

國立臺灣海洋大學 106 學年度行政品質評鑑委員會議紀錄

時間：107 年 6 月 14 日(星期四)中午 12 時整

地點：行政大樓 4 樓會議室

主席：莊主任委員季高

記錄：陳祉吟

出席者：李委員孔文(人事室黎專員婉玉代)、翁委員順泰(請假)、余委員坤東(請假)、邱委員思魁、龔委員瑞林(食科系宋老師文杰代)、劉委員光明(請假)、邱委員永嘉(請假)、林委員正平、楊委員仲家、林委員修國、江委員海邦(請假)、詹委員滿色(請假)、許委員籐繼、詹委員鴻敏、廖委員嘉慧、林委員淑慧、學生委員李秉國同學

列席單位：張教務長文哲、唐總務長世杰、圖資處閱覽組彭組長美華、體育室體育教學組曹組長校章、主計室陳秘書芳姿、預算組吳組長佳容、會計組張組長玉琴、學務處諮商輔導組姚諮商師文婷、秘書室校友中心劉行政專員珮君、劉行政組員曉娟

一、報告事項

- (一) 106(本)學年度受評單位「秘書室」、「體育室」、「人事室」及「主計室」之「行政滿意度調查」電子問卷作業，依行政品質評鑑要點第十一點第二款([如附件 1，第 3-4 頁](#))辦理，業於 106 年 12 月 4 日至 107 年 1 月 14 日實施。另今年採納行政品質評鑑委員建議，新增校友中心問卷，問卷調查題項與校內問卷相同，利用 Google Mail 網路問卷發送給歷屆校友。問卷結果業已請圖資處及自 Google Mail 匯出，轉請航管系教授進行相關統計分析，並於 107 年 4 月將問卷調查結果送交受評單位，受評單位亦於 5 月完成檢討報告，本學年度 4 受評單位之檢討報告擬於提案中請委員審議。
- (二) 103(本次受評單位上 1 次問卷調查學年)及 106 學年度「行政滿意度」調查結果摘要([如附件 2，第 5-19 頁](#)，因自 104 學年度起，行政滿意度問卷調查結果以 5 等第評比，故 2 學年度評比結果呈現不同)，及「103 與 106 學年度行政滿意度比較分析結果摘要」([如附件 3，第 20-23 頁](#))。106 學年度滿意度整體平均數分別為「秘書室」平均 3.92、校友中心(針對校友部分)平均 4.23、體育室平均 3.84、人事室平均 3.82、主計室平均 3.85，依本校「行政品質評鑑要點」第十二點之規定，本學年度並無應複評或獎勵之單位。

二、討論事項

提案一

提案單位：秘書室秘書組

案由：有關 102 學年度受評單位改進計畫未結案項目後續追蹤報告，提請審議。

說明：

1. 依 106.06.21「105 學年度行政品質評鑑委員會議」決議辦理。

2. 檢附 102 學年度受評單位改進計畫未結案項目_106 學年度改善進度，共計 1 項([詳如附件 4，第 24 頁](#))。

決議：102 學年度 1 項總務處改進計畫未結案項目，因檔案室庫房已增購相關防水設備，暫時符合檔管局的權宜標準，故同意結案。

提案二

提案單位：秘書室秘書組

案由：有關 105 學年度委員對於 3 受評單位檢討報告之建議事項後續追蹤，提請審議。

說明：

1. 依 106.06.21 「105 學年度行政品質評鑑委員會議」決議辦理。
2. 檢附 105 學年度行政滿意度問卷調查結果檢討報告之委員建議事項_106 學年度改善情形([詳如附件 5，第 25-42 頁](#))。

決議：

1. 關於 105 學年度 3 受評單位之委員建議事項後續追蹤執行情形，委員並無其他建議事項。
2. 針對「行政滿意度問卷」乙案審議結果為照案通過。

*備註：檢附修正後「行政滿意度問卷調查表」([詳如附件 5-1-1，第 36-42 頁](#))。

提案三

提案單位：秘書室秘書組

案由：有關 106 學年度各受評單位對於「行政滿意度」問卷調查結果之檢討報告，提請審議。

說明：

1. 依「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑要點」十一點第三款規定辦理。
2. 檢附 106 學年度受評單位「秘書室」、「體育室」、「人事室」及「主計室」之檢討報告([詳如附件 6，第 43-58 頁](#))。

決議：委員對於 106 學年度 4 受評單位之建議事項如右：關於秘書室建言四，有關校友返校停車優惠問題，請總務處評估其可行性。

三、臨時動議：無

四、散會：下午 1 時 20 分

國立臺灣海洋大學行政品質評鑑要點

中華民國 95 年 7 月 13 日 94 學年度第 2 學期第 5 次行政會議通過
 中華民國 95 年 7 月 27 日海副字第 0950007033 號令發布
 中華民國 96 年 1 月 18 日 95 學年度第 1 學期第 6 次行政會議修正通過
 中華民國 96 年 1 月 29 日海秘字第 0960001103 號令發布
 中華民國 98 年 2 月 12 日 97 學年度第 2 學期第 1 次行政會議修正通過
 中華民國 98 年 2 月 18 日海教行字第 098001595 號令發布
 中華民國 99 年 1 月 21 日 98 學年度第 1 學期第 6 次行政會議修正通過
 中華民國 99 年 1 月 29 日海教行字第 0990001301 號令發布
 中華民國 100 年 3 月 10 日 99 學年度第 2 學期第 1 次行政會議修正通過
 中華民國 100 年 3 月 21 日海秘字第 1000003434 號令發布
 中華民國 100 年 8 月 11 日 100 學年度第 1 學期第 1 次(擴大)行政會議修正通過
 中華民國 100 年 8 月 15 日 1000010464 號令發布
 中華民國 104 年 11 月 12 日 104 學年度第 1 學期第 4 次(擴大)行政會議修正通過
 中華民國 104 年 11 月 23 日海秘字第 1040022751 號令發布
 中華民國 105 年 9 月 8 日 105 學年度第 1 學期第 2 次(擴大)行政會議修正通過
 中華民國 105 年 10 月 26 日海秘字第 1050021306 號令發布

- 一、 為提昇本校行政服務品質，增進辦學績效，特訂定本要點。
- 二、 有關本校行政品質之評鑑，除法令另有規定外，依本要點行之。
- 三、 本要點所稱「受評單位」為本校各一級行政單位。
- 四、 為辦理本校行政品質評鑑事宜，應組成本校行政品質評鑑委員會(以下簡稱本委員會)，置委員若干人，由下列人員組成之：
 - (一) 當然委員：副校長、人事室主任。
 - (二) 推薦委員：
 1. 教師委員：由各學院(其中人文社會科學院、海洋法律與政策學院、共同教育中心教師合併計算)推薦所屬副教授以上之教師代表二人。(曾兼任行政工作之教師優先推薦)
 2. 學生委員：由學務處推薦學生代表一人。
 - (三) 推選委員：由全校行政人員(含職員、助教及工友)互選代表共三人。委員自當年 8 月 1 日起任期二年，得連任一次，但當然委員不受此限。
- 五、 本委員會置主任委員一人，由副校長兼任之，負責委員會之召集；置執行秘書一人，由主任秘書兼任之，協助主任委員推動執行行政品質評鑑相關事宜。
- 六、 本委員會之任務如下：
 - (一) 行政品質評鑑事宜之規劃與督導。
 - (二) 行政品質評鑑辦理時程。
 - (三) 行政品質評鑑受評單位行政滿意度問卷調查結果之審議。
 - (四) 行政品質評鑑事宜之追蹤考核。
 - (五) 其他有關行政品質評鑑之事項。
- 七、 本委員會每學年召開一次，必要時得召開臨時會議，並得視實際需要邀請相關人員列席。

- 八、 本委員會之行政事務由秘書室秘書組派員辦理。
- 九、 本校各行政單位每三年應接受評鑑一次，由秘書室依序排定受評單位。
- 十、 本校行政品質評鑑之項目如下：
 - (一) 行政運作：行政配合度、經費與空間之運用、資訊化程度、分層負責與代理制度之落實、危機處理能力。
 - (二) 服務推廣：服務態度、顧客導向、公共關係管理。
 - (三) 工作績效：業務流程作業簡化改善、定期檢討機制、在職人員訓練成效，研究發展創新。
- 十一、 本校行政品質評鑑之作業程序如下：
 - (一) 秘書室於該學年度十月底前依序排定受評單位並通知。
 - (二) 本委員會應對當學年度受評單位之服務對象進行行政滿意度問卷調查，並於三月底前完成分析報告；行政滿意度問卷調查表由本委員會另定之。
 - (三) 各受評單位應參考行政滿意度問卷調查結果，填寫檢討報告，於四月底完成後，提送本委員會審議。
 - (四) 各受評單位依據本委員會審查之建議事項填具執行或說明報告，陳校長核定後做為受評單位改進參據。
- 十二、 行政滿意度問卷調查結果應予公布，滿意度整體平均分數 4.5 分(含)以上者列為優良，3.0 分(含)以下者列為待改善。

行政滿意度問卷調查結果優良且各服務項目滿意度分數均較前次為優或相同之單位，應公開表揚；行政滿意度問卷調查結果待改善之單位，應以書面通知改善，對於各服務項目滿意度低於 3.0 分(含)以下者，需做進一步檢討並陳提委員會說明。各單位行政滿意度問卷調查結果將列為人員、業務調整或考核參據。
- 十三、 本要點經行政會議通過後施行。

國立臺灣海洋大學 103 學年度「行政滿意度」調查結果摘要

(本次受評單位上 1 次問卷之調查結果)

一、受評單位

103 學年度行政品質評鑑業務，經 103.10.28 評鑑委員會議討論，決議「秘書室」、「體育室」、「人事室」及「主計室」為當學年度之受評單位。

二、問卷調查期間

為瞭解本校教職員生對各受評單位之行政服務滿意程度，103 學年度受評單位「行政滿意度」線上問卷調查，自 103 年 12 月 8 日起至 104 年 1 月 18 日止，並商請除受評單位之行政單位及各系所協助轉知填查。俟問卷調查結束，請圖資處協助匯出電子問卷結果，並將調查結果委請本校航運管理學系余坤東老師進行相關統計分析。

三、問卷調查回收情形

103 學年度行政滿意度調查，以全校師生及除受評單位之職員共計 8,400 人為母群體(其中教師 357 人，職員 255 人，學生 7,788 人)，以教學務系統問卷方式進行調查，上網填答人數共計 2,294 人(其中教師 92 人，職員 80 人，學生 2,122 人)，整體填答率 27.2%，樣本結構如表 1 所示。

表 1 樣本結構統計表

	教師	職員	學生	合計
調查總數	357	255	7,788	8,400
填答總數	92	80	2,122	2,294
填答率	25.8%	31.4%	27.3%	27.3%

四、各受評單位之行政滿意程度

該調查係針對問卷中 15 項服務項目進行統計分析，教職員生對於各單位之行政滿意程度臚列如下：

*行政滿意程度之說明：因 102 學年度有委員建議滿意度問卷結果為「普通」之選項較不適宜列入滿意度分析結果內，故自 102 學年度起，將滿意度結果分析以 2 種方式呈現供參，1 種為「滿意+非常滿意」，另 1 種為「普通+滿意+非常滿意」。

(一) 秘書室

類別	滿意程度百分比 15 項平均數(%)		滿意程度 (滿意+非常滿意)		滿意程度 (普通+滿意+非常滿意)	
	滿意+ 非常滿意	普通+ 滿意+ 非常滿意	百分比 最高項目	百分比 最低項目	百分比 最高項目	百分比 最低項目

教師	86.1	97.5	行政單位辦公環境的整潔與美觀	行政單位網頁內容之豐富度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 行政單位辦公環境的整潔與美觀 2. 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 3. 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 4. 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有豐富的專業知識 6. 行政單位提供洽公流程標示 7. 行政單位提供相關業務諮詢服務 	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
職員	87.4	98.9	行政單位辦公地點的明確標示	行政單位網頁內容之豐富度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 行政單位辦公地點的明確標示 2. 行政單位辦公環境的整潔與美觀 3. 行政人員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 5. 行政單位提供完善的網路查詢服務 6. 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 行政單位所提供之申請表件手續簡便 2. 行政單位行政人員代理制度之完備性
學生	59.5	97.1	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	行政單位辦公地點的明確標示	行政單位辦公環境的整潔與美觀	行政單位提供完善的網路查詢服務
整體	62.5	97.3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	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	行政單位辦公環境的整潔與美觀 鵝鑾鼻	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

(二) 體育室

類別	滿意程度百分比 15項平均數(%)		滿意程度 (滿意+非常滿意)		滿意程度 (普通+滿意+非常滿意)	
	滿意+ 非常滿意	普通+ 滿意+ 非常滿意	百分比 最高項目	百分比 最低項目	百分比 最高項目	百分比 最低項目
教師	84.7	97.5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	行政單位網頁內容之正確與即時性	1. 行政單位辦公地點的明確標示 2. 該單位行政人員能確實掌握工作時效 3. 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 4. 行政單位所提供之申請表件手續簡便 5. 行政單位提供相關業務諮詢服務 6. 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 7. 行政單位行政單位人員代理制度之完備性 8. 行政單位所訂定之法令規章明確適宜	行政單位網頁內容之豐富度
職員	74.9	97.7	行政單位辦公地點的明確標示	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	1. 行政單位辦公地點的明確標示 2. 行政單位辦公環境的整潔與美觀 3. 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	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
學生	59.9	96.6	行政單位辦公環境的整潔與美觀	行政單位網頁內容之豐富度	行政單位辦公環境的整潔與美觀	行政單位提供完善的網路查詢服務
整體	61.0	96.6	行政單位辦公環境的整潔與美觀	行政單位網頁內容之豐富度	行政單位辦公環境的整潔與美觀	行政單位網頁內容之豐富度

(三) 人事室

類別	滿意程度百分比 15項平均數(%)		滿意程度 (滿意+非常滿意)		滿意程度 (普通+滿意+非常滿意)	
	滿意+ 非常滿意	普通+ 滿意+ 非常滿意	百分比 最高項目	百分比 最低項目	百分比 最高項目	百分比 最低項目
教師	78.4	96.5	行政單位 辦公環境 的整潔與 美觀	行政單位 行政單位 人員代理 制度之完 備性	1. 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 2. 行政單位提供相關業務諮詢服務	行政單位 行政單位 人員代理 制度之完 備性
職員	78.4	98.6	行政單位 辦公地點 的明確標 示	行政單位 行政單位 人員代理 制度之完 備性	1. 行政單位辦公地點的明確標示 2. 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 3. 該單位行政人員能確實掌握工作時效 4. 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識 5. 行政單位提供洽公流程標示 6. 行政單位提供完善的網路查詢服務	行政單位 行政單位 人員代理 制度之完 備性
學生	57.2	96.9	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	行政單位 辦公地點 的明確標 示	行政單位辦公環境的整潔與美觀	1. 行政單位辦公地點的明確標示 2. 行政單位提供完善的網路查詢服務
整體	59.9	97.0	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	行政單位 辦公地點 的明確標 示	1. 行政單位辦公環境的整潔與美觀 2. 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	行政單位 網頁內容 之豐富度

(四) 主計室

類別	滿意程度百分比 15項平均數(%)		滿意程度 (滿意+非常滿意)		滿意程度 (普通+滿意+非常滿意)	
	滿意+ 非常滿意	普通+ 滿意+ 非常滿意	百分比 最高項目	百分比 最低項目	百分比 最高項目	百分比 最低項目
教師	74.0	92.8	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	行政單位 行政單位人員代理制度之完備性	行政單位辦公環境的整潔與美觀	行政單位 行政單位人員代理制度之完備性
職員	81.8	97.7	行政單位辦公地點的明確標示	行政單位 網頁內容之豐富度	1. 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 2. 行政單位所訂定之法令規章明確適宜	行政單位 所提供之申請表件手續簡便
學生	57.4	96.3	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	行政單位 辦公地點的明確標示	行政單位提供相關業務諮詢服務	行政單位 所提供之申請表件手續簡便
整體	60.0	96.1	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	行政單位 辦公地點的明確標示	行政單位辦公環境的整潔與美觀	行政單位 所提供之申請表件手續簡便

五、「行政滿意度」問卷調查建議

有關 103 學年度本校教職員生針對各單位之具體建言，經彙整如表 2。

表 2 「行政滿意度」問卷調查具體建言彙整表

類別	教 職 員 生 建 言
秘書室	<p>一、服務態度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有一次跟校長室外面的單位借校史室的鑰匙，老師非常熱心幫忙，讓人覺得非常感謝。 2. 曾到校友服務中心問過海 bike，雖非他們的業務，但連工讀生都請我稍等，幫我查詢，光這點值得加分跟鼓勵！ 3. 郭惠芳小姐親切服務，待人誠懇，值得嘉許！ 4. 校友中心某些同仁臉很臭，態度很差；而秘書組同仁態度都很親切。 5. 校友服務中心張○涵行政組員對校慶幫忙同學態度惡劣、頤指氣使，把學生當成免費勞工使用。 6. 校友中心非常需要改善態度問題。 7. 校友中心對學生、對畢業校友&有錢有名校友與普通校友的態度有明顯差別。
體育室	<p>一、服務態度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 體育室租借器材的阿桑，態度非常差，只是要租借器材而已，態度有必要這樣嗎？ 2. 上次想去借網球拍打個網球，被出借器材的阿姨使喚，幫她做了一堆她自己要做的事，甚麼搬獎盃啦！搬東西啦！掃地啊之類的，抓出早 8 到早 10 的兩小時空檔來打球，被叫去當勞工實在是無言。 3. 體育室阿桑的態度太差。 4. 體育館櫃台人員(女)有時態度很差。 5. 體育室工讀生，臉很臭。 6. 再次強調，體育室某些工讀生態度不佳，請學校"慎選"工讀生，並設立查核機制，避免影響使用者感受，投訴專線或網路留言板，聽取意見後請從嚴調並懲處，而不是一味包庇。 <p>二、行政效率</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 體育室很棒，主任很認真。 2. 體育室的阿桑，時常不在自己的位置上，可以利用上班時間泡茶跑步嗎？ 3. 體育室都工讀生在做事，行政人員太輕鬆。 4. 體育室的工讀生跟行政人員沒兩樣，甚至更專業，建議加薪水。 <p>三、位置標示</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 新體育館及游泳池都有辦公室，請在通訊錄上註明辦公室位置，易於洽公。 2. 建議體育館各處室開放通道，每次都會走到不開放的門，然後又要繞一大圈。 <p>四、場館整潔</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 體育館廁所有異味，健身房的味道很噁心。 <p>五、證件辦理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 無法辦理半年期限的健身證很不方便。 2. 申請運動證有點麻煩，要去體育室，再去出納付款，還要再去體育館。 3. 申請體育證須要先到體育室拿表格填寫，再到行政大樓繳費，然後再回到體育室交回繳費證明，隔天再拿到體育證，很不方便，希望能有一個地方辦好就好。

類別	教 職 員 生 建 言
	<p>4. 希望繳費能與申辦地方同處。</p> <p>5. 辦證付款要來回跑。</p> <p>6. 繳費地點和體育室之間距離太遠，有時候要一直來回跑，浪費時間。</p> <p>7. 學校大部分的表格都已經電子化，唯獨體育室仍然非常落後，例如：健身房的申請方式，必須先到體育室蓋章，再去出納組繳費，再回體育室申請，然後還需要等一天後再返回體育室拿證件。建議讓健身證與學生證結合，請參考各大樓的門禁系統，大家可以用感應的方式就能進入健身房，減少簽名的時間。</p> <p>六、場地租借</p> <p>1. 租借體育室場地，承辦人可以把單子弄丟，請他們貼公告說場地已經被預訂了，結果也沒貼，辦事效率超級差。</p> <p>2. 有次我們系借育樂館場地，提早一個多月租借下午四小時，當天卻跟我們說，我們沒借到後面兩小時？</p> <p>3. 體育室人員對於學生租借育樂館打籃球的管理很差勁，竟然可以發生 A 系租借 17:00~20:00；B 系 19:00~21:00 時間重複的情況發生，讓雙方學生使用球場的權益受損，另外球場地板也沒保養，地板都可以當溜冰場使用了...煩請改善。</p> <p>4. 租借場地手續過於繁瑣，且承辦人員也不貼公告，網球場教授與校隊時間佔據大部分時間，且剩餘時間教授又時常超時，工讀生不敢管，教授又自恃自己身為教授佔場，一般學生能利用網球場的時間根本被壓榨。</p> <p>5. 有關借育樂館等地點的登記公佈~可確實公佈！例：哪日已外借或校隊固定練習時間。</p> <p>6. 已通過的登記時間可確實在網上公佈...(易有紛爭)，感謝~這是很辛苦的工作~~~</p> <p>7. 若遇到場館未開放或因設施故障無法開放時，無法由網路查詢，需要到現場才能得知。</p> <p>8. 希望體育室租借場地的訊息能即時呈現在網路上，使想借用的學生能更容易知道某時段是否可借場，才不會到體育室準備繳費時，才發現白跑一趟。</p> <p>9. 之後草坪運動場是否可借用？</p> <p>七、網路資訊</p> <p>1. 體育室資訊有些不足，一些收費及館場開放時間應該一目了然。</p> <p>2. 體育室的留言版有外校人士留下色情訊息，已留言給管理人，卻未改善。</p> <p>3. 體育室在網路資訊非常怠慢，例如，假期開始一陣子後，完全沒有在網路上公布游泳池開放時間，還要自己打電話問，許多價錢細節等也沒有公布完善，本校甚至校友、校外人士，很難得知游泳池或健身房的使用和付費方式。</p> <p>八、活動舉辦</p> <p>有些老師或行政人員根本不懂運動，常常想出一些不切實際的想法來叫學生幫忙，尤其是在舉辦沙排比賽時。</p> <p>九、其他服務</p> <p>1. 希望體育室可以增加借用籃球、排球等體育用具的服務，對於住在較遠的學生，可以有多樣化的運動資源。</p> <p>2. 上體育課時不會主動開啟空調，教室內非常悶熱，老師多次反應也似乎無用。</p>

類別	教 職 員 生 建 言
人事室	<p>一、服務態度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 人事室冷淡了一點。 2. 人事室有部分組員處理態度頗差，雖然不需要對我們學生微笑，但口氣能好一點嗎？ <p>二、行政效率</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 人事室拖公文非常嚴重，而且已經很多年了，應加強稽查積壓公文的狀況。 2. 人事室、李副校長室及海資院院長，這三個單位是公認拖最久的單位。 3. 人事室等半天，洽公流程嚴重延宕，浪費時間。 <p>三、資訊更新</p> <p>勞健保的部分，每年在更動，是否能有即時的更新資訊。</p> <p>四、研習課程開設參考</p> <p>此建議不針對受評單位，為我個人之建議，我剛接管雜物時什麼都不懂，學校的行政人員都很友善的教我，但是難免會有一些行政人員態度很差，建議學校開一些心理輔導跟人際交往課程，給被檢舉的行政人員參考選擇。</p>
主計室	<p>一、服務態度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 顧(小姐)老師人超級好!!盡責又熱心。 2. 感謝主計室的林逸青先生與謝理真小姐，協助報帳並耐心解答。 3. 感謝謝小姐、戴小姐的耐心！ 4. 謝謝陳小姐、謝小姐，就算很忙，還是會仔細說明！其他就不予置評..... 5. 主計室之行政人員都可以在我遇到困難時給予協助，不勝感激。 6. 主計室預算組： <ol style="list-style-type: none"> (1) 沒有服務熱忱，老師們遇到問題只會幫忙退件，不積極協助處理。 (2) 喜歡擺臉色給老師以外的學生或助理們看，很大牌。 (3) 不會積極協助老師處理問題，嚴格說來，不刁難就算幫忙。 7. 必須說主計室有些人的態度真的不是很好。 8. 主計室有些行政人員聊天，放著學生在旁邊乾等公文簽章，這點有待改進。 9. 主計室工讀生態度差勁。 <p>二、行政效率</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主計室的人都還蠻專業的，工讀生可以很清楚的知道每一個人的需求，非常厲害。 2. 在經費核銷時，若單據有錯，請一次查清楚，不是看一次發現一個錯誤，然後就退人家文一次，每天都在公文流浪就夠了。 3. 主計室預算組： <ol style="list-style-type: none"> (1) 同一份請購，常常要分好幾次退件，所有問題無法一次講清楚，很沒效率。 (2) 每個蓋章的人都應該加註日期，才能一目了然，公文壓在誰那裡。 4. 主計室近期效率不佳，需改進或說明原因。 5. 主計室：當某單位人員請假時，前一位代理人並無確實查證下個流程人員是否上班，就直接將網路公文送會到請假人員之公文系統內，導致後續公文流程無法順利蓋章與進行，尋求協助卻無管道處理問題，使公文停滯一天無法跑文，代理制度請加強改善。

類別	教 職 員 生 建 言
	<p>三、經費審核標準</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 整個主計室標準是否需一致！ 2. 主計室預算組： <ol style="list-style-type: none"> (1) 審核請購單標準不一，A 可以 B 不行，B 不行 C 又可以.....。 (2) 同樣的請購，不一樣的老師或助理，又有不一樣的標準，A.要附簽呈，B.用口頭說，C.什麼都不用作，就可以核過...諸如此類。 (3) 標準沒有明確，只存在各個承辦人的心中。 (4) 「審計部會來查帳」這幾個字常掛在嘴邊，難道這就是法令規章？ 3. 每次核銷的要求不一樣(幫老師處理帳務的時候)。 4. 主計室 SOP 請明確公開，不要拿雞毛當令箭，搞得執行單位要到處和人道歉。 5. 新的學生每屆都會進來，跑帳的人都不一樣，所以希望能夠麻煩再給予建議(在網路上有標準流程可查)，而不是愛理不理。 6. 有些人員在學生詢問時不太搭理，希望行政網頁上可以放上公文範本，讓報帳的新生有個參考依據，謝謝！ <p>四、流程標示</p> <p>主計室流程標示待加強。</p> <p>五、會計核銷系統</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 會計核銷系統操作與人員出差請示系統無法結合，出差人員需要做兩次的鍵入動作，方可完成核銷，非常複雜難懂！ 2. 說學校的教學務系統爛的同學，應該要來用用看主計室的請購系統，那才是爛到一個極致.....

國立臺灣海洋大學 106 學年度「行政滿意度」調查結果摘要

一、受評單位

106(本)學年度行政品質評鑑受評單位為「秘書室」、「體育室」、「人事室」及「主計室」。

二、問卷調查期間

為瞭解本校教職員生對各受評單位之行政服務滿意程度，106 學年度受評單位「行政滿意度」利用教學務系統製作線上問卷調查，自 106 年 12 月 4 日起至 107 年 1 月 14 日止，並商請除受評單位之行政單位及各系所協助轉知填查。另因校友中心主要服務對象為校友，故採納行政品質評鑑委員建議，針對該單位建立特別屬性之問卷及調查方式，故本年度亦針對外部顧客進行滿意度調查，問卷調查的題項與校內問卷相同，在資料收集方面，則是利用網路問卷進行調查，在 Google Mail 中，新增建立校友中心問卷，發送給歷屆校友。俟問卷調查結束，請圖資處協助匯出教學務系統之電子問卷結果，並將調查結果委請本校航運管理學系余坤東老師進行相關統計分析。

三、問卷調查回收情形

106 學年度行政滿意度調查，以全校師生及除受評單位之職員共計 8,712 人為母群體(其中教師 360 人，職員 292 人，學生 8,060 人)，以教學務系統問卷方式進行調查，上網填答人數共計 1,661 人(其中教師 61 人，職員 106 人，學生 1,494 人)，整體填答率 19%，樣本結構如表 1 所示。

表 1 樣本結構統計表

	教師	職員	學生	合計
調查總數	360	292	8,060	8,712
填答總數	61	106	1,494	1,661
填答率	16.9%	36.3%	18.5%	19%

106 學年度校友服務中心行政滿意度問卷調查，共計回收有效樣本 528 份，樣本基本資料彙整如表 2 所示。

表 2-11 校友中心外部受訪者調查之樣本特性

單位別	樣本數	%	接觸頻率	樣本數	%	性別	樣本數	%
學校單位	92	17.5	2 次以下	287	54.4	男	418	79.3
公家機關	92	17.5	3-5 次	143	27.1	女	109	20.7
私人機構	254	48.2	6-10 次	35	6.6	合計	527	100.0
其他	89	16.9	10 次以上	63	11.9			
合計	527	100.0	合計	528	100.0			

四、各受評單位之行政滿意程度

該調查係針對問卷中 15 項服務項目進行統計分析，教職員生對於各單位及校友中心針對校友之行政滿意度臚列如下：

(一) 秘書室

類別	滿意度平均	滿意度前 3 名項目		滿意度後 3 名項目	
		項目內容	平均	項目內容	平均
教師	4.43	1.行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	4.62	1.行政單位網頁內容之豐富度	4.22
		2.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.60	2.行政單位所訂定法令規章明確適宜	4.29
		3.行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	4.56	3.行政單位提供完善網路查詢服務	4.32
職員	4.24	1.行政單位辦公地點明確標示	4.41	1.行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速處理抱怨與不滿	4.01
		2.行政單位辦公環境的整潔美觀	4.39	2.行政單位網頁內容之豐富度	4.04
		3.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.38	3.行政單位有設置洽公流程標示	4.16
本國學生	3.86	1.行政單位辦公環境整潔與美觀	3.97	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.77
		2.人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	3.95	2.行政單位辦公地點的明確標示	3.80
		3.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.92	3.行政單位有設置洽公流程標示	3.81
外籍學生	4.02	1.行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	4.26	1.行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速處理抱怨與不滿	3.81
		2.該單位行政人員能確實掌握工作時段	4.19	2.行政單位有設置洽公流程標示	3.81
		3.行政人員接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	4.19	3.行政單位網頁內容之豐富度	3.92
全校學生	3.86	1.行政單位辦公環境的整潔美觀	3.97	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.78
		2.行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	3.96	2.行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速處理抱怨與不滿	3.81
		3.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.92	3.行政單位有設置洽公流程標示	3.81
教職員生	3.92	1.行政單位辦公環境的整潔美觀	4.04	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.83
		2.行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	4.03	2.行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速處理抱怨與不滿	3.85
		3.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.00	3.行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.87

(二) 秘書室_校友中心

類別	滿意度平均	滿意度前 3 名項目		滿意度後 3 名項目	
		項目內容	平均	項目內容	平均
外部受訪者整體	4.23	1.該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	4.39	1.行政單位網頁內容之豐富度	4.08
		2.行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	4.36	2.行政單位網頁內容正確即時性	4.13
		3.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.33	3.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	4.14

(三)體育室

類別	滿意度平均數	滿意度前 3 名項目		滿意度後 3 名項目	
		項目內容	平均	項目內容	平均
教師	4.20	1.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.37	1.行政單位網頁內容之豐富度	4.00
		2.人員服務態度親切和善與有禮貌	4.36	2.行政單位所訂定之法令規章明確適宜	4.04
		3.人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	4.33	3.網頁內容之正確與即時性	4.07
職員	4.07	1.行政單位辦公地點的明確標示	4.27	1.設有投訴專線或網路留言板，能儘速處理洽公者不滿	3.9
		2.人員服務態度親切和善與有禮貌	4.22	2.行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.92
		3.人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	4.17	3.行政單位所訂定之法令規章明確適宜	3.95
本國學生	3.81	1.行政單位辦公地點的明確標示	3.91	1.行政單位所提供之申請表件手續簡便	3.74
		2.人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	3.87	2.行政單位網頁內容之豐富度	3.75
		3.人員服務態度親切和善與有禮貌	3.86	3.網頁內容之正確與即時性	3.76
外籍學生	3.98	1.人員服務態度親切和善與有禮貌	4.15	1.網頁內容之正確與即時性	3.80
		2.行政單位提供相關業務的諮詢很完善	4.12	2.行政單位提供完善的網路查詢服務	3.85
		3.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.08	3.行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.88

類別	滿意度 平均數	滿意度前 3 名項目		滿意度後 3 名項目	
		項目內容	平均	項目內容	平均
全校學生	3.82	1.行政單位辦公地點的明確標示	3.91	1.行政單位所提供之申請表件手續簡便	3.75
		2.人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	3.88	2.行政單位網頁內容之豐富度	3.75
		3.人員服務態度親切和善與有禮貌	3.87	3.網頁內容之正確與即時性	3.76
教職員生	3.84	1.行政單位辦公地點的明確標示	3.94	1.行政單位所提供之申請表件手續簡便	3.78
		2.人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	3.91	2.行政單位網頁內容之豐富度	3.78
		3.人員服務態度親切和善與有禮貌	3.90	3.網頁內容之正確與即時性	3.79

(四) 人事室

類別	整體 平均	滿意度前 3 名項目		滿意度後 3 名項目	
		項目內容	平均	項目內容	平均
教師	4.16	1.行政單位辦公環境的整潔與美觀	4.30	1.行政單位網頁內容之豐富度	4.00
		2.接受電話諮詢時服務態度親切、和善與有禮貌	4.30	2.行政單位行政單位人員代理制度之完備性	4.02
		3.行政單位辦公地點的明確標示	4.28	3.行政單位所訂定之法令規章明確適宜	4.06
職員	3.65	1.行政單位辦公地點的明確標示	4.07	1.行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.44
		2.行政單位辦公環境的整潔與美觀	3.93	2.行政單位所提供之申請表件手續簡便	3.50
		3.行政單位網頁內容之豐富度	3.73	3.設有投訴專線或網路留言板，能妥善處理抱怨與不滿	3.52
本國學生	3.81	1.行政單位辦公環境的整潔與美觀	3.89	1.行政單位辦公地點明確標示	3.73
		2.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.87	2.行政單位網頁內容之豐富度	3.75
		3.接受電話諮詢時服務態度親切、和善與有禮貌	3.86	3.行政單位有設置洽公流程標示	3.78
外籍學生	3.97	1.行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	4.19	1.行政單位提供完善的網路查詢服務	3.78
		2.接受電話諮詢時服務態度親切、和善與有禮貌	4.12	2.行政單位所提供之申請表件手續簡便	3.81
		3.該單位行政人員能確實掌握工作時段	4.12	3.設有投訴專線或網路留言板，能妥善處理抱怨與不滿	3.88

類別	整體平均	滿意度前 3 名項目		滿意度後 3 名項目	
		項目內容	平均	項目內容	平均
全校學生	3.81	1.行政單位辦公環境的整潔與美觀	3.90	1.行政單位辦公地點明確標示	3.73
		2.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.88	2.行政單位網頁內容之豐富度	3.75
		3.接受電話諮詢時服務態度親切、和善與有禮貌	3.87	3.行政單位有設置洽公流程標示	3.78
教職員生	3.82	1.行政單位辦公環境的整潔與美觀	3.92	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.76
		2.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.87	2.行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.77
		3.接受電話諮詢時服務態度親切、和善與有禮貌	3.87	3.設有投訴專線或網路留言板，能妥善處理抱怨與不滿	3.78

(五) 主計室

類別	整體平均	滿意度前 3 名項目		滿意度後 3 名項目	
		項目內容	平均	項目內容	平均
教師	4.21	1.行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	4.33	1.行政單位所訂定之法令規章明確適宜	4.08
		2.行政單位辦公地點的明確標示	4.32	2.行政單位網頁內容之豐富度	4.11
		3.接受電話諮詢時服務態度親切、和善與有禮貌	4.31	3.設有投訴專線或網路留言板，能妥善處理抱怨與不滿	4.12
職員	3.93	1.行政單位辦公地點的明確標示	4.24	1.設有投訴專線或網路留言板，能妥善處理抱怨與不滿	3.78
		2.行政單位辦公環境的整潔與美觀	4.05	2.行政單位網頁內容之豐富度	3.81
		3.該單位行政人員能確實掌握工作時段	4.05	3.行政單位所提供之申請表件手續簡便	3.83
本國學生	3.81	1.行政單位辦公環境的整潔與美觀	3.92	1.行政單位辦公地點明確標示	3.74
		2.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.88	2.行政單位網頁內容之豐富度	3.76
		3.接受電話諮詢時服務態度親切、和善與有禮貌	3.87	3.行政單位有設置洽公流程標示	3.77
外籍學生	3.97	1.接受電話諮詢時服務態度親切、和善與有禮貌	4.19	1.設有投訴專線或網路留言板，能妥善處理抱怨與不滿	3.75
		2.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.18	2.行政單位提供完善的網路查詢服務	3.79
		3.行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	4.10	3.行政單位網頁內容之正確與即時性	3.85

類別	整體平均	滿意度前3名項目		滿意度後3名項目	
		項目內容	平均	項目內容	平均
全校學生	3.81	1.行政單位辦公環境的整潔與美觀	3.92	1.行政單位辦公地點明確標示	3.74
		2.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.89	2.行政單位網頁內容之豐富度	3.76
		3.接受電話諮詢時服務態度親切、和善與有禮貌	3.88	3.行政單位所提供之申請表件手續簡便	3.77
教職員生	3.85	1.行政單位辦公環境的整潔與美觀	3.95	1.設有投訴專線或網路留言板，能妥善處理抱怨與不滿	3.79
		2.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.92	2.行政單位網頁內容之豐富度	3.79
		3.接受電話諮詢時服務態度親切、和善與有禮貌	3.91	3.行政單位所訂定之法令規章明確適宜	3.81

五、「行政滿意度」問卷調查建議

有關 106 學年度本校教職員生針對各單位之具體建言，優良表現請參見表 2，其他具體建言請參見提案 3。

表 2 「行政滿意度」問卷調查具體建言彙整表

類別	教 職 員 生 建 言
秘書室	<p>優良表現</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 秘書室的姊姊們很棒。 2. 申請教授用的筆電時，一位組長非常有耐心的教導細節!!! 3. 副校長秘書人很好，還會怕我等太久。
校友中心	<p>優良表現</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 小紀念品是給校友不錯聯繫。 2. 認真、充滿活力與熱忱。 3. 辛苦了！在有限人力下運作許多聯繫事務活動。 4. 校友中心經常通知校友回校參加各項活動及 4 校活動很不錯！ 5. 與時俱進，整體上我對校友服務中心都覺得非常滿意。 6. 做的很好，請繼續努力，謝謝。 7. Good, but continue improvement is always very important!
體育室	<p>優良表現</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 體育辦證，效率不錯！ 2. 體育室與主計室人員的態度十分良好、親切、有禮貌，遇到有急事的同學都能夠通融予以幫助。
主計室	<p>優良表現</p> <p>體育室與主計室人員的態度十分良好、親切、有禮貌，遇到有急事的同學都能夠通融予以幫助。</p>

國立臺灣海洋大學 103 與 106 學年度行政滿意度比較分析結果摘要

一、秘書室滿意度比較分析結果

針對全校師生對於 103 學年度與 106 學年度秘書室所提供之 15 個服務項目的滿意比例做比較分析，分析結果顯示(表 1)，在 106 學年度所調查的 15 項指標滿意比例當中，有 8 項與 103 年的滿意度比例呈現顯著差異，且這些項目在 106 年度的滿意比例都高於 103 年度。

表 1 全校師生對於秘書室服務項目滿意程度比較

題號	服務項目	103 滿意度 百分比(%)	106 滿意度 百分比(%)	Z 值
1	行政單位辦公地點的明確標示	97.1	97.64	1.01
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	98.2	99.41	3.23*
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	97.4	99.17	3.95*
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切和善與有禮貌	97.9	99.12	2.94*
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	97.5	97.55	0.10
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	98.0	98.54	1.24
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	96.9	98.50	3.13*
8	行政單位提供洽公流程標示	97.0	97.82	1.54
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	97.8	98.78	2.23*
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	96.2	97.70	2.58*
11	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	96.0	97.90	3.25*
12	行政單位網頁內容之豐富度	96.3	96.74	0.72
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	96.7	97.57	1.56
14	行政單位行政人員代理制度之完備性	97.4	98.46	2.20*
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	97.4	98.22	1.67

* 表示達顯著水準，即該項目在 106 年度與 103 年度呈顯著差異。

二、體育室滿意度比較分析結果

針對全校師生對於 103 學年度與 106 學年度體育室所提供之 15 個服務項目的滿意比例做比較分析，分析結果顯示(表 2)，在 106 學年度所調查的 15 項指標滿意比例當中，計有 2 項滿意比例顯著高於 103 年度，包含第 10 題：行政單位提供完善的網路查詢服務，及第 11 題：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。

表 2 全校師生對於體育室服務項目滿意程度比較

題號	服務項目	103 滿意度 百分比(%)	106 滿意度 百分比(%)	Z 值
1	行政單位辦公地點的明確標示	97.7	97.02	-1.30
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	98.2	97.98	-0.49
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	96.9	96.44	-0.78
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切和善與有禮貌	98.1	97.97	-0.28
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	96.7	96.09	-1.00
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	97.6	97.51	-0.18
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	95.2	95.28	0.11
8	行政單位提供洽公流程標示	96.1	95.79	-0.48
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	97.6	97.54	-0.12
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	94.8	96.59	2.62*
11	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	95.5	96.68	1.82*
12	行政單位網頁內容之豐富度	94.8	96.15	1.94
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	95.6	95.41	-0.28
14	行政單位行政人員代理制度之完備性	97.3	97.64	0.65
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	96.9	96.96	0.11

* 表示達顯著水準，即該項目在 106 年度與 103 年度呈顯著差異。

三、人事室滿意度比較分析結果

針對全校師生對於 103 學年度與 106 學年度人事室所提供之 15 個服務項目的滿意比例做比較分析，分析結果顯示(表 3)，在 106 學年度所調查的 15 項指標滿意比例當中，有 5 項與 103 年的滿意度比例呈現顯著差異，且這些項目在 106 年度的滿意比例都高於 103 年度。

表 3 全校師生對於人事室服務項目滿意程度比較

題號	服務項目	103 滿意度百分比(%)	106 滿意度百分比(%)	Z 值
1	行政單位辦公地點的明確標示	96.2	97.19	1.65
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	97.9	99.53	4.15*
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	96.8	97.12	0.56
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切和善與有禮貌	97.5	98.47	2.04*
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	97.2	96.44	-1.32
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	97.7	97.71	0.02
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	96.2	97.77	2.72*
8	行政單位提供洽公流程標示	96.3	97.34	1.77
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	97.8	98.05	0.53
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	96.0	97.25	2.06*
11	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	96.3	97.88	2.78*
12	行政單位網頁內容之豐富度	96.0	96.40	0.63
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	96.2	97.23	1.72
14	行政單位行政人員代理制度之完備性	97.2	97.31	0.20
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	97.3	98.09	1.57

* 表示達顯著水準，即該項目在 106 年度與 103 年度呈顯著差異。

四、主計室滿意度比較分析結果

針對全校師生對於 103 學年度與 106 學年度主計室所提供之 15 個服務項目的滿意比例做比較分析，分析結果顯示(表 1)，在 106 學年度所調查的 15 項指標滿意比例當中，計有 10 項與 103 年的滿意度比例呈現顯著差異，且這些項目在 106 年度的滿意比例都高於 103 年度。

表 3 全校師生對於主計室服務項目滿意程度比較

題號	服務項目	103 滿意度百分比(%)	106 滿意度百分比(%)	Z 值
1	行政單位辦公地點的明確標示	95.6	96.78	1.84*
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	97.7	98.99	2.96*
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	95.3	97.14	2.86*
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切和善與有禮貌	96.2	98.04	3.24*
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	95.9	96.16	0.40
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	96.8	97.80	1.84
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	95.0	97.16	3.29*
8	行政單位提供洽公流程標示	95.4	96.64	1.89
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	97.3	98.02	1.42
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	95.7	97.23	2.46*
11	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	95.4	96.89	2.30*
12	行政單位網頁內容之豐富度	95.9	96.75	1.35
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	95.8	97.07	2.04*
14	行政單位行政人員代理制度之完備性	95.9	97.39	2.46*
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	96.6	97.77	2.10*

* 表示達顯著水準，即該項目在 106 年度與 103 年度呈顯著差異。

102 學年度行政品質評鑑受評單位改進計畫未結案項目_106 改善進度

受評單位：總務處

<p>評鑑建言</p>	<p>一、文書庫房空間處理。(文書組)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 庫房規劃確實在本校有難度，但若配合本校空間規劃來逐步改善，應可逐步提升。 2. 宜儘早規畫建立符合檔管法所規定之檔案庫房以增進檔管人員工作士氣。
<p>105 學年度執行情形</p>	<p>目前人社院地下室空間尚未調整釋出。</p>
<p>105 學年度行政品質評鑑委員會議委員意見</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/>持續追蹤 檔案室因現有空間之限制，仍未符合檔案法之設置標準。</p>
<p>106 學年度執行情形</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教育部於 106 年發函請 11 個未符合檔案法庫房規定的所屬機關(含本校)填列「各機關地下室檔案庫房遷移及防水措施改善調查表」乙案，本校提出增購水位監測計、排水馬達以及檔案緊急搶救計畫後，暫時符合檔管局的權宜標準。 2. 依檔管局權宜標準，本校已符規定，本案建請同意結案並解除列管。
<p>委員意見</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/>結案，因檔案室庫房已增購相關防水設備，暫時符合檔管局的權宜標準，故同意結案。</p> <p><input type="checkbox"/>持續追蹤(說明)</p>

105 學年度行政滿意度問卷調查結果檢討報告之委員建議事項 _106 執行情形說明

受評單位	缺失類別	委員建議事項	106 學年度執行情形
一、教務處	<p>(一) 服務態度</p> <p>4. 大部分的行政人員都很好，耐心為我們解答。行政大樓三樓以科系分窗口的行政人員，有一個姐姐從一開口就會很不耐煩，不知道是天生的嗎？回覆：討論後，已提升耐性及改善態度。期程：立即改善。</p> <p>(二) 洽公窗口</p> <p>(三) 註冊章處理</p>	<p>1.1 建議教務處擬定針對難處理之學生事務的應對方式建立 sop 流程，發送其他單位參考。</p> <p>1.2 對於第 4 點之回覆，人的耐性和態度可能無法馬上改善，但可配合相關輔助工具或建立相對應之 sop 流程標準化，協助改善。</p> <p>1.3 因工讀生非屬正職，可能較不適宜對其進行檢討，建議針對職員多施以內部專業訓練。</p> <p>2.1 建議檢討洽公窗口標示高度是否太高，必要時可降低些。</p> <p>2.2 請總務處針對註課組之洽公窗口櫃台牆面降低之可行性進行整體規劃。(教務處,總務處)</p> <p>3. 注意取消註冊章將會衍生之問題，例如：校外憑學生證可給予優惠之方式，是利用註冊章判斷等問題。</p>	<p>1.1 已針對部份學生事務建立 SOP，將適時發送各單位。</p> <p>1.2 已針對業務流程做簡化之檢討，並加強 SOP 之建立，例如：取消學生證核蓋註冊章(107 學年度第 1 學期起)。</p> <p>1.3 已針對職員加強內部專業訓練。</p> <p>2.1 已加強洽公窗口之標示，並調整位置，以利判讀。</p> <p>2.2 教務處：已與總務處討論，將於後續相關會議提出可能之方案。 總務處：營繕組將依註課組規劃結果辦理。</p> <p>3. 因各大學均陸續取消註冊章，本校亦已建立網站，提供學生自行列印在學證明，並發函相關單位(如高鐵公司)請其將本校列入無需註冊章之學校名單。</p>

受評單位	缺失類別	委員建議事項	106 學年度執行情形
	<p>(四) 成績單列印</p> <p>(五) 新生相關問題 1. 除了在地圖上標出大樓外，建議給新生各組的位置標示圖。</p> <p>(六) 學費規定</p> <p>(七) 即時反應信箱</p>	<p>4. 建議將體育館之機台移至工學院。</p> <p>5. 第 1 點關於宣導各行政單位之位置讓新生了解，屬於新生定向問題，建議可提供給學務處參考，於新生訓練時加入新生入學定向訓練。(學務處)</p> <p>6. 請註課組調查了解其他學校，是否尚有逾期繳款問題。</p> <p>7. 建議將現有之網頁留言版移至教務處網頁明顯之處，可讓同學即時反應，俾利即時處理。</p>	<p>4. 將提案討論其可能性。</p> <p>5. 為協助新生定向教育，生輔組擬於 107 學年度起放入「海 Young 全人學習護照」及學校網頁中，提供新生參考使用。</p> <p>6. 部份校無逾期罰款，將提相關會議討論。</p> <p>7. 已移至教務處首頁。</p>
二、總務處	學位服管理	<p>1. 因管理學位服需經常與各類學生面對面溝通，故建議可更換一 EQ 較高之承辦人。</p> <p>2. 建議學位服管理採線上租借方式處理。</p>	<p>1. 因涉及保管組人員的職級、能力不一及業務量分配的多寡，故調動學位服承辦人有其困難。前經長官輔導並與承辦人溝通後，該員服務態度已明顯改善。</p> <p>2. 由於配合清洗學位服作業，每年 11 月上旬送洗的學位服才會回送學校，以提供應屆畢業生借用。目前採教學務系統操作管理，由於團體借用的發放數量多，故增設預約制度，預先備妥各尺寸的學位服數量，目前已能縮短發放速度並節省人力。惟繳費仍需至出納組窗口辦理。</p>
三、圖	(一) 服務態度	1. 建議改變圖書館櫃台單一職員服務之方式，例如：可利用輪班方式處理等。	1. 圖書館二樓櫃台現為閱覽組與參考諮詢組聯合服務櫃台，由兩組同仁輪流值班。

受評單位	缺失類別	委員建議事項	106 學年度執行情形
資 處	(二) 公務標示	2. 建議檢討公務標示高度是否太高，必要時可再降低些。	2. 圖書館之公務標示以人站立時眼睛視覺高度範圍為原則，嗣後，將依不同用途及擺放位置加以適當調整高度、字體。
四 、 其 他	行政滿意度問卷	因問卷已實施一段期間，可再針對問卷題目進行檢討改善。(秘書室)	已研究一些國立大學之行政滿意度問卷並請教研究問卷方面之專家學者航管系余坤東老師，結論為目前題數適中，因題數過長易降低填答率；在題目方面目前已包含各面向，變更題目易造成不易與前次調查結果進行分析比較。若深入探討，可將第 3、4 題同類型題目合併成 1 項；第 10 題加強詢問網頁資料下載之便利性。修正對照表如 附件 5-1，第 28 頁 。

「行政滿意度問卷調查表」修正對照表				
擬修正題目		現行題目		說明
題號	題目	題號	題目	
三	與行政人員 <u>互動時</u> 的服務態度親切和善與有禮貌	三	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	此 2 題內容皆是探討服務態度，故可合併成 1 題。
		四	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切和善與有禮貌	
<u>九</u>	行政單位提供完善的網路查詢， <u>流程設計簡便且容易下載</u>	十	行政單位提供完善的網路查詢服務	加強調查網頁資料下載之便利性。 *相關題號將依序修正。

國立臺灣海洋大學106學年度行政滿意度問卷調查表

敬愛的老師、同仁及同學，您好：

為持續改善本校行政單位服務品質及行政效率，非常希望得到您的真誠回響，以作為我們改進缺失的參考。本校各行政單位每3年接受評鑑1次，本(106)學年度受評對象為「秘書室」、「體育室」、「人事室」及「主計室」，本問卷包含18項服務項目，採無記名方式，請您撥冗填答下列服務項目之滿意度，您的意見是我們不斷改進的動力，我們需要您的支持與建議，感謝您！

敬祝 身體健康 萬事如意

秘書室秘書組敬啟

參考網址：<http://www.ntou.edu.tw/files/11-1000-97.php>

請您就各受評單位所屬二級單位選擇常接觸者(可複選)

* 0-1 秘書室

A.秘書組 B.校友服務中心 C.無

* 0-2 體育室

A.體育教學組 B.體育活動組 C.無

* 0-3 人事室

A.第一組(組編任免) B.第二組(培訓獎懲、給予福利) C.無

* 0-4 主計室

A.預算組 B.會計組 C.無

一、行政單位辦公地點的明確標示

* 1-1 秘書室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 1-2 體育室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 1-3 人事室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 1-4 主計室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

--

二、行政單位辦公環境的整潔與美觀

* 2-1 秘書室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 2-2 體育室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 2-3 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 2-4 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

三、行政人員的服務態度親切和善與有禮貌

*** 3-1 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 3-2 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 3-3 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 3-4 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

四、該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切和善與有禮貌

*** 4-1 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 4-2 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 4-3 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 4-4 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

五、該單位行政人員能確實掌握工作時效

*** 5-1 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 5-2 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 5-3 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 5-4 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

--

六、行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識

*** 6-1 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 6-2 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 6-3 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 6-4 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

--

七、行政單位所提供之申請表件手續簡便

*** 7-1 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 7-2 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 7-3 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 7-4 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

--

八、行政單位提供洽公流程標示

*** 8-1 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 8-2 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 8-3 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 8-4 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

--

九、行政單位提供相關業務諮詢服務

*** 9-1 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 9-2 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 9-3 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 9-4 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

--

十、行政單位提供完善的網路查詢服務

*** 10-1 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 10-2 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 10-3 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 10-4 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

--

十一、行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿

*** 11-1 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 11-2 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 11-3 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 11-4 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

十二、行政單位網頁內容之豐富度

*** 12-1 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 12-2 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 12-3 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 12-4 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

十三、行政單位網頁內容之正確與即時性

*** 13-1 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 13-2 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 13-3 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 13-4 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

十四、行政單位行政人員代理制度之完備性

*** 14-1 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 14-2 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 14-3 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 14-4 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

十五、行政單位所訂定之法令規章明確適宜

*** 15-1 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 15-2 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 15-3 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 15-4 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

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

*** 16-1 秘書室**

A.秘書組 B.校友服務中心 C.無

*** 16-2 體育室**

A.體育教學組 B.體育活動組 C.無

*** 16-3 人事室**

A.第一組(組編任免) B.第二組(培訓獎懲、給予福利) C.無

*** 16-4 主計室**

A.預算組 B.會計組 C.無

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

*** 17-1 秘書室**

A.秘書組 B.校友服務中心 C.無

*** 17-2 體育室**

A.體育教學組 B.體育活動組 C.無

*** 17-3 人事室**

A.第一組(組編任免) B.第二組(培訓獎懲、給予福利) C.無

*** 17-4 主計室**

A.預算組 B.會計組 C.無

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

擬建言單位與內容：

基本資料：

*** 1. 性別：**

A.男 B.女

*** 2. 人員類別：**

教師：A.教授 B.副教授 C.助理教授 D.講師 E.專案教師及研究員

職員：A.公務人員 B.助教 C.專案工作人員 D.技工友 D.其他

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

*** 3. 所屬單位：**

教師及學生：A.海運學院 B.生科院 C.海資院 D.工學院 E.電資學院
F.人社院 G.法政學院 H.共教中心

職員：A.海運學院 B.生科院 C.海資院 D.工學院 E.電資學院 F.人社院
G.法政學院 H.共教中心 I.行政單位

國立臺灣海洋大學106學年度行政滿意度問卷調查表(修正後)

敬愛的老師、同仁及同學，您好：

為持續改善本校行政單位服務品質及行政效率，非常希望得到您的真誠回響，以作為我們改進缺失的參考。本校各行政單位每3年接受評鑑1次，本(106)學年度受評對象為「秘書室」、「體育室」、「人事室」及「主計室」，本問卷包含17項服務項目，採無記名方式，請您撥冗填答下列服務項目之滿意度，您的意見是我們不斷改進的動力，我們需要您的支持與建議，感謝您！

敬祝 身體健康 萬事如意

秘書室秘書組敬啟

參考網址：<http://www.ntou.edu.tw/files/11-1000-97.php>

請您就各受評單位所屬二級單位選擇常接觸者(可複選)

* 0-1 秘書室

A.秘書組 B.校友服務中心 C.無

* 0-2 體育室

A.體育教學組 B.體育活動組 C.無

* 0-3 人事室

A.第一組(組編任免) B.第二組(培訓獎懲、給予福利) C.無

* 0-4 主計室

A.預算組 B.會計組 C.無

一、行政單位辦公地點的明確標示

* 1-1 秘書室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 1-2 體育室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 1-3 人事室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 1-4 主計室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

二、行政單位辦公環境的整潔與美觀

* 2-1 秘書室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

* 2-2 體育室

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 2-3 人事室**

- A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 2-4 主計室**

- A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

三、行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌

*** 3-1 秘書室**

- A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 3-2 體育室**

- A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 3-3 人事室**

- A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 3-4 主計室**

- A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

四、該單位行政人員能確實掌握工作時效

*** 5-1 秘書室**

- A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 5-2 體育室**

- A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 5-3 人事室**

- A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 5-4 主計室**

- A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

五、行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識

*** 6-1 秘書室**

- A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 6-2 體育室**

- A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 6-3 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 6-4 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

六、行政單位所提供之申請表件手續簡便

*** 7-1 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 7-2 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 7-3 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 7-4 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

七、行政單位提供洽公流程標示

*** 8-1 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 8-2 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 8-3 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 8-4 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

八、行政單位提供相關業務諮詢服務

*** 9-1 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 9-2 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 9-3 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 9-4 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

九、行政單位提供完善的網路查詢服務

*** 10-1 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 10-2 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 10-3 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 10-4 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

十、行政單位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

*** 11-1 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 11-2 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 11-3 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 11-4 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

十一、行政單位網頁內容之豐富度

*** 12-1 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 12-2 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 12-3 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 12-4 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

十二、行政單位網頁內容之正確與即時性

*** 13-1 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 13-2 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 13-3 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 13-4 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

十三、行政單位行政人員代理制度之完備性

*** 14-1 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 14-2 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 14-3 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 14-4 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

十四、行政單位所訂定之法令規章明確適宜

*** 15-1 秘書室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 15-2 體育室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 15-3 人事室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

*** 15-4 主計室**

A.非常滿意 B.滿意 C.普通 D.不滿意 E.非常不滿意 F.未曾接觸

針對此服務項目擬建言單位與內容：

--

十五、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)

*** 16-1 秘書室**

A.秘書組 B.校友服務中心 C.無

*** 16-2 體育室**

A.體育教學組 B.體育活動組 C.無

*** 16-3 人事室**

A.第一組(組編任免) B.第二組(培訓獎懲、給予福利) C.無

*** 16-4 主計室**

A.預算組 B.會計組 C.無

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

*** 17-1 秘書室**

A.秘書組 B.校友服務中心 C.無

*** 17-2 體育室**

A.體育教學組 B.體育活動組 C.無

*** 17-3 人事室**

A.第一組(組編任免) B.第二組(培訓獎懲、給予福利) C.無

*** 17-4 主計室**

A.預算組 B.會計組 C.無

十七、整體而言，您認為受評單位所屬二級單位尚有哪些極需改進之處，請提供具體建議

擬建言單位與內容：

--

基本資料：

*** 1. 性別：**

A.男 B.女

*** 2. 人員類別：**

教師：A.教授 B.副教授 C.助理教授 D.講師 E.專案教師及研究員

職員：A.公務人員 B.助教 C.專案工作人員 D.技工友 D.其他

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

*** 3. 所屬單位：**

教師及學生：A.海運學院 B.生科院 C.海資院 D.工學院 E.電資學院

F.人社院 G.法政學院 H.共教中心

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

G.法政學院 H.共教中心 I.行政單位

國立臺灣海洋大學 106 學年度「行政滿意度」問卷調查結果檢討報告

一、受評單位：秘書室

缺失檢討(主要是校友之建言)	具體改進措施
一、服務態度	
1. 承辦員態度冷漠，待改進！ 2. The office stuffs are very polite and kind but need to active more.	根據全校師生對於服務項目之滿意程度的比較分析「行政人員服務態度親切和善與有禮貌」之滿意度達 99.17%。本中心人員將繼續秉持親切和善之態度繼續服務校友。
二、E-mail信箱	
1. 學校最近 Email 改版，原來的 Email 完全進不去，現讓我們暫使用 Old 的 Email，此名稱當然收不到任何郵件。由於我們的書信往來都使用 @mail.ntou.edu.tw，現在進不去，也無法回信，請校方協助，似乎無一人主事，究竟是怎麼回事？ 2. 校友服務中心網頁提供的電子信箱 pf@mail.ntou.edu.tw 無法寄送。我收到的信件不斷地弄錯我的所屬系所，想去信更正卻無法送出，系統送回的消息如下，請檢查設定或定期請人整理郵箱； This is the mail system at host ddei.ntou.edu.tw. I'm sorry to have to inform you that your message could not be delivered to one or more recipients. It's attached below. For further assistance, please send mail to postmaster. If you do so, please include this problem report. You can delete your own text from the attached returned message. The mail system <pf@mail.ntou.edu.tw>:host	1. 去年暑假期間進行伺服器的轉換，該期間內有 Email 使用的問題，目前全面轉換完畢，已無此項問題。校友於伺服器轉換期間遇到使用 email 使用問題時，校友中心皆全力協助。 2. 大量發送節慶賀卡時，因收件人端認定為垃圾信件，造成大量退信以致信箱達存取容量之極限，無法收信。 (1) 已重新申請 pf2@mail.ntou.edu.tw 為校友中心發信信箱。 (2) 設定校友中心信箱收信系統轉寄至 gmail，並且於系統設定不保留信件。

<p>140.121.140.62[140.121.140.62]said:552 Requested mailbox exceeds quota. (in reply to RCPT TO command) Final-Recipient: rfc822; pf@mail.ntou.edu.tw Original-Recipient: rfc822;pf@mail.ntou.edu.tw Action: failed Status: 5.0.0 Remote-MTA: dns; 140.121.140.62 Diagnostic-Code: smtp; 552 Requested mailbox exceeds quota.</p> <p>3. 不同科系的校友亂發 e-mail 也不知何處去取得個資，e-mail 則不管一個人幾個 e-mail 全都發，不注重個人個資。</p> <p>4. 鼓勵即將畢業之學生給私人 email 予服務中心。</p>	<p>3-1.已請資料庫廠商辰翔科技興業公司修改 email 寄送系統，未來寄信時以校友所留之第一欄email帳號寄送。</p> <p>3-2.更新校友email時，請校友同時勾選是否願意收到email及常用信箱欄位，減少校友困擾。</p> <p>4. 贈送小禮物活動：於畢業典禮時鼓勵畢業校友辦理校友卡並更新校友資料。</p>
三、網頁資訊	
<p>網頁簡便查詢不易，並無豐富的內容。</p>	<p>1. 106 年經多次校友中心網頁會議改版，在此架構下完成新網頁，校友中心通盤檢討網頁內容增加檢查次數。配合每月工作報告檢閱相關內容並隨時更新上傳最新資訊。</p> <p>2. 請圖資處同仁建構新的網頁下拉頁面，更新校長篇介紹內容。</p>
四、邀請校友返校	
<p>1. 校友回學校幾乎都要開車，像是參加每年海橄的迎新送舊活動等，是否可以憑校友證停車免費或半價優惠？</p> <p>2. 校友回校停車費應不收或半價。</p> <p>3. 對校友之停車費用應該適度優惠，才能不急的處理一些事情！</p> <p>4. 收到校友中心來信時皆被稱呼為學長，但一般信件信封上是郵差對收信人，這看起來比較奇怪。</p>	<p>1-3.校友向學校提出活動的申請或拜訪師長時，校友中心皆主動協助辦理停車登記，使校友享有免費停車的優待。</p> <p>4. 依建議調整，收信對象稱呼改為郵差對收信人之稱呼。</p>

<p>5. 如果每個月辦一次專題演講，可以提升校友的專業知識，讓校友來聽演講，每個人一次交 500 元演講費、500 元餐費，應該可以聚會成功，常常有交流交友交誼效果。</p>	<p>5. 學校各系所及處室經常辦理專題演講，皆是免收費，本中心可協助加強宣傳，透過網站公告、電子佈告欄、社群平台公告周知，歡迎校友返校聆聽演講。</p>
<p>五、加強服務項目宣導及建議</p>	
<p>1. 服務態度良好，期望主動提出服務校友事項。</p> <p>2. 需明確宣導，讓校友知道有什麼服務。</p> <p>3. 可提供校友如何透過系辦/所辦可聯繫到校友服務中心的流程，更利於校友與學校建立連絡關係。</p> <p>4. 不太知道校友服務中心提供那些服務？恐需廣為宣傳爭取回饋意見，才能促進校友與校方或校友間的交流。</p> <p>5. 校友服務中心應設立校友返校休息室，為常設地點，裡有飲水供應，簡便坐椅，方便返校之校友提供暫時休憩地點。</p> <p>6. 若能提供校友使用圖書館資源(可借閱圖書)將更佳。</p> <p>7. 校友卡的優惠資訊可以在明確且多樣。</p> <p>8. 校友優惠不多。</p> <p>9. English assistant is needed.</p>	<p>1-2.於校友中心網頁、FB、LINE 等社群平台推播校友服務相關內容。</p> <p>3. 已建立系所友聯絡人制度，將加強與系所辦聯絡暢通服務。</p> <p>4. 請返校之校友填寫滿意度調查表，統計後併同工作報告時繳交至秘書室。</p> <p>5. 校友中心已設有明亮潔淨之校友返校休息之舒適座位，並提供茶水及咖啡等服務。</p> <p>6. 校友借書證申請人次總計達 868 人，除可借閱圖書外更享有校內 WIFI 資源。</p> <p>7. 校友卡特約商店優惠由店家提供，校友中心將積極爭取各項優惠。</p> <p>8. 校友中心將積極拓展特約商店增加店家數量及領域。</p> <p>9. We are going to improve employees' English and communication skill actively.</p>
<p>六、人力問題</p>	
<p>1. 校友中心同仁非常熱誠，應能增加編制更強化功能！</p> <p>2. 人力不足，就很難深耕各版圖。</p> <p>3. 應增加人力。</p> <p>4. 人力資源需要再多加人手。</p>	<p>已多次提出增聘人力的需求。</p>

二、受評單位：體育室

缺失檢討	具體改進措施
一、服務態度	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 體育館一樓管理人員有幾個人很兇。 2. 體育室態度不佳，服務人員口氣不好，沒有引導問題解決！ 3. 體育室的人常常不知道在兇甚麼~之前問個場地的事情而已！ 4. 去體育室借場地時因不熟悉流程，很常會被不耐煩地對待。 	<p>本室將對行政人員及工讀同學進行教育訓練，避免類似情況再次發生。</p>
二、行政效能	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 體育室洽公常找不到人。 2. 體育證申請速度頗緩慢。 3. 體育室行政效率極差。 	<p>因業務機動性高，本室行政人員有時需陪同廠商修繕、場勘及場館巡視，較無法固定於辦公室內辦公。如行政人員不在時，亦會有工讀同學於辦公室留守。</p>
三、表件申請	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦證流程，標示可更清楚。 2. 體育證之申請表格做得不夠簡明扼要，要一次辦多證時，也無法從表格得知任何消息。 3. 雖然申請作業流程有些繁瑣，但明白這是行政上的需要，希望可以改成線上申請處理作業流程，可以參考關港貿單一窗口平台，這樣方便省時省力，減少紙張浪費，為地球多盡一份心力，綠化環境人人有責，配合大數據分析，可以全盤掌握全校師生狀況。 4. 體育組的運動證申辦可參考網路申請，現場繳費，以便申辦速度提升。 5. 辦理運動證還需跑至出納組，實在蠻不方便的。 6. 運動證應該網路填單與繳交照片。 7. 辦證手續稍微繁瑣。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本室已將辦證流程以海報方式張貼於體育場館各公告欄，使本校師生能更清楚辦證流程及相關資訊。 2. 辦證申請表目前已重新設計，期能提供更具詳盡資訊。 3-8. 目前運動證辦理已有線上申辦系統，線上申辦後只需將申請表列印，至出納組或體育館櫃檯旁自動化繳費機繳費，再將申請資料送至體育室即可辦證。未來將會多宣導，鼓勵師生多利用。

<p>8. 網頁辦證，希望可以更簡便。</p> <p>9. 為什麼運動證申請表在 5:00 後就不能拿取？放在服務台自取不行嗎？？？</p>	<p>9. 為避免證件被盜領，在領證時需核對證件是否為本人，故無法放置櫃台自取。若需領證，可於上班時間內(最晚至 17:30)持收據或相關證件至體育室領取。</p>
<p>四、健身房問題</p>	
<p>1. 健身房該補器材。</p> <p>2. 健身房亂象沒人管，健身社一堆亂摔啞鈴，占用健身房好幾個小時，叫到名字又繼續使用器材，其他人都不用練了！</p> <p>3. 在這裡要建議的是關於申請健身房運動證的問題，因為有些同學排課排太滿，沒有時間在下午去拿辦好的證件，只能趁中午用餐時間處理，希望可以予以通融幾次，予以現場交付證件，我知道這個要求過份影響到辦公人員的休息時間，但因為關係到許多同學自身的權益，所以拜託學校可以重視這個問題，如果成功的話，在這裡說聲感激不盡，希望可以以匿名方式提出討論，不要公開學生個人資料，以免遭到公開霸凌，使同學精神狀況不穩，甚至導致精神官能症及自殺傾向，謝謝學生會給予這種管道發聲，祝你們繼續加油努力！</p>	<p>1. 本室已進行健身房器材採購作業，預計先進行槓片及槓鈴購置，後續再規劃請購深蹲架等器材。</p> <p>2. 健身房使用環境問題，將會請值班同學加強管理。</p> <p>3. 為減少護貝機開關次數及提升行政效率，運動證於每日下午三至四時會集中製作，若當日無法取證者，也可先持收據及學生證入場。欲於中午用餐時間取證者，辦公室內同仁亦會協助。</p>
<p>五、場館整修</p>	
<p>1. 室內跑道跟羽球場趕快修一修。</p> <p>2. 體育室雜亂無章，各場館也一片狼藉、慘不忍睹。</p>	<p>場館漏水問題皆有通報總務處，也持續進行維修作業。</p>
<p>六、場館租借問題</p>	
<p>1. 體育室負責之體育場館，在網路系統查不到各場館被借用或被使用狀況，均需以電話詢問，建議應比照本校行政資訊網所建置之公共服務空間申請單之功能，使借用單位瞭解各場館被使用現況。</p> <p>2. 體育室場地外借或臨時不開放可以在網路</p>	<p>1-3.目前本室網頁已有場館借用查詢系統，只需上網查詢即可了解各場館使用情形，各項突發狀況亦會於體育館及育樂館臉書社團及各場館出入口公告。若下班時間或假日，亦可撥打體育室分機 2214 詢問各項資訊。</p>

<p>公告一下，常常白跑一趟，有時候跟家人，有時候跟外校同學，難得大家約好了時間，結果敗興而歸...</p> <p>3. 體育室假日電話無效，所以希望能公告場地是否開放使用，或者有外借之類的，5次去有3次白跑一趟。想帶家人跟朋友來海大打球，結果一次次都敗興而返，我自己也因此跟他們道歉好多次，讓他們白跑一趟，而且我有去查過體育室最新公告，但上面沒有說場地外借，電話打了也不通，結果一到現場，櫃檯旁邊一張告示牌說場地外借，大家只能尷尬的對看...我已顏面掃地。</p> <p>4. 體育室之作業流程待加強吧...大活動之場館租借都不先審了，是為了賺錢想拖到最後期限，看是否有校外人士要借吧？</p> <p>5. 場館租借 sop 先訂出來吧。</p> <p>6. 毛毛雨操場沒人為甚麼不能丟棒球，怕危險可以在操場旁空地圍一個區域當牛棚，叫學生去紅土區，都下雨積水便泥巴怎麼丟球，平常操場有人就算了，沒人操場為何不能丟球。</p> <p>7. 游泳池公佈時間跟網站上的不見得同步。</p> <p>8. 體育館監視器希望可以有些東西遺失時能調閱，而不是說要跟駐警隊委託最近的分局備案來調，非常不方便，導致遺失一些不那麼貴重的物品（如：雨傘）的時候，可以看見是誰偷的而不用跑如此麻煩的程序！</p>	<p>4-5.各場館借用 SOP 原已建置完備，未來會多加宣導。</p> <p>6. 為維護使用者安全，本室已訂定人工草皮運動分流規定，部分規定時間內可至人工草皮進行壘球運動，其餘時間則提供進行其他球類及跑步等運動。</p> <p>7. 泳池開放時間變動，未來將第一時間於網路公布。</p> <p>8. 體育館監視設備僅針對場館進出危安使用。個人貴重物品遺失，因個資法規定，本室無法直接提供監視影片。</p>
七、選課問題	
<p>體育課都選不到。</p>	<p>業於 107 年 4 月 11 日本室召開課程委員會，針對所提之意見，本室已在掌握與規劃中並持續檢視體育課程開課班級與人數是否滿足所有修課學生之需求狀況，必要時進行調整。原 104 學年度游泳課程開設 8 班，因應學校特色發展，強化水域活動與提升學生游泳基</p>

	<p>礎自救技能，自 105 學年度增開游泳課程 13 班；106 學年度增開游泳課程 16 班。本室亦積極補強學生游泳學習成效與需求，除採取必要之因應措施外，亦於每週四下午課間時段開設基礎游泳技能補強教學及游泳抵免之申請。</p>
--	--

三、受評單位：人事室

缺失檢討	具體改進措施
一、服務態度	
<p>1. 人事室請本著服務的心，和善的態度，對洽公的人說明，個人情緒請勿過度影響公務。</p> <p>2. 人事室部分人員對於教師與同仁態度不盡相同，對於教師態度良好，對於其他人員態度不佳，不能用同理心協助。</p> <p>3. 很常去人事室找文，找不到又被兇回來希望態度能好一點~</p> <p>4. 人事室真的很常一問三不知。</p> <p>5. 相關業務諮詢人事室時，常常都說不會，與他們無關，要各單位自己研究。</p> <p>6. 人事室人員搞不清楚就推說不是該單位業務，不然就是以人員不足要求別人自行處理。</p> <p>7. 人事室組長態度不佳，情緒不穩定，常拒絕處理公文，大聲斥責，推拖延宕，說自己能力不好，什麼都要各單位自己想辦</p>	<p>1. 認真謹慎的工作態度一向是本室同仁自我要求的重點，但若真有因工作繁忙而無法立即回應處理相關的問題，亦以加班或利用假日研議，再行回復說明。</p> <p>2. 人事室對同仁服務的態度並無差別待遇，如屬人事室業管法規，本室同仁本於權責協助處理，惟如遇有法令適法性時，需要時間釐清，方能提供正確協助，爰無差別待遇之情事。</p> <p>3. 工作態度一向是我們自我要求的重點，本室會核案件量多，至本室找文之單位，多數本室業已會核完畢送至下一承辦單位，除會幫忙查找是否遺漏於本室外，亦會請其至下一承辦單位。</p> <p>4. 長久以來，本校同仁的習慣係「遇事，詢問人事室」，爰本室常接獲詢問非本室職權範圍內之業務，且本室非法制單位，顯以逾越職權範圍，爰回應不知請權責單位辦理，應無疑義。</p> <p>5. 本室就權責範圍內，秉持著謹慎的態度，處理業管業務，惟常有單位對其業管業務不熟悉，不檢視主管法制及洽詢主管機關，逕請本室就非職權範圍解釋，顯與行政程序法未符。</p> <p>6. 本室對業務範圍內之案件，即使有不熟悉之處，亦會主動詢問主管機關及他校辦理方式，且本室從無以人員不足因素逕請他單位代為處理研究，而是以加班方式處理完畢，從未推諉，爰並無本題指摘之情事。</p> <p>7-9 ★當事人說明： 職自服公職以來，一向秉持認真負責的態度處理公務，縱非職之業務，如能力所及，亦協助</p>

法，一點也不親切和善。

8. 常常都是人事室組長在抱怨不滿，氣出在洽公者身上。

9. 人事室電話諮詢態度冷淡，詢問組長多是回應不知道我不會。

10. 陳小姐太官僚，跑文的時候動輒都說要三五天，還會翻人白眼，態度很不好，沒耐心，工作態度有夠差，應該換掉，動不動都要人家搬出老師才要動作。

11. 人事室陳小姐工作態度不佳。

12. 你好我是國立海洋大學的學生，今天來反饋跑人事室的一些事情。

每次到人事室開始跑文，裡面的專員對我們學生的態度冷淡，有些忘記跑到的東西或者第一次跑，漏掉的東西，都會被在那邊念，說你們老師是誰，沒有告訴你們嗎？如果跟他們說是上一關告訴我要怎麼跑的，也會被念說甚麼明明就不是這樣，有時候急文找不到專員蓋章，等不到他把文放在那裡，留分機號碼，還會被壓文壓超久，讓有急文的我們非常著急，有時候打電話過去問到底好了沒有，他們也還沒開始處理，會說我等等處理完再給你回電之類的。然後文常常都不見，後來一定要自己去找才找的到，非常的困擾。

處理，未有推諉之情事。案經反思，應屬意見相佐之個案，且該案係已協助該單位就相關法規及應注意事項繕打轉交參考，惟該單位仍未能妥善處理，再次會簽時，仍有多處不妥，爰產生爭執。爾後類此案件，不再跨域協調，將以加註意見方式辦理，避免正面衝突。

另本校多數單位遇有問題或已違法，理應該單位自行先行研究如何處理，惟事實上，多數以直接撥電話方式問人事室，茲因人事室並非法治單位，職亦非法治人員，且其態樣五花八門，隔行如隔山且非本室業管業務，硬要職解決，確有其困難。

10-11 ★當事人說明：

因職所承接之業務及公文皆需要研討相關法規之適法性，並非一般案件核章即可。跑文者因未備妥附件資料以利佐證，故無法審核。更甚者跑文以手機畫面出示附件資料要求會辦，或以各種匪夷所思之方式要求本室予以協助，然公務處理仍有一定之規範原則，倘無遵從，恐致後續延伸不可預料的後果。

12. ★當事人說明：

(1) 職除例行性業務外，常須配合教育部來函辦理限辦案，同時研究計畫案及建教合作案人事費會核案件量多，案件須依輕重緩急程度決定辦理順序，且本室係相關會議之幕僚單位，開會期間勢必無法於辦公場所會核公文。另案件主簽單位應依本校相關規章檢附佐證資料，惟常因未檢據逕要求本室即刻會核，本室係依法行政，於法無憑會核。請主簽單位提供佐證資料，惟有些單位未能及時提供，爰本室以文件未齊備予以退件。

(2) 本室依行政流程處理公文，會核完畢之公文則會逕送下一承辦單位。

二、行政效能

- | | |
|--|--|
| <p>1. 人事室辦理的許多公文效率很差，時常時效過期。</p> <p>2. 人事室常常都要2-3天才會點文，雖常說人手不夠，但應為該單位管理之問題，不應轉嫁至其他單位之時間成本。</p> <p>3. 由於我們並非都是人事相關法規的專業，就是需要人事室的專業判斷才會會辦人事室，如果有些簽呈裡的內容有我們需要注意的地方，為何不直接在簽呈裡加註意見讓決行的長官判斷，而是要退件修改簽呈內容讓整份文重跑流程，有時候還不只退一次，公文退件往返加上溝通的過程過於耗時，完全無時效可言。</p> <p>4. 人事室到主計室這條路是世界上最遙遠的路，公文常常在這段過程消失。一退一會，嚴重延誤公文時效。</p> <p>5. 公文只要非親跑文，進到人事室就會卡至少3天以上才會跑到下一個流程，無法理解其工作效率。</p> <p>6. 希望人事室能掌控電子公文簽核及假單流程的時間控制。</p> <p>7. 差假表單應該不太需要複雜的審核程序，但表單跑到了人事室之後就常常石沉大海。</p> <p>8. 請人事室勿將人手不足作為藉口，每個單位都有人手不足的時候，應該要儘快補足人手，而不是把單位業務一直往外推，加重其他單位負擔。</p> | <p>1. 本室除有主管機關之調查案件須限期辦理外，不論是例辦或新增案件，本室承辦案件向來秉持謹慎查證之精神，常有適用人事法規疑義須釐清解決。此外，多有發生會辦公文未依法檢附佐證文件，致拖延本室辦理時程。</p> <p>2. 本室公文多且常涉人事法規疑義之解釋，非屬可立即辦結案件。另本室職缺待補期間，皆由本室同仁盡心盡力協助代理且以加班方式處理應辦業務。</p> <p>3. 跨域協調係意見交換的一種，人事室基於公文正確性，避免長官困擾，本於專業，協調原簽單位修正，應無不妥，如該單位不認同人事室之建議，亦會加註意見，併陳長官核示。</p> <p>4. 人事室本於權責協助各單位解決問題，並非刁難各單位，如各單位公文正確性夠高，則無需協調或退文，爰建請各單位應加強其專業職能。</p> <p>5-6. 本室公文多且常涉人事法規疑義之解釋，非屬可立即辦結案件。另本室同仁盡心盡力處理業管業務，如實無法於上班時間完成，則以加班方式將其業務處理完竣。</p> <p>7. 假單亦牽涉諸多法規，如勞基法、公務人員請假規則及教師請假規則等法規，在請假者不懂相關法令下，人事室本於權責，應加以審核，避免同仁觸法，爰並非本題指摘不太需要複雜的審核程序之情事。</p> <p>8. 本室從無以人員不足因素逕將本室業務請其他單位代為處理研究，相反地，多是其他單位請本室協助其業管業務，即便人手不足本室同仁係仍負責態度處理，從未推諉。</p> |
|--|--|

三、代理人制度	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 人事室常常人不在就卡文了，承辦人還會說組長或主任很忙，所以不給跑文。 2. 人事室人員請假，代理人往往表示要等該人員上班再處理，無代理可言。 	<p>業務分工各有所司，應遵循分層負責原則，殊難想像可越權處理、越俎代庖；又承辦人或主管確因正當事由(例:處理公務、開會、出差請假...等)無法即時處理，僅陳述此事實狀態，應無主管很忙不給跑文之語。</p> <p>另人員部分業管業務事涉專業判斷，且實難將須個案判斷之細節作清楚交代，如冒然直接處理恐侵害當事人權益。</p>
四、網頁資訊	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 最近人事室的網頁分頁連結常有問題。 2. 人事室網頁明有相關申請文件，但要申請時卻推說沒這項業務。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 經 3 種檢測失效連結軟體工具，並未出現失效連結。 2. 為方便同仁下載相關業務之其他單位文件、表格或法規(如計畫助理表件)，爰設置連結於本室網頁，惟主要業務確實非本室承辦。本室網頁將重新清查，非屬本室業務之表件將全數刪去，避免造成本室有推拖業務之回應及避免同仁混淆。
五、專業素養	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理教職員差勤管理、休假及國民旅遊卡等相關業務經辦人員專業性不足，請提昇專業素養。 2. 人事室在於教職員之培訓、任用有待加強，教師升等法規等宜適時研修。 	<p>人事室同仁除一般培訓外，教育部主管機關亦就不同業務不定期調訓，縱有新進人員或業務輪調初期，亦由資深同仁指導引領其熟悉業務。至法規研修部分，本室採滾動式的修法方式，配合本校發展政策及現行相關法規，適時研修相關法令。</p>
六、勞基法修法後之差假程序	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 勞基法修改後的法規變更適用與行政差勤系統間疊床架屋的設置，無疑是增加無謂的業務負擔。例如：加班績效表、移工同意書等簽辦程序，電子化行政差勤系統審核同意的流程額外需再外加紙本，有時紙本還會遺失要再補辦，一行為二種程序甚至三種程序，只為了滿足人事室面對勞工局稽核的需要，實際上確是在拖垮行政效率。 2. 人事室有關專案人員挪移例假、休假日或 	<p>1-4. 本室謹慎配合勞動基準法之規定，有效落實「一例一休」之立法意旨，且以同仁權益為根基，使學校與同仁發展以信任為基礎之互惠關係，提升同仁價值。為避免同仁因不瞭解法令規定而誤觸法網，影響自身權益，故本室不厭其煩的惠請同仁務必填具「國定假日、休假日及例假日出勤同意書」及「加班績效表」，係為使同仁權益更獲合理保障且避免學校受罰。</p>

<p>休息日加班申請手續繁瑣，勞工雇主同一意思表示需經過填寫同意書、申請、簽准等三步驟，上述三步驟皆為雙方同一意思表示，就所認知法理上只要其中一個程序完成就達成雙方意思表示之合意程序。</p> <p>3. 人事室的一例一休換假挪移的表單說明不夠清楚，讓填單的人往往搞不清楚自己應該要在甚麼樣的情況下填哪一種表單，是否能範例說明，業務單位也可省去回答問題及退件的麻煩。</p> <p>4. 一例一休及相關請假事宜之規定常常更動，讓人有點無所適從。</p> <p>5. 希望加班、請假等相關流程、表單可以訂立明確，不要一直更改，簽核時間可以縮短，不要一直卡著，甚至有時會過了好一段時間，才要求補文件。</p>	<p>5. 加班及請假等相關表單流程均依「教師請假規則」、「公務人員請假規則」、「行政院及所屬各機關聘僱人員給假辦法」及「勞動基準法」辦理，往後同仁對差勤系統熟悉度及針對差勤流程出現疑義時，即時通知本室將耐心說明及回覆處理。</p>
<p>七、教職員之權利與義務宣導</p>	
<p>1. 教職員的福利內容搞不清楚。</p> <p>2. 希望人事室能多站在同仁的角度協助各項事務，各項法規宣導希望能再加強，讓同仁都能更加瞭解與自身相關之權利與義務。</p>	<p>就本室業管業務均盡力協助與處理，業管法規及相關訊息並已公告於本室網頁、行政資訊網或行政會議周知。</p>
<p>八、新聘人員報到程序</p>	
<p>1. 請人事室針對新聘人員之報到流程做一深切檢討，通知與辦理事項均應主動通知應聘人員。</p> <p>2. 行政單位的計畫助理報到後，人事室並沒有清楚讓聘人的行政單位清楚後續應該要辦理甚麼樣的事情，相關的報到表件也沒有整理出來，都是行政單位要自行收集，令人好奇收件的人事室如果少收了甚麼文件是否會發現，如果連人事室都搞不清楚</p>	<p>1. 本室除計畫助理由用人單位自行通知外（註：因是類人員係依計畫需要僱用，爰由用人單位自行遴用通知），其餘各類僱用人員人事室均發函或電話通知其報到日期、應備文件及應注意事項。</p> <p>2. 本室為提升行政效率，簡化各項相關業務，皆於本室網站放置相關表格下載或法令規章供全校師生參考下載運用；提供全校師生簡便的業務申辦流程及所需檢附之相關文件，以加速處理速度。</p>

要報到的計畫助理需要繳交什麼報到文件或是需要什麼建置相關資料的表件，要行政單位自行去請教曾經聘過計畫助理的其他行政單位，甚至行政單位自行收集的表件都比人事室要齊全時，人事室是否應該要檢討這樣的流程是否有改進的空間。

四、受評單位：主計室

缺失檢討	具體改進措施
一、服務態度	
<p>1. 主計室某些人員明明未開授權，卻一直要求要自行登帳，自己沒搞清楚就口氣不佳且難以溝通，還要請別人代為轉達才肯好處理。</p> <p>2. 主計室人員對教學單位的請購案，理應儘量配合，而新進人員必須對相關法規與作法充分瞭解，以避免「刁難的情事」一再發生。</p> <p>3. 主計室的很愛踢皮球。</p> <p>4. 主計室工讀生接電話很沒禮貌。</p> <p>5. 主計室工讀生態度極差，完全都在玩手機，問什麼都不知道，還一副臭臉，不想幫忙，讓人失望。</p> <p>6. 主計室的某位男工讀生態度極為不佳，在問他問題時他會戴著耳機不理人，或者有問題時一問三不知，而且說話時會邊講話邊吃早餐。</p> <p>7. 主計室工讀生都不知道在幹嘛，每次都在玩手機。</p>	<p>1-1.將加強新進人員對法規及系統操作之熟悉。</p> <p>1-2.內部檢討改善承辦人員間之協作能力。</p> <p>1-3.於室務會議宣導服務理念，加強溝通能力及態度。</p> <p>2-1.內部審核係依照「支出憑證處理要點」、「會計法」、「採購法」、國科會、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>2-2.鼓勵同仁參加主計總處、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。</p> <p>2-3.於室務會議宣導審核概念，並對有疑義之審核內容提出討論，以取得合理、合法之一致性處理原則。</p> <p>2-4.加強辦理內部審核同仁對於各處室意見反應的處理及解決能力，遇有爭議時並由組長、秘書、主任適時介入溝通解決。</p> <p>3-1.內部檢討改善承辦人員間之協作能力。</p> <p>3-2.於室務會議宣導服務理念，加強溝通能力及態度。</p> <p>4-10.有關對該工讀生之投訴案件，已瞭解並回覆投訴人，已獲得投訴人之理解。另該生已離職，本室已加強工讀生電話禮貌及服務態度之訓練，增進服務品質。</p>

<p>8. 主計室預算組星期五下午的工讀生態度欠佳。</p> <p>9. 主計處工讀生態度極差。</p> <p>10. 主計室一進門常坐在位置上比較懶惰且較壯碩的男性工讀生，服務態度極差，常只看著自己的手機而不理會需要幫忙的人，詢問事情時愛理不理且臉也很臭，煩請關切一下這位同學，謝謝。</p>	
二、行政效能	
<p>1. 人事室到主計室這條路是世界上最遙遠的路，公文常常在這段過程消失。一退一會，嚴重延誤公文時效。</p> <p>2. 主計室的簽會辦公文時常紙本文號與電子文號不同步，且未經主辦公文單位同意改會或加會其他單位。</p> <p>3. 主計室經常公文線上及紙本不同步進行，導致找不到紙本公文下落。</p> <p>4. 建議主計室應該製作出差旅費報告表範例給師生參考，學生不常出差搞不懂要如何填寫，也不敢自己詢問主計室，常變成一份出差旅費報告表被重複退件多次，浪費時間。</p> <p>5. 有非常多的助理，教師及學生核銷被主計室退件修改，主計室能否在網站上將各類核銷文件分別以範例的模式教導大家如何備齊各類核銷文件。</p>	<p>1. 請承辦單位於公文送出前仔細審視內容之正確性及完整性，以避免發生疏漏或錯誤之情事致遭退件影響公文時效；本室亦將配合儘速處理公文。</p> <p>2-3-1. 承辦單位因時效因素或結案時程壓力，常親自跑文，本室亦配合採隨到隨辦方式辦理，惟公文常發生紙本已到本室而電子公文號尚未到本室之情形。仍請承辦單位親自跑文時注意紙本公文與電子公文號是否已同步到本室，並請查明係哪一階段延宕，以為改進之依據。</p> <p>2-3-2. 另經費請購核銷工作流程涉及各單位，倘承辦單位原未會知之單位確有會知之必要，將有加會情事此仍屬公文正常處理範疇。承辦單位可至公文流程瞭解公文陳核過程。</p> <p>4. 出差旅費報告表範例，會計作業標準流程已放置於本室網頁備參，仍請承辦單位輔導學生，助理上網下載參酌，並隨時洽詢本室承辦人員協助。</p> <p>5-1. 經費核銷之相關法令及會計作業標準流程已放置於本室網頁備參，仍請承辦單位輔導學生，助理上網下載參酌，並隨時洽詢本室承辦人員協助。</p> <p>5-2. 經費核銷之相關規定倘有新增或修改，除即時轉知全校廣為周知外，並公告於主計室網頁。</p>

三、洽公流程標示	
<p>1. 對第一次跑公文的同學來說，對主計室的跑文的流程實在不太了解，希望跑文流程的說明可以放置更顯眼的地方，詢問時也能更加友善，謝謝！</p> <p>2. 主計室的洽公流程標示很不顯眼，希望能放置更顯眼的地方！謝謝！</p>	<p>1-1.本室預算組作業流程張貼於預算組門旁、會計組作業流程張貼於會計組門上，且本室網頁上均有公告各承辦人工作內容，對跑公文之業務單位同仁及同學亦常予以協助引導。</p> <p>1-2.內部檢討，並加強同仁服務態度訓練。</p> <p>2.本室預算組作業流程張貼於預算組門旁、會計組作業流程張貼於會計組門上。</p>
四、法規制定	
<p>主計室法規無法與時俱進，但宥於政府相關法規可以理解其困難，但仍希望可以跟上現行科技發展腳步。</p>	<p>主計室相關法規為行政院主計處、科技部、教育部、農委會等部會所訂定，非本室可自行修改或訂定。</p>