

國立臺灣海洋大學 105 學年度行政品質評鑑委員會議紀錄

時 間：106 年 6 月 21 日(星期三)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

記錄：陳祉吟

出席者：李委員孔文、翁委員順泰、余委員坤東(請假)、邱委員思勉(請假)、龔委員瑞林、劉委員光明、邱委員永嘉、林委員正平、楊委員仲家、林委員修國、江委員海邦、詹委員滿色、許委員籐繼(請假)、詹委員鴻敏、廖委員嘉慧、林委員淑慧、學生委員李秉國同學

列席者：張教務長文哲、唐總務長世杰、圖資處張處長忠誠、體育室黃主任智能

一、報告事項

- (一) 105(本)學年度受評單位「教務處」、「總務處」及「圖書暨資訊處」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 4-5 頁)辦理，業於 105 年 12 月 5 日至 106 年 1 月 15 日實施，問卷結果業已請圖資處協助匯出，轉請航管系教授進行相關統計分析，並於 106 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擬於提案中請委員審議。
- (二) 105 學年度「行政滿意度」調查結果摘要(如附件 2，第 6-8 頁)，及「102 與 105 學年度行政滿意度比較分析結果摘要」(如附件 3，第 9-11 頁)。滿意度整體平均數分別為「教務處」平均 3.87、「總務處」平均 3.87 及「圖資處」平均 3.94，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 105.06.22「104 學年度第 2 次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_105 學年度改善進度，共計 1 項(詳如附件 4，第 12 頁)。

決議：檔案室因現有空間之限制，仍未符合檔案法之設置標準，故持續追蹤。(如附件 4，第 12 頁)

提案二

提案單位：秘書室秘書組

案由：有關 103 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 105.06.22 「104 學年度第 2 次行政品質評鑑委員會議」決議辦理。
2. 檢附 103 學年度受評單位改進計畫未結案項目_105 學年度改善進度，共計 3 項(詳如附件 5，第 13-14 頁)。

決議：103 學年度 3 項體育室改進計畫未結案項目，審議結果皆結案。

提案三

提案單位：秘書室秘書組

案由：有關 105 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 105 學年度受評單位「教務處」、「總務處」及「圖書暨資訊處」之檢討報告(詳如附件 6，第 15-39 頁)。

決議：委員對於 105 學年度 3 受評單位之建議事項如下：

受評單位	缺失類別	委員建議事項
一、教務處	(一) 服務態度	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。 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。 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。
	(二) 洽公窗口	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。 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。
	(三) 註冊章處理	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。
	(四) 成績單列印	4. 建議將體育館之機台移至工學院。
	(五) 新生相關問題	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。

受評單位	缺失類別	委員建議事項
	(六) 學費規定 (七) 即時反應信箱	6. 請註課組調查了解其他學校，是否尚有逾期繳款問題。 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。
二、總務處	學位服管理	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。 2. 建議學位服管理採線上租借方式處理。
三、圖資處	(一) 服務態度 (二) 公務標示	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。 2. 建議檢討公務標示高度是否太高，必要時可再降低些。
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。

三、臨時動議：無

四、散會：下午 1 時 40 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 105 學年度「行政滿意度」調查結果摘要

一、問卷調查回收情形

105 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 8,639 人為母群體(其中教師 369 人，職員 220 人，學生 8,050 人)，以教學務系統問卷方式進行調查，上網填答人數共計 1,855 人(其中教師 69 人，職員 70 人，學生 1,716 人)，整體填答率 21.5%，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	369	220	8,050	8,639
填答總數	69	70	1,716	1,855
填答率	18.7%	31.8%	21.3%	21.5%

二、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) 教務處

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	4.24	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	4.40	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.96
職員	4.05	行政單位辦公地點明確標示	4.18	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.89
本國學生	3.84	1. 行政單位辦公環境的整潔與美觀 2. 人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	3.94	行政單位網頁內容之豐富度	3.77
外籍學生	4.00	該單位行政人員能確實掌握工作時效	4.36	行政單位提供完善的網路查詢服務	3.61
教職員生	3.87	人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	3.98	行政單位網頁內容之豐富度	3.79

(二) 總務處

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	行政單位辦公環境整潔與美觀	4.31	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	4.00
職員	3.96	1. 行政單位辦公環境整潔與美觀 2. 行政單位提供相關業務的諮詢很完善	4.04	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.78
本國學生	3.85	1. 人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 2. 行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.94	行政單位網頁內容之豐富度	3.76
外籍學生	3.98	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.28	行政單位提供完善的網路查詢服務	3.69
教職員生	3.87	1. 人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌 2. 行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.96	行政單位網頁內容之豐富度	3.79

(三) 圖資處

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	4.29	1. 行政單位辦公環境的整潔與美觀 2. 人員的服務態度親切和善與有禮貌 3. 人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	4.41	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	4.09
職員	3.97	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	4.06	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.86

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
本國學生	3.92	辦公環境的整潔與美觀	4.06	設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理抱怨不滿	3.84
外籍學生	4.00	1. 人員能確實掌握工作時效 2. 行政單位辦公環境的整潔與美觀	4.31	1. 提供完善的網路查詢服務 2. 設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理抱怨不滿	3.69
教職員生	3.94	行政單位辦公環境的整潔與美觀	4.08	設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理抱怨不滿	3.86

國立臺灣海洋大學 102 與 105 學年度行政滿意度比較分析結果摘要

一、教務處滿意度比較分析結果

針對全校師生、教師與學生對於 102 學年度與 105 學年度研發處所提供之 15 個服務項目的滿意比例做比較分析，分析結果顯示如表 1。

表 1 全校師生、教師與學生對於教務處服務項目滿意程度比較

題號	服務項目	102 與 105 學年度滿意度比較分析結果		
		師生	教師	學生
1	行政單位辦公地點的明確標示	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
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	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
8	行政單位有設置洽公流程標示	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
9	行政單位提供相關業務諮詢服務	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
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	無顯著差異	無顯著差異	顯著提高
12	行政單位網頁內容之豐富度	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
14	行政單位行政人員代理制度之完備性	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異

二、總務處滿意度比較分析結果

本節將針對全校師生、教師及學生對於 102 學年度與 105 學年度學務處所提供之 15 個服務項目的滿意度做比較分析，分析結果顯示如表 2。

表 2 全校師生、教師與學生對於總務處服務項目滿意程度比較

題號	服務項目	102 與 105 學年度滿意度比較分析結果		
		師生	教師	學生
1	行政單位辦公地點的明確標示	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
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	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
8	行政單位有設置洽公流程標示	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
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	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
12	行政單位網頁內容之豐富度	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異

三、圖資處滿意度比較分析結果

本節將針對全校師生、教師及學生對於 102 學年度與 105 學年度國際處所提供之 15 個服務項目的滿意度做比較分析，分析結果顯示如表 3。

表 3 全校師生、教師與學生對於國際處服務項目滿意程度比較

題號	服務項目	102 與 105 學年度滿意度比較分析結果		
		師生	教師	學生
1	行政單位辦公地點的明確標示	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
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	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
5	該單位行政人員能確實掌握工作時效	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	無顯著差異	無顯著差異	顯著提高
8	行政單位有設置洽公流程標示	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
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	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
12	行政單位網頁內容之豐富度	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異

102 學年度行政品質評鑑受評單位改進計畫未結案項目_105 改善進度

受評單位：總務處

<p>評鑑建言</p>	<p>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>104 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>104 學年度第 2 次行政品質評 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>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>委員意見</p>	<p><input type="checkbox"/>結案 <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>

103 學年度行政品質評鑑受評單位改進計畫未結案項目_105 改善進度

受評單位：體育室

評鑑建言	<p>一、改善服務品質</p> <ol style="list-style-type: none"> 活動組直接面對學生，服務全校師生，在服務品質提升宜有具體的做法。(體育活動組) 問卷反應中之滿意度有改善的空間，主管對於行政人員管考之做法宜更明確。(體育活動組) 要定期召開會議並面對服務品質提升的議題，提出改善做法。(體育活動組) 由學生反應端及滿意度調查，對人員之工作內容之滿意度都不太正面。 應有一套改進服務品質之 SOP。 見 103 學年度問卷結果檢討報告一之 1 其回答內容 2 以及 5 都要再改進。(說明管理人員的方法)
104 學年度執行情形	體育活動組與教職員工生面對接觸多為場地借用相關事宜，現階段已將各類型場館借用流程標準化，亦於網路加強宣導，目前流程順暢。後續將會針對組內人員服務態度加強教育訓練及建立工作 SOP，以期完備各項工作流程。
104 學年度第 2 次行政品質評鑑委員會議委員意見	<p>■持續追蹤</p> <p>對於改善服務品質方面，針對組內人員服務態度加強之教育訓練及工作 SOP 之建立尚未完成。</p>
105 學年度執行情形	已建立場館借用流程標準化，並針對服務學習助理及各單位專員態度改善訓練，並建立工作 SOP，已達到各項工作的流暢性。
委員意見	■結案
	<input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

評鑑建言	<p>二、場地借用宜更 e 化和精準。</p>
104 學年度執行情形	目前場館借用 e 化部份已建立線上場館借用查詢系統，日後將規劃線上場館借用申請系統，方便本校師生使用。
104 學年度第 2 次行政品質評鑑委員會議委員意見	<p>■持續追蹤</p> <p>因線上場館借用申請系統尚未規畫完成。</p>
105 學年度執行情形	場館 E 化部分已建構完成，方便教職員工生可透過網路查詢場館使用狀況，並呈現至體育室網頁供本校教職員工生及需求單位線上查詢。
委員意見	■結案
	<input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

評鑑建言	三、因自評目前並無建置輪調制度及業務說明手冊，故宜建立簡要之業務說明單張。
104 學年度執行情形	將依各組業務職掌分工製作完成業務說明單張，交付業務人員外主任及組長均各有一份以作為業務推動督導之用。
104 學年度第 2 次行政品質評鑑委員會議委員意見	<input checked="" type="checkbox"/> 持續追蹤 因各組業務說明單張尚未完成。
105 學年度執行情形	本室已完成職掌分工及業務說明，並於每學期開學前更新業務分配及調整工作內容。
委員意見	<input checked="" type="checkbox"/> 結案
	<input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

國立臺灣海洋大學 105 學年度「行政滿意度」問卷調查結果檢討報告

一、受評單位：教務處

缺失檢討	精進措施及期程
一、服務態度	
<p>1. 上次還沒 12 點去申請在學證明，還瞪我超傻眼的(因為他們已經訂好 pizza 準備開動了)，我又不是在你們午休的時候去，然後還說有學生證啊！幹嘛辦！就是模糊不清了才會來辦，我態度良好拿出學生證後，服務人員臉又更臭了(到底在臭甚麼?)，莫名其妙！從小學到高中，學校處室裡面的行政人員沒看過這樣的，哪裡欠你們啊！</p> <p>2. 教務處註冊組的行政人員跟工讀生態度都不是很客氣，效率也很差。我重辦學生證的時候跑了三趟，明明是他們告知我可以領取的時間，結果卻沒有完成，最後一次去是直接現場等他們處理，我蠻氣憤地，白白耗了很多時間，該檢討。</p> <p>3. 負責航管系的註冊課務組的態度需要改善，希望多點耐心處理學生事務。(個人)</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？</p> <p>5. 到教務處詢問校際選課的事項，每個窗口都說不是他們的負責範圍，對份內的事情相當沒有責任感。</p> <p>6. 有一個工讀生很兇，都在看自己的書，去的時候也不理我，叫了好幾次她才聽見，後來終於聽到我在叫她，還先瞪才幫我蓋註冊章。不過此事屬該工讀生個人行為，其他工讀生很友善。</p>	<p>1. 爾後將避免在非午休時間準備午餐，並檢討改進服務態度。期程：立即改善。</p> <p>2. 為避免因機器故障，延誤同學取件時間，已積極研究未來無須加蓋註冊章，由同學直接線上列印在學證明。</p> <p>3. ★當事人說明：職為航管系畢業校友，一直本著努力為學弟妹們付出的熱情，尚有不足之處會繼續努力改善。期程：立即改善。</p> <p>4. 討論後，已提升耐性及改善態度。期程：立即改善。</p> <p>5. 未來將會指引同學至正確之窗口辦理。期程：立即改善。</p> <p>6. 已檢討並對工讀生之工作態度積極要求。期程：立即改善。</p>

缺失檢討	精進措施及期程
<p>7. 註冊課務組很可怕。</p> <p>8. 註冊組蓋章的阿姨有點兇。</p> <p>9. 教務處某些系所承辦職員會藉故推託辦理特定業務，或直接丟給工讀生。</p> <p>10. 教務處人員態度不定，且未能提供學生適合之教務解決方式，對問題第一時間無法明確說明，被動，而常有不在座位或因頻繁接電話導致無法服務的狀況。</p> <p>11. 教務處的行政人員對於不清楚的事情態度非常不好，僅一直強調不是他所受理的，卻完全沒指引該如何跑流程。</p> <p>12. 曾經在教務處有事情要辦理，卻不小心找錯人的時候，被很差的態度對待。</p> <p>13. 每次去申請文件，教務處的人員連工讀生態度都很不好。</p>	<p>7. 檢討後，已改善與同學說明之態度。期程：立即改善。</p> <p>8. 討論後，已加強親切之態度。期程：立即改善。</p> <p>9. 已檢討並要求承辦同仁，除非休假或與學生家長電話說明中，均應親自處理自身業務。期程：立即改善。</p> <p>10. 未來將會更主動指引同學如何辦理。同仁本著同理心來服務同學，也希望電話詢問的問題能充分回答並使對方滿意所提供之服務。期程：立即改善。</p> <p>11. 已檢討並要求承辦同仁，應指引同學該如何辦理，如詢問問題較為複雜，則轉請承辦人員做更為詳盡回答，使學生明瞭流程。期程：立即改善。</p> <p>12. 提醒同仁皆能秉持「主動服務，勇於任事」的精神，「即時處理，微笑以待」的服務態度，針對各項業務洽詢，即使無法立即回答，也會請對方留下聯絡方式，盡快了解後，立即回覆告知，避免轉至其他單位而求助無門。</p> <p>13. 檢討後，已改善與同學說明之態度。期程：立即改善。</p>
二、行政效能	
<p>1. 註冊課務組承辦人羅小姐是由研發處調任過來，所以很多事情不甚了解，但是聽說他還要身兼研發處工作，多次需及時公布的事情都有延宕，要找人的時候不是出差就是去吃飯還沒回來，中午吃飯吃到兩點好像是常態？希望工學院可以換一位專職的負責人，一直麻煩其他註冊課務組的行政人員不應該是常態。(個人)</p> <p>2. 教務處特定系所承辦人經常上班時間不在座位上。</p> <p>3. 學生於期限內繳交申請資料給教務處，該單</p>	<p>1. ★當事人說明：此狀況為職初轉換至註冊課務組，須同時兼顧原研發處工作，此狀況不復存在多時，一切均已恢復正常。期程：立即改善。</p> <p>2. 已要求承辦人若離開座位，應請同仁代理協助同學，並盡快回座。期程：立即改善。</p> <p>3. 已檢討改進。期程：立即改善。</p>

缺失檢討	精進措施及期程
<p>位卻回應不能保證能準時交付給校外單位，甚至回答如果擔心行政效率不佳，建議自行投遞至校外單位，我認為這個情況需要改善。</p>	
<p>三、洽公窗口</p>	
<p>1. 關於行政大樓的窗口，可就系別、處理項目等分類，標示得更清楚。</p> <p>2. 教務處的對外窗戶不夠明確，常窗戶無人(可設置鈴鐘等設備)。</p>	<p>1. 已檢討如何加強標示。期程：立即改善。</p> <p>2. 已更新對講機。期程：立即改善。</p>
<p>四、註冊章處理</p>	
<p>1. 無法接受"註冊課務組"在學生前往蓋註冊章之時，因為大四同學有些人出國念書，有些人去別的地方實習，並且班上同學的課程完全沒有必修課，造成班代無法集中收取學生證統一蓋章，所以大家只得各自前往，卻要被行政人員用非常無敵差的態度大罵，還說什麼對其他的同學不公平，強烈語氣要求我們下次必須要給班代統一收取，並且用很爛的語氣瘋狂碎念飆罵，我們當然可以理解行政人員的辛苦，但是能否體諒一下大四學生有諸多不便之處呢??????況且語氣根本不需要這麼差吧!!!讓人心情真的很不好，而且是一堆同學都遭受到砲轟，覺得根本無言。拜託你們改善一下好嗎？學生也不想要這樣，但就現實面來說只能這樣，又不是故意刁難你們的，有許多方法可以改善吧？根本沒有必要用這樣子的態度來對待大家，強烈要求學校這點請改進!!!</p> <p>2. 不允許提前蓋註冊章的話麻煩提供理由，要出國有急用，特別避開開學人潮提前去蓋章，但卻被拒絕。</p> <p>3. 蓋註冊章效率慢，都要等很久，學生證是悠遊卡，通勤時需要，非常不方便。</p>	<p>1-4 為避免因機器故障，延誤同學取件時間，已積極研究未來無須加蓋註冊章，由同學直接線上列印在學證明。</p> <p>3. 現行作法為開學時請班級代表收齊學生證，因張數眾多需查核後再蓋章，通常請代表的學生晚一點或隔天再來拿回；如果是學生單獨前來，都會立即蓋章還給學生。</p>

缺失檢討	精進措施及期程
4. 蓋學生證蓋好一點，我的都蓋到 106 去了。	4. 已請同仁注意妥善用印於當學年度之欄位。
五、成績單列印	
1. 印成績單的機器應該可以多設幾個吧！原本活動中心有一台，但每次去看都在維修，後來就不見，有那一台可以讓工學院學生更方便印成績單，應該是需要的。 2. 在行政大樓印成績單每次都要等很久~~~ 3. 印成績單的辦事人員效率差，動作慢。 4. 影印成績單時被辦公人員兇，只因為我不小心印錯我要印的東西。 5. 非常不友善，在申請英文成績單(機器無法列印)時，一副被找麻煩的樣子。	1. 活動中心之機台因氣候潮濕易故障已移至體育館。期程：立即改善。 2. 已檢討並將持續改進。期程：立即改善。 3. 已檢討並將加速辦理。期程：立即改善。 4-5 已要求改善態度。期程：立即改善。
六、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。 2. 很多地方都不知道在哪裡，建議開學時進行宣導。例如：教學中心有點難找。 3. 大一新生註冊當日，在展示廳一片混亂，且路線規劃不佳，導致註冊無法依時程表，而一再延後。 4. 註冊課務組需規劃更加完善且流暢的註冊程序及隊伍，以讓大一新生感受到學校的效率。 5. 希望招生部分可以採取更寬容的招收新生，讓每位新生都可以有機會進入海大這個大家庭。	1. 編製新生入學須知中校區樓館配置簡圖中詳列各組位置。每棟大樓門口處詳列建築物內部單位。將持續積極宣導。期程：立即改善。 2. 已檢討並將積極宣導。期程：立即改善。 3-4 已檢討並將調整流程。期程：立即改善。 5. 已檢討並持續改進。期程：立即改善。
七、轉學、復學問題	
1. 至少通知一下復學生當屆的入學時間。 2. 希望學校可以注重一下復學生的相關選課等。	1. 未來通知 2 次。 2. 已加強協助，並通知各系所共同協助。另復學生可由教學務系統查詢必修科目表，並可至畢業資格審核表中查核尚未修課課程，以避免重複修課或缺課。期程：立即改善。

缺失檢討	精進措施及期程
<p>3. 朋友申請轉系，聽說確切時間也沒公告在網路上，這是要他怎麼選課？之前有一次開學，好像是星期二吧，所以星期一的課退選的時候，就完全卡到，變成是我們可能上完第一堂課來不及遞出申請，校方居然回應我們說你們這是個案，只有你一個人有問題！（對我同學說）個案個頭啦！都在靠北海大粉絲專業被「靠北」那麼大聲了，居然還說是個案，真是睜眼說瞎話.....</p> <p>4. 轉學生、復學生課表每次都是空白的，沒有幫忙配課就算了，連選班上必修都還要寫報告書加簽。每個單位互相踢皮球，連私校的行政效率都比較好。</p>	<p>3. 已再次加強公告。期程：立即改善。</p> <p>4. 轉學生及復學生原則上會協助配必修課，選修課程請學生於選課期間自行上網選課。如逾選課期間則需以學生報告書並由進修推廣組協助選課。持續加強協助，未來朝向不須寫報告書方式來努力。</p>
八、課程相關問題	
<p>1. 服務學習課程平台，學生大都會積極參與，但不瞭解如何正確取得時數。</p> <p>2. 學校提倡手機上網融入教學，但一個班級約有 10 位學生無手機可上網，而教學中心目前可借用的平板電腦不足，實施上有困難。</p> <p>3. 開學時請問承辦學士後的開課日期，完全不知道，問教務處人員也不清楚，一直說應該是...應該是....問誰問誰，事情已經安排了，</p>	<p>1. 如欲了解服務學習課程進行方式，可參酌下列方式得知相關資訊：</p> <p>(1) 可詢問各班級服務學習課程老師 (http://ais.ntou.edu.tw)。</p> <p>(2) 可由服務學習平台 (http://slp.ntou.edu.tw) 下載服務學習課程實施要點參閱。</p> <p>(3) 可寫信、致電或是親臨教學中心詢問服務學習承辦人(施硯傑分機 2105 信箱 a4vdx@ntou.edu.tw) 相關事宜。期程：立即改善。</p> <p>2. 目前教學中心平板電腦與筆記型電腦，如無外借，數量應是尚堪足夠，日後如需使用，可以請先致電詢問預約，另因智慧教學為初期試辦計畫，故經費有限，但仍然會依計畫預算逐步添購相關設備，以符合課堂需求。</p> <p>3. 學校行事曆開始上課日通常在星期日，學士後學位學程有安排課程，由承辦系所決定是否上課，故請學生向承辦學系詢問。</p>

缺失檢討	精進措施及期程
<p>開課前才臨時通知正確開課日期，導致開課第一周還須請假，煩請商船系課務負責人員清楚正確行事曆，謝謝。</p>	<p>另在與開學前所舉辦之新生入學座談時亦告知開課日期，並於學系網頁儘早公告，以達周知之效。期程：立即改善。</p>
<p>九、學費規定</p>	
<p>學費辦法彈性過小，科目過於細分，嚴重影響學費補助請領，學費逾期罰金過高，像是神棍騙錢。</p>	<p>已檢討辦法並將提請相關會議討論。期程：立即改善。</p>
<p>十、實習機會</p>	
<p>希望實習暨就業輔導組能夠多為學生爭取實習機會，向台北市幾間有名的綜合性大學學習。</p>	<p>本處實就組積極協助各系所，對外爭取企業實習機會，以提供學生更多元學習環境，並將參考及見習各大專校院實習成效，以檢討改善該組實習業務。期程：立即改善。</p>

二、受評單位：總務處

缺失檢討	精進措施及期程
一、服務態度	
<p>1. 此處總務處特別指事務組，年末申請停車證改為線上申請，代系所跑流程，非常不耐煩與口氣很差，回應現在要線上申請，覺得沒有必要對工讀生發脾氣、不耐煩，可以多向各單位宣導，畢竟工讀生是被交辦處理，工作上的不耐煩沒有必要出氣在學生身上。(個人)</p> <p>2. 總務處出納組需加強人員電話禮儀訓練。</p> <p>3. 覺得出納組有個阿姨的態度超不友善。</p> <p>4. 保管組無法清楚回答相關問題或是提供紙本資料以供參考，且態度不佳有待加強。</p> <p>5. 總務處保管組人員應該增加耐性。</p> <p>6. 總務處保管組：冷漠、不耐煩、一眼都不看就推給工讀生。</p> <p>7. 負責畢業服租借的男性行政人員(非工讀生)態度很差，做事愛理不理，交代事情不清不楚，害同學白跑很多趟。(個人)</p> <p>8. 總務處保管組：電詢畢業服租借事宜，語氣兇惡，還推託可以去外面跟廠商借。(個人)</p> <p>9. 負責畢業服租借的男性行政人員(非工</p>	<p>1. ★當事人說明：</p> <p>(1) 校園停車申請洽達於 105 年 7、8、9 月進行「硬體設備提升及整合」、「管理系統智慧 E 化平台建置」及訂定「汽車停車收入收支管理要點」，因同時進行軟硬體應建置更新及行政法規訂定，洽詢電話非常多，有口氣不耐之處本人深感抱歉，並針對業務執行進行檢討。</p> <p>(2) 本人隨即於 105 年底針對使用者反應意見進行管理平台微調，並將汽車停車通知、申請、使用之期間做區隔，修正本校「汽車停車收入收支管理要點」。</p> <p>2-3 出納組同仁工作積極認真，服務態度自許能達到親切、和善與有禮貌，將請同仁於電話禮儀及日常對應方面更積極注意口氣及服務態度。</p> <p>4. 保管組將加強代理制度及請假交代事項，視需求提供參考範例資料，協助解答諮詢問題，加強辦公室禮儀。</p> <p>5. 保管組加強辦公室禮儀，如同時遇有急件須辦理，委婉說明清楚以免致生不必要誤會。</p> <p>6. 高度專業分工是辦公室常見，保管組財產物品每日登錄案件多，有時恰好登錄財物，或正在進行思考性工作，未能及時招呼，以致讓前來洽公的同學沒有尊榮感，將加強辦公室禮儀。</p> <p>7-9 ★當事人說明：</p> <p>(1) 由於配合廠商清洗學位服需排程作業，大概都在每年 11 月上旬，陸續將送洗的學位服送回學校，在未開放借用前，學生若急需使用學位服，會建議向外面廠商借用。</p> <p>(2) 106 級學位服借用自 105 年 11 月 16 日起系統開放，訊息公告在行政資訊網，通知各學系系辦公室，畢聯會的 FB 平台，公告中有</p>

缺失檢討	精進措施及期程
<p>讀生)，在電話中對學生表現很不耐煩的語氣，態度極差。(個人)</p> <p>10.總務處之保管組與環安組，服務態度相當惡劣。</p> <p>11.總務處應重新調整相關作為與心態，服務品質極為低落，建請業管首長應考量人性化服務，否則請撤換正副總務長，嘉惠學子。</p>	<p>說明團體借用與個人借用操作方式與流程。</p> <p>(3) 因團體借用同一時間發放數量多，須預約時間，與預先將申請學系學位服尺寸、數量備妥；增設預約制度無非就是要能縮短等候時間，增快學位服發放速度與人力調配與工作排程。</p> <p>10.提醒同仁隨時保持和善服務態度，提升服務品質。</p> <p>11.(1) 總務處業務繁瑣，所思量者莫不是能提供師生便捷且優質之服務，如建置線上報修系統，即是基於人性考量，將總務處提供之各項修繕服務，整合為單一窗口。</p> <p>(2) 目前高教產業競爭激烈，總務處將採 e 化精進措施，提升本處服務品質暨降低經營管理成本。</p>
二、行政效能	
<p>1. 建議加強各處室內的聯繫，繳個費還要 3 樓 1 樓來回跑，兩處室還溝通不良？樓上說打電話幫我講了，你們樓下支付櫃台還一直跟我講沒有這回事。讓我樓上樓下來回跑超過 3 趟還沒解決問題，會不會太誇張????尤其是樓下的，一副我們早就聯繫過，沒有就是沒有的樣子，是因為我只是學生而已，就吃定我嗎？我還是第一次幫家兄繳個費就花超過 30 分鐘的，這效率也太高??原來用分機溝通還會 lag 喔？請你們多加改善(尤其是繳費櫃檯)。</p> <p>2. 營繕組做事情很慢很拖。</p>	<p>1. 出納組各項收付款均係依據業務單位審核結果辦理，將加強各業務承辦人與案件有關單位承辦人之業務聯繫，使收、付款作業順利完成。</p> <p>2. 營繕組業務可概分為一般修繕工程、專案工程及建築物興建工程三類，由 4 位承辦人分辦，每案包含現場勘查、洽商研討工法、審查施工圖說、招標、監督施工品質、履約管理、驗收、結案付款等作業，人力實在不足，但仍持續在不違法的前提下力求善效率提升，例如已建立標準化業務手冊以減少可能疏失，一般修繕工</p>

缺失檢討	精進措施及期程
	程部分已增加年度開口合約，以減少超過 10 萬元以上需辦理招標之件數。惟各項工程受限於採購法、營建法規、校內請購核准時間、天候、無法施工時間(校慶、畢業、招生考試及其他校內重大活動或使用單位要求)，請師生見諒。
三、公務標示	
<p>1. 關於行政大樓的窗口，可就系別、處理項目等分類，標示得更清楚。(教務處，總務處)</p> <p>2. 繳費還要繞到外面有點不方便，也不明顯，讓我上次要繳費時不知道就直接開辦公室的門，有點不好意思！</p>	1-2 出納組已於辦公室門口處清楚標示洽公窗口位置，各服務櫃檯前亦已設置清楚標誌辦理收款、零用金等業務。
四、校園環境整潔與美觀	
<p>1. 保管組環境有點亂。</p> <p>2. 校園有些女廁馬桶因水量有些大，沖水後周圍會有積水，導致有些髒亂。如人社院三樓女廁。</p>	<p>1. 由於回收學位服時間長且分散，回收清洗的學位服，廠商回收前先存置在保管組辦公室，觀感凌亂，保管組將研擬集中回收日期，以增進辦公室整潔美觀。</p> <p>2. 環安組將持續加強廁所環境清潔，也請使用者發揮功德心，如廁後沖水時避免強力踩踏。</p>
五、申訴管道	
<u>總務處並未建置投訴專線或網路留言板。</u>	已於總務處網頁首頁建置「總務信箱」，有任何建議歡迎隨時來信。
六、郵件包裹處理	
<p>1. 向學生加強宣導郵件送達後之領取流程(包含信件、包裹之分類)。</p> <p>2. 宿舍學生每年名單不一樣，有些同學搬出去住，但會把信件(或包裹)的地址寫系所或郵務室，但郵務室在分類郵件</p>	<p>1. (1) 郵務室每天收到信件包裹(掛號以上)經核對數量，輸入掛號號碼後即分發至各單位信箱，並發送電子郵件通知收件人，除重要信件如信用卡等須本人領取外，其餘則由各單位派員至郵務室簽收領回。</p> <p>(2) 文書組網頁已明列各種狀況的 SOP，郵務室亦將對領取流程加強宣導。</p> <p>2. 原則上郵件係以收件人的地址做遞送，如未標示宿舍，郵務室會以郵務系統上之系所單位為遞送處；如學生已不住宿舍則可將郵件退回郵</p>

缺失檢討	精進措施及期程
<p>時，仍會依照之前的資料(而非地址上的資料)將其信件(或包裹)送至宿舍來，導致學生找不到郵件而奔波，常常在宿舍區詢問為什麼地址已經不是寫宿舍了，但信件(或包裹)仍送至宿舍來。</p> <p>3. 每周間，住輔組的服務學習助理會至郵務室領取郵件至各宿舍，有時會參雜一些通知單，冀請宿舍通知同學儘快至郵務室領取大型郵件，可以的話，請附上房號(包裹上面應該都有寫)，宿舍區難免有同名同姓的學生，若能附上寢室號碼，才能減少出錯率。</p> <p>4. 宿舍每寢室都有電話，若有需要聯繫住宿生，可直接撥打寢室電話。</p> <p>5. 郵務室工讀生把我的郵件拿錯給別人，害我東西差點不見。</p> <p>6. 郵務室新工讀生常常出包，覺得雷雷的。</p> <p>7. 郵務室說我的系所沒有登入在教學務系統，這樣的話在收到我的郵件時，他們會查不到(拒收等)，可是在教學務系統學生界面上，根本就不能改系所，我也去問過系辦，系辦助教說已登入。個人覺得學校網絡資訊的連通性，應予提升。(總務處,圖資處)</p>	<p>務室改轉交系所辦公室，郵務室亦會加強注意，避免不當投遞。</p> <p>3. 未來信件包裹如有標示寢室號碼者，郵務室會將寢室號碼加註於通知單上。</p> <p>4. 宿舍郵件除郵務系統發送郵件通知收件人外，皆由各宿舍輔導員或宿舍值班幹部統一領取分發，包裹則以簽收單遞送通知，由收件人至郵務室領取。郵件逾 10 天未領取，郵務室會電話追蹤，電話 3 次通知仍未領取者,逾 14 天後以退件處理。</p> <p>5. 各單位郵件領取人再轉交過程中恐有疏漏，重要郵件如怕傳送中遺失而需親領者，請通知寄件者於信封上標示「親領」，以免傳送中遺失，文書組亦將加強工讀生教育訓練。</p> <p>6. 文書組將加強工讀生教育訓練。</p> <p>7. 單位系所名稱異動時，郵務室將加強注意郵務系統資料庫的更新與維護。</p>
七、學位服管理	
<p>1. 保管組不給借多餘的學士服。</p>	<p>1. 非 106 級應屆畢業生，已開放借用庫存尚有多餘之學位服。</p>

缺失檢討	精進措施及期程
<p>2. 保管組的學士服真的很擺爛，其他學校都拿到了，為什麼我們要拖那麼久，畢代去詢問還一副事不關己的模樣，不知道是真的還假的，但是發得很慢是事實，整體降低了我對學校行政的信心！希望未來保管組可以加油！</p> <p>3. 總務處保管組：通知要領取畢業服後，準備了兩天還拿錯 size，不知道在準備什麼。</p> <p>4. 負責畢業服租借的男性行政人員(非工讀生)對作業流程搞不清楚，害同學白跑很多趟。(個人)</p> <p>5. 總務處保管組：事實上出借畢業服不需要豐富的專業知識，但出借流程紊亂，系統無法印單子推給畢聯會；被質問為什麼準備兩天可以拿錯 size 推給工讀生，還一直叫畢業生去跟外面廠商借，請檢討一下是否有坐領乾薪、尸位素餐之嫌呢？</p>	<p>2. 106 級學位服，廠商於 11 月上旬將清洗後學位服送回學校，人文大樓地下室庫房上架完成後，保管組即開放教學務系統辦理學位服借用，自 105 年 11 月 16 日開放申請，11 月 23 日開始領取，借用日期至 106 年 7 月 31 日。整體而言，本校學位服清洗後上架，到再次開始借用，學位服在學校庫房架上僅 2 週時間，保管組將再檢討發放期間人力配置，以符合實際需求。</p> <p>3. 學位服包含帽、披肩、學位服，學位服團體借用期間，每天發放數量相當大，所以公告中書明團體借用於領取前 2 日，將學位服借用尺寸統計，通知保管組備便。領取時也會請同學當場清點，如數量、尺寸有誤亦會補足或更換 size，107 級學位服保管組將會調整發放時間與增加人手。</p> <p>4. ★當事人說明：由於配合廠商清洗學位服需排程作業，大概都在每年11月上旬，陸續將送洗的學位服送回學校，在未開放借用前，學生拍攝畢業照大約在10月份，若急需使用學位服，會建議向外面廠商借用，106級學位服借用自105年11月16日起系統開放，訊息公告在行政資訊網，通知各學系系辦公室，畢聯會的FB平台，公告中有說明團體借用與個人借用操作方式與流程，因為團體借用同一時間發放數量多，須預約時間，與預先將申請學系學位服尺寸數量備妥。增設預約制度無非就是要能縮短等後時間，增快學位服發放速度與人力調配與工作排程。</p> <p>5. 保管組新訂學位服管理要點，為本校學、碩、博士服(以下稱學位服)借用及管理作業程序有所依循，所稱系統無法列印單子，有幾種原因： (1) 團體借用期間，僅該班學位服管理人或班代具權限可列印繳費單，而學位服管理人或班代名單係由畢聯會提供。 (2) 部分無法列印原因，歸納為系統功能操作</p>

缺失檢討	精進措施及期程
<p>6. 總務處保管組：租借畢業服程序，在班上每個人都用學務系統申請後，還要印出實體單子交過去，難道你們查不到嗎？</p> <p>7. 總務處保管組：按你們公布的流程操作，卻沒辦法有效率的拿到畢業服。</p> <p>8. 總務處保管組：畢業服清潔費調漲為去年的兩倍，是否經過正當程序？</p> <p>9. 總務處保管組：讀完整個學程只會借一次畢業服，也不是很常麻煩你們，沒必要把視學生為敝屣的態度帶進工作裡，工讀生才領多少錢，有事由工讀生出來道歉，有功你去跟長官領，是行政人員該有的素養嗎？</p> <p>10. 保管組的學士服發放速度及公告明確性需改進。</p>	<p>不熟悉以及個人電腦環境設定封鎖彈出視窗。</p> <p>保管組於學位服借用期間，如遇有系統操作問題，均立即處理，如屬系統問題則轉請圖資處協助處理。</p> <p>6. 租借畢業服程序，涉及借用、繳費、領取、歸還以及最後要辦理離校的程序，列印出紙本借用繳費明細，可供給學位服負責人及出納組核對繳費、收費金額，保管組發學位服及領取清點數量尺寸與繳費是否相符，也有助於學位服負責人領回後，發給同學簽收。</p> <p>7. 學位服包含帽、披肩、學位服，且因個人體型提供不同尺寸借用，學位服團體借用期間，每天發放數量相當大，所以公告中書明團體借用於領取前 2 日，將學位服借用尺寸統計，通知保管組備便。領取時也會請同學當場清點，如數量、尺寸有誤亦會補足或更換 size，107 級學位服保管組將會調整發放時間與增加人手。</p> <p>8. 保管組新訂學位服借用管理要點，105 年 8 月 11 日行政會議通過訂定，105 年 9 月 2 日海總保字第 1050016901 號令發布，管理及清潔費用簽案核准後公告。</p> <p>9. 保管組新訂學位服管理要點，為本校學、碩、博士服(以下稱學位服)借用及管理作業程序有所依循，檢討作業流程與實際借用時人力調配，以提高服務品質。</p> <p>10. 檢討 106 級學位服借用及歸還情形，作為 107 級改進參考。另評估學位服外包方式可能性。</p>
八、系統服務	
<p>1. 總務處線上報修系統中，建議增加建物修繕功能，以利後續報修事宜。</p> <p>2. 保管組財產登錄時間攏長。</p>	<p>1. 建物若有待修繕情形，可將相關資料以 E-mail 方式告知營繕組(ntoucmd@gmail.com)。</p> <p>2. 保管組財產登錄係依主計室每月底約 27 日，停止開傳票後，開始核對每月新增財物、報廢財</p>

缺失檢討	精進措施及期程
<p>3. 公文系統時常當機、跑不動，希望能夠改進。</p>	<p>物，保管組與主計室對帳完成後，始依規定表格報部及列印財產標籤，屬每月例行常態性工作，財產標籤都是在次月上旬列印，致使請購單位誤為登錄時間冗長。</p> <p>3. 公文線上簽核工具列中「副知檢視」使用者如未進行閱讀或刪除，長期下來會造成系統儲存空間負載過重，建議每隔一段時間予以刪除，以減輕系統空間負載並提高系統作業效率。將請系統公司針對 101-103 年的副知檢視資料檔先行刪除，再逐年依序刪除，最後只保留近六個月內的資料。</p>
九、校園安全	
<p>1. 總務處駐警隊 2017/01/04 凌晨 3 點左右，人社院大樓因不明原因觸發火警，當時班上同學幾個人拿著手機前往一樓查看，但並未進入。接著避免造成更大的傷害，其中有位同學撥打 119 請求協助，之後駐警隊姍姍來遲，並且判斷此警報造成原因應是風大緣故，正當他要進入大樓查看同時，竟發現忘記攜帶鑰匙並且折返回去。</p> <p>2. 希望總務處有時間把舊北寧路鋪平，並且把減速條設在適當的地方，請不要在轉彎處讓學生容易摔車，謝謝。</p> <p>3. 駐警隊很少看到他們在巡邏</p>	<p>1. 已告知當日執勤同仁改進處理事情態度。</p> <p>2. 舊北寧路已編列 107 年概算重新整鋪，屆時一併檢討減速墊裝設位置。</p> <p>3. 巡邏係駐警重要勤務，目前為每日上午 10 時、下午 15 時、晚上 20 時、夜間 1 時及 3 時共計有 5 個時段巡邏校區。</p>
十、車輛管理	
<p>1. 駐警針對學生開單，假日學校有活動一堆汽車違規停車都不管。</p> <p>2. 違規停車嚴重影響行人權益，應該有效的勸導及開罰。</p> <p>3. 很多機車亂停，希望多開單勸導！</p>	<p>1-3 (1) 學校停車位有限，遇大型活動車輛大批進入校園時，駐警隊將再加強交通疏導。</p> <p>(2) 針對汽機車違停，駐警隊巡邏時已加強取締逕行裁罰，並於每月行政會議提列報告。</p> <p>(3) 目前違規情形多半為：北寧停車場機車違停汽車格內、活動中心前機車違停黃網</p>

缺失檢討	精進措施及期程
<p>4. 學校停車位申請，應於開學前就要開始辦理申請作業，開學日前一日公佈申請結果。</p> <p>5. 請調整海大公共單車借用的繳款方式，太過繁瑣，建議合併至多功能繳費機(放置於圖書館裡)使用，由電腦打單，經由機器繳款還環保省紙。</p>	<p>區、汽車違停汽車通道中，仍請同學自律，以免危害他人權益。</p> <p>4. (1) 已針對使用者反應意見進行研修「汽車停車收入收支管理要點」，明確規範每年開放申請時間(業提行政會議修定完畢)。</p> <p>(2) 考量個資，將於申請完畢公佈核定申請單號供查詢。</p> <p>5. 現行收費方式說明：</p> <p>(1) 利用行政大樓3樓及學生活動中心1樓繳款機繳費，收據送事務組撤銷借用管制。</p> <p>(2) 歸還自行車時亦可一併由借還站代收逾時費用，再由借還站逕洽事務組辦理撤銷。借用人員還車時可以一併處理逾時繳費問題，後端皆由借還站及事務組處理，方便借用人員。</p> <p>(3) 目前行政大樓(含假日校門口工讀生提供借還、繳費)及男一舍借還點均能按上述方式辦理，工學院及學生活動中心借還點仍無法配合收款執行。</p> <p>建議收費方式：</p> <p>(1) 請工學院及學生活動中心借還點配合借還車時，一併代收借用逾時費用。</p> <p>(2) 推動行動支付，各借還點均能使用行動支付繳交借用逾免費時段自行車費。目前全家便利商店、一餐 2 樓 apple 商店已有行動支付，建議學校通盤評估全校各項收費可否適用，降低櫃檯作業負擔，增進行政效能，方便師生繳費。</p>
十一、匯款問題	
<p>1. 在報帳與匯錢時，常常自己填的帳戶是第一銀行，卻都匯到自己郵局的戶頭，造成諸多不便。</p> <p>2. 出納組匯款動作太慢，竟然可以拖半個月之久!!!</p> <p>3. 總務處出納組薪水給太慢了。</p>	<p>1. 已請同仁於付款時，注意核對受款人帳戶。</p> <p>2-3 出納組撥款係依據主計室傳票執行，出納組作業隨到隨辦並未耽延。撥款速度快慢除出納組外，尚須加速業務單位請款流程及主計室傳票編制的配合。</p>

缺失檢討	精進措施及期程
十二、法規檢視	
<p>1. 總務處法規需鬆綁，因應時代需求。</p> <p>2. 總務處的法規易讀性不佳，常散於各處，總務長應加強督導。</p>	<p>1. 總務處法規因應推動業務需求，隨時提送相關會議修正。</p> <p>2. 總務處業務繁瑣，分組辦事，各組依其屬性所應依循之行政法規皆揭示於各組網頁，如有易讀性不佳情形，處本部本於權責，將再加強督導。</p>
十三、資源回收	
<p>希望泳池那能另置兩個資源回收子母車。分別回收紙類與瓶罐。因為目前只有在 5:30 垃圾車來時，才可做分類回收。但該時段不一定方便再回宿舍拿紙類來回收。因此希望能在晚上 9:00 時還有資源回收箱可回收紙類與瓶罐。謝謝！</p>	<p>經環安組與學務處住宿輔導組協商，目前在男一舍及女一舍皆有設置資源回收，男三女二舍因空間不足，資源回收設置在地下室餐廳，請同學多加利用。</p>

三、受評單位：圖資處

缺失檢討	精進措施及期程
一、服務態度	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 圖書館看門阿姨口氣很差，自己心情不好也不要影響別人，新來的學弟還問我不是吃了炸藥。 2. 圖書館阿姨很喜歡找人吵架。 3. 圖書館看門阿姨心情不好就不要坐櫃台。 4. 圖書館的人員，除了工讀生臉都很臭，問問題也都很沒耐心回答！ 5. 圖書館的人員有時候很不友善。 6. 上次在圖書館換證被工讀生白眼，覺得她很沒禮貌。 	<p>閱覽組：</p> <p>1-6 已要求於櫃台服務之同仁需注意相關服務禮節，有關言語、態度及各項應對內容等均應留意；提醒讀者相關規定時亦能委婉與明確，目前已改善。</p>
二、行政效能	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 圖資處的參考諮詢組常在服務時間卻沒有人。 2. 圖書館工讀生有待訓練。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由於業務性質所致，館員需常外出至系所舉辦說明會，而人力只有館員 2 人及 1 名工讀生。惟參考櫃台工讀生偶爾需至資訊檢索區協助讀者解決印表、掃描等問題，有可能會出現短暫的空窗期。參考組以往一直都注意人力配置，日後會更留心。(參考組) 2. 圖書館櫃台 參考組：會持續加強工讀生訓練，以維持良好服務品質。 閱覽組：除要求服務學習學生更熟悉圖書館各項規定外，另規劃於開學前辦理服務學習學生講習。
三、公務標示	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 圖資處未見洽公流程標示。(閱覽組請於入口標示各組所在位置表)。 2. 如圖資處的櫃位和各編組指示明確，比較容易直接向輪值人員諮詢或洽公。 3. 圖資處除了參考資訊組很明確以外，其他不知道在哪？ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 目前圖書館一樓入口處設置有樓層簡介，均已標示各組所在樓層，各樓層處辦公處所外另有組別標示，會加強宣導。(閱覽組) 2-3 辦公室位於櫃台後方，方便處理各項流通問題；流通櫃台亦有綜合服務性質，讀者有各種問題時均適時轉介至相關組室。(閱覽組)

缺失檢討	精進措施及期程
四、圖資處環境品質及設備	
<p>1. 圖書資訊處位於行政大樓之辦公環境，走廊全年漏水，且因開放空調門窗緊閉，致空氣品質不佳。</p> <p>2. 校園內到處抽菸，全興書院菸味。</p> <p>3. 圖書館一樓的垃圾桶常常堆積太多垃圾，垃圾都會滿出來。全興書院蚊子太多，不知道能不能解決？(一樓的垃圾桶地點指哪？近日有加捕蚊燈可寫進去)閱覽組</p> <p>4. 全興書苑蚊子很多。</p> <p>5. 圖書館內蚊子太多。</p> <p>6. 圖書館常常很吵。</p> <p>7. 圖書館書桌地板希望能定期清潔(角落掃乾淨之類的)。</p> <p>8. 圖書館的廁所很髒亂。</p> <p>9. 圖書館的廁所應每日檢查且確實補充洗手乳。</p> <p>10. 圖書館修繕速度太慢。</p> <p>11. 圖書館整修工程耗時太久，希望可改進。封館或封樓層，在2~3天內整修完畢。</p> <p>12. 圖書館維修好久zzz。</p> <p>13. 圖書館位子有點少。</p>	<p>1. 圖書處資訊中心位於機械二館與行政大樓 4 樓連通，105.10 發生多處辦公環境漏水，業經總務處營繕組找廠商作抓漏及屋頂防水處理，106.02 迄今現況已改善，暑假營繕組另會找廠商作全面性屋頂防水。(資訊中心)</p> <p>2. 偶有讀者全興書苑外抽菸均會當面制止，並已張貼禁煙公告。(閱覽組)</p> <p>3-5 全興書苑蚊子問題將持續觀察與處理，不定期噴藥與消毒並規劃放置捕蚊燈，目前情況已改善。(閱覽組)</p> <p>6. 館內偶有零星修繕或維修導致工程噪音出現，因建築為挑空故致使館內讀者受干擾，日後會請廠商儘量集中施作並注意。(閱覽組)</p> <p>7. 有關館舍清潔部分，除請清潔人員持續加強之外，並安排服務學習學生隨時加強查巡，目前情況已改善。(閱覽組)</p> <p>3.8.9. 一樓僅有廁所內有垃圾桶，將請清潔人員加強維護，目前情況已改善。(閱覽組)</p> <p>10-12 近幾年因圖書館陸續進行多項整修工程、空間調整作業及設備汰換工程，因各項整修牽涉發包招標等作業流程影響，且各項修繕工期需視施作工項所需天數進行，於工程展開前均會要求廠商於安全狀況下儘速完成。</p> <p>日後有相關工程仍會持續與相關組室掌握時程。(閱覽組)</p> <p>13. 目前館內有 300 個座位，全興書苑有 217 個座位，非考期期間均有空位，將加強說明。(閱覽組)</p>

缺失檢討	精進措施及期程
<p>14.圖書暨資訊處：圖書館廣播器英文版"library"發音不正確，但過了那麼久都沒有改善。(請閱覽組確認發音後告知因應情形)</p> <p>15.圖書暨資訊處電腦教室的麥克風很小聲。</p> <p>16.圖書館冷氣太冷。</p>	<p>14.有關閉館廣播英文版"library"發音係因講者將該字每個音節清楚念出，並無不正確發音的狀況。(閱覽組)</p> <p>15.電腦教室麥克風聲音過小請廠商調整無線電及擴大機的接線方式，音量已調整較大，目前情況已改善。(教學組)</p> <p>16.圖書館冷氣會維持 25-26 度之間，遇有讀者反映時會視情況調整，儘量提供讀者一個舒適的讀書環境。(閱覽組)</p>
五、圖書館(含會議室)開放規定	
<p>1. 圖書館開門時間常常延後幾分鐘，但閉館總是提早關燈趕人。</p> <p>2. 期中考週圖書館公告假日為8點開放，卻到9點多才開，然後又沒有投訴或工讀生連絡電話。</p> <p>3. 圖資處的租借會議室，對於要等到所有人到齊，才能進會議室，個人有意見，畢竟還是有些人會遲到，而且基隆又常下雨，雖然這都是學生自己要克服的事，但認為借方不用把條規執行的太嚴格；建議可以？0%的人到場後就可以放人進場...</p> <p>4. 圖書館視聽空間或其他小房間，如果都沒人用可以開放兩個人就能借閱嗎？</p>	<p>1. 已重新校正電子鐘，以利開館及閉館依循，完成改善。(閱覽組)</p> <p>2. 有關考期為早上 8 點 10 分開館，會提醒服務學習學生確實配合辦理，已完成改善。(閱覽組)</p> <p>3-4 圖書館討論室共有 3 間：2 間小討論室(3 人以上即可申請)，1 間大討論室(5 人以上即可申請)。由於數量不多，為免少數人佔用公用資源，因此規定人數全部到齊才可進入。人數未齊仍享有保留 10 分鐘之權利。團體視聽室，因規劃為多人團體使用，故使用人數為規劃 5-10 人，如果都沒人用，可否開放 2 人就能借閱，圖資處目前就多方實際現況進行考量(含安全性、必要性及空間使用性等)，故目前未開 2 人申請；若往後此案例頻繁，且確實有必要性，再評估討論後調整。(閱覽組、參考組)</p>
六、書籍及光碟借閱及管理	
<p>1. 因期刊室整修致最近幾個月期刊，堆放在 3 樓櫃子，擺放非常雜亂，毫無章法，幾乎找不到所要期刊，例如：天下雜誌。</p> <p>2. 採編組：希望採編組能儘快讓從圖書二館撤離的中、外文雜誌有個乾淨、明顯的擺放地方，而不是像現在隨便放在三樓</p>	<p>1-2 二館現刊區已於 2 月 18 日重新開放，各項標示等均已製作完成。(閱覽組)</p>

缺失檢討	精進措施及期程
<p>的木頭書櫃，不僅雜誌倒的倒、折的折，這不是對知識和書籍該有的態度，而且學生找尋雜誌資源時，還要彎著頭蹲下來找，我覺得這不是身為大學高等教育殿堂圖書館該有的樣子。希望負責單位能改善。</p> <p>3. 希望能再擴增書櫃使書籍能整齊直立擺放。書籍待上架時間也希望能再縮短一些。謝謝！</p> <p>4. 圖書館環境優良，但書架略少，有些書處於隨意堆放狀態。</p> <p>5. 閱覽組：有些在四、五樓的書架已經爆滿了，書籍被沒有妥善地對待，倒的倒、折的折，有的還被硬塞在夾縫中，沒有直立地放進書架排列好，身為愛書人的我，看到這樣的景象覺得很難過。最近五樓裝設了新的書架，希望負責單位能夠好好地對待及整理書籍。</p> <p>6. 圖書館的書根本沒在整理，越來越亂。</p> <p>7. 圖書館的書擺放順序很亂、書車上的書都未上架、圖書館應另行編列經費，將舊書定期更新至新版(應該將舊書列清單，交由各系所看是否需再買新版)。</p> <p>8. 圖書館人員是人數不夠，還是工作者偷懶，我不清楚，重點是為何上網查詢顯示在架上的書都找不到？一大堆早已歸還的書為何無人拿去上架？！要讓需要借書的人自己在已歸還的書海中海底撈針的找書？而到櫃台填了詢書申請單根本是敷衍學生!!!填了然後沒人處理，沒人去找書，這只是應付上級的動作吧！？也許圖書館工作人員需要增加一些人手，才不會一直有這種悲劇發生啊!!!</p>	<p>3-5 圖書館因空間有限，書架已呈飽和狀態，已加緊館藏淘汰作業，並更新密集書架，增加典藏空間。並預計於暑假進行整架與移架作業。(閱覽組)</p> <p>6-7 有關圖書凌亂部分，因典藏空間爆滿，除持續進行圖書報廢與淘汰外，並請服務學習學生加強上架，完成改善。(閱覽組)</p> <p>8. 每天均有安排服務學習學生至架上找書，找到後立即依預約圖書程序辦理後續，完成改善。(閱覽組)</p>

缺失檢討	精進措施及期程
<p>9. 有時候圖書館館藏顯示的位置找不到要找的書。</p> <p>10.11月初時，5樓書架換快一點！</p> <p>11.圖書館的借還書系統有時候會故障，有些不便，希望能改善。</p> <p>12.調書都要調很久的感覺。(閱覽組)</p> <p>13.工作人員找不到圖書館之前有的光碟片怎麼辦，就是沒得借，以後也不會有嗎？</p> <p>14.希望圖書館跨館借書或借電子書有更清楚的流程。</p> <p>15.圖資處關於校外借閱證的罰款，為何延遲歸還與遺失之價格同為一百元？此價格失當且有失公允，反映後無法得知回覆，且行政人員只以"僅依規定"來回答，不適當。</p>	<p>9. 因典藏空間飽和與讀者使用習慣不同，易會導致圖書較難尋獲，目前已持續安排上架同學加強處理，完成改善。(閱覽組)</p> <p>10.圖書館於 105 年 10 月底進行 5 樓密集書庫書架更新，因包含圖書撤架、舊架拆除、地板整修及新架安裝與圖書上架等工序，且施作期間遇本校期中考期故停工 2 周，待考期結束恢復施作。(閱覽組)</p> <p>11.圖書館館藏查詢系統去年遭駭客攻擊導致服務中斷，經購買防火牆設備防護後，今年尚無系統問題發生，目前已完成改善。(圖系組)</p> <p>12.讀者填寫調書單後均安排服務學習學生至架上取書，惟偶有圖書因未置於該區，故需費時查找，於找到後會發送通知告知讀者到館取書及相關處理結果。(閱覽組)</p> <p>13.因圖書附件可單獨外借，有時讀者無法圖書與光碟同時借閱；另附件區係依類號排架，已重新整理，完成改善。(閱覽組)</p> <p>14.新增彙整圖書館目前提供館際合作的三種途徑簡表及流程於<參考服務><館際合作說明>網頁；另電子書平台本校購置有數十種之多，大致可區分為二類，一類於校內 IP 範圍內即可直接閱讀，另一類需登入學校 Email 帳密方可借閱，且此類平台於借閱時會出現提示視窗說明。目前本校所訂購之電子書已整合於資源探索服務系統<資料庫/電子期刊/電子書>項下供同學一次性查詢獲得結果。(參考組)</p> <p>15.有關證件遺失與延遲歸還罰款均為相同，係因規則訂定是將延遲歸還視同遺失認定，故罰則相同避免導致糾紛頻生；另櫃台人員於換發證件時，提醒讀者於閉館前歸還。(閱覽組)</p>

缺失檢討	精進措施及期程
七、學校網頁資訊	
<p>1. 希望學校網頁的排版可以更加美化和整齊，現在的版面色塊的排列很雜亂，無法吸引人的目光，學校的網站包括各學術單位和行政單位，很多的網站都做得很不美觀，或者根本沒有更新管理，在這個網路的時代，我覺得學校網站比學校的外觀更重要，許多人關注一所學校第一步就是先瀏覽學校的網站，而我們學校的網站真的很貼切我們的校風，保守、乏善可陳、既無力又無趣。</p> <p>2. 老實說海大整個網頁的排版有點雜亂(不管是入學前的查資料還是直到現在我還是不太會用)，很難找到需要的版面資訊，而且各單位帳號密碼不知道為什麼都不統一。單一一件問題還好，但兩個問題一併出現就不太妙了。即使下方有標註也不知道是什麼。希望能夠將大一到大四分開版面並整理一下。標題盡量簡單一些，不要那麼學術(廣義)都看不懂。</p> <p>3. 學校網頁太雜亂。</p> <p>4. 使用者使用網頁經驗極糟且分類混亂。</p> <p>5. 海大雲應更積極協助系所網頁及老師個人網頁建置。</p> <p>6. 各處室網站、網頁不統一，建請學校統籌成具有一致性的網站。</p> <p>7. 在校外連圖書館要找圖書，常常不知道要按哪一組...(圖系組)</p> <p>8. 覺得圖資處的網站使用非常困難，排版、查詢等，尤其在網路資源下載 (product</p>	<p>1-4 網頁排版：預計於暑假整理首頁連結，分別放至各身分別中，強化身分別功能；並限制首頁各區塊放置數量，避免首頁過於雜亂。(教學組)</p> <p>5. 海大雲提供虛擬主機及雲端硬碟服務，其中虛擬主機可利用來架設網頁伺服器，但因承辦人力有限，無法一一為每個系所單位及老師個人建置網頁，若確實有需求可連繫我們進行可行性評估建置否。(網路組)</p> <p>6. 統一網頁：已於今年 2 月統一學術單位選單項目。(教學組)</p> <p>7. 有關本處各組之服務項目放在圖資處首頁”連絡我們”選項功能，為避免使用者疑惑，將功能連結名稱更改為”服務職掌”，方便尋找，已完成改善。(圖系組)</p> <p>8-9 為方便查詢本處網頁服務，將新增網頁查詢功能，提供使用者在不清楚服務功能所在網</p>

缺失檢討	精進措施及期程
<p>key)，電腦白痴(我)，每次都找不到，現在因為軟件到期無法使用，又找不到學校的(有提供，卻無法使用)，所以乾脆在網絡上查詢免費的軟體代替。</p> <p>9. 順應許多圖資服務已經網路化的趨勢，便捷的網路查詢服務更增進我們使用資源的意願和效率！</p> <p>10. 希望學校有一個可以彙整各處室資訊的平台，方便學生的查閱。</p> <p>11. 要是能有各部門的專欄就好了，不然公告發出來也沒多少人找到！</p> <p>12. 圖書資訊處英語學習專區的介面不好操作，英語學習專區藏的有點隱密，不好找到。</p> <p>13. 海大APP的圖書館個人資料庫和查詢頁常常會無法進入，說是伺服器什麼的問題。</p> <p>14. 網頁豐富度須加強，校園APP也需加強。</p> <p>15. NTOU APP 很當請改善。</p> <p>16. 圖書館網頁常常當機，很糟糕。(圖系組)</p> <p>17. 希望圖書暨資訊處提供的線上校園軟體下載安裝說明步驟可以再清楚一點，讓非電子相關系的同學也可以輕鬆簡易安裝。</p> <p>18. 學校首頁的演講公告是否有誤呢？有的時候想聽演講跑去看時，結果都沒有。</p>	<p>頁時，可利用該功能快速找到所在網頁，已完成改善。(圖系組)</p> <p>10-11 彙整各單位資訊平台：首頁公告頁籤已彙整各單位所發布之公告，歡迎多加利用，已完成改善。(教學組)</p> <p>12. 有關英語學習專區的介面不好操作事宜，因該各個電子資料庫使用介面為各家廠商設計，本校無法變動更改；英語學習專區目前在學校首頁右上角和本處首頁右下方、中間大圖均設有連結可進入，為更方便學生使用，在電子資源區新增英語學習專區連結；圖書館館藏查詢系統去年遭駭客攻擊導致服務中斷，經購買防火牆設備防護後，今年尚無系統問題發生，已完成改善。(圖系組)</p> <p>13-15 關於海大 APP 問題發生時，使用者可利用於海大 APP 中設有「意見回饋」選項功能反映或電洽教學組，以利釐清問題發生原因，目前已進行宣導告知。(教學組)</p> <p>16. 圖書館館藏查詢系統去年遭駭客攻擊導致服務中斷，經購買防火牆設備防護後，今年尚無系統問題發生，已完成改善。(圖系組)</p> <p>17. 授權軟體安裝說明：增加安裝文件圖頁說明，並在授權網站增添微軟認證啟動步驟網頁，已完成改善。(教學組)</p> <p>18. 演講公告有誤：演講公告之公告內容皆由主辦單位自行登錄資訊，建議可與主辦單位聯繫，以確認演講活動是否異動。(教學組)</p>

缺失檢討	精進措施及期程
八、校園網路	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 在綜合一館無法使用NTOU無線上網。 2. 校園網路根本收不到不知道為什麼？ 3. 工學院這邊根本收不到學校的Wifi，卻要跟濱海跟祥豐的學生收一樣的網路費，難道不應該把工學院的訊號增強嗎？有線網路有時候也很慢，學校的網站也常常跑不動，尤其是選課的時候。 4. 學校網路真的很不穩且很慢。 5. 學校網路真的太慢了... 6. 校園網路組：有些地方(沛華3F、圖書館2F等等)的校園網路的憑證已經過期，請更新。 7. 學校無線網路常常連不到且分布不夠廣，12/5晚上教學務系統無法登入。 8. 請改善選課系統的網路運作能順暢穩定，謝謝。 	<ol style="list-style-type: none"> 1-3 關於無線網路部分： 目前學校 wifi 僅於各教學大樓 1F(含綜合一館、工學院等)佈有學校無線基地台，至於系所教室及實驗室是否建置則由各系所自行決定。若有公共區域有收不到信號的地方，煩請告知校園網路組，我們會以整體考量做評估後增設無線基地台，以解決需求。(網路組) 4-5 關於校園網路部分： 校園網路組負責維護資訊中心至各系所之間的網路骨幹連線，系所內部網路則由各系所自行維護。經檢查網路骨幹流量，各系所對外流量頻寬並沒有滿載，應不致於發生網路太慢問題，至於各系所內部的網路問題，需於問題發生時請於當下盡快通知助教。若有需要，校園網路組會提供必要的協助，找出網路變慢的原因。(網路組) 6. 關於憑證部份，圖書館 2F 的 WiFi 憑證經測試，目前均正常運作，若使用者發現憑證異常情形，儘快跟圖書館櫃台反映，我們馬上前往進行了解。至於沛華大樓 3F，該無線系統屬舊系統且不易維護，網路組會先尋求解決辦法後，再將憑證更新，目前評估中。(網路組) 7-8 教學務系統的選課子功能由系統組依教務處提出之規範圍進行開發與設計，並由相關業務窗口進行驗收確認上線服務。目前已提供跨瀏覽器相容供學生與老師使用 IE 以外的瀏覽器進行操作，本年度依教務處提出需求就國際學生需要提供選課系統英文訊息。校務系統組一直持續收集使用者操作的反應以改進系統使用，但經查 12/5 晚上教學務系統無法登入乙事並未有使用單位及師生同仁反映，往後若使用者在使用上有所不便，可就具體事項，直接建議教務處註課

缺失檢討	精進措施及期程
<p>9. 不知道宿舍網路是否由學校網路組來管理??宿舍網路宜再改進，常常會有斷網的問題發生，謝謝！</p> <p>10.郵務室說我的系所沒有登入在教學務系統，這樣的話在收到我的郵件時，他們會查不到(拒收等)，可是在教學務系統學生界面上，根本就不能改系所，我也去問過系辦，系辦助教說已登入。個人覺得學校網絡資訊的連通性，應予提升。</p>	<p>組、進修推廣組或圖資處校務系統組，以作為進一步改善規劃參考。(系統組)</p> <p>9. 關於宿網部分： 原學生宿舍網路維運需要投入大量人力(4棟學生宿舍共 11 人組成宿網小組)，目前校園網路組僅 2 名同仁，需負責全校網路維運以及其他業務，在人力上是不敷使用，故將宿舍網路委託專業的電信業者維運。電信業者除提供每個人專屬頻寬之外，更提供 7*24*365 技術諮詢及障礙排除。若使用上常常斷網，請將您的床位、使用電信號碼告訴校園網路組同仁，待查證屬實後，會依合約要求電信廠商妥善處理。若有其他改進事項，也麻煩告知校園網路組，以便後續跟電信業者進行協商。(網路組)</p> <p>10.郵務系統資料是與行政資訊網相連通，與教學務系統並無關係，系統組沒有接到相關的問題反映，往後若有任何狀況產生，請攜關單位處理答覆時亦洽詢系統組，我們會快速釐清問題協助處理，謝謝。(系統組)</p>
九、人力配置	
<p>1. 全校資料庫只有一個資訊專員專精，有點危險。</p> <p>2. 校園網路組：望能多費心思在全校網路脈絡經營與管理，而非一直委外給廠商。</p>	<p>1. 目前有二位資訊專員胡財福與李佳臻熟悉資料庫的操作與維護工作。因李佳臻小姐尚在育嬰假期間，相關業務工作則委由職務代理人許民勳同仁負責。(系統組)</p> <p>2. 目前僅學生宿舍網路委外經營管理，其餘校園骨幹網路及公共區域無線網路等仍由校園網路組負責維運。因學生宿舍網路維運需要投入大量人力(5棟學生宿舍共 11 人組成宿網小組)，此外宿網小組每日僅 19:00-22:00 可以維修，其他時段則需視宿網小組是否沒課。寒暑假期間為排班制，春假則不值班。最後，宿網小組因各人學涯規劃，不一定留任，除一般性服務(如網卡登記、無法上網問題初步</p>

缺失檢討	精進措施及期程
	排除、網路線製作等)之外，其他特殊問題經驗不易傳承，無法滿足住宿生對網路服務的需求，因此才會將宿舍網路委由專業的電信業者維運。(網路組)
十、其他建議事項	
<p>1. 雖然我不確定這是不是算閱覽組的業務職掌，希望可以多增加一點當代學術研究的成果，例如：航海學或輪機工程概論方面，可以多一點國外原文書籍等等，可以讓學生有機會接觸更多最新的知識，也可以順便磨練外文，最後謝謝學校!!!</p> <p>2. 請買論文系統。</p> <p>3. 圖書暨資訊處辦理的抽獎活動獎勵留給有現場參與的同學，而非不重視活動參與的同學。</p>	<p>1. 謝謝您的建議。 圖資處每年持續採購書刊資源提供本校師生教學研究使用，103~105 年度已採購 263 本航海學或輪機工程方面原文書籍供查檢利用，未來亦擬持續強化相關資源。(採編組)</p> <p>2. 本校目前已有購置二套論文系統：一為”國立臺灣海洋大學博碩士論文系統”，供本校博碩士生畢業上傳論文供學校典藏；二為加入”數位化論文典藏聯盟”，與國內外六十多所學術研究單位共建共享西文博碩士論文數位資源，且典藏總量逐年增加目前已達 20 多萬筆。再者，國家圖書館亦建置”臺灣博碩士論文知識加值系統”收錄國內博碩士論文相關資料並免費提供查詢，惟全文資料需視授權狀況而定。另外，若需要特定學校的論文，亦可經由全國文獻傳遞服務系統(NDDS)申請，免費複印部份章節及借閱論文，歡迎大家踴躍使用。(參考組)</p> <p>3. 感謝大家踴躍參加圖資處辦的活動，圖資處每年均會辦理多項性質不同的活動以增進本校同學認識及利用圖書館，目前活動大致分為二種，一種是線上有獎徵答類，活動期間結束後由主辦單位公告時間抽出得獎者，但考量得獎同學可能因課不克前來，會於事後再通知同學前來領獎以保留得獎權利。另一種為闖關或集點類，需完成活動規定後親至櫃台領獎。由於獎品數量有限，我們非常重視並希望能獎勵所有參與活動的同學，因此活動規劃上，儘量讓同學均能獲得獎勵。(參考組)</p>

