

# 國立臺灣海洋大學 109 學年度行政品質評鑑委員會議紀錄

時 間：110 年 4 月 20 日(星期二)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：曾清璋委員、朱經武委員(請假)、劉中平委員、黃意真委員(請假)、陳泰源委員、藍國璋委員(請假)、識名信也委員、閻順昌委員(請假)、田華忠委員、林修國委員、開物委員、蕭聰淵委員、吳智雄委員(請假)、卓明璋委員、張慈芳委員、莊麗珍委員、黃秀鳳委員、林正平主任秘書(執行秘書)

列席者：體育室黃智能主任(蔡琪揚組長代)、主計室張琍雲主任、產學營運總中心龔瑞林主任、海運學院盧華安院長、生科院許濤院長(林素連秘書代)、學務處鄭學淵學務長、圖資處鄭錫齊圖書長

## 一、報告事項

- (一)本(109)學年度以秘書室、體育室、人事室、主計室、產學營運總中心、海運學院、生科院為對象，於 109 年 12 月 8 日至 12 月 31 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)問卷結果顯示海運學院師生對海運學院(含系所)行政服務項目滿意度總平均值為 4.04，應為【優良單位】；而生科院總平均值 3.97、上述行政單位滿意度總平均值介於 3.84~3.90。
- (二)優良單位將請校長於行政會議中公開表揚。
- (三)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。
- (四)問卷結果摘要如附件 1(P4~P23)。
- (五)本次意見調查，另透過 email 二次寄送歷屆校友 17,210 人進行網路問卷調查，僅回收 16 份問卷，因回收率偏低，故僅將開放式問題之建言內容列入參考。考量校友返校洽公時，校友中心業以問卷蒐集校友意見，故日後本校行政品質問卷將不發送校友調查。

## 二、報告討論

- (一)開物委員：校友問卷回收偏低，屬無效問卷，應思索如何改善，不應逕行不以校友為調查對象。
- (二)主席裁示：提升校友網路填答問卷意願，確有其困難度，故以返校洽公校友為對象，同仁親自鼓勵填寫，較能蒐集到校友之意見回饋。今年度之行政品質問卷，再以 email 發送一次，若回收仍不佳，則日後本校行政品質問卷將不發送校友調查。

## 三、討論事項

### 提案一

提案單位：秘書室

案由：108 學年學務處、圖資處檢討報告，行政品質評鑑委員建議事項後續追蹤，提請審議。

說明：

一、依據 109 年 6 月 11 日 108 學年度第 2 次行政品質評鑑委員會議決議辦理。

二、檢附學務處、圖資處針對委員建議事項於 109 學年度執行說明表(如附件 2，P24)。

決議：表列各建議事項執行情形同意結案。

## 提案二

提案單位：秘書室

案由：有關 109 學年度相關單位問卷建言檢討報告，提請審議。

說明：

一、依據本校「行政品質評鑑要點」第 11 點第 3 款規定辦理。

二、檢附 109 學年度「行政滿意度」問卷建言改進報告(如附件 3，P25~P57)。

決議：

一、體育館羽球場漏水問題，體育室雖已請總務處編列 111 年預算改善，仍請體育室協調總務處，於校務基金管理委員會爭取該預算為優先辦理順序。

二、有關部分同仁服務態度需改善之建議乙節，因行政單位每 3 年辦理一次行政品質問卷調查，而行政品質評鑑委員任期為 2 年，無法持續追蹤單位改善情形，僅得請各受評單位主管落實監督與考核。

三、餘照案通過。

## 提案三

提案單位：秘書室

案由：110 學年度行政品質問卷調查單位提請審議。

說明：

一、本校行政單位每三年應接受行政滿意度調查一次，110 學年度行政單位依序應以研發處、學務處、國際處為受調查單位。

二、馬祖行政處自 107 學年成立後，迄今已有 2 屆相關學系同學赴馬祖校區就讀，故將自 110 學年度起列入問卷受調查單位，調查對象則為該年度於馬祖校區就讀之學生。

三、依 107 學年度行政品質調查委員會決議，教學單位第一年為海運學院及生科院，第二年海資院及工學院，第三年電資學院、人社院及法政學院。如需將共教中心納入，則建議 110 學年度修正以海資院、工學院、電資學院為受調查單位，111 學年度則為人社院、法政學院及共教中心。若共教中心不納入，則仍依 107 學年度會議決議辦理。

決議：

一、馬祖行政處、共教中心均列為受行政滿意度問卷調查單位，馬祖行政處以該年度於馬祖校區就讀之學生為調查對象，共教中心以全校學生及共教中心教師為調查對象。

二、110 學年度受評行政單位為研發處、學務處、國際處、馬祖行政處；教學單位為海資院、工學院、電資學院。

## 提案四

提案單位：秘書室

案由：為精簡問卷內容以鼓勵問卷填答意願，提請審議。

說明：

一、現行問卷計 17 題(不含基本資料及與受調查單位互動情形)，以 109 學年度為例受調查單位計 5 個，填答者共計需填寫 85 項問題，故規劃精簡問卷內容，僅詢問重要性相對較高之問題。

二、檢附行政單位行政滿意度問卷修正對照表如附件 4(P58)。

決議：照案通過。

#### **四、臨時動議**

(一)張慈芳委員：本校教職員彈性休假日，因非國定假日，時聞有校外人士(或校友)蒞校洽公未遇或電話無人接聽情形，建議得於網頁公告及電話總機語音說明該日為非上班日，以避免外部人員對本校產生誤解或抱怨。

(二)主席：本建議請主秘協調辦理。

#### **五、散會**

## 國立臺灣海洋大學 109 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，行政單位每三年應接受行政滿意度調查一次，且自本(109)學年度起增列教學單位為調查對象。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：秘書室、體育室、人事室、主計室、產學營運總中心(109 學年度新增受評)。
- (二)教學單位(含院、系、所)：海運學院、生科院。(均為 109 學年度新增受評)

### 二、問卷調查

- (一)方式：透過本校教學務系統進行網路調查。
- (二)時間：自 109 年 12 月 8 日起至 109 年 12 月 31 日止。
- (三)分析：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、調查結果

#### (一) 行政單位

##### 1. 問卷回收

以全校教職員生(援例排除受評單位教職員，及平日與行政單位接觸相對較少之碩專、學分班、學士後、選讀及校際選課生)共計 7,645 人為母群體(其中教師 419 人，職員 317 人，學生 6,909 人)，上網填答人數共計 2,238 人(其中教師 116 人，職員 122 人，學生 1,999 人)，整體填答率 29.2%，樣本結構如表 1 所示。另透過 email 寄送歷屆校友網路問卷 17,210 人，僅回收 16 份有效問卷，因回收率偏低，故僅將開放式問題建言內容列入參考。

表 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	419	317	6,909	7,645
填答總數	116	122	1,999	2,238
填答率	27.6%	38.4%	28.9%	29.2%

##### 2. 服務項目滿意度

全校教職員生對於各受評單位 14 項評估指標滿意度總平均(扣除未接觸受訪者)分別為秘書室 3.9 分(未接觸 49.7%)、體育室 3.86 分(未接觸 41.0%)、人事室 3.84 分(未接觸 49.3%)、主計室 3.85(未接觸 48.6%)、產總中心 3.84 分(未接觸 55.5%)，顯示本(109)學年度受評行政單位未有明顯得列為【優良】或【待改善】行政單位，如表 2 所示。

表 2 全校教職員生對各受評行政單位服務項目滿意程度百分比

單位	滿意度平均值	未接觸(%)
秘書室	3.90	49.7%
體育室	3.86	41.0%
人事室	3.84	49.3%
主計室	3.85	48.6%
產總中心	3.84	55.5%

### 3. 不同身分別滿意度差異

不同身分別對受評單位之整體行政滿意度平均值顯示，秘書室、體育室、主計室、產總中心滿意度高低，依序均為教師、外籍生、職員、本國學生；人事室滿意度高低依序則為外籍生、教師、本國學生、職員。

教師及外籍生對各受評單位滿意度高於 4 分，職員對秘書室與體育室滿意度高於 4 分，本國學生對各單位滿意度均未達 4 分，如表 3。

表 3 全校教職員生對各受評行政單位服務項目滿意程度平均值

單位 /身分	滿意度平均值			
	教師	職員	本國學生	外籍學生
秘書室	4.35	4.15	3.83	4.20
體育室	4.29	4.08	3.81	4.28
人事室	4.20	3.70	3.81	4.23
主計室	4.20	3.94	3.80	4.19
產總中心	4.25	3.88	3.80	4.21

### 4. 最滿意及最不满意項目

全校教職員生對於行政各受評單位滿意度最高前幾項目多為【行政單位辦公環境的整潔美觀】、【人員熟悉作業流程且專業知識豐富】、【行政單位辦公地點的明確標示】、【行政人員服務態度親切和善有禮貌】等，而產總中心之【行政單位辦公地點的明確標示】為該中心滿意度最低項。

各單位滿意度最低項目多為【行政單位網頁內容之豐富度】、【設有投訴專線或留言板，能儘速處理抱怨與不滿】、【行政單位網頁內容正確與即時性】、【行政單位行政人員代理制度之完備性】，產學營運總中心之【辦公地點的明確標示】為滿意度最低項目，如表 4 所示。另教師對人事室滿意度最低項目為【行政單位所訂定法令規章明確適宜】，而該項則屬職員對人事室滿意度較低之第三名。

表 4 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(平均值)	滿意度後 3 名項目(平均值)
秘書室	2. 行政單位辦公環境的整潔美觀(4.00) 3. 行政人員服務態度親切和善有禮貌(3.97) 5. 人員熟悉作業流程且專業知識豐富(3.97)	11. 行政單位網頁內容之豐富度(3.83) 10. 設有投訴專線或留言板，能儘速處理抱怨與不滿(3.84) 12. 行政單位網頁內容正確與即時性(3.86)
體育室	1. 行政單位辦公地點的明確標示(3.97) 5. 人員熟悉作業流程且專業知識豐富(3.94) 3. 行政人員服務態度親切和善有禮貌(3.91)	11. 行政單位網頁內容豐富(3.79) 12. 行政單位網頁內容正確與即時性(3.79) 10. 設有投訴專線或留言板，能儘速處理抱怨與不滿(3.82)
人事室	2. 行政單位辦公環境的整潔美觀(3.89) 5. 人員熟悉作業流程且專業知識豐富(3.87) 1. 行政單位辦公地點的明確標示(3.87)	13. 行政單位行政人員代理制度之完備性(3.79) 11. 行政單位網頁內容豐富(3.80) 10. 設有投訴專線或留言板，能儘速處理抱怨與不滿(3.80)
主計室	5. 人員熟悉作業流程且專業知識豐富(3.93) 8. 行政單位提供相關業務的諮詢服務(3.90) 2. 行政單位辦公環境的整潔美觀(3.89)	11. 行政單位網頁內容豐富(3.79) 13. 行政單位行政人員代理制度之完備性(3.82) 10. 設有投訴專線或留言板，能儘速處理抱怨與不滿(3.82)
產總中心	3. 行政人員服務態度親切有禮貌(3.89) 5. 人員熟悉作業流程且專業知識豐富(3.88) 2. 行政單位辦公環境的整潔美觀(3.86)	1. 行政單位辦公地點的明確標示(3.79) 12. 行政單位網頁內容正確與即時性(3.81) 11. 行政單位網頁內容豐富(3.81)

## (二)教學單位-海運學院

### 1. 問卷回收

本問卷以海運學院全體師生 863 人為母群體(含碩專、學士後及多元培力專班生，並排除職員工)，上網填答人數計 450 人，填答率 52.1%，填答者所屬系所分布如表 5 所示。

表 5 海運學院問卷填答者之所屬系所分布

系所	商船	航管	運輸	輪機	經管	不願揭露	合計
教師	6 (24.0%)	4 (16.0%)	6 (24.0%)	5 (20.0%)	2 (8.0%)	2 (8.0%)	25 (100%)
本國籍生	218 (52.2%)	1 (0.2%)	164 (39.2%)	1 (0.2%)	34 (8.1%)	--	418 (100%)

\* 外籍生 7 名，未填答所屬系所

### 2. 服務項目滿意度

海運學院師生對於海運學院之 20 項行政服務項目滿意度總平均值為 4.04，為【優良】單位，其中教師整體平均數 4.43、本國籍生平均數 4.01、外籍生平均數 4.35，如表

6 所示，而教師對各項指標滿意度均高於 4.0，且有 8 項平均值高於 4.5，不同身分別滿意度以教師最高，其次依序為外籍生、本國籍生。

表 6 海運學院師生對於海運學院服務項目滿意程度

身分別	整體滿意度平均數	未接觸(%)
教師	4.43	3.4%
本國籍生	4.01	13.8%
外籍生	4.35	14.3%
全院師生	4.04	13.2%

### 3. 不同身分別滿意項目差異

師生對於海運學院【即時且完整的就相關事務正確處理】均表示肯定，另教師對於【耐心傾聽相關業務詢問並解決問題】、【有禮貌的處理臨櫃或電話諮詢與協助】滿意度較高，學生對於【協助研究與課程需求的發文】表示肯定，而本國籍生對【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】、外籍生對【協助系所師生相關表單的申請】等項目均屬相對最為滿意之前幾名項目。

最需改善項目教師認為是【主動規劃提供簡便的網路線上服務】，學生則認為是【主動維護本院系所空間品質，營造整潔美觀之舒適環境】，而【協助師生設備需求採購】為師生共同認為較需要改進項目。另外教師對於【擔任代理職務時，能夠落實代理業務】項目，本國學生對於【主動提供、檢視和維修上課所需設備，確保充足性及可用性】、外籍生對【協助處理各項活動業務，如研討會、演講等】及【透過電子郵件等主動通知或傳達最新規定及相關資訊】等項目覺得較需要改進，詳如表 7。

表 7 海運學院師生對於海運學院服務項目最滿意與最不满意之前 3 名排序

類別	整體平均數	滿意度前 3 名項目		滿意度後 3 名項目	
		項目內容	平均值	項目內容	平均值
教師	4.43	1.耐心傾聽相關業務詢問並解決問題。	4.60	19.主動規劃提供簡便的網路線上服務。	4.14
		5.即時且完整的就相關事務正確處理。	4.60	9.協助師生設備需求採購。	4.16
		2.有禮貌的處理臨櫃或電話諮詢與協助。	4.56	7.擔任代理職務時，能夠落實代理業務。	4.16
本國學生	4.01	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。	4.07	10.主動維護本院系所空間品質，營造整潔美觀之舒適環境。	3.91
		15.協助研究與課程需求的發文。	4.06	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。	3.92

類別	整體平均數	滿意度前 3 名項目		滿意度後 3 名項目	
		項目內容	平均值	項目內容	平均值
		5.即時且完整的就相關事務正確處理。	4.04	9.協助師生設備需求採購。	3.97
外籍學生	4.35	15.協助研究與課程需求的發文。	4.50	10.主動維護本院系所空間品質，營造整潔美觀之舒適環境。	4.17
		5.即時且完整的就相關事務正確處理。	4.50	11.協助處理各項活動業務，如研討會、演講等。	4.17
		14.協助系所師生相關表單的申請。	4.50	20.透過電子郵件等主動通知或傳達最新規定及相關資訊。	4.17

### (三)教學單位-生科院

#### 1. 問卷回收

本問卷以生科院全體師生 903 人為母群體(包含碩專、碩士在職學位學程生，排除職員工)，上網填答人數共計 421 人，填答率 46.6%，填答者所屬系所分布如表 8。

表 8 生科院問卷填答者之所屬系所分布

系所	食科	養殖	生科	海生所	食安所	海生	不願揭露	合計
教師	8 (32.0%)	4 (16.0%)	2 (8.0%)	5 (20.0%)	3 (12.0%)	3 (12.0%)	--	25 (100%)
本國籍生	198 (51.6%)	2 (0.5%)	80 (20.8%)	18 (4.7%)	28 (7.3%)	49 (12.8%)	9 (2.3%)	384 (100%)

\* 外籍生 12 名，未填答所屬類別

#### 2. 服務項目滿意度

生科院師生對於生科院之 20 項行政服務項目滿意度總平均值為 3.97，其中教師整體平均數 4.29、本國籍生平均數 3.93、外籍生平均數 4.33，如表 9 所示，而教師對所有項目之滿意度平均值均介於 4.0 到 4.5 之間。不同身分別滿意度以外籍生最高，其次依序為教師、本國籍生。

表 9 生科院師生對於生科院服務項目滿意程度

身分別	整體滿意度平均數	未接觸(%)
教師	4.29	0.6%
本國籍生	3.93	17.4%
外籍生	4.33	9.6%
全院師生	3.97	16.9%

#### 3. 不同身分別最滿意與最不满意項目



教師對於生科院最滿意前 3 名項目依序為【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】、【熟悉業務與流程，按時完成相關事務】、【對上課支援需求之迅速回應】；本國及外籍學生均較高滿意項目為【主動維護本院系所空間品質，營造整潔美觀之舒適環境】，而外籍生對於【協助系所師生相關表單的申請】、【有禮貌的處理臨櫃或電話諮詢與協助】亦有平均 4.45 分支肯定，惟【有禮貌的處理臨櫃或電話諮詢與協助】乃本國學生滿意度相對較低項目。

教師及外籍生認為不滿意第 1 名項目為【協助師生設備需求採購】，教師認為滿意度較低另兩名為【有效率處理反映問題或所需的幫忙】、【耐心傾聽相關業務詢問並解決問題】，本國籍外籍生均認為【透過電子郵件等主動通知傳達最新規定及相關資訊】、【主動更新充實網頁，提供各項表單下載及法規查詢】亦屬需改進項目，詳如表 10。

表 10 生科院師生對於生科院服務項目最滿意與最不满意之前 3 名排序

類別	整體平均數	滿意度前 3 名項目		滿意度後 3 名項目	
		項目內容	平均值	項目內容	平均值
教師	4.29	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。	4.36	9.協助師生設備需求採購。	4.16
		4.熟悉業務與流程，按時完成相關事務。	4.36	12.有效率處理反映問題或所需的幫忙。	4.20
		16.對上課支援需求之迅速回應。	4.36	1.耐心傾聽相關業務詢問並解決問題。	4.24
本國學生	3.93	11.協助處理各項活動業務，如研討會、演講等。	4.00	20.透過電子郵件等主動通知傳達最新規定及相關資訊。	3.82
		10.主動維護本院系所空間品質，營造整潔美觀之舒適環境。	3.98	2.有禮貌的處理臨櫃或電話諮詢與協助。	3.83
		3.有責任感如期完成業務承諾。	3.97	18.主動更新充實網頁，提供各項表單下載及法規查詢。	3.87
外籍學生	4.33	10.主動維護本院系所空間品質，營造整潔美觀之舒適環境。	4.45	9.協助師生設備需求採購。	4.18
		14.協助系所師生相關表單的申請。	4.45	20.透過電子郵件等主動通知傳達最新規定及相關資訊。	4.27
		2.有禮貌的處理臨櫃或電話諮詢與協助。	4.45	18.主動更新充實網頁，提供各項表單下載及法規查詢。	4.27

#### 四、問卷調查建議

本(109)學年度全校教職員生之問卷建言彙整如後，其中包含受評行政單位、教學單位，及非 109 學年度受評單位之圖資處、總務處、海事發展與訓練中心及師培中心業管內容。

## 五、後續改進追蹤回饋措施

以 Email 傳送完整問卷調查分析報告予各受評單位，及問卷建言內容相關之非受評單位，俾據以提出具體改善措施送行政品質評鑑委員會審議。

## 六、問卷建言

### 109 學年度行政滿意度問卷建言

受評單位：秘書室

優良表現
<ol style="list-style-type: none"><li>1. 非常感謝秘書處在食科進修部爭取畢業證書的權利上給予幫助。</li><li>2. 校友服務中心的回信速度很快，本身為海大校友，申請校友卡方便迅速，此單位人員也願意等待校友下班蒞校辦理，十分感謝!!!</li><li>3. 校友服務中心會主動協助，將心比心，值得嘉許。</li><li>4. 出版中心的出版品很值得推廣，建議增加網頁行銷、購書優惠或推廣閱讀。</li><li>5. 公關中心非常重要!!!!</li></ol>
改善建言
一、服務與推廣
<ol style="list-style-type: none"><li>1. 希望秘書室工讀生的電話及接待禮儀可再加強。</li><li>2. 公關中心新聞服務不佳。</li><li>3. 學校的出版中心會因校長的學術背景而影響出版品的題材，希望日後出版品要增量且主題不會限縮在特定領域，所有科系的領域都需涵蓋到。</li><li>4. 海大的知名度不夠，要解釋半天很辛苦，可以多花點錢買廣告嗎？多花點錢解釋我們不是台北海洋糞校好嗎？</li></ol>
二、行政效能
<ol style="list-style-type: none"><li>1. OO 簽文超慢。</li><li>2. 建議秘書室公文效率可以再提高，許多重要公文都壓在秘書室，常常導致快過期或過期。</li><li>3. 秘書室公文效率有待改進。</li><li>4. 請媒體公關暨出版中心不要只是一直聘人催稿，建議要有撰稿能力，非僅一味催稿，新聞稿繳交又被大改，單靠一次研習，如何讓沒有新聞專業背景的同仁就可以寫出好的新聞？</li><li>5. 媒體公關暨出版中心的新聞上傳系統非常難用，建議亦可以 email 寄送即可，不用限制大家都要上系統上傳。</li><li>6. 媒體公關暨出版中心的新聞 SOP 非常奇怪，單位長官審核完後，新聞聯絡人修改完要請承辦人確認，但正常流程承辦人應該還是要請承辦單位的單位主管再審核吧？另外現在有多位新聞聯絡人，卻都不用到活動現場實際採訪活動？導致承辦單位跟媒體公關暨出版中心的認知不同，反覆一來一往反而導致新聞不能即時發布且勞師動眾。</li><li>7. 建議跨單位業務應該由秘書室整合聯繫而非各單位各行其事。</li></ol>
三、校友回饋校友中心參考資訊
<ol style="list-style-type: none"><li>1. 主仁及同仁表現積極有服務熱忱，值得肯定。</li><li>2. 缺乏和退休老師互動，應加強主動積極聯絡。</li><li>3. 人力太少。</li></ol>

# 109 學年度行政滿意度問卷建言

受評單位：體育室

## 優良表現

1. (申請表件手續簡便)還行 辦運動證表格有點繁瑣 但我相信是必要的。
2. 其他老師(尤其一位女性教師 我不清楚名字)在我詢問有關體育館的問題時都相當親切有禮貌，也都很清楚說明 謝謝。
3. 每次打球都一定要學生證、都一定要貼紙、都一定要寫學號(真的很煩，很麻煩)。但是，學校方有確實執行(一來為了肺炎；二來確保學生場地使用)，我認為做得相當好(雖然做都是工讀學生在做...但至少上令下效。
4. 老師都有急救的概念，謝謝他們。
5. 有時候老師的時間觀念太好，真的 17:00 就下班了，但是還是會待在體育館，而滿堂的學生卻不能去辦證，造成一些困擾，但不影響流程。

## 改善建言

### 一、環境與體育器材管理

1. 體育館(羽球場)漏水問題
  - (1)羽球場下雨會漏水
  - (2)羽球場會漏水
  - (3)羽球館漏水不修是誰的問題?
  - (4)羽球場漏水
  - (5)體育室漏水嚴重
  - (6)體育館漏水問題
  - (7)體育館的部分真的要改善
  - (8)體育館希望可以盡快修繕，一下雨就一直漏水
  - (9)體育館一直再漏水，學生走過去就會滑倒受傷，打球也不能打，可以盡快修繕嗎？感謝
  - (10)撥一點預算去修體育館的屋頂，羽球場一直漏水，要學生怎麼打球？
2. 希望體育館櫃檯去開啟空調除溼時能確實開啟，不然場地很容易變得濕滑難以練習。
3. 體育館的羽球場的時間很奇怪，17:10~22:00，下午五點到七點的系隊會少十分鐘打球，以及體育館開放到 22:00，卻常常再 21:50 分的時候就在趕人，會影響到系隊的權益，希望可以調整或是放寬一點，感謝。
4. 為何體育組在每天非上課時段(晚上)與假日不提供租借羽網桌球拍等器材？我願意付場地與器材租借費卻因為沒帶球具而無法運動。
5. 系隊練習時間沒公布給大眾，對各自付錢使用的學生不公平，極不便。
6. 櫃檯不一定會 17:10 放學生進去，但是一定會再 21:50 前趕學生離開，很沒有時間概念

### 二、服務態度與專業素養

1. 體育室人員態度非常差。
2. 000 態度惡劣。
3. 000 辦事效率糟，明明先借了場地，還借給別的系，再叫我們自己處理。
4. 體育室的老師真的不知道在兇什麼。
5. 體育室不知道在兇什麼，自己發生問題自己都不承認，所有的錯都學生的，令人髮指，簡直是學校的污點。

6. 體育室有一位 O 老師態度不知道在爛幾點的 我非常非常有禮貌地詢問運動證在辦理前是否可以更換項目，直接被轟出來說不行。後來換一位女老師詢問，根本就可以。只不過是那個男老師不願意動動手指更改一下電腦設定浪費我在出納組跟體育室之間繳費及更換收據的時間，好像學生的時間都不是時間一樣 態度還那麼糟糕，實在不可取。
7. 不知道為什麼每次到體育室，有部分老師都會有一種不友善的眼神，著實讓人不舒服。
8. 我想體育室某幾位人員的態度只差每位學生有目共睹的。
9. 有幾個老師態度真的很差(常常出現在櫃檯的一位女老師跟男老師)，我不知道是哪裡惹到你了，還是這個世界對不起你了，臉真的很臭，講話態度也十分糟糕。
10. 就那個體育室 O 老師態度爛啦，好像叫 OO。
11. 專業我不知道 但那個體育室男老師對於作業流程的了解程度我相信是不適任的。
12. 體育室的老師不清楚作業流程跟無法有禮貌對待學生就不要待了 爛透了。

### 三、行政效能

1. 申請體育證手續問題
  - (1) 申請體育證的手續繁雜 希望未來能夠簡化
  - (2) 體育證手續繁雜
  - (3) 辦理體育證過程些許繁瑣
  - (4) 體育組辦卡片為什麼要跑那麼多地方
  - (5) 申辦運動證希望能提供列印
  - (6) 運動證申請流程可以再簡化 先跑一趟體育館蓋章根本沒意義
  - (7) 運動證之申請太過耗時，課很滿的話根本沒時間申請 因為需要先到體育室再去註冊組繳費再跑回體育室
  - (8) 辦個體育證要東跑西跑，應該要把繳費也整合一起
  - (9) 辦體育證要跑來跑去很不方便
  - (10) 辦運動證繳費要先去出納組這點沒有直接在文件上標明，需要體育室老師提醒
  - (11) 體育證办理流程繁雜，我個人覺得相當沒有效率；因此對於學校的辦事能力感到質疑(也沒很質疑拉..)
  - (12) 辦體育證的時候沒有在外面公告流程，因為以前是用填表單的，現在要上網填印下來，程序變複雜，但是沒有告知學生，導致學生需要常常去問才知道
  - (13) 辦運動證繳費要先去出納組這點沒有直接在文件上標明，需要體育室老師提醒，雖然出納組的阿姨人超級好讓人舒服很多 但體育室的老師實在太爛，連繳費要去哪都要臭臉不屑的講
  - (14) 我不太清楚為什麼辦理了一項項目的運動證之後就不能換項目 如果另收工本費讓同學可辦理換證不是更方便嗎？
  - (15) 體育證办理流程繁雜，我個人覺得相當沒有效率；因此對於學校的辦事能力感到質疑，個人認為這些東西理應可以在網路上做好許多程序的驗證，但是這些工作卻沒有做好，不只是學生要跑來跑去很麻煩，對於辦公的人，一件事情要反覆打擾 3、4 組人，我認為是一種人力以及時間上的浪費(雖然說不是在什麼大公司，對於時間的要求不必如此苛刻是沒錯，但是我覺得以辦公能力以及雜物處理細節方面，學校並未仔細思考怎麼做比較好
  - (16) 希望可以增加提醒運動證到期提醒，感謝

2. 希望體育活動組可以更清楚自己在幹嘛，不要場地借用有撞期自己都不知道，花錢不是來請這種兩光的人。
3. 體育室有很多制度需要更改，有太多不必要的人事支出。

#### 四、網頁內容

1. 體育室的一些特色活動要報名時找不到連結，也沒有提供適當的預計辦理時程。雖因為疫情而有所更改，但建議還是要讓大家知道進度與報名大致時程。
2. 若體育館有活動校外人士使用場地時，建議提前在網路上公告以利於同學們了解
3. 體育館網頁公告例假日開放的時間與實際開放的時間不符，未即時更新。
4. 運動會的照片及記錄七零八落 是要看甚麼。
5. 體育組針對校隊與系隊借用場地的時間要即時更新。
6. 最新的網頁運動會紀錄已經是好幾年前 還只有水上運動會 跟即時有甚麼關係。
7. 若週末體育館有活動建議也可即時更新。
8. 體育室網頁公告的場館時間跟實際上不一樣，並沒有更新。
9. 體育場館開放時間的變動可以同步更新至網頁上更好。
10. 體育館網頁公告例假日開放的時間與實際開放的時間不符，未即時更新。

#### 五、特色活動與課程

1. 本身在校外有正職學校工作，深知海洋大學在做在地連結與發展特色，也有一系列的海洋課程。但曾寫信詢問是否可以以學校名義借用獨木舟作為學校教學，得到的答案是"學校設備與小艇碼頭是屬於學校老師們教學用的，所以不外借。"那辦理相關發展中小學獨木舟的活動是只給孩子體驗而不給與帶隊師長帶孩子來認真學好獨木舟的機會嗎？還是單純協助核銷基隆市政府教育處的經費？如果真的想要帶領基隆市的國中小發展獨木舟等特色運動，煩請制定相關友善的租借辦法。不然只有短短幾小時的小班級體驗，怎麼會有延伸的發展呢？
2. 原本獨木舟課程說好有游泳檢定的證書，過去後卻說要重新填寫一張，後來老師又說他有寫好的，簡單講行政人員完全不知道怎麼處理這件事。
3. 希望游泳的抵免作業時間可以拉長一點，目前抵免時間是在開學的第一週，那一週相當的忙碌，因此就錯過了抵免時間，又要等之後才能作業。
4. 獨木舟、帆船號稱海洋大學特色，每次卻僅有少部分學生可以修讀，殊為可惜。建議可以在6月底開授獨木舟密集班，讓學生充分學習到基礎獨木舟操作。學期間開授進階獨木舟課程，讓學生能利用周末時間長時間參與課程與挑戰內河航行(如雙溪、冬山河巡禮)。
5. 很多獨木舟都沒有保養好，建議學校可以編列固定經費讓老師帶領學生將獨木舟維修適航。而貨櫃屋內放置東西有些壅擠，建議可以再擴充庫房或是設計可以專門擺放獨木舟之貨櫃屋。
6. 獨木舟種類很多，是否能多進一些不同特色的獨木舟，一方面便於教學上指導，另一方面可以充實設備。讓有興趣的學生能多了解不同舟艇的特性，甚至可以練習競技。
7. 救生衣在學習中段有更新，但還是有很多待維修或是需要汰換的救生衣。建議學校要重視學生參與水域活動的安全事宜。而老師也會教導我們要將救生衣扣好吊好以防被吹走，但此晾衣設備建議還是要有易收納的衣架讓學生能依不同大小放置與吊掛，最後統一送進庫房。而不是僅能用安全扣扣於架上很不妥當。
8. 是否有辦法開發重訓室練習 APP，讓學生在練習重訓時能立即記錄與上傳。而老師也可以勾選這次要讓大家練習的內容與次數，甚至可以比較練習的成果，最後老師點名兼認證。

# 109 學年度行政滿意度問卷建言

受評單位：人事室

## 改善建言

### 一、辦公環境與業務辨識

1. 一組二組的業務常讓人分不清楚，建議在門外有更明確的說明。
2. 建議一組二組的業務可有更明確的標示。

### 二、服務態度與專業素養

1. 人事室二組 000、00 態度不佳。
2. 加強人事室二組 000、00 以及人事室 00 的專業知識。
3. 改善人事室二組 000、00 的態度。
4. 人事室一組同仁服務態度真的很差勁，說話語氣總是那麼高傲、冷淡，讓詢問事情的人感覺很不服舒。
5. 人事室 00 態度不佳，一組 00 有情緒控管問題，在電話中如有不順他意見，就會大吼別人或掛電話；人事 00 很常不在學校。
6. 溝通時請管理好情緒，不用大聲咆哮，請尊重人，也請好好檢討。
7. 二組 000、00、人事室 00 對於自己處理業務經常搞不清楚，一問三不知。
8. 人事室二組的專業知道貧乏，而且常將份內業務往外推，迫使承接單位只能自力救濟，自己想辦法處理並解決問題。
9. 人事室二組應加強專業知識。
10. 人事室二組應加強專業知識並負起該有的職責，不要將份內業務都往外推，所有的事都要承辦單位自負其責，根本沒有達到審核、監督及把關的角色，致使各單位洽公時，無法解決各單位的問題，二組形同虛設，無法發揮功能。
11. 人事室現在一、二組的業務都搞不清楚，有時打電話詢問會說是一組的、一組的又說是二組的，造成大家困擾。
12. 詢問相關業務非常冷淡，一組二組間就像分屬不同單位，也不會協助處理。
13. 希望人事室的同仁在答覆詢問關於聘任相關業務問題，可以好好說明無法處理之原因，不是和我們說這和我業務無相關，然後要我們自己想辦法。
14. 人員一直在流動，每次問不到正確答案。
15. 人事室流動率過大，二組幾乎全換新人 導致很多業務一問三不知 需要花很長時間詢問才可知道內容。
16. 差勤業務承辦流動率高，交接不完整。
17. 差勤業務承辦人流動率高，代理制度不佳。
18. 人事室代理業務不熟悉，亦無協助意願。諮詢相關業務，有時會無法協助，需要自行解決。
19. 人事室二組未落實代理制度，事務常因此而延宕。
20. 如果是找人事或主計的 00 或 00 想詢問東西，只會得不到答案或是酸話。
21. 人事室同仁應有耐性協助同仁解決問題，不要只抱著少說少錯自我保護的心態，建議將常見問題整理成 FAQ 放網站供查詢。
22. 麻煩人事室 00、主計室 00 及 00 改善態度，並積極協助學校，而非什麼都擋來擋去也都不幫忙協調。

<p>23. 正所謂勞資雙方要和諧，第一步就是要互相尊重，人事室本就是承辦全校人事工作業務的單位，應秉持著服務全校教職同仁的精神，而不是每次都說只管編制內人員之類的話，這樣才能預防爭議發生及減少勞資雙方的衝突對立。</p>
<p><b>三、行政效能</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 會辦到人事室的簽呈幾乎都要等，再不然就是要主簽者修改簽呈內容符合她們能接受的方式才會核章，造成跑文著來回往返。</li> <li>2. 需要人事室草擬通過最高會議的法規遲遲沒有辦理。</li> <li>3. 人事室行政效率超爛，公文常常躺在那要等很久，甚至不知道文跑到哪理。</li> <li>4. 人事室二組的效率有待改進： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 通訊錄資訊未即時更新,無法查詢正確分機號碼。</li> <li>● 新進員工服務證到年底都無法取得,同仁無法享受服務證之各項好處。</li> <li>● 優秀行政人員名單到年底都未出來。</li> </ul> </li> <li>5. 假單核准時效緩慢。</li> <li>6. 假單核准緩慢，卻又收到曠職通知。</li> <li>7. 各類表單(ex:假單)核准緩慢。</li> <li>8. 請不要一直做出降低行政效率的事，己所不欲勿施於人，任何決定請考量各單位工作配合。行政資訊網的問題反映了，新的刷卡機也裝半年了還沒啟用，又通通推給圖資處，問題還是沒有想辦法解決；新的職員證居然只是換新卡，沒有增加其他功能，請問換有何意義?很多事都造成全校的困擾。</li> <li>9. 希望人事室可建立 SOP 流程。</li> <li>10. 人事室網頁上的勞資會議實施辦法連結早已失效超過半年，根本沒人發現跟修正。</li> <li>11. 希望能盡快更新通訊錄，以免造成其他行政單位聯絡上的麻煩。</li> <li>12. 對於計畫聘任相關人事規定及法規不了解且不管理。</li> <li>13. 法規內容不了解。</li> </ol>
<p><b>四、法令規章</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 人事室對於法令解釋對於法令未規範者都一律從嚴解釋，尤其對於教師兼任工作和校外服務工作(論文口試委員等)都從嚴解釋和認定，本人覺得應該好好檢討。其他大專院校是否也採同樣的規範和解釋，應主動請教育部解釋清楚。尤其是其他學校未規範事項，本校人事室對於兼任行政工作者規範一律需要申報，並且我們在等待申報公文作業時間太長，影響我們兼任公家單位或公營事業單位的委員時效。通常老師在緊急狀況下接獲通知，支援擔任委員工作可能只有 3-5 天時間就要確定，但行政作業流程還說要報教育部處理，已經嚴重影響老師權益。</li> <li>2. 忘記刷卡一個月只能點一次不合時宜。</li> <li>3. 忘記刷卡每個月只能點一次不合時宜。</li> <li>4. 忘記刷卡的法規設定每月僅能申覆一次過於嚴苛</li> <li>5. 所有的人都是以海洋大學名義聘僱，為什麼計畫助理非要由研發處管理？人事管理制度，該修法就修法，不要自己不願修法，又要各單位配合。教師兼職案也一直沒有明確告訴老師該如何處理。</li> </ol>

## 109 學年度行政滿意度問卷建言

受評單位：主計室

改善建言
<b>一、環境空間</b>
主計室空間太擁擠。
<b>二、服務態度與專業素養</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主計 2 位 OO 跟 OO 態度很差(但承辦人員態度都很好)，主計 OO 也會隨便掛別人電話。另外主管 OO 卻不能好好提供核銷流程，公文或核銷有問題只會叫人自己查，還會酸別人說連法規都不知道，我們都不是學主計相關所以才要問啊。</li> <li>2. 希望主計室的老師們態度有時候可以好一些。</li> <li>3. 主計 OO 很常不在位置上、主計 OO 很常在講電話、主計 OO 看文看很久。</li> <li>4. 如果是找人事或主計的 OO 或 OO 想詢問東西，只會得不到答案或是酸話。</li> <li>5. 麻煩主計室 OO 及 OO 改善態度，並積極協助學校，而非什麼都擋來擋去也都不幫忙協調。</li> <li>6. 主計室常常 OO 跟 OO 把線上公文點出去，但紙本還躺在主計室沒蓋，常常導致找不到公文。</li> <li>7. 經去電三次詢問主計關於海外學者訪談經費如何核銷事宜，迄今仍得不到回應。能否建立各種類型的完整核銷流程參考說明？</li> </ol>
<b>三、行政效能</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 希望報帳核銷流程能不要那麼複雜，也希望能加快完成公文。</li> <li>2. 缺乏完整的事前輔導及步驟說明，整體請購系統對新到學校者而言十分不友善。有些部分仍需要上紙本簽呈，能否簡化申請表格，完全線上化？</li> <li>3. 在核銷費用上希望能再縮短時間。</li> <li>4. 主計室若有相關作業修正或新增卻未公告，讓執行單位核銷常遭退件。</li> <li>5. 主計會計報帳流程，常因為辦事人員異動問題，在處理方式和退件說明不同。例如：對於教師非透過國內廠商採購國外儀器設備。中央大學都可以由出納統一辦理，本校卻要老師自行採購和自行負責國外電匯，這點本人認為本校人員有推託應當負責的情形。</li> </ol>

## 109 學年度行政滿意度問卷建言

受評單位：產學營運總中心

改善建言
在產學作業上希望能再縮短時間



**109 學年度行政滿意度問卷建言  
非 109 學年受評單位**

<b>單位：圖資處</b>
1.圖資處與圖書館單位地點不同，希望多加標示。 2.(網頁) 跳太快。
<b>單位：總務處</b>
<b>優良表現</b>
1. 行政大樓的廁所是全校的表率，乾淨舒適使用上很棒!!! 2.出納組的阿姨人超好 很願意幫忙學生問題。
<b>改善建言</b>
1. 希望能給行政人員個舒適的工作環境。 2. 校園環境需要總體提升。 3. 希望學校能撥點預算 整理校園的門面（建築物外就算了 因為靠海邊常下雨 容易壞無可奈何）自己因為是元智的轉學生 雖然學費有差 但國立大學應該還是有些錢可以整修吧（而且內壢雖然不靠海但也常下雨 可能鹽水還是比較強吧） 剛轉來海大時 對建築物的樣貌和室內裝潢 跟元智比只能說天差地遠 雖然還是贏中山（校園就像沒人整理的動物園一樣）許多,我一直想吐槽 基隆常下雨 為什麼學校不和元智一樣 把路改成吸水磚 和建築物的建材 弄成易排水的（可能這就是私立和公立的差別吧）（來海大後 我才見識到雨後積水為患和更種壁癌 以及民國 5、60 年代的裝潢藝術 一切都是這麼的樸實無華 沒感覺到身為大學的活力）（我只能說公立除了比私立 學費便宜、學生較強之外最後就是學歷較高外）（我感覺不到 我有需要來就讀的理由，因為我覺得元智的老師和遠東集團對校園較用心，如果元智的排名在海大前 我想就不會轉了）（希望我別被罵爆不過這只是我轉學了一年 並且在一些校園的行政單位 打工後的觀後心得 僅供參考 請觀賞的老師們 放寬心 經過校園的打工 我也了解學校把很多資源放在學生上 只是我覺得學校的門面會是不認識這間大學的第一步 所謂人要衣裝 佛要金裝 可能還是要打扮一下比較好） 4. 行政大樓整體的清潔工作普通，但美觀太老舊，整體應該重新整修規劃。 5. 下雨天戶外都沒有開燈，如果下小雨應該也要開一下燈，或者改成讓學生自己控制燈的開關。 6. 學餐用餐環境管理不佳。 7. 校內人車道無完全分離，不安全。 8. 環保回收不落實。
<b>單位：海事發展與訓練中心</b>
商船系樓裡的航訓中心行政人員態度大多不善。
<b>單位：師培中心</b>
師資培育中心 109-2 開課問題沒有預先向學生告知整學年度的課程規劃，當學生要選 109-2 的課程時，發現無課可選，造成學習權益受損。師培中心有很大的問題~~~煩請重視!!!

# 109 學年度行政滿意度問卷建言

受評單位：海運學院

## 優良表現

- 1.行政人員們工作能力優異且認真負責。
- 2.行政效率。
- 3.大家都非常棒。
- 4.都很棒。
- 5.讚。
- 6.看起來都不錯。
- 7.很好。
- 8.目前為止都算滿意。
- 9.行政人員能透過電子郵件等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，如課程表等。=>此部份現在都使用 FB 還有賴連繫，麻煩問卷設計能夠更上時代

## 改善建言

### 一、工作態度與行政效能

- 1.系辦禮拜日沒開門(也就是我們上課一半時間,是無人理的),上課有時有突發情況,找不到人處理,例如白板筆沒有,沒水,教室沒開,電腦開不了,投影機故障等等事情,投影機也算老舊亮度不夠,希望學校能多幫忙處理(更新燈泡),假日班是大家都會比較辛苦,但應該可能是未來數年的教育趨勢,能做得很好,是有可能讓我們在職學生都願意投資來讀,再次感謝
- 2.學士後專班來上課並不是沒有繳交學雜費，但是我看到的是，學校對我們的關切一點都沒有。
  - (1)上課到晚上走廊卻沒有開燈，難道學校都不會擔心，我們學生因為天色昏暗而跌倒嗎？
  - (2)早上 8 點進到學校，等待的是系辦公室開了沒、教室開了沒？，因為沒有鑰匙可以開教室的門。難道辦公室的值班人員不應該比我們學生早到學校開門嗎？
  - (3)就讀假日班因為我們平日要上班，但是學校假日卻沒有行政人員可以幫我們辦理事務，如停車證、學分抵免....因此我們必須請假特地跑一趟。
  - (4)上課用教師用的白板筆，常常見到老師上課有很多白板筆，卻都沒有墨水，我們需去哪邊索取？
- 3.行政效率偏慢(商船)。
- 4.商船系辦行政人員態度欠搭，需再加強、再教育。
- 5.服務態度有待加強，時常去詢問時都是給人一種不太耐煩的樣子。(商船)
- 6.學生有時不知道各項事務去詢問行政人員時候，口氣態度時常不是很好，可能是因為很忙，但感受不是很好。(商船)
- 7.系辦之行政人員口氣態度非常兇，甚至還沒問問題就被唸了一頓，問問題後更是用一種說教的語氣告知資訊，嚴重的是還有說錯的問題，讓學生在申請獎學金的部分上白跑了很多地方，爾後才致電告知訊息錯誤，並且是用不好的語氣，令我覺得學校的行政人員非常不專業。(商船)
- 8.約聘的辦公人員有何必要對學生苛刻、使臉色，這是針對學生所打造的校園，不是你們宣洩壓力的場所。(商船)

9. 系辦根本沒用，每次都說有規定、有規定，但是規定在哪裡也不說，網頁上更是什麼都沒有寫，我個人認為這所學校根本不配叫做普通大學乾脆改名叫做國立臺灣托兒所好了，比較符合貴校。選課完後要退選還要經過任課老師的同意，拜託我們是研究所不是國高中生好嗎，再說這樣的話會不會造成研究生與教授的衝突呢？連這點都沒有考量進去根本不配叫做普通大學。(商船)
10. 學士後專班的 OOOO 常常一問三不知，不再狀況內，說話推託，很迂迴，或是給予錯誤的解答。無法處理時還需要學生自己處理。(商船)
11. 商船系 OO 對於學生在回話過程也很不屑。

## 二、空間、設施、設備與場地管理

1. 商船廁所：
  - (1) 廁所小便斗經常堵塞，唯一有一次看見它疏通了，是因為那天假日是校慶，為了榮譽校友而疏通。商船系系館過於老舊。
  - (2) 系館廁所衛生紙都不補
  - (3) 廁所、牆壁
  - (4) 廁所的部分可以改進
2. 商船系館
  - (1) 系館太老了吧
  - (2) 系館太髒太舊太醜
3. 海洋經營管理學士學位學程的軟硬體設備及服務空間有待加強。
4. 建築、教室老舊 教學器材年份老、數量少 如：羅經、六分儀等...
5. 都還不錯，但 NAV202 教室最常被發現空無一人時電燈未關，其次是 NAV201 教室。
6. 電梯太少，人多會塞。
7. 遮雨棚不夠大。
8. 軟硬體設備需加強(運輸)。
9. 多多檢視和維修本院系所師生上課所需的設備(商船)。

## 三、環境整潔

1. 商船系所整潔：
  - (1) 角落髒汙久無清理
  - (2) 系所院館垃圾分類毫無落實，應安置合適了垃圾桶(垃圾袋)，並明確指示一般垃圾與回收
  - (3) 建議在垃圾處理區安置合適水槽以供回收容器的簡單清洗，避免惡臭
  - (4) 廁所時常發臭，許多便斗、尿斗沖水效果不佳，有些沖不出水，有些沖的水量水力很小
  - (5) 建議系上或是學校在開學前，能請專人負責處理大樓與教室之整潔。而不是在學科能力測驗前才發現桌椅教室變乾淨。
2. 學校廁所及樓梯間垃圾在周六日並無人打掃，但進修部同學卻須連續兩日上課，所產生的環境髒亂，希望學校能夠編制相關人員處理。
3. 可以增設多種的資源回收桶，目前垃圾和資源回收都丟在同一個桶子，很難做好垃圾分類。
4. 系上教室、桌椅、廁所等環境整潔度有待加強，商船系館2樓南廁所小便斗的沖水系統壞掉多日，整間男廁臭味難聞，希望可以改進。

#### 四、教學、授課

- 1.希望增加郵輪課程。
- 2.運輸系學分抵免問題。
- 3.假日上課沒人打掃，上雷達，羅經課不用雷達，羅經，以及一學期竟然有老師可以上4門8節課，而且幾乎全在聊天，碰到期中或期末考有人作弊也不抓，還給其高分，希望學弟妹不要再受這種委屈。還有，週六日，如果有好點的上課地點，其實也可以給我們用。
- 4.海洋大學是海運學校最頂尖的學校，專門培育頂尖的海上人才，但是上完課我覺得老師要慎選，挑一堆不適合的老師來教我們，讓我們對上課品質有所失望，希望學校好好的栽培，而不是隨便請一些老師來充數。
- 5.修課課程：  
海大鼓勵學生多元發展，但是在選課上面卻有諸多限制。建議第三階段電腦選課作業時，能讓想要修外系或是其他學制課程的學生，能夠想選課程就選課程，而不是非本科系不能選或是學制規定不能選，阻礙有興趣的學生多元發展。
- 6.特色課程：  
獨木舟、帆船等號稱海洋大學特色，每次卻僅有少部分學生可以修讀，殊為可惜。建議可以在6月底開授獨木舟密集班，讓學生充分學習到基礎獨木舟操作。學期間開授進階獨木舟課程，讓學生能利用周末時間長時間參與課程與挑戰內河航行(如雙溪、冬山河巡禮)。
- 7.商船系同學在六日上課，若有其他較為舒適與設備較新的教室，是否可以考慮讓同學使用，例如階梯教室，演講廳等，以提高學習效果。
- 8.建議學校在航海儀器課程，能夠與航訓中心共用設備，例如我們當初學習雷達避碰課程，卻未使用雷達教學，現在在上羅經學，也沒有實機操作，完全紙上談兵，這會使教學效果大打折扣，還望學校能夠深入了解相關課程所需用的教具，須要求老師使用。
- 9.本(109-1)學期商船二年級，鄭老師擔任4門課程教學，我覺得似乎太多，老師也不易準備充分，建議學校可否設上限，不要讓一位老師，上了我們8節課程。
- 10.10F大教室投影燈會從白板反光!3台都會!很刺眼!看白板上的資料要抓角度!影響上課學習!
- 11.週六上課教室換來換去(運輸)。
- 12.選課完後要退選還要經過任課老師的同意，拜託我們是研究所不是國高中生好嗎，再說這樣的話會不會造成研究生與教授的衝突呢?連這點都沒有考量進去根本不配叫做普通大學。

#### 四、網頁

- 1.網站資訊大多都過時了，很多制度已經更改而未更新。
- 2.網頁美觀待改進 以及有些網址過期的需更新(海運學院各系網站)。

#### 五、溝通管道

- 1.校長、導師餐敘：以前校長餐敘都會每班有機會與校長、導師面對面，但最近這兩年好像都僅有派代表，變得很形式上的餐會，沒有溝通的管道。
- 2.建議申請餐卷時 可用電子郵件通知有這項消息 不然有需要的人可能會錯過。
- 3.希望在校外亦能獲得學校相關資源。

# 109 學年度行政滿意度問卷建言

受評單位：生科院

## 優良表現

- 1.很棒每學期都會去找助教幫忙，放眼學校最好的行政人員。
- 2.謝謝各位行政人員！
- 3.Thank you for your hard working to all staff
- 4.都很好！
- 5.棒棒。
- 6.非常好。
- 7.讚讚 你們辛苦啦。
- 8.很棒。
- 9.Good
- 10.我覺得都很棒，化學大會考也不錯，有考古題可以參考。

## 改善建言

### 一、工作態度與行政效能

- 1.有些人員態度不佳。
- 2.生命科學院 OOOOOOOO 態度很不友好，常表現出不耐煩的表情。加上處理事情上很慢。
- 3.院辦 OOO 態度不好，口氣差，沒有耐心，以上問卷全是針對她來評論，我們沒有欠她，請她注意一下，她不是單純公務人員，她是要為學生服務的公務人員，還有行政問題，簡單的行政業務，硬要複雜化！
- 4.OOOO 之服務態度有待加強。
- 5.生命科學院 OOOOO 態度有待改善。
- 6.服務態度需再稍微加強。
- 7.食科系 OOOOO 對食品工廠的環境清潔及責任管理仍需有待加強。
- 8.假日無法辦理行政流程。
- 9.系辦僅有一名專任行政人員，一旦外出洽公，系辦便得關閉，希望增加工讀生員額，使其工作時間可接替至正常上班時間皆至少有一名工讀生在系辦協助接電話、簡易外出洽公業務、引導來訪院內外師生或外賓等工作。
- 10.希望能換一個清楚資格不符合的行政人員。

### 二、空間、設施、設備與場地管理

- 1.硬體設備有待更新，系所內有些設備都又舊又髒。
- 2.食工館女廁的門需要維修。
- 3.生科院 109 教室的麥克風設備希望能更新，聲音不但小聲，又容易爆音。
- 4.請生科院的行政人員不要在老師上課時嘗試修繕設備，影響老師上課，教學品質不但變差，也讓原本沒麥克風用的老師講起話更吃力，老師講的話又更聽不清楚了。
- 5.給實驗室多一點資金買離心管和其他汰換式器材。
- 6.食品科學系所內的演講廳的桌子，建議可以去進行修補。
- 7.希望晚上或假日生科院的門可以不要關，或是可以用學生證刷進來。
- 8.微生物實驗的顯微鏡、器具老舊，嚴重影響觀察結果，希望能編列預算來改善。
- 9.食科微生物實驗室之設備更新(顯微鏡)。

10. 2 樓女廁地板時常積水。
11. 打開食工館的門。
12. 音響、綜合研究中心的椅子。
13. 桌椅老舊或毀損應設法更新。
14. (食品科學館?) 二 F 教室中間的休憩區，許多椅子破舊無法使用，建議汰換。
15. 建議演獎廳的筆電充電孔可以多設幾個及放在各不同地點，如中間，左右兩邊，謝謝！
16. 滅菌釜室、取水室內髒亂，請敦促相關人員處理。
17. 甲子廳冷氣太冷。

### 三、環境整潔

1. 系上的教室普遍認為不是很乾淨，尤其是演講廳！知道系辦會讓系上的學生打掃當作服務學習，我認為應該嚴格一點，雖然我知道演講廳每天都有人上課很難避免髒亂，可是每天都會看到一堆頭髮、紙屑等等，還是會讓人對衛生感到堪慮。
2. 桌椅連在一起那個地板太難打掃了。
3. 動物房氣味不佳，部分空間髒亂。滅菌釜室、取水室內髒亂，請敦促相關人員處理。
4. 動物房設備老舊亟需更新。
5. 系館老舊。

### 四、教學、課程

1. 上課盡量能錄影放 tronclass。
2. 對於教師上課所需設備，系所沒有主動安排助教處理。
3. 因為我是轉學生，一開始來的時候什麼都不懂，所以很多修課、抵課、抵學分的事情都是一直反覆問本系助教本系助教，因轉來時以是大三下學期，故學分都是修的非常緊，因前學校跟本校的學分算法不同，很多要補，但又因很多課本系沒有開，助教跟我們創業可以修本院別系的課，每一堂課我們只要有一點點不確定都會去問助教做確認到底可不可以修及符不符合制度，我們才敢修，三下學期修過後，結果到大四上時，再跟她確認一次，她卻跟我們說本課無法抵修，說是學制問題，導致我需承擔延畢的責任！她請我們去問授課老師（系主任），說只要主任同意就課承認，問過之後，主任表示無法同意承認，且此問題很久以前行政就討論過而助教卻沒有搞清楚！但也就因為助教無知沒搞清楚狀況害許多轉學生要自己承擔所有責任，很多學生不敢發聲，但我覺得我應該要講出來，我原本已在畢業後談好與公司實習，這個實習對我很重要也得來不易，但卻因為助教一句話，讓我必須辭掉這份實習，我覺得非常吃虧，而助教卻不用負責任，她可能不知道多嚴重但對我們學生來說影響非常大，加上現在疫情關係，工作難找，更何況是實習？也變成同樣學分我卻要修兩次，花兩次時間，實習要重新找，所有行程被打亂，請問誰要負責？
4. 畢業資格都搞不清楚？ 哪些課程能互抵哪些不能也講不清楚？叫我們問別人 但你是負責我們系的耶？
5. 可以理解招生困難，但是請繼續維護教學品質，不導致於過於鬆散。

### 五、溝通及其他

1. 本身是碩專班學生，只有假日來學校，有時候沒辦法及時知道新訊息，希望學校或系上有任何改變或通知能夠有一個窗口或平台讓我們知道。
2. 通知電子信件能否別重複發送。

3. 希望可以有效傳達校外活動資訊。
4. 應加強在職班重要訊息達佈(如課表、申請口試、調課等)。
5. much more English version for administration can be so helpful for foreigners students. Thanks
6. 12/1 起教育場所需要戴口罩，老師們普遍都有做到，辛苦他們了！但還是很多學生不戴口罩，還有遇過邊咳邊上課，希望系辦可以加強宣導，我們系好像是唯一不在門口量體溫的，之前發的體溫卡很不錯，但就是要依靠學生的自主管理。

108 行政滿意度問卷調查結果檢討報告之委員建議事項  
109 學年度執行說明表

單位	教職員生建言	108 委員建議事項	109 學年度執行情形	109 委員
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蟥，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。	每年暑假皆有進行宿舍硬體設備檢修，且於開學前實施環境消毒，並定期於宿舍周圍放置石灰粉。此外，女一宿舍靠近自然環境，若學生將食物與垃圾亂丟，或一樓資源回收區未清洗乾淨，皆容易吸引周遭生物，故除了定期環境消毒，同時宣導學生資源回收垃圾須清洗乾淨，避免招引蟲蟻。	同意結案
	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。	已於 109 年 9 月份針對安全出入口加裝監視器，並將冰箱移置監視器可拍攝範圍。	同意結案

受評單位	108 委員建議事項	109 學年度執行情形	109 委員
圖資處	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。	經與教務處相關業管單位協商，教務處於 109/06/22 日提出需求申請，本處配合修改選課系統相關程式，於畫面加註相關說明文字。並於 109/06/24 由教務處驗收完成並結案。	同意結案



# 附件3 國立臺灣海洋大學 109 學年度「行政滿意度」問卷建言改進報告

## 一、秘書室

改善建言	具體改進措施
<b>一、服務與推廣</b>	
1. 希望秘書室工讀生的電話及接待禮儀可再加強。	已加強訓練本案工讀生接聽電話及接待訪客之禮儀，仍會持續精進。
2. 公關中心新聞服務不佳。	感謝提醒，將通盤檢討並努力改善媒體公關暨出版中心團隊的新聞服務品質，還望多多指教與提點，再次感謝。
3. 學校的出版中心會因校長的學術背景而影響出版品的題材，希望日後出版品要增量且主題不會限縮在特定領域，所有科系的領域都需涵蓋到。	目前所有出版品皆依本校出版品實施要點辦理，竭誠歡迎全體師生依辦法向本中心提出出版申請，如有申請相關疑問，可洽中心業務承辦人員。出版本校各科系領域之出版品亦是我們未來的目標，誠摯邀請有興趣出版的師生與我們合作。
4. 海大的知名度不夠，要解釋半天很辛苦，可以多花點錢買廣告嗎？多花點錢解釋我們不是台北海洋糞校好嗎？	許校長上任後，首要工作就是提升海大的知名度，以吸引更多優秀的學子進入海大，包括：成立媒體公關暨出版中心，讓本校研究成果與獲獎等相關新聞，即時且廣闊地發布到各大媒體，近來外界對本校相關新聞關心次數與深度均呈倍數成長，未來仍將繼續努力拓展本校在專業領域之曝光度。
<b>二、行政效能</b>	
1. OO 發文超慢。	感謝督促，由於接任初期對公文流程以及全校性業務較不熟悉，故造成公文處理效率不佳，深感抱歉！目前已能夠掌握各類公文之時效性，初估超過 95%均能夠在 1~2 天內完成，3~4%須請單位說明或修改者，亦能在 2~3 天內完成，少數須進一步討論者，亦會儘速協調進行。未來將持續精進公文處理效率。
2.建議秘書室公文效率可以再提高，許多重要公文都壓在秘書室，常常導致快過期或過期。	
3.秘書室公文效率有待改進。	
4.請媒體公關暨出版中心不要只是一直聘人催稿，建議要有撰稿能力，非僅一味催稿，新聞稿繳交又被大改，單靠一次研習，如何讓沒有新聞專業背景的同仁就可以寫出好的新聞？	感謝寶貴建言，專業的新聞撰稿能力並非經由一次研習即可促成的，媒體公關暨出版中心將提升中心同仁的潤稿能力，以優化新聞品質。
5.媒體公關暨出版中心的新聞上傳系統非常難用，建議亦可以 email 寄送即可，不用限制大家都要上系統上傳。	非常感謝願意嘗試新聞上傳系統並給予我們寶貴的建議，建議事項將納入新聞 SOP 的通盤檢討中，作為優化流程之參考，再次感謝。
6.媒體公關暨出版中心的新聞 SOP 非常奇怪，單位長官審核完後，新聞聯絡人修改完要請承辦人確認，但正常流程承辦人應該還是要請承辦單位的單位主管再審核吧？另外現在有多位新聞聯絡人，卻都不用到活動現場實際採訪活動？導致承辦單位跟媒體公關暨出版中心的認知不同，反覆一來一往反而導致	感謝提出具體的優化建議，受惠良多，為積極提升新聞採訪與編輯的效率，我們將通盤檢討媒體公關暨出版中心同仁的業務與能力，積極優化人力資源與作業流程，以回應中心設立的使命與宗旨。

改善建言	具體改進措施
新聞不能即時發布且勞師動眾。	
7.建議跨單位業務應該由秘書室整合聯繫而非各單位各行其事。	目前大多數跨單位業務已由主任秘書與督導相關業務之副校長室負責整合聯繫工作，若仍有未盡順利整合之業務，請儘速聯絡主秘。另為掌握時效，仍請各單位加強橫向溝通與聯繫，於第一時間啟動具時效性之跨單位業務。

## 二、體育室

改善建言	具體改進措施
<b>一、環境與體育器材管理</b>	
1. 體育館(羽球場)漏水問題計 10 人反映 (1.羽球場下雨會漏水;2.羽球場會漏水;3.羽球館漏水不修是誰的問題?4. 羽球場漏水; 5. 體育室漏水嚴重;6.體育館漏水問題;7.體育館的部分真的要改善;8.體育館希望可以盡快修繕,一下雨就一直漏水;9.體育館一直再漏水,學生走過去就會滑倒受傷,打球也不能打,可以盡快修繕嗎?感謝;10.撥一點預算去修體育館的屋頂,羽球場一直漏水,要學生怎麼打球?)	羽球場地已通知總務處營繕組協助處理,已請廠商修補漏水較為嚴重的部分,總務處營繕組已編列明年預算,將比照先前跑道漏水修補方式處理。
2. 希望體育館櫃檯去開啟空調除溼時能確實開啟,不然場地很容易變得濕滑難以練習。	體育館空調統於開放時間皆已完全開啟,但因基隆天氣因素,空氣濕度難以完整克服,請學生使用場地時多加注意運動安全。
3. 體育館的羽球場的時間很奇怪,17:10~22:00,下午五點到七點的系隊會少十分鐘打球,以及體育館開放到 22:00,卻常常再 21:50 分的時候就在趕人,會影響到系隊的權益,希望可以調整或是放寬一點,感謝。	為配合工讀生下班時間將提前 10 分鐘播放閉館音樂,工讀生會在 22 點整才開始進行離場告知。
4. 為何體育組在每天非上課時段(晚上)與假日不提供租借羽網桌球拍等器材?我願意付場地與器材租借費卻因為沒帶球具而無法運動。	體育室器材通常都以教學課程為主,如需個人借用器材,請於 17 點之前至器材室借用。
5. 系隊練習時間沒公布給大眾,對各自付錢使用的學生不公平,極不便。	系隊練習時間公告於各場館外的佈告欄,請有需要的學生至佈告欄查詢場地狀況。
6. 櫃檯不一定會 17:10 放學生進去,但是一定會再 21:50 前趕學生離開,很沒有時間概念。	開場時間有時需配合教師課程或學生使用狀況稍微調整,閉館則會提前 10 分鐘播放閉館音樂,工讀生會在 22 點整才開始進行離場告知。
<b>二、服務態度與專業素養</b>	
1. 體育室人員態度非常差。 2. OOO 態度惡劣。 3. OOO 辦事效率糟,明明先借了場地,還借給別的系,再叫我們自己處理。 4. 體育室的老師真的不知道在兇什麼。 5. 體育室不知道在兇什麼,自己發生問題自己都不承認,所有的錯都學生的,令人髮指,簡直是學校的污點。 6. 體育室有一位 O 老師態度不知道在爛幾點的 我非常禮貌地詢問運動證在辦理前是否可以更換項目,直接被轟出來說不行。後來換一位女老師詢問,根本就可以。只不過是那個男老師不願意動動手指更改一下電腦設定浪費我在出納組跟體育室之間繳費及更換收據的時間,好像學生的時間都不是	1.體育室老師通常都會和諧對待每位學生,有時因為溝通上問題以致體育室同仁態度較嚴厲,往後會請同仁調整。 2. 場地借用出錯部分,本室日後會更嚴謹審核把關。

改善建言	具體改進措施
<p>時間一樣態度還那麼糟糕，實在不可取。</p> <p>7. 不知道為什麼每次到體育室，有部分老師都會有一種不友善的眼神，著實讓人不舒服。</p> <p>8. 我想體育室某幾位人員的態度只差每位學生有目共睹的。</p> <p>9. 有幾個老師態度真的很差(常常出現在櫃檯的一位女老師跟男老師)，我不知道是哪裡惹到你了，還是這個世界對不起你了，臉真的很臭，講話態度也十分糟糕。</p> <p>10. 就那個體育室○老師態度爛啦，好像叫阿○。</p> <p>11. 專業我不知道 但那個體育室男老師對於作業流程的了解程度我相信是不適任的。</p> <p>12. 體育室的老師不清楚作業流程跟無法有禮貌對待學生就不要待了 爛透了。</p>	
三、行政效能	
<p>1. 申請體育證手續問題計 16 人反映：</p> <p>(1.手續繁雜希望未來能夠簡化；2.體育證手續繁雜；3.辦理體育證過程些許繁瑣；4.體育組辦卡片為什麼要跑那麼多地方；5.申辦運動證希望能提供列印；6.運動證申請流程可以再簡化 先跑一趟體育館蓋章根本沒意義；7.運動證之申請太過耗時，課很滿的話根本沒時間申請 因為需要先到體育室再去註冊組繳費再跑回體育室；8.辦個體育證要東跑西跑，應該要把繳費也整合一起；9.辦體育證要跑來跑去很不方便；10.辦運動證繳費要先去出納組這點沒有直接在文件上標明，需要體育室老師提醒；11.體育證办理流程繁雜，我個人覺得相當沒有效率，因此對於學校的辦事能力感到質疑(也沒很質疑拉..)；12.辦體育證的時候沒有在外面公告流程，因為以前是用填表單的，現在要上網填印下來，程序變複雜，但是沒有告知學生，導致學生需要常常去問才知道；13.辦運動證繳費要先去出納組這點沒有直接在文件上標明，需要體育室老師提醒，雖然出納組的阿姨人超級好讓人舒服很多 但體育室的老師實在太爛，連繳費要去哪都要臭臉不屑的講；14.我不太清楚為什麼辦理了一項項目的運動證之後就不能換項目 如果另收工本費讓同學可辦理換證不是更方便嗎？；15.體育證办理流程繁雜，我個人覺得相當沒有效率；因此對於學校的辦事能力感到質疑，個人認為這些東西理應可以在網路上做好許多程序的驗證，但是這些工作卻沒有做好，不只是學生要跑來跑去很麻煩，對於辦公的人，一</p>	<p>本室運動證辦理系統於 104 年度開始啟用，經多年的使用者反饋，現已與圖資處商討系統更新工作。未來辦證者僅需至系統填寫完表單列印後至出納組繳費，再將繳費收據及表單送至體育室即可完成辦證作業。</p>



改善建言	具體改進措施
<p>件事情要反覆打擾 3、4 組人，我認為是一種人力以及時間上的浪費(雖然說不是在什麼大公司，對於時間的要求不必如此苛刻是沒錯，但是我覺得以辦公能力以及雜物處理細節方面，學校並未仔細思考怎麼做比較好；16. 希望可以增加提醒運動證到期提醒，感謝)。</p> <p>2. 希望體育活動組可以更清楚自己在幹嘛，不要場地借用有撞期自己都不知道，花錢不是來請這種兩光的人。</p> <p>3. 體育室有很多制度需要更改，有太多不必要的人事支出。</p>	
四、網頁內容	
<p>1. 體育室的一些特色活動要報名時找不到連結，也沒有提供適當的預計辦理時程。雖因為疫情而有所更改，但建議還是要讓大家知道進度與報名大致時程。</p> <p>2. 若體育館有活動校外人士使用場地時，建議提前在網路上公告以利於同學們了解。</p> <p>3. 運動會的照片及記錄七零八落是要看甚麼。</p> <p>4. 體育組針對校隊與系隊借用場地的時間要即時更新。</p> <p>5. 最新的網頁運動會紀錄已經是好幾年前 還只有水上運動會跟即時有甚麼關係。</p> <p>6. 若週末體育館有活動建議也可即時更新。</p> <p>7. 體育室網頁公告的場館時間跟實際上不一樣，並沒有更新。</p> <p>8. 體育場館開放時間的變動可以同步更新至網頁上更好。</p> <p>9. 體育館網頁公告例假日開放的時間與實際開放的時間不符，未即時更新。</p>	<p>體育室各活動及場地皆會公告於體育室最新消息、體育室各大社群網頁(海洋大學體育館使用公告、海洋大學育樂館使用公告等)及場館出入口中，再請同學多加留意。各項活動照片也已更新，如有需要的同學也請自行上網下載。</p>
五、特色活動與課程	
<p>1. 本身在校外有正職學校工作，深知海洋大學在做在地連結與發展特色，也有一系列的海洋課程。但曾寫信詢問是否可以以學校名義借用獨木舟作為學校教學，得到的答案是"學校設備與小艇碼頭是屬於學校老師們教學用的，所以不外借。"那辦理相關發展中小學獨木舟的活動是只給孩子體驗而不給與帶隊師長帶孩子來認真學好獨木舟的機會嗎？還是單純協助核銷基隆市政府教育處的經費？如果真的想要帶領基隆市的國中小發展獨木舟等特色運動，煩請制定相關友善的租借辦法。不然只有短短幾小時的小班級體驗，怎麼會有延伸的發展呢？</p>	<p>目前學校獨木舟使用除了體育課程、社團課程及年度活動規劃使用，實惟無法另租借於校外學校或人士使用，建議可洽詢外面業者租借。</p>

改善建言	具體改進措施
2. 原本獨木舟課程說好有游泳檢定的證書，過去後卻說要重新填寫一張，後來老師又說他有寫好的，簡單講行政人員完全不知道怎麼處理這件事。	有任何檢測或抵免資料，教學組會立即在當天完成輸入。於課堂間授課老師替學生進行游泳檢測，若授課老師未將檢定資料送交教學組輸入，教學組是無法得知那些學生已完成檢測，請學生自己要再次確認老師是否已將資料送至教學組，教學組亦會提醒授課教師，避免學生權益受損。
3. 希望游泳的抵免作業時間可以拉長一點，目前抵免時間是在開學的第一週，那一週相當的忙碌，因此就錯過了抵免時間，又要等之後才能作業。	游泳抵免申請從未設限作業時間，在學校正常上班時間內學生隨時來，教學組都能協助申請受理。
4. 獨木舟、帆船號稱海洋大學特色，每次卻僅有少部分學生可以修讀，殊為可惜。建議可以在 6 月底開授獨木舟密集班，讓學生充分學習到基礎獨木舟操作。學期間開授進階獨木舟課程，讓學生能利用周末時間長時間參與課程與挑戰內河航行(如雙溪、冬山河巡禮)。	每堂體育課會依據場地空間、運動屬性、器材數量設定修課學生人數，以維護學生學習品質及上課安全。本校特色課程如獨木舟及帆船等水域運動項目，在器材數量及教師可維護學生安全的前提下，已盡可能提高修課學生人數。未能修習到此課程的學生，建議可參加學校潛藍社、樂水社或傳奇社以滿足學習需求。
5. 很多獨木舟都沒有保養好，建議學校可以編列固定經費讓老師帶領學生將獨木舟維修適航。而貨櫃屋內放置東西有些壅擠，建議可以再擴充庫房或是設計可以專門擺放獨木舟之貨櫃屋。	我們會建議學校在編列預算時可將保養、修繕及維護等費用納入。
6. 獨木舟種類很多，是否能多進一些不同特色的獨木舟，一方面便於教學上指導，另一方面可以充實設備。讓有興趣的學生能多了解不同舟艇的特性，甚至可以練習競技	建議對獨木舟活動有興趣之學生可參加學校潛藍社、樂水社或傳奇社，以利更了解不同舟艇的特性及增進技術。
7. 救生衣在學習中段有更新，但還是有很多待維修或是需要汰換的救生衣。建議學校要重視學生參與水域活動的安全事宜。而老師也會教導我們要將救生衣扣好吊好以防被吹走，但此晾衣設備建議還是要有易收納的衣架讓學生能依不同大小放置與吊掛，最後統一送進庫房。而不是僅能用安全扣扣於架上很不妥當。	救生衣耗損率高已部分汰換，目前添購很多不同尺寸救生衣，惟特別提醒，所有設施、設備需靠大家共同努力維護，才能提高學習環境品質。
8. 是否有辦法開發重訓室練習 APP，讓學生在練習重訓時能立即記錄與上傳。而老師也可以勾選這次要讓大家練習的內容與次數，甚至可以比較練習的成果，最後老師點名兼認證。	目前授課教師有提供運動計畫表單讓學生每週填寫紀錄自身健康體能狀態。

### 三、人事室

改善建言	具體改進措施
<b>一、辦公環境與業務辨識</b>	
1. 一組二組的業務常讓人分不清楚，建議在門外有更明確的說明。 2. 建議一組二組的業務可有更明確的標示。	改善辦公室業務標示：在辦公室門外透過更清楚的文字敘述使洽公同仁或工讀生能清楚辨別兩組業務。
<b>二、服務態度與專業素養</b>	
	<p>一、人事室第二組 109 年下半年及 12 月工作背景說明：</p> <p>(一) 109 年下半年人事室第二組面臨極大危機：109 年下半年有 2 名組員離職、1 名行政組員調任第一組（暫時支援二組勞健保業務），二組在職人員僅存組長及任職不到 1 年的組員，而年底又是最忙的時刻，不僅要辦理年終考績、年終工作獎金、教師屆齡退休案、結算不休假加班費、特別休假折發工資、國旅卡休假補助費結算、新式感應卡錄製工號、年底關帳各項經費核銷案、月退休金優利存款節省經費挹注退撫基金案等有時限的業務，還有每日的公文，例行業務需要處理，又臨危受命必須趕在 109 年 12 月底前製作完成教職員錄、辦理中高階主管行政研習，二組組長除了綜理二組業務外，尚有教職員待遇、申訴檢舉案件及兼辦政風財產申報作業等業務在處理中，12 月雖有 1 名考試分發新進組員及 1 名職務代理行政組員，但均為新人，且考試分發人員第一個月無法承辦業務，於報到兩週後即參加基礎訓練；職代行政組員初期尚須學習適應接辦工作，業務運作就靠組長每日加班，甚至假日加班，未滿 1 年的組員及職代行政組員配合加班，勉強維持業務運作，重要業務依限辦理。</p> <p>(二) 人事室新接業務及內部分工調整期間：人事室於 109 年 10 月 27 日依校長主持的「研商進用人員分類及管理會議」決議，新接研發處移入的校級長期性計畫人員人事管理業務，本室於 110 年 11 月 16 日進行內部業務分工討論，並於 110 年 12 月 1 日主任核定業務分工表，對於一、二組同仁業務更動及新增業務帶來的衝擊，均需時間及實務運作的調適、磨合，新增長期性計畫人員的各項人事管理作業亦尚待建立，確實有很多法規面及行政程序上不清楚的地方，而行政滿意度的調查期間，又正是 12 月，</p>

改善建言	具體改進措施
	<p>這對人事室極為不利。</p> <p>(三)人事室第二組業務量龐大：依公文系統統計，二組 109 年辦理的公文件數計 691 件、會辦公文 660 件，尚難以統計每日覆核之差假表單、差旅費報告表、各類人員薪資清冊、每月上千人次保險（公保、勞保、健保）表單等，及全年度辦理之大型活動（年終尾牙、新春團拜、戶外文康活動、教師節茶會、五類委員會職員代表選舉）、政策性教育訓練、考績獎懲等。除上述公文及綜理二組業務外，二組劉組長另承辦教師申訴案 10 件、再申訴案 3 件、訴願案 2 件、學術倫理案 1 件、檢舉案 15 件，均超時加班處理，109 年個人加班時數計 290 小時。</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 人事室二組承辦人、OO 態度不佳。</li> <li>2. 加強人事室二組承辦人、OO 以及人事室主任的專業知識。</li> <li>3. 改善人事室二組承辦人、OO 的態度。</li> <li>4. 人事室一組同仁服務態度真的很差勁，說話語氣總是那麼高傲、冷淡，讓詢問事情的人感覺很不服舒。</li> <li>5. 人事室 OO 態度不佳，一組 OO 有情緒控管問題，在電話中如有不順他意見，就會大吼別人或掛電話；人事 OO 很常不在學校。</li> <li>6. 溝通時請管理好情緒，不用大聲咆哮，請</li> </ol>	<p><b>二、服務態度與專業素養改進措施(綜合答覆)：</b></p> <p>(一)(改善建言：1、2、3、6、7、20、22)</p> <p>【二組 OO】：對於同仁的指正，虛心接受並檢討反省，會提醒本組同仁注意自身服務態度：與洽公同仁應對時，應注意自身語氣，並以他人的角度出發，在相應法規規範內，來處理同仁的需求。</p> <p>(二)(改善建言：2、7、20)</p> <p>【人事室 OO】：個人會持續自我要求提昇對學校相關個案的瞭解，期能對教職員工相關人事業務問題與建議，立即正面回應，以提升服務品質及工作效能。</p> <p>(三)(改善建言：2、9、10、15)</p> <p>新進考試分發人員透過實務訓練、基礎訓練及新進人事人員訓練等教育訓練，充實自身專業知能。</p> <p>(四)(改善建言 4)</p> <p>認真謹慎的工作態度一向是本組同仁自我要求的重點，本組工作負荷過重，限辦案件眾多，致無法立即回應處理同學的問題，造成態度不佳的錯誤觀感。</p> <p>(五)(改善建言 5)</p> <p>【人事室主任】：個人常有校內會議出席情形，未來若參加校內會議，將於辦公室門首註明，同仁若有急件會辦，亦建請留下聯絡方式，俟回辦公室後即可迅速聯絡處理；若遇請假或公差(假)等，則請職務代理人協助會辦。</p>



改善建言	具體改進措施
<p>尊重人，也請好好檢討。</p> <p>7. 二組承辦人、OO、人事室 OO 對於自己處理業務經常搞不清楚，一問三不知</p> <p>8. 人事室二組的專業知道貧乏，而且常將份內業務往外推，迫使承接單位只能自力救濟，自己想辦法處理並解決問題。</p> <p>9. 人事室二組應加強專業知識。</p> <p>10. 人事室二組應加強專業知識並負起該有的職責，不要將份內業務都往外推，所有的事都要承辦單位自負其責，根本沒有達到審核、監督及把關的角色，致使各單位洽公時，無法解決各單位的問題，二組形同虛設，無法發揮功能。</p> <p>11. 人事室現在一、二組的業務都搞不清楚，有時打電話詢問會說是一組的、一組的又說是二組的，造成大家困擾。</p> <p>12. 詢問相關業務非常冷淡，一組二組間就像分屬不同單位，也不會協助處理。</p> <p>13. 希望人事室的同仁在答覆詢問關於聘任相關業務問題，可以好好說明無法處理之原因，不是和我們說這和我業務無相關，然後要我們自己想辦法。</p> <p>14. 人員一直在流動，每次問不到正確答案</p> <p>15. 人事室流動率過大，二組幾乎全換新人 導致很多業務一問三不知 需要花很長時間詢問才可知道內容。</p> <p>16. 差勤業務承辦流動率高，交接不完整。</p> <p>17. 差勤業務承辦人流動率高，代理制度不佳。</p>	<p>【一組 OO】：對於同仁的指正，虛心反省，爾後溝通時將注意自己講話音量與說話速度，避免誤解，以建立良好之溝通環境。</p> <p>(六) (改善建言：7、10) 適時請教相關業務承辦人或上級機關承辦窗口：當處理業務時遇到法規適用或執行技術方面問題，可先行向主管、本校相關業務承辦人或他校相同業務承辦人請教，了解該業務執行方式及承辦經驗。如屬法規適用問題，則查詢法規函釋或請示上級機關或基隆市政府勞檢單位之案例處理時應注意事項。</p> <p>(七) (改進善言：8、9、10、21、23) 人事法規及服務內容，包羅甚多，未來將鼓勵同仁在工作之餘研讀相關法規及函釋，並套用至自身業務：運用公餘時間先行了解人事業務上相關法規、行政命令、解釋及本校自訂章則，試著套用至自身業務上，思考可能會遇到的問題及障礙，再尋找資料、與他人討論及請教等，將持續檢討改進。</p> <p>(八) (改善建言：8、9) 參考前案公文及本室網頁標準作業程序，俾了解業務執行流程、整理適用法規，並與主管或其他具相關業務經驗同仁討論。若業務屬於例行性事項，可從前案了解執行所需適用的法規及應注意之流程細節，若遇到不太理解部分，再向主管及具承辦經驗同仁討論或請教。</p> <p>(九) (改善建言：11、12) 本室依業務職掌分 2 組，各有各的職掌，且因法規變動速度快及專業分工考量，應由業管組回答為妥，倘遇權責疑義時，由內部協調處理。</p> <p>(十) (改善建言：13) 本校聘任各類人員均有其依循之法規，並由不同單位所業管，因法規變動速度快及專業分工考量，應由業管單位回答為妥，爰爾後倘非本室業管人員，將請其詢問業管單位。</p> <p>(十一) (改善建言：14、15、16、17、18、19) 擬實施業務輪調有助於代理制度落實：待新進承辦人對現接業務熟稔後，透過業務輪調來加強同仁對彼此業務的瞭解，也能互相協助、支援，使代理制度更能落實及業務推動。</p> <p>(十二) 行政滿意度調查對象，建議當年度人員異動頻繁或新進人員占該組三分之一以上的單</p>

改善建言	具體改進措施
<p>18. 人事室代理業務不熟悉，亦無協助意願。諮詢相關業務，有時會無法協助，需要自行解決。</p> <p>19. 人事室二組未落實代理制度，事務常因此而延宕。</p> <p>20. 如果是找人事或主計的 OO 或 OO 想詢問東西，只會得不到答案或是酸話。</p> <p>21. 人事室同仁應有耐性協助同仁解決問題，不要只抱著少說少錯自我保護的心態，建議將常見問題整理成 FAQ 放網站供查詢。</p> <p>22. 麻煩人事室 OO、主計室 OO 及 OO 改善態度，並積極協助學校，而非什麼都擋來擋去也都不幫忙協調。</p> <p>23. 正所謂勞資雙方要和諧，第一步就是要互相尊重，人事室本就是承辦全校人事工作業務的單位，應秉持著服務全校教職同仁的精神，而不是每次都說只管編制內人員之類的話，這樣才能預防爭議發生及減少勞資雙方的衝突對立。</p>	<p>位，暫不實施滿意度調查。以考試分發人員來說，實務訓練有 4 個月，是法定給予 4 個月的學習實習階段，而考試分發多在每年的 10 月底至 11 月，增額人員分發在 12 月至次年 1 月間，爰於 12 月辦理行政滿意度調查，對被調查單位而言，並不公允。</p>
<b>三、行政效能</b>	
<p>1. 會辦到人事室的簽呈幾乎都要等，再不然就是要主簽者修改簽呈內容符合她們能接受的方式才會核章，造成跑文著來回往返。</p>	<p>會辦案件需視個案審查，若與法規不盡相符的個案，需費時討論與查閱相關法令規定及辦理程序。囿於相關法規規範，造成不便，敬請見諒。</p>
<p>2. 需要人事室草擬通過最高會議的法規遲遲沒有辦理。</p>	<p>不清楚所指的是何法規。</p>
<p>3. 人事室行政效率超爛，公文常常躺在那要等很久，甚至不知道文跑到哪理。</p>	<p>公文處理時效，可由公文系統查詢管控，未來將盡力改善公文時效情形。</p>
<p>4. 人事室二組的效率有待改進：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 通訊錄資訊未即時更新，無法查詢正確分機號碼。</li> <li>● 新進員工服務證到年底都無法取得，同仁無法享受服務證之各項好處。</li> <li>● 優秀行政人員名單到年底都未出來。</li> </ul>	<p>二組行政效率及行政效能的改善，會再與同仁互為提醒，並由各業務承辦人透過規劃工作時程掌握各項工作的期限及時效性，一方面避免業務延宕，另一方面也能避免工作遺漏。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 紙本通訊錄一年製作一次，無法做到即時更新，未來將與圖資處合作，規劃在本校網頁建置線上電子簡易版通訊錄，供同仁查詢，謝謝同仁建議，未來希望能盡力改善。</li> <li>● 適逢新舊員工服務證換發期間，新式感應卡於 3 月起分批陸續換發；相關功能均於 108 年 3 月研商換發員工服務證會議討論，未來再有更新版本時，亦得再次討論。</li> <li>● 優秀行政人員業於 3 月 11 日於行政會議頒發竣事，獎勵金亦已發放。</li> </ul>
<p>5. 假單核准緩慢，卻又收到曠職通知。</p>	<p>假單有其批核流程，假單核准後，該曠職自然消</p>

改善建言	具體改進措施
6. 各類表單(ex:假單)核准緩慢。	減。
7. 請不要一直做出降低行政效率的事，已所不欲勿施於人，任何決定請考量各單位工作配合。行政資訊網的問題反映了，新的刷卡機也裝半年了還沒啟用，又通通推給圖資處，問題還是沒有想辦法解決；新的職員證居然只是換新卡，沒有增加其他功能，請問換有何意義?很多事都造成全校的困擾。	行政效率及行政效能的改善，會再與同仁互為提醒，並由各業務承辦人透過規劃工作時程掌握各項工作的期限及時效性。適逢新舊員工服務證換發期間，新式感應卡於3月起分批陸續換發；相關功能均於108年3月研商換發員工服務證會議討論，未來再有更新版本時，亦得再次討論。
8. 希望人事室可建立 SOP 流程。	本校人事室網頁已建置標準作業流程(sop)。
9. 人事室網頁上的勞資會議實施辦法連結早已失效超過半年，根本沒人發現跟修正。	業已更新，爾後將定期維護更新。
10. 希望能盡快更新通訊錄，以免造成其他行政單位聯絡上的麻煩。	紙本通訊錄一年製作一次，無法做到即時更新，未來將與圖資處合作，規劃在本校網頁建置線上電子簡易版通訊錄，供同仁查詢，謝謝同仁建議，未來希望能盡力改善。
11. 對於計畫聘任相關人事規定及法規不了解且不管理。	教師研究計畫之進用係由研發處管理；校級長期性計畫人員人事業務於109年11月移至人事室，法規及作業程序尚需與研發處接軌，囿於法規規範，造成不便，尚請見諒。
12. 法規內容不了解。	<p>人事法規及服務內容，包羅甚多，未來將鼓勵同仁在工作之餘研讀相關法規及函釋，並套用至自身業務；運用公餘時間先行了解人事業務上相關法規、行政命令、解釋及本校自訂章則，試著套用至自身業務上，思考可能會遇到的問題及障礙，再尋找資料、與他人討論及請教等，將持續檢討改進。</p> <p>另建議如下：</p> <p>(一)依教育部「教師申訴評議委員會組織及評議準則」第4條第2項規定略以，辦理教師申訴會業務人員，以具有法律專長者為原則。本室既非法制單位，辦理教師申訴業務人員亦不具法律專長，爰建議學校考量由具有法律專長人員辦理教師申訴(再申訴)、訴願、學術倫理等案件。</p> <p>(二)建議開發建置校務人力管理資訊系統，俾處理適用勞基法人員新進、離職、薪資或單位異動等資料維護，及相關勞健保作業、補充保費等資料核對，俾促進人工作業時效與正確性，有助於行政效能的改善。</p>
四、法令規章	
1. 人事室對於法令解釋對於法令未規範者都一律從嚴解釋，尤其對於教師兼任工作和	茲因教師(含兼任行政主管)兼職態樣眾多，教育部及銓敘部因應不同態樣不斷修正法規與解

改善建言	具體改進措施
<p>校外服務工作(論文口試委員等)都從嚴解釋和認定，本人覺得應該好好檢討。其他大專院校是否也採同樣的規範和解釋，應主動請教育部解釋清楚。尤其是其他學校未規範事項，本校人事室對於兼任行政工作者規範一律需要申報，並且我們在等待申報公文作業時間太長，影響我們兼任公家單位或公營事業單位的委員時效。通常老師在緊急狀況下接獲通知，支援擔任委員工作可能只有 3-5 天時間就要確定，但行政作業流程還說要報教育部處理，已經嚴重影響老師權益。</p>	<p>釋法規，本室亦配合依個案解釋其適法性；倘仍有適法之疑慮，方請示教育部，期能正確提供必要的協助與輔導，避免同仁的權益受損。</p>
<p>2. 忘記刷卡一個月只能點一次不合時宜。 3. 忘記刷卡每個月只能點一次不合時宜。 4. 忘記刷卡的法規設定每月僅能申覆一次過於嚴苛。</p>	<p>業修正本校彈性上班實施要點，取消出勤異常申覆每月以一次為限之限制。</p>
<p>5. 所有的人都是以海洋大學名義聘僱，為什麼計畫助理非要由研發處管理？人事管理制度，該修法就修法，不要自己不願修法，又要各單位配合。教師兼職案也一直沒有明確告訴老師該如何處理。</p>	<p>基於人員類別不同、適法性不同、用人經費各有不同等等因素；各類人員有教育人員、公務人員、軍訓教官、駐衛警、人事人員、主計人員、約僱職務代理人、技工工友、專案工作人員、計畫行政人員、長期性計畫人員、教師研究計畫之專(兼)任助理等，各有其屬性不同之人事管理規章，爰各依權責處理，造成不便，尚請見諒。另有關教師兼職事宜本校於例行性之行政會議及校務會議就教師兼職相關規定皆有進行宣導，此外，教育部函轉教師兼職之相關函釋，則以校內書函方式通知全校教師，以利本校教師瞭解兼職之相關規定。</p>



#### 四、主計室

改善建言	具體改進措施
<b>一、環境空間</b>	
主計室空間太擁擠。	本室同仁亦深感空間之狹隘，惟受限於空間，目前已拆除工讀生座位並增置座椅供親跑文者使用，儘可能增加走道空間，此項建議會反映總務處，於規劃空間時將本室納入考量。
<b>二、服務態度與專業素養</b>	
1. 主計 2 位 OO 跟 OO 態度很差(但承辦人員態度都很好)，主計 OO 也會隨便掛別人電話。另外主管主計卻不能好好提供核銷流程，公文或核銷有問題只會叫人自己查，還會酸別人說連法規都不知道，我們都不是學主計相關所以才要問啊。	<p>1.2.4.5.點答覆內容：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.有關核銷及法規問題都有詳細說明，日後將加強協作能力、溝通能力及改善態度。</li> <li>2.一般性審核案件均由本室承辦同仁順利完成，少數需組長協助，主任處理之案件更少，除兩件明顯違反規定案件(本室於表達意見後均依核示辦理，期盼能依法行政)，均為申請大額校統籌補助案件，為免發生實質短絀被教育部要求限期改善，本室均嚴格把關以擷節支出，且部分案件涉及補助計畫或重大研究與發展經費，若非本室所能協調，均會報告主任秘書。綜上，造成承辦單位不滿，本室會虛心檢討表達溝通方式並繼續扮演把關角色，希望各單位也能共體時艱，因海大經常收支差短擴大，與昔日已大不相同。</li> <li>3.本室主任每日接到數通電話，均係親跑紙本文與電子公文號不同步，紙本文奉核後要求補點電子公文號，本室主任均有答覆「好」，再掛電話，並無隨便掛電話情事。為簡化行政流程，建請承辦單位跑文時請各單位同步處理紙本文及電子公文號。</li> <li>4. 本室鑑於研究生、專兼任計畫助理流動率大，經費核銷法令規定又繁複，因此每年均於人事室辦理之新進人員研習會針對新修訂主計法規、請購、核銷、付款、結案做一系列完整說明及宣導，也呼籲大家多多參加講習。另本室網頁之網路請購項下有請購操作手冊及 Q&amp;A 可供查閱，若仍有疑問歡迎洽詢本室承辦同仁，本室同仁非常樂意協助，若有同仁無法處理之問題，亦可洽詢組長、主任。</li> </ol>
2. 希望主計室的老師們態度有時候可以好一些。	同 1.
3. 主計 OO 很常不在位置上、主計 OO 很常在講電話、主計 OO 看文看很久。	本室主任常需開會、監標及監驗離開座位，或與其他單位洽詢及溝通業務，為簡化行政流程，部分例行性會辦案件，業已簽奉核可授權由組長代行，若有急件亦請表明，主任開會離開座位時請

改善建言	具體改進措施
	洽組長隨時協助處理。
4. 如果是找人事或主計的 OO 或 OO 想詢問東西，只會得不到答案或是酸話。	同 1.
5. 麻煩主計室 OO 及 OO 改善態度，並積極協助學校，而非什麼都擋來擋去也都不幫忙協調。	同 1.
6. 主計室常常 OO 跟 OO 把線上公文點出去，但紙本還躺在主計室沒蓋，常常導致找不到公文。	本室會辦公文量龐大，公文常發生紙本文已到本室而電子公文號尚未到本室或電子公文號到本室而未見紙本文，紙本文與電子公文號不同步之情形，除請承辦單位跑文時注意紙本文與電子公文號是否同步到本室，本室亦會配合同步處理，也不需電話通知補點電子公文號，若有電子文未到情形，本室將於紙本文備註俾利繼續陳核。且本室登記桌均有登記非親跑紙本文，均會熱心協助找文。
7. 經去電三次詢問主計關於海外學者訪談經費如何核銷事宜，迄今仍得不到回應。能否建立各種類型的完整核銷流程參考說明？	有關邀請國外學者來台，目前已有各機關聘請國外顧問、專家及學者來臺工作期間支付費用最高標準表及科技部補助國外學者來臺從事科技合作研究活動支付費用最高標準表規範，其對有關生活費、機票款、保險費及國內交通費皆定有明確規範，本室除公告於主計室網頁(本室公告→法令規章)項下，可供參考，若仍有疑問請洽詢本室承辦同仁、組長，均會樂於協助。
<b>三、行政效能</b>	
1. 希望報帳核銷流程能不要那麼複雜，也希望能加快完成公文。	<p>1.內部審核係依照「政府支出憑證處理要點」、「會計法」、「採購法」、科技部、農委會、教育部等單位所訂相關辦法及本校內部支用規範辦理。</p> <p>2.本室將配合行政院主計總處、研發處、人事室及其他單位所推動之工作簡化。為簡化行政流程，部分例行性會辦案件，業已簽奉核可授權由組長代行，若有急件於主任開會離開座位時請洽組長隨時協助處理。</p>
2. 缺乏完整的事前輔導及步驟說明，整體請購系統對新到學校者而言十分不友善。有些部分仍需要上紙本簽呈，能否簡化申請表格，完全線上化？	<p>1.本室鑑於研究生、專兼任計畫助理流動率大，經費核銷法令規定又繁複，因此每年均於人事室辦理之新進人員研習會針對新修訂主計法規、請購、核銷、付款、結案做一系列完整說明及宣導，也呼籲大家多多參加講習。另本室網頁之網路請購項下有請購操作手冊及Q&amp;A可供查閱，若仍有疑問歡迎洽詢本室承辦同仁，若有同仁無法處理之問題，亦可洽詢組長、主任，均會樂於協助。</p> <p>2.需專案簽核案件，主要係餐費、租車等，目前係以線上公文方式辦理。本室將配合行政院主</p>

改善建言	具體改進措施
	計總處、研發處、人事室及其他單位所推動之工作簡化。
3.在核銷費用與產學作業上希望能再縮短時間	<p>1.內部審核係依照「政府支出憑證處理要點」、「會計法」、「採購法」、科技部、農委會、教育部等單位所訂相關辦法及本校內部支用規範辦理。</p> <p>2. 本室將配合行政院主計總處、研發處、人事室及其他單位所推動之工作簡化，為簡化行政流程。部分例行性會辦案件，業已簽奉核可授權由組長代行，若有急件於主任開會離開座位請洽組長隨時協助處理。</p> <p>3.建教合作作業屬研發處執掌，簡化流程部分請洽該處。</p>
4. 主計室若有相關作業修正或新增卻未公告，讓執行單位核銷常遭退件。	<p>1.本室若有相關作業修正或新增相關法令除即時轉知全校廣為周知外，公告於主計室網頁最新消息項下，且於人事室辦理之新進人員研習會宣導，請多加利用，若有疑問歡迎洽詢本室承辦同仁。</p> <p>2.本室業已統計退件樣態並設計退件單，明確說明所需補充文件，並隨時更新。另於室務會議宣導新修訂主計法規，並討論各單位反映經費核銷問題，避免多次退件。</p>
5. 主計會計報帳流程，常因為辦事人員異動問題，在處理方式和退件說明不同。例如：對於教師非透過國內廠商採購國外儀器設備。中央大學都可以由出納統一辦理，本校卻要老師自行採購和自行負責國外電匯，這點本人認為本校人員有推託應當負責的情形。	<p>1.內部審核係依照「政府支出憑證處理要點」、「會計法」、「採購法」、科技部、農委會、教育部等單位所訂相關辦法及本校內部支用規範辦理。</p> <p>2.鼓勵本室新進同仁參加主計總處、教育部會計處辦理之各項審核業務研習，及參加採購法專業課程，以精進同仁對經費相關規定之理解及靈活運用能力。退件時亦會檢附退件單說明所需補充之文件，對有疑義之審核內容亦可隨時與組長、主任討論，且於室務會議加強宣導，以取得合理、合法之一致性處理原則。</p> <p>3.結購外匯係屬出納組職掌，若有相關問題可洽詢該組。</p>

## 五、產學營運總中心

改善建言	具體改進措施
<p>在產學作業上希望能再縮短時間。</p>	<p>感謝指正。</p> <p>產學營運總中心服務產學合作案作業上區分有「本校教師與進駐廠商的產學合作案」(創業育成組)及「非進駐廠商之產學合作案」(產學技轉組)；合作型態上依據研發成果歸屬另區分有五種類型。故在服務教師或廠商之初，如未充分溝通或掌握教師與廠商之需求，就極易發生延宕之情形。且因產學營運總中心除上述兩組承辦產學作業之外，近兩年因執行科技部國際產學聯盟計畫(現更名為：科研產業化平台計畫)亦同步協助推動本校產學合作業務，故已有教授反應窗口不明確，故本中心檢討網頁上工作職掌之呈現應明確，並規定於每週中心內部工作會議上，同仁應分列經手服務案件內容，每週針對進度做追蹤；合約簽屬完成之後的行政作業與款項請領追蹤，則由單一窗口進行服務，期提升服務速率，提供更優質的服務品質。</p>



## 六、圖資處(非 109 學年受評單位)

改善建言	具體改進措施
1.圖資處與圖書館單位地點不同，希望多加標示。	<p>(1)圖資處下轄圖書館及資訊部門(位於機械 B 館，有連通道可從行政大樓 4 樓進出) 於 109 年 4 月已將資訊部門四週黏貼標示並於網頁的聯絡方式增加說明，110 年 2 月更於行政大樓 4 樓作指引標示。另設立牌子置於圖書館 1 樓及 2 樓櫃台協助指引。(照片圖示如后)。</p> <p>(2)藉由與全校師生業務說明會時，將圖資處的業務分工及辦公室位置，多做宣傳。</p>
2.(網頁內容) 跳太快。	<p>(1)首頁輪播目前為 4 秒自動切換一次，拉長秒數會影響使用者繼續瀏覽的意願，導致後面內容的曝光度降低。</p> <p>(2)使用者可透過左/右箭頭切換至前/後一則，同時會停止自動切換，將切換主控權交還給使用者。</p> <p>(3)手機使用者可透過滑動方式切換，同時也會停止自動切換；電腦使用者可將滑鼠移至圖片上方，即會暫停自動切換。</p> <p>(4)首頁整體視覺會與媒體公關共同討論，若要修改輪播切換速度，將會與媒體公關討論適合的秒數。</p>



機系 B 館門口圖資處指引

### 圖書暨資訊處

(因應疫情，請由機械 B 館或行政大樓 4 樓的連通道進入，謝謝您的配合)



機械 B 館張貼指引內容



行政大樓 4 樓圖資處指引



行政大樓 4 樓主計室端連通道指引



圖書館門口指引資訊部門業務查詢位置平面圖



圖書館 2 樓櫃台指引資訊部門業務查詢位置平面圖

圖資處網頁說明資訊部門及圖書各組位置 <https://li.ntou.edu.tw/>

## 七、總務處(非 109 學年受評單位)

改善建言	具體改進措施
1.希望能給行政人員個舒適的工作環境。	本校建築物老舊，基隆多雨，更加快建物老舊速度。總務處持續加強維護行政人員的工作環境，也請各單位行政同仁一起努力共同改善，大家才能有舒適的工作環境。
2.校園環境需要總體提升。	本校近年來完成多項設施及景觀美化，例如校區道路重新鋪設、宏廣書屋及舊五南書局整修、藝術品設置、櫻花植栽等，校園環境已大有改善。
3. 希望學校能撥點預算 整理校園的門面（建築物外就算了 因為靠海邊常下雨 容易壞無可奈何）自己因為是元智的轉學生 雖然學費有差 但國立大學應該還是有些錢可以整修吧（而且內壢雖然不靠海但也常下雨 可能鹽水還是比較強吧）剛轉來海大時 對建築物的樣貌和室內裝潢 跟元智比只能說天差地遠 雖然還是贏中山（校園就像沒人整理的動物園一樣）許多,我一直想吐槽 基隆常下雨 為什麼學校不和元智一樣 把路改成吸水磚 和建築物的建材 弄成易排水的（可能這就是私立和公立的差別吧）（來海大後我才見識到雨後積水為患和更種壁癌 以及民國 5、60 年代的裝潢藝術 一切都是這麼的樸實無華 沒感覺到身為大學的活力）（我只能說公立除了比私立 學費便宜、學生較強之外 最後就是學歷較高外）（我感覺不到我有需要來就讀的理由，因為我覺得元智的老師和遠東集團對校園較用心，如果元智的排名在海大前 我想就不會轉了）（希望我別被罵爆 不過這只是我轉學了一年 並且在一些校園的行政單位 打工後的觀後心得 僅供參考 請觀賞的老師們 放寬心 經過校園的打工 我也了解學校把很多資源放在學生上 只是我覺得學校的門面會是不認識這間大學的第一步 所謂人要衣裝 佛要金裝 可能還是要打扮一下比較好）。	<p>1.本校所處位置及氣候條件特殊，建築物受鹽害及連續多雨的天氣影響甚鉅，不易維護，相關建材均容易腐蝕損壞。學校近年來除新建建築物外，每年維修建築物經費均超過千萬元，對校務基金有相當大的負擔。</p> <p>2.本校 109 學年度總務會議，校長對於建物老舊亦多有關心，並於會中指示：</p> <p>(1)學校老舊建物外觀因經費問題無法一次解決，將選定建物逐年編列經費改善。</p> <p>(2)各系所門面老舊，影響招生，請各學院協助盤點，各系所可先自行粉刷整理。</p> <p>3.總務處仍將持續爭取經費逐年進行校園建築物之改善。</p>
4. 行政大樓整體的清潔工作普通，但美觀太老舊，整體應該重新整修規劃。	<p>1.學校清潔已於 110 年度重新更換廠商，並增加領班巡檢與人員清潔頻率，新合約在 1 月時亦將行政大樓地板以機械重新除蠟，目前大樓整體清潔成果已獲好評。</p> <p>2.行政大樓已屬老舊危樓，原則上應進行耐震補強工程或拆除改建，但因受限校地、經費、行政單位搬遷、配合基隆市都審要求應退縮 5 公尺建築線等議題，無法立即辦理，目前仍以修</p>

改善建言	具體改進措施
	繕為原則。
5. 下雨天戶外都沒有開燈，如果下小雨應該也要開一下燈，或者改成讓學生自己控制燈的開關。	校園路燈開啟及關閉時間設定，係參考中央氣象局日照資料適時調整，路燈照明設備每周例行性巡檢，如有故障、損壞、照度不足等情形，儘速派員更新汰換，日後仍持續加強巡檢，以維校園照明安全。
6. 學餐用餐環境管理不佳。	本校為能提供良好用餐環境，請業者積極改善用餐光線明亮以及美化環境，並調整動線使其流暢，業者設置清潔人員，於用餐後儘速整理桌面及地面，以保持乾淨衛生之用餐環境，日後仍持續請業者注意環境管理。
7. 校內人車道無完全分離，不安全。	本校校區狹長，校內既有道路較窄，尚無法規劃人車分道，惟大部分車道周邊皆有行人可以行走之空間，雖無法做到人車分道，校區內車子限速 25 公里，以降低事故發生。
8. 環保回收不落實。	各大樓已設置垃圾及資源回收分類桶，再由清潔人員再進行細分，於周一至周六交由垃圾車及資源回收車定時定點收取，業務單位會再增加分類宣導及相關標示，達落實之效。宿舍之環保回收管理與分類，亦會請學務處住宿輔導組加強宣導，配合全校政策自主管理回收事宜。

## 七、海事發展與訓練中心(非 109 學年受評單位)

改善建言	具體改進措施
<p>商船系樓裡的航訓中心行政人員態度大多不善。</p>	<p>關於 109 學年度行政滿意度問卷調查結果知改善方案：</p> <p>海事發展與訓練中心雖非 109 學年受評單位，但針對「題目 3、人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌」，獲得「商船系樓裡的航訓中心行政人員態度大多不善」之結果深入了解後說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.針對來辦理船員受訓相關業務之申請與查詢，本中心保持歡迎與開放的態度，也已知會相關業務負責人員了解此狀況，持續友善服務航海人員</li> <li>2.本中心對申請受訓所需關證件資料均公告於中心網頁，惟申請受訓之人員可能資料準備不齊全造成不便。</li> <li>3.交通部規範之證書製作與發放時間為 3 週，本中心負責業務之人員在獲得任課教師合格成績後，大多於 2 週內完成證書製作與發放。</li> <li>4.本中心一年製作之證書數量約 5~6000 張，2020 年臺灣海洋大學學生在校取證計開設 56 班次，共 1059 人次。同一班級學生均等待全班不同梯次受訓完成後再統一報交通部同意製作與發放證書，可能在時間上會推遲些。</li> <li>5.在校學生必須先由系辦完成「船員服務手冊」之申請，取得船員身分後才能至航訓中心申請在校取證之訓練，在程序上可能學生不能完全理解，造成誤會。</li> <li>6.本中心對前來接受訓練之學員，再結訓前會要求填寫受訓滿意度與改進問卷，並針對內容通知相關課程與業務負責人了解改善。此業務也為 ISO 認證與評鑑之標準項目，中心會賡續辦理此項目並檢討改進。</li> </ol>

#### 八、師培中心(非 109 學年受評單位)

改善建言	具體改進措施
<p>師資培育中心 109-2 開課問題沒有預先向學生告知整學年度的課程規劃，當學生要選 109-2 的課程時，發現無課可選，造成學習權益受損。師培中心有很大的問題~~~煩請重視!!!</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.師培中心學生來自各系所，開課時間很難滿足每位學生的需求，為解決開課問題,本中心自 106 學年度起,由各授課老師規劃將一些重要課程採固定開課時段開課，除公告於本中心網頁(課程資訊/固定時間開課時間表)外，並於聯合班會中作宣導。另配合教育學程修業年限 2 年,故每個版本實施 2 年後始會再檢討調整,只要是列入公告的課程,一定依公告時段開課，未列入固定開課表的部分,即由各授課教師決定開課及開課時段，基本上開課數均能滿足學生應修學分數需求。</li> <li>2. 1092 學期發生部分學生未留意教育學程擋修規定，「教育基礎」類別學分數不足之情事，修習教材教法課程前應修習「教育基礎」類別 4 學分，基礎學主要安排上學期開課(1091 學期已開 8 學分),下學期開課課程僅有 1 門課，後來仍協調教師加開 1 門課程，滿足學生修課需求。</li> <li>3. 未來仍加強宣導教育學程之擋修規定及固定開課之措施，提供學生規劃修課參考。</li> </ol>



## 九、海運學院

改善建言	具體改進措施
一、工作態度與行政效能	
<p>1. 系辦禮拜日沒開門(也就是我們上課一半時間,是無人理的),上課有時有突發情況,找不到人處理,例如白板筆沒有,沒水,教室沒開,電腦開不了,投影機故障等等事情,投影機也算老舊亮度不夠,希望學校能多幫忙處理(更新燈泡),假日班是大家都會比較辛苦,但應該可能是未來數年的教育趨勢,能做得很好,是有可能讓我們在職學生都願意投資來讀,再次感謝。(商船&amp;輪機)</p>	<p>【商船系】： 一般假日課程均有安排值班人員，僅有 1-2 天特殊連續假日，值班人員無法支援，才会有系辦無人值班狀況。本系皆會先將教室開好並在班上群組公告。因前一學期教室講桌時常不明原因故障，常常需要廠商出面處理，但假日廠商沒有上班。會加強值班人員訓練與特殊情況宣導。</p> <p>【輪機系】： 因經費短缺因素故無法於周日安排工讀生值班，已跟周日上課之授課老師協調由各老師自行至系辦公室拿取教室鑰匙及教學相關耗材。</p>
<p>2. 學士後專班來上課並不是沒有繳交學雜費，但是我看到的是，學校對我們的關切一點都沒有。</p> <p>(1)上課到晚上走廊卻沒有開燈，難道學校都不會擔心，我們學生因為天色昏暗而跌倒嗎？</p> <p>(2)早上 8 點進到學校，等待的是系辦公室開了沒、教室開了沒？，因為沒有鑰匙可以開教室的門。難道辦公室的值班人員不應該比我們學生早到學校開門嗎？</p> <p>(3)就讀假日班因為我們平日要上班，但是學校假日卻沒有行政人員可以幫我們辦理事務，如停車證、學分抵免....因此我們必須請假特地跑一趟。</p> <p>(4)上課用教師用的白板筆，常常見到老師上課有很多白板筆，卻都沒有墨水，我們需去哪邊索取？</p> <p>(商船&amp;輪機)</p>	<p>【商船系】：</p> <p>(1) 有關走廊燈，本系一直以來走廊上都會有留 1~2 盞燈，因開關就在走廊旁邊很容易看到與發現，不知道是否有熱心學生怕白天開燈浪費電而協助關燈，以至於晚上時需要學生自行開燈，我們會請值班人員留意走廊燈情形。</p> <p>(2) 目前本系教室管理僅有將門帶上，無上鎖，只是偶有熱心同學協助將教室鎖上。因本系值班人員為 0800-0810 上班，曾有幾次同學於 0730 詢問系辦為何沒開，有告知同學，本系值班人員 0800-0810 上班，但同學依舊希望能早點開門，但是因為本系經費吃緊，假日僅能於一般時間開放系辦。</p> <p>(3) 之前有跟學生告知過，停車費可以幫學生代繳，但要請同學先行列印繳費單並準備剛好之費用，有關此項本系會加強宣導。另抵免事宜，有請學生列印課程大綱給老師簽完名確認後，附上成績單正本，可將上述資料交給系辦值班人員協助轉交承辦人，此項亦會加強宣導。</p> <p>(4) 系上老師一直以來都知道粉筆、白板筆、電池沒有可以至系辦拿取，本系會對學生加強宣導這一部分。另雖然本系有請老師協助將沒有水的白板筆丟掉，但也會請值班人員注意教室情況。</p> <p>【輪機系】： 週六已安排工讀生執行教室開門、提供教學耗材等相關業務，因經費短缺因素故無法於周日</p>

改善建言	具體改進措施
	<p>安排工讀生值班，已跟周日上課之授課老師協調由各老師自行至系辦公室拿取教室鑰匙及教學相關耗材。</p> <p>停車證、學生抵免等業務因需學校總務處、教務處相關處室配合辦理，故無法於週六、日間接受辦理，有提供週六工讀生協助收件及平日上班時間郵寄收件協助辦理相關業務。</p>
3. 行政效率偏慢(商船)。	<p>【商船系】：</p> <p>謝謝同學指教，爾後本系會留意處理案件進度，謝謝。</p>
4. 商船系辦行政人員態度欠搭，需再加強、再教育。	<p>【商船系】：謝謝同學指教，本系會加強服務態度。</p>
5. 服務態度有待加強，時常去詢問時都是給人一種不太耐煩的樣子。(商船)	<p>【商船系】：</p> <p>謝謝同學指教，本系會注意服務態度，多點熱情。</p>
6. 學生有時不知道各項事務去詢問行政人員時候，口氣態度時常不是很好，可能是因為很忙，但感受不是很好。(商船)	<p>【商船系】：</p> <p>謝謝同學指教，本系會留意自身態度，並在繁忙之餘，注意保持良好態度與微笑。</p>
7. 系辦之行政人員口氣態度非常兇，甚至還沒問問題就被唸了一頓，問問題後更是用一種說教的語氣告知資訊，嚴重的是還有說錯的問題，讓學生在申請獎學金的部分上白跑了很多地方，爾後才致電告知訊息錯誤，並且是用不好的語氣，令我覺得學校的行政人員非常不專業。(商船)	<p>【商船系】：</p> <p>謝謝同學指教，我們擬以謙卑的心檢討與同學溝通過程中，可能說話的態度或語氣讓同學感受不好，感謝同學指教，我們將心比心往後會謹慎言行，隨時自我檢視。</p>
8. 約聘的辦公人員有何必要對學生苛刻、使臉色，這是針對學生所打造的校園，不是你們宣洩壓力的場所。(商船)	<p>【商船系】：</p> <p>謝謝同學指教，本系會注意服務態度，多點笑容。</p>
9. 系辦根本沒用，每次都說有規定、有規定，但是規定在哪裡也不說，網頁上更是什麼都沒有寫，我個人認為這所學校根本不配叫做普通大學乾脆改名叫做國立臺灣托兒所好了，比較符合貴校。選課完後要退選還要經過任課老師的同意，拜託我們是研究所不是國高中生好嗎，再說這樣的話會不會造成研究生與教授的衝突呢？連這點都沒有考量進去根本不配叫做普通大學。(商船)	<p>【商船系】：</p> <p>系網頁上公告的法規僅有系上法規，學校性的法規公告在學校各處室網頁上，或許是系辦解釋說明的不夠清楚，才會導致同學一個問題問了三、四遍也聽不懂，深感歉意。下次會跟同學約時間，親自找校方規定給同學了解法規位置與內容。另因本系老師希望系辦在修課人數低於下限時，若有同學要退選可以知會老師，老師希望了解原因。造成同學不諒解會再跟老師溝通。</p>
10. 學士後專班的 OOOO 常常一問三不知，不再狀況內，說話推託，很迂迴，或是給予錯誤的解答。無法處理時還需要學生自己處理。(商船)	<p>【商船系】：</p> <p>學士後學生問題百百種，舉凡進校門到出校門，入眼的各樣事務都會問，當中涉及校方各組、甚至是外系業務，且大部分事務承辦人假日沒有上班，只能等上班日幫同學詢問，一來一往傳遞資訊上確實容易發生問題，造成學生不快，深感抱歉，且部分同學很急著要知道答案，會盡量試著讓同學了解學校運作狀況，讓事務承辦人回答同學問題。</p>

改善建言	具體改進措施
11. 商船系 OO 對於學生在回話過程也很不屑。	【商船系】： 謝謝同學指教，繁忙之中，急於解決問題的態度讓同學不適，本系會注意服務與說話的態度。
<b>二、空間、設施、設備與場地管理</b>	
1. 商船廁所： (1) 廁所小便斗經常堵塞，唯一有一次看見它疏通了，是因為那天假日是校慶，為了榮譽校友而疏通。商船系系館過於老舊。 (2) 系館廁所衛生紙都不補。 (3) 廁所、牆壁。 (4) 廁所的部分可以改進。	【商船系】： 廁所環境清潔：經常報請維護人員處理，但仍有發現同學將口香糖黏塞於小便池，經宣導張貼請師生共同維護環境。衛生紙增補，已經固定工讀生負責定期巡視改善。
2. 商船系館 (1) 系館太老了吧。 (2) 系館太髒太舊太醜。	【商船系】： 本棟系館建築年分久遠，基於建築法無法大規模整修。教室的維修，每年視經費逐一改善教室空間。教材設備六分儀已於 105 年購買 10 台新機，因經費不足，數量有限。其他設備擬請授課教師協助檢視、添購。
3. 海洋經營管理學士學位學程的軟硬體設備及服務空間有待加強。	<b>軟硬設備</b> ：凡必要汰舊換新之軟硬設備、教室耗材補充更換(白板筆、麥克風電池等)，本系皆會立即處理。 <b>服務空間</b> ：本系空間原本就不足，待校方有空間，請優先考量分配本系。以下說明本系現況：本系目前暫時借用延平技術大樓 516B 室作為系辦、師生休息區、以及臨時會議場所，因空間有限，時常需要向運輸系借用會議室召開會議、辦理面試、以及招生座談會等。另本系目前僅借用一間 602 教室作為常態上課教室，每學期皆需另向運輸系借用其他教室排課。
4. 建築、教室老舊 教學器材年份老、數量少如：羅經、六分儀等...	【商船系】： 本棟系館建築年分久遠，基於建築法無法大規模整修。教室的維修，每年視經費逐一改善教室空間。教材設備六分儀已於 105 年購買 10 台新機，因經費不足，數量有限。其他設備擬請授課教師協助檢視、添購。
5. 都還不錯，但 NAV202 教室最常被我发现空無一人時電燈未關，其次是 NAV201 教室。	【商船系】： 系辦均有請老師協助提醒學生，上課結束後關燈關冷氣，本系亦會請工讀生加強巡視。
6. 電梯太少，人多會塞。	【運輸系】：宣導學生 3 樓以下樓層改走樓梯。
7. 遮雨棚不夠大。	【運輸系】： 屬校園公共設施，已將學生意見轉知總務處。
8. 軟硬體設備需加強.	【運輸系】： 為改善本系軟硬體設施，本系近 2 年耗資近 500



改善建言	具體改進措施
	萬元，整修 1002 室大型演講階梯教室，414 室師生聯誼休憩室，601 室系圖書室全新個人 K 書空間，更換 517 教室全室壁紙，白板膜及 120 張課桌椅，更換 4 間教室 E 化講桌，3 間教室投影機，更換 401 電腦教室 24 台全新電腦，全系館壁面粉刷，門片貼皮更新，門牌及樓層平面圖全面更換，希望學生能有更好的學習環境。
9. 多多檢視和維修本院系所師生上課所需的設備。(商船)	【商船系】： 本棟系館建築年分久遠，基於建築法無法大規模整修。教室的維修，每年視經費逐一改善教室空間。教材設備六分儀已於 105 年購買 10 台新機，因經費不足，數量有限。其他設備擬請授課教師協助檢視、添購。
<b>三、環境整潔</b>	
1.商船系所整潔： (1)角落髒汙久無清理。 (2)系所院館垃圾分類毫無落實，應安置合適了垃圾桶(垃圾袋)，並明確指示一般垃圾與回收。 (3)建議在垃圾處理區安置合適水槽以供回收容器的簡單清洗，避免惡臭。 (4)廁所時常發臭，許多便斗、尿斗沖水效果不佳，有些沖不出水，有些沖的水量水力很小。 (5)建議系上或是學校在開學前，能請專人負責處理大樓與教室之整潔。而不是在學科能力測驗前才發現桌椅教室變乾淨。	【商船系】： 有關本系廁所經常報請環安組維護人員處理，但仍有發現同學將口香糖黏塞於小便池，經宣導張貼請師生共同維護環境。系上環境及教室整潔，也委請工讀生定期維護整潔改善環境。
2.學校廁所及樓梯間垃圾在周六日並無人打掃，但進修部同學卻須連續兩日上課，所產生的環境髒亂，希望學校能夠編制相關人員處理。	【商船系】： 本系館垃圾是由學校包商負責清運，周末假日休息。本系已於後續請值班工讀生隨時注意並協助打包，避免蚊蠅孳生。學校廁所也是學校外包廠商處理，有關假日廁所清潔部分，會再與環安組詢問是否可以增派人員處理。
3.可以增設多種的資源回收桶，目前垃圾和資源回收都丟在同一個桶子，很難做好垃圾分類。	【商船系】： 目前因學校包商未能支援垃圾分類，故目前僅於紙類部分回收。
4.系上教室、桌椅、廁所等環境整潔度有待加強，商船系館2樓南廁所小便斗的沖水系統壞掉多日，整間男廁臭味難聞，希望可以改進。	【商船系】： 有關本系廁所經常報請環安組維護人員處理，但仍有發現同學將口香糖黏塞於小便池，經宣導張貼請師生共同維護環境。系上環境及教室整潔，也委請工讀生定期維護整潔改善環境。
<b>四、教學、授課</b>	
1.希望增加郵輪課程。	【商船系】：會將同學建議告知系上老師，徵詢

改善建言	具體改進措施
	系上教師開課意願。
2.運輸系學分抵免問題。	<p>【運輸系】：</p> <p>本系依據系抵免辦法審核抵免，且抵免科目已採寬鬆審核，盡可能同意抵免，如科目名稱相異甚大則由授課老師認列。</p>
3.假日上課沒人打掃，上雷達，羅經課不用雷達，羅經，以及一學期竟然有老師可以上4門8節課，而且幾乎全在聊天，碰到期中或期末考有人作弊也不抓，還給其高分，希望學弟妹不要再受這種委屈。還有，週六日，如果有好點的上課地點，其實也可以給我們用。(商船)	<p>【商船系】：</p> <p>教室的整潔，需要大家共同維持，而不是只靠工讀生協助清潔，此一部份會繼續跟學生加強宣導，垃圾不要留在教室裡。也會請假日值班人員巡視上課教室。系上教師一個禮拜上課8~14小時為常態，或許是老師開放性的授課方式不為部分學生接受，有關此一狀況反應給授課老師了解。有關上課教室，基本上本系設備較好的教室已提供給假日班同學使用，若還不能令同學滿意，深感歉意，會建請校方給予經費整修教室。</p>
4.海洋大學是海運學校最頂尖的學校，專門培育頂尖的海上人才，但是上完課我覺得老師要慎選，挑一堆不適合的老師來教我們，讓我們對上課品質有所失望，希望學校好好的栽培，而不是隨便請一些老師來充數。(商船)	<p>【商船系】：</p> <p>本系教師均是學術界或是航運界裡，有豐富教學經驗與實務經驗的教授、船長或是經理級以上的專家，或許在授課方式上學生不能接受，會再跟老師了解與溝通，也會建議學生在上課期間跟系辦反應。</p>
5.修課課程： 海大鼓勵學生多元發展，但是在選課上面卻有諸多限制。建議第三階段電腦選課作業時，能讓想要修外系或是其他學制課程的學生，能夠想選課程就選課程，而不是非本科系不能選或是學制規定不能選，阻礙有興趣的學生多元發展。(商船)	<p>【商船系】：</p> <p>外系課程是否可以修讀，需看外系規定。另學校選課辦法第14條規定日間部學生不得修習進修推廣教育班別課程。進修推廣教育班別學生得修習日間部課程為畢業學分。故有關學生之建議，會將相關問題反應給學校。</p>
6.特色課程： 獨木舟、帆船等號稱海洋大學特色，每次卻僅有少部分學生可以修讀，殊為可惜。建議可以在6月底開授獨木舟密集班，讓學生充分學習到基礎獨木舟操作。學期間開授進階獨木舟課程，讓學生能利用周末時間長時間參與課程與挑戰內河航行(如雙溪、冬山河巡禮)。(商船)	<p>【商船系】：</p> <p>本校獨木舟與帆船課程為體育室所開設之課程，會建請校方將學生建議反應給體育室。</p> <p>【體育室】：</p> <p>每堂體育課會依據場地空間、運動屬性、器材數量設定修課學生人數，以維護學生學習品質及上課安全。本校特色課程如獨木舟及帆船等水域運動項目，在器材數量及教師可維護學生安全的前提下，已盡可能提高修課學生人數。未能修習到此課程的學生，建議可參加學校潛藍社、樂水社或傳奇社以滿足學習需求。</p>
7.商船系同學在六日上課，若有其他較為舒適與設備較新的教室，是否可以考慮讓同學使用，例如階梯教室，演講廳等，以提高學習效果。	<p>【商船系】：</p> <p>基本上本系設備較好的教室已提供給假日班同學使用，若還不能令同學滿意，深感歉意，會建請校方給予經費整修教室。</p>

改善建言	具體改進措施
8.建議學校在航海儀器課程，能夠與航訓中心共用設備，例如我們當初學習雷達避碰課程，卻未使用雷達教學，現在在上羅經學，也沒有實機操作，完全紙上談兵，這會使教學效果大打折扣，還望學校能夠深入了解相關課程所需用的教具，須要求老師使用。(商船)	【商船系】： 謝謝學生建議，會將此建議反應給授課老師了解。
9.本(109-1)學期商船二年級，鄭老師擔任4門課程教學，我覺得似乎太多，老師也不易準備充分，建議學校可否設上限，不要讓一位老師，上了我們8節課程。	【商船系】： 上教師一個禮拜上課8~14小時為常態，或許是老師開放性的授課方式不為部分學生接受，有關此一狀況回反應給授課老師了解。
10.10F大教室投影燈會從白板反光!3台都會!很刺眼!看白板上的資料要抓角度!影響上課學習!(運輸)	【運輸系】： 本系將商討購置雷射投影機以解決白板反光問題。
11.週六上課教室換來換去。(運輸)	【運輸系】： 碩專班課程會因學生選課關係而至不同教室，除必修課教室固定外，選修課程會因學生選課不同而換至其他教室造成更換教室，無法避免。
12.選課完後要退選還要經過任課老師的同意，拜託我們是研究所不是國高中生好嗎，再說這樣的話會不會造成研究生與教授的衝突呢?連這點都沒有考量進去根本不配叫做普通大學。(商船)	【商船系】： 因本系老師希望系辦在修課人數低於下限時，若有同學要退選可以知會老師，老師希望了解原因。造成同學不諒解會再跟老師溝通。
五、網頁	
1.網站資訊大多都過時了，很多制度已經更改而未更新。(商船)	【商船系】： 因之前系網頁正在轉換中，大部分的資料已移至新網頁，現在已轉換完成，會再請系上同仁注意自己承辦業務網頁上資訊。
2.網頁美觀待改進 以及有些網址過期的需更新(海運學院各系網站)。	【海運學院】： 本學院及所屬系所目前正配合學校規劃方式修訂網頁，另要求承辦同仁不定期修訂網頁資訊並即時更新最新資訊。
六、溝通管道	
1.校長、導師餐敘：以前校長餐敘都會每班有機會與校長、導師面對面，但最近這兩年好像都僅有派代表，變得很形式上的餐會，沒有溝通的管道。(商船)	【商船系】：校方溝通的管道不僅僅是與校長、導師餐敘此一方式，另外還有校長信箱與系辦信箱，甚至系上也有群組可以反應，會跟學生加強宣導校方溝通管道。
2.建議申請餐卷時 可用電子郵件通知有這項消息 不然有需要的人可能會錯過。(學院)	【海運學院】： 學院已委託圖資處開放承辦同仁發送全院學生電子郵件之權限。日後將由學院及系所同步作業，主動通知本院所屬學生。
3.希望在校外亦能獲得學校相關資源。(商船)	【商船系】：校內資源基本上在校內使用，若同學想於校外獲得學校資源，建議校方研擬相關措施辦法。



## 十、生科院

改善建言	具體改進措施
<b>一、工作態度與行政效能</b>	
1. 有些人員態度不佳。	提醒同仁加強溝通，應對須有耐心。
2. 生命科學院 OOOOOOOO 態度很不友好，常表現出不耐煩的表情。加上處理事情上很慢。	因依規定程序辦理，造成誤解，往後會注意加強溝通，避免誤解。
3. OOOOO 態度不好，口氣差，沒有耐心，以上問卷全是針對她來評論，我們沒有欠她，請她注意一下，她不是單純公務人員，她是要為學生服務的公務人員，還有行政問題，簡單的行政業務，硬要複雜化！	因須依規定程序辦理，行政業務有時必須請處理公文的老師注意簽核程序，易造成誤解，往後會注意加強溝通說明。
4. OOOO 之服務態度有待加強。	往後會注意加強溝通，避免誤解。
5. 生命科學院 OOOOO 態度有待改善。	往後會注意加強溝通，避免誤解。
6. 服務態度需再稍微加強。	提醒同仁加強溝通，提升服務態度。
7. 食科系 OOOOO 對食品工廠的環境清潔及責任管理仍需有待加強。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定時通知召開工廠管理委員會，討論將老舊不堪使用之機器設備（如蒸餾器、鍋爐、播漬機、均質機等），等待學校完成報廢手續，進行工廠整頓與規劃。</li> <li>2. 目前工廠空間規劃將配合農委會計畫申請打樣中心，待新申請之機器核准後，配合重新規劃，將依機器功能分區布置。</li> <li>3. 每年暑假舉辦工廠相關設備說明會，俟學生通過相關考試，於系上網頁下載各設備使用登記申請單，經指導教授簽名後，方可提出使用申請。</li> <li>4. 兩側實習工廠皆設立門禁管制，避免未經允許使用者同學擅自進入。並建立環境巡查表格隨時檢查環境清潔。</li> </ol>
8. 假日無法辦理行政流程。	此為全校性問題，請同仁平日加強宣導與溝通，請師生提早於平日週間洽辦有關行政程序。
9. 系辦僅有一名專任行政人員，一旦外出洽公，系辦便得關閉，希望增加工讀生員額，使其工作時間可接替至正常上班時間皆至少有一名工讀生在系辦協助接電話、簡易外出洽公業務、引導來訪院內外師生或外賓等工作。	<p>【食安所】：</p> <p>目前已於外出洽公時段安排固定工讀生，使所辦能順利運作。</p> <p>【海洋生技系】：</p> <p>因系上助學金有限，無法全時段皆安排工讀生，會試著爭取校內其它助學金，期望增加工讀生工作時段，以減少系辦沒人的狀況。</p>
10. 希望能換一個清楚資格不符合的行政人員。	提醒同仁加強溝通，避免誤解。
<b>二、空間、設施、設備與場地管理</b>	

改善建言	具體改進措施
1. 硬體設備有待更新，系所內有些設備都又舊又髒。	【食科系】： 整體檢測，查詢陸續更新設備，進行汰舊換新。
2. 食工館女廁的門需要維修。	【食科系】： 工程館二樓廁所老舊，3 月 12 日已經向營繕組提出改善申請。
3. 生科院 109 教室的麥克風設備希望能更新，聲音不但小聲，又容易爆音。	【養殖系】： 已請相關廠商針對生科院館 108/109/110 三間演講廳的音響及麥克風設備之效能及狀況進行評估，預計於 4 月中旬進行汰換效果不佳之設備。
4. 請生科院的行政人員不要在老師上課時嘗試修繕設備，影響老師上課，教學品質不但變差，也讓原本沒麥克風用的老師講起話更吃力，老師講的話又更聽不清楚了。	【養殖系】： 行政人員和廠商會在課堂中間進行設備修繕，通常是因為設備突發小狀況而無法使用，且可以立即排除，經授課老師同意才立即處理。如果是須要較長時間修理，並不會在課堂中進行修繕。
5. 給實驗室多一點資金買離心管和其他汰換式器材。	【食科系】： 目前設備尚無不足的問題，如實驗室有需要請各負責老師了解是否需要補充。 【生科系】： 每一門實驗課程都配有適當足夠經費添購相關器材。
6. 食品科學系所內的演講廳的桌子，建議可以去進行修補。	【食科系】： 系演講廳目前桌面已都修繕完成。
7. 希望晚上或假日生科院的門可以不要關，或是可以用學生證刷進來。	1.本校各館舍晚上及假日都有門禁管制，且生科院館近祥豐街，出入人員複雜，為維護館內學生安全，所以不宜全面開放。 2.生科院館內部除了教室跟研究室，並無其他開放空間在晚上或假日可供學生讀書或休憩，目前可以申請門禁卡的對象如下： (1) 在館內工作的行政人員；養殖系老師、研究生、系學會及養殖營幹部及在研究室見習的大學部同學；有使用海洋中心核心儀器室的研究室各一張公用卡；生科系學會幹部。 (2) 本館也配合學習預警輔導，於夜間適時開放門禁給同學進入以參加輔導課程。 3.若是各系排球社欲使用本館洗手間及飲水機，本學院同意 1 系 1 張公用卡，請以專案向本學院申請。但本學院希望排球社同學不要在生科院館中庭（全興國際廳旁）練習排球，容易影響學生上課，也造成本館建築物燈管、廣播器及磁磚等設備的損壞。
8. 微生物實驗的顯微鏡、器具老舊，嚴重影響觀察結果，希望能編列預算來改善。	【食科系】： 學生顯微鏡已逐年更換中。108 學年已更換一批，編列預算後續會陸續更換。

改善建言	具體改進措施
9. 食科微生物實驗室之設備更新(顯微鏡)	【食科系】： 學生顯微鏡已逐年更換中。108 學年已更換一批，編列預算後續會陸續更換。
10. 2 樓女廁地板時常積水。	【養殖系】： 廁所積水等問題發生時，請告知系辦人員申請報修。
11. 打開食工館的門。	【食科系】：配合學校解除防疫後開放。
12. 音響、綜合研究中心的椅子。	【生科系】： 現場勘查桌椅現況為演講廳桌椅，皆為完備可使用狀態，音響也正常，會轉知綜合研究中心負責單位留意座椅與音響狀況。
13. 桌椅老舊或毀損應設法更新。	【食科系】：每學期清查後會更新桌椅。 【生科系】：桌椅定期檢查是否老舊損壞立即汰舊更新。
14. (食品科學館?)二 F 教室中間的休憩區，許多椅子破舊無法使用，建議汰換。	【食科系】：工程館二樓休憩區已經整理過，目前桌椅都是完整可以使用
15. 建議演獎廳的筆電充電孔可以多設幾個及放在各不同地點，如中間，左右兩邊，謝謝！	【食科系】： 筆電充電非上課之必須行為，且目前系演講廳並無規劃多的電源系統提供使用，如僅作為私人使用時無須增設電源插座。
16. 滅菌釜室、取水室內髒亂，請敦促相關人員處理。	【食科系】： 殺菌釜室已經拆除舊有登記本置放桌，將預約登記本，用壓克力盒置放於各個機器正上方，避免多本登記本置放於同一桌面，因翻越多次後造成凌亂破損、散頁之現象。 取水室右側空間為系上規劃暫放待減損財產設備之空間，學校環安組會訂定固定時間，由校方簽訂之合約廠商回收。派人隨時整理。
17. 甲子廳冷氣太冷。	【食科系】：因上課人數多少會影響學生對冷氣的反應，系辦公室人員協助隨時提供冷氣調節
<b>三、環境整潔</b>	
1. 系上的教室普遍認為不是很乾淨，尤其是演講廳！知道系辦會讓系上的學生打掃當作服務學習，我認為應該嚴格一點，雖然我知道演講廳每天都有人上課很難避免髒亂，可是每天都會看到一堆頭髮、紙屑等等，還是會讓人對衛生感到堪慮。	【食科系】： 因演講廳使用率頻繁，打掃時間不易安排，目前安排每星期整理併用吸塵器打掃一次。 【養殖系】： 1.加強教室環境清潔工作。 2.加強宣導學生演講廳禁帶食物及飲料。並在下課後將垃圾帶走。
2. 桌椅連在一起那個地板太難打掃了。	【食科系】： 食品科學系工程館 207 及 209 教室加強打掃與檢查。
3. 動物房氣味不佳，部分空間髒亂。滅菌釜室、取水室內髒亂，請敦促相關人員處理。	【食科系】： 1.陸生動物實驗中心之換氣設備馬達運轉會有聲音，夜間運轉時會影響對面住戶居住品質安寧，被住戶屢次向環保局跟校方投訴，導致機器在晚

改善建言	具體改進措施
	<p>上 6 點過後即停止運轉。白天運轉時，因機器靠近系上部分老實驗室，音頻發出的聲響已經嚴重干擾老師實驗的進行，故無法白天 12 小時連續運轉，經與被干擾之老師協商後，目前每天運轉 3 小時，將室內廢氣排出達成部分換氣效果。中心無提供代養之服務，平常之老鼠飼養均要學生自行負責，陸生動物實驗中心氣味不佳，因為中心為密閉循環空間，老鼠之糞便要靠學生天天清潔才能減輕氣味不佳現象，現已針對學生糞便清潔之管理，嚴格要求天天更換，達成減少氣味之情形。</p> <p>2.陸生動物實驗中心只提供實驗場所供學生使用，各實驗室飼養空間部分，均由飼養之實驗室自行打掃負責，公共空間部分由中心派工讀生每星期 5 個小時負責公共空間的清潔維護及門禁管理。</p> <p>3.殺菌釜室已經拆除舊有登記本置放桌，將預約登記本，用壓克力盒置放於各個機器正上方，避免多本登記本置放於同一桌面，因翻越多次後造成凌亂破損、散頁之現象。取水室右側空間為系上規劃暫放待減損財產設備之空間，學校環安組會訂定固定時間，由校方簽訂之合約廠商回收。會派人隨時整理。</p>
4. 動物房設備老舊亟需更新。	<p>【食科系】：</p> <p>陸生動物實驗中心為自己自足單位，經費的收入皆仰賴動物飼養場地費用收入，收入所得皆固定用於分離式冷暖器及中央空調、緊急發電機、廢氣處理設備的年度固定保養支出後，已經所剩無幾，無法主動添購或更換部分儀器設備，待各需求教師提出設備更新要求後，經陸生動物中心委員會開會決議，會專案簽呈請校方補助經費更換老舊設備。</p>
5. 系館老舊。	【食科系】：配合學校的規劃進行系館更新。
<b>四、教學、課程</b>	
1. 上課盡量能錄影放 tronclass。	<p>【食科系】：</p> <p>本案將轉告系上老師，由授課老師決定是否錄影。</p> <p>【養殖系】</p> <p>1.鼓勵授課老師授課過程錄影上傳 tronclass</p> <p>2.考量授課教材牽涉著作權的問題，由授課老師自行衡量之。</p> <p>【生科系】：</p> <p>會與授課老師詢問是否能以簡報錄影方式將課程存放於 tronclass 系統上，供同學複習回放。</p> <p>【食安所】：</p>



改善建言	具體改進措施
	<p>鼓勵上課老師，能盡量使用 tronclass。</p> <p>【海洋生技系】： 老師上課時的講述內容是屬於「語文著作」，受著作權法保護，上課錄影關係到老師的「著作權」及「肖像權」，因此是否願意將上課內容錄影並放置 tronclass 上，仍須由老師自行衡量。</p>
2. 對於教師上課所需設備，系所沒有主動安排助教處理。	<p>【生科系】： 已調度安排助教群輪值學期課堂服務時段，並搭配工讀生輪值留守。</p>
3. 因為我是轉學生，一開始來的時候什麼都不懂，所以很多修課、抵課、抵學分的事情都是一直反覆問本系助教本系助教，因轉來時以是大三下學期，故學分都是修的非常緊，因前學校跟本校的學分算法不同，很多要補，但又因很多課本系沒有開，助教跟我們創業可以修本院別系的課，每一堂課我們只要有一點點不確定都會去問助教做確認到底可不可以修及符不符合制度，我們才敢修，三下學期修過後，結果到大四上時，再跟她確認一次，她卻跟我們說本課無法抵修，說是學制問題，導致我需承擔延畢的責任！她請我們去問授課老師（系主任），說只要主任同意就課承認，問過之後，主任表示無法同意承認，且此問題很久以前行政就討論過而助教卻沒有搞清楚！但也就因為助教無知沒搞清楚狀況害許多轉學生要自己承擔所有責任，很多學生不敢發聲，但我覺得我應該要講出來，我原本已在畢業後談好與公司實習，這個實習對我很重要也得來不易，但卻因為助教一句話，讓我必須辭掉這份實習，我覺得非常吃虧，而助教卻不用負責任，她可能不知道多嚴重但對我們學生來說影響非常大，加上現在疫情關係，工作難找，更何況是實習？也變成同樣學分我卻要修兩次，花兩次時間，實習要重新找，所有行程被打亂，請問誰要負責？	<p>【生科系】：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.轉學生轉入本校後，難免會有選課及課程抵免問題，但因生科系必選修與學分變更頻繁，故此可能導致助教誤傳資訊而造成學生困擾。爾後應加強生科系課程穩定性，並請助教小心回答學生抵免相關問題。</li> <li>2.已於轉學考招生簡章特殊規定事項中註明：「本系自轉入當學期開始，所有專業必修課程，除實驗課程外，其他不得抵免。若抵免學分較少，可能會延長修業年限；依據本系抵免學分辦法規定，已作為畢業條件之學分不得申請抵免。」以避免類似問題產生。</li> </ol>
4. 畢業資格都搞不清楚？ 哪些課程能互抵 哪些不能也講不清楚？ 叫我們問別人 但你是負責我們系的耶？	<p>【生科系】：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.會更加小心注意回答學生相關抵免問題。</li> <li>2.已於轉學考招生簡章特殊規定事項中註明：「本系自轉入當學期開始，所有專業必修課程，除實驗課程外，其他不得抵免。若抵免學分較少，可能會延長修業年限；依據本系抵免學分辦法規</li> </ol>



改善建言	具體改進措施
	定，已作為畢業條件之學分不得申請抵免。」以避免類似問題產生。
5. 可以理解招生困難，但是請繼續維護教學品質，不導致過於鬆散。	【食科系】： 提醒請各位老師注意教學品質
<b>五、溝通及其他</b>	
1. 本身是碩專班學生，只有假日來學校，有時候沒辦法及時知道新訊息，希望學校或系上有任何改變或通知能夠有一個窗口或平台讓我們知道。	【食科系】： 目前多已公告在系上網頁及另新設 FaceBook 帳號提供碩專班學生專用的平台提供學生知悉訊息。
2. 通知電子信件能否別重複發送。	【食科系】：通知電子信件一般是學校統一發放，若是系上發放之電子信件，會特別注意不要重覆按送。 【養殖系】：有關學生事務之電子信件，並非由系辦發出給學生，而是由學校公告系統發出。 【生科系】：重複發送信件為提醒學生申請或作業期限所需，會注意通知信件發送次數。 【食安所】：加強注意教學務系統操作，以避免重複發送電子郵件。
3. 希望可以有效傳達校外活動資訊。	【食科系】： 目前校內外活動公告在系上網頁及 FaceBook 帳號提供學生專用的平台提供學生知悉訊息。 【生科系】： 收到相關訊息都大多以網頁、班群通訊、電子郵件等多方管道轉知。 【食安所】： 已建立食安所學生臉書社團，並提醒學生開啟通知，有效傳達校內外活動資訊。
4. 應加強在職班重要訊息達佈(如課表、申請口試、調課等)。	【食科系】： 目前多已公告在系上網頁及另新設 FaceBook 帳號提供碩專班學生專用的平台提供學生知悉訊息。
5. much more English version for administration can be so helpful for foreigners students. Thanks	【養殖系】：目前本學系每學期已開授至少 8 門全英語授課專業課程，未來擬配合學院整合開設更多全英語授課專業課程。
6. 12/1 起教育場所需要戴口罩，老師們普遍都有做到，辛苦他們了！但還是很多學生不戴口罩，還有遇過邊咳邊上課，希望系辦可以加強宣導，我們系好像是唯一不在門口量體溫的，之前發的體溫卡很不錯，但就是要依靠學生的自主管理。(相關系所)	【食科系】：目前疫情狀況尚未緩解，因此請各位老師配合宣傳戴口罩，並在課堂上提醒同學配戴口罩。另外會張貼公告，請有感冒症狀的同學務必戴口罩上課。 【養殖系】：加強防疫宣導。 【生科系】：會更加強宣導同學防疫相關措施與留意同學是否戴口罩，以即時通訊群組發送、班會課等宣導，將防疫之衛生好習慣內化成日常生活態度。 【食安所】：落實進入所館量體溫及酒精消毒，加強宣導師生戴口罩。

本校行政單位行政滿意度問卷修正對照表

現行問卷題目	修正後題目	修正說明
1.行政單位辦公地點的明確標示	刪除	行政單位辦公地點多統一標示，填答者必要時得於開放式問題項反應
2.行政單位辦公環境的整潔與美觀	刪除	簡化問卷內容，填答者必要時得於開放式問題項反應
3.行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	1.行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	-
4.該單位行政人員能確實掌握工作時效	2.該單位行政人員能確實掌握工作時效	-
5.行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識	3.行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識	-
6.行政單位所提供之申請表件手續簡便	4.行政單位所提供之申請表件手續簡便	-
7.行政單位提供洽公流程標示	刪除	業務內容非一成不變，各單位業已製作重要業務之標準作業流程並公布於網頁
8.行政單位提供相關業務諮詢服務	5.行政單位提供相關業務諮詢服務	-
9.行政單位提供完善的網路查詢服務，流程設計簡便且容易下載	6.行政單位提供完善的網路查詢服務，流程設計簡便且容易下載	-
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	刪除	1.現行行政機構多以行政首長信箱為投訴管道。 2.經查目前教務處、總務處、職安衛中心、設有留言板。而留言板設置之必要性得以行政裁示方式辦理。
11.行政單位網頁內容之豐富度	7.行政單位網頁內容之豐富度	-
12.行政單位網頁內容之正確與即時性	8.行政單位網頁內容之正確與即時性	-
13.行政單位行政人員代理制度之完備性	9.行政單位行政人員代理制度之完備性	-
14.行政單位所訂定之法令規章明確適宜	10.行政單位所訂定之法令規章明確適宜	-
15.整體而言，請您就各受評單位所屬二級單位選擇各項表現讓您覺得滿意之單位(可複選)	11.整體而言，請您就各受評單位所屬二級單位選擇各項表現讓您覺得滿意之單位(可複選)	-
16.整體而言，請您就各受評單位所屬二級單位選擇各項表現讓您覺得尚待改進之單位(可複選)	12.整體而言，請您就各受評單位所屬二級單位選擇各項表現讓您覺得尚待改進之單位(可複選)	-
17.整體而言，您認為受評單位所屬二級單位尚有哪些極需改進之處，請提供具體建議	13.整體而言，您認為受評單位所屬二級單位尚有哪些極需改進之處，請提供具體建議	-