

# 國立臺灣海洋大學 102 學年度第 1 次行政品質評鑑委員會議 紀錄

時 間：102 年 11 月 4 日(星期一)下午 1 時 30 分

地 點：行政大樓 2 樓佳渝廳

主 席：蔡主任委員國珍

記錄：陳祉吟

出席者：張委員明華、楊委員明峯、胡委員海平、鄒委員文雄、沈委員士新、莊委員慶達、周委員文臣、許委員榮均(請假)、李委員志源、曾委員慶耀、蔡委員宗惠、林委員綠芳、許委員籐繼(請假)、廖委員嘉慧、莊委員麗珍、黃委員謝田、學生委員王祥宇同學(請假)、莊主秘季高(執行秘書)

## 一、報告事項

- (一) 依 102 年 5 月 9 日新修訂之本校「行政品質評鑑委員會設置辦法」，業於 102 年 8 月請各學院再行推薦教師委員 1 名，另原本海運學院運輸系方志中老師因調任造船系、生科院食科系潘崇良老師因身體不適及工學院機械系林正平老師因為 102 學年度受評單位教務處主管，故學院亦更換新任教師委員。
- (二) 本次會議依「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑辦法」第七條第一項辦理，排定當學年度受評單位。
- (三) 擬訂於 102 年 12 月進行本(102)學年度受評單位之行政滿意度調查。
- (四) 檢附本校「行政品質評鑑作業期程流程圖」(詳如附件 1，第 4 頁)。

## 二、討論事項

### 提案一

提案單位：秘書室秘書組

案由：有關本校 102 學年度行政品質評鑑受評單位之排定及委員分組，提請 審議。

說明：

- 一、依本校「行政品質評鑑辦法」第五條規定，本校各行政單位每三年應接受評鑑一次，並由本委員會排定當學年度受評單位。故依前揭規定，102 學年度受評單位擬排定為「教務處」、「總務處」及「圖書暨資訊處」。
- 二、依本校「行政品質評鑑辦法」第七條第四項規定，本委員會除書面審議各受評單位所提之「自我評鑑」內容外，各委員並得分組至各受評單位實地訪視，並請受評單位派員現場說明。故 102 學年度委員需分 3 組進行評鑑，排除主任委員及本學年度受評單位 2 位委員外，共計 15 位委員，評鑑單位初步分組如下：

評鑑單位 評鑑委員	教務處	總務處	圖書暨資訊處
1	曾委員慶耀 (訪視主席)	沈委員士新 (訪視主席)	莊委員慶達 (訪視主席)
2	張委員明華	楊委員明峯	胡委員海平
3	鄒委員文雄	許委員榮均	李委員志源
4	周委員文臣	蔡委員宗惠	林委員綠芳
5	許委員籐繼	王委員祥宇	黃委員謝田

三、檢附本校一級行政單位及所屬二級單位表(詳如附件 2，第 5 頁)。

決議：

一、鄒委員文雄評鑑單位變更為「圖書暨資訊處」，黃委員謝田評鑑單位變更為「教務處」，故 102 學年度委員評鑑單位分組如下：

評鑑單位 評鑑委員	教務處	總務處	圖書暨資訊處
1	曾委員慶耀 (訪視主席)	沈委員士新 (訪視主席)	莊委員慶達 (訪視主席)
2	張委員明華	楊委員明峯	胡委員海平
3	周委員文臣	許委員榮均	李委員志源
4	許委員籐繼	蔡委員宗惠	林委員綠芳
5	黃委員謝田	王委員祥宇	鄒委員文雄

二、餘照案通過。

## 提案二

提案單位：秘書室秘書組

案由：本學年度受評單位之線上「行政滿意度問卷調查表」之受訪對象及內容，提請 審議。

說明：

一、問卷受訪對象如下：

受訪對象	原有
教師	除擔任行政職之教師
職員	1. 學術單位所有助教或助理 2. 行政單位除當學年度受評單位之所有職員
學生	全校學生

二、檢附 102 學年度中英文「行政滿意度問卷調查表(稿)」乙份(詳如附件 3，第 6-17 頁)。

決議：

一、「行政滿意度問卷調查表(中文版)」內容修改部分如下：

(一) 18 項服務項目之題號順序及內容：

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. 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌
5. 該單位行政人員能確實掌握工作時效
6. 行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識
7. 行政單位所提供之申請表件手續簡便
8. 「行政單位有設置洽公流程標示」修正為「行政單位提供洽公流程標示」。

9. 「行政單位提供相關業務的諮詢很完善」修正為「行政單位提供相關業務諮詢服務」。
10. 行政單位提供完善的網路查詢服務
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
12. 行政單位網頁內容之豐富度
13. 行政單位網頁內容之正確與即時性
14. 行政單位行政人員代理制度之完備性
15. 行政單位所訂定之法令規章明確適宜
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滿意之單位(可複選)
17. 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)
18. 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

(二) 基本資料：

1. 職員類別之助教/助理項目修改為助教及專案工作人員 2 項。
2. 新增職員所屬單位為海運學院、生科院、海資院、工學院、電資學院、人社院及行政單位。

二、請秘書室將「行政滿意度問卷調查表(中文版)」之修改內容，送請本校英文特助再行協助翻譯成英文，並進行「行政滿意度問卷調查表(英文版)」之整體確認。

三、餘照案通過。

\*備註：檢附修正後之「行政滿意度調查表(中文版)」乙份(詳如附件 3-1，第 18-23 頁)。

三、臨時動議：無

四、散會：下午 3 時

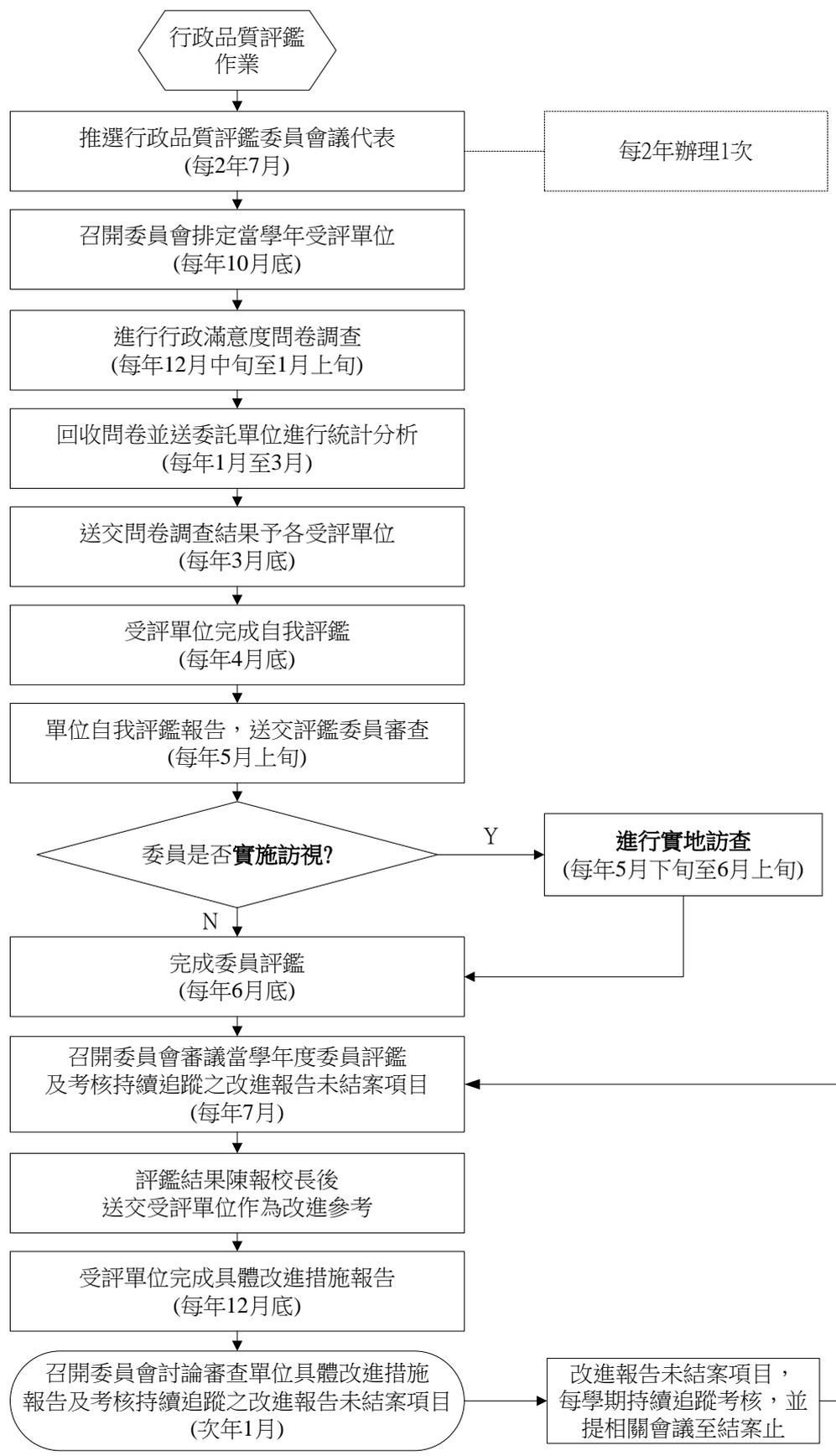


圖 1 行政品質評鑑作業期程流程圖

國立臺灣海洋大學一級行政單位及所屬二級單位表

一級單位名稱	二級單位名稱	受評學年度		備註
研究發展處(5)	企劃組、計畫業務組、學術發展組、產學技轉中心、研究船船務中心	1. 95 學年度 2. 98 學年度 3. 101 學年度		
教務處(6)	註冊課務組、招生組、學術服務組、實習暨就業輔導組、進修推廣組、教學中心	1. 96 學年度 2. 99 學年度 3. 擬訂於 102 學年度 受評		
總務處(7)	文書組、事務組、出納組、保管組、營繕組、環安組、駐衛警察隊			
圖書暨資訊處(8)	採編組、閱覽組、館藏管理組、參考諮詢組、校務系統組、校園網路組、教學支援組、藝文中心			因應學校組織調整，1021 藝文中心變更為共同教育中心二級單位。
秘書室(2)	秘書組、校友服務組	1. 97 學年度	2. 100 學年度	
體育室(2)	體育教學組、體育活動組			
人事室(2)	第一組、第二組			
主計室(2)	預算組、會計組			
教師發展及行政效能中心				
學生事務處(6)	諮商輔導組、生活輔導組、課外活動指導組、衛生保健組、住宿輔導組、軍訓室	1. 98 學年度 2. 101 學年度		
國際事務處(2)	國際合作組、國際學生事務組	1. 101 學年度		因應學校組織調整，991 新增單位。

## 國立臺灣海洋大學102學年度行政滿意度調查表(稿)

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(102)學年度受評對象為「教務處」、「總務處」及「圖書暨資訊處」，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/4administrative.php>

### 請您就各受評單位所屬二級單位選擇常接觸者(可複選)

#### \* 1. 教務處

- A.註冊課務組 B.招生組 C.學術服務組 D.實習暨就業輔導組 E.進修推廣組  
F.教學中心 G.無

#### \* 2. 總務處

- A.文書組 B.事務組 C.出納組 D.保管組 E.營繕組 F.環安組 G.駐衛警察隊  
H.無

#### \* 3. 圖書暨資訊處

- A.採編組 B.閱覽組 C.館藏管理組 D.參考諮詢組 E.校務系統組 F.校園網路組  
G.教學支援組 H.無

### 一、行政單位辦公環境的整潔與美觀

#### \* 1. 教務處

- 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. 總務處

- 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. 圖書暨資訊處

- 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、行政單位辦公地點的明確標示

#### \* 1. 教務處

- 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. 總務處

- 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. 圖書暨資訊處

- 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

**\* 1. 教務處**

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. 總務處**

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. 圖書暨資訊處**

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

**\* 1. 教務處**

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. 總務處**

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. 圖書暨資訊處**

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、該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌

**\* 1. 教務處**

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. 總務處**

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. 圖書暨資訊處**

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

**\* 1. 教務處**

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. 總務處**

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. 圖書暨資訊處**

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、行政單位行政人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識**

**\* 1. 教務處**

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. 總務處**

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. 圖書暨資訊處**

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、行政單位有設置洽公流程標示**

**\* 1. 教務處**

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. 總務處**

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. 圖書暨資訊處**

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的諮詢很完善**

**\* 1. 教務處**

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. 總務處**

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. 圖書暨資訊處**

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

### \* 1. 教務處

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. 總務處

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. 圖書暨資訊處

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

### \* 1. 教務處

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. 總務處

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. 圖書暨資訊處

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、行政單位行政人員代理制度之完備性

### \* 1. 教務處

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. 總務處

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. 圖書暨資訊處

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、行政單位所訂定之法令規章明確適宜

### \* 1. 教務處

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. 總務處

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. 圖書暨資訊處

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、行政單位網頁內容之豐富度

**\* 1. 教務處**

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. 總務處**

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. 圖書暨資訊處**

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、行政單位網頁內容之正確與即時性

**\* 1. 教務處**

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. 總務處**

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. 圖書暨資訊處**

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)

**\* 1. 教務處**

A.註冊課務組 B.招生組 C.學術服務組 D.實習暨就業輔導組 E.進修推廣組  
F.教學中心 G.無

**\* 2. 總務處**

A.文書組 B.事務組 C.出納組 D.保管組 E.營繕組 F.環安組 G.駐衛警察隊  
H.無

**\* 3. 圖書暨資訊處**

A.採編組 B.閱覽組 C.館藏管理組 D.參考諮詢組 E.校務系統組 F.校園網路組  
G.教學支援組 H.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)

**\* 1. 教務處**

A.註冊課務組 B.招生組 C.學術服務組 D.實習暨就業輔導組 E.進修推廣組  
F.教學中心 G.無

**\* 2. 總務處**

- A.文書組 B.事務組 C.出納組 D.保管組 E.營繕組 F.環安組 G.駐衛警察隊  
H.無

**\* 3. 圖書暨資訊處**

- A.採編組 B.閱覽組 C.館藏管理組 D.參考諮詢組 E.校務系統組 F.校園網路組  
G.教學支援組 H.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

職員：A.職員 B.助教/助理 C.技工友

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

National Taiwan Ocean University  
Administration Satisfaction Survey 2013(初稿)

Dear Faculty, Staff, and Students:

In order to improve the quality and efficiency of the services provided by the University's administrative divisions, we seek your feedback on the level of satisfaction with these services. The administrative divisions at our university are evaluated every three years, and this year three divisions under evaluation are: Office of Academic affairs, Office of General affairs, and Office of Library and Information Technology.

Your input will be highly valued and your completion of this survey will be very much appreciated. In addition, your responses are confidential and no results reported will identify individuals. Thank you for taking this survey.

Sincerely yours,

Office of the Secretariat

Website: <http://www.ntou.edu.tw/4administrative.php>

**The units which I have frequent contact with are: (Choose those applicable)**

**\* 1. Office of Academic Affairs**

A. Division of Registration and Curriculum  B. Division of Admissions  C. Division of Academic Services  D. Division of Internship and Career  E. Division of Continuing and Extension Education  F. Center for Teaching and Learning  G. none of the above

**\* 2. Office of General Affairs**

A. Division of Documentation  B. Division of General Services  C. Division of Cashier  D. Division of Property Management  E. Division of Construction and Maintenance  F. Division of Environment and Safety  G. Campus Security Squad  H. none of the above

**\* 3. Office of Library and Information Technology**

A. Division of Technical Services  B. Division of Public Services  C. Division of Collection Services  D. Division of Reference Services  E. Division of Administration System  F. Division of Campus Network  G. Division of Teaching Support  H. none of the above

**1. The office is clean**

**\* (1) Office of Academic Affairs**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**\* (2) Office of General Affairs**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**\* (3) Office of Library and Information Technology**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

## 2. Signs to the office are clear

\* (1) **Office of Academic Affairs**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

\* (2) **Office of General Affairs**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

\* (3) **Office of Library and Information Technology**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

## 3. The staff is friendly and kind

\* (1) **Office of Academic Affairs**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

\* (2) **Office of General Affairs**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

\* (3) **Office of Library and Information Technology**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

## 4. The staff is effective and efficient

\* (1) **Office of Academic Affairs**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

\* (2) **Office of General Affairs**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

\* (3) **Office of Library and Information Technology**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

## 5. The staff are kind and polite when consulted on the phone

\* (1) **Office of Academic Affairs**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

\* (2) **Office of General Affairs**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

\* (3) **Office of Library and Information Technology**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

**6. Application procedures provided by the office are simple and straightforward**

**\* (1) Office of Academic Affairs**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**\* (2) Office of General Affairs**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**\* (3) Office of Library and Information Technology**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

**7. The staff is familiar with their work and is equipped with professional knowledge**

**\* (1) Office of Academic Affairs**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**\* (2) Office of General Affairs**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**\* (3) Office of Library and Information Technology**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

**8. The office provides a flowchart explaining administrative services**

**\* (1) Office of Academic Affairs**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**\* (2) Office of General Affairs**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**\* (3) Office of Library and Information Technology**

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

## 9. The staff effectively resolve your administrative problems

### \* (1) Office of Academic Affairs

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

### \* (2) Office of General Affairs

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

### \* (3) Office of Library and Information Technology

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

## 10. The office website provides complete information

### \* (1) Office of Academic Affairs

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

### \* (2) Office of General Affairs

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

### \* (3) Office of Library and Information Technology

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

## 11. The office provides a customer service line or an online feedback form to deal with complaints promptly

### \* (1) Office of Academic Affairs

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

### \* (2) Office of General Affairs

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

### \* (3) Office of Library and Information Technology

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

## 12. The replacement staff work effectively

### \* (1) Office of Academic Affairs

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

### \* (2) Office of General Affairs

A. Strongly agree  B. agree  C. neutral  D. disagree  E. strongly disagree  F. Not applicable

**\* (3) Office of Library and Information Technology**

A. Strongly agree B. agree C. neutral D. disagree E. strongly disagree F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

**13. The office policies and regulations are adequate and reasonable**

**\* (1) Office of Academic Affairs**

A. Strongly agree B. agree C. neutral D. disagree E. strongly disagree F. Not applicable

**\* (2) Office of General Affairs**

A. Strongly agree B. agree C. neutral D. disagree E. strongly disagree F. Not applicable

**\* (3) Office of Library and Information Technology**

A. Strongly agree B. agree C. neutral D. disagree E. strongly disagree F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

**14. The office website provides a variety of information**

**\* (1) Office of Academic Affairs**

A. Strongly agree B. agree C. neutral D. disagree E. strongly disagree F. Not applicable

**\* (2) Office of General Affairs**

A. Strongly agree B. agree C. neutral D. disagree E. strongly disagree F. Not applicable

**\* (3) Office of Library and Information Technology**

A. Strongly agree B. agree C. neutral D. disagree E. strongly disagree F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

**15. The information provided on the office website is timely and accurate**

**\* (1) Office of Academic Affairs**

A. Strongly agree B. agree C. neutral D. disagree E. strongly disagree F. Not applicable

**\* (2) Office of General Affairs**

A. Strongly agree B. agree C. neutral D. disagree E. strongly disagree F. Not applicable

**\* (3) Office of Library and Information Technology**

A. Strongly agree B. agree C. neutral D. disagree E. strongly disagree F. Not applicable

**My suggestions for the office(s):**

**16. Overall, the units that I am satisfied with are: (Choose those applicable)**

**\* (1) Office of Academic Affairs**

- A. Division of Registration and Curriculum  B. Division of Admissions  C. Division of Academic Services  D. Division of Internship and Career  E. Division of Continuing and Extension Education  F. Center for Teaching and Learning  G. none of the above

**\* (2) Office of General Affairs**

- A. Division of Documentation  B. Division of General Services  C. Division of Cashier  D. Division of Property Management  E. Division of Construction and Maintenance  F. Division of Environment and Safety  G. Campus Security Squad  H. none of the above

**\* (3) Office of Library and Information Technology**

- A. Division of Technical Services  B. Division of Public Services  C. Division of Collection Services  D. Division of Reference Services  E. Division of Administration System  F. Division of Campus Network  G. Division of Teaching Support  H. none of the above

**17. In my opinion, the units that need to improve their services are: (Choose those applicable)**

**\* (1) Office of Academic Affairs**

- A. Division of Registration and Curriculum  B. Division of Admissions  C. Division of Academic Services  D. Division of Internship and Career  E. Division of Continuing and Extension Education  F. Center for Teaching and Learning  G. none of the above

**\* (2) Office of General Affairs**

- A. Division of Documentation  B. Division of General Services  C. Division of Cashier  D. Division of Property Management  E. Division of Construction and Maintenance  F. Division of Environment and Safety  G. Campus Security Squad  H. none of the above

**\* (3) Office of Library and Information Technology**

- A. Division of Technical Services  B. Division of Public Services  C. Division of Collection Services  D. Division of Reference Services  E. Division of Administration System  F. Division of Campus Network  G. Division of Teaching Support  H. none of the above

**18. Please list any suggestions you have for the unit(s)**

**Background information**

**1. Sex**

- A. Male  B. Female

**2. I am a(n):**

- A. Professor  B. Associate professor  C. Assistant professor  D. Lecturer  E. Teaching/Research Assistant  
 A. Staff  B. Assistant  C. maintenance staff  
 A. Freshman student  B. Sophomore student  C. Junior student  D. Senior student  E. Graduate student  F. Other

**3. The College I belong to:**

- A. College of Maritime Science and Management  B. College of Life Sciences  C. College of Ocean Science and Resources  D. College of Engineering  E. College of Electrical Engineering and Computer Sciences  F. College of Humanities and Social Sciences

## 國立臺灣海洋大學102學年度行政滿意度調查表(修改後)

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(102)學年度受評對象為「教務處」、「總務處」及「圖書暨資訊處」，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/4administrative.php>

### 請您就各受評單位所屬二級單位選擇常接觸者(可複選)

#### \* 1. 教務處

- A.註冊課務組 B.招生組 C.學術服務組 D.實習暨就業輔導組 E.進修推廣組  
F.教學中心 G.無

#### \* 2. 總務處

- A.文書組 B.事務組 C.出納組 D.保管組 E.營繕組 F.環安組 G.駐衛警察隊  
H.無

#### \* 3. 圖書暨資訊處

- A.採編組 B.閱覽組 C.館藏管理組 D.參考諮詢組 E.校務系統組 F.校園網路組  
G.教學支援組 H.無

### 一、行政單位辦公地點的明確標示

#### \* 1. 教務處

- 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. 總務處

- 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. 圖書暨資訊處

- 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

#### \* 1. 教務處

- 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. 總務處

- 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. 圖書暨資訊處

- 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

**\* 1. 教務處**

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. 總務處**

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. 圖書暨資訊處**

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

**\* 1. 教務處**

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. 總務處**

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. 圖書暨資訊處**

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

**\* 1. 教務處**

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. 總務處**

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. 圖書暨資訊處**

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

**\* 1. 教務處**

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. 總務處**

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. 圖書暨資訊處**

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**

**\* 1. 教務處**

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. 總務處**

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. 圖書暨資訊處**

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**

**\* 1. 教務處**

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. 總務處**

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. 圖書暨資訊處**

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**

**\* 1. 教務處**

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. 總務處**

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. 圖書暨資訊處**

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

### \* 1. 教務處

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. 總務處

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. 圖書暨資訊處

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

### \* 1. 教務處

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. 總務處

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. 圖書暨資訊處

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

### \* 1. 教務處

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. 總務處

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. 圖書暨資訊處

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

### \* 1. 教務處

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. 總務處

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. 圖書暨資訊處

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

**\* 1. 教務處**

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. 總務處**

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. 圖書暨資訊處**

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

**\* 1. 教務處**

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. 總務處**

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. 圖書暨資訊處**

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)

**\* 1. 教務處**

A.註冊課務組 B.招生組 C.學術服務組 D.實習暨就業輔導組 E.進修推廣組  
F.教學中心 G.無

**\* 2. 總務處**

A.文書組 B.事務組 C.出納組 D.保管組 E.營繕組 F.環安組 G.駐衛警察隊  
H.無

**\* 3. 圖書暨資訊處**

A.採編組 B.閱覽組 C.館藏管理組 D.參考諮詢組 E.校務系統組 F.校園網路組  
G.教學支援組 H.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)

**\* 1. 教務處**

A.註冊課務組 B.招生組 C.學術服務組 D.實習暨就業輔導組 E.進修推廣組  
F.教學中心 G.無

**\* 2. 總務處**

- A.文書組 B.事務組 C.出納組 D.保管組 E.營繕組 F.環安組 G.駐衛警察隊  
H.無

**\* 3. 圖書暨資訊處**

- A.採編組 B.閱覽組 C.館藏管理組 D.參考諮詢組 E.校務系統組 F.校園網路組  
G.教學支援組 H.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

職員：A.職員 B.助教 C.專案工作人員 D.技工友

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

**\* 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

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.行政單位