

國立臺灣海洋大學 111 學年度行政品質評鑑委員會議紀錄

時 間：112 年 3 月 15 日(星期三)中午 12 時 10 分

地 點：行政大樓 4 樓會議室

主 席：莊主任委員季高

紀錄：詹鴻敏

出席者：蔡杏慧委員、張文哲委員(請假)、丁士展委員(請假)、吳彰哲委員(請假)、江孟燦委員、李宏仁委員、王天楷委員、邱進東委員(請假)、黃文政委員(請假)、顏志達委員、鄭建富委員、王嘉陵委員、曾聖文委員、陳裕仁委員、張慈芳委員、汪素珍委員、賴品劭委員、林正平主任秘書(執行秘書)

列席單位：呂教務長明偉(王副教務長佳惠代)、許總務長世孟、鄭圖資長錫齊、方中心主任天熹、蕭院長聰淵、饒院長瑞正、謝主任玉玲、鄭學務長學淵(賴秘書品劭代)、張國際長祐維(王副國際長嘉陵代)、黃主任智能(張行政組員文亮代)、卓院長大靖、許院長濤、鍾院長政棋(黃主任昱凱代)

一、報告事項

- (一)本(111)學年度以教務處、總務處、圖資處、職業安全衛生中心、人社院、法政學院、共教中心等 7 個單位為對象，於 111 年 12 月 5 日至 111 年 12 月 23 日期間，透過本校教學務系統，針對教職員工生進行行政滿意度網路調查。
- (二)上述問卷結果顯示，本次各受評行政與教學單位之行政滿意度總平均值均超過 4 分，得列為【優良單位】。摘要問卷結果之整體滿意度說明如[附件 1](#)(P3~P10)。各受評單位依據問卷建言提列檢討報告，並於本委員會提案審議。
- (三)112 學年度行政品質評鑑受評單位為秘書室、體育室、人事室、主計室、產學營運總中心、海運學院，及生科院。

二、討論事項

提案一

提案單位：秘書室

案由：110 學年度行政品質評鑑委員會決議事項後續追蹤提請審議。

說明：

- 一、依據 111 年 4 月 20 日 110 學年度行政品質評鑑委員會議決議辦理。
- 二、檢附 110 學年度行政滿意度問卷調查結果檢討報告執行追蹤表(如[附件 2](#)，P11)。

決議：照案通過

提案二

提案單位：秘書室

案由：有關 111 學年度問卷建言相關單位檢討報告，提請審議。

說明：

- 一、依據本校「行政品質評鑑要點」第 10 點第 3 款規定辦理。
- 二、檢附 111 學年度「行政滿意度」問卷建言改進報告(如[附件 3](#)，P12~P34)。

決議：

一、針對同仁服務態度須改善者，請單位主管落實監督及考核，必要時調整其服務單位職務，以免影響學校形象。

二、餘照案通過

三、臨時動議

(一)有關學校代收學生會會費，常未能於每月五日前匯入學生會帳戶，例如 111 年 12 月會費迄今尚未入帳，每每需去電追蹤。請課指組主動協調主計室、出納組辦理，並掌控進度。

(二)請總務處於全校洗手間張貼中英並列之問題反映標示。

四、散會

國立臺灣海洋大學 111 學年度「行政滿意度」調查結果摘要

為提昇本校行政服務品質，增進辦學績效，行政及教學單位每 3 年應接受行政滿意度調查 1 次。問卷滿意度採五分量表計分，調查結果單位整體滿意度分數達 4.0 分(含)以上者列為【優良】，而 3.0 分(含)以下者列為【待改善】，並請受評單位依據調查結果及改善建言提列具體改進措施送本校行政品質評鑑委員會議審議。

一、受評單位

- (一)行政單位：教務處、總務處、圖資處、職業安全衛生中心。
- (二)教學單位(含院、系、所)：人社院、法政學院、共教中心

二、問卷調查

- (一)方法：問卷調查
- (二)方式：透過本校教學務系統進行網路調查。
- (三)時間：自 111 年 12 月 5 日起至 111 年 12 月 23 日止。

三、整體滿意度說明

(一) 行政單位

1.1 行政單位問卷結構

以全校教職員生共計 7,848 人為母群體(其中教師 406 人，職員 221 人，本國籍生 7,090 人、外籍生 131 人)，針對教務處、總務處、圖資處、職安衛中心等 4 個受評單位上網填答人數共計 2,134 人(其中教師 131 人，職員 89 人，本國籍生 1,871 人、外籍生 43 人)，整體填答率 27.2%，樣本結構如表 1-1 所示。

表 1-1 行政單位行政滿意度樣本結構統計表

身分別	教師	職員	學生(含外籍生)	合計
調查總數	406	221	7221	7,848
填答總數	131	89	1914	2134
填答率	32.7%	40.3%	26.5%	27.2%

1.2 行政單位服務項目滿意度

全校教職員生對於各受評單位 8 項評估指標滿意度總平均值(扣除未接觸受訪者)分別為教務處 4.12(未接觸 37.36%)、總務處 4.08(未接觸 44.56%)、圖資處 4.15(未接觸 41.92%)、職業安全衛生中心 4.10(未接觸 54.18%)，顯示本(111)學年各受評單位均得列為【優良】單位，如表 1-2 所示。

表 1-2 全校教職員生對各受評行政單位服務項目滿意程度統計表

單位/身分	滿意度平均值/未接觸率							
	教師		職員		學生		教職員生	
教務處	4.43	12.12%	4.09	8.99%	4.09	40.41%	4.12	37.36%
總務處	4.35	13.55%	4.01	3.51%	4.06	48.59%	4.08	44.56%
圖資處	4.37	20.13%	3.96	11.10%	4.14	44.84%	4.15	41.92%
職安衛中心	4.32	27.19%	4.03	15.87%	4.08	57.81%	4.10	54.18%

1.3 不同身分對行政單位滿意度差異

如表 1-2 所示，不同身分別對受評單位之整體行政滿意度平均值顯示，各單位均以教師滿意度為高，而職員滿意度較低，其中職員對於圖資處滿意度平均值未達 4，其餘身分別對各受評單位滿意度平均值均高於 4。至於未接觸比率方面，教師、職員、學生未接觸比率較高者為職安衛中心，而職員與各單位未接觸比率均最低。

1.4 行政受評單位最滿意及最不满意項目

就個別題項而言，全校教職員生對於行政各受評單位滿意度較高的項目包括【服務態度親切和善與有禮貌】、【熟悉作業流程且專業知識豐富】、【提供相關業務諮詢服務】等項目；滿意度相對較低題項則為【網頁內容豐富、正確、即時且查詢操作簡便】、【人員代理制度之完備性】、【所訂定之法令規章明確適宜】、【單位提供之申請表件手續簡便】等，如表 1-3 所示。

表 1-3 全校教職員生對於行政受評單位滿意度最高及最低前後 3 項目

單位	滿意度前 3 名項目	滿意度後 3 名項目
教務處	1. 服務態度親切和善與有禮貌(4.19) 3. 熟悉作業流程且專業知識豐富(4.17) 5. 提供相關業務諮詢(4.16)	6. 網頁內容豐富、正確、即時且查詢操作簡便(4.03) 4. 單位提供之申請表件手續簡便(4.08) 7. 人員代理制度之完備性(4.09)
總務處	3. 熟悉作業流程且專業知識豐富(4.13) 1. 服務態度親切和善與有禮貌(4.11) 5. 提供相關業務諮詢(4.11)	6. 網頁內容豐富、正確、即時且查詢操作簡便(4.03) 4. 單位提供之申請表件手續簡便(4.04) 7. 人員代理制度之完備性(4.06)
圖資處	1. 服務態度親切和善與有禮貌(4.23) 3. 熟悉作業流程且專業知識豐富(4.20) 5. 提供相關業務諮詢(4.17)	6. 網頁內容豐富、正確、即時且查詢操作簡便(4.08) 7. 人員代理制度之完備性(4.10) 8. 所訂定之法令規章明確適宜(4.11)
職安衛中心	1. 服務態度親切和善與有禮貌(4.15) 3. 熟悉作業流程且專業知識豐富(4.15) 2. 能確實掌握工作時效(4.13)	6. 網頁內容豐富、正確、即時且查詢操作簡便(4.06) 7. 人員代理制度之完備性(4.06) 8. 所訂定之法令規章明確適宜(4.07)

二、教學單位整體滿意度說明

2.1 教學單位問卷結構

教學受評單位含人社院、法政學院、共教中心，樣本結構如表 2-1 並說明如下：

2.1.1 人社院：以人社院師生 335 人為母群體(教師 31 人，學生 304 人【含本國生 299 人、外籍生 5 人】)；填答人數，教師 10 人，學生 115 人【含本國生 111 人、外籍生 4 人】，計 125 份有效問卷，填答率 37.31%。

2.1.2 法政學院：以法政學院師生 239 人為母群體(教師 11 人、學生 228 人)；填答人數，教師 4 人，本國生 73 人(受訪之外籍生未填問卷)，計 77 份有效問卷，填答率 33.22%

2.1.3 共教中心：以共教中心教師 19 人、全校大學日間學制 1~2 年級生 3053 人、外籍生 63 人(含大學日間學制 1~2 年級、研究所 1 年級) 共計 3135 人為母群體；填答人數，教師 3 人，本國生 964 人，外籍生 28 人，計 995 份有效問卷，填答率 31.74%。

表 2-1 教學單位行政滿意度樣本結構統計表

單位/身分		調查總數	填答總數	填答率
人社院	教師	31	10	37.31%
	學生	304	115	
法政學院	教師	11	4	33.22%
	學生	228	73	
共教中心	教師	19	3	31.74%
	學生	3116	992	

2.2 教學單位服務項目滿意度

本節為受評學院所屬師生(共教中心則以所屬教師及全校大學日間 1~2 年級、外籍研究生 1 年級)為問卷調查對象，受訪的師生對受評教學單位 20 項評估指標滿意度總平均值(扣除未接觸受訪者)分別為人社院 4.54(未接觸 9.9%)、法政學院 4.15(未接觸 12.5%)、共教中心 4.13(未接觸 26.7%)，顯示本(111)學年各受評教學單位均得列為【優良】單位，如表 2-2 所示。

表 2-2 教學單位師生對各受評行政單位服務項目滿意程度統計表

單位/身分	滿意度平均值/未接觸率							
	教師		本國籍生		外籍生		師生	
人社院	4.69	4.0%	4.53	10.4%	4.24	8.8%	4.54	9.9%
法政學院	4.78	5.0%	4.11	12.9%	—	—	4.15	12.5%
共教中心	4.67	0.0%	4.12	27.6%	4.50	0.0%	4.13	26.7%

* 法政學院之外籍生未填寫問卷

2.3 教學受評單位最滿意及最不满意項目

就個別題項而言，不同受評單位之受訪師生對各受評教學單位滿意度較高、較低前三項有所不同，唯一共通點需要改進項目為【9. 協助師生設備需求採購】，如表 2-3 並說明如下：

2.3.1 人社院：全院師生對各項目滿意度平均值均高於 4，滿意度較高的項目包括【7. 擔任代理職務時，能夠落實代理業務】、【14. 協助系所師生相關表單的申請】、【4. 熟悉業務與流程，按時完成相關事務】等項目；滿意度相對較低題項則為【8. 主動提供、檢視和維修上課所需設備，確保充足性及可用性】、【9. 協助師生設備需求採購】、【1. 耐心傾聽相關業務詢問並解決問題】等，惟外籍生對於人社院【10. 主動維護本院系所空間品質，營造整潔美觀之舒適環境】、【11. 協助處理各項活動業務，如研討會、演講等】、【12. 有效率處理反映問題或所需的幫忙】等項目滿意度均為 3.75。

2.3.2 法政學院：滿意度較高的項目包括【6. 及時且正確回答詢問問題，如修業學分、修業規定、申請獎助學金等】、【14. 協助系所師生相關表單的申請】、【13. 依規範簡化相關物品借用服務流程】等項目；滿意度相對較低題項則為【8. 主動提供、檢視和維修上課所需設備，確保充足性及可用性】、【9. 協助師生設備需求採購】、【10. 主動維護本院系所空間品質，營造整潔美觀之舒適環境】等。

2.3.3 共教中心：受訪師生對共教中心各項滿意度平均值均高於 4，滿意度較高的項目包括【6. 及時且正確回答詢問問題，如修業學分、修業規定、申請獎助學金等】、【1. 耐心傾聽相關業務詢問並解決問題】、【3. 有責任感如期完成業務承諾】等項目；滿意度相對較低題項則為【19. 主動規劃提供簡便的網路線上服務】、【18. 主動更新與充實網頁，提供各項表單下載及法規之查詢】、【9. 協助師生設備需求採購(4.10)】等。

表 2-3 受訪師生對於教學受評單位滿意度最高及最低前後 3 項目

單位	滿意度前 3 名項目	滿意度後 3 名項目
人社院	7. 擔任代理職務時，能夠落實代理業務 (4.59) 14. 協助系所師生相關表單的申請 (4.58) 4. 熟悉業務與流程，按時完成相關事務 (4.56)	8. 主動提供、檢視和維修上課所需設備，確保充足性及可用性(4.48) 9. 協助師生設備需求採購(4.50) 1. 耐心傾聽相關業務詢問並解決問題 (4.51)
法政學院	6. 及時且正確回答詢問問題，如修業學分、修業規定、申請獎助學金等 (4.23) 14. 協助系所師生相關表單的申請 (4.23) 13. 依規範簡化相關物品借用服務流程 (4.21)	8. 主動提供、檢視和維修上課所需設備，確保充足性及可用性(3.99) 9. 協助師生設備需求採購(3.99) 10. 主動維護本院系所空間品質，營造整潔美觀之舒適環境(4.03)
共教中心	6. 及時且正確回答詢問問題，如修業	19. 主動規劃提供簡便的網路線上服務

	學分、修業規定、申請獎助學金等 (4.17) 1. 耐心傾聽相關業務詢問並解決問題 (4.16) 3. 有責任感如期完成業務承諾(4.16)	(4.06) 18. 主動更新與充實網頁，提供各項表 單下載及法規之查詢(4.07) 9. 協助師生設備需求採購(4.10)
--	--	---

三、結論

3.1 各受評單位均得列為【優良】單位

教務處、總務處、圖資處、職安衛中心等 4 個行政受評單位，及人社院、法政學院、共教中心等 3 個教學單位，滿意度總平均值均高於 4，顯示本(111)學年各受評行政與教學單位均得列為【優良】單位。

3.2 服務態度、熟稔業務、提供諮詢等普為行政單位優點，網頁、系統、申請手續、法令規章則仍可改善

各受評單位滿意度前 3 名項目為服務態度、熟稔業務且能提供諮詢；網頁、簡化申請表單手續、法令規章明確適宜等，乃相對滿意度較低項目。開放性問題項目中，部分受訪者亦提出申請表件、網頁、系統改善等多項建議，另行政助理助學金撥付時效為多位受訪者所關切的問題。

3.3 服務態度、專業知能是教學單位優點，主動維護上課所需設施設備，為受訪師生普遍的期待

各受評教學單位有關即時回答問題、協助師生詢問等項目均獲得較高滿意度，但有關主動檢視維修上課所需設備，及協助師生設備需求採購等項目，則相對滿意度較低。人社院及法政學院學生，對於空間品質環境整潔美觀滿意度平均值不及 4，開放式問題項亦有部分同學提出硬體設施、環境整潔改善之建議。外籍生則建議行政單位與共教中心職員能提升英語溝通能力。

3.4 行政單位間可加強溝通合作

各行政單位滿意度均以教師最高，學生次之，職員最低，而職員與行政單位間之接觸率卻是最高，顯示跨單位間溝通合作仍可加強。

111 學年度行政滿意度問卷調查~~行政單位綜合性建言

題目一、人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌
<p>1. 優點：繼續加油；同仁辛苦了，非常感謝；辛苦行政人員，謝謝您們；行政人員都非常友善親切；給予幫助非常感謝；都很好，並協助我如何處理；很不錯；還行；繼續保持；均滿意；很好；老師人很好都會幫解答問題；很樂意解釋到我完全明白為止並不會放過任何可以協助的方式或機會；非常滿意；很棒；謝謝各行政人員大家都辛苦了；還不錯；good；good；Good；認真負責；很好；謝謝；好耶；很棒加油 老師辛苦了；大家辛苦了；good；很棒；很好了；服務良好；感謝師長~；加油；很棒；借場地借書等等的都不會刁難；謝謝；目前為止一切 OK；好；GOOD；可以；all good, thanks；Very good service；Keep up the good work</p> <p>2. 建議：</p> <p>(1) 多體諒 彼此互助</p> <p>(2) 建議承辦人員溝通事情要有耐心</p> <p>(3) 優先以電話溝通了解需求</p> <p>(4) 上次○○○一位女公務員一問三不知 還想把我趕走 因為他桌上的早餐漢堡要涼了 快滾一滾好不好 不想坐著領 30K 就不要做了後面還有很多人搶著做 還跟我說你是校友...</p> <p>(5) 除了行政分布過遠以外其他都很好</p> <p>(6) 偶而都聽到行政人員都在大聲大笑說話或吃下午茶，觀感很不佳</p> <p>(7) 請處與處之間遇到問題不要互踢皮球。</p> <p>(8) friendly behavior is needed and the ability to communicate in English is highly required</p> <p>(9) They should all be learning to know English as a subject just like us leaning the Mandarin language.</p>
題目二、人員能確實掌握工作時效
<p>1. 優點：繼續加油；辛苦行政人員謝謝您們；很有效率；還可以；很好；繼續保持；時間說到做到並會提前告知給足需求者時間去準備；非常滿意；很滿意；謝謝各行政人員大家都辛苦了；很好；good；good；Already good；相信國家公務員都有一定有效率能為學生做出有效率的效率；速度快；謝謝；很好；謝謝；不錯；讚；大家辛苦了；good；服務良好；感謝師長~；沒特別要說的,學生就是要先查詢好時間；加油；感謝；目前為止一切 OK；好；GOOD；可以</p> <p>2. 建議：</p> <p>(1) 效率待加強</p> <p>(2) 上下班真的很準時呵呵</p> <p>(3) 沒有明確標示出可收件和有服務時段。</p> <p>(4) 午休時間太長了，有時候下午 1 點後打過去也不一定有人接聽電話，都要等到 1 點半後，學生若有要事只能遲進教室，只為等待專員的工作時間。</p>
題目三、人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識
<p>1. 優點：繼續加油；辛苦行政人員謝謝您們；感謝；很好；繼續保持；服務都會馬上解決；對於每一個事項和流程都非常清楚且正確的將信息傳達出來，非常安心；謝謝各行政人員大家都辛苦了；很好；good；good；Already good；辦理事務時快速即表示熟悉作業流程；棒；一定是大拇指，每個人員都有具備一定的知識；指示明確；很好；謝謝；不差；棒；讚；大家辛苦了；good；優秀；服務良好；感謝師長~；還可以；加油；專業；目前為止一切 OK；好；GOOD；可以；Very good service；Keep up the good work</p> <p>2. 建議：</p> <p>(1) 各單位網頁提供承辦負責之職務說明</p>

<p>(2) 一問三不知</p> <p>(3) 中等</p> <p>(4) 什麼事都自己辦還需要專業嗎</p> <p>(5) Again the English language is missing, they should be trained in English communication</p>
題目四、所提供之申請表件手續簡便
<p>1. 優點：繼續加油；辛苦行政人員謝謝您們；清楚明瞭；；很好；繼續保持；簡單不複雜；非常滿意；很棒；非常好；謝謝各行政人員大家都辛苦了；還不錯；good；good；Already good；辦理事務時用時簡短；棒；看其他幹部拿資料的效率很夠，所以手續因該是很方便的吧！；很好；謝謝；棒；讚；大家辛苦了；good；讚；服務良好；加油；持續下去；目前為止一切 OK；好；GOOD；可以；Keep up the good work</p> <p>2. 建議：</p> <p>(1) 平平</p> <p>(2) 對於需填寫表單的流程及填寫方式都不明確</p> <p>(3) 爛死了 辦東西還會忘記</p> <p>(4) 普通</p> <p>(5) 認為可以改使用電子化設備，以免在這個天氣惡劣的學校還得抱著資料在校園內穿梭</p> <p>(6) English need to be understood or learnt.</p>
題目五、提供相關業務諮詢服務
<p>1. 優點：繼續加油；辛苦行政人員謝謝您們；很好；繼續保持；什麼都可以提問，也很耐性服務；非常滿意；很好；很讚；謝謝各行政人員大家都辛苦了；還不錯；good；good；Already good enough；棒；很好；謝謝；棒；讚；大家辛苦了；good；讚；加油；詳細；目前為止一切 OK；好；GOOD；可以；Very good service；Keep up the good work</p> <p>2. 建議：</p> <p>(1) 建立為學生提供服務的共識</p> <p>(2) 行政人員應多了解各單位網頁介紹</p> <p>(3) 有的時候回答語氣蠻不耐煩</p> <p>(4) 普通</p> <p>(5) 文件內附有概略的處理方式</p> <p>(6) 教授的研究助理常需致電過去詢問事項，常常沒辦法盡快解決事情，各部門常互相推託，學生只能重複的處室電話一直反複撥打。</p> <p>(7) Again communication is a need.</p>
題目六、網頁內容豐富、正確、即時且查詢操作簡便
<p>1. 優點：繼續加油；辛苦行政人員謝謝您們；很好；繼續保持；好；非常輕鬆；非常滿意；網頁做得還不錯；佳；不錯；good；good；Already good；很好；謝謝；大家辛苦了；good；讚；讚；加油；即時；目前為止一切 OK；GOOD；可以；Very good service；The system is very effective.</p> <p>2. 建議：</p> <p>(1) 中等</p> <p>(2) 普通</p>
題目七、人員代理制度之完備性
<p>1. 優點：繼續加油；辛苦行政人員謝謝您們；很好；繼續保持；非常滿意；非常滿意；謝謝各行政人員大家都辛苦了；很讚；good；good；Already good enough；棒；很好；謝謝；棒；大家辛苦了；good；讚；加油；好；可以；Very good service；OK；Keep up the good work</p> <p>2. 建議：</p> <p>(1) 未落實代理制度</p>

- (2) 承辦人請假所屬業務應確實落實代理人制度，才不會導致具有時效性業務延遲或無人處理
- (3) 為避免資訊傳達錯誤 代理人盡量讓承辦了解代辦事項
- (4) 中等
- (5) 常常找不到人啊 這不是公務人員嗎
- (6) Not much interaction them accept in the orientation time.

題目八、所訂定之法令規章明確適宜

- 1.優點：繼續加油；辛苦行政人員謝謝您們；繼續保持；好；非常滿意；適中；棒；好；很好；good；Already good；棒；目前看來的法令是都蠻合理的啦！；很好；謝謝；棒；讚；大家辛苦了；good；讚；加油；清楚；ok；GOOD；可以；Very good service；OK
- 2.建議：
- (1) 各單位相關法令規範 需能在一級單位的網頁上呈現
- (2) 中等
- (3) 問來問去不專業


題目十一、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

- 1.優點：繼續加油；無，大家辛苦了；繼續保持；都很棒；都非常好；非常滿意；很好；太棒了；目前看來是沒有什麼要改進的地方；雖然我都未曾接觸過，也不知道這份表單會不會真的有人看，但還是要跟行政的老師們都說聲辛苦了，有你們我們才可以有好的受教環境；很好；謝謝；大家辛苦了；good；加油；目前為止一切OK；GOOD；都很好；Very good service
- 2.建議：
- (1) 對學生要有耐心
- (2) 定期安排單位輪替職務制度並培訓工讀生行政庶務處理及應變能力以利支援單位業務繁忙期並改善行政效率
- (3) 建議承辦人員溝通事情要有耐心
- (4) 態度要好
- (5) 辦理事務時的態度及說話方式。
- (6) 再加油啊，海大值得更好(教務系統是到底有沒有要換)
- (7) 效率可以快一點嗎
- (8) 對於要上網申請之事項能不能寄信通知一下，不然學生還得自己上系統上去找
- (9) 希望系辦助教心情好一點
- (10) 表單寫清楚，官網請定期更新，電話打時不要每次都沒人接(上班時間打)
- (11) 領死薪水再混阿，泡茶聊天，催錢一流，給錢慢的跟烏龜一樣
- (12) 偶而都聽到行政人員都在大聲大笑說話或吃下午茶，觀感很不佳，希望可改善
- (13) Be more knowledgeable in speaking of English language
- (14) English communication must be improved
- (15) IF WE CAN HAVE A LAUNCHING OF SOME PROGRAMS AND ACTIVITIES NEW FOR THE STUDENTS. LIKE US A S INTERNATIONAL STUDENTS IN THE SCHOOL. ESPECIALLY ON THE HEALTH PROGRAM, SCIENCE FAIR AND CULTURAL ARTS OUTSIDE OF THE CAMPUS THAT WILL ENCOURAGE TO ACTIVELY PARTICIPATE THE STUDENT IN ALL LEVEL. CONSERVATION PROGRAM AND OPEN HOUSE VISITATION TO OTHER STAKEHOLDERS AND RELEVANCE INSTITUTIONS THAT HAS COLLABORATION WITH THE SCHOOL. ITS BETTER!

備註：個別性建言併單位改進報告如附件 3 所示

110 學年度行政滿意度問卷調查結果檢討報告

行政品質評鑑委員會建議事項改善追蹤

單位	110 學年度行政品質評鑑委員會 決議事項	111 學年度執行情形
總務處	1. 學生因趕時間而常集中於上課地點附近隨意停放機車，而黃瑾公園旁之機車位，夜間有校外居民停放狀況，排擠同學有限停車位。請總務處與學生代表溝通，建立學生機車停放管理制度。	1. 目前會請巡邏人員加強勸導及開單。 2. 研擬加裝機車車牌辨識系統來改善違規停車及設車輛總量管制。
圖資處	<p>1. 教學務系統得供手機、平板填寫乙節，請圖資處評估建置所需時程；個人信箱得透過學校 web mail 介面設定自動轉寄功能，請圖資處列入新生入學宣導。</p> <p>備註：</p> <p>110 年問卷建議內容：建議學校較學務系統可以開發 APP 或 手機平板版 不然臨時要填寫問卷或查詢相關事項時，用手機開很不方便。</p> <p>110 年圖資處答覆：目前教學務系統問卷已設計提供題目答案直式版型，可讓使用手機平板填寫時更加方便，後續將此版型提供給本校需使用問卷的單位參考；另教學務系統未來將規劃朝 RWD 響應式網頁設計，使其能提供手機平板更順利使用。</p>	<p>教學務系統 RWD 介面已規劃設計中，目前以體育室辦證系統功能試行建置，後續將逐步調整為 RWD 介面，並同步進行登入頁及 menu 版面調整，未來將會提供更簡約及簡易的行動裝置操作介面。</p>  <p>The screenshot displays the 'SCM1030_設定辦理運動證件項目' (SCM1030_Setup for processing sports certificate items) interface. It shows a '新增' (Add) button and a form with the following fields: '運動項目' (Sports Item) set to '1-健身房 Gym', '適用人員' (Applicable Personnel) set to '教職員工' (Faculty and Staff), '性別' (Gender) set to '男' (Male), and '運動項目單價' (Sports Item Unit Price) set to '1500'. The '備註' (Remarks) field is empty. Below the form, there is a summary section showing '1-健身房 Gym' with a unit price of 1500, and a '修改時間' (Modification Time) of 2022/03/18. The interface also includes navigation buttons like '新增' (Add), '修改' (Modify), and '刪除' (Delete).</p>

受評單位：教務處	
改善建言	具體改進措施
題目一、人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	
優點： 繼續加油；同仁辛苦了，非常感謝；辛苦行政人員，謝謝您們；行政人員都非常友善親切；給予幫助非常感謝；都很好，並協助我如何處理；很不錯	
建議： 1. 教務處註冊課務組某人，請她不要依照當天的心情來回應我們中心想詢問的問題，如果她沒有心要幫忙，且其他學系單位也對這人有意見，不如不要待在這裡，去找其他工作做，省得我或是其他學系對這人特別惱火。 2. 希望註冊課務組的部分同仁，在詢問相關業務時態度可以好一點。 3. 希望註冊組某職員態度能好點，不要每次不耐煩。 4. 註冊課務組態度可以好一點嗎 阿每次寫這種有用嗎 5. 實習暨就業輔導組的鄭小姐在面試工讀生的時候一直批評別人的科系，明明自己不夠理解別的簡報的主題，卻一直用自以為是的口吻批評，非常沒教養。 6. 註冊課務組處理資工系的某位年紀較大的女士態度欠佳，聽說對僑生特別差，至少對我差。其他人態度都很好，會儘量幫助我。 7. 行政大樓三樓 靠樓梯中間臉部知道臭幾點講話也是。	第 1、2、3、4、6、7 點：註課組虛心受教，並會檢討及改善同仁應對態度，感謝指教。 5. 有關實就組鄭小姐面試工讀生態度不佳乙節，經瞭解本組同仁並無鄭姓氏，另近期面試工讀生亦無使用簡報方式評選，本案建議釐清改善建言內容之精確性，以利實就組更適切做妥適回應與改進。
題目二、人員能確實掌握工作時效	
優點：繼續加油；辛苦行政人員謝謝您們；很有效率	
建議： 1. 教務處註冊課務組某人，請她不要有敷衍的方式來回應我們中心想詢問的問題，且不要一拖再拖，真的趕快自請離職去找其他工作。 2. 就挺尷尬的，之前成績單影印機壞掉，跑上跑下，如果可以，可以在知道機器壞掉	第 1、2、3 點：註課組及進修組會再檢討及改善工作流程及時效，感謝指教。

<p>的時候，貼個公告，並告知先去出納組繳費，再上三樓申請成績單，而不是讓學生們傻傻地排隊，一樓機臺排完排三樓，我們也不用一直問老師問題</p> <p>3. 註冊課務組跟系辦推來推去很討厭</p>	
題目四、所提供之申請表件手續簡便	
<p>建議：</p> <p>1. 教務處註冊課務組當中的借用教室表單，如有拿掉就沒事，但萬一後續我們單位找不到其他教室又要我們自行維護，再請把新的表單掛上去；如果沒記錯的話，只剩下一間教室是貴單位管理。</p> <p>2. 網頁的表單建議能提供可編輯存檔的格式(例:word)以利下次申請編輯沿用</p> <p>3. 申請表未寫清楚，像是停修單沒說要給系上</p>	<p>1. 目前教務處註冊課務組管理的教室只剩一間--海事 622 教室，該間教室讓大一英文開課單位優先使用，借用教室表單已修改。</p> <p>2. 網頁上的部分表單具時限性，不宜提供可編輯存檔的格式，其他一般性表單已提供可編輯存檔的格式。</p> <p>3. 本校僅有期中退選申請單，表單已註明送件相關步驟；備註事項第二點已敘明經申請學生所屬所主管或其指定授權代理人簽章後，交由系所承辦人匯集後，送註冊課務組(進修推廣組)處理。</p>
題目六、網頁內容豐富、正確、即時且查詢操作簡便	
<p>建議：</p> <p>1. 教務處的網頁不是很友善，資訊不易找到</p> <p>2. 不太常用，但選課系統希望可以多條件篩選，拜託謝謝</p>	<p>感謝指教，將蒐集使用者意見與圖資處研議修正教務處網頁各項資訊配置及調整選課系統使用介面，使大眾可容易取得所需資訊及符合需求</p>
題目十一、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	
<p>建議：</p> <p>1. 外籍生選課系統要有中英文的系統</p> <p>2. 煩請教務處，尤其註冊課務組，如果有開校課程委員會，可不可以同時把議程放上來，讓要送案子的單位提早因應並準備。</p> <p>3. 今年的大暑計畫為甚麼沒有人氣獎？</p>	<p>1. 教學務系統已有英文版介面，供有需求者使用。</p> <p>2. 註課組於每學期初確定當學期校課程委員會會議時程後，均會先行通知各學院、共教中心，以利各學院及系所提早安排所屬課程委員會時程，會議前亦會將議程內容寄至各出席單位先行參閱，以利會議中審議。</p> <p>3. 依本校「大學生暑期學習實務體驗計畫」實施要點第四點第 8 項「評選及獎勵」，自當年度執行成果中，評選出各學院前三名及兩組佳作組別，分別核發獎勵金及獎狀，以獎勵優異之計畫。惟 110 年度起適逢疫情，將實體成果展改以線上辦理，為</p>

<p>4. 希望轉系榜單的公布速度可以加快，以往都要會議招開完的後一個星期才會公布，希望可以提早到 3~5 天，辛苦各位行政人員了</p> <p>5. 選課系統鎖定年級常有錯誤 期中評鑑問卷內容不貼切實際課程內容</p> <p>6. 註冊課務組態度專業</p> <p>7. 個人經驗及同學反應，畢業離退手續繁複，應再更便利。</p> <p>8. 也希望教學中心可以開設更多的課程。</p>	<p>促進學生參與線上成果展活動，故增列人氣獎投票活動，希望鼓勵更多師生參與成果展出活動並瞭解計畫內涵。有關建議本計畫可辦理人氣獎部分，教務處教學中心可研議辦理。</p> <p>4. (1)轉系會議結束後需再度確認榜單，並經行政流程等校長簽核後才能公告，會儘快將榜單公告。</p> <p>4. (2)謝謝建議，轉系放榜需待轉系會議紀錄須經奉核後才能公告周知，行政流程需時約 1 周，無法提早至 3 日，敬請見諒。</p> <p>5. 本校期中教學意見調查其目的為提供修課同學於學期中表達課程意見，以利授課教師瞭解同學學習成效，並作為適度調整教學方法參考，因此在題項部分包括教學目標與內容(2 題)、教學方法與學生互動(2 題)、態度與敬業精神(1 題)，學生自評(1 題)，及對課程之建議表述等，因此對於該問卷題項的調整，若能有更具體的說明或建議，後續將會提請相關會議進行討論，感謝您的建議。</p> <p>6. 註課組虛心受教，並會檢討及改善同仁應對態度，感謝指教。</p> <p>7. 離校手續僅需線上申請並確認離校手續已完成，即可持學生證領取畢業證書。研究生因需要確認論文考試結果及繳交畢業論文紙本轉送國家圖書館，故程序較繁瑣。畢業離校流程已有在學校網站事先公告，請同學務必在離校前詳閱公告，以減少作業時程。註課組及進修組也會依建議檢視及適時簡化流程。</p> <p>8. 教務處教學中心推動「淘課許願池」計畫，係由學生許願想學習的課程開設辦理，如欲參與此課程之學生數達一定比例，將由本中心協助找講師開設課程活動，並規劃多元化的學生培訓、輔導講座以提供學生參與修習，而前述以上課程及活動皆不認列學分數。因 109 年度起適逢疫情，無法辦理或被迫取消實體活動及工</p>
--	---

9. 再加油啊，海大值得更好(教務系統是到底有沒有要換)

10. 我認為電機系除了必修課以外的時間，能選的體育課抽到的機率太小了，建議選課作業不要以抽籤作業進行，改為以選課時間先後決定能否選上，這樣讓想選體育課的電機系同學比較有機會選到。

11. 服務學習時數到底是誰訂的阿，一學期 16 小時，四年就要 128 小時是要搞死誰啊，其他學校甚至沒有時數，就我們一學期要搞個 16 小時

12. 我今年第一次擔任高教深耕的計畫助理，我認為很多行政事項教授不見得清楚，我也不曉得可以問誰，就一直東問西問，以至於有些作業不完全、一直被退件的情況產生，造成行政人員負擔。我希望學校可以開設計畫助理說明會議，提供網路請購流程及行政需知，亦或是有更明確的窗口可以提問。才不會明明應該是要幫助教授減輕負擔的，但卻造成麻煩。(我知道網路上有流程表單，可是身為初任助理，有些內容看了還是沒有很清楚，不知道可以問誰。)

13. 有時去註課組時櫃台會看不到人，一等就等上十幾分鐘

14. 選課到底是在○喔 系統是去升級好不好選的方式也○○怪的 我○○下次就全部選多的拿去賣別人== ○○根本就抽不到阿學校別再搞了好不好

15. 選課系統太反直覺了

作坊，而日後隨著疫情逐漸明朗，本中心將開設更多課程的部分，教務處教學中心同時正在規劃辦理。

9. 謝謝指教，本處依建議與圖資處研擬優化教學務系統。

10. 抽籤作業是為了公平地讓每位同學都能選到課程，且其時程係於第一階段選課結束後統一作業，並不會影響同學的中籤機率。

11. 本校依教育部青年發展署 103 年 1 月 20 日臺教授青字第 1030000020 號來函開設相關課程。本課程共分為上下學期實施，學生於就學間上下學期須修滿各 16 小時服務項目，以及繳交 1 篇期末服務心得，故需修畢總計 32 小時及繳交 2 篇期末服務心得，而並非 128 小時。

12. 本校人事室每年皆會辦理新進教師職員之說明會，其中人事室亦邀請相關行政單位進行說明其所屬相關行政事項，如主計室說明網路請購及行政需知事宜等，故如仍有疑問可進一步請洽該承辦單位。

13. 謝謝指教，註課組同仁暫離座位開會辦公事或請假時，均設有代理人，如果同學遇有所屬系所承辦不在的情形，可向洽詢處或鄰近櫃台之同仁訊問以協助辦理業務。

14. 選課及抽籤作業皆有標準作業流程，也會事前公告，建議同學選課前可先瞭解相關作業方式。

15. 謝謝指教，註課組會依建議蒐集相關意見與圖資處研擬優化教學務系統介面。

國立臺灣海洋大學 111 學年度行政滿意度問卷調查結果檢討報告

受評單位：總務處	
改善建言	具體改進措施
題目一、人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	
優點：總務處報修都很快!讚!	
建議： 1. 校園違規停車嚴重，駐警隊毫無作為。 2. 出納人員很不積極 看到有人在窗口都還不收錢 過了很久才慢悠悠晃過來 態度還很差 3. 繳交宿舍費時，行政人員的態度不佳。 4. 警衛放任抽菸是幹什麼吃的	1. 本隊值班保全巡邏校園時發現違規停放車輛時會立即開立違規單，111 年度共計開立違規單 388 張。 2. 本組將製作「出納組滿意度調查表」，並定期統計及分析意見，以隨時滾動式修正及提高出納組行政工作滿意度。 3. 本校宿舍費係由第一銀行代收，已與銀行及派駐人員反應，請改善服務態度。 4. 本隊值班人員如有發現未在吸菸區抽菸者，會向有關單位舉報。
題目二、人員能確實掌握工作時效	
建議： 1. 出納組工讀薪資行政效率非常慢，許多系所兩三個月後才拿到薪水。 2. 請參考中央大學付款作業，次月 20 日一到，凌晨 12 點直接付款，我們合約上也有寫，但我們的付款作業都拖很久，10 月的錢，照理來說是 11/20 要付款，但卻拖到 12 月，請多多學習其他學校的行政效率謝謝	總務處： 撥款均依據主計室傳票執行，本組作業隨到隨辦並未耽延。撥款速度快慢除本組外，尚須加速業務單位作業流程及主計室傳票編製的配合，將轉知業務單位及主計室注意付款之時效。 學務處： 本校依勞動部公告時薪之助學金眾多，由生活輔導組業管之助學金（甲類兼任行政助理助學金、丙類兼任行政助理助學金、僑生兼任行政助理助學金、原住民兼任行政助理助學金），統一由生活輔導組辦理撥款作業，須於隔月 15 日前匯款至學生帳戶。其餘經費之助學金匯款作業日期依相關權責單位辦理期程。
題目三、人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識	
建議：總務處部分，以後停車問題是要問哪一位，這樣以後會搞不清楚它的流程是不是跟事務組之前的模式是一樣的？	本校停車管理現已由駐警隊負責，如有停車問題請撥打校內分機(1131 或 1135)詢問及反映。法令規範請逕由駐警隊網頁參考。
題目四、所提供之申請表件手續簡便	
建議：the receipt should be bilingual	出納組學雜費繳款證明現已採用雙語，有關

<p>for convenience to everyone</p>	<p>「自行收納統一收據」部份，各單位如有英文版之需求，亦已另行開立，將再與主計室研議是否將「自行收納統一收據」加註雙語，以利外籍人士查閱，謝謝。</p> <p>(The tuition and miscellaneous fee payment certificate of this group has been bilingual. Regarding the receipt part, if the English version is required by each unit, it has been issued separately. We will discuss with the Accounting Office whether to add bilingual to the receipt to facilitate the inspection of foreigners. Thank you.)</p>
<p>題目六、網頁內容豐富、正確、即時且查詢操作簡便</p>	
<p>建議：</p> <p>1. 總務處的網頁內容空洞，關於餐廳資訊營業時間無即時更新，停車位網頁系統也不友善</p> <p>2. 總務處的網頁內容空洞，關於餐廳資訊營業時間無即時更新，停車位網頁系統也不友善，以上兩點皆與圖資處有關。本校應該要有一個學生/教師單一入口，而不是每一個系統都有不同的帳號密碼跟介面。</p>	<p>1. (1)已通知餐飲業者廠商務必改善，並即時更新營業時間資訊。</p> <p>(2)停車管理系統，會請廠商加強改善。</p> <p>2.</p> <p>總務處：回復同 1.</p> <p>圖資處：</p> <p>(1)帳號密碼：推廣單一認證，使用教學務系統帳號密碼或電子信箱帳號密碼登入。</p> <p>(2)介面：教學務系統已於 108 年 8 月建置，協助將各單位將系統整合在同一個平台。</p> <p>(3)教學務系統建置【連結校內資訊系統】專區，已整合下列外部系統：社團活動資訊系統、英語認證報名補助系統、研究所畢業生離校上傳系統、簡易繳費查詢系統、申請在學證明列印系統、微學分修習查詢系統。</p> <p>(4)另學校建置 ad 伺服器，提供不易整合系統使用教學務系統帳密登入使用，目前已有 17 個系統使用。</p>
<p>題目十一、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</p>	
<p>建議：</p> <p>1. 接獲營繕項目，宜信箱告知約定時間與修繕或配合須知，給需求個人</p> <p>2. 校園每個廁所都應提供衛生紙及維持基本明亮跟潔淨，以廁所來看本校之品質非常落後</p>	<p>1. 營繕組辦理土木建築修繕事項須經專業判斷施工方式、廠商估價、請購、核准、廠商與使用單位討論可施工時間等程序，並非報修即可立即施工，各院系所可主動請秘書或助教協助隨時電話或 Email 詢問營繕組承辦人相關進度，營繕組承辦人將主動將相關訊息 Email 告知系所單位。</p> <p>2. (1)有關廁所大捲筒衛生紙，事務組均有提供行政單位及系所領取。</p>

<p>3. 餐廳應該要持續招商，很多櫃位空了都沒補，選擇超級少</p> <p>4. 校園設施壞了報修常常要等很久</p>	<p>(2)各大樓廁所清潔部份今年度已重新招標完成，並由上市上櫃之清潔公司得標，如有清潔不足之處，可反應至各大樓管理單位(如行政辦公室或各系辦)或總務處修繕網站，亦可由各廁所門口 QR-CODE 掃瞄反映，皆可於第一時間協助處理。</p> <p>3. 本校委外餐飲業者-全家便利商店股份有限公司經營之櫃位，因受疫情影響目前尚有 1~2 空櫃，該廠商業已積極辦理招商。</p> <p>4. (1)營繕組辦理土木建築修繕事項須經專業判斷施工方式、廠商估價、請購、核准、廠商與使用單位討論可施工時間等程序，並非報修即可立即施工，惟仍將盡量縮短時間並主動將相關訊息 Email 告知系所單位。</p> <p>(2)接獲水電報修單隨即派員至現場查看及修繕處理；如遇異常嚴重時須待料，所造成不便之處，敬請諒察。</p>
<p>5. 新版線上公文系統上線後，歸檔資料卻未電子化，皆無全案之掃描電子檔案，造成查閱檔案之困難 不熟悉各單位之業務權責，未能精準分文 不清楚部分文書用印位置</p> <p>6. 謝謝辛苦了，但之前有打電話給出納組過，經驗蠻不錯的，可能臨櫃和電話的感覺不同？</p>	<p>5. (1)歸檔案件調案查詢：新公文系統建置期間編目及掃描上傳功能尚未建置完善，致業務單位須逕向文書組調案申請，目前功能業已就緒完畢，線上公文可立即查閱、紙本文歸檔後立案、編目、掃描上傳至系統約 2-3 天即可上公文系統查詢，如有急需可電洽文書組優先處理作業。</p> <p>(2)分文原則係依來文機關指定，如無指定承辦單位則依本校分層負責表規定、來文承辦機關與本校對應窗口、業務屬性等綜合考量分文，惟一件公文遇涉及 2 個單位以上，則以承辦業務量較大者優先考慮，仍無單位接受該文者，則送請主任秘書裁示。分文後如有疑義，可申請改分或重分。</p> <p>(3)依文書處理手冊用印規定略以，一般公文蓋用機關印信之位置，以在首頁右側偏上方空白處用印為原則，簽署使用之章戳位置則於全文最後。用印同仁為啞啞人士，業務溝通時或有障礙，不熟悉情形，另加強教育訓練提升專業素養。</p> <p>6. 8. 本組將製作「出納組滿意度調查表」，並定期統計及分析意見，以隨時滾動式修正及提高出納組行政工作滿意度。</p>

<p>8. 出納組，也不能只怪出納組，嚴格說起來，是整個海大的行政效率都待加強</p> <p>7. 請管好學校違規停車 海大工學院停車場周遭樹可以的話適度修剪</p> <p>9. 駐警隊火災警報響了要記得查不要又是學生通報才姍姍來遲</p> <p>10. 出納組 公務人員很爽齣 手機好玩齣</p> <p>11. 我認為可以加強校園巡邏，確保學生安全。</p> <p>12. Maybe only some renewal on the building because it' s kinda old and not very clean</p> <p>13. 出納支付網路查詢系統 介面老舊且不易操作，難以想象這是 2022 年會出現的系統，軟硬體設備急需升級。</p> <p>14. 環安組有再管校園垃圾回收分類嗎?垃圾車都不分塑膠類。</p>	<p>7. (1)駐警隊會請值班人員加強巡邏取締違規車輛。</p> <p>(2)工學院各處停車場周遭樹木，皆有定時修剪，包含鄰北寧路站牌周邊人行道屬市政府維護之行道樹(蒲葵)，本校主動認領修剪。將不定時進行巡檢及修剪，以提供更好之停車品質及周邊環境之美觀。</p> <p>9. 駐警隊值班人員目前無法聽到全校火災警報響鈴，本隊已請廠商規劃火災警報移報系統，將信號傳回本隊值班室。</p> <p>10. (1)本組同仁都善盡職責在工作領域中，有時需用手機聯繫公務事宜(例:銀行、郵局等匯款相關事務)，造成外部觀感不佳，此後將盡量採用學校電話辦理。</p> <p>(2)爾後如有發現類此情事，請立刻反應，以利及時糾正並調整同仁態度。</p> <p>11. 駐警隊每日巡邏共計有 8 趟次。</p> <p>12. 有關校園老舊建築物問題，目前學校規劃優先改建行政大樓，將召開校園規劃發展委員會討論。(Regarding the issue of old campus buildings, the current school planning gives priority to the renovation of the administrative building, and the campus planning and development committee will be convened for discussion.)</p> <p>13. 擬洽系統廠商(艾富系統)反應介面老舊且操作不易之情事，並請工程師協同改善。另有關「出納支付網路查詢系統」查詢速度緩慢問題，已請圖資處及教務處姚良穎先生協助處理。</p> <p>14. 本校垃圾及資源回收之分類皆行之有年，相關訊息可至總務處環安組之網站查詢，將再進行教職員生之資源回收宣導。另，已要求各大樓之清潔人員和垃圾清運廠商確實落實垃圾分類事項。</p>
---	---

國立臺灣海洋大學 111 學年度行政滿意度問卷調查結果檢討報告

受評單位：圖資處	
改善建言	具體改進措施
題目一、人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	
優點：圖資處的人員都很友善；圖書館人員都非常友善，很喜歡這個環境！	
建議：校園網路建置感到非常官僚，各系統間的整合性很差，學術使用 google 系統網路限制只有 10G，沒有彈性動不動就刪老師帳號，欠缺彈性與同理心。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 校園網路組同仁接獲網路相關問題後均會積極排除問題，應無推託不處理之狀況，若有發生此事，請即刻向校園網路組組長申訴。 2. Google 原提供免費無限量空間 gmail 給學校教職員生使用，但 Google 自 2022/7/1 起限縮全校用戶僅能共同使用 100TB 的儲存空間。統計當時全校用戶的儲存空間用量總計約 5000TB，未避免全校用戶無法正常使用 gmail 服務，故作帳號限縮和超額空間帳號刪除方式，是為能使學校 gmail 服務能持續運作之必要措施。
題目二、人員能確實掌握工作時效	
建議： <ol style="list-style-type: none"> 1. 想請圖資處在網路與資安問題盡速解決，勿再請全校老師變動電腦等相關設施。 2. 圖資處回應速度請加快 	有關資安問題均依資安法及相關規範辦理，如依規範或資安防護需要，當即請管理者儘速修補或調整設定。至於網路方面若有問題，均會接獲訊息後盡速解決。
題目五、提供相關業務諮詢服務	
優點：圖資辦的各項活動讓我著實得知一些相關訊息，像是從 SPY×Family 的翻牌活動中得知若圖書處在編目中可填寫申請表單以利加快此本書上架的速度！	
建議： <ol style="list-style-type: none"> 1. 有關校園網路問題，詢問之後經常一問三不知，或者要求系上自行處理。教學務系統穩定性有待加強。 2. (總務處的網頁內容空洞，關於餐廳資訊營業時間無即時更新，停車位網頁系統也不友善) 以上兩點皆與圖資處有關。本校應該要有一個學生/教師單一入口，而不是每一個系統都有不同的帳號密碼跟介面。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 校園網路組負責全校骨幹網路規劃、建置與維運，且有全時段監測，而系所內部網路則是各系自行建置，故校園網路組無法監控。但若系所有需要，校園網路組依然會提供技術支援以協助排除問題。 2. <ol style="list-style-type: none"> (1)帳號密碼：推廣單一認證，使用教學務系統帳號密碼或電子信箱帳號密碼登入。 (2)介面：教學務系統已於 108 年 8 月建置，協助將各單位將系統整合在同一個平台。 (3)教學務系統建置【連結校內資訊系統】專區，已整合下列外部系統：社團活動資訊系統、英語認證報名補助系統、研究所畢業生離校上傳系統、簡易繳費查詢系統、申請在學證明列印系統、微學分修習查詢

<p>3. 校內圖書資源查詢系統略嫌難用</p> <p>4. 校園網路到底在圖書館還是行政大樓呀？</p>	<p>系統。</p> <p>(4)另學校建置 ad 伺服器，提供不易整合系統使用教學務系統帳密登入使用，目前已有 17 個系統使用。</p> <p>3. 圖書館藏查詢系統已更新至最新版本，已無法再升級，除非更換系統。</p> <p>4. 校園網路組辦公室位於機械 B 館 4F。</p>
題目六、網頁內容豐富、正確、即時且查詢操作簡便	
優點：教學務系統真的好用；網頁內容排版有條理，標題清晰；圖資處網頁盡善盡美	
<p>建議：</p> <p>1. 教學務系統時常當機</p> <p>2. 教學務系統容易出問題</p> <p>3. 校務行政系統有點慢</p> <p>4. 教學務系統有時會當機</p> <p>5. 教學務系統的 RWD 不友善，手機頁面不好使用</p> <p>6. 依然不懂教育版 offic 如何下載</p> <p>7. 校內圖書資源查詢系統略嫌難用</p> <p>8. 圖資處訊息真的過雜</p>	<p>1. 2. 3. 4.</p> <p>教學務系統每年持續更新硬體設備、並每日持續更新各功能的軟體程式，本年度已更新網頁主機一部，並規劃因應新版本伺服器作業系統架構改進，目前仍持續因應本校新業務需求加入新功能與進行原有系統的最佳化調整，但仍可能因為客觀的網路、軟硬體環境或使用者的設備發生相容性的例外狀況，若在操作上發生異常，請於上班時間致電或以電郵來信反應。</p> <p>5. 教學務系統 RWD 介面已在規劃中，並以體育室辦證系統功能試行建置，後續教學務系統內其他 68 個子系統及至少 1357 個功能程式，將逐步調整為 RWD 介面，並同步進行登入頁及 menu 版面調整，未來將會提供更簡約及簡易的行動裝置操作介面。</p> <p>6. 全校授權軟體網站提供本校購買之授權軟體，包含教育版 Microsoft office 與相關操作說明，可請師長同學到全校授權軟體網站(https://software.ntou.edu.tw/)下載使用。</p> <p>7. 圖書館藏查詢系統已更新至最新版本，已無法再升級，除非更換系統。</p> <p>8. 會再檢視及調整網頁訊息，也可以利用右上角的搜尋功能，來找到所需要的資訊。</p>
題目十一、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	
優點：行政團隊優秀有效率	
<p>建議：</p> <p>1. 無線網路是一個國立大學應有的最基本的硬體設施，但是無線網路速度之慢，不穩定性之高，涵蓋範圍之狹窄，真的很糟糕</p>	<p>1. 19.</p> <p>校園無線網路建置全校訊號無死角的建置經費約需 1,890 萬元，礙於經費龐大，目前校園網路組維運的校園無線網路(nton、nton-</p>

19. 請買多一點期刊論文 教室內普及無線網路 計程車半夜也可以進學校

2. 所有系統應該都由一個單一入口進入即可，而不是不同系統有不同帳號密碼。這已是每個大學必備，但是本校依然缺乏。
3. 學校很多系統都需要一直重新登錄，比較麻煩

4. 本校也應該購買多款線上會議系統 現在台灣國立大學多數使用 webex 但本校除了教學用 teams 其餘會議仍然以 google meet 居多 而 google meet 又只有免費版 功能諸多限制 這都不是一個國立大學應有的水準
5. 上次打去圖資處詢問創客故障問題反應不是很理想

6. 希望學校能明確告知各大樓教室的 Wi-Fi 密碼

7. 教學務系統常當機

12. 校務系統真的爛人又多尤其是選課的時候常常當機 網站畫面用手機看很奇怪放大縮小慢半拍也很怪

802.1x、TANetRoaming、eduroam)信號，全部涵蓋有：圖書館、體育館、學生活動中心及行政大樓(含各演講)，其餘則為各大樓一樓公共區域的 WiFi 信號，而各大樓內的教室則由系所自主建置。

19. 圖資處：

因預算有限，若需新購期刊等資料可透過院代表圖委於圖委會中建議，或可透過館際合作方式取得資料。

總務處：

為維護校園安全，校本部大門管制時間 00 時至 05 時，管制期間除了警車、消防車、救護車外，其餘車輛原則上禁制進出。

2. 教學務系統已於 108 年 8 月建置，協助將各單位將系統整合在同一個平台。

3. 教學務系統建置【連結校內資訊系統】專區，並持續更新，目前整合下列外部系統：社團活動資訊系統、英語認證報名補助系統、研究所畢業生離校上傳系統、簡易繳費查詢系統、申請在學證明列印系統、微學分修習查詢系統。

4. 目前學校的免費版 Google Meet 已有完整的錄影功能，教育版 Teams 較免費版 Google Meet 功能又更為齊全（如有分組討論室功能），若有不足的功能再煩請師長提案。

5. 我們會加強改善諮詢狀況，若仍有處理不佳之處，可請您 mail 至 cc@mail.ntou.edu.tw 反映，謝謝。

6. 各大樓教室的 Wi-Fi 為系所自建，連線密碼需洽系所助教。

7. 12.

教學務系統每年持續更新硬體設備、並每日持續更新各功能的軟體程式，本年度已更新網頁主機一部，並規劃因應新版本伺服器作業系統架構改進，目前仍持續因應本校新業務需求加入新功能與進行原有系統的最佳化調整，但仍可能因為客觀的網路、軟硬體環境或使用者的設備發生相容性的例外狀況，

8. 校園網路非常容易斷線，且停電後網路通常都無法使用，通常需等待一天才會恢復正常，且有時會遭受攻擊，上次不能寄郵件給HOTMAIL，有對我與廠商郵件往來造成困擾
9. 網路有時候會斷掉
10. 網路可以用得更好
11. 學校網路網速慢，普遍性不足

13. 不知道，處理校園vpn的組別是人手不足還是什麼原因，我經常遇到Vpn無法連線，以及在校外無法順利使用matlab及solidwork等程式的窘境，得到的答案往往是，行政人員會幫我寄去給廠商詢問，然後就沒有然後了，大學4年我就重裝需要的軟體多次以及不能使用vpn多次，到碩士依然無法使用，希望我下次打去是真的有辦法替我解決問題的人幫我解決 感謝。

14. 可全數使用 tronclass 公告有利於學生之事項

15. 我認為 TRONCLASS 上的請假系統可以跟教學務系統連結，因為現在改成線上請假，但因上述原因，有些老師無罰確認學生是否有請假成功

16. 教學務系統、圖書資訊查閱系統介面老舊且不易操作，難以想象這是 2022 年會出現的系統，軟硬體設備急需升級。

若在操作上發生異常，請於上班時間致電或以電郵來信反應。

8. 9. 10. 11.

校園網路組均有監控各系所單位骨幹交換器狀況，且骨幹交換器均配置 UPS，當停電復電後會正常啟動。若復電後造成設備損壞，圖資處發現後，一定以最快的時間修復。至於系所內部網路設備並非校園網路組所管理，如發現部復電後不能連線，請盡速通知系辦。另骨幹交換器以於 111 年底全速汰舊換新，每一個 port 的速度已提升 10 倍至 1Gbps，網路速度慢的問題應可降到最低。網路組先前已通知系所，可由系所出資採購與校園無線網路同型號的基地台，然後由網路組統一管理，這樣就可以帳號一致。

13. 當 VPN 無法連線時，有可能會是帳號密碼錯誤、Windows 作業系統未更新、VPN 設定問題、金鑰英文大小寫寫錯等各樣問題，故需當下發生問題時來電(2113)詢問，如電話中無法解決時，網路組會請使用者將設備帶至網路組辦公室，以便協助測試找出無法連線原因。此外，也可透過學校「雲端電腦教室」服務於校外使用學校內之電子資源。

關於軟體使用部分，我們會要求廠商盡快回覆處理。若仍有處理不佳之處，可請您 mail 至 cc@mail.ntou.edu.tw 反映，謝謝。

14. TronClass 為教學平台，公告事項主要以平台相關內容為主，請同學可透過常用信箱收取學校的公告信，以避免消息遺漏。

15. 目前 TronClass 並無請假系統，研議將教學務請假系統資料導入 Tronclass 點名系統中，方便老師授課有效率的瞭解學生出席情形。

16. 教學務系統 RWD 介面已在規劃中，並以體育室辦證系統功能試行建置，後續教學務系統內其他 68 個子系統及至少 1357 個功能程式，將逐步調整為 RWD 介面，並同步進行登入頁及 menu 版面調整，未來將會提供更簡約及簡易的行動裝置操作介面。

<p>17. (共教中心)網路範圍加大</p> <p>18. 許多校園共通研究軟體圖資處都沒有購買</p> <p>20. 圖書館冬天冷氣還是好強學生都快冷死了，可否冷氣不要開這麼強，有時候圖書館二樓的修繕人員會在播歌或是大聲講話，感覺可以請他們小聲一點畢竟是圖書館</p> <p>21. 圖書館樓上自修區很多的燈都壞掉不能亮，希望可以盡快維修</p> <p>22. 圖書館樓上自修區燈很多不能亮，希望可以盡快維修</p> <p>23. 圖資處的借閱書籍的期限通知，可以使用學生在教學務系統的 gmail 嗎？因為圖書館是用學校的電子郵件，但是電子郵件並不會時時去確認是否有新郵件，而且也不會跳出通知提醒，是否能改用學生的 gmail，這樣比較能達到期限通知的目的，謝謝老師及行政人員！</p>	<p>圖書館藏查詢系統已更新至最新版本，已無法再升級，除非更換系統。</p> <p>17. 各系所內部網路依據其需求自行擴充，如有需要請向共教中心系辦反映。</p> <p>18. 請有需求之單位可將需求供給各單位圖委會委員並提案至圖書暨資訊委員會進行討論，若會議通過，經費許可，將會依決議辦理。</p> <p>20. 圖書館冬天會視溫度狀況開送風或冷氣，因每個人體感溫度有所差異，如感覺冷，請立刻至 2 樓櫃台通知我們，工作人員可協助調整溫度或關閉部分區域的送風或冷氣。另有關修繕人員聲響較大部分，圖書館值班人員會加強注意。</p> <p>21.-22. 如有任何燈具需修繕，煩請至 2 樓櫃台通知我們，我們儘速報請總務處協助修繕。另於廁所已張貼各項設備故障之同仁分機及本校報修服務網址及 QR code。</p> <p>23. 考量在信件通知上如有未收到信件之情況等爭議，使用本校信箱在信件傳遞及檢查上不受外面 MAIL SERVER 所限制而無法進行查核；以及在本校人員身分確認上不會有所疑慮。如有私人信箱收信等需求，可透過學校信箱 web mail 介面設定自動轉寄，將學校信箱的信件轉寄至私人信箱。相關方式請參考圖資處首頁->常見問題->電子郵件，第 14 點：如何將學校信箱轉寄至個人信箱？</p>
--	--

國立臺灣海洋大學 111 學年度行政滿意度問卷調查結果檢討報告

單位：研發處(非 111 學年受評單位)	
題目一、人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	
優點：還有研發處及學務處的同仁，也都是服務態度親切和善與有禮貌。	
題目二、人員能確實掌握工作時效	
優點：還有研發處及學務處的同仁，也都是能確實掌握工作時效。	
題目三、人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識	
優點：還有研發處及學務處的同仁，也都熟悉作業流程且具備豐富的專業知識。	

單位：學務處(非 111 學年受評單位)	
改善建言	具體改進措施
題目一、人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	
優點：還有研發處及學務處的同仁，也都是服務態度親切和善與有禮貌。	
建議：請假事宜	本校學生請假作業自 111 學年度第 1 學期全面改以線上分層審核方式進行，藉以降低紙本假單遞送之不便並響應減碳省紙趨勢，未來將持續與校務系統組優化使用介面，俾利提升學生、教師及各學術單位操作之便利性。
題目二、人員能確實掌握工作時效	
優點：還有研發處及學務處的同仁，也都是能確實掌握工作時效。	
建議： 1. 希望工讀金可以按時發出 2. 工讀薪資行政效率非常慢，許多系所兩三個月後才拿到薪水。 3. 請參考中央大學付款作業，次月 20 日一到，凌晨 12 點直接付款，我們合約上也有寫，但我們的付款作業都拖很久，10 月的錢，照理來說是 11/20 要付款，但卻拖到 12 月，請多多學習其他學校的行政效率謝謝 4. 希望工讀薪水公文盡快跑完 5. 工讀薪水公文盡早發 6. 希望活動時間不會跟其它組別的活動撞上	1-5. 本校依勞動部公告時薪之助學金眾多，由生活輔導組業管之助學金（甲類兼任行政助理助學金、丙類兼任行政助理助學金、僑生兼任行政助理助學金、原住民兼任行政助理助學金），統一由生活輔導組辦理撥款作業，須於隔月 15 日前匯款至學生帳戶。其餘經費之助學金匯款作業日期依相關權責單位辦理期程。 6. 為了讓同學可以參與活動，活動時段都要配合同學在校時間且盡量避開期中考期末考，因此許多活動都會挑選相似的時段，學務處各組會盡量將活動時間錯開，使同學能多參加不同活動。
題目三、人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識	
優點：還有研發處及學務處的同仁，也都熟悉作業流程且具備豐富的專業知識。	
題目四、所提供之申請表件手續簡便	

<p>建議：</p> <p>1. 就學貸款部分希望能提供更多資訊的操作手冊，由於當初要估學分依學校給的內容最後卻還要自行找各系所的學分資料著實不便，希望能改善或提供更方便的資訊。 (原提供的學分查詢網址已不可使用)</p>	<p>1. 將於生活輔導組網頁就學貸款專區，不定時更新相關最新的申請資訊及表單文件。</p>
<p>2. 申請工讀流程標示不清</p>	<p>2. 兼任行政助理由各單位自行招聘，生輔組協助用人單位公告需求於本組網頁及FB粉絲專頁，學生需依公告內容進行面試申請。</p>
<p>3. 請假系統需要改進，應與老師同步。現在請假是系統請一次，老師還要另外在電子郵件告知。</p>	<p>3. 本校學生請假作業自 111 學年度第 1 學期全面改以線上分層審核方式進行，藉以降低紙本假單遞送之不便、疫情期間接觸感染風險並響應減碳省紙趨勢。查現行作業方式，學生於「教學務系統」完成請假後，教師亦得循例於「教學務系統-教師查詢假單」確認學生請假動態，合先敘明。</p> <p>惟為提升教師於「教學務系統」查詢學生請假動態操作之便利性，擬參考本次行政滿意度反饋建議事項，持續與校務系統組研議優化教師查詢學生假單審核結果之通知介面。</p>

題目十一、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

<p>建議：較常接觸為住宿輔導組，組內接觸的職員都很好，然而○姓夜間輔導老師○○，面對學生時呈現出一副不耐煩的樣子，且總是將事情推給樓長處理，並在電話中對宿舍幹部謾罵，更無處理事物的想法與行動，打電話口氣也不佳，實難接受這種態度是國立大學職員所有，煩請相關長官處理，感謝！</p>	<p>住輔組○○○答復：</p> <p>1. 接獲通報進行協助與輔導之各宿舍夜間狀況事宜，已於每月組務會議報告中陳報。平日除協處事宜外，經常與主動積極詢問之幹部於事後深度討論並調整處事觀點，讓生自會幹部能更適切、並在協處事宜與課業、休息間能取得效益及平衡。</p> <p>2. 爾後，更進一步規劃安排幹部代表間之協處個案交流，以及邀請已畢業之生自會成員校友返校與幹部代表分享往昔之服務精神和經驗傳承，俾利夜間狀況發生時，幹部的自治性與協處效益更能妥善發揮，夜輔老師並適時的介入協處。</p> <p>3. 偶有想法歧異或有牴觸相關規定時，處事態度嚴謹以對，但並無謾罵情事。</p> <p>住輔組答復：</p> <p>1. 依學生宿舍自治會組織規則第三條：學生宿舍自治會以「培養學生主動積極、熱心服務精神，協助住宿輔導組提升住宿環境的品</p>
--	--

	<p>質，增進住宿學生的福利，反應住宿學生的意見，維護住宿安寧」為宗旨。</p> <p>2. 住輔組對於業管各項業務皆秉持愛心、耐心及親切和善的態度與生自會幹部溝通，生自會幹部如有任何協助宿舍相關業務疑義，可逕洽校內分機 1056-1060、dorm@mail.ntou.edu.tw 或宿舍輔導老師協助。一起為住宿生共同維護宿舍安全、營造溫馨關懷環境，創造更多福祉。</p>
--	---

單位：人事室(非 111 學年受評單位)	
改善建言	具體改進措施
題目十一、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	
建議：定期安排單位輪替職務制度	各單位主管可視業務需求，適時進行工作調整，以激勵同仁精進職能。

單位：體育室(非 111 學年受評單位)	
改善建言	具體改進措施
題目八、所訂定之法令規章明確適宜	
建議：游泳畢業門檻不合理	本校游泳畢業門檻其旨為提升學生游泳能力，業經 101 年 10 月 15 日體育室課程委員會議、101 年 11 月 11 日人社院課程委員會議、101 年 11 月 22 日本校共同教育委員會議及 101 年 12 月 6 日校課程委員會議審議通過後實施。現通過門檻可採抵免、檢測或修課等多元方式，同學可依自身狀況選擇，符合大多數同學需求。未來體育室也將持續了解學生意見，並提交相關會議進行討論審議。
題目十一、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	
<p>1. 辦理體育證時要來回跑體育館和出納組很不人性化</p> <p>2. 體育證件辦理手續希望可以簡單一點</p>	目前體育室運動證辦理只需在線上填寫完表單，列印申請單後直接至出納組繳費，並將申請表及收據繳回體育室後即可當場辦證。學校目前正在規劃手機支付等多元繳費方式，未來將能以便捷的方式辦理運動證。

單位：國際處(非 111 學年受評單位)	
改善建言	具體改進措施
題目十一、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	
<p>1. IF WE CAN HAVE A LAUNCHING OF SOME PROGRAMS AND ACTIVITIES NEW FOR THE STUDENTS. LIKE US A S INTERNATIONAL STUDENTS IN THE SCHOOL. ESPECIALLY ON THE HEALTH PROGRAM, SCIENCE FAIR AND CULTURAL ARTS OUTSIDE OF THE CAMPUS THAT WILL ENCOURAGE TO ACTIVELY PARTICIPATE THE STUDENT IN ALL LEVEL. CONSERVATION PROGRAM AND OPEN HOUSE VISITATION TO OTHER STAKEHOLDERS AND RELEVANCE INSTITUTIONS THAT HAS COLLABORATION WITH THE SCHOOL. ITS BETTER!</p> <p>2. CAN WE ABLE TO HAVE AN STUDENT INFORMATION CENTER AND STUDENT COUNCIL CENTER THAT CAN ABLE TO WORK ALL DEPARTMENT STUDENT OFFICERS TO RAISE SOME CONCERNS AND ISSUES. TO ALSO CHECK THE PROGRESS OF THE STUDENTS AND PERHAPS HELPS TO AVOID SUCH DRAMATIC INCIDENTS AND ISSUE OF CERTAINTIES OF SUPERIORITY AND IMPERIORITIES AND DIFFERENCE AMONG PEOPLE.</p>	<p>1. 目前國際處有辦理各種活動，如 10 月文化周、11 月大手牽小手、12 月年末晚會、1 月春節寫春聯等活動，有關其他單位之活動，國際處會協助公告於官網及外籍學生社團，並透過電子郵件供學生周知。 The Office of International Affairs (OIA) prepared a lot of activities during every semester. For example, the Culture show in October, Hand in hand in November, the Year-end gathering in December, and Lunar new year in January, and so on. Regarding other activities held by other departments, we will post them on our website and the International Student Association group on Facebook. We will also inform all the students by email.</p> <p>2. 目前學校無外籍學生諮詢中心，如學生有任何問題，國際處、系辦及其他單位會協助簡要的回答，如外籍學生想諮詢更深入的問題，可詢問國際處協助辦理。外籍生學生會部分，目前無相關社團，外籍學生們如需要借用學校場地，也可以透過國際處協助辦理，如外籍學生想創立外籍生學生會，需自行組織，並準備相關資料向學校申請創立社團。 First, National Taiwan Ocean University doesn't have an international student information center. If international students have any questions, they could ask OIA, departments, and other offices for help. Second, we don't have an official international student association. If international students want to book a place in school, we could help them to book it. If they want to create an official international student association, they could create it by following the university rules.</p>

國立臺灣海洋大學 111 學年度行政滿意度問卷調查結果檢討報告

受評單位：人社院~~教研所、師培中心

優點：

1. 謝謝老師們
2. 戴姐超專業，非常感謝戴姐。

改善建言

具體改進措施

一、工作態度與行政效能

1. 現有人力：請依照公務人員及服務人員相關教育訓練之方向，進行加強。

1. 本單位目前有兩位專責人力負責教育研究所、中等教育學程、小學教育學程之各項業務，其中研究所有日間制及在職專班制，屬於兩套課程，另外師資培育中心兩個教育學程在招生、修課、輔導、實習、檢定等運作機制上，依教育部規定都是分開的，加上近年來增加中小合開學程之實施、雙語教育學程之申請等，整體業務量相當龐雜，兩位人力業務負荷十分沉重，如果在剛好遇到各項業務高峰交會時期，比較可能因為無法放下自己手邊業務，出現建言中提及之情形。

2. 行政效率：切勿公事公辦(只辦自己的事情)，非本職責而將問題或反應推向他人、他單位或不願辦理。

2. 兩位人力雖然都有自己負責的業務範圍，但對整體業務都算嫻熟，故即使另一位人員不在辦公室，亦能提供及時協助。

3. 服務態度及各項行政措施：期許，為人社院所服務、所為榮，而非我僅僅只是來上班領薪水之觀念。

3. 本單位虛心反省及檢討所提建言，強化承辦人員相關服務知能，並由主管時常提醒承辦人員，持續改善服務態度。

二、空間、設施、設備與場地管理

1. 教室的無線網路訊號偏弱，幾乎無法連線。
2. 希望能有更多新的硬體設備提供學生優良的學習環境
3. 軟硬體設備：請配合總務處進行相關教室檢點及設備設施報修。

1. 本所/中心之 BOH602、BOH302A 及 MAF625 教室業於 110 年 9 月已全面更換教室無線網路基地台(5G 雙頻)，測試收訊正常，如發生當機無法連線亦在師生反映後，亦即時協助進行故障排除。
2. 本所/中心教室皆設有電腦、數位講桌、投影機、擴大機、喇叭，其中 BOH602 教室更於 111 學年度新購電子互動白板、ipad 及平板車提供學生優良及最新的學習設備。
3. 總務處僅協助處理教室之燈光及供電設備，教室若有燈光或供電問題，均會即時至事務組線上報修系統上通報維修。

三、教學、課程

希望老師可以提醒師培生教育基礎課程只開在上學期。	<p>1. 師培中心學生來自各系所，在開課時間實難滿足每位學生需求，故 104 學年度起「固定時間開課時間表」（以下簡稱固定時間表），將部分重要課程的開課時間固定，且配合教育學程修業年限，每個版本實施 2 年，提供學生及早因應自己系所進行相關修課之規劃。放入固定時間表的課程，實施期間均須依公告時間開課，未放入時間表之課程則由授課老師自行決定開課時間。</p> <p>2. 固定時間表除放置本中心網頁及新生學習手冊外，亦於新生座談中提醒學生，未來在導師會議中將持續提醒學生關注固定時間表。</p>
--------------------------	--

受評單位：人社院~~海文所

優點：目前為止一切 OK

受評單位：人社院~~應英所

優點：應英所助教宜玲總是細心提醒我們就學事宜，當我們有問題時也都能即時解答和協助，感謝學校有如此專業的行政人員提供協助。

受評單位：人社院~~文創系

改善建言	具體改進措施
1、空間、設施、設備與場地管理	
建議： 廁所設備有待加強(如水箱漏水、燈光不足)，對於女性同學尤其容易造成危險。	加強洗手間的公告，如有任何問題可立即向系辦公室反應，系辦公室會立即向總務處報修，同時先張貼暫停使用公告避免危險。

國立臺灣海洋大學 111 學年度行政滿意度問卷調查結果檢討報告

受評單位：法政學院--海法所	
改善建言	具體改進措施
一、工作態度與行政效能	
推薦他人來報名本所入學考試，所辦招生資訊是兩年前的！109 年！讓人看了忍不住笑…希望招生資訊要及時更新啊！	海法所網頁各學制招生資訊放置招生組網頁上的招生管道資訊及海法所招生海報資訊，為讓學生更能即時了解報考資訊，將於網頁補充放置各學制招生簡章。
二、空間、設施、設備與場地管理	
海法所 101 教室開學經過 12 週白板筆依舊沒水！白板擦還無法將白板完全擦拭乾淨！小物件的補充及更新對國立大學研究所應該非難事！感到詫異！教室桌面還時常排列不整齊或染塵！希望整潔也能加強！！	海法所於開學前及學期中皆會加強安排教室打掃及課程所需用品補充。
受評單位：法政學院--海洋法政學士學位學程	
優點：很好	
改善建言	具體改進措施
二、空間、設施、設備與場地管理	
1. 設備要加強，比如喇叭、電腦音訊 2. 麥克風設備 3. 402 教室的音響設備時常發出噪音，急需修繕。 4. 系館設備更新	1. 已於 111 年 12 月底請廠商更換 402 教室音響設備的擴大器，並檢測確認已無噪音問題。 2. 法政系行政專員每周巡視教室清潔與設備，如有故障將立即維修。

國立臺灣海洋大學 111 學年度行政滿意度問卷調查結果檢討報告

受評單位： 共教中心

優點：

謝謝老師們，辛苦了；很好；繼續保持；都很棒；很好；無，超級無敵棒；整體很不錯；good i like it；我覺得已經 OK 啦；棒；目前沒什麼需要改進的地方；辛苦了；超級棒；我覺得很棒，只是一直下雨，有點不開心；目前不錯；加油；都挺好的；滿意；都不錯，不評論；都很好；very good service；Good；Keep up the good work；All perfect；Every is quite good .；They need to learn and know and understand the English language.

改善建言

具體改進措施

一、工作態度與行政效能

1. 我認為行政效率可以再更進一步的加強。
2. Email 訊息有點雜，分段不夠清楚
3. 效率
4. 沒有很棒
5. 臨櫃的處理態度

未來共同教育中心會請行政同仁參加校內辦理的各項行政知能研習，加強公文、校務系統等業務的處理效率，並提醒行政人員及工讀生注意接洽電話的禮儀及程序，在忙碌中能順利的處理行政工作並兼顧接待禮儀。

二、空間、設施、設備與場地管理

1. 希望學校環境內能擺出更多的行政單位海報，以便學生認識與接觸，謝謝
2. 空間品質的維護。

1. 配合本校的數位推廣及環保措施政策，共同教育中心固定時間會更新各單位的網頁資訊，將相關課程、業務、活動資訊等於網頁公告，未來會於新生宣導時加強數位資訊的推廣，讓學生能習慣於校網查閱課程相關資訊。
2. 已安排人員定期巡視授課教室，維護教室設備及空間的整潔。

三、溝通管道

1. The administrative staff with bilingual knowledge could help international students well
2. Be more knowledgeable in English speaking language for easily transaction.

Thanks for the suggestions, we will keep efficient services for international students.

四、其他需改進之處及建議

1. 資金運用正當
2. 雨天走廊
3. 作文紙需準備充分
4. 網路範圍加大(轉圖資處答覆)
5. 服務態度真的待加強，明明我很認真的問有關共教中心負責的問題，結果回答得非常隨便也非常沒有禮貌

1. 本中心謹遵國立臺灣海洋大學校務基金使用原則辦理採購核銷作業，審慎使用並撙節相關經費。
2. 本校各棟建築物之間皆有風雨走廊連接，同學可多加利用。
3. 作文紙部份承辦人已採購完畢，未來會加強庫存管理，讓需要的老師同學可隨時使用。
4. 本中心管理之各教室皆有無線網路，未來會將登入方式張貼於各教室供老師及同學使用。
5. 未來會加強各窗口之接待禮儀及服務品質。

國立臺灣海洋大學 111 學年度行政滿意度問卷調查結果檢討報告

單位：海運學院商船系(非 111 年受評單位)	
改善建言	具體改進措施
空間、設施、設備與場地管理	
我認為應該加入各科系之系辦評比，我的科系商船系辦公室實在不優。 中午時段居然關閉鎖住商船系辦公室，導致學生不能進去辦公或是使用電腦與影印。詢問後，系辦人員主張中午是他們的休息時間我給予尊重，但系辦公室之影印機、電腦、教室鑰使之借用、書籍、接待區座位皆是同學可使用之範圍，不應該鎖起系辦公室大門，實在不尊重學生之權益。	擬加強宣導週知學生利用本系系辦公室公共資源之管理與規範。 為不影響學生權益擬增派工讀生協助服務。

單位：生科院(非 111 年受評單位)	
改善建言	具體改進措施
空間、設施、設備與場地管理	
生科院 109 麥克風時常出現雜音問題	已安排設備廠商儘速前來檢修更換老舊音響及麥克風設備。

國立臺灣海洋大學 111 學年度行政滿意度問卷調查結果檢討報告

單位：電資學院資工系(非 111 年受評單位)	
改善建言	具體改進措施
一、工作態度與行政效能	
資工系辦 ○姓行政人員 態度相當惡劣，難以與其共事。	該名人員已經承諾會盡量注意跟別人說話的語氣，並保持禮貌的態度。
二、空間、設施、設備與場地管理	
1. 資工系館網路非常慢，且時常不穩定。 2. 資工系館網路差	本系 wifi 因使用人數眾多，目前的 ap 無法負荷，已於 112 年 1 月 5 日的資訊設備委員會規劃建置 NTOU WIFI 於系館各層，並將盡速採購。
三、其他	
非常多，從資工系來看，官網沒有定期更新，保留舊有畢業規範沒最新版，內容還不清不楚，年份不對根本不能參考，教室也沒定期打掃抽屜都是垃圾。其他行政像是停課單明明寫教務處蓋章，結果到時卻通知要交到系上？為何一開始不寫清楚，還有很多情況，都是嘴上說說會改，然後下次照舊。	1. 已經修正官網，目前網頁上只留存 105 學年度至 111 學年度的修業規定，並將最新版本置於上方以利查詢。 2. 系辦同仁會督促負責的同學定期打掃教室並特注意抽屜的清潔。 3. 停課單依本校規定於教學務系統進行申請，並依流程送註冊課務組通過後辦理停開作業。
單位：電資學院電機系(非 111 年受評單位)	
改善建言	具體改進措施
空間、設施、設備與場地管理	
希望電機系館廁所內的衛生紙盒裡有擺放衛生紙，提供急需衛生紙的學生使用	因應同學需要系館繼續擺放衛生紙，取消原因是有同學使用不當造成浪費，故而取消。