聯絡，但是目前都還是沒有下文。</p> <p>9. 建議教學中心在簽核紙本公文時能和線上同步。</p>	<p>送)本組才得以進行複審，本組方能於選課期間審核完成並通知結果，審查程序會於同學選課截止前完成，應不影響學生選課權利。</p> <p>若發生 3 個月仍未處理之情形實屬異常！本組一向非常注意學分抵免作業進度，往後另將主動催促相關單位加緊流程。</p> <p>4. 本學期因新冠肺炎疫情影響，致延後註冊，同學的推甄排名也受影響，謝謝同學意見，擬盡力改善。</p> <p>5. 學生證補發重做證本組都請同學隔日下午來領，若遇假日就順延至上班日第一天。除非是開學註冊日那一週，學生證補發的量會比較多，會請學生 2-3 天後再過來拿。有關學生的反應，本組會更加留意。</p> <p>6. 針對同學的反映，本組深刻反省，未來將要求本組同仁加快行政效率，部分與廠商有關的流程，會告知同學了解，並與同學保持聯繫，讓其了解本組辦理進度。</p> <p>7. 關於同學的反應，經本組初步瞭解後，其層級牽涉到廠商內部審查，故問題往來回覆時間較長，以致同學感受不佳，本組將建立暢通廠商聯繫管道，若廠商仍在資料審查階段，也會告知同學廠商仍在處理中，以利了解廠商辦理進度，本組也會持續進行廠商追蹤並回報，以便讓同學進行個人安排，避免造成誤會。</p> <p>8. 研習班收費都是隔天就會至出納組繳費，連同收據及找的錢都會放在一個信封裡，於下次上課時交還給學員。將加強訓練工讀生的應對能力。</p> <p>9. 感謝建議。關於此部分中心將再加強紙本及電子線上公文同步處理流程，以提升整體公文行政流程。</p>

缺失檢討	具體改進措施
三、專業素養	
1. 行政處理事物的能力有待加強，審核抵免學分的部分真的完全影響到學生選課。	1. 學分抵免作業依本校行事曆時程通常訂學期初申請，共同教育中心、系所初審→註課組(進修組)複審→學生自行確認。審查程序會於同學選課截止前完成，應不影響學生選課。 開學後 2 週內行政人員隨時上教學務系統查詢學生申請狀況，審核抵免學分完成後以電子郵件或電話通知學生處理情況並協助學生完成選課。
2. 教務處的實習暨就業輔導組的人員完全沒有專業能力可言。	2. 針對同學的反映，本組深刻反省，將要求本組同仁加強專業能力，未來將與業界密切聯繫，了解業界用人想法，讓同仁可以擁有盡快解決及輔導同學問題的能力。
四、辦公室位置標示及設置	
1. 教務處，滿滿的文件放置在門外，行走巷子狹小，感覺更擁擠了。	1. 教務處招生組主要負責全校招生文宣及招生贈品之製作與保管，數量眾多。然學校空間有限，未能分配予招生組專門之儲存空間，僅能依序靠著招生組外走廊牆壁擺放，亦盡所能維持整齊擺放。
2. 教務處搞得太隱密，還設窗臺，又不是銀行。	2. 已將單位指示標示移至樓梯口處，另設置窗台為服務各系所學生，依不同系所分流，避免學生等候過久，且可立即回應學生需求。
3. 教學中心位置不明顯。	3. 感謝建議。關於此部分將會加強張貼中心位置指引以利需前往中心者。
五、教學務系統	
教學務系統非常不人性化，資訊設計不清楚，期待能有更好的設計不用一直來回對照。	感謝同學反應，將提供未來重新設計時參考。
六、課程評鑑	
不懂課程評鑑為何是在學期中，然後要評鑑完才能提早選課，但課程正在進行。然後發生了，個人覺得被老師詐騙的事情，也寫信反映，但無回函告知處理方式，那課程評鑑真有其效益!?並非想用課程評鑑來威脅老師，個人有在修教育學程，知道課程評鑑對老師帶來的傷害；但今天一個老師的評分標準自己都說不	1. 有關課程評鑑施測時程，為期末考前 2-4 週，並配合第二階段電腦選課作業，施測完成後進行統計，於次學期開放評鑑結果予授課教授知悉。 2. 關於反映課程評鑑的問題，因不知道當事人是向哪個單位反映，若為教務處學術服務組設置之課程即時反應信箱，原則上會

缺失檢討	具體改進措施
<p>出來，成績壓在最後一天送出，打電話反映後，說下學期再討論？那身為學生的人該如何為自己的權利發聲!?</p>	<p>於信件送出後，3 天內請授課教師或系所協助處理解決，並回覆學生。</p> <p>3. 關於提送成績的部分，依學校規定辦理。</p>
七、計畫執行	
<p>教學中心應當訂定自己的明確目標，不應該將教學計畫分成子計畫派由老師與助教來完成。</p>	<p>感謝建議。關於此部分將再強化整體計畫推動執行能量，使本校整體計畫順利完成執行以達計畫目標。</p>

二、受評單位：總務處

缺失檢討	具體改進措施
一、服務態度	
<p>1. 主要是指文書組，經常在送發文或業務往返間有疑問，致電洽詢時感受到承辦人時而親切和善時而態度不佳。</p> <p>2. 希望文書組面對他人詢問業務相關問題時，能夠態度一致以及回應正確做法或流程。畢竟每個單位專業不同，負責業務也不相同，但一定會有經常需要互動的時候，尤其文書組處理各類文件收發等應該跟各行政單位互動最頻繁，事情或許煩且雜，希望不要以個人情緒影響他人辦公。</p> <p>3. 某次於下午時間處理證書用印，文書組負責用印的女士竟在上班時間睡覺，幸賴旁邊之同仁主動協助。(個人)</p> <p>4. 水電修繕組受理報修態度官僚。</p> <p>5. 儲值冷氣卡時，服務人員態度非常差，不太想理人的樣子。(個人)</p> <p>6. 窗口收款服務人員口氣和態度上感覺非常沒有熱誠和耐心，問個問題回答好像欠她幾千萬的感覺。</p> <p>7. 出納組態度極差，擺出官員架子。</p> <p>8. 出納組的人員耐心不佳。</p>	<p>1. 已於109年4月15日召開文書組組務會議，會中責成同仁注意電話禮貌，避免因少數個人行為而影響到全組同仁的士氣。</p> <p>2. (1)文書組同仁回復問題皆以服務及解決問題為出發點，且各人業務皆不相同，若能明確表達事件之發生，更能提供文書組改善之具體作為。 (2)文書組將力求每位同仁應秉持良好的服務態度並提供諮詢同仁正確之文書處理相關作業流程。</p> <p>★當事人說明：</p> <p>3. 前陣子因為身體不適看醫生，服用藥物導致有昏睡情形，已請醫生調整藥物內容，感謝同仁即時協助，為避免類似情形，也請同事可以提醒我。</p> <p>4. 總務處事務組網頁，設置線上報修系統，供師生員工填報，並由維修同仁積極依序派單處理。有關電話禮儀及日常應對方面，將轉知同仁隨時保持和善態度，以提升服務品質。</p> <p>★當事人說明：</p> <p>5. 因同學反應出納組離活動中心太遠，為何不將出納組就近設於學生活動中心附近，已向同學說明收款業務繁多，並不只儲值冷氣卡業務，故無法為了單一業務而將出納組設於某處，日後於日常對應上將更注意口氣及服務態度。</p> <p>6~8.(1)出納組同仁於工作上均積極認真，服務態度自許能達到親切、和善與有禮貌。 (2)將再請同仁於日常應對方面，加重注意保持耐心並應口氣和緩。</p>

缺失檢討	具體改進措施
<p>9. 行政服務時間內，貴同胞不友善告知值班人員不在，整體服務極差，兇過後有稍改善，不然投訴!!明明服務到 17 點，但暑假期間同學自行先修英文學分班，在 17 點下課前趕到總務處，卻下班了?!</p>	<p>9. (1)暑期先修班費用係由第一銀行代收，第一銀行於本校駐點時間為 10：30 至 12：30，先予敘明。</p> <p>(2)同學未於一銀駐點時間前來，將無法繳款，爾後向同學說明原由時，會加強應對時之服務態度。</p>
<p>10.環安組人員常推託，沒有相關業務諮詢服務幫助。</p>	<p>10.(1)環安組同仁皆以服務教職員工生為榮及盡責盡心為全校解決問題，服務大家，只要是權責範圍之業務，皆會盡心解答，如有非本組業務，都會委婉請對方留下聯絡方式或轉介主要承辦單位協助辦理。</p> <p>(2)環安組同仁皆有默契，如有業務權責待釐清等情事，皆請主管協調。爾後會再注意電話陳述時注意需清楚明白，及相關禮節，免致來電或親洽之教職員工生產生誤會。</p>
<p>11.學生是來讀書，環安組人員如無亂丟垃圾證據，請勿栽贓，迫使學生做份外之事。</p>	<p>11.環安組督導所屬環境清潔維護工作，多與合約廠商對接，通常不會直接對應學生。</p> <p>例如：有住宿學生任意放置垃圾於宿舍周邊垃圾暫存區，業務單位通常會反應至學務處或是所屬系所進行協處，並不會如本案學生所投訴直接與學生對口進行栽贓，如有證據者通常交付學生管理單位自行處置，不會干涉及介入，或作出迫使學生做份外之事。</p>
<p>12.環安組人員講話請客氣點，過多的情緒令學生們不舒服。</p>	<p>12.環安組服務教職員工生一直都一視同仁，並未針對個別職位或身分之態度有所不同。會再與同仁互為提醒，如有在外處理事情或辦公室內接電話，需注意電話禮節或處理時之態度，避免誤會。</p>
<p>13.濱海校區駐警隊，會干涉教師離開系館時間，這是不是有點奇怪了？</p>	<p>13.(1)駐警隊值班人員不會去干涉教師離開系館時間。</p> <p>(2)有關夜間校門出入管理，依據本校校區車輛管理辦法第八條第一項規定，車輛</p>

缺失檢討	具體改進措施
	<p>進出校園時間為上午五時至晚間十一時五十分，故夜間十二點以後本校車輛只能出不能進(如有緊急狀況除外)，先予敘明。</p> <p>夜間十二時至凌晨五時間，如有車輛需駛出校區，請順道至行政大樓一樓駐警隊值班室窗口告知值班員警，值班員警即會協助開大門放行。</p>
二、行政效能	
<p>1. 文書組普遍處理事務速度偏慢相較其他組別，可以明顯感覺到處理事務節奏的不同，希望能改進。</p> <p>2. 總務修東西太慢了，三催四請。</p> <p>3. 修理速度待改善。</p> <p>4. 宿舍修繕速度可以再快一點。</p> <p>5. 問能不能申請校內停車，不能就不能，還在那邊和我說了超過半小時，浪費時間。</p> <p>6. 已提供匯款清冊及匯款存摺帳戶影本，出納組仍會匯錯帳戶或匯錯人。</p>	<p>1. 文書組收文、發文及郵件皆當日完成，用印亦盡可能現場可取件，若能明確說明偏慢項目，更能協助文書組有所改進。另文書組於 109 年 4 月 15 日組務會議亦明訂各項業務處理時間。</p> <p>2. (1)一般修繕：總務處事務組網頁，設置線上報修系統，供師生員工填報。並由維修同仁積極依序派單處理。如遇水電緊急維修事項，亦可撥打維修電話，將會派員優先處理。</p> <p>(2)土木修繕：總務處於年度預算額度內優先處理公共區域及涉及安全之修繕。屬使用單位可處理之簡易修繕，建議先洽使用管理單位辦理，以加速處理。</p> <p>3. 修繕涉及估價及請購等程序，施工時間涉及天氣、使用單位門禁及要求，已盡量加速。</p> <p>4. 宿舍簡易修繕請先洽住輔組辦理，年度專案修繕工程請住輔組隨時與總務處討論並編列預算。</p> <p>5. 每年 9 月開始受理學校停車申請，因停車位數有限，已達飽和狀態，承辦同仁均耐心說明現況，如有造成不便，敬請見諒。</p> <p>6. 已請同仁於付款時，注意加強核對紙本與請購系統內之受款人帳戶資料。</p>

缺失檢討	具體改進措施
<p>7. 出納組的退費速度過慢且未能主動通知。</p> <p>8. 出納組學分費通知重複寄!擾民!還回應質疑我未處理繳費?重點是多數人都有收到，最後才說要再確認，拖數天才說是誤寄!收費的 sop 呢???</p> <p>9. 每個學期的繳費單都是錯誤的，都要親自跑各單位改單，這點很不方便...</p> <p>10.財物報廢處理時間過長。</p>	<p>7. 出納組撥款均依據主計室傳票執行，屬後端作業且皆隨到隨辦。撥款速度快慢涉及相關業務單位作業流程及主計室傳票編製的配合。</p> <p>8. (1)出納組支付款項均會以 e-mail 通知入帳日期，惟需請同學先至出納查詢系統內建置個人資料。 (2)學雜分費 e-mail 通知，係由教學務系統發出，需請圖資處協助修改內容後，由出納組發送，由於當時程式系統有誤，導致圖資處同仁還在修改內容，就誤發 mail，在同學反映後，立即發更正通知 mail，此情形已填維護單修改程式，已改善。</p> <p>9. 學雜分費繳費單依均本校教務處所訂學生學雜學分費收費標準產出，正常情況下學費金額是正確，會錯誤可能原因很多，其中可能是學生具有減免身份，而未依學校行事曆上所定於「開放下學期學雜費第一階段先期減免階段」申請，導致同學於學雜費繳費單產出後，才檢具減免相關資料至生輔組審核辦理再至出納組重印減免後繳費單。若同學期望取得正確繳費單，請於上述先期減免階段至生輔組申請，產出之繳費單將會正確。另一可能為學生原申請住宿，產出繳費單後又不住宿或就貸同學不全額貸款，採部分就貸部分繳現等等情形。</p> <p>10.(1)學校報廢之財物每年依規定辦理公開標售，得標廠商每月由學校指定日期及地點進行清運一次。 (2)因校區有 51 棟館樓，清運較費時日，爾後將評估按校區或單位輪排清運，110 年標售契約並評估增加每月清運次數。</p>

缺失檢討	具體改進措施
<p>11.漏水修了一年還沒修完，厲害了我的海大！</p> <p>12.營繕組的人員效率不佳。</p>	<p>11.總務處每年度均編列預算進行漏水較嚴重之建築物進行屋頂防水工程，局部漏水之建築亦會盡量優先處理，惟局部漏水修繕需持續觀察漏水點，不容易立即有效完成。</p> <p>12.營繕組業務涉及專業判斷、詢價、採購及履約管理，涉及建管、職安、採購法等法規，若效率不佳，將持續檢討改進。</p>
三、代理人制度	
<p>1. 環安組地點難找，並且人員長期不在崗位，建議改善。</p> <p>2. 環安組人員常推託，無感受行政人員代理制度。</p>	<p>1. (1)有關環安組地點難找部份，已於綜合三館內部明顯增加指引，室外部份亦由事務組以戶外標示牌完整標示。</p> <p>(2)由於環安組僅兩位業務承辦同仁，主要負責各場地清潔管理或各類修繕業務，必需時常外出執勤或至現場處理突發狀況，偶有不在辦公室之情形。但每日皆有全職工讀生或請組內負責綠美化之工友協助。若有留電話者，皆會記錄再進行回覆，會再注意同仁彼此之留守情形，提昇服務品質。</p> <p>2. (1)環安組同仁皆以服務教職員工生為榮及盡責盡心為全校解決問題，服務大家，只要是權責範圍之業務，皆會盡心解答，如有非本組業務，都會委婉請對方留下聯絡方式或轉介主要承辦單位協助辦理。</p> <p>(2)環安組同仁皆有默契，如有業務權責待釐清等情事，皆請主管協調。爾後會再注意電話陳述時注意需清楚明白，及相關禮節，免致遭來電或親洽之教職員工生產生誤會。</p>
四、專業素養	
<p>1. 河工系館前的警衛都在抽菸！常常濱海校門的警衛都消失，都是打工的學生，要不玩手機看電腦，問國光客運的問題，也一問三不知，還是警衛比較好，能注意車況。</p>	<p>1.(1)有關濱海警衛室保全於值班時抽菸，駐警隊會加強宣導校園內禁止吸菸及值班時禁止在警衛室裡吸菸。</p> <p>(2)將加強臨停收費工讀生之職能訓練並提高其服務熱誠。</p>

缺失檢討	具體改進措施
2. 單位面對事件處理，針對畫面應存留部分。108 年 10 月 25 日與 108 年 11 月 8 日，皆請駐警隊林○碧先生務必協助將學校監視器，學生本人遭尾隨之攝影影像存檔，但……卻任由影帶證據部分消失。(個人)	2. 有關監視畫面存檔問題，因為本校監視器硬碟空間不足所造成，駐警隊於 108 年 12 月已將全校監視器硬碟空間加大可保留有 25 天以上之紀錄。
五、人力配置	
夜間、颱風值班人數太少，若校園有緊急事故需要支援駐衛警察隊隨值支援。建議增加該單位之假日保全人數。	本校駐警隊早、中、夜班值勤人數均保持 2 個人值班。颱風天值班人員會視當時狀況加派人員前來支援值班。
六、繳費問題	
1. 自動繳費機故障時，若要加值冷氣卡要從出納組繳完費再到學活加值，很麻煩！ 2. 冷氣卡儲值，以後不要再讓學生在住輔組與出納組之間跑來跑去了。 3. 1081 學期的學分費 email 通告，居然用上學期的(1072)，不夠嚴謹。	1~2.因承辦單位與收費單位不同，為節省同學時間，故於體育館設置自動繳費機，以便利同學繳納小額款項。惟因體育館較靠近海邊，機器較容易故障，現已維修完成，正常運作中。 3. 學雜分費 e-mail 通知，係由教學務系統發出，需請圖資處協助修改內容後，由出納組發送，由於當時程式系統有誤，導致圖資處同仁還在修改內容，就誤發 mail，在同學反映後，立即發更正通知 mail，此情形已填維護單修改程式，已改善。
七、學校標示	
1. 學校各處室標示不清，學校地圖應該要多學習，怎麼才能讓人一眼就可以知道那棟建築物的位置！ 2. 希望學校多一點路標。 3. 請將網路上的地圖系統更改，並在學校內增放地標地圖。 4. 希望路口會有標示。 5. 一開學，根本像在走迷宮似的，找不到，也不知它們做些什麼。就算有聽說明會也忘記了！課業壓力大也不會看小冊子。 6. 可在風雨走廊加掛告示牌或是路線圖，以利本校或外校及來賓便於找尋。	1~6.(1)本校於每棟建築物大樓外設置標示牌 1 座，並於館舍 1 樓標示各處室分布樓層。 (2)本校首頁設置「校園導覽與影像」內提供校區平面圖之網路連結，將座落校區之各建築物位置及方向完整呈現，備供師生及來賓下載及查詢。

缺失檢討	具體改進措施
八、出納系統	
希望出納組的查詢系統可以改善，每次進去的時候都要花很久的時間，系統也很卡。	經洽資訊公司檢查後，主要係因付款查詢系統連結之雲端資料庫記憶體容量不足，已請圖資處協助增加記憶體容量。
九、停車問題	
<p>1. 爛透了，學校附近根本沒什麼地方可以停車，還沒辦法申請。</p> <p>2. 我是養殖系的博班生，向他詢問能不能申請校內停車證，結果叫我去申請工學院，他是哪裏有問題？</p> <p>3. 請駐警隊多取締違規停車！！</p>	<p>1~2.(1)因本校校園停車位數有限，故每年申請校區內停車及北寧停車(學生停車場)，均已達飽和狀態。</p> <p>(2)承辦同仁為免同學因無停車位造成困擾，故將目前濱海校區後方(工學院)停車場尚有停車位數可供申請之資訊提供參考，如有造成不便，敬請見諒。</p> <p>3. 駐警隊巡邏同仁會持續加強取締違規停放之汽機車。</p>
十、環境維護	
<p>1. 校園環境常亂置垃圾，尤其是各系館之間，請環安組人員善用攝影機，將犯人依規定處分。</p> <p>2. 校舍多個角落、門窗可能需要重新粉刷、定期刷洗，或重新裝修。</p> <p>3. 現在男二舍垃圾場做時間管制，鎖門只會增加宿舍幹部負擔，你們寫說因為外面的施工廠商亂丟松香水，導致學校被環保局開罰，但你們目前的做法沒有實質解決問題，一個學生不可能那麼容易取得松香水這樣的東西，你們應該是要去懲罰施工廠商，例如：禁止那間施工廠商參加學校標</p>	<p>1. 校園環境由兩家合約廠商進行維護，並無亂置垃圾之情形，除平日廠商依契約進行維護外，環安組承辦同仁亦每日定時或不定時進行巡檢。另本校每月有兩次可將非一般生活垃圾之大型廢棄物提供定點放置，通常訂為每月第二及第四週的週二開放使用，通常於三天內清除完畢，可能由此遭投訴人誤解。</p> <p>環安組將檢討改進，如：加強巡查及宣導，並張貼明顯告提醒放置人員，需放置整齊，免生爭議。</p> <p>2. 使用管理單位若有重新裝修需求，總務處可協助評估經費及適法性並配合辦理。</p> <p>3.(1)男二舍垃圾暫存區使用單位為男二舍及男三女二舍，廠商放置松香水事件，致當日垃圾車遭全車退運，為偶發事件。</p> <p>(2)垃圾暫存區設置及加強管制使用，係長期以來學生不遵守規定放置，造成宿舍管理單位及環安組末端垃圾清運困擾。</p> <p>(3)有關管理方式為男二舍自行研議及報請</p>

缺失檢討	具體改進措施
<p>案兩年。</p> <p>4. 校園設施應該定期檢查修繕。</p> <p>5. 教學樓整修應選擇寒暑假或假日時段。例如放置鷹架於樓梯，使通道無法行走，但海事大樓又無電梯設備，只有行走樓梯之方法，行走時帶來不方便和生命危險。</p> <p>6. 學生是來讀書，但環安組人員常要求周遭環境改善，讓學生常做份外之事，十分不滿意。</p>	<p>校方同意辦理，環安組尊重管理及使用單位需求，共同維護該處環境清潔。</p> <p>(4)該處空間宿舍自行管理及使用至今使用管理良好，權責屬清運部份亦無發生重大違規事件。</p> <p>4. 總務處每天巡檢公共區域有無待修項目，各館舍仍請各使用管理單位進行自主檢查。</p> <p>5. 若僅於寒暑假或假日時段進行修繕工程，將失於效率，另外並將增加相當多的工資、施工期及加班費。海事大樓樓梯間放置鷹架施工係因上方有混凝土掉落的危險，須立即封閉施工，但因施工廠商動線管制不良且使用單位無法確實配合調整動線使用海事大樓其他樓梯，以致有行人穿越鷹架事宜，日後將進行更完善之施工阻隔或動線規劃，以維安全。</p> <p>6. 總務處環安組對所屬環境清潔維護工作，多與合約廠商對接，通常不會直接對應學生。例如：有住宿學生任意放置垃圾之於宿舍周邊垃圾暫存區，環安組通常會反應至學務處或是所屬系所進行協處，並不會干涉及介入。</p>

三、受評單位：圖資處

缺失檢討	具體改進措施
一、服務態度	
<p>1. 我個人覺得圖書處的服務很差，資訊處還算不錯。之前要借閱相關資料做為上課用，都因我只是專案研究員，服務證上是"X"開頭，認定我是助理階級，不予理會與協助。轉為正式教職後，以為報到時資料會全面流通啟動，跟公文和行政系統一樣，可馬上借閱書籍，想不到還得線上申請。當天辦理時還沒5點，大約是4點53分，行政人員便關燈鎖門下班，留下一句明天再來。借閱書籍就是想馬上知道資料為何，如果只是為了讓圖書處方便控管書籍，大家真的會習慣使用網路查閱，獲得資訊會比較快，久而久之，圖書處有何用??</p> <p>2. 圖書館(資訊處沒問題)人員顯得過分慵懶不積極，這樣根本不會想去借閱資料使用，還有一些教學用DVD只限定在圖書館內觀看，如何能帶入課堂讓更多學生知道知識(多半學生真的不會去圖書館借DVD來獲取知識!)</p> <p>3. 圖書館有些學生在櫃檯服務，看了我們的學生證後，我們轉身時，還在那裡竊竊私語聊八卦，不敢說是在嘲笑那個人借書時的行為，還是有聽聞那個人，還一直看著他講是非？就專心服務就好，做好各自的事。</p>	<p>閱覽組：</p> <p>1. 現行新進教職員報到時，人事室均有報到程序單，該程序單上報到人員至圖書館網頁填寫線上資料，填寫資料後由閱覽組將資料輸入圖書館自動化系統。本案原身分辦離職時已刪除檔案，其新身分須重新線上填寫資料，本案老師到館見行政人員16:53下班，因本校實施彈性上下班，符合本校上下班規定。下次如遇相同狀況，將會跟老師解釋清楚，請教師當日先上網填好資料，未完成建檔前，可先至樓上找好書籍，櫃台人員會先協助保留，次個工作日上午上班即建檔，即可前來借用，可避免造成誤會。</p> <p>2. 依本校圖書暨資訊處多媒體區視聽服務暨管理辦法規定，教師可外借教學用DVD7片，教職員工可外借劇情片3片，學生可在館內借閱觀賞。館內所購教學用DVD乃應老師教學、研究業務需要，如開放所有人皆可外借，可能影響老師教學使用。本年度採編組有採購一批新的家用版DVD舉辦「宅在家看電影」展示於圖書館2樓展示圓柱，歡迎本校教職員工生借閱。</p> <p>3. 關於工讀生櫃檯服務紀律，已於109年4月7日告知工讀生要注意服務禮儀及紀律。</p>
二、行政效能	
<p>1. 對於校內重要系統，不具備即時的基本狀況排除能力，僅會轉給廠商處理；且未見對於他單位給予實質的資訊或系統方面的協助與提供。</p>	<p>系統組：</p> <p>1. (1)學生住宿系統：承辦人常須緊急與校務系統組聯絡處理資料問題。自行維護系統改版，以解決抽籤、繳費、換床、退宿等問題。</p>

<p>2. 希望圖書暨資訊處相關資訊人員，能更有效維護及排除行政資訊網及相關系統之異常情形，並能及時協助同仁處理相關異常問題，各單位同仁辛苦了！感謝！</p> <p>3. 圖書館專業書籍採購速度慢。</p>	<p>(2)學習助學金系統：</p> <p>根據教學務系統的基底，自行開發學習助學金系統各項功能，提供承辦單位控管各項行政助理與教學助理之經費，並提供各單位進行每日工讀金提報及匯出每月清冊功能，由系統自動計算投保資料並彙整各單位經費使用情形，便於各項工讀金之投保及發放相關作業。</p> <p>(3)問卷系統：</p> <p>配合108學年度導師輔導學生概況調查，自行開發問卷統計各項功能，並提供使用者諮詢。除了諮商組加入，主動協助同仁使用，已達行政e化，後續有優良教師、實習報名、住宿問卷等引用。</p> <p>2. 行政資訊網採委外廠商的方式進行維護與修正，故無法自行修改程式，廠商人員接獲告知也都會盡量快速處理，會將此說明告知廠商配合改善。</p> <p>3. 採編組於收到介購圖書資訊時均會儘速處理並交由代理商採購，會再持續加強。各系所師生亦可推薦所需專業圖書資訊予採編組購買到館供閱。(採編組)</p>
<h3>三、專業素養</h3>	
<p>1. 圖書處都先叫工讀生處理 但工讀生有時也不太清楚狀況。</p> <p>2. 圖書館晚上時，一堆在櫃檯的值班員連影印機都不會用，學生都照上面步驟用就是沒反應，影印機根本沒壞，你還說它壞，叫學生去別的地方印。</p>	<p>1-1.閱覽組囿於人力有限，工讀生協助第一線服務，如遇到問題不清楚如何處理時，已再告知工讀生務必盡速反映給館員知悉，以便能快速解決讀者問題。(閱覽組)</p> <p>1-2.工讀生若有無法處理的問題會直接轉請館員處理。(參考組)</p> <p>2-1.圖書館影印機今(109)年初甫更換為多元支付方式，值班人員可能對各種支付方式操作不熟，造成認知錯誤，將加強訓練及遇到問題，如扣款有問題無法排解時，立即通報參考諮詢組處理。(閱覽組)</p> <p>2-2.會加強內部教育訓練。(參考組)</p>

四、辦公室位置及公務標示	
<p>1. 圖資處資訊部門的辦公位置區域較為分散，前往辦公地點時分不清哪個單位在哪個位置。</p> <p>2. 圖資處可以將機械四樓和圖書館兩邊的業務範圍寫清楚些。</p>	<p>1. 擬加強網頁，將圖資處資訊中心及圖書館聯絡說明增加地點。</p> <p>2. 實體設置：</p> <p>(1)目前圖資處資訊中心每個出入口一樓均有圖資處資訊部門牌子，擬於行政大樓四樓走廊(靠人事、主計單位這側)出入口上方加掛資訊中心位置標示。</p> <p>(2)圖資處資訊中心與圖書館分二個地點，學生休退學時需查核是否有借書等，表單核章設計為圖資處閱覽組，因應此次調查與多次有學生誤至圖資處要求辦理離校手續單，擬建議該表格將圖資處閱覽組改為閱覽組(圖書館)，使學生明確辦理地點。</p>
五、各類系統問題	
<p>1. 教學務系統希望能更新，讓操作變簡單。</p> <p>2. 教學務系統不夠簡潔，且登出後畫面無法完全跳出。</p> <p>3. 教學務系統真的很常當掉，我只是要填這個問卷都能當。</p> <p>4. 希望教學務系統不要常常掛掉。</p> <p>6. 介面要改版且選課系統更人性便利化，如學校網頁都以進入新的介面、且人性化、且可快速的找尋需要的窗口連結或選項。</p> <p>4. Tron class 系統太不穩定。</p>	<p>1~4&6.教學務系統各子系統(含選課系統)介面為圖資處系統組依據教務處、學務處等業務單位所提供業務需求規則設計而成，目前系統組仍每月依相關單位提出之[需求申請表]表單進行相關功能撰寫，若有如問卷系統或其他系統操作當掉等問題，請於上班時間親洽系統組相關子系統負責人確認問題原因以協助系統更新，若有提供介面人性便利化改善，或讓操作更簡單的建議，請與相關業務需求窗口反映，系統組會持續依據相關業務執行窗口所提出之操作規範與業務需求限制，規劃未來系統調整方向。(系統組)</p> <p>5. 調整 TronClass 伺服器虛擬機器的記憶體數量，以提高效能。系統維護廠商定期每兩個月更新修復 bug，並優化功能以增加系統穩定度。(教學組)</p>

<p>7. 校內網路社交非常老舊！希望可以有更簡單的模式，圖書館的預約、續借系統也很糟糕。</p> <p>8. 很多地方需要用到的帳號不同，每次登入都要想好久，相信有很多人都會希望能用一組帳號登入所有學校相關的介面。</p> <p>9. 學校可以針對所有校內系統進行整合，在同一個平台，現今看到的狀況：所有處室的網頁分散在各個不同的平台，很零散。</p> <p>10.統一系統才便民。</p> <p>11.本人為夜校生，之前上計算機概論，有發生學生帳號無法使用，且不只一人，然後聯絡不到人處理。</p>	<p>7. 有關圖書館預約續借系統，將針對 icon 做調整，使其更顯著，另請參考組在做圖書館教育訓練時，說明其使用方式：另提供更方便使用介面，本組將建置圖書館無人服務站，在其中將設圖書續借功能，使其能更順便操作使用。(圖系組)</p> <p>系統組：</p> <p>8. 目前趨向單一認證的方式，統一使用教學務系統帳號密碼或電子信箱帳號密碼登入。</p> <p>9. 協助學校各單位的系統整合在同一個平台，自行開發下列功能：</p> <p>(1)連結學生系統-在學證明申請列印、微學分修習查詢、英語認證報名補助申請。</p> <p>(2)連結招生考試子系統。</p> <p>(3)連結計畫管理系統。</p> <p>10.教學務系統功能樹狀圖已放置【連結校內資訊系統】專區，目的推廣單一認證，各單位將系統整合在同一個平台，以利統一便民。</p> <p>11.如果教學務系統無法登入，可使用登入頁面上的忘記密碼功能，系統便會自動發送新密碼信供登入使用。</p>
---	---

六、期刊圖書建議事項

<p>1. 拜託訂購 Web of Science 的 Social Science Citation Index (SSCI)~</p> <p>2. 萬分拜託訂購 Web of Science 的 Social Science Citation Index (SSCI)，而不是只有 Science Citation Index Expanded (SCI-EXPANDED)。沒有 SSCI，對想從事社會科學研究的老師很不友善，而且未來會越來越不便。海大一直沒有 SSCI，以往都是要赴外校圖書館使用查詢，但現在越來越多學校圖書館在要進 SSCI 主畫面前會要求輸入該校教職員生帳號方能登入，學</p>	<p>參考組：</p> <p>1~2.學校每年均提撥固定經費採購資料庫，且因各資料庫逐年漲幅，因此需每年簽請學校專款補助餘額。</p> <p>本校自 95 年起一直只購買 SCI，109 年價格近 300 萬元。經詢價 SSCI 資料庫金額約需 130 萬元。若要新增或改訂皆需提案經由圖委會開會決議簽請學校另撥經費。</p>
---	---

<p>校若是受限經費，也拜託先停訂沒那樣重要的資料庫，畢竟現在獎勵、評鑑都是看SSCI/SCI。</p> <p>3. 購買SCI,SSCI期刊數量種類建議增加，並加列一個欄位便於使用。圖書系統蒐尋SCI,SSCI期刊，建議以關鍵字搜尋時即可羅列出各期刊之資料。</p> <p>4. 本校圖書館關於法律的藏書實在是非常誇張的少，不太知道要向哪裡反映，以一所大專院校來說，這樣的法律藏書量好像不太足夠，而且法律藏書、相關雜誌、書報的年份有的都是5-6年前就不再訂閱了，我覺得應該要改善一下！</p> <p>5. 圖書須更新，且法律相關書籍不夠齊全。</p> <p>6. 我覺得對於高等教育機構，非學校相關人員，甚至是學校人員都不大會接觸到各處室，但是圖書館幾乎可以是作為一個學校對外的學術窗口，其他的類科學生沒有研究不敢說，但法律類科再不重視，也不應該那麼誇張....</p> <p>7. 雖然我知道經費側重的問題大概不是這張問卷可以解決的事，但我覺得外在的條件可能要改善所費不貲，也不夠實際，假如圖書館要整建個小便斗，需要3,000元，如果把這3,000元拿來豐富裏頭的藏書，我覺得就能改善非常多了，真正在做學術研究的人大概也不會在意方便時的感受，不如把那些錢拿來花在購買書籍，訂購相關雜誌上。</p> <p>8. 圖書館可以有雲端列印嗎？</p>	<p>3. 圖書館有購買”資源探索服務系統”彙整本校購買期刊清單，可由輸入關鍵字檢索。</p> <p>4~7.為使資源公平分配，全校圖書經費均依固定比例分配於各系所，目前中外文法律圖書約有1萬6千餘冊，每年並持續採購。各系所均可介購其所需圖書資料，圖書館將視經費狀況進行採購。(採編組)</p> <p>8. 圖書館所提供的影列印機服務每年視配合程度審視是否更換廠商，今(109)年已更換一家新的廠商(宏鈴)，提供悠遊卡、電子支付、雲端列印、掃描上傳雲端等多元功能。(參考組)</p>
---	---

七、閉館時間	
<p>1. 圖書館每次都提早趕人離場，是否可明定 21:50 可請工讀生主動告知閉館？而莫提前。</p> <p>2. 圖書館可以再開晚一點嗎？</p>	<p>閱覽組：</p> <p>1. 每日閉館前 15 分鐘均有播放全館閉館音樂，提示即將閉館；另將閉館前 10 分鐘執行閉館動作張貼於館內公布欄內，提醒讀者。</p> <p>2. 圖書館今(109)年初已於 1 樓臨時閱讀區設置 24 小時自習室，惟因 COVID-19 疫情嚴重，目前暫時開放至 22:00，未來將視疫情狀況，再行檢討。</p>

四、受評單位：職安衛中心

缺失檢討	具體改進措施
一、服務態度	
職業安全衛生中心非常本位主義，任何事情只想推卸責任，而無協助幫忙之意願，且態度不佳。	由於職業安全衛生法對於校內同仁而言，尚屬陌生，擬加強校內同仁教育訓練宣導，讓大家了解釐清應負之職安衛相關責任，避免不必要的誤會及紛爭。
二、專業素養	
職業安全衛生中心人員專業知識不足須再教育。	持續加強本中心人員依法應完成之職業安全衛生在職訓練。
三、人力配置	
1. 職安中心人員配置較少，且要應付全校須管制的教職員生，易造成執行效率低落的問題，也造成負責人員的高度壓力！ 2. 職安中心編制人員太少，業務量又大，常常必須因應勞安/工安法規而舉辦多次座談，但往往只能傳達法規而無法協助處理制度調整後各單位面臨的人事成本和長年管理的問題。	本中心僅配置法定要求最低人力，因應全項多樣的工作環境樣態以及應承擔之觀理責任確實人力吃緊，未來在學校員額允許之下希望可以增加人力。 目前規劃各單位設置安全衛生聯絡人，並安排教育訓練，協助推動各單位職業安全衛生工作。
四、訪談空間	
建議可以設立一間獨立訪談空間給職安中心，方便職護進行訪談使用。	目前因辦公空間有限，每次職醫臨廠服務或健康諮詢服務僅能借用校內各單位空間使用，未來在校內空間允許的狀況下，規劃設置專用訪談空間，以強化服務功能及維護同仁隱私。
五、宣傳推廣	
職業安全衛生中心真的入學 4 年沒啥聽說過，是否績效不彰？或是宣傳不善？	本中心主要服務對象為教職員工，與學生之互動較少。106 年成立後，每年配合新生安全日針對新生進行安全教育訓練。本反應意見學生係本中心成立之前入學，因此對中心較為陌生。