

# 國立臺灣海洋大學 107 學年度行政品質評鑑委員會議紀錄

時間：108 年 6 月 18 日(星期二)中午 12 時整

地點：行政大樓 3 樓會議室

主席：莊主任委員季高

紀錄：陳祉吟

出席者：李委員孔文(劉組長敏江代)、陳委員秀育、游委員明敏(請假)、江委員孟燦、吳委員彰哲、何委員平合、黃委員世任、方委員志中、范委員佳銘、吳委員政郎(請假)、嚴委員茂旭、吳委員智雄(請假)、許委員籐繼、廖委員嘉慧、莊委員麗珍、黃委員秀鳳(請假)、學生委員張如玉同學(請假)

列席者：陳研發長歷歷、研發處張秘書凱音、鄭國際長學淵、學務處蔡秘書欣慧、總務處事務組曹組長惠卿、李行政組員賢忠

## 一、報告事項

- (一) 107(本)學年度受評單位「研發處」、「學務處」及「國際處」之「行政滿意度調查」電子問卷作業，依本校「行政品質評鑑要點」第十一點第二款辦理，業於 107 年 12 月 3 日至 108 年 1 月 13 日實施。問卷結果業已請圖資處匯出，轉請航管系教授進行相關統計分析，並於 108 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 3 受評單位之檢討報告將於提案中請委員審議。
- (二) 檢附 104(本次受評單位上 1 次問卷調查學年)及 107 學年度「行政滿意度」調查結果摘要(如附件 1，第 5-17 頁)，及「104 與 107 學年度行政滿意度比較分析結果摘要」(如附件 2，第 18-20 頁)，供委員卓參。107 學年度滿意度整體平均數受評 3 單位「研發處」、「學務處」及「國際處」均為 3.93，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 106 學年度委員對於受評單位檢討報告之建議事項後續追蹤，提請審議。

說明：

1. 依 107.06.14「106 學年度行政品質評鑑委員會議」決議辦理。
2. 檢附 106 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\_107 學年度執行情形(詳如附件 3，第 21 頁)。

決議：

1. 請總務處事務組於回覆中補充說明，當校友臨時到校辦理事務時，事後可以請業務單位補辦免費停車之優惠。(修正後說明如附件 3，第 21 頁)
2. 建議 15 分鐘內免收停車費用可延長至 30 分鐘，俾利可以有較充分時間，請事務組研議後提送行政會議討論。

## 提案二

提案單位：秘書室秘書組

案由：有關 107 學年度各受評單位對於「行政滿意度」問卷調查結果之檢討報告，提請審議。

說明：

1. 依「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑要點」第十一點第三款規定辦理。
2. 檢附 107 學年度受評單位「研發處」、「學務處」及「國際處」之檢討報告(詳如附件 4，第 22-36 頁)。

決議：

1. 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。
2. 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。
3. 建議學務處在網路上設置可即時申訴問題或可查詢解決問題進度之網頁，讓同學可以安心了解問題執行情形。
4. 建議國際處及研發處加強培訓工讀生之應答能力。

## 提案三

提案單位：秘書室秘書組

案由：擬檢討「行政品質評鑑要點」中優良和待改善的門檻標準，提請審議。

說明：

1. 依「107 年度上半年第二週期大學校院校務評鑑」委員針對項目四「自我改善與永續發展」之建議事項「宜檢討『行政品質評鑑要點』，適當調整優良和待改善的門檻標準，以有效提升行政單位的服務品質。」辦理。
2. 依本校「行政品質評鑑要點」規定，各行政單位每 3 年接受評鑑 1 次，行政滿意度平均分數 4.5 分以上者列為優良，3.0 分以下者列為待改善。查看近 3 年受評單位之行政滿意度平均分數(詳如附件 5，第 37 頁)，分布在 3.83 至 3.94 分之間，故優良單位之分數擬下修至 4.0 分以上。
3. 本案通過後提送行政會議審議。
4. 檢附修正條文對照表及現行條文(如附件 6，第 38-40 頁)。
5. 檢附他校行政品質評鑑有關「優良」和「待改善」的門檻標準比較表(如附件 7，第 41-42 頁)，供卓參！

決議：

1. 建議該學年度若無 4.0 分以上或 3.0 分以下時，由委員就當學年度受評單位，得擇優推薦優良單位給予獎勵或待改善單位進行複評，複評方式將由委員針對待改善單位尚有缺失項目者，由委員分組進行考評，俾利有效提升行政單位之行政品質。

2. 第十二點修正為「……滿意度整體平均分數 4.0 分(含)以上者列為優良，3.0 分(含)以下者列為待改善，若無符合前揭分數者，由委員就當學年度受評單位，得擇優推薦優良單位或待改善單位。

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，應公開表揚或給予獎勵；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，或尚有缺失項目者實施複評，需做進一步檢討並陳提委員會說明。……」

※備註：檢附修正後條文(如附件 10，第 45-46 頁)。

#### 提案四

提案單位：秘書室秘書組

案由：有關本校近 3 年新增一級行政單位之受評排定，提請審議。

說明：

1. 本校近 3 年因應學校組織調整，新增 2 個一級行政單位，分別為「職業安全衛生中心」於 1052 學期成立，「產學技轉中心」於 1071 學期調升為「產學營運總中心」。
2. 依據上 1 個列入評鑑之新增行政單位「國際處」，於 991 學期成立，101 學年度納入評鑑，故同理，「職業安全衛生中心」擬於 108 學年度納入評鑑，「產學營運總中心」擬於 109 學年度納入評鑑。
3. 檢附本校「一級行政單位及所屬二級單位表」(如附件 8，第 43 頁)。

決議：照案通過。

### 三、臨時動議

#### 臨時提案一

提案單位：行政品質評鑑委員會

案由：將教學單位列入行政品質評鑑，提請討論。

說明：依委員意見，目前受評單位僅行政單位，希望亦能將教學單位列入，俾利提升全校之行政服務品質。

決議：

1. 教學單位先以學院及系所為主，不包含「共同教育中心」、「海洋中心」、「臺灣海洋教育中心」及「海事發展與訓練中心」。
2. 另新增製作教學單位行政滿意度問卷調查表，請教研所評鑑專長之許籐繼老師協助研擬後送本委員會審議。
3. 上揭問卷填答對象，各學院為院所屬系所之老師及學生，各系所則為系上老師及學生，調查結果將提供給各學院及各系所主管及老師參考，屆時教學務系統問卷設定將請圖資處協助處理。
4. 可結合教學評鑑問卷，加入教學單位行政滿意度問卷調查題目，讓同學回覆。

※經詢問教務處學術服務組後，了解教學評鑑是指 1 位學生若有 10 門課程，即需填答 10 份問卷，故不適合結合教學評鑑問卷。

5. 目前本校共計 7 個學院，分 3 年進行調查，第 1 年為海運學院及生科院，第 2 年為海資院及工學院，第 3 年度電資學院、人社院及法政學院。

6. 請秘書室綜整修正本校「行政品質評鑑要點」後提行政會議審議。

※備註：檢附修正條文對照表(如附件 9, 第 44 頁)及修正後條文(如附件 10, 第 45-46 頁)。

四、散會：下午 1 時 30 分

## 國立臺灣海洋大學 104 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

104 學年度行政品質評鑑受評單位為「研發處」、「學務處」及「國際處」。

### 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，104 學年度受評單位「行政滿意度」線上問卷調查，自 104 年 12 月 7 日起至 105 年 1 月 17 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

104 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 8,614 人為母群體(其中教師 349 人，職員 244 人，學生 8,021 人)，以教學務系統問卷方式進行調查，上網填答人數共計 2,509 人(其中教師 89 人，職員 79 人，學生 2,341 人)，整體填答率 29.1%，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	349	244	8,021	8,614
填答總數	89	79	2,341	2,509
填答率	25.5%	32.4%	29.2%	29.1%

### 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度臚列如下：

#### (一) 研發處

類別	滿意度整體平均數	滿意度最高項目		滿意度最低項目	
		項目內容	滿意度平均值	項目內容	滿意度平均值
教師	4.04	1. 行政單位辦公地點的明確標示 2. 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	4.20	1. 行政單位網頁內容之豐富度 2. 行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.87
職員	3.90	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	3.98	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.79

類別	滿意度整體平均數	滿意度最高項目		滿意度最低項目	
		項目內容	滿意度平均值	項目內容	滿意度平均值
學生	3.75	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.83	行政單位辦公地點的明確標示	3.62
教職員生	3.77	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.86	行政單位辦公地點的明確標示	3.66

## (二) 學務處

類別	滿意度整體平均數	滿意度最高項目		滿意度最低項目	
		項目內容	滿意度平均值	項目內容	滿意度平均值
教師	4.16	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	4.36	1. 行政單位網頁內容之豐富度 2. 行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.94
職員	4.03	行政單位辦公地點的明確標示	4.17	行政單位網頁內容之正確與即時性	3.91
學生	3.80	1. 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 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	3.92	行政單位網頁內容之豐富度	3.72
教職員生	3.82	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	3.95	行政單位網頁內容之豐富度	3.73

## (三) 國際處

類別	滿意度整體平均數	滿意度最高項目		滿意度最低項目	
		項目內容	滿意度平均值	項目內容	滿意度平均值
教師	4.13	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.31	1. 行政單位網頁內容之豐富度 2. 行政單位網頁內容之正確與即時性 3. 行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.98

類別	滿意度整體平均數	滿意度最高項目		滿意度最低項目	
		項目內容	滿意度平均值	項目內容	滿意度平均值
職員	3.99	行政單位辦公環境的整潔與美觀	4.13	行政單位網頁內容之正確與即時性	3.88
學生	3.78	行政單位辦公環境的整潔與美觀	3.87	行政單位網頁內容之豐富度	3.71
教職員生	3.80	行政單位辦公環境的整潔與美觀	3.89	行政單位網頁內容之豐富度	3.73

### 五、「行政滿意度」問卷調查建議

有關本校教職員生針對本學年度各受評單位之具體建言，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
研發處	<p><b>一、優良表現</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 研發處行政人員的服務態度親切和善與有禮貌。</li> <li>2. 今年兼任助理新制非常複雜，承辦人的諮詢處理良好，令人滿意。</li> <li>3. 產學技轉中心的各類諮詢與承辦都很積極處理且態度非常好。</li> </ol> <p><b>二、服務態度</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 研發處有些員工態度非常不佳，似乎相當憤世嫉俗。</li> <li>2. 研發處張小姐服務態度不友善。</li> <li>3. 計畫業務組的小姐態度不良。</li> <li>4. 計畫業務組年資最久的小姐，態度一直以來都不佳，處理時效緩慢，身為學校對科技部的溝通窗口，資訊卻不是完全正確，來往之間造成滿多困擾。</li> <li>5. 計畫組員服務態度欠佳。</li> <li>6. 研發處計畫業務組的組長常常不在，辦事的人態度消極、冷漠。</li> <li>7. 每當跑文跑到計畫業務組總得卡上最少一天、最多一天半，尤其每次進門想跑公文時，林小姐總是自顧自得忙，已經開口表示需要跑文時，也是愛理不理，雖然我只是一個工讀生，但我也想好好做完我的事情，況且我態度很好，每次都要受你的氣，真是讓人覺得一頭霧水，莫名其妙。</li> </ol> <p><b>三、行政效能</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 研發處人員外出開會，代班者卻不清楚工作事項。</li> <li>2. 研發處進門中間的處室，有一次剛好公文要找他們的時候，中間的辦公室沒有人，其他辦公室室也不知道他們在哪，等 1 個小時後才有人，給人印象不好。</li> <li>3. 研發處計畫業務組的分工根本沒有代理制度可言，只要承辦人不在座位上，所有問題都不會得到解答。</li> <li>4. 計畫業務組組長沒有人可以代理。</li> <li>5. 學術發展組跑文的過程手續不是很簡便，可以再改進看看，不過目前已經頗不錯了！</li> </ol> <p><b>四、網頁資訊</b></p> <p>研發處無留言板。</p> <p><b>五、辦公室設施</b></p> <p>建議維修研發處的門。</p> <p><b>六、TA 制度</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 這學期關於學生助學金的是內容一改再改讓我們很困擾，不過現在有固定模式後，就希望可以正常 run 下去。</li> <li>2. TA 新制研發處各部門欠缺溝通，辦公處又不集中，等問完事情浪費一堆時間。</li> <li>3. 研發處 TA 新制開完會後，被問都要再做確認，這洽公的效率.....不好。</li> <li>4. 計畫業務組：科技部學生助理費用發放時間過慢與溝通不足，聽聞導致有些師生不諒解學校打破往常慣例，覺得學校尊重略顯需加強。</li> <li>5. TA 新制是研發處開會討論事項之一，怎麼被問還不清楚？</li> </ol>



類別	教 職 員 生 建 言
學 務 處	<p><b>一、優良表現</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 學務處的留言板超有效率、便捷！</li> <li>2. 大家辛苦了！很欣賞諮商輔導組辦理的各項講座與活動！希望能讓更多同仁或學生受惠！</li> <li>3. 諮商輔導組的空間很溫馨。</li> <li>4. 諮商輔導室老師人都超好~</li> <li>5. 生活輔導組長與諮商輔導組兩位心理師表現優異，服務十分主動積極，足為本校同仁之表率，應於適當時機來公開表揚三位同仁。</li> <li>6. 課指組超讚!!</li> <li>7. 潘姊 number one !</li> <li>8. 課指組的孝宇老師，真的很用心:D</li> <li>9. 課指組社團人手冊超好用！</li> <li>10. 學務處課指組：今年所進行的公告或是會議紀錄，非常快上傳，值得鼓勵。</li> <li>11. 保健室阿姨很溫柔！</li> <li>12. 軍訓與意外法規很清楚。</li> </ol> <p><b>二、服務態度</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 學務處的電話諮詢語氣平淡，可增加一點熱情。</li> <li>2. 希望生輔組人員能對學生多一點耐心、微笑、積極。</li> <li>3. 希望課指組老師們能多站在學生立場，以支持學生課外活動的態度去協助處理海洋廳的新規定，而不是只是以執行上頭命令為由，阻擋花費相當多心血學生在海洋廳外的布置，如此學校並不需要課指組來協助學生，任何一個行政單位都能執行學校命令，希望課指組的老師們能看到、並仔細想想，謝謝！</li> <li>4. 剛開學有些住宿上的問題要詢問，於是去找了住宿輔導組問問題，但某位負責老師(我不知道叫什麼名字)態度極為不佳，虛心請教問題還得莫名其妙被大聲對待，於是本人對住宿輔導組的印象極差。</li> <li>5. 軍訓室教官對進修部學生沒有任何的關心，不知道設置的目的是什麼，大概是等出車禍的時候才會出現吧！</li> <li>6. 關於軍訓處，尚未開學時，我(2015/09 入學)收到教召單，我的文件都輸入到教務系統，教官說他要開學後最快一個月內才能幫我辦緩徵，我只是不懂，資料都輸入進去，難道教官開學後才有領薪水，才替我辦緩徵，因為我的情況是 2015 中秋節就要去教召，所以我必須提前作業，無法等那麼久(最後還是我自己去國防部辦緩徵)。但我在註冊前，所有資料早就都上傳了。這種服務態度，令人無言!!</li> </ol> <p><b>三、行政效率</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 課指組的工讀生常常會遲到，須借鑰匙或等開門的人都很不方便，知道學校的工讀生錢很多，希望在他們賺錢的同時也要做好份內的工作，不要讓工讀生的問題變成課指組的缺點。</li> <li>2. 住輔組與總務處有很多共同公務，會有灰暗地帶現象。</li> <li>3. 學生就學貸款之生活補助金、工讀金、校內獎學金發放實在太慢了，像就學貸款的生活費，發放下來都已經要放寒暑假了，那有急用的人根本無所適從。</li> </ol>

類別	教 職 員 生 建 言
	<p><b>四、住宿問題</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 國際處和住輔組對今年新招收的福州大學學生及其他外籍生相關入住宿舍手續處理不完全，一直拖到開學後一個月都還沒完全處理完，所以讓宿舍幹部得去面對這些宿民的要求，剛開學時真的每晚疲於奔命，然後工讀金又遲遲不發下來= =，都已經過了4個月才領到三千多，有重做白工的感覺.....</li> <li>2. 住宿方面：男三宿舍一樓，有很多人會從後門進入男三宿舍，不但在夜晚未保持安靜還大聲喧嘩，嚴重影響一樓住宿的同學，且也未看過有老師或是相關單位的人事做這方面的管理。</li> <li>3. 有關住宿問題，能不能提早申請、提早抽籤以及提早遞補？有房東反應因為學生抽到宿舍所以退租，這造成學生不方便(搬來搬去，又要賠押金)，房東房子沒租出去也賠錢，外宿學生房子的選擇性降低。</li> <li>4. 宿舍的規定非常不明確，有許多的違規事項都歸類在"其他"。</li> <li>5. 去年男二4,5樓A側宿舍繳費單金額有錯，錯不在學生，但是要學生自己去處理金額問題，不太合理！</li> <li>6. 看不了熱水溫度！</li> <li>7. assure the water in toilet always available !</li> </ol> <p><b>五、冷氣問題</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 儲值冷氣卡手續稍嫌麻煩！</li> <li>2. 冷氣卡儲值手續太複雜，建議能在住輔組櫃台一次辦好。</li> <li>3. 住輔組：冷氣卡儲值與退費希望能在同一場所完成，覺得並不需要跑這麼多處室，只為完成一件事，謝謝。</li> <li>4. 冷氣卡儲值流程繁複！</li> <li>5. 冷氣好貴！</li> </ol> <p><b>六、宿網問題</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 宿網品質需改善。</li> <li>2. 宿舍網路品質不良，一直未改進。</li> </ol> <p><b>七、網頁資訊</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 學務處(處本部)行動版疑為亂碼，無法方便查詢該處服務。</li> <li>2. 看行政網頁，也還是不太了解欲申請的資格，如就學優待減免。</li> <li>3. 學務處的網頁更新有點慢，容易找不到相關內容。</li> <li>4. 學務處留言板不能使用。請改善！</li> <li>5. 學務處課指組：有些常年資訊可以更新成2015版。</li> </ol> <p><b>八、學校設施</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 學校帳棚壞掉了，卻沒有經費購買，學生要辦活動就要多花一些錢去跟外面廠商借，挺不方便的!!</li> <li>2. 有一次我晨練壘球受傷，趕到保健室，居然沒人，還好有軍訓室的教官來幫忙，我不知道為什麼保健室沒開，是我的問題嗎？</li> </ol>

類別	教 職 員 生 建 言
	<p><b>九、違規事件</b> 希望總務處、學務處調查河海工程學系系學會帶頭在系館違規烤肉事件(網路上有證據有照片)!</p> <p><b>十、用餐問題</b> 住宿輔導組：盡量請二餐的垃圾車往門口旁邊停車，方便師生用餐，提升學校餐飲服務的動線。</p>
國際處	<p><b>一、優良表現</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 我喜歡國際處老師對學生的用詞及態度。</li> <li>2. 凱文老師人超好的!!!</li> <li>3. 國際處姊妹校交換的資訊整理得一目瞭然!</li> <li>4. 國際處有一些國外結婚的婚紗展示，很不錯!</li> <li>5. 國際處 e-mail 訊息總是有即時資訊，讓人不用特別去網站找，很方便!</li> </ol> <p><b>二、服務態度</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 國際處老師感覺非常不友善。</li> <li>2. 國際處的服務品質真的有待改進，陸生的暑期行李問題真的頗扯，擺放位子明明是你們安排的...</li> <li>3. 國際事務處對於國際學生交流的處理不甚積極或者推卸責任，人員異動導致申請被壓住、送到不見，也沒人知道。</li> </ol> <p><b>三、行政效率</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 國際處的承辦人員時常聯繫不到有點困擾!</li> <li>2. 國際處和住輔組對今年新招收的福州大學學生及其他外籍生相關入住宿舍手續處理不完全，一直拖到開學後一個月都還沒完全處理完，所以讓宿舍幹部得去面對這些宿民的要求，剛開學時真的每晚疲於奔命，然後工讀金又遲遲不發下來==，都已經過了4個月才領到三千多，有重做白工的感覺....</li> <li>3. 大陸姐妹校的承辦人員身體好像不太好，或是常常不在，都要等他回來才可以詢問相關事項。</li> <li>4. 不願意協助個別國際學生申請來台的處理，人力不足請各實驗室自己辦，我認為很合理，但明明有許多辦理的重要事項可以主動提供(有些甚至是一定要他們提供我們才會知道的細項)，這些東西都不主動給，什麼都要問了才願意講，講又不講完全，要一直問，承辦人又常常不在座位，問其他人就什麼都不知道，毫無分工可言，導致申請上遭遇很多不必要的困難，很會推卸責任。</li> <li>5. 因國際事務處業務繁重複雜，若無法改善上述情況建議重新檢討該單位工作內容流程、分配及規劃，大家工作都很辛苦，希望辛苦可以讓品質有效提升，謝謝!</li> <li>6. 國際合作組的業務太過繁忙，可能需要多加支援。</li> </ol> <p><b>四、網頁資訊</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 國際處網站目前尚有許多已經過期的資訊，許多常見問題在上面也找不到，要自己另外打電話去問，有點麻煩!</li> </ol>

類別	教 職 員 生 建 言
	<p>2. 國際處的留言板根本沒人在回！</p> <p>3. 國際處的網頁資訊未更新許久。</p> <p><b>五、辦公室設施及整潔</b></p> <p>1. 國際處的展示櫃可以更新一下。</p> <p>2. 國際處的姊妹校的公共翻閱資料上面的灰塵很多，資料也不齊全。</p> <p><b>六、清寒僑生入學助學金之申請</b></p> <p>1. 關於清寒僑生入學助學金的申請，為何不能與個人申請第一志願入學一同申請？依我個人理解，凡是清寒子弟應該有資格申請清寒入學助學金。另外，個人申請第一志願入學本該享有學校開放的福利，且不剝奪清寒子弟申請清寒入學助學金的權利。</p> <p>2. 應該了解關於申請的模式，假設申請者有足夠的文件證明其清寒身份，再加上申請者是以個人申請第一志願入學，那麼申請者是否能兩者(清寒入學助學金+個人申請第一志願獎金)都獲得核准？</p> <p><b>七、活動建議</b></p> <p>1. 想建議國外文化週，除了透過吃，也可以以其他方式介紹^^，fighting!</p> <p>2. 國際事務處應加強活動宣傳！</p> <p>3. 希望有語言交換的訊息可以推廣，這對大學生很重要，但是網頁都找不到，別的大學都有公開的讓外籍生跟中文學生配對，但是事實上大家對於跟外籍生能夠聊天是非常有興趣的，希望可以主動推廣，至少讓學生知道類似的語言交換要找國際處還是應英所之類的地方能諮詢。</p>

# 國立臺灣海洋大學 107 學年度「行政滿意度」調查結果摘要

## 一、受評單位

107(本)學年度行政品質評鑑受評單位為「研發處」、「學務處」及「國際處」。

## 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，107 學年度受評單位之「行政滿意度調查」利用教學務系統製作線上問卷調查，自 107 年 12 月 3 日起至 108 年 1 月 13 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

107 學年度行政滿意度調查，以全校教職員生(除受評單位之職員外)共計 7,228 人為母群體(其中教師 297 人，職員 184 人，學生 6,747 人)，以教學務系統問卷方式進行調查，上網填答人數共計 1,503 人(其中教師 72 人，職員 96 人，學生 1,335 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	297	184	6,747	7,228
填答總數	72	96	1,335	1,503
填答率	24.2%	52.2%	19.8%	20.8%

## 四、各受評單位之行政滿意程度

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

### (一) 研發處

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	4.30	1.行政單位辦公地點的明確標示	4.47	1.行政單位網頁內容之豐富度	4.03
		2.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.46	2.行政單位網頁內容正確即時	4.11
		3.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.43	3.行政單位行政單位人員代理制度之完備性	4.16

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
職員	4.04	1.行政人員能確實掌握工作時段	4.15	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.86
		2.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.14	2.行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.94
		3.行政單位有設置洽公流程標示	4.14	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	3.95
本國學生	3.88	1.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.95	1.行政單位辦公地點的明確標示	3.79
		2.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.95	2.行政單位網頁內容之豐富度	3.83
		3.行政單位辦公環境的整潔美觀	3.92	3.行政單位提供完善的網路查詢,流程設計簡便且容易下載	3.85
外籍學生	4.11	1.行政單位提供之申請表件手續簡便	4.45	1.行政單位提供完善的網路查詢,流程設計簡便且容易下載	3.80
		2.行政人員能確實掌握工作時段	4.40	2.行政單位網頁內容之豐富度	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	4.30	3.行政單位有設置洽公流程標示	3.89
全校學生	3.89	1.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.96	1.行政單位辦公地點的明確標示	3.80
		2.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.96	2.行政單位網頁內容之豐富度	3.83
		3.行政人員能確實掌握工作時段	3.93	3.行政單位提供完善的網路查詢,流程設計簡便且容易下載	3.85
教職員生	3.93	1.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.01	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.85
		2.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.01	2.行政單位辦公地點的明確標示	3.88
		3.行政人員能確實掌握工作時段	3.99	3.行政單位提供完善的網路查詢,流程設計簡便且容易下載	3.89

## (二) 學務處

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	4.33	1.行政單位辦公環境的整潔美觀	4.48	1.行政單位行政單位人員代理制度之完備性	4.08

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
		2.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.48	2.行政單位網頁內容之豐富度	4.12
		3.行政人員能確實掌握工作時段	4.48	3.行政單位網頁內容正確即時性	4.15
職員	4.11	1.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.25	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.94
		2.行政單位提供相關業務的諮詢很完善	4.21	2.行政單位網頁內容正確即時	4.00
		3.行政單位提供之申請表件手續簡便	4.19	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	4.00
本國學生	3.89	1.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.00	1.行政單位網頁內容之豐富度	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	4.00	2.行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.82
		3.行政單位提供相關業務的諮詢很完善	3.97	3.行政單位網頁內容正確即時	3.82
外籍學生	4.19	1.行政單位提供之申請表件手續簡便	4.52	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.73
		2.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.52	2.行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.82
		3.行政人員能確實掌握工作時段	4.43	3.行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.95
全校學生	3.90	1.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.01	1.行政單位網頁內容之豐富度	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	4.01	2.行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.82
		3.行政單位辦公環境的整潔美觀	3.98	3.行政單位網頁內容正確即時	3.83
教職員生	3.93	1.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.05	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.82
		2.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.04	2.行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.85
		3.行政單位辦公環境的整潔美觀	4.01	3.行政單位網頁內容正確即時	3.85

(三) 國際處

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	4.31	1.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.40	1.行政單位網頁內容之豐富度	4.13
		2.行政單位辦公地點的明確標示	4.38	2.行政單位網頁內容正確即時	4.20
		3.行政單位辦公環境的整潔美觀	4.37	3.行政單位行政單位人員代理制度之完備性	4.23
職員	4.06	1.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.20	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.90
		2.行政單位辦公環境的整潔美觀	4.19	2.行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.92
		3.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.17	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	3.94
本國學生	3.88	1.行政單位辦公環境的整潔美觀	3.96	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.82
		2.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.95	2.行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.83
		3.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.94	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	3.84
外籍學生	4.38	1.行政人員能確實掌握工作時段	4.75	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.88
		2.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.71	2.行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.92
		3.行政單位提供之申請表件手續簡便	4.71	3.行政單位網頁內容正確即時	4.04
全校學生	3.90	1.行政單位辦公環境的整潔美觀	3.98	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.82
		2.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.97	2.行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.83
		3.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.97	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	3.85
教職員生	3.93	1.行政單位辦公環境的整潔美觀	4.02	1.行政單位網頁內容之豐富度	3.84
		2.與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	4.01	2.行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.87
		3.行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.01	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	3.88



## 五、「行政滿意度」問卷調查建議

有關 107 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附件 4(第 20-34 頁)**。

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
研發處	<p><b>優良表現</b></p> <p>學術發展組專員和師長們，對於生涯的出路指出非常多建言。</p>
學務處	<p><b>優良表現</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 打電話過去是真的親切，好像是學務處。</li> <li>2. 我曾到諮商輔導組去做心理測驗，我覺得這裡的老師們都很親切！</li> <li>3. 生輔組的專員和師長們，對於生涯的出路指出非常多建言。</li> <li>4. 曾教官非常的盡責，感激教官的引薦，認識好多位研究海洋工程的師長們。</li> <li>5. 宿舍輔導人員較為用心也非常滿意，對於周末班學生的住宿(進住與指紋輸入)會有非常大協助!!!</li> <li>6. 軍訓室國祥教官好棒!!幫忙處理僑生保險仔細快捷!!</li> </ol>
國際處	<p><b>優良表現：無特別提及</b></p>

## 國立臺灣海洋大學 104 與 107 學年度行政滿意度比較分析結果摘要

### 一、研發處滿意度比較分析結果

針對全校教職員生對於 104 學年度與 107 學年度研發處所提供之服務項目的滿意度做差異分析，分析結果顯示(表 1)，在 107 學年度所調查的服務指標平均滿意度都較 104 年度高，且滿意度的差異，都達到統計上的顯著水準，可以解讀為，**107 年度各項指標的滿意度明顯優於 104 年度**。

表 1 全校教職員生對於研發處服務項目滿意程度比較

題號	服務項目	104 滿意度	107 滿意度	t 值
1	行政單位辦公地點的明確標示	3.66	3.88	5.693
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.84	3.98	3.839
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.82	4.01	5.068
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	3.83	4.01	4.804
5	行政人員能確實掌握工作時段	3.78	3.99	5.745
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.86	4.01	4.123
7	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.73	3.93	5.355
8	行政單位有設置洽公流程標示	3.75	3.92	4.551
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	3.80	3.98	4.606
10	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.75	3.89	3.824
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	3.74	3.91	4.217
12	行政單位網頁內容之豐富度	3.73	3.85	3.146
13	行政單位網頁內容正確即時性	3.75	3.89	4.053
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.73	3.90	4.317
15	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.76	3.91	4.276

備註：1. 全部項目的差異都達到 5% 以上的顯著差異水準

2. 107 年度調查之第 3 項指標為 104 年度第 3、4 項之合併，因此將 107 年度第 3 項指標分別與 104 年度的第 3、4 項指標進行差異分析

## 二、學務處滿意度比較分析結果

針對全校教職員生 104 學年度與 107 學年度學務處所提供之服務項目滿意度做差異分析，分析結果如表 1 所示。表 1 中可以看出，在 107 學年度所調查的各項指標平均滿意度都較 104 年度高，且滿意度的差異都達到統計上的顯著水準。亦即，**107 年度各項行政服務的滿意度確實較 104 年度提高。**

表 2 全校教職員生對於學務處服務項目滿意程度比較

題號	服務項目	104 滿意度	107 滿意度	t 值
1	行政單位辦公地點的明確標示	3.80	3.95	4.697
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	3.91	4.01	3.694
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	3.94	4.05	3.802
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	3.95	4.05	3.359
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	3.83	3.99	5.255
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.91	4.04	4.404
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	3.76	3.92	4.969
8	行政單位提供洽公流程標示	3.77	3.92	4.554
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	3.87	4.01	4.766
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	3.77	3.85	2.458
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	3.75	3.87	3.401
12	行政單位網頁內容之豐富度	3.73	3.82	2.589
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	3.75	3.85	3.430
14	行政單位行政人員代理制度之完備性	3.76	3.89	3.913
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	3.77	3.91	4.370

備註：1. 全部項目的差異都達到 5% 以上的顯著差異水準

2. 107 年度調查之第 3 項指標為 104 年度第 3、4 項之合併，因此將 107 年度第 3 項指標分別與 104 年度的第 3、4 項指標進行差異分析。

### 三、國際處滿意度比較分析結果

針對全校教職員生 104 學年度與 107 學年度國際處所提供服務項目，平均滿意度做比較分析。分析結果顯示(表 1)，在 107 學年度所調查的各項指標平均滿意度都高於 104 年度，且滿意度的差異，都達到統計上的顯著水準。可以解讀為，**107 年度各項指標的滿意度確實較 104 年度有所提升。**

表 3 全校教職員生對於國際處服務項目滿意程度比較

題號	服務項目	104 滿意度	107 滿意度	t 值
1	行政單位辦公地點的明確標示	3.77	3.92	4.143
2	行政單位辦公環境的整潔美觀	3.89	4.02	3.711
3	與行政人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌	3.88	4.01	3.649
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	3.88	4.01	3.657
5	行政人員能確實掌握工作時段	3.81	3.98	4.662
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.86	4.01	4.171
7	行政單位提供之申請表件手續簡便	3.78	3.94	4.109
8	行政單位有設置洽公流程標示	3.79	3.92	3.475
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	3.83	3.97	3.676
10	行政單位提供完善的網路查詢，流程設計簡便且容易下載	3.76	3.87	2.911
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	3.77	3.88	2.690
12	行政單位網頁內容之豐富度	3.73	3.84	3.066
13	行政單位網頁內容正確即時性	3.75	3.88	3.751
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.77	3.89	3.286
15	行政單位所訂定法令規章明確適宜	3.78	3.92	3.841

備註：1. 全部項目的差異都達到 5% 以上的顯著差異水準

2. 107 年度調查之第 3 項指標為 104 年度第 3、4 項之合併，因此將 107 年度第 3 項指標分別與 104 年度的第 3、4 項指標進行差異分析

106 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  
 \_107 執行情形說明

受評單位	校友建言	校友中心回覆	106 學年度行政品質評鑑委員會議委員建議事項	總務處評估說明
一、校友中心	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？ 2. 校友回校停車費應不收或半價。 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！	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。	有關校友返校停車優惠問題，請總務處評估其可行性。	1. 依本校汽車停車收入收支管理要點規定略以，受邀至本校參加各項活動等校友來賓之車輛，由業務單位協助辦理停車登記，有免費停車的優待。 2. 校友來賓臨時來訪之車輛入校後，亦可請業務單位補辦申請免費停車。 3. 本校校園停車位數有限，為維護教職員生權益，仍請依上開規定申請。

## 國立臺灣海洋大學 107 學年度「行政滿意度」問卷調查結果檢討報告

## 一、受評單位：研發處

缺失檢討	具體改進措施
<b>一、服務態度</b>	
<p>1. 研發處經常推諉卸責，常對本份工作搞不清楚就說不知道，推託不是他們的業務說不是他們承辦與他們無關，把單位業務一直往外推，推給別單位說明，加重其他單位不必要之負擔，等於變相由其他單位承辦及研究相關疑義，解決問題，拖垮其他單位工作效能。</p> <p>2. 學術發展組承辦人員即使不是你們的業務，也可以和善告知學生。有時候學生真的不是故意跑錯的。</p> <p>3. 研發處"工讀生"不懂要問，不要隨意指引跑公文者。</p>	<p>1. 本處所有同仁一向以敬業、積極的服務態度處理業務，惟本處業務涵蓋範圍包含教師研究計畫管理(公告、申請、核定、結案等)、計畫專、兼任人員管控(進用及異動作業、差勤、薪資核銷等)、計畫結餘款運用及分配、補助教師出席國際會議(含心得報告控管)、彈薪作業等事項，難免會有些業務跟其它單位相似造成混淆，對本調查所指正之處，將虛心接受並加強服務品質。</p> <p>2. 學術發展組多次遇過跑錯單位之學生，都會指引學生至正確承辦單位，不確定單位亦會請學生再詢問主辦人員，並無態度不佳之情事。</p> <p>3. 將加強工讀生工作訓練，同時將禮儀及接洽態度併入訓練，並重新檢視各項業務 SOP，讓工讀生更加瞭解本處業務內容及辦理程序，提升行政效率。</p>
<b>二、行政效能</b>	
<p>1. 研發處勿將人手不足業務量作藉口，把本分業務往外推，要其他單位承擔其業務。</p> <p>2. 研發處部分公文會拖延辦理，影響到其他單位時效及當事人重要權利。</p>	<p>1. 感謝學校支持增聘人手，本處將會以服務態度做為改進檢討之首要工作，並以主動積極的心、專業的知識提供服務。另外如非本處之業務，本處同仁也會主動了解並告知申請人申辦業務之後續流程，避免其因不了解各單位業務屬性而到處碰壁。</p> <p>2. 本處去年(107)因應本校人事管理政策調整，不斷承接新業務，每日例行業務之性質種類愈來愈多，公文受會數量三、四百件，每件公文都是對當事人都是重要的事，如牽涉當事人重要權利，本處更會小</p>

缺失檢討	具體改進措施
	<p>心謹慎處理，不致影響到公文時效。</p> <p>另依 107 學年度公文檢核小組會議紀錄之一級單位之公文辦理績效統計表(如附件 4-1)可知，本處 3 項公文績效指標中仍有 1 項指標同去年維持達標，其餘除未有紅字，也接近年度目標質，本處會繼續精進，不有拖延辦理之事發生。</p>
<b>三、專業知能</b>	
<p>1. 研發處專業知能有待加強。</p> <p>2. 研發處對法規解釋之專業性不足，常推給其他單位解釋想辦法，應有負責任態度深入瞭解及研究業務範圍內之相關法規，及提昇相關法規專業素養。</p> <p>3. 研發處應依法規規定辦理相關業務，以免影響同仁權益，且相關法規應配合政策變革適時研修。</p>	<p>1. 因應本處業務量日益龐大，故 106-107 年度本處人員做了很大的人事異動，業務交接期間有許多專業知能需要進一步的瞭解及孰悉，如造成親臨辦理業務的人不便尚請見諒，本處也將再加強提昇同仁們的專業素養。</p> <p>2. 本處未有法律相關背景同仁，對所屬業務法規解釋或認知若與其他單位有所抵觸，期透過跨單位討論，以達正確有效處理公文之目的。</p> <p>3. 感謝指教，本處皆配合政策變革適時研修並依法行政，以免影響本校教職員相權益。</p> <p><b>綜上，本處有以下建議：</b></p> <p>1. 請學校辦理強化「行政業務研習」、「專業訓練」與「專題演講」等對行政人員有實質幫助之在職訓練種類，鼓勵行政人員參與，並列入年終工作考核項目，以提昇行政人員專業知能、服務品質與工作效率。</p> <p>(1) 行政業務研習：各單位因業務需要或有新增修法令宣導時，不定期辦理研習會。研習內容包括：相關法令規定、行政業務規定與業務办理流程，以加強跨單位溝通協調，提升行政效率。</p> <p>(2) 專業訓練：視各專業訓練性質及業務需要規劃相關課程。</p> <p>(3) 專題演講：邀請校內外各領域學有專精</p>

缺失檢討	具體改進措施
	<p>專家學者為講師，講授業務有關之新學識或新觀念、政府新頒布法令規章等，增進行政人員規劃、管理協調及處理事務之能力，以提昇服務品質及行政效率，達成學校目標與績效。</p> <p>2. 建立輔導員機制，針對新進人員或績效落後行政人員進行輔導。輔導方式包括：</p> <p>(1) 職前講習(含學校環境介紹、單位簡介、公文办理流程、電腦操作流程及講解實務訓練相關規定)。</p> <p>(2) 依實際需要進行實務工作觀摩。</p> <p>(3) 接受專業課程訓練，或輔導員於被輔導人員實際執行業務過程予以適當輔導，並針對被輔導人分配職務之專業需求，以研讀、討論方式提升受訓人員專業知能。</p> <p>(4) 個別會談，協助解決被輔導人工作適應問題及生涯發展。</p>
<b>四、研發管理系統</b>	
<p>研發處研發管理系統太容易在非上班日當機，很多作業無法在課餘時間進行。</p>	<p>針對系統不穩定問題，主要原因為錯誤操作、反覆性登入失敗及伺服器記憶體不足等原因所造成，目前計畫組已密集監視系統穩定以避免當機情形發生，此外本處正著手新版研發處研發管理系統建置，未來將針對上述錯誤進行更正，期能有效解決系統不穩定問題。</p>
<b>五、推廣事項</b>	
<p>1. 可以多推廣海外實習提供學生機會。</p>	<p>1. 海外實習並非研發處專責業務，建議同學可至系上或實習暨就業輔導組詢問相關實習名額。研發處學術發展組雖辦理學海築夢及新南向學海築夢兩實習計畫，但計畫皆需由系上專任教師提出計畫書始得申請，且依教育部法規計畫主持人需親自與實習機構洽談實習名額與內容，本組承辦內容為協助向教育部提出總計畫書申請、經費補助核銷及結案等事宜。</p>



缺失檢討	具體改進措施
<p>2. 若有些計劃或獎勵 for 新進人員，建議可列表提供新進人員參考。</p>	<p>2. 有關計畫部份，本處計畫業務組網頁上隨時更新公告相關科技部等計畫徵求資訊，另外為服務本校老師，每日至行政院工程會網站蒐尋(教育部、經濟部、行政院農業委員會及交通部航港局)招標資訊，相關資料放置在研發處計畫業務組網頁的「工程會招標資訊」，未來擬於計畫組網頁新增新進教師專區，將計畫及相關獎勵等資料一併放入專區中。</p>

107年度 一級單位之公文辦理績效統計表

單位	發文			存查			發文平均天數 (天)
	發文件數	逾辦件數	逾辦比率%	存查件數	逾辦件數	逾辦比率%	
蔡副校長室	0	0	0.00	0	0	0.00	0.00
許副校長室	0	0	0.00	0	0	0.00	0.00
莊副校長室	0	0	0.00	0	0	0.00	0.00
教務處	282	57	20.21	2191	270	12.32	3.74
研究發展處	522	31	5.94	1517	67	4.42	2.55
學生事務處	478	34	7.11	2611	51	1.95	2.87
總務處	266	45	16.92	1696	255	15.04	4.04
圖書暨資訊處	19	3	15.79	303	21	6.93	5.34
國際事務處	184	40	21.74	495	125	25.25	3.56
體育室	24	10	41.67	523	160	30.59	5.70
秘書室	51	4	7.84	203	27	13.30	2.32
人事室	552	83	15.04	1500	405	27.00	4.20
共同教育中心	19	4	21.05	737	103	13.98	3.47
主計室	53	2	3.77	187	13	6.95	3.07
職業安全衛生中心	34	4	11.76	151	8	5.30	2.74
海洋中心	47	7	14.89	59	17	28.81	3.85
海運暨管理學院	185	50	27.03	434	49	11.29	3.71
生命科學院	546	95	17.40	727	81	11.14	3.37
工學院	442	38	8.60	544	68	12.50	2.16
海洋科學與資源學院	471	42	8.92	434	88	20.28	2.59
電機資訊學院	153	15	9.80	360	39	10.83	2.38
人文社會科學院	249	18	7.23	953	95	9.97	2.51
海洋法律與政策學院	31	6	19.35	115	5	4.35	3.91
臺灣海洋教育中心	142	10	7.04	143	13	9.09	2.37
海事發展與訓練中心	84	11	13.10	238	22	9.24	3.01
產學營運總中心	60	4	6.67	142	20	14.08	2.28
合計	4894	613		16264	2002		
平均			12.53			12.31	3.11
	達年度目標值		5%			3%	3.2
紅字	超過年度平均值						

## 二、受評單位：學務處

缺失檢討	具體改進措施
<b>一、服務態度</b>	
1. 學務處行政效率差，態度還兇。	1. 學務處已通知全體同仁，面對師生或接電話時，務必親切、熱情、積極、有禮，並儘力協助解決問題。同時學務長亦於處務會議宣達，請同仁務必配合。
2. 課指組無視學生訴求，及對某些社團存偏見及針對，令本人認為該單位行政人員服務態度尚有大量進步空間。	2. 課指組以服務學生社團並健全社務發展為其主要目標，對於學生社團之需求亦盡全力協助學生社團發展，並提醒各屬性輔導老師針對輔導社團時應秉持公正及公平的態度輔導各屬性社團，另鼓勵組上老師參與服務相關研習課程，俾利協助推動社團社務之發展。
3. 課指組完全沒有投訴專線或網路留言版，就算跟相關行政單位人員反映後，亦被無視，對此本人表示相當不滿。	3. 課指組於各相關網站設置交流平台（課指組網站、Facebook、Line 及粉絲團），並於網站上留下各屬性老師 E-mail 及聯絡電話，以利學生與各輔導老師即時聯繫。另有關學生與本組老師反映之相關問題，輔導老師亦秉持熱忱服務的態度，本組也竭誠的歡迎學生來信或蒞臨課指組洽詢。
4. 課指組行政人員不論是專業性、服務態度、工作效率、行政流程都極具改善空間，煩請學校單位主任留意行政人員以上各項的表現，並多督導相關行政人員，而且課指組經費應該透明化包括各社團財務狀況、器材與活動經費給款多少，讓學生能監督是否有社團資源分配不均或偏私狀況，並且如有器材、活動經費申請不通過時，行政人員應詳細說明原因。	4. 課指組各輔導老師於求學階段皆有擔任過學生社團重要幹部，並於其他學校課外活動（指導）組服務之經驗。另於組務會議中提醒各輔導老師務必以專業、熱情、積極、同理心協助各社團人。有關經費或器材補助部分也亦請各屬性輔導老師公開及透明化，以求社團相關補助達到公平性及公正性。
5. 住宿輔導組形同虛設，之前前去詢問有關住宿事宜，一問三不知，不知道他們到底在幹嘛？	5. 住輔組對於同學至住輔組詢問各項事宜皆耐心、和善的給予詳盡的回覆，並儘力協助同學解決各項問題。

缺失檢討	具體改進措施
<b>二、行政效能</b>	
1. 課指組行政欠缺行政效率，經常把重要事情與文件拖延到 deadline 才發通知，需要社團繳交表單。	1-2. 課指已於組務會議提醒各屬性輔導老師嗣後如需繳交相關表單，務必提早通知學生準備資料並詳細解說相關作業流程。另將於社團負責人會議宣達相關活動申請相關作業流程。
2. 指導老師對於社團需要繳交的表單交代不清楚及繁複，而且經常在 deadline 前才發緊急通知有申請表需要填交，造成社團幹部困擾。	
3. 建議課指組工讀生在快要閉館前通知還在使用練習室的同學離開，不要先把讀卡系統關閉，然後讓同學第二天再來拿學生證，這樣可能會影響到同學辦事情。	3. 學生活動中心練習室於 22 時 30 分閉館，課指組服務學習助理(工讀生)開始提醒準備閉館，而讀卡系統為組上電腦一直未關閉。另因夜間服務學習助理人力不足，助理需於閉館前(22:50 分)至各樓層清場，請社團人務必遵守閉館時間，另助理倘若臨時離開座位，請務必稍待片刻。本組將於社團負責人會議宣達相關流程。
4. 獎學金審核速度要再快一點！	4. 校外獎學金審核由各校外捐款單位逕行辦理，審核速度依照各單位審核作業流程有所不同，學校接獲校外捐款單位通知後，即立刻通知獲獎學生。 校內獎學金亦有一定的審核流程，開學一週內確認金額及名額後，公告受理申請為期一個月，學生送件先由指定受獎對象之院(系、所)或生輔組(全校性獎學金)進行收件及初審後，再提交至校內獎助學金審查委員會進行審核，會議審核通過後即透過教學務系統及 E-mail 通知學生。
5. 工讀金發放太慢！	5. 生輔組依照兼任行政助理簽訂之勞僱契約書相關規定辦理，如遇連續假期將提早作業。
<b>三、專業素養</b>	
1. 課指組經常出包，如把講師個人資料弄遺失，個資裏包含身份證字號、郵局號碼、住址、這嚴重影響講師的個資安全，對此	1. 經課指組調查有關社團授課講師個人資料無發生遺失狀況，另於組務會議提醒各輔導老師務必注意個資相關問題，並竭力協

缺失檢討	具體改進措施
<p>本人示於強烈譴責，並請學校提示相關行政人員對含個資之文件保存的重視。</p>	<p>助各社團指導老師授課費相關申請及核銷事宜。</p>
<p>2. 欠缺專業性，行政人員無法清楚解釋其下業務的問題，令社團人員求助無門，只好自己摸索及向學長姊求助，那請問課指組的存在性意義是？</p>	<p>2. 課指組輔導老師於求學階段皆有歷練過學生社團重要幹部，並於其他學校課外活動(指導)組服務之經驗。另將鼓勵組上老師在職進修及踴躍參與學生事務課外活動相關研討會以增加軟實力，並於組務會議提醒各輔導老師務必以專業、熱情、積極、同理心協助各社團人，若輔導老師無法解決之相業務，亦歡迎洽詢本組組長協助。</p>
<p><b>四、辦公環境</b></p>	
<p>生輔組稍嫌擁擠。</p>	<p>生輔組部份業務為助學措施申請作業，每學期業務高峰期間，前來洽公之學生眾多致使辦公環境稍嫌擁擠，未來將妥適進行洽公動線規劃，並維護辦公室環境整潔，以降低空間擁擠之不適感。</p>
<p><b>五、宿舍問題</b></p>	
<p>1. 宿舍修繕進度過慢。</p>	<p>1. 住輔組各宿舍接獲同學報修後，宿舍輔導老師會先確認故障情形再視狀況找廠商修繕，廠商現場確認後，有時需備料完成後方可施作，因此需要一些作業時間。個人報修之相關處理進度亦可在教學務系統上查詢，或可向各宿舍輔導老師詢問處理情形。</p>
<p>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!!!</p>	<p>2. 住生宿舍監視系統建置目的在維護門禁出入安全與消防安全，配置地點以建物周邊、人員出入動線，及廚具、鍋爐等重要消防節點為主。宿舍區公共空間範圍遼闊，而設備資源有限，加上需顧及同學個人隱私，除非事由重大，實無法僅以防竊為目的在特定位置加裝監視器。</p> <p>學生宿舍乃團體生活空間，如何減少脫序或侵犯他人權益的行為發生，一直是住輔組努力的目標，宿舍老師亦不斷透過廣播、公告方式，在各項活動場合宣導同學</p>

缺失檢討	具體改進措施
	<p>勿因一時貪念犯下錯誤。</p> <p>若同學仍希望冰存物品可在有監視器之處，建議將物品冰存於女一舍一樓廚房內冰箱。廚房因配置烤箱、微波爐與電磁爐等烹飪電器用品，考量公共消防安全故設有一台監視器，其錄影監視範圍涵蓋冰箱，亦能達到同學想要的效果。</p>
<p>3. 儲值冷氣卡希望不要那麼麻煩，出納組和住輔組跑來跑去！</p>	<p>3. 因本校收現款單位為出納組，並可當場開立收據憑證。儲值冷氣卡除可至行政大樓出納組繳款外，還可就近於體育館 1 樓櫃檯旁的自動化繳費機繳款並取得收據，持申辦聯至學生活動中心 3 樓住輔組儲值即可。</p>
<p>4. 申請一個暑假住宿，剛進這個學校，對這個學校不瞭解卻要東跑西跑流程，可以整合在一起嗎？流程真的很爛，沒看過一個學校這樣的。</p>	<p>4. 為方便研究所新生因參與系上課程或研究室實驗，提前於 6 月上旬開放研究所新生申請暑期住宿，由於該時間研究所新生尚未完成入學相關程序與取得學號資料，故請同學於紙本申請書上填寫個人資料後，至招生組由承辦人確認該生已錄取本校研究所，並至出納組繳交暑期住宿費，以完成暑期住宿申請。</p>
<p>5. 男二舍監,請不要回答別人問題都回答一堆空話!!住輔組其他人員,辛苦了!</p>	<p>5. 日後加強要求宿舍輔導老師與值班幹部同學於櫃檯服務時，盡力排解宿民的問題，提昇與宿民之間的互動溝通；遇宿民詢問，除瞭解回覆宿民的需求，如宿民需要轉介單位協助排解，亦善意協助轉介相關單位，務求耐性親切處理。</p>
<p>6. 女 1 舍和女 2 舍的衛生環境很恐怖，女 1 舍有時在進出宿舍的門口會出現滿地的大螞蟻，體型大概有 1.5 公分，超級恐怖的，而且都是傍晚到晚上出現，早上就消失，有住過女一舍的大概都看過，希望可以改善。</p>	<p>6. 住輔組每年暑假皆會定期消毒宿舍外圍環境，往後會加強花園部分的消毒作業。</p>
<p>7. 宿舍幹部在監督宿舍規定上並未落實。</p>	<p>7. 宿舍幹部皆依其職掌及學生宿舍相關規定執行宿舍各項事務，如對於宿舍幹部執行</p>

缺失檢討	具體改進措施
	宿舍任務有任何疑問，歡迎向該宿舍輔導老師或住輔組反應，以立即了解與處理。
8. 住宿輔導組的床位配置，不盡人意。	8 為讓床位安排盡可能滿足多數同學的意願，各宿舍於每年五月初辦理新一學年度床位選填作業，提供四月底前已有住宿資格的舊生同學依規定選擇室友或床位。如同學對於床位安排有其他建議，歡迎向學生宿舍自治會或住宿輔導組提出，以納入日後床位安排之參考。
<b>六、餐飲衛生</b>	
我認為對於學餐的檢驗不夠徹底，尤其是一餐自助餐的盤子(二餐自助餐有時也會如此)，每次吃的時候盤子都沒洗乾淨，盤子底面都是油的，而餐盤堆疊在一起就會導致餐盤面也是油的，實在非常噁心，而且他們的豆包有時會有怪味道，很像是某種機械油的味道；而我也覺得找不太到營養均衡的餐點，像是一餐二樓的鍋燒意麵的雞絲蛋飯，加了很多醬油；一餐一樓的炒飯也是非常油。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 已於 1080411 與全家商場負責人，針對一餐及二餐的自助餐盤在清洗、消毒與晾乾部分的缺失進行討論，並進行改善措施加強清洗及消毒後的碗盤晾乾處理。</li> <li>2. 已於 1080412 對全家商場負責人與部份攤商進行宣導餐盤的潔淨與餐具檢驗的問題；並於餐飲衛生檢查時加強對餐盤的檢查。也於 1080417 與餐具檢驗負責人討論檢驗方式與改善方案，加強對餐具的餐檢檢驗。</li> <li>3. 安排店家對良好食材挑選、均衡餐飲配置的認識課程，並加強宣導均衡餐飲對健康的重要性，期許攤商能提供更加營養均衡的餐點，帶給學生良好的健康體魄。</li> <li>4. 餐點的口味方面，將針對所提及的攤商做個別的提醒與勸導。</li> </ol>
<b>七、網頁資訊</b>	
1. 學務處的網頁看起來會讓我不知道資料到底是舊的還是新的，而且選課的教學流程很讓人不懂。	1. 本處各組網頁皆定期更新，且並未包含選課之教學流程，本項應為同學將其它單位網頁誤認為學務處。
2. 網頁亂、無條序，想要的資訊要找到必須挖到網頁的最裡面才有，不然就是那網頁根本找不到我要的資訊，像上次電聯詢問，結果那東西竟在它們另一個網頁裡面，如生輔網頁與生輔 FB。	2. 生輔組已進行修正。

缺失檢討	具體改進措施
3. 課指組網頁長期沒有更新，有很多新創立的社團 FB 連結沒有附上申請表單，並難以尋找到。	3. 課指組網站設有專門管理人員並固定更新社團每月相關活動。另新成立社團之網頁於輔導老師召開各屬性會議時，請各社團務必提供社團相關介紹網址連結，爾後仍請各屬性輔導老師協助持續追蹤各社團網站之連結，俾利上網查詢社團相關訊息。
<b>八、場協系統</b>	
1. 場協系統仍需修正。	1. 場協系統於 106 學年度第 2 學期開始進行測試系統，目前申請系統已較以往減低人工場協程序，並於 107 學年度第 1 學期正式使用，使用期間透過相關會議及社團提出使用問題進行系統內容修正，期使系統使用便利性，倘若後續相關問題，將與社團再進行了解與溝通，期使增加使用之便利性。
2. 課指組借教室的系統太複雜了！	2. 學生活動中心場地借用整合於課指組建置之場協系統，使用期間倘若發現相關問題，將透過相關會議及社團隨時提出使用問題進行系統內容修正，俾利增加使用之便利性。
<b>九、事故處理</b>	
衛生保健組在校區內沒有分部，如果受傷需要走到體育館那邊，真的非常遠，都已經受傷，哪可能再移動到那邊？設計非常不好，雖說體育館也可能需要衛生保健組，但校區內也會有事故需求。	1. 校園內緊急傷病狀況由衛保組護理人員儘速前往處理。 2. 倘若傷病情形無法前來衛保組，可先電洽衛保組，經了解傷病發生原因、症狀後評估是否直接就醫或由衛保組護理人員前往協助。
<b>十、訊息傳達</b>	
對有減免之對象給予通知並詳細說明，例：中低收入戶減免項目中的學雜費減免何時開始受理何時結束，必須備好哪些資料及證件等。	1. 有關每學期學雜費減免各階段申請作業辦理起迄期程，均載明於學校行事曆。 2. 各階段申請作業開始受理前，除於生活輔導組網站發佈申請公告外〈內含申請時間、流程、圖解線上申請方式、應備文件……等〉，亦於「教學務系統」致送個人訊息及電子郵件予前一學期申辦過之學



缺失檢討	具體改進措施
	<p>生，除提醒學生之外，亦給予其充份時間準備相關文件。</p> <p>3. 另新生及轉學生之學雜費減免申請須知，亦公告於每學年〈期〉「新生專區」。</p> <p>4. 為使訊息更充份地傳達並貼近學生使用習慣，未來另將於生活輔導組臉書社群網站公告相關申請須知。</p>

### 三、受評單位：國際處

缺失檢討	具體改進措施
<b>一、服務態度</b>	
<p>1. 詢問國際學生事務組雙聯學制的問題，結果一句話：「貴系學生沒有雙聯學制的相關經驗」，就不再理會我，就是因為無法比照辦理才會過去詢問的，如果有答案，還會去請教嗎？</p> <p>2. 國際學生事務組對於留遊學、雙聯學制的資訊非常少，而且不詳細，打電話詢問，就只告訴我：要我上網參考。</p> <p>3. 國際學生事務組好像對彼此的業務都不熟悉，一問三不知。</p> <p>4. 國際學生事務組全部都需要改善，相當傲慢的單位。</p>	<p>1. 該回應與本處實際做法不符。主要針對中國地區與海外地區兩方面國際處有以下回應：</p> <p>(1) 中國地區：儘管福州大學的業務在學院主導，承辦人仍為了學生主動與系所和學院聯繫解決方案。</p> <p>(2) 海外地區：由於目前本校的雙聯學位的締結主以師長與國外校院深入的交流所產生，且集中於生科院。故其他學院學生詢問時，會告知目前該學院尚未有相關的學程，另會告知雙聯學位的締結方式，並建議學生先與指導教授討論有否已長期合作的學校，方能協助推動雙聯學位。</p> <p>綜上所述，學生選擇性提出議題並未聽進國際處後續的建議。</p> <p>2. 國際處針對學生出國(雙聯學制、交換學生、寒暑期交流項目等)皆已將資訊公告於網頁上，同學詢問時，會建議同學可以先閱讀網頁資料，知道各項計畫的時間、要求等，使得雙方討論時，同學能更明確表達自己的需求及期望，以利我們能協助同學找到最適合自己的計畫。</p> <p>3. 國際處同仁針對彼此業務皆有大方向的了解，但因各項目細節繁雜，如若同學詢問到較為細節的資訊，我們會先提供初步資訊，但仍會請同學留下聯繫資訊，方便原承辦人與其聯繫。</p> <p>4. 國際處歷年來均師長與學生許多正向的回覆，在態度與協助的正確性上常獲得好評。如果提出建議是全部職員需要全部改善且相當傲慢，與大部分從師長和學生獲</p>

缺失檢討	具體改進措施
<p>5. 國際學生事務組的學生志工口氣很差，因為從網路上不明白業務分配，因此過去詢問，結果要求我先預約再來，但是我事先已經打過電話，接電話的人要我直接過去洽談。</p>	<p>得的回覆有違背，建議做法：統計上應刪除過高或過低評價的極端值。</p> <p>秘書室回覆：秘書室已初步刪除較極端或不知所云之建言</p> <p>5. 未來在電話聯繫上，如有同學想至國際處接洽業務，會加強向同學說明至國際處辦公室後要找哪一位承辦人，以及該承辦人方便與同學討論的時段，避免同學因承辦人開會、接待外賓或辦理活動等撲空，亦避免同學至辦公室的時段與承辦人告知的時段不同，或是同學至辦公室後無法明確告知要詢問的事項或是要找尋的承辦人。</p>
<b>二、行政效能</b>	
<p>1. for 國際事務處：如果承辦業務的人員不在位子上或是外出，代接電話的職員可以留下一下學生的連絡資訊，否則學生一直致電也是對雙方有負擔。</p> <p>2. 國際學生事務組回覆訊息的速度很慢。</p>	<p>1. 針對來電時，負責該項業務的承辦人若不在座位上，我們會請來電者留下聯絡方式，或是提供來電者其他可聯繫到該位承辦人的方式，如：電子郵件等，方便來電者能在最短時間內與承辦人聯繫。</p> <p>2. 同學可透過電話或電子郵件與承辦人聯繫，部分業務人會依業務需要，提供其他通訊軟體聯絡方式，原則上，除了因承辦人出差或接待外賓等特殊情況，同學的提問皆能於該日上班時段獲得回應，若於下班時段的提問，亦能於次日上班時段獲得回應。</p>
<b>三、辦公室位置標示</b>	
<p>1. 國際學生事務組地理位置標示不明確，按照指標走，結果告知門只開放內部學生使用，只能再繞出去找入口。</p> <p>2. 國際處門口不好找。</p>	<p>國際處辦公室甫一成立即被當時校長、副校長與國際長告誡，由於典藏許多姊妹校紀念品價值不斐，兼之後門有檔案櫃遮擋，若有人入內則無法察覺，加上體育館屢次有小偷竊取財物。為避免不必要之誤會，國際處被要求須嚴格執行，請學生務必由國際處正門入內詢問相關業務。</p>

缺失檢討	具體改進措施
<b>四、網頁資訊</b>	
國際處，學生出國資訊，有許多檔案是無法開啟的。	經確認，網頁資訊皆是可以開啟或下載，但因部分檔案較大，上傳時採用壓縮檔方式，偶爾會碰到同學不會解壓縮等情況，如同學有至辦公室或來電、來信詢問，我們皆會協助同學順利開啟檔案。
<b>五、英語學伴</b>	
我之前有申請英語學伴，老師還說有活動可以找我跟我同學，但是從此都沒有下文了，難過~	於本學期辦理相關文化活動如文化週、外國人來過年等及相關文化活動皆有以電子郵件另行通知英語學伴申請學生，未來擬加強以電話再行通知申請者參加系列文化活動，以使本地生與外國學生達到交流之目的。
<b>六、推廣建議</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 可以多推廣海外實習提供學生機會。</li> <li>2. 希望國際處說明會時能把簡報給予學生參考。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 海外實習並非國際處專責業務，如遇到同學詢問此業務，建議同學可至系上詢問。</li> <li>2. 目前，針對辦理的各項說明會採全程錄影，並於活動結束後，於國際處網頁(公告活動資訊之網頁)上傳活動簡報及影片，供全校師生參考。</li> </ol>

近 3 年受評單位的行政滿意度平均分數表

學年度	受評單位	行政滿意度平均數
105	教務處	3.87
	總務處	3.87
	圖資處	3.94
106	秘書室	3.92
	體育室	3.84
	人事室	3.83
	主計室	3.85
107	研發處	3.93
	學務處	3.93
	國際處	3.93
平均值		3.89

## 「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑要點」修正條文對照表

修正條文	現行條文	備註
<p>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 <del>4.5</del> <u>4.0</u> 分(含)以上者列為優良，3.0 分(含)以下者列為待改善。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>修改優良 單位分數</p>

# 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。



他校行政品質評鑑有關「優良」和「待改善」的門檻標準比較表

校名	相關辦法條文
國立臺灣大學	<p><u>國立臺灣大學行政品質評鑑暨評鑑委員會設置辦法</u> *無設定「優良」和「待改善」的門檻標準。</p> <p><u>國立臺灣大學行政品質評鑑相關作業規範</u> 四、評鑑委員評鑑事項與原則： (六)於評鑑後，得由委員就當年度接受評鑑單位，推薦表現優良 1 或 2 個 2 級(含)以下單位，辦理同仁「標竿學習」。 (九)由本委員會各小組於實地訪查後，提出具體事實推薦標竿單位，並提出敍獎建議名額送考績委員會參考。</p>
國立政治大學	<p><u>國立政治大學行政服務品質評鑑辦法</u> 第七條 評鑑結果之成績等第、分數，由評鑑委員會決定之。 前項評鑑成績，作為年終考績考列等第比例重要依據，由本校考績委員會審議之。</p> <p>第八條 各評鑑單位之評鑑結果應公布周知。 評列優良之單位，應公開表揚並給與工作酬勞等適當獎勵；工作酬勞額度由評鑑委員會在每一優良單位不超過新台幣十萬元之額度內，依評鑑結果、單位規模等因素，研擬建議送請校長參酌裁定之。 評核不良之單位，應以書面通知改善，並於六個月內實施複評一次。</p>
國立中興大學	<p><u>國立中興大學行政單位服務績效滿意度評量辦法</u> 第五條 服務績效滿意度問卷調查報告初稿應送評量委員會審議，評選本校年度服務績優行政單位獎項於年度實施計畫中訂之。</p> <p>第六條 獲選為年度服務績優行政單位，給予團體獎金或其他適當獎勵，並於公開場合表揚。</p> <p>第七條 受評單位應針對行政服務滿意度調查問項未達滿意部分及建議事項提出相關改進措施及回應。</p> <p><u>106 學年度行政單位服務績效滿意度評量實施計畫</u> 十、審查及評選： (一) 審查：評量委員會審查調查報告時，各行政單位派員列席，得補充及答覆相關提問。 (二) 評選：評量委員會得依實際調查結果調整獎項名稱及決定獲獎單位數目。 (三) 調查報告及評選結果送校長核定後於網站公告。</p> <p>十一、獎懲機制： (一) 獲獎單位得獲頒獎牌及獎品。 (二) 評選結果轉請人事室提送考績委員會參考。</p>
國立高雄第一科技大學	<p><u>國立高雄第一科技大學行政服務品質評鑑辦法</u> 第六條 評鑑作業方式如下： 一、自我評鑑：接受服務品質評鑑之單位應填寫自我評鑑表，先完成自評部分，送交本委員會審議。委員視需要得赴受服務品質評鑑單位實施訪視。</p>

校名	相關辦法條文
	<p>二、問卷調查：本委員會應針對服務對象進行滿意度問卷調查。問卷調查內容經各單位製作後，送本委員會確認。</p> <p>三、若辦理行政服務品質評鑑之年度與學校自我評鑑或科技大學評鑑期間重疊時，該年度之行政服務品質評鑑作業則僅辦理問卷調查。且該年度之行政服務品質評鑑成績不排列等第，僅將問卷調查結果提供各行政單位據以改進。</p> <p>自我評鑑與問卷調查成績各佔總成績百分之五十。</p> <p>第七條 前條成績依以下原則評列等第：</p> <p>一、八十分(含)以上為一等。</p> <p>二、七十分(含)以上，八十分以下為二等。</p> <p>三、未滿七十分為三等。</p> <p>成績列一等之單位，應公開表揚並頒發獎牌乙面；成績列三等之單位，應以書面通知改善，並於六個月內實施複評。</p> <p>前條成績送本校考績委員會，列入年終考績考評之重要依據。</p>

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(4)	企劃組、計畫業務組、學術發展組、研究船務中心、產學技轉中心(107 學年度排除)	1. 95 學年度 2. 98 學年度 3. 101 學年度 4. 104 學年度 5. 107 學年度	「產學技轉中心」於 1071 學期調升為行政一級單位「產學營運總中心」。
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		
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	1. 96 學年度 2. 99 學年度 3. 102 學年度 4. 105 學年度 5. 108 學年度	
圖書暨資訊處(7)	採編組、閱覽組、館藏管理組(104 學年度更名為圖書系統組)、參考諮詢組、校務系統組、校園網路組、教學支援組、藝文中心(102 學年度排除)		「藝文中心」1021 學期調整為共教中心下設二級單位。
<b>職業安全衛生中心(2)</b>	<b>職業安全組、職業衛生組</b>	<b>1. 108 學年度</b>	<b>於 1052 學期新成立之一級行政單位。</b>
秘書室(2)	秘書組、校友服務組	1. 97 學年度	
體育室(2)	體育教學組、體育活動組		2. 100 學年度 3. 103 學年度 4. 106 學年度
人事室(2)	第一組、第二組		
主計室(2)	預算組、會計組		
<b>產學營運總中心(2)</b>	<b>產學技轉組、創業育成組</b>	<b>1. 109 學年度</b>	<b>產學技轉中心於 1071 學期調升為行政一級單位「產學營運總中心」。</b>
教師發展及行政效能中心			因應學校組織調整，於 991 學期改組。
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 3. 104 學年度 4. 107 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 2. 104 學年度 3. 107 學年度	於 991 學期新成立之一級行政單位。

## 「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑要點」修正條文對照表

修正條文	現行條文	備註
<p>三、本要點所稱「受評單位」為本校各一級行政單位及<u>教學單位(不包含共同教育中心、海洋中心、臺灣海洋教育中心及海事發展與訓練中心)</u>。</p>	<p>三、本要點所稱「受評單位」為本校各一級行政單位。</p>	<p>「受評單位」 新增 教學單位</p>
<p>九、本校各行政單位及<u>教學單位</u>每三年應接受評鑑一次，由秘書室依序排定受評單位。</p>	<p>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。</p>	<p>「受評單位」 新增 教學單位</p>
<p>十一、本校行政品質評鑑之作業程序如下：</p> <p>(一) 秘書室於該學年度十月底前依序排定受評單位並通知。</p> <p>(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。</p> <p>(三) 各<u>行政</u>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。</p> <p>(四) 各<u>行政</u>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。</p> <p>(五) <u>各教學受評單位之問卷調查結果送各學院及各系所參據改善。</u></p>	<p>十一、本校行政品質評鑑之作業程序如下：</p> <p>(一) 秘書室於該學年度十月底前依序排定受評單位並通知。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>加入 教學單位之 問卷結果 作業程序</p>

## 國立臺灣海洋大學行政品質評鑑要點(修正後)

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及教學單位(不包含共同教育中心、海洋中心、臺灣海洋教育中心及海事發展與訓練中心)。
- 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、本校各行政單位及教學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) 各行政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) 各行政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。
  - (五) 各教學受評單位之問卷調查結果送各學院及各系所參據改善。
- 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 4.0 分(含)以上者列為優良，3.0 分(含)以下者列為待改善，若無符合前揭分數者，由委員就當學年度受評單位，得擇優推薦優良單位或待改善單位。
- 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，應公開表揚或給予獎勵；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，或尚有缺失項目者實施複評，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。