

# 國立臺灣海洋大學 108 學年度第 1 次行政品質評鑑委員會議紀錄

時間：109 年 4 月 28 日(星期二)中午 12 時 10 分

地點：行政大樓 2 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(王組員柏涵代)、陳委員秀育、游委員明敏、江委員孟燦、吳委員彰哲、何委員平合(請假)、黃委員世任、方委員志中、范委員佳銘、吳委員政郎、嚴委員茂旭、吳委員智雄、許委員籐繼、廖委員嘉慧、莊委員麗珍、黃委員秀鳳、學生委員方浚諺同學

## 一、報告事項

依 108 年 6 月 18 日「107 學年度行政品質評鑑委員會議」決議，將教學單位列入行政品質評鑑，以利提升全校之行政服務品質，相關辦法「行政品質評鑑要點」之修正業已提案至 108 年 7 月 18 日「107 學年度第 2 學期第 5 次行政會議」修正通過(詳如附件 1，第 3-4 頁)。其中關於「教學單位行政滿意度問卷調查表」已請教研所評鑑專長之許籐繼老師初步研擬教學單位服務滿意度指標，感謝許老師的協助，預計於下(109)學年度開始實施，請各委員惠賜卓見。

## 二、討論事項

### 提案一

提案單位：秘書室秘書組

案由：擬訂定「教學單位行政滿意度問卷調查表」，提請審議。

說明：

1. 依 108 年 6 月 18 日「107 學年度行政品質評鑑委員會議」及 108 年 7 月 18 日「107 學年度第 2 學期第 5 次行政會議」決議辦理。
2. 依本校「行政品質評鑑要點」第十一點第二款辦理，「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。」
3. 檢附他校有關係所行政人員「評鑑向度」彙整表及向度之下的評鑑項目表(如附件 2，第 5-9 頁)和本校行政單位行政滿意度問卷調查表(如附件 3，第 10-16 頁)，供卓參！
4. 檢附 109 學年度教學單位之行政滿意度問卷(初稿)(詳如附件 4，第 17-18 頁)。

決議：

1. 教學單位行政滿意度問卷調查表修正項目如下：
  - (1) 於「服務專業知能」向度中，新增第 4 項為「行政人員能落實代理人制度。」
  - (2) 新增第四向度為「網頁服務內容」，並將第三向度「服務專業內容」之 1~3 項移

入此向度。

(3) 第三向度「服務專業內容」之第 5 項內容修改為「行政人員能主動詢問協助教師研究室或辦公師生設備需求並進行相應的合理採購。」；第 7 項內容修改為「行政人員能主動參與協助處理本院系所師生所舉辦各項活動的業務，如研討會、演講、班會等。」

(4) 問卷調查時，刪除調查表中括弧內之說明。

(5) 每個服務項目之滿意程度加入「未曾接觸」選項。

2. 問卷先請 10 位師生測試填寫，俾利了解題目之適填性。測試填寫對象老師部分以本委員會之教師委員為主，學生部分請學生委員協助尋找同學填寫，填答同時並協助審閱問卷題目內容，提供疑義或建議事項。

3. 請秘書室彙整上揭問卷填寫後之相關意見，與許籐繼老師討論修改並經主席確認後定案，於下(109)學年度開始實行。

**※檢附修正後問卷調查表(初稿)(詳如附件 4-1，第 19-20 頁)**

三、臨時動議：無

四、散會：中午 12 時 45 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  
**中華民國 108 年 7 月 18 日 107 學年度第 2 學期第 5 次行政會議修正通過**  
**中華民國 108 年 8 月 20 日海秘字第 1080016146 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)。
- 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。

表 1 系所行政人員評鑑向度彙整表

來源 \ 向度	1 服務 態度	2 服務 效能	3 改善 機制	4 服務 積極性	5 設備 服務	6 網路 服務	7 服務 環境	8 服務 專業性	9 表單申 請服務	10 訊息傳 遞服務	11 綜整 意見	12 個人基 本資料
中山大學	✓	✓	✓	✓							✓	✓
嘉義大學											✓	✓
人文藝術學院 (老師)	✓			✓	✓					✓		
人文藝術學院 (學生)	✓			✓	✓				✓			
生命科學院 (老師)	✓	✓		✓	✓	✓	✓					
生命科學院 (學生)	✓			✓	✓	✓						
師範學院 (老師)	✓			✓	✓					✓		
師範學院 (學生)	✓			✓	✓					✓		
國防與國家安 全研究所(老師)							✓	✓		✓		
國防與國家安 全研究所(學生)	✓				✓		✓	✓	✓		✓	
理工學院 (老師)	✓			✓	✓					✓		
理工學院 (學生)	✓			✓	✓				✓			
農學院 (老師)	✓			✓	✓	✓				✓		

向度 來源	1 服務 態度	2 服務 效能	3 改善 機制	4 服務 積極性	5 設備 服務	6 網路 服務	7 服務 環境	8 服務 專業性	9 表單申 請服務	10 訊息傳 遞服務	11 綜整 意見	12 個人基 本資料
農學院 (學生)	✓			✓	✓	✓			✓	✓		
管理學院 (老師)	✓			✓	✓					✓		
管理學院 (學生)	✓			✓	✓				✓			
屏東大學	✓	✓		✓							✓	✓
雲林科大	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓	
元智大學	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
弘光科大	✓	✓										✓
小計	18	6	2	16	15	5	5	4	6	10	5	4

表 2 向度之下的評鑑項目表

向度	評鑑細項(指標)
<p>1 服務態度</p>	<p>(1) 耐心傾聽服務對象詢問                      (2) 洽公服務禮儀(包含電話禮儀)                      (3) 承辦同仁服務態度                      (4) 服務態度(含臨櫃與電話諮詢)                      (5) 您對本系(所)同仁處理諮詢服務、申訴抱怨的態度上滿意程度為何?                      (6) 當您需要幫忙時,你對於本系(所)同仁給予協助的態度上滿意程度為何?                      (7) 整體而言,您對於本系(所)同仁的服務態度滿意程度為何?                      (8) 您是否滿意本系(所)同仁回答的態度?                      (9) 此教學單位服務人員與學生溝通順暢                      (10) 此教學單位服務人員態度親切                      (11) 此教學單位服務人員的服務讓人有安全感                      (12) 此教學單位服務人員謙恭有禮                      (13) 我對所就讀系(所)之人員的服務態度,感到</p>
<p>2 服務效能</p>	<p>(1) 業務熟悉度                      (2) 服務效率                      (3) 系所行政人員對交辦的業務能夠按時完成                      (4) 您對於本系(所)同仁處理意見反應的效率上滿意程度為何?                      (5) 當您需要幫忙時,你對於本系(所)同仁給予協助的效率上滿意程度為何?                      (6) 整體而言,您對於本系(所)同仁的行政效率滿意程度為何?                      (7) 此教學單位服務人員熟悉整個作業流程                      (8) 此教學單位服務人員可一次就將事情做對                      (9) 此教學單位服務人員能如期的完成所承諾的工作                      (10) 我對所就讀系(所)之人員處理事務效率,感到</p>
<p>3 改善機制</p>	<p>(1) 意見回應與改善                      (2) 此教學單位可即時提供網際網路線上的問題回應</p>
<p>4 服務積極性</p>	<p>(1) 主動通知(傳達)最新服務訊息、規定及相關資訊                      (2) 教師上課支援需求之回應程度</p>

向度	評鑑細項(指標)
	(3) 院(系所)行政人員對學校相關業務諮詢服務與協助 (4) 學生及社團活動之協助 (5) 院行政人員能夠盡心盡力地支援學生所舉辦的各項活動 (6) 當您需要幫忙時，你對於本系(所)同仁給予的協助滿意程度為何？ (7) 此教學單位時常主動提供課程或學習上的相關資訊 (8) 此教學單位服務人員會主動關心被服務者並解決問題 (9) 此教學單位服務人員能夠了解被服務者的個別需求 (10) 此教學單位常安排多樣化的學習活動(研討會、演講等)
5 設備服務	(1) 提供教師上課教學設備 (2) 系所提供充足的教學設備來服務您 (3) 提供教師研究室或辦公設備 (4) 上課教學設備 (5) 您對於本系(所)現有教學設備滿意程度為何？ (6) 此教學單位的硬體設備齊全(電腦、影印、視聽設備) (7) 此教學單位提供多樣媒體(DVD、錄影帶)協助學生學習 (8) 此教學單位提供豐富的英文學習教材或相關資訊
6 網路服務	(1) 院(系所)網頁各項表單下載及法規之查詢 (2) 此教學單位的網站內容能即時的更新 (3) 此教學單位的網路線上服務項目說明很完整 (4) 此教學單位的部份服務可在網際網路上作業
7 服務環境	(1) 系所提供舒適的空間來服務您 (2) 教師與學生研討空間 (3) 教室空間擺設 (4) 您對本系(所)教室、實驗室等空間之環境品質滿意程度為何？ (5) 此教學單位具有整潔與乾淨的環境
8. 服務專業性	(1) 課程排課流程 (2) 課程的安排 (3) 你對於本系(所)同仁在課程、修業學分等專業能力的解答上滿意程度為何？



向度	評鑑細項(指標)
	(4) 此教學單位服務人員儀表、穿著適當 (5) 此教學單位服務人員提供的回答或資訊之正確性 (6) 此教學單位服務人員可即時回應所詢問的問題 (7) 此教學單位服務人員具專業的知識回答問題
9 表單申請服務	(1) 表單申請服務流程 (2) 教師借用流程 (3) 此教學單位提供申請相關文件之程序非常便利
10 訊息傳遞	(1) 相關訊息傳遞的迅速與準確性 (2) 相關訊息傳遞速率 (3) 您對本系(所)在各項活動的訊息公佈上滿意程度為何? (4) 此教學單位提供多樣化討論管道以促進與學生的溝通
11 綜整意見	(1) 整體而言對該系所之服務品質 (2) 整體滿意度 (3) 個人就讀學院之整體行政業務 (4) 對於系(所)辦整體意見或其他建議 (5) 若您有任何寶貴意見，請您提供讓我們知道，謝謝您 (6) 整體而言，您對本系(所)的整體服務品質滿意程度為何?
12 個人基本資料	(1) 性別 (2) 職級 (3) 服務年資 (4) 任職單位 (5) 學制 (6) 年級 (7) 年齡 (8) 學院 (9) 科系 (10) 身分別

## 國立臺灣海洋大學108學年度行政單位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年輪流接受評鑑1次，本(108)學年度受評對象為「教務處」、「總務處」、「圖書暨資訊處」及「職業安全衛生中心」，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：<https://www.ntou.edu.tw/administration>

### 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 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

#### \* 0-2 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

#### \* 0-3 圖書暨資訊處

- A.採編組 B.閱覽組 C.圖書系統組 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

#### \* 0-4 職業安全衛生中心

- A.職業安全組 B.職業衛生組 C.無

### 一、行政單位辦公地點的明確標示

#### \* 1-1 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

#### \* 1-2 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

#### \* 1-3 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

#### \* 1-4 職業安全衛生中心

- 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

#### 1-5 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 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

### \* 2-2 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

### \* 2-3 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

### \* 2-4 職業安全衛生中心

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

### 2-5 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 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

### \* 3-2 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

### \* 3-3 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

### \* 3-4 職業安全衛生中心

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

### 3-5 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

### \* 4-1 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

### \* 4-2 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

### \* 4-3 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

### \* 4-4 職業安全衛生中心

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

### 4-5 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

### \* 5-1 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

### \* 5-2 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

### \* 5-3 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

### \* 5-4 職業安全衛生中心

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

### 5-5 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

### \* 6-1 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

### \* 6-2 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

### \* 6-3 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

### \* 6-4 職業安全衛生中心

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

### 6-5 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

### \* 7-1 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

### \* 7-2 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

### \* 7-3 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

### \* 7-4 職業安全衛生中心

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

### 7-5 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

### \* 8-1 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

### \* 8-2 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

### \* 8-3 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

### \* 8-4 職業安全衛生中心

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

### 8-5 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，流程設計簡便且容易下載

### \* 9-1 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

### \* 9-2 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

### \* 9-3 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

### \* 9-4 職業安全衛生中心

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

### 9-5 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

### \* 10-1 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

### \* 10-2 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

### \* 10-3 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

### \* 10-4 職業安全衛生中心

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

### 10-5 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

### \* 11-1 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

### \* 11-2 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

### \* 11-3 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

\* 11-4 職業安全衛生中心 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

### 11-5 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

### \* 12-1 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

### \* 12-2 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

### \* 12-3 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

### \* 12-4 職業安全衛生中心

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

### 12-5 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

### \* 13-1 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

### \* 13-2 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

### \* 13-3 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

### \* 13-4 職業安全衛生中心

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

### 13-5 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

##### \* 14-1 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

##### \* 14-2 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

##### \* 14-3 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

##### \* 14-4 職業安全衛生中心

- 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

##### 14-5 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)

##### \* 15-1 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

##### \* 15-2 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

##### \* 15-3 圖書暨資訊處

- A.採編組 B.閱覽組 C.圖書系統組 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

##### \* 15-4 職業安全衛生中心

- A.職業安全組 B.職業衛生組 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)

##### \* 16-1 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

##### \* 16-2 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

##### \* 16-3 圖書暨資訊處

- A.採編組 B.閱覽組 C.圖書系統組 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

##### \* 16-4 職業安全衛生中心

- A.職業安全組 B.職業衛生組 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：

\* 基-1 性別：

A.男 B.女

\* 基-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 E.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

\* 基-3 所屬單位：

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

教師：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.各類中心 I.行政單位



## 國立臺灣海洋大學108學年度院系所名稱行政滿意度問卷調查表(初稿)

敬愛的老師及同學，您好：

為持續改善本校院系所名稱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。本問卷採無記名方式，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：<https://www.ntou.edu.tw/academics>

### 壹、服務項目之滿意程度

就下列所提供的服務項目，請您逐一評估每個服務項目您對它的滿意程度。

向度	項目	滿意程度				
		非 常 滿 意	滿 意	普 通	不 滿 意	非 常 不 滿 意
服務態度精神—情意	1. 行政人員能耐心傾聽本院系所師生等相關人員的相關業務詢問並解決問題。(耐心)	○	○	○	○	○
	2. 行政人員能有禮貌的處理本院系所師生等相關人員臨櫃或電話的諮詢與協助。(禮貌)	○	○	○	○	○
	3. 行政人員能有責任感，如期完成對本院系所師生等相關人員的業務承諾。(責任感)	○	○	○	○	○
服務專業知能—認知	1. 行政人員能熟悉業務與流程，按時完成本院系所師生相關的事務。(熟悉)	○	○	○	○	○
	2. 行政人員能一次性就本院系所師生相關的事務正確的處理。(正確)	○	○	○	○	○
	3. 行政人員能及時且正確回答本院系所師生詢問的問題，如修業學分等。(正確)	○	○	○	○	○
服務專業內容—技能	1. 行政人員能主動更新與充實本院系所網頁，提供各項表單下載及法規之查詢。(訊息傳遞和表單下載服務)	○	○	○	○	○
	2. 行政人員能主動規劃與提供本院系所師生簡便的網路線上服務。(線上服務)	○	○	○	○	○
	3. 行政人員能主動通知或傳達本院系所師生最新規定及課程學習等相關資訊，如課程表。(訊息傳遞服務)	○	○	○	○	○
	4. 行政人員能主動提供、檢視和維修本院系所師生上課所需的充足設備，並確保其可用性。(設備服務)	○	○	○	○	○
	5. 行政人員能主動詢問教師研究室或辦公設備需求，並進行相應的合理採購。(設備服務)	○	○	○	○	○
	6. 行政人員能主動維護好本院系所空間品質，並營造有助師生互動的整潔美觀而舒適環境。(設備服務)	○	○	○	○	○

向度	項目	滿意程度				
		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
	7. 行政人員能主動參與處理本院系所師生所舉辦各項活動的業務，如研討會、演講、班會等。(活動服務)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	8. 行政人員能有效率地處理本院系所師生所反映的問題或所需的幫忙。(問題解決或處理)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	9. 行政人員能依簡化流程主動處理本院系所師生相關物品的借用服務。(物品借用服務)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	10. 行政人員能協助本院系所教師相關表單的申請。(表單申請服務)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	11. 行政人員能協助本院系所教師研究與課程需求的發文。(發文服務)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	12. 行政人員能針對本院系所教師上課支援需求之迅速回應。(課程支援)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	13. 行政人員能從多元管道獲得本院系所師生對其服務品質的回饋。(回饋管道)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

請就現有人力、軟硬體設備、服務空間、行政效率、服務態度及各項行政措施等，您認為本院系所尚有那些極需改進之處，請提供具體之建議：

---



---



---



---



---

## 貳、基本資料

1. 性別：男 女

2. 身份別：老師 學生

國立臺灣海洋大學108學年度院系所名稱行政滿意度問卷調查表(初稿)修正後

敬愛的老師及同學，您好：

為持續改善本校院系所名稱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。本問卷採無記名方式，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：<https://www.ntou.edu.tw/academics>

## 壹、服務項目之滿意程度

就下列所提供的服務項目，請您逐一評估每個服務項目您對它的滿意程度。

向度	項目	滿意程度					
		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
一、服務態度精神(—情意)	1. 行政人員能耐心傾聽本院系所師生等相關人員的相關業務詢問並解決問題。(耐心)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2. 行政人員能有禮貌的處理本院系所師生等相關人員臨櫃或電話的諮詢與協助。(禮貌)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	3. 行政人員能有責任感，如期完成對本院系所師生等相關人員的業務承諾。(責任感)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
二、服務專業知能(—認知)	1. 行政人員能熟悉業務與流程，按時完成本院系所師生相關的事務。(熟悉)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2. 行政人員能一次性就本院系所師生相關的事務正確的處理。(正確)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	3. 行政人員能及時且正確回答本院系所師生詢問的問題，如修業學分等。(正確)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<b>4. 行政人員能落實代理人制度。</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
三、服務專業內容(—技能)	<b>1.</b> 行政人員能主動提供、檢視和維修本院系所師生上課所需的充足設備，並確保其可用性。(設備服務)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<b>2. 行政人員能協助師生設備需求採購。</b> (設備服務)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<b>3.</b> 行政人員能主動維護好本院系所空間品質，並營造有助師生互動的整潔美觀而舒適環境。(設備服務)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<b>4.</b> 行政人員能 <b>協助</b> 處理本院系所師生所舉辦各項活動的業務，如研討會、演講、班會等。(活動服務)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<b>5.</b> 行政人員能有效率地處理本院系所師生所反映的問題或所需的幫忙。(問題解決或處理)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<b>6.</b> 行政人員能依簡化流程主動處理本院系所師生相關物品的借用服務。(物品借用服務)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

向度	項目	滿意程度					
		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾接觸
	<u>7.</u> 行政人員能協助本院系所教師相關表單的申請。(表單申請服務) <u>8.</u> 行政人員能協助本院系所教師研究與課程需求的發文。(發文服務) <u>9.</u> 行政人員能針對本院系所教師上課支援需求之迅速回應。(課程支援) <u>10.</u> 行政人員能從多元管道獲得本院系所師生對其服務品質的回饋。(回饋管道)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<u>四、 網頁服務內容 (一技能)</u>	<u>1.</u> 行政人員能主動更新與充實本院系所網頁，提供各項表單下載及法規之查詢。(訊息傳遞和表單下載服務)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<u>2.</u> 行政人員能主動規劃與提供本院系所師生簡便的網路線上服務。(線上服務)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<u>3.</u> 行政人員能主動通知或傳達本院系所師生最新規定及課程學習等相關資訊，如課程表。(訊息傳遞服務)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

請就現有人力、軟硬體設備、服務空間、行政效率、服務態度及各項行政措施等，您認為本院系所尚有那些極需改進之處，請提供具體之建議：

---



---



---



---



---

#### 參、基本資料

1. 性別：男 女

2. 身份別：老師 學生