國立臺灣海洋大學 110 學年度行政品質評鑑委員會議紀錄

時 間:111年4月20日(星期三)中午12時10分

地 點:線上會議

主 席:莊季高主任委員 紀錄:詹鴻敏

出席者:謝正凱委員、朱經武委員、劉中平委員、黃意真委員、陳泰源委員、藍國瑋委員、 識名信也委員、閻順昌委員、田華忠委員、林修國委員(請假)、開物委員、蕭聰淵 委員、吳智雄委員(請假)、卓明璋委員、張慈芳委員、莊麗珍委員、黃秀鳳委員、 林正平主任秘書(執行秘書)

列席者:李光敦研發長、鄭學淵學務長、陳義雄國際長、張文哲處長、林泰源教務長(黃秀鳳秘書代)、顧承宇總務長(張翠容秘書代)、鄭錫齊圖資長(丁培毅副圖資長代)、黃智能主任、方天熹主任、廖正信院長、郭世榮院長、卓大靖院長、謝玉玲主任(謝中恆主任代)、賴秘書品劭

一、報告事項

- (一)本(110)學年度以研發處、學務處、國際處、馬祖行政處、海資院、工學院、電資學院為 對象,於110年12月10日至111年1月2日期間,透過本校教學務系統,針對教職員 工生進行行政滿意度網路調查,委請航管系余坤東老師進行相關統計分析。
- (二)問卷結果顯示行政滿意度總平均值超過 4 分者含研發處(4.05 分)、學務處(4.05 分)、海資院(4.21 分)、工學院(4.11 分),及電資學院(4.15 分)等 5 個列為【優良單位】,校長業於 111 年 3 月 10 日 110 學年度第 2 學期第 1 次行政會議中公開表揚。另國際處、馬祖行政處總平均值分別為 3.94 分、3.87 分。問卷結果摘要如附件 1(P3~P28)。
- (三)各受評單位依據問券建言提列檢討報告,並於本委員會提案審議。

二、討論事項

案由:109學年度行政品質評鑑委員會決議事項後續追蹤提請審議。

說明:

- 一、依據 110 年 4 月 20 日 109 學年度行政品質評鑑委員會議決議辦理。
- 二、檢附 109 學年度行政滿意度問卷調查結果檢討報告執行追蹤表(如附件 2, P29)。

決議:

- 一、體育館羽球場漏水改善工程,建議同時考量場地鋪設止滑墊之可行性,並注意施工品 質。
- 二、同意結案。

提案二 提案單位:秘書室

案由:有關 110 學年度問卷建言相關單位檢討報告,提請審議。

說明:

- 一、依據本校「行政品質評鑑要點」第10點第3款規定辦理。
- 二、檢附 110 學年度「行政滿意度」問卷建言改進報告(如附件 3, P30~P59)。

決議:

- 一、請各相關單位確實落實代理人制度,請假時應排定職務代理人,代理人需協助處理例 行業務,不得代而不理,甚至請洽公者改日再洽;如屬長時間請假者,其業務得分別 安排多位職務代理人辦理。
- 二、學生因趕時間而常集中於上課地點附近隨意停放機車,而黃瑾公園旁之機車位,夜間 有校外居民停放狀況,排擠同學有限停車位。請總務處與學生代表溝通,建立學生機 車停放管理制度。
- 三、教務處註冊課務組、教學中心等學生常治辦業務單位,請提醒同仁需具備友善之服務 態度,針對學生反應態度不佳者,請主管督導考核。
- 四、教學務系統得供手機、平板填寫乙節,請圖資處評估建置所需時程;個人信箱得透過學校 web mail 介面設定自動轉寄功能,請圖資處列入新生入學宣導。
- 五、餘照案通過。

三、臨時動議

方天熹主任:建請各業務負責同仁檢視所屬業務,盡量簡化行政作業程序,如屬全校性、普 遍性須共同辦理事項,例如計畫經費餘款之再使用、配合國家政策之計畫人員 調薪等,由業務承辦人統簽適用即可,無須各計畫負責人等一一簽呈,有特殊 狀況則另自行專簽。

四、散會

國立臺灣海洋大學 110 學年度「行政滿意度」調查結果摘要

為提昇本校行政服務品質,增進辦學績效,行政及教學單位每三年應接受行政滿意度調查一次。問卷滿意度採五分量表計分,調查結果單位整體滿意度分數達 4.0 分(含)以上者列為【優良】,而 3.0 分(含)以下者列為【待改善】,並請受評單位依據調查結果及改善建言提列具體改進措施送本校行政品質評鑑委員會議審議。

一、受評單位

- (一)行政單位:研發處、學務處、國際處、馬祖行政處。
- (二)教學單位(含院、系、所):海資院、工學院、電資學院。

二、問卷調查

(一)方式:透過本校教學務系統進行網路調查。

(二)時間:自110年12月10日起至111年1月2日止。

(三)分析: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、調查結果

(一) 行政單位

1. 問卷回收

以全校教職員生(援例排除受評單位教職員,及平日與行政單位接觸相對較少之碩專、學分班、學士後、選讀及校際選課生)共計 7,870 人為母群體(其中教師 406 人,職員 315 人,本國籍生 7,044 人、外籍生 105 人),上網填答人數共計 2,741 人(其中教師 128 人,職員 141 人,本國籍生 2,438 人、外籍生 34 人),整體填答率 34.8%,樣本結構如表 1 所示。

身分別	教師	職員	學生(含外籍生)	合計
調查總數	406	315	7149	7,870
填答總數	128	141	2472	2, 741
填答率	31.5%	44.8%	34.6%	34.8%

表 1 行政單位行政滿意度樣本結構統計表

2. 服務項目滿意度

全校教職員生對於各受評單位 8 項評估指標滿意度總平均(扣除未接觸受訪者)分別 為研發處 4.05 分(未接觸 70.89%)、學務處 4.05 分(未接觸 45.78%)、國際處 3.94 分(未 接觸 76.78%)、馬祖行政處 3.87 分(未接觸 81.56%),顯示本(110)學年受評單位中研發 處、學務處得列為【優良】單位,如表 2 所示。

表 2 全校教職員生對各受評行政單位服務項目滿意程度百分比

單位	滿意度平均值	未接觸(%)
研發處	4. 05	70.89%
學務處	4.05	45. 78%
國際處	3. 94	76. 78%
馬祖行政處	3. 87	81.56%

3. 不同身分別、不同單位滿意度差異

不同身分別對受評單位之整體行政滿意度平均值顯示,研發處、學務處、國際處滿 意度高低,依序均為教師、外籍生、職員、本國學生;馬祖行政處因無外籍生,故依序 為教師、職員、本國學生。

教師及外籍生對四個受評單位滿意度均高於 4 分;而職員則對學務處、馬祖行政處滿意度高於 4 分,本國學生僅對學務處滿意度高於 4 分,如表 3。

單位 滿意度平均值 /身分 教師 職員 本國學生 外籍學生 研發處 4. 52 3.98 3.96 4. 34 學務處 4.50 4.08 4.01 4.26 4.36 3.97 3.88 4.29 國際處 馬祖行政處 4.57 4.01 3, 80 -(無外籍生)

表 3 全校教職員生對各受評行政單位服務項目滿意程度平均值

不同單位對受評位之整體行政滿意度平均值顯示,各類中心滿意度均最高;行政單位對研發處、國際處滿意度相對較低,法政學院對學務處滿意度最低,人社院對馬祖行政處滿意度最低。其中馬祖行政處關聯之教學單位海運學院、生科院、工學院對馬祖行政處滿意度平均分別為 3.76、3.77、4.01,如表 4。

表 4 各單位對受評行政單位服務項目滿意程度平均值

		70 1 11	1 1 1 > -	111111	1-74-473	(= 1 1 T 7 G 1=		_		
單位		满意度平均值								
/身分	海運	生	海	工	電資	人	法政	各類	行政	
/ 另分	學院	科院	資院	學院	學院	社院	學院	中心	單位	
研發處	4.03	4.05	4. 24	4.06	4.06	4.06	3.99	4.76	3. 79	
學務處	4.00	4.10	4. 18	4.07	4.09	3. 99	3.83	4. 26	3. 98	
國際處	3. 97	4.01	3. 99	3. 94	3. 93	3.87	3.86	4.07	3. 76	
馬祖行	3.76	3.77	3.99	4.01	3. 92	3.62	3.81	4.12	3.89	
政處										

4. 最滿意及最不滿意項目

就個別題項而言,全校教職員生對於行政各受評單位滿意度較高的項目包括【熟悉作業流程且專業知識豐富】、【服務態度親切和善與有禮貌】、【提供相關業務諮詢服務】等項目;滿意度相對較低題項則為【網頁內容豐富、正確、即時且查詢操作簡便】、【人員代理制度之完備性】、【所訂定之法令規章明確適宜】等,如表5。

表 5 全校教職員生對於行政受評單位滿意度最高及最低前後 3 項目

單位	滿意度前3名項目且平均值4分以上	滿意度後3名項目,且平均值未達4分
研發處	3. 熟悉作業流程且專業知識豐富(4.10)	
1132 %	1.服務態度親切和善與有禮貌(4.10)	(平均值均高於4分)
	5. 提供相關業務諮詢(4.09)	
學務處	1.服務態度親切和善與有禮貌(4.14)	6. 網頁內容豐富、正確、即時且查詢操作
1 4% %	3. 熟悉作業流程且專業知識豐富(4.12)	簡便(3.95)
	5. 提供相關業務諮詢(4.11)	(其餘各項平均值均高於4分)
國際處		6. 網頁內容豐富、正確、即時且查詢操作
A TANK	(1) 14 14 14 1 14 1 1 1 1	簡便(3.90)
	(平均值均未達4分)	7. 人員代理制度之完備性(3.91)
		8.所訂定之法令規章明確適宜(3.92)
馬祖		8.所訂定之法令規章明確適宜(3.82)
行政處	(T 14 t 14 t 14 1 1)	6. 網頁內容豐富、正確、即時且查詢操作
	(平均值均未達4分)	簡便(3.83)
		7. 人員代理制度之完備性(3.84)

(二)教學單位-海資院

1. 問卷回收

本問卷以海資院全體師生 545 人為母群體(含碩專班生,並排除職員工),上網填答人數計 214 人,填答率 39.3%,填答者所屬系所分布如表 6 所示。

海洋資源 與環境變 系所 海洋系 環漁系 地球所 海資所 環態所 合計 遷博士學 位學程 23 9 6 2 3 3 教師 (39.1%)(26.1%)(8.7%)(13%)(13%)(0%)(100%)95 73 5 185 本國籍生 (51.4%)(39.5%)(4.3%)(2.7%)(1.1%)(1.1%)(100%)

表 6 海資院問卷填答者之所屬系所分布

2. 服務項目滿意度

海資院師生對於海資院之 20 項行政服務項目滿意度總平均值為 4.21,得列為【優良】單位,其中教師整體平均數 4.78、本國籍生平均數 4.15、外籍生平均數 3.92,如表7所示,而教師對各項指標滿意度均高於 4.0,且僅有 1 項平均值低於 4.5,不同身分別

^{*} 外籍生 6 名,未填答所屬系所

滿意度以教師最高,其次依序為本國籍生、外籍生,而外籍生滿意度平均值不及4分。

身分別	整體滿意度平均數	未接觸(%)
教師	4. 78	5. 2%
本國籍生	4. 15	15.1%
外籍生	3. 92	0%
全院師生	4. 21	13.6%

表7海資院師生對於海資院服務項目滿意程度

3. 不同身分別、不同系所滿意項目差異

師生對於海資院【即時且完整的就相關事務正確處理】、【有禮貌的處理臨櫃或電話諮詢與協助】均表示肯定,另教師對於【有責任感如期完成業務承諾】、【有效率處理反映問題或所需的幫忙】滿意度均達 4.9 分(含)以上;惟外籍生認為【透過電子郵件等主動通知或傳達最新規定及相關資訊】、【主動規劃提供簡便的網路線上服務】、【主動更新與充實網頁,提供各項表單下載及法規之查詢】等為滿地度最低的三個項目,詳如表 8。

表 8 海資院師生對於海資院服務項目最滿意與最不滿意之前 3 名排序 滿意度前 3 名項目 滿意度後 3 名項目

整體		滿意度前 3 名項目	滿意度後 3 名項目		
類別	平均數	項目內容	平均值	項目內容	平均值
		3.有責任感如期完成業務承諾。	4.91	18.主動更新與充實網頁,提供 各項表單下載及法規之查詢。	4.45
教師	4.78	5.即時且完整的就相關事務正確處理。	4.91	19.主動規劃提供簡便的網路線 上服務。	4.60
		12.有效率處理反映問題或所需的幫忙。	4.90	7.擔任代理職務時,能夠落實 代理業務。	4.61
		4.熟悉業務與流程,按時完成相關事 務。	4.22	19.主動規劃提供簡便的網路線 上服務。	4.15
本國學生	4.15	5.即時且完整的就相關事務正確處理。	4.21	18.主動更新與充實網頁,提供 各項表單下載及法規之查詢。	4.18
•		2.有禮貌的處理臨櫃或電話諮詢與 協助。	4.20	8.主動提供、檢視和維修上課 所需設備,確保充足性及可用 性。	4.18
		8.主動提供、檢視和維修上課所需 設備,確保充足性及可用性。	4.17	20.透過電子郵件等主動通知或傳達最新規定及相關資訊。	3.83
外籍 學生	3.92	2.有禮貌的處理臨櫃或電話諮詢與 協助。	4.0	19.主動規劃提供簡便的網路線 上服務。	3.83
		3.有責任感如期完成業務承諾。	4.0	18.主動更新與充實網頁,提供 各項表單下載及法規之查詢。	3.83

海資院各系所對所屬教學單位(含院、系所)行政滿意度平均值均高於 4 分,滿意度

由高至低依序為環態所、海資所、地球所、環漁系與海洋系、海洋資源與環境變遷博士 學位學成,如表 9。

環漁系	海洋系	地球所	海資所	環態所	海洋資源與環境變 遷博士學位學程
4. 15	4. 15	4. 7	4. 77	4. 92	4.00

表 9 海資院各系所對所屬教學單位服務項目滿意整體平均數

(三)教學單位-工學院

1. 問卷回收

本問卷以工學院全體師生 1253 人為母群體(包含碩專生,排除職員工),上網填答人數共計 475 人,填答率 37.9%,填答者所屬系所分布如表 10。

	•	• -			
系所	機械系	造船系	河工系	海工學程	合計
女红	4	3	3	1	11
教師	(36.4%)	(27.3%)	(27.3%)	(9.1%)	(100%)
本國	150	90	180	42	462
籍生	(32.5%)	(19.5%)	(39.0)	(9.1%)	(100%)

表 10 工學院問卷填答者之所屬系所分布

2. 服務項目滿意度

工學院師生對於工學院之 20 項行政服務項目滿意度總平均值為 4.11,得列為【優良】單位,其中教師整體平均數 4.31、本國籍生平均數 4.10、外籍生平均數 4.68,不同身分別滿意度以外籍生最高,其次依序為教師、本國籍生,如表 11 所示。

身分別	整體滿意度平均數	未接觸(%)
教師	4. 31	0.0%
本國籍生	4. 10	12.1%
外籍生	4. 68	0.0%
全院師生	4.11	11.8%

表 11 工學院師生對於工學院服務項目滿意程度

3. 不同身分別、不同系所滿意項目差異

工學院師生對於【有禮貌的處理臨櫃或電話諮詢與協助】、【有責任感如期完成業務承諾】、【熟悉業務與流程,按時完成相關事務】等服務態度、專業知能項目,相對滿地度較高;【主動規劃提供簡便的網路線上服務】、【主動更新與充實網頁,提供各項表單下載及法規之查詢】、【透過電子郵件等主動通知或傳達最新規定及相關資訊】三項滿意度雖相對較低,平均值仍均在4分以上,詳如表12。

^{*} 外籍生2名,未填答所屬類別

表 12 工學院師生對於工學院服務項目最滿意與最不滿意之前 3 名排序

	整體	滿意度前3名項目		滿意度後3名項目		
類	平均		平		平	
別	數	項目內容	均	項目內容	均	
			值		值	
		2.有禮貌的處理臨櫃或電話諮詢與	4.36	20.透過電子郵件等主動通知或	4.18	
		協助。	7.50	傳達最新規定及相關資訊。	7.10	
教	4.31	3.有責任感如期完成業務承諾。	4.36	19.主動規劃提供簡便的網路線	4.18	
師	T.J1		7.50	上服務。	4.10	
		5.即時且完整的就相關事務正確處	4.36	18.主動更新與充實網頁,提供	4.18	
		理。	4.30	各項表單下載及法規之查詢。	4.10	
		4.熟悉業務與流程,按時完成相關事	4.15	19.主動規劃提供簡便的網路線	4.06	
本		務。	4.13	上服務。	4.00	
國	4.10	4.10 11.協助處理各項活動業務,如研	4.14	18.主動更新與充實網頁,提供	4.06	
學	4.10	討會、演講等。	4.14	各項表單下載及法規之查詢。	4.00	
生		14.協助系所師生相關表單的申	4.14	20.透過電子郵件等主動通知或	4.08	
		請。	4.14	傳達最新規定及相關資訊。	4.08	
		1.耐心傾聽相關業務詢問並解決問	5	20.透過電子郵件等主動通知或	4.50	
外		題。	7	傳達最新規定及相關資訊。	4.50	
籍	4.68	2.有禮貌的處理臨櫃或電話諮詢與	5	19.主動規劃提供簡便的網路線	4.50	
學	4.08	協助。	3	上服務。	4.30	
生		3.有責任感如期完成業務承諾。	5	18.主動更新與充實網頁,提供	4.50	
			3	各項表單下載及法規之查詢。	+.50	

工學院各系所對所屬教學單位(含院、系所)行政滿意度平均值均差異方面,以造船系滿意度最高(4.55分),海洋工程學位學程最低(1.97分),如表13。

表 13 工學院各系所對所屬教學單位服務項目滿意整體平均數

機械系	造船系	河工系	海洋工程學位學程	
4. 22	4. 55	4. 30	1. 97	

(四)教學單位-電資學院

1. 問卷回收

本問卷以電資學院全體師生 1706 人為母群體(包含碩專生,排除職員工),上網填答人數共計 683 人,填答率 40%,填答者所屬系所分布如表 14。

表 14 電資學院問卷填答者之所屬系所分布

系所	電機系	資工系	通訊系	光電系	不願揭露	合計
教師	6	9	7	3	1	26
叙叫	(23.1%)	(34.6%)	(26.9%)	(11.5%)	(3.9%)	(100%)
本國	243	219	121	73		656
籍生	(37.1%)	(33.4%)	(18.4%)	(11.1%)		(100%)

^{*} 外籍生1名,未填答所屬類別

2. 服務項目滿意度

電資學院師生對於電資學院之 20 項行政服務項目滿意度總平均值為 4.15,得列為 【優良】單位,其中教師整體平均數 4.42、本國籍生平均數 4.13、外籍生平均數 4.80, 如表 15 所示,不同身分別滿意度以外籍生最高,其次依序為教師、本國籍生,而師生對 所有項目之滿意度平均值均高於 4,惟外籍生對於【主動更新與充實網頁,提供各項表單 下載及法規之查詢】平均值為 3。

10 电负引加升工时机电负引加减机分列目机心征及				
身分別	整體滿意度平均數	未接觸(%)		
教師	4. 42	1.9%		
本國籍生	4. 13	17. 9%		
外籍生	4.80	0.0%		
全院師生	4. 15	17. 3%		

表 15 電資學院師生對於電資學院服務項目滿意程度

3. 不同身分別、不同系所滿意項目差異

理。

電資學院師生對於【及時且正確回答詢問問題,如修業學分、修業規定、申請獎助學金等】、【協助處理各項活動業務,如研討會、演講等】、【熟悉業務與流程,按時完成相關事務】等項目滿意度較高;至於【主動更新與充實網頁,提供各項表單下載及法規之查詢】、【主動維護本院系所空間品質,營造整潔美觀之舒適環境】、【耐心傾聽相關業務詢問並解決問題】等項,則仍可加強,詳如表 16。

上 整體		滿意度前3名項目		滿意度後3名項目	
類別	平均數	項目內容	平均	項目內容	平均
		(刀叶口工办一放46四四匹 1 /6	值	10 上到日制度压力加热	值
		6.及時且正確回答詢問問題,如修 業學分、修業規定、申請獎助學 金等。	4.65	19.主動規劃提供簡便的網路線上服務。	4.24
教師	4.42	14.協助系所師生相關表單的申請。	4.6	10.主動維護本院系所空間品 質,營造整潔美觀之舒適環 境。	4.31
		13.依規範簡化相關物品借用服務流程。	4.52	7.擔任代理職務時,能夠落實 代理業務。	4.31
+		11.協助處理各項活動業務,如研討會、演講等。	4.19	1.耐心傾聽相關業務詢問並解 決問題。	4.06
本國學生	4.13	4.熟悉業務與流程,按時完成相關事務。	4.18	10.主動維護本院系所空間品 質,營造整潔美觀之舒適環 境。	4.07
生		5.即時且完整的就相關事務正確處	118	19.主動規劃提供簡便的網路線	4.08

表 16 電資學院師生對於電資學院服務項目最滿意與最不滿意之前 3 名排序

4.18

4.08

	整體平均數	滿意度前3名項目		滿意度後3名項目	
類別		項目內容	平均值	項目內容	平均值
外		1.耐心傾聽相關業務詢問並解決問 題。	5	18.主動更新與充實網頁,提供 各項表單下載及法規之查詢。	3
籍學生	4.80	2.有禮貌的處理臨櫃或電話諮詢與 協助。	5	20.透過電子郵件等主動通知或傳達最新規定及相關資訊。	4
		3.有責任感如期完成業務承諾。	5	19.主動規劃提供簡便的網路線 上服務。	4

電資學院各系所對所屬教學單位(含院、系所)行政滿意度平均值均差異方面,以通 訊系滿意度最高(4.30分),電機系最低(3.92分),如表 17。

表 17 電資學院各系所對所屬教學單位服務項目滿意整體平均數

電機系	資工系	通訊系	光電系
3. 92	4. 25	4. 30	4. 26

四、問卷調查建議

本(110)學年度全校教職員生之問卷建言彙整如後,其中包含受評行政單位、教學單位, 及非 110 學年度受評單位之總務處、教務處、共教中心、圖資處、體育室、職安中心及秘書 室業管內容。

五、後續改進追蹤回饋措施

以 Email 傳送完整問卷調查分析報告予各受評單位,及問卷建言內容相關之非受評單位,俾據以提出具體改善措施送行政品質評鑑委員會審議。

六、問卷建言

110 學年度行政滿意度問卷建言 綜合性

題目一、人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌

1.優點:讚、態度非常好、感謝同仁給予的協助,辛苦您們了、謝謝、good、繼續加油、good、表現不錯、很棒、很好、加油、你們好棒、good、all good、讚、謝謝、加油、行事態度專業、通常學校行政人員都非常友善有問必答、加油、還不錯、很棒、棒、很棒、謝謝、服務態度很好、好、很好、態度親切、一個讚、讚啦、我覺得很好、裡面的人都很 nice,詢問時都很熱心解說、感謝行政人員的熱心協助、good、good。

2. 建議:

- (1) 無威。
- (2) 申請資料常找不到公告。
- (3) 部分行政人員態度不太好,溝通反應卻覺得我們沒禮貌。
- (4) 要再寬容學生一點。
- (5) 效率普通。
- (6) 處理學生方式需更加適當,不應造成個人物品之損毀。
- (7) 公告資訊常常找不到,要搜很多地方。
- (8) 老師與學生互動良好,主動關心同學。
- (9) 普通。
- (10)行政人員都愛踢皮球,要辦什麼也都不說清楚。找他蓋個章一副我打擾他的休息時間
- (11)服務態度很差,常常學生在的狀況,其他職員自顧自聊天。

題目二、人員能確實掌握工作時效

1. 優點:讚、有效率、非常感謝、謝謝、good、繼續加油、good、很棒、耶、很好、加油、你們很棒、辛苦要值班時間到晚上十點的老師們、all good、讚、謝謝、效率高、有處理學生問題、加油!、好、還不錯、很棒、棒、效率很好、好、很好、做事有效率、一個讚、感謝行政人員的效率、nothing、all are kinds。

2. 建議:

- (1) 效率不佳,反應處理速度慢。
- (2) 有什麼要審核內容公告給學生的,請再更早一點準備並公告。
- (3) 需要一直轉接 還有踢皮球。
- (4) 效率普通。
- (5) 學校火災應變能力有點低落,希望能改善。
- (6) 應變能力可再加強。
- (7) 請加強服務品質好嗎?各個一問三不知,還要一直問其他人。
- (8) 希望公文流程的 SOP 個明確一些。
- (9) 對於該公布的相關資訊都要三催四請或是主動去詢問才會趕緊通知或是告知狀況。

題目三、人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識

- 1. 優點:很棒、態度親切、很棒、good、處理的很好、繼續加油、很棒、很好、加油、你們超棒、all good and ok、讚、謝謝、擅長處理學生問題、很棒、還不錯、對於流程非常熟悉、好、很好、很熟悉工作內容、一個讚、感謝行政人員的專業協助、good、all already good、good。
- 2. 建議:
- (1) 各個業務各自承擔負責,非以皮球互踢。
- (2) 無感。
- (3) 對流程多不熟悉,處理方式不夠有效率。

題目四、所提供之申請表件手續簡便

- 1. 優點:有效率、good、ok、繼續加油、很棒、很好、加油、你們超級棒、all good and ok、讚、謝謝、很方便、加油!、老師很認真很努力、讚、還不錯、很棒、非常方便、很好、簡潔有力、好、一個讚、感謝行政人員的指點、good。
- 2. 建議:
- (1) 文件曾經被丟失過,請多加注意。

- (2) 太麻煩。
- (3) 手續複雜,部分手續為難學生。
- (4) Uniformize and update website information; remove/invalidate the old webpages to avoid confusion.

題目五、提供相關業務諮詢服務

- 1. 優點:善於溝通、good、能迅速解決學生問題、繼續加油、很棒、很好、加油、你們真的超級棒、no problem all good and all okay、謝謝、講的到重點 很讚、加油!、不錯、能夠快速地回答我的疑問、好、很好、感謝行政人員的答詢、good、good。
- 2. 建議:
- (1) 對資訊了解不夠透徹。
- (2) 行政效率差,建議多體諒學生的要求。

題目六、網頁內容豐富、正確、即時且查詢操作簡便

1. 優點:good、繼續加油、很棒、很好、加油、你們真的超級無敵棒、all no problem and good、讚、謝謝、資訊充分、可處理學生問題、快速方便、還行、還不錯、有清楚標示該項目之名稱、good、good。

2. 建議:

- (1) 行政單位網頁內容較舊,宜改善並應能即時反映現況!
- (2) 有時候不夠即時。
- (3) 標示不清、無法得知需要的資訊。
- (4) 還可以更好。
- (5) 網頁內容更新希望能更有效率。
- (6) 學校網站都蠻難用的,不能及時找到想要的資訊,越找越焦慮。
- (7) 網頁設計不是很清楚明瞭。
- (8) 希望網頁能夠有更全面的資訊。

題目七、人員代理制度之完備性

1. 優點:非常好、good、繼續加油、很棒、很好、加油、no problem all is good、讚、謝謝、很完備、非常完整,不會有找不到人處理事情的時候、上次去繳交時,承辦人員不在,幫忙代收的人員也很熱心、目前沒有、感謝行政人員的熱心協助、good、good、good。

2. 建議:

- (1)代理制度之完備性不佳,經常無法及時回覆問題!
- (2)不僅研發處,學校許多代理制度形同虛設,除了讓人放假以外,毫無用途。
- (3)希望工讀生能幫我們處理一些事情。
- (4)制度漏洞百出、不明確,且未及時修正補強,反責怪學生不遵守規定。

題目八、所訂定之法令規章明確適宜

1. 優點:資訊清楚、good、繼續加油、很棒、很好、加油、你們真的超級無敵棒!!、讚、謝謝、Very Good!、還行、很棒、規章訂定的非常情楚、好、很好、夭壽讚、Good、good。

2.建議:

(1) 應該與學生共同約定法令規章之相關事項,達成兩方共識。

題目十一、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

1. 優點:非常好、繼續加油、很棒、很好、你們真的超級無敵棒!!!、很棒、讚、謝謝、 讚喔、還不錯、很棒、謝謝、表現非常好,讓我可以在海大愉快的學習、我覺得 整體而言相當不錯、很好、感謝行政人員的專業與熱心協助、good。

2. 建議:

- (1)不知是否允當,但感覺可以有更多積極創新作為,如有不當之處請見諒。
- (2)待改進單位因部份人員到勤後卻常不在辦公室內,影響整體工作士氣與和諧。
- (3)部分行政人員態度不太好,溝通反應卻覺得我們沒禮貌。
- (4)可以多宣傳處室消息。
- (5)有的行政人員態度欠佳。
- (6)原來有這麼多組啊。
- (7)其實建言根本沒用對吧,好的學校也不會幫他們加薪,爛的學校也不會處理,就跟老師一樣,好的你們不會有任何獎勵,爛的不管騷擾學生的還是教學很爛的你們辦事效率都是 0,可憐海大,不過也只能怪自己成績不好只能上這種爛學校。
- (8)希望行政單位可以積極一點,且做事聰明一點。
- (9) I think just need some renovation and paint. •
- (10)學生的建議多聽,也與學生多討論關於規範內容,而不是一味的逼學生們遵守一些不 合理的規定。
- (11)我覺得上述幾個處事,服務都還算親切,但是教務處、總務處服務態度非常需要改進,問個問題都在互踢皮球,註冊課務組更需要好好整頓一下,對學生口氣好幾位都是不耐煩,想草草了事,不然就是推託系辦。

另外警衛室也請多督處,注意學校消防警報器,10或11月某日晚上接近凌晨室內籃球場警報器大響,全部宿舍四棟都聽到警報聲大響,結果我們等了20分鐘,整個循過環山校園車道了還等不到人來處理,而是我們打電話到駐警隊他們人才知道,雖然我們不知道是不是學校警報器系統偵測問題,但是想那麼大聲駐警隊應該是要聽到吧,沒聽到監視系統總要知道看到吧,還是警衛根本不當一回事。

煩請莊副校長好好針對上述問題監督與改進,有空也可以上班時間去抽查看看職員, 註冊課務組更是要打電話去抽查了解職員對家長口氣有多不耐煩。雖然這次不是這些 單位調查,但我會在這提出一定有特別意義,再麻煩莊副校長,謝謝。

- (12)處理學生問題。
- (13)行政人員辦事可以更有效率一點。
- (14) 2022 年會更好!一起加油!很少接觸學校行政團隊、但我希望一年可以比一年更好。或許我入學當時,沒有很喜歡學校行政單位處理我的事情,但每個人都有第二次機會不是嗎?
- (15) 制度上的說明給同學的感覺模棱兩可,讓同學也不知道該如何處理及面對。
- (16) 學校火災應變能力有點低落,希望能改善,行政人員態度須更積極。(學務處、總務處、職安衛中心)
- (17)應變能力可再加強。
- (18)希望可以提供學生更多的資源。
- (19)把那些老屁股再抓出來訓練好嗎。
- (20)一個行政單位三年才能提一次建議,畢業了搞不好都建議不到學生覺得有問題的處
- (21)希望公文流程的 SOP 個明確一些。(總務處、秘書室)

(22)學校公文流程作業仍舊以傳統方式作業,建議仿效電子公文體系,減少人力使用的勞頓。(總務處、秘書室)

研發處

題目一、人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌

建議:

- (1)以前記得研發處會提前寄信,提醒期中報告/期末報告/結案報告繳交,但現在好像沒提醒了。希望能繼續提醒。
- (2)需填覆之資料,可盡早通知,並提供說明或前期填覆資料和方式,以避免處理不及。

題目六、網頁內容豐富、正確、即時且查詢操作簡便

建議:研發處官網可以給個小建議,首頁太短,按入「更多」最新消息又一堆,用游標放在連結上只會改變顏色,但不明顯,建議游標放在連結上時能出現底線,或加個「項目符號」,不然會眼花。

題目七、人員代理制度之完備性

建議:不僅研發處,學校許多代理制度形同虛設,除了讓人放假以外,毫無用途。

題目十一、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

建議:

- (1)研究船經常出問題,船期經常無法成行,且出海船期不足以完成研究所需的時間,需要大幅度改善研究船船務中心。
- (2)船務中心流動率甚高,電洽該單位時,常是同一個人行政人員接,其他人很難找到,是 不是一人辦公室。

學務處

題目一、人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌

- 1. 優點:
- (1) 學務處的阿姨很友善。
- (2) 謝謝羅老師。
- (3) 每次打電話問問題,曹專員都很有耐心且細心的跟我解釋,超讚!非常感謝。
- (4) 感謝 健保處提供多元聯絡資訊(FB, LINE)且回應迅速。
- (5) 課指組老師們一級棒的!
- (6) 生活輔導組 曹小姐 超好很有耐心。
- (7)在與學務處之諮商輔導組的人員談話中,可見該處人員的親切與關心之意,讓人十分信任。與住宿輔導組織人員對談中,十分熱心的想幫助我處裡關於宿舍的任何問題。
- (8) 諮輔組很關心學生 很有耐心 讓人感到放心。
- 2. 建議:
- (1)生輔組應答態度上須待改進。
- (2)獎學金還來。
- (3)課指組:對學生態度陰陽怪氣,學生又沒欠學校錢。對社團差別對待,觀感差。

(4)住宿的接洽單位 服務態度不是很友善。

題目二、人員能確實掌握工作時效

- 1. 優點:校安中心的老師及教官人都超級好!贊贊。
- 2. 建議:
- (1) 希望學務處的行政人員可以在接待訪客來電時能更有效率。
- (2) 諮商組,對於個人諮商系統的更新很慢,個人諮商週期通常為一周一次,但系統時常要到昨日才更新而且也有過沒更新的紀錄。

題目三、人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識

- 1. 優點:課指組從助教到負責各單位的指導老師都能夠給予學生精確的資訊,謝謝你們。
- 2. 建議:
- (1) 諮商輔導可以請真正的諮商師嗎,請實習的特教老師來根本不會有幫助,在那邊哭一個小時也沒有任何有用意見,希望學校可以找專業的心理諮商師,若要錢也沒關係 學校有補助的至少會比較沒負擔,上次去了沒有用我直接去看心理醫生了。
- (2) 一上時,到住宿輔導組確認退款相關比例或是否有因疫情延後開學而挑整相關日期與 比例,結果老師自己也不太會算,問我是不會自己上網查,但我就是不太清楚才跑去 問,而且打電話詢問時老師也常常不在,建議學校加強這位老師的訓練和上班時間的 安排。
- (3)給諮商輔導組:整體安排的諮商預約和首次晤談的過程相當不錯,但是希望貴單位能在第一次晤談時,更主動詳細地說明諮商會談的相關事宜,例如:告知學生每週預約的諮商時間可直接自行前往諮商室、預先告知諮商六次為一個循環....等,雖然此為雞毛蒜皮的小事情,但若能進一步地主動提醒,相信會給有諮商需求之學生更完整的服務好感度,謝謝你們。

題目六、網頁內容豐富、正確、即時且查詢操作簡便

建議:

- (1) 申請了學生平安保險,但申請前在學校網頁都找不到需要的資料,只好先跑一趟確定申請需要的資料,再去申請,有點麻煩。
- (2) 希望 https://matsu.ntou.edu.tw/bin/home.php 可以再美化一些,和增加社團區塊。
- (3) 住輔組的最新消息資訊不完全、宿舍行事曆也不完全,學生只能利用教學務系統登入才知道第二次候補抽籤,宿舍行事曆不是就是應該要把學生能登記抽籤的時間標示清楚嗎?

題目八、所訂定之法令規章明確適宜

建議:

- (1) 關於住宿保證金的部分,本來就有說明過,轉學或提早畢業,以及『個人原因』不續住,就不退住宿保證金 1000 元的部分嗎!!!?
- (2) 住宿輔導組法規有許多漏洞,該新增許多必要規定,下學期會在檢討。
- (3) 社團要申請活動的時候有點搞不清楚頭緒,上網搜尋了還是不太懂。

題目十一、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

- 1. 優點:
- (1) 衛保組很讚。
- (2) 來本校兩年多 只有接觸過負責處理就學貸款事務的楊小姐,該員每次關於該業務的通知都非常細心 親切,今年假日還接到她的通知溢貸金額的確認信,致電後發現她假日依然在辦公 她說希望讓學生都能夠早點接受到這筆款項。使我想起碩二時也是如此

很仔細地告訴我哪些是學生可以申貸的部分。這樣的行政人員處理事務上非常耐心 並 且非常溫暖使我印象深刻。

2. 建議:

- (1)生輔組應答態度上須待改進。
- (2)生輔組某承辦人常找不到人。
- (3)雖然可以理解諮商輔導組優先處理高自殺動機之同學,但是也不能嚴重忽略其他有需要之同學。

本人的一次經驗是因為我的自殺量表僅填二 於是將我延期至一個月後處理 我認為自殺量表並不能表示一切 時至今日將近一年的時間我仍在校外諮商所進行心理 諮商 也還沒完全走出陰影,因此在此建議能夠更妥善分配諮商時間。

- (4)諮商輔導組可以多多與學生面對面接觸,而不單單只是用電話連絡。
- (5)我認為諮商輔導處應該與更多單位連結,許多學生的問題是與系上密切相關,硬是將諮輔處與各系切開處理,事情非常難處理。
- (6)學務處(尤其是課指組)應該廢除。
- (7) 先不管這些,每次育樂館後面角落都有人抽菸,不罰錢他們也不怕,拜託解決吧有夠臭的。
- (8)社團跟課指組申請器材經費,卻被規定一定要買特定器材,本來想換別的設備,卻只能 把經費用來買已經有的東西,浪費學校資源也沒有真正解決社團的需求,希望學校能變 通改善,謝謝。
- (9)宿舍在一個月之間已停水 3~4 次,只有前面有處理,但等待去其他宿舍洗澡時又耗時太久,好不容易去到了男三舍又說男三也沒水,又在下大雨的濕冷天氣,半夜跑到男一盥洗,實在不便,而後續幾次停水皆未處理。加上期中溫馨餐點的份數並未掌握,導致很多人未拿到,希望以上種種都能夠改進。
- (10)關於住宿保證金的部分。
- (11)想提議,能否讓海大校本部的熱音和熱舞來馬祖表演?因為我們系是馬祖三系之一, 希望能夠和校本部的社團有更多交流。(學務處、馬祖行政處)
- (12)希望學校多辦點大型活動 像是演唱會。
- (13)冷氣真的怪怪的.....剛考完期中就需要儲值,洗了濾網之後還是顯示紅燈"清洗濾網"。
- (14)宿舍的垃圾分類。
- (15)工程組是在哈嘍 用學校的器材還向學生收錢 酷喔 這算不算貪污的一種 你們應調查 一下金錢流向。
- (16)這不是保健組的問題,但建議衛生保健組可以在學校各處室放置救難包,上次我在圖書館跌倒破皮流血還要走到體育館那,非常痛苦。
- (17)住輔組可以多多使用官網傳達訊息,大部分都只用臉書傳達訊息,希望可以同步。
- (18)希望諮輔組能夠加強諮商室的隔音,讓同學和心理師能更安心的諮商。
- (19)住宿的接洽單位 服務態度不是很友善也不太專業 網頁設計也沒有讓學生很好辦視。
- (20)學務處乃「官本位」,非如其名以「學生本位」綜理事務: 課外組藉由生殺社團經費資源,控制各級會議學生代表,侵害學生實際發言權。 住宿組亦以保障住宿、工讀金,控制生自會代表,對提升日常住宿品質毫無建樹。
- (21)可以改建一下男一舍嗎?

國際處

題目一、人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌

(1)優點:感謝國際處陳佩岑老師對我們的幫助。

1. 建議:國際處的國際學生事務處的老師態度非常不友善 學生都不太敢諮詢~

題目六、網頁內容豐富、正確、即時且查詢操作簡便

建議:國際處網站全是英文的,對海大母語為中文的學生不太友善。

題目十一、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

建議:

- (1)國際處各組應就個別執掌,清楚瞭解業管內容以及相關流程,以利學校國際化之推動。
- (2)國際處國際學生及陸生入學人數統計數字不詳。
- (3)印尼僑生多難體現台灣本土社會規範,於宿舍、學餐常見其不遵守音量、防疫等相關規定;甚至有些印尼生不具有基本中文水準,造成於學餐結帳、溝通等障礙。

強烈希冀相關招生單位,加強管理到本校留學的印尼生,或是再教育素養不符的學生。

(4)建議國際處在業務職掌比照校方其他處室,寫明每位人員負責工作項目。以之前學生經手國際機構 MOU 的經驗,國際合作處只幫忙提供 MOU 範本、審核合約內容、回答問題,互動過程表現極度被動,例如要求提供的本校國際地址過數天才回覆,尤其,與國際機構的所有過去合作交流的來龍去脈全部由老師團隊提供,也代表在國際機構洽談合作或 MOU 的過程裡未看到國際處有意中途接手協助的主動性,這對尚未熟悉國際交流經驗的團隊有不小劣勢,也衍伸不知國際處是否有逐年發掘新的國際機構合作的策略或 KPI,抑或只依靠校內老師的國際人脈即可達標,鼓勵校方針對國際機構與校內老師媒合做到積極的溝通橋樑。

馬祖行政處

題目一、人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌

(1)優點:馬祖的行政很棒。

1. 建議:

- (1)聽朋友所說的:馬祖行政處 臨時取消異地教學週,且同學反應給學校,學校沒有給出實際的答案,很多人是因為這樣才選擇這個系,還亂砍經費,打亂了同學心情,希望學校能尊重學生的權益,謝謝。下一屆,不想再聽到這樣的消息了!!
- (2)在查詢有關馬祖校區的一些安排時十分激動,感覺有點不良好。秘書有甚麼問題都只放圖片在 LINE 上,有時候不作說明,讓學生不明所以。學餐不受歡迎還要被情緒勒索。

題目三、人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識

建議:詢問某些事情的時候被回覆說要經過校本部確認。

題目五、提供相關業務諮詢服務

建議:詢問某些事情的時候被回覆說要經過校本部確認,而且很多東西都要學生先查詢再會有答案。

題目六、網頁內容豐富、正確、即時且查詢操作簡便

建議:馬祖校區無網頁。

題目七、人員代理制度之完備性

建議:管理人員老師應定期由校本部老師來管理。

題目八、所訂定之法令規章明確適宜

建議:馬祖校區的一些規條不太合理,例如要等到九點後才能使用茶水間,有點莫名其妙。

題目十一、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

建議:

- (1) 馬祖行政, 異地教學莫名的取消, 會不會很誇張!! 加油。
- (2) 想提議,能否讓海大校本部的熱音和熱舞來馬祖表演?因為我們系是馬祖三系之一, 希望能夠和校本部的社團有更多交流。(學務處、馬祖行政處)

總務處(非110學年受評單位)

題目一、人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌

建議:

- (1) 夜間值勤藍教官傲慢無禮,危機處理能力差、擅於推託。不少夜間值勤教官或校警常 打混偷懶,常看到他們睡著(熟睡)或是專心在追劇,過 12 點要開車出校門回家,需要 下車敲打窗戶才能喚醒(回)請他們幫忙開柵門。
- (2) 電梯裡面按鈕的塑膠片是不是要常換?不然好像對防疫作用也沒啥幫助?
- (3) 針對學餐前的 QR code 掃描建議: 多人需人員到場監督的時段,建議設立「排隊動向」 以拉繩引導路線,達到有效且系統性的檢查防疫措施。

題目十一、整體而言,您認為受評單位尚有哪些極需改進之處,請提供具體建議

建議:

- (1) 總務處每年停車繳費:請推行線上繳費,繳費完畢後自動給予車輛停車一年,不要再使用現金繳費,還要拿出納組收據繳交給總務處,時代已經不同了,麻煩改掉這個落伍的作法,全校教職員工一千人,目前各種活動都需要現金繳費,各處室電腦單據也沒有銜接,不可思議!!
- (2) 我覺得上述幾個處事,服務都還算親切,但是教務處 總務處服務態度非常需要改進, 問個問題都在互踢皮球,…
 - 另外警衛室也請多督處注意學校消防警報器,10 或11 月某日晚上接近凌晨室內籃球場警報器大響,全部宿舍四棟都聽到警報聲大響,結果我們等了20分鐘,整個循過環山校園車道了還等不到人來處理,而是我們打電話到駐警隊他們人才知道,雖然我們不知道是不是學校警報器系統偵測問題,但是想那麼大聲駐警隊應該是要聽到吧,沒聽到監視系統總要知道看到吧,還是警衛根本不當一回事。...
- (3) 學校校內摩托車停車沒妥善管理,學生亂停到很危險(對行人來說也很危險),校園安全還要再加油。
- (4)學校火災應變能力有點低落,希望能改善,行政人員態度須更積極。(學務處、總務處、 職安衛中心)
- (5)希望公文流程的 SOP 個明確一些。(總務處、秘書室)
- (6) 學校公文流程作業仍舊以傳統方式作業,建議仿效電子公文體系,減少人力使用的勞頓。(總務處、秘書室)
- (7) 不確定室外排球場是隸屬哪個處管,但真的拖的有夠久,我幾個月沒回家,整棟樓都

- 蓋起來了,區區一個排球場不知道為什麼要拖這麼久,常常天氣好經過都沒在動工,想知道到底什麼時候會好?(體育室、總務處)
- (8) 機車位不夠啦,定期處理一下長期停放的機車。遮雨棚就算了,被改成停車位也算了, 但海大這裡偏鄉乙,沒有機車只能吃學餐,學餐品質也不管一下嗎,不懂為甚麼學校 的學餐這麼糟糕,因為學生只能吃這裡 QQ,做再爛都沒關西,學生還是會吃,每年也 有新的菜雞乖乖吃。不想吃就要有機車才能去吃正常的食物,惡性循環。

教務處(非110學年受評單位)

題目一、人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌

建議:

- (1)研究生助教協助填申請表單、跑文,常抱怨教學中心陳彥沂小姐屢次態度不佳,給予指令或規範說明含糊不清,導致請款作業往來修改延宕,徒增不少困擾。
- (2)教學中心有一信箱使用名稱為"蓉蓉蓉蓉蓉"的專員,我因為第一次投遞計畫書無經驗「造成」他的業務,語氣態度苛薄毫無耐心,還反諷以安慰小朋友的方式「你有沒有看捏」、「下次好好聽我說好嗎?」等句子,雖然以上僅是信件文字,但造成我情緒上的不適,也許此專員有情緒管控上的問題,但我正常且平常的提問完全無冒犯他,他卻回應多餘的情緒性字眼,隨後似乎是發現語氣太過分又回一封較緩和的信彌補,但換作是較脆弱的學生很可能會過不去.....。我以正經的方式提問,他卻以像 ptt 鄉民般的諷刺口吻回應,此行為為身為學校形象相關人員實屬不妥,一個成熟的大人怎跟尚在「摸索學習」中的學生計較操作問題?相信若對象是教授的操作問題,此專員決不敢藉機責備以發洩情緒。多一分諒解,少一點使用網路話語,耐心與專業才是呈現給學生或外人的正面形象,教學相長,共勉之。
- (3)教務處教學中心計畫負責人態度不佳。
- (4)除了教務處的歐某之外,我對系辦的人都很滿意。(轉教務處答覆)

題目六、網頁內容豐富、正確、即時且查詢操作簡便

建議:

- (1) 行事曆過了大半年還為更新,說明會附加的行事曆時間也錯誤,且大部分資訊不公開透明。
- (2) 若有哪位老師停課,放在學校網頁的最新公告會更好(比較顯眼)。
- (3) 爛透了,從未更新和毫無美感的設計,尤其是教務系統的選課系統不知能吐槽多少次, 沒有開課的體育室或其他室就不要在上面好嗎?我們每年付的學雜費得到這樣的品質 維護……

題目十一、整體而言,您認為受評單位尚有哪些極需改進之處,請提供具體建議

建議:

- (1)教務處:請建立不同管道升學進入海大的各年級表現統計表。
- (2)教務處動作都很慢 很像在混時間 然後態度也不太好 明明就很客氣在跟他們說話了。
- (3)我覺得上述幾個處事,服務都還算親切,但是教務處 總務處服務態度非常需要改進, 問個問題都在互踢皮球,註冊課務組更需要好好整頓一下,對學生口氣好幾位都是不耐 煩想草草了事不然就是推託系辦。
 - …有空也可以上班時間去抽查看看職員,註冊課務組更是要打電話去抽查了解職員對家

共教中心(非110學年受評單位)

題目四、所提供之申請表件手續簡便

建議:

(1) 你們可以把教學務系統改好一點嗎?為什麼選課體育室可以出現三次,卻有兩個未出 現體育課,共教外語沒有英文。教務系統一旦改好,很多資料都可以直接上傳,也省 去行政書寫的作業流程好嗎。

圖資處(非110學年受評單位)

題目六、網頁內容豐富、正確、即時且查詢操作簡便

建議:

- (1) 建議學校教學務系統可以開發 APP 或 手機平板版 不然臨時要填寫問卷或查詢相關 事項時,用手機開很不方便。
- (2) 爛透了,從未更新和毫無美感的設計,尤其是教務系統的選課系統不知能吐槽多少次, 沒有開課的體育室或其他室就不要在上面好嗎?我們每年付的學雜費得到這樣的品質 維護……。
- (3) 學校網站都蠻難用的,不能及時找到想要的資訊,越找越焦慮。
- (4) 網頁設計不是很清楚明瞭。
- (5) 希望網頁能夠有更全面的資訊。

題目十一、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

建議:

- (1) 另外是私心的建議,有接觸過本校的圖書館,對於本校法律類的藏書感到非常匱乏, 作為一個擁有法政學院的學校,雖然還不到法學院,但藏書實在是太舊了,舊到身為 本校學生,會有點不好意思,希望在學校經費有所富裕時,能夠加強一下法律類的書 籍。
- (2) 資工系連線網路訊號都很差,因為手機沒有網路訊號(臨海)所以時常要連學校的網路學校的網路品質都不太好,導致上課時做很多事情時常沒有網路連線(手機網路也沒訊號學校網路也跑不動)ex.要當助教 key 成績等都沒辦法在教授授課時協同一同操作。(圖資處、電資學院)
- (3) 有關學校信箱較少使用過(圖書館系統),是否可另有加入或寄私人郵件信箱方便聯絡 使用,其他目前尚未有建議之處,感謝您.

體育室(非110學年受評單位)

題目十一、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

建議:

(1) 我認為全校唯一需要改進的就是室內羽球場。明明是室內羽球場,下雨天就沒辦法開放是要笑死誰。學生每學期都有給學雜費,結果學校並沒有撥款給體育組讓他們維修室內羽球場的屋頂,每當下雨天就一直漏水,然後不開放。希望校方能夠重視這一點。而不是每當有高中生來學校參訪,就讓他們去參觀"引以為傲"的體育室(大多選在晴天),這不就是變向在欺騙其他人嗎?

同樣有很多學生對濱海球場有意見,平日都已經讓三個場地給系隊練習,最後一個場地還要和沒有給學校任何費用的校外人士(一堆阿伯和高中生)搶場地,有時候真的覺得學雜費到底給來幹嘛,該修的不修,想用其他場地又有其他校外人在搶。

(2) 不確定室外排球場是隸屬哪個處管,但真的拖的有夠久,我幾個月沒回家,整棟樓都蓋起來了,區區一個排球場不知道為什麼要拖這麼久,常常天氣好經過都沒在動工, 想知道到底什麼時候會好?(體育室、總務處)

職業安全衛生中心(非110學年受評單位)

題目十一、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

建議:

- (1) 呵呵 怎麼沒有職安組 有的話應該會更多
- (2) 學校火災應變能力有點低落,希望能改善,行政人員態度須更積極。(學務處、總務處、 職安衛中心)

秘書室(非110學年受評單位)

題目十一、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

建議:

- (1) 希望公文流程的 SOP 個明確一些(總務處、秘書室)
- (2) 學校公文流程作業仍舊以傳統方式作業,建議仿效電子公文體系,減少人力使用的勞頓(總務處、秘書室)

110 學年度行政滿意度問卷建言

海洋科學與資源學院--環漁系

一、優點: 1. 沒有(改善建議), 我超愛; 2. Verv good work(外籍生)

二、改善建議

1、工作態度與行政效能

(1) 系辦助教態度真的有夠差,怕被刁難只能忍氣吞聲

2、空間、設施、設備與場地管理

- (1) 增加改善上課用電腦及周邊設備,改善課堂用之網路教學系統。(教師)
- (2) 學校硬體設備~例如牆面油漆、桌椅、窗戶更新
- (3) 教室空調環境上課起來有時候很悶加上疫情戴口罩很容易悶到頭暈。
- (4) 105、107教室內側希望能美化改善。
- (5) 硬軟體設備有待改進 可以提供在職碩專班學生的置物櫃。

3、溝通管道

(1) 希望對於學生提出的問題能夠給予更明確的答覆。

海洋科學與資源學院-海洋系

一、優點: Very good work(外籍生)

二、改善建議

2、空間、設施、設備與場地管理

(1) 增加改善上課用電腦及周邊設備,改善課堂用之網路教學系統。(教師)

4、其他

- (1) 都需要加強。
- (2) 學校人力規畫配置恰當,無改進建議。
- (3) 因本人之疏忽,導致系統中出生日期錯誤,原為12月23日誤植為11月23日。因為碩專班學生上課時間與行政單位無法配合,又無法自行與網站中修改,不知該如何修正,煩請提供協助。(本項已於111年1月14日商請進修推廣組與當事人連繫協助,進修推廣組於111年1月25日完成更正作業)

海洋科學與資源學院-地球所

ー、 優點: Very good work(外籍生)

二、改善建議

2、空間、設施、設備與場地管理

- (1) 增加改善上課用電腦及周邊設備,改善課堂用之網路教學系統。(教師)
- (2) 建議每個會用到網路的研究空間皆可增設wifi及網路設備使用說明!以免碰到突發性網路問題時無法自行排除。

110 學年度行政滿意度問卷建言

工學院-機械系

一、優點:1.服務佳,態度好。;2.我認為現在各項行政措施都做的不錯,繼續維持就好。

二、改善建議

1、工作態度與行政效能

- (1) 行政效率低 因程序繁雜故須時多
- (2) 某院辦公室行政人員明顯不適任現職工作, 屢對親跑公文的研究生惡言說教, 也不只一次看到她因為掃地或泡茶工作訓斥工讀生。部分系所專案助理明顯沒有基本行政和 法規基礎, 曲解發規、刁難流程, 屢見不鮮。

2、空間、設施、設備與場地管理

(1) 學生覺得,上課的設備像投影機、麥客風可以換新,投影機常常會有變黃的問題。

3、教學、課程

- (1) 希望教授們能夠耐心詳細地教導學生。不然我真的不知道上實體課的好處是什麼。不如 省下房租等等在故鄉聽課就好,網路上有很多教得更好的教授和資源。唯一的好處是只 是工作需要此學歷僅此。
- (2) please, provide course in english, thank you.(外籍生)

4、其他

(1) 工學院離機械系館太遠了。

工學院-造船系

一、**優點:**1. 滿意; 2. 很棒; 3. 讚啦; 4. 辛苦了!; 5. 讚。

二、改善建議

2、空間、設施、設備與場地管理

- (1) 教室和演講廳的公共開放無線網路訊號微弱或根本就沒有開放的網路,以致有些課程上 課需要使用網路時並無網路可用,如果學生的手機網路沒有足夠的流量就會影陪到上課 的狀況。
- (2) 希望能把造船系館老舊或或閒置的櫃子做有效的利用。
- (3) 課桌椅。

3、教學、課程

(1) please, provide course in english, thank you. (外籍生)

工學院-河工系

一、**優點:**1. 謝謝助教幫忙事務;2. 老師讚;3. 很好;4. 很棒;5. 讚啦;6. very goood ! ; 7. 還不錯;8. 感謝行政人員的辛勞!

二、改善建議

2、空間、設施、設備與場地管理

(1) 二館大教室用個海綿墊隔音一下,老師講話都是回音,要懂工數就夠辛苦了,還要先聽清

- 楚老師在說什麼。
- (2) 希望老舊損壞的課桌椅能翻新。
- (3) 軟硬體設備:請更換桌椅。

4、其他

(1) 有關學校信箱較少使用過(圖書館系統),是否可另有加入或寄私人郵件信箱方便聯絡使用,其他目前尚未有建議之處,感謝您.(轉圖資處答覆)

工學院-海洋工程科技學士學位學程

二、改善建議

1、工作態度與行政效能

- (1) 需要諮詢的時候都連絡不到人。
- (2) 問系辦助教任何問題都得不到回應 自己是新生 開學前後想連絡助教問一些開學前跟 入學後的問題都沒得到回應過。
- (3) 行政人員毫無盡責,對於所負責事務極其不熟。多次傳達錯誤消息給予學生,系網沒有好好利用來傳達重要消息,都是透過特定同學傳達。上班時間打給系辦公室也找不到人,現場去找人也都不在。系上公共空間借用不明,不願開放給學生利用。態度非常惡劣。不知道這是甚麼行政人員。
- (4) 行政人員:
 - 1. 常常在上班時間找不到人
 - 2. 在有貼禁止吸煙的公共場所吸煙
 - 3. Line 的訊息都不回,在大群標註也沒用
 - 4. 有時候講話的口氣很差,像是在訓誡的感覺,我認為我們是對等的關係,這樣似乎 不太妥當
 - 5. 由於第一點跟第三點,有時候變成我們有些事情反而靠其他系的助理還比較有用, 常常被問到說為什麼不找我們的系辦處理的時候只能笑笑帶過,因為人真的很難找, 找了有時候問他他也說不知道,叫我們自己去問,那他存在的意義為何呢?
- (5) 於上班時間難以與系內助教取得聯繫,系辦大門深鎖,行政效率低。
- (6) 行政效率極慢 訊息問了也不回 買一堆不必要的東西 一些行程到了前兩天才告知 服務態度極爛 常常刁難學生 還很常講風涼話 有教授在台報告他還會常常在台下一直按原子筆嗲嗲嗲很吵 說了下次還是這樣 之前還很常在 系館後花圃抽菸 搞得烏煙瘴氣的。
- (7) 换我們的行政人員。
- (8) 我大二的時候西班牙文申請退選 因為系上參訪在時間上遭遇困難 未曾協助 嚴重影響成績及班級排名。
- (9) 行政效率低落、辦公室常常找不到人、無論是否為上班期間皆無法用信箱或 Line 聯絡上、常罵同學白癡、常罵髒話、常用紙張打學生頭、對於系所成員無論是聯絡資料甚至是人數都不清楚。
- (10)希望行政人員可在上班時間 供在校師生聯絡辦法,常在上班時間找不到人 或聯絡不上 無法即時了解系上相關選課問題。
- (11)我認為行政效率可以提高。

- (12)系上助教完全沒辦法幫學生解決問題,甚至製造許多問題造成學生困擾,包含抽煙或 是打學生的頭,不熟悉系統的操作,導致學生未能在時間內申請完作業,很多資訊同 學都不知道,甚至很多事情都丟給班代處理,雖然班代是要負責班上事務,但有些根 本已經超過學生管轄範圍~教學務系統以及資訊回覆找不到助教這影響學生非常大的 權益,感謝!
- (13)行政效率應該要再快。
- (14)我認為他需要被換掉。
- (15)本系助教行政效率極差。
- (16)希望行政人員可以回應一下學生的問題,像我是僑生,要處理生活的上的事情,他一直已讀不回對我造成很大的困擾。
- (17)如果一個系有這樣的助教,我只能說讓我學到了很多東西,所有系上事務都要自己處理,不僅不給予同學任何幫助,還只會敷衍學生,只要有學生去找助教,永遠都在逃避問題,不然就是打學生的頭,希望學校可以正視這個嚴重的問題,助教真的有太多的惡行惡狀了,多到不是用文字表達完的。
- (18)人力不足。

2、空間、設施、設備與場地管理

(1) 軟硬體:常常在系辦看到很多台空氣清淨機,但教室卻不見幾台,好奇經費究竟是要 給學生使用的還是給系辦自由運用的。

電資學院-電機系

一、 優點:Good;OK

二、 改善建議

1、工作態度與行政效能

- (1) 代理業務無法執行. 打掃業務丟給學生而不是自己執行. 學生常有庶務業務(如借教室, 門禁等)無法解決轉而尋求老師協助.(教師建議~電資學院非特定系所)
- (2) 行政人員的態度,常常不佳,詢問系上事情不耐煩。
- (3) (1) 的教有時態度不是那麼的好,千萬要小心不要掃到颱風尾。
- (4) 0 助教有情緒管理障礙要去記得去看醫生,即時對症下藥對你我都是幫助,若有經濟 困難我可慷慨解囊,每次用吼的叫的,看人正眼也不看,到底海大電機的學生是欠你 多少。
- (5) 0 助教脾氣很差。
- (6) 0 助教什麼都不知道。
- (7) 抵免行政效率待改善。
- (8) 行政效率和服務態度。
- (9) 態度不太好。

2、空間、設施、設備與場地管理

- (1) 電工實驗室電腦主機真的慢,麻煩更新一下,謝謝。
- (2) 軟硬體設備。
- (3) 電工實驗室的電腦能不能更新一下 好卡..
- (4) 通訊工程實驗室的電腦設備太差了,關機就會打不開,連網還會閃退,急需更換。

- (5) 電機系,通訊工程實驗的電腦,實驗設備,都是老老老設備了,拜託更新一下。
- (6) 光電系館,二樓階梯教室的椅子,維修一下,三年了,每年都還是有新進菜雞不知道椅子壞掉,差點摔死。
- (7)機車位不夠啦,定期處理一下長期停放的機車。遮雨棚就算了,被改成停車位也算了,但海大這裡偏鄉人,沒有機車只能吃學餐,學餐品質也不管一下嗎,不懂為甚麼學校的學餐這麼糟糕,因為學生只能吃這裡QQ,做再爛都沒關西,學生還是會吃,每年也有新的菜雞乖乖吃。不想吃就要有機車才能去吃正常的食物,惡性循環。(轉總務處答覆)
- (8) 教室及設備過於老舊,尤其是電工實驗教室,開機要等半個小時,更不論打報告,幾乎時間都花在等待電腦運作。
- (9) 設備過舊,特別是電腦設備缺乏維護,整體效能及狀況差勁。
- (10)地下室收不到網路!!!
- (11)地下室網路訊號不好,桌椅生鏽容易造成很大的噪音。
- (12)相較資工閱覽室,電機的太老舊,希望未來能改善。
- (13)電腦教室的電腦非常需要改善,上課常常像踩地雷一樣在選電腦,還有系館有許多地方網路非常不順,應該要加強網路的部分。
- (14)電機二館118的電腦很當。
- (15)硬體設備更新。
- (16)部份過於老舊的器材需要更換。

3、環境整潔

(1) 電機二館3樓休息區旁邊那堆垃圾是有沒有要找人清。

4、其他

- (1) 真理自在人心。
- (2) 阿彌陀佛。

電資學院-資工系

一、 **優點:**1. 目前無,謝謝您們的存在和幫助;2. 非常滿意;3. nice and clean;4. 謝 謝系辦

二、 改善建議

1、工作態度與行政效能

- (1) 代理業務無法執行. 打掃業務丟給學生而不是自己執行. 學生常有庶務業務(如借教室, 門禁等)無法解決轉而尋求老師協助.(教師建議~電資學院非特定系所)
- (2) 管門禁的工作態度不佳。
- (3) 管門禁的。
- (4) 系辦處理門禁的行政人員對學生態度極差。
- (5) 資工系辦管門禁的人員對學生態度不太友好。
- (6) 資工系辦處裡門禁的態度爛到不行。
- (7)行政人員應當有禮貌地回答問題,而不是叫學生自己查,甚至掛電話,沒有任何道歉的意思。
- (8) 有的時候態度不知道在差幾點的。
- (9) 除了教務處的歐某之外,我對系辦的人都很滿意。(轉教務處答覆)

- (10)希望芝珊可以親切一點。
- (11)希望系辦於中午時段能設有工讀生,若課堂時間塞滿,中午時段為較空閒時間可去繳 交文書資料。
- (12)星期六提供 1~2 小時系辦行政服務

2、空間、設施、設備與場地管理

- (1) 廁所老舊,希望能整修,男女生廁所每層樓都不一定有,都只有各別的。
- (2) 我想知道ins101的wifi密碼。
- (3) 地下室上課環境不太行,座位擁擠,後半部座位,無法看清楚老師上課講義。上課期間 有工程施工聲音,影響上課!!
- (4) 軟硬體設備可以加強,尤其系館無線網路的部分,無法理解電資學院連系館無線網路的架設能力與設備可以如此不堪。
- (5) 資工系網路...
- (6) 可以加強資工系館的網路,尤其是地下室。我認為處在電資系館,如果連最基本的網路都無法被提供,那我們會損失很多便利性。
- (7) 地下一樓教室網路需增強。
- (8) 樓梯間只要是下雨天就會有積水,希望可以解決。
- (9) 資工系館105教室投影幕的影像很模糊。
- (10)電機資訊學院網站非常不穩定且未更新,然而學程相關表單需在該網站獲取,造成極大不便。該網站架設於簡易環境中,若前次無提醒則該網站伺服器仍會處於關機狀態(截至前次已離線半年之久)資工系無線網路環境複雜且可用性堪慮,連線速度緩慢,有待改進。
- (11)可以再將電資設備多更新,教學環境能夠看起來更整潔。
- (12)資工系連線網路訊號都很差,因為手機沒有網路訊號(臨海)所以時常要連學校的網路。 學校的網路品質都不太好,導致上課時做很多事情時常沒有網路連線(手機網路也沒訊 號 學校網路也跑不動)

3、環境整潔

(1) 電機二館三樓水間真的很臭,希望可以改進。

電資學院-通訊系

一、 優點:已經很棒了

二、改善建議

1、工作態度與行政效能

- (1) 代理業務無法執行. 打掃業務丟給學生而不是自己執行. 學生常有庶務業務(如借教室, 門禁等)無法解決轉而尋求老師協助.(教師建議~電資學院非特定系所)
- (2) 1、通訊系行政人員不願意幫同學們處理各項事務,態度及口氣不佳。事情多項,以 下兩個例子簡要說明,例如:
 - (1)預延生獎學金,同學們表示願意自己跑接續流程,行政人員表示「一千元又沒多少」。
 - (2)有位同學擔任系上助教,請行政人員處理學校所需資料,雖然有處理,但行政人員表示「這不是我的工作耶,我是幫會計室省一個報帳的動作」。
 - 2、上班時間時「總是」在看娛樂性質的影片,說自己很忙。(絕無誣賴)

- 3、常會拒絕系上教授所交代的事情,或是對教授所交代的事宜處理不謹慎。
- 4、系上下載資料標示不清楚。例如:行政人員表示預延生獎學金申請表有放在系上網頁,但下載專區並沒有此項。
- 5、此行政人員作的帳,據說常常要別人簽經手人欄位。這是否為沒有責任心的表現?
- 6、系上行政人員對學校多項事情的處理事宜不清楚,常使系上同學們浪費時間來回跑。
- 7、原本系上行政人員有兩位,另外一位已離職,我認為另一位行政姐姐處理事情的 方式與此位在職較久的行政人員是大相逕庭,且另一位行政在職時常「獨自」在 系上加班到很晚,這是否是因工作分配不均所導致?
- (3) 通訊系的系辦助教(000)常常對學生態度不佳,對來洽公的學生沒有好臉色看,只對特定的學生相處融洽,希望學校可以找她好好約談。除此之外,她還會把工作(像工程認證)丟給系上的行政組員做,系上的行政組員幾乎每天都在加班真的太辛苦了。
- (4) 然後行政人員的態度不好,問問題還莫名其妙被兇!

2、空間、設施、設備與場地管理

- (1) 因為感覺通訊是小系,明明系上也是需要很多設備,不過學校卻不太幫忙。導致每次實驗常常會有硬體出問題導致實驗無法順利進行。
- (2) 教室的白板筆常常沒水 教師上課又常常拿了就寫 根本就看不清楚 希望能確實常常檢查 上課起來也會比較有成效。
- (3) 那個校長別再亂了,快點把通訊教室桌椅換一下,又髒又難用,不然就讓我們搬去新的電資大樓。
- (4) 啥時可以搬到新的電資大樓去呢?
- (5) 延平820&821&822教室課桌椅建議全部換新,桌子可以大一點,也不要只有一邊,左 搬子很痛苦。
- (6)教室空間密度過高,無法擁有足夠空間進行良好的環境去上課。
- (7) 電腦、實驗機台及實驗材料老舊經常接觸不良!拜託更新設備!!!

電資學院-光電系

一、 優點:助教人很好;讚啦

二、改善建議

1、工作態度與行政效能

- (1) 代理業務無法執行. 打掃業務丟給學生而不是自己執行. 學生常有庶務業務(如借教室, 門禁等)無法解決轉而尋求老師協助.(教師建議~電資學院非特定系所)
- (2)以上問卷不包含行政專員-000,雖說是負責碩士班事務但問基本設備問題也無法解決 只會甩鍋

2、空間、設施、設備與場地管理

- (1) 光電系太窮了,沒有自己的自習室,廁所也沒提供衛生紙,設備都看起來很舊,請多撥點預算好嗎?強烈要求有自己的自習室。
- (2) 補救教學的質量和硬體設備換新。

4、其他

- (1) 希望光電系能分配到更多資源
- (2) 可以改建一下男一舍嗎?(轉學務處答覆)

109 學年度行政滿意度問卷調查結果檢討報告執行追蹤表

受評單位	109 學年度委員建議事項	110 學年度執行情形
體	體育館羽球場漏水問題,體育室雖已請總	本案已於 111 年 3 月由總務處進行招標作
育	務處編列 111 年預算改善,仍請體育室協	業,目前已進入設計規畫階段。
室	調總務處,於校務基金管理委員會爭取該	
	預算為優先辦理順序。	

國立臺灣海洋大學 110 學年度「行政滿意度」問卷建言改進報告

一、研發處

改善建言

具體改進措施

題目一、人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌

- 1. 以前記得研發處會提前寄信,提醒期中報告/期末報告/結案報告繳交,但現在好像沒提醒了。希望能繼續提醒。
- 2.需填覆之資料,可盡早通知,並提供說明或 前期填覆資料和方式,以避免處理不及
- 1. 有關提醒期中報告/期末報告/結案報告繳交 乙項
- (1)企劃組:

關於本校延攬及留住特殊優秀人才作業(彈薪作業),執行績效報告繳交流程:

- A. 每年 3 月中旬發信通知獲得彈薪獎勵之教學研究人員於 4 月底前繳交執行績效報告。
- B. 依據科技部補助大專校院研究獎勵作業要點 第11 點第1項規定略以:申請機構應於補助 期間結束前二個月至線上系統繳交執行績效 報告…等,故無期中/期末報告通知提醒,僅 寄信通知繳交執行績效報告。
- (2)計畫組:

因各計畫起訖日不全相同,本組以科技部大批 申請之計畫為主,提前發布全校電子郵件,提 醒計畫主持人於5月31日及10月31日前繳 交期中及期末報告。其他較大宗計畫,如北聯 大計畫,也將盡量提醒繳交報告日期。

- 2. 有關填覆資料提早通知乙項:
- (1)企劃組:
 - A. 本組請求各單位填覆或繳交之資料,均會提供繳交格式與說明;例行性業務會附上前期 填覆資訊,開創性業務則會附上範例說明。
 - B. 本組辦理各項會議需繳交之報告與提案,均 提早通知;依會議性質,約有2-4 周充足時間 供各單位彙整;此外均會寄送提醒寄信與致 電提醒繳交。
- (2)學發組:

謹依建議辦理,有公告調查填附資料時另提供 詳細說明。

(3)海洋學刊編輯組:

會加強通知投審稿相關資料填覆。

(4)船務中心:

本中心依本校新海研2號使用辦法規定,於出 航三星期前通知尚未提交出航申請單之計畫 主持人。

題目六、網頁內容豐富、正確、即時且查詢操作簡便

研發處官網可以給個小建議,首頁太短,按入「更多」最新消息又一堆,用游標放在連結上只會改變顏色,但不明顯,建議游標放在連結上時能出現底線,或加個「項目符號」,不然會眼花。

企劃組:

謝謝建議,已針對建議事項於 111 年 3 月 23 日 完成修正。

題目七、人員代理制度之完備性

不僅研發處,學校許多代理制度形同虛設,除了讓人放假以外,毫無用途。

1. 企劃組:

本組人員休假前須將經辦事項確實交代代理 人,且承辦人須主動隨時與代理人保持聯繫, 以維持公務之正常運作。遇緊急業務或公文會 由代理人進行必要之先行處理,一般例行業務 則是留下訊息待承辦人銷假上班後優先處理。

2. 計畫組:

感謝建議,本組業務許多涉及本校教師相關權益及福利,各項業務依其權責分工皆有專責業務承辦人職掌,如非經常性業務的案件,尚需請專職同仁處理,以避免發生錯誤,代理人將預先知會專職同仁,以利銷假後更有效率處理。如屬經常性業務,本組代理同仁皆會盡速處理。

3. 學術發展組:

因應同仁休假代理狀況,本組如有代理同仁無 法及時處理問題發生時,皆立即留言回報原承 辦人協助,避免業務進度擱置。

4. 海洋學刊編輯組:

加強代理人制度並宣導論文投稿及審查等相關資料可於 JMST 官網即時查詢。

5. 船務中心:

本中心秉持積極辦理業務之態度處理代理業 務,並即時轉知相關承辦人。

題目十一、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

- 1. 研究船經常出問題,船期經常無法成行,且 出海船期不足以完成研究所需的時間,需要 大幅度改善研究船船務中心。
- 2. 船務中心流動率甚高,電洽該單位時,常是 同一個人行政人員接,其他人很難找到,是 不是一人辦公室。

船務中心:

- 1. 有關船期乙項
- (2)另每位用船者出海船期天數之核定為科技部 之權責,本中心配合科技部提供之船期天數 安排船期。
- 2. 有關流動率乙項
- (1)船務中心辦公室目前人員配置為船務監督、 駐埠輪機長、船務助理、行政組員各1名,船 務監督與駐埠輪機長職務須具備較高等級之

- 航海專業經歷,為特殊專才,台灣研究船普遍 待遇不如業界,故近2年來流動率甚高,並且 招慕不易。
- (2)船務監督與駐埠輪機長因業務需求,需兼顧 辦公室行政業務及船舶與船員現場實務管 理,故未能於辦公室立即服務來電洽詢之人 員,如有緊急業務需求,煩請留言,相關業務 承辦人將盡速回電,或直播船務監督與駐埠 輪機長手機,我們將非常樂意為各位提供服 務,感謝各位的諒解。

二、學務處

受評單位:學務處 改善建言 具體改進措施

題目一、人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌

- 1. 生輔組應答態度上須待改進。
- 2. 獎學金還來
- 3. 課指組:對學生態度陰陽怪氣,學生又沒欠 學校錢。對社團差別對待,觀感差。
- 4. 住宿的接洽單位 服務態度不是很友善。

- 1. 生輔組同仁對於前來洽公者,均秉持提供即時 服務之精神,惟本組仍將以此為鑑,提醒同仁 於公務應對時,務必熱忱有禮,積極提昇行政 服務之應對品質。
- 2. 生輔組獎學金核撥作業悉依相關規定辦理,經 查 110 年度校內外獎學金均已發放完畢,並未 產生獎學金須返還學生之問題。
- 3. 課指組已於 111 年 1 月 12 日 (星期三) 組務 會議召開時,提醒各屬性輔導老師於社團學生 前來諮詢時,切勿有差別待遇及服務態度需親 切和善。
- 4. 住輔組對於各項業務洽詢皆耐心、和善的給予 回覆,往後將更加親切協助解決各項問題。

題目二、人員能確實掌握工作時效

1. 希望學務處的行政人員可以在接待訪客來電 時能更有效率。(各組)

- 1. 學務處各行政人員均會提升效率。
- (1)課指組:本組已於111年1月12日(星期 三)組務會議召開時,提醒各屬性輔導老師 及日、夜間助理於接聽電話時需注意電話禮 節,並來電諮詢業務時立即轉接所負責該業 務之輔導老師或組長,俾利有效解決相關業 務諮詢。
- (2)住輔組:往後於接電話時,將更加積極、有 效率,並盡力協助解決問題。
- (3)校安中心:各成員(含工讀生)均能給予親切 的回覆。
- (4)諮輔組:本組同仁已全數知悉,未來面對師 生或接電話時,將確保親切有禮、熱情積極 之態度,並盡力協助解決問題。
- (5)衛保組:提醒衛保組同仁及助理接聽訪客來 電需積極提供服務及協助。
- (6)生輔組:本組將加強推行電話禮貌,提昇服

諮商組,對於個人諮商系統的更新很慢,個人諮商週期通常為一周一次,但系統時常要到昨日才更新而且也有過沒更新的紀錄。

務品質。

2.因諮商紀錄屬密件存放,學生無法於線上諮商 系統觀看諮商紀錄,合先敘明。另諮輔組每週 一至五皆有安排專任心理師上於諮商系統處 理派案事宜。

題目三、人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識

- 1. 諮商輔導可以請真正的諮商師嗎,請實習的 特教老師來根本不會有幫助,在那邊哭一個 小時也沒有任何有用意見,希望學校可以找 專業的心理諮商師,若要錢也沒關係 學校有 補助的至少會比較沒負擔,上次去了沒有用 我直接去看心理醫生了。
- 2. 一上時,到住宿輔導組確認退款相關比例或 是否有因疫情延後開學而挑整相關日期與比 例,結果老師自己也不太會算,問我是不會 自己上網查,但我就是不太清楚才跑去問, 而且打電話詢問時老師也常常不在,建議學 校加強這位老師的訓練和上班時間的安排。
- 3. 給諮商輔導組:整體安排的諮商預約和首次 晤談的過程相當不錯,但是希望貴單位能在 第一次晤談時,更主動詳細地說明諮商會談 的相關事宜,例如:告知學生每週預約的 商時間可直接自行前往諮商室、預先告知諮 商六次為一個循環....等,雖然此為雞毛蒜 皮的小事情,但若能進一步地主動提醒,相 信會給有諮商需求之學生更完整的服務好感 度,謝謝你們。

- 1.諮輔組包含五位專任心理師、七位兼任心理師 及1-4位準心理師(實習心理師),並無此處所 稱之「實習特教老師」。諮商派案將依學生初 談評估及學生時間安排適配的心理師繼續後 續的諮商服務。
- 2.住輔組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,同學詢問的內容攸關退費比例與金額,為避免回復錯誤之資訊,故先請同學參考網頁公告資訊,再請同學留下聯繫資訊,方便承辦人與其聯繫。
- 3.諮輔組諮商預約系統於學生第一次預約初談 填寫基本資料前,皆會請學生閱讀「個別諮商 同意書」並勾選是否同意才能進行後續諮商申 請,同意書內皆包含此處學生所述相關事項。 此外,第一次面對面晤談時心理師亦會再簡要 口頭說明一次相關事項。

題目六、網頁內容豐富、正確、即時且查詢操作簡便

- 1. 申請了學生平安保險,但申請前在學校網頁 都找不到需要的資料,只好先跑一趟確定申 請需要的資料,再去申請,有點麻煩。
- 2. 希望 https://matsu.ntou.edu.tw/bin/home.php 可以再美化一些,和增加社團區塊
- 3. 住輔組的最新消息資訊不完全、宿舍行事曆也不完全,學生只能利用教學務系統登入才知道 第二次候補抽籤,宿舍行事曆不是就是應該要 把學生能登記抽籤的時間標示清楚嗎?
- 1.生輔組業於組網頁設置「學生團體保險」資訊專區(網址: https://stu.ntou.edu.tw/p/412-1023-7536.php?Lang=zh-tw),內有當學年學生團體保險申請規定、法規及表單等各項資訊,以俾學生及家長瞭解各項申請規定,學生或家長如有申請疑義,均歡迎再以電話或電子郵件洽詢。
- 2.課指組已於 111 年 2 月 16 日 (星期三)請本 組及馬祖校區網頁管理負責老師規劃社團相 關資訊連結及美化本組網頁, 俾利社團學生熟 悉活動申請作業流程及瀏覽。
- 3. 學生宿舍申請資訊皆於教學務系統開放申請 前公告於學校首頁、住輔組網頁與臉書訊息, 往後將更加留意網頁資訊之更新。

題目八、所訂定之法令規章明確適宜

- 1. 關於住宿保證金的部分,本來就有說明過,轉學或提早畢業,以及『個人原因』不續住,就不退住宿保證金 1000 元的部分嗎!!!?
- 住宿輔導組法規有許多漏洞,該新增許多必要規定,下學期會在檢討。
- 社團要申請活動的時候有點搞不清楚頭緒, 上網搜尋了還是不太懂。

- 1. 因休學、退學(含因轉學因素之退學)、畢業 (含提早畢業)、實習、出國交換取消住宿者, 可檢附相關證明文件申請退還住宿保證金;未 繳交證明文件及非上述原因取消住宿者,住宿 保證金不予退還。
- 2. 學生宿舍相關法規於每學期皆會依現況檢視 與修正相關規定,並提送相關會議審議後發布 施行。於109 學年度已修正本校「學生宿舍住 宿費收退費辦法」、「學生宿舍管理辦法」、「住 宿保證金管理細則」、「學生宿舍輔導委員會 設置要點」、「學生宿舍空調設備管理辦法」。
- 3. 課指組已於111年2月16日(星期三)請本 組網頁管理負責老師重新設計規劃社團相關 資訊連結(含活動申請與結報功能),俾利社 團學生熟悉活動申請作業流程及瀏覽。另規劃 於111年3月8日(星期二)期初社團負責人 會議安排活動申請與結報系統之教學及使用。

題目十一、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

- 1. 生輔組應答態度上須待改進。
- 2. 生輔組某承辦人常找不到人。

3.雖然可以理解諮商輔導組優先處理高自殺動機之同學,但是也不能嚴重忽略其他有需要之同學。

本人的一次經驗是因為我的自殺量表僅填二於是將我延期至一個月後處理

我認為自殺量表並不能表示一切 時至今日 將近一年的時間我仍在校外諮商所進行心理 諮商 也還沒完全走出陰影,因此在此建議能 夠更妥善分配諮商時間。

- 4. 諮商輔導組可以多多與學生面對面接觸,而 不單單只是用電話連絡。
- 5. 我認為諮商輔導處應該與更多單位連結,許 多學生的問題是與系上密切相關,硬是將諮 輔處與各系切開處理,事情非常難處理。

- 1. 組同仁對於前來洽公者,均秉持提供即時服務 之精神,惟生輔組仍將以此為鑑,提醒同仁於 公務應對時,務必熱忱有禮,積極提昇行政服 務之應對品質。
- 2. 生輔組業務具多樣性,部分工作為活動類型或 須經常出席會議性質,偶有承辦人未於辦公室 之情形,生輔組於 110 學年度第 1 學期製作 承辦人到勤狀態資訊看板,俾使洽公者得掌握 承辦人到勤情形,另落實代理人機制,使公務 服務不中斷。
- 3. 諮商輔導組
- (1)諮輔組有兩間合格之諮商空間,並依學生所 勾選之時段、配合諮商空間及心理師可接案 的時間排案。
- (2)110年5月至9月因新冠肺炎疫情,考量防疫安全面對面之諮商服務全面暫停(如有特殊需求者院心理師皆會即時處理)。目前已經恢復諮商輔導,將會妥善分配諮商來協助同學。
- 4. 若學生屬新生(或轉復生)高關懷或連續三學期 二一者,皆先由諮輔組進行電話關懷,並篩選 出有諮商需求的學生,邀請前來面對面晤談。
- 5. 若評估來談學生之議題有系統合作之需求,諮輔組會考量學生狀況聯繫系上、教官或家長等輔導相關人員,建立輔導網路,以學生福祉作為最高考量。

- 6. 學務處(尤其是課指組)應該廢除。
- 7. 先不管這些,每次育樂館後面角落都有人抽 菸,不罰錢他們也不怕,拜託解決吧有夠臭 的。
- 8. 社團跟課指組申請器材經費,卻被規定一定 要買特定器材,本來想換別的設備,卻只能 把經費用來買已經有的東西,浪費學校資源 也沒有真正解決社團的需求,希望學校能變 通改善,謝謝。
- 9. 男二舍在一個月之間已停水 3~4 次,只有前面有處理,但等待去其他宿舍洗澡時又耗時太久,好不容易去到了男三舍又說男三也沒水,又在下大雨的濕冷天氣,半夜跑到男一盥洗,實在不便,而後續幾次停水皆未處理。加上期中溫馨餐點的份數並未掌握,導致很多人未拿到,希望以上種種都能夠改進

- 10. 關於住宿保證金的部分。
- 11. 希望學校多辦點大型活動 像是演唱會。

12. 冷氣真的怪怪的..... 剛考完期中就需要儲值,洗了濾網之後還是顯示紅燈"清洗濾網"。

- 6. 課指組已於 111 年 1 月 12 日 (星期三)組務 會議召開時,提醒各屬性輔導老師於輔導社團 學生時,需注意服務態度需親切和善,另加強 各屬性輔導老師之專業能力。
- 7. 增加服務學習學生協助違規吸菸勸導,並定期 發送菸害防制信件宣導,請吸菸者至吸菸區吸 菸,避免影響他人。衛生局違規吸菸舉報電話 022422-4567,稽查人員會到校稽查開單罰款。
- 8. 有關器材補助事宜,課指組定期於每年10至11 月份提早向社團宣導及調查,由社團依據自身 需求洽詢廠商報價並排序,經彙整後統一簽核 報請學校同意補助項目及金額,並非由課指組 強制規定社團購買特定器材。但社團提供之品 項及報價經簽核後,臨時改變需求,甚至有部 分品項之價格經與同業廠商比價後偏高,故不 予同意社團臨時變更需求。未來將強化與社團 溝通確認,並落實社團財產物品交接工作。
- 9. (1) 男二舍在上學期 10 月份,因總變電站水 閥故障導致夜間無進水,經二日維修後恢復 正常供水。一旦發現設備故障時,均立即通 報檢修進行相關處理,唯修繕作業亦需時間 進行施作,考量同學盥洗需求故安排同學暫 時至其他宿舍借用盥洗設備,造成同學不 便,請見諒。
- (2)「期中考溫馨餐點情活動」按各宿舍人數比例分配,免費發送 1300 份餐點(住宿生總人數約 2600 人),因經費有限,餐點僅能限量供應,排隊領取至領完為止,無法讓每位住宿生都能享用,請同學見諒。
- 10. 住宿保證金規定於每學期皆會依現況檢視與 修正相關規定,並提送相關會議審議後發布 施行。如同學對於住宿保證金有疑問,歡迎 至住輔組詢問。
- 11. 近兩年因受新型冠狀病毒引發的肺炎(COVID-19)疫情之影響,課指組所規劃之大型活動皆已取消辦理,另因應今年疫情趨緩,課指組已規劃於111年5月3日(星期二)辦理螢火蟲祭系列活動、111年5月30日辦理棉花糖節活動及111年6月9日(星期四)辦理校園演唱會,俾利活絡校園。
- 12. 冷氣依使用時間計費。濾網清洗有向廠商反應及解決。有關冷氣儲值及冷氣機使用注意事項,皆公告於各宿舍布告欄;如同學有疑問,歡迎至1樓櫃臺向宿舍老師反映或至住

13. 宿舍的垃圾分類。

14. 工程組是在哈嘍 用學校的器材還向學生收 錢 酷喔 這算不算貪污的一種 你們應調查 一下金錢流向。

- 15. 這不是保健組的問題,但建議衛生保健組可以 在學校各處室放置救難包,上次我在圖書館跌 倒破皮流血還要走到體育館那,非常痛苦。
- 16. 住輔組可以多多使用官網傳達訊息,大部分都只用臉書傳達訊息,希望可以同步。

輔組詢問。

- 13. 本校配合環保署垃圾不落地政策設置定時巡點垃圾車與回收車,請住宿生於垃圾車清運時間倒垃圾並確實做好垃圾分類。環安組考量學生晚上才有閒餘處理垃圾因而設置子車,並依105年12月20日校長於環境保護與安全衛生委員會議指示,由原本21:00~22:00時段改至17:30~19:50開放,以供學生方便倒垃圾。環保意識與教育的提升需共同努力。
- (1) 女一舍於學期初之入住說明會、宿舍佈告欄、電視牆和 FB 社團中皆有常態性垃圾分類與資源回收宣導公告。
- (2) 男二舍於一樓交誼廳旁設置資源垃圾分類 區,仍需同學善盡公民責任,妥善作好資源 回收分類以減少混合垃圾數量。
- (3) 男三女二宿舍宿舍空間有限,規劃廢紙類 回收桶桶及金屬類(鐵鋁罐)加廢塑膠類(實 特瓶)合併一桶,合計共兩桶,因地制宜規 劃之分項及分類符合法令規定。
- (4) 男一宿舍針對重點分類提供紙類、便當盒、保特瓶與鐵鋁罐回收桶,繼續增加項目將增加宿舍清潔人員負擔而使整體宿舍清潔品質下降,其餘回收項目同學須自行分類並於定點時間投遞回收車。
- 14. 工程組為本校學生志工團體,提供燈光音響專業器材架設、操控及借還服務,校內支援原則上皆免費提供相關協助。但目前工程組人力有限,且活動旺季經常會有大量活動同時申請,當大二組員已完全無人力可支援時,工程組將提供簡易器材供社團使用,如調時不至組將提供簡易器材供社團使用,則將協調大三以上幹部、教學 TA 協助,並事先徵得社團同意後,由社團酌予提供工讀助學金給協助架設燈光及音響設備的幹部。工程組無不當收費或以租借學校設備進行開價收費之情事,後續對社團再加強宣導溝通,以充分瞭解相關之規定及社團權益。
- 15. 若因受傷無法移動至衛保組,請電洽衛保組護理師前往協助。若可移動者,建議至衛保組由護理師先協助外傷處置、衛生教育,評估是否轉介醫療院就醫,並可提供換藥袋借用。
- 16. 住輔組各項訊息皆已先行公告於學校首頁與住輔組網頁後,再以臉書資訊加強宣導,期

- 17. 希望諮輔組能夠加強諮商室的隔音,讓同學 和心理師能更安心的諮商。
- 18. 住宿的接洽單位 服務態度不是很友善也不 太專業網頁設計也沒有讓學生很好辨視
- 19. 學務處乃「官本位」, 非如其名以「學生本 位」綜理事務:
- (1)課外組藉由生殺社團經費資源,控制各級會 議學生代表,侵害學生實際發言權。
- (2)住宿組亦以保障住宿、工讀金,控制生自會 代表,對提升日常住宿品質毫無建樹。

20. 可以改建一下男一舍嗎?

以讓同學可更加留意相關訊息。

- 17. 諮輔組在 107 年已加強諮商空間之天花板、 門等隔音,惟海事大樓老舊,無法進行硬體 裝修。
- 18. 住輔組對於各項業務洽詢皆耐心、和善的給 予回覆,往後將更加親切協助解決各項問題。 網頁排版設計與內容資訊,除參考各大專院 校呈現方式,亦請本校同學協助查看後,以 學生角度共同討論與調整網頁內容。
- 19. 學務處以學生為服務對象,將繼續提供更好 的服務及溝通。
- (1)課指組補助社團之經費皆依照本校「學生社 團經費補助辦法 |法規施行各項學生社團經 費之補助,並透過社團負責人會議協商及確 定相關經費之議決辦理。另有關各級會議學 生代表並非本組推派,各項學生代表之會議 由各院、系自行選派,並由課指組彙整各單 位推派之學生名單,另有關於學生會及社團 學生實際發言權,課指組亦無法干涉。
- (2)本校學生宿舍自治會幹部為無給職,每屆經 住宿生投票遴選產生,幹部依職責執行宿舍 各項繁瑣任務,僅於任期內享有優先保留住 宿權,任期內考核皆通過者則以顧問身分保 留次學年住宿權,協助下屆幹部執行宿舍事 務;幹部在非宿舍輔導老師上班時間,排班 於宿舍櫃臺提供住宿同學生活相關協助之時 段,依規定領有兼任助理助學金。另外,每 學期住宿輔導組協助生自會幹部召開學生宿 舍自治會會議,相關宿舍學生權益意見彙整 後提報校級會議,並無學生難以真實反應權 益之問題。
- 20. 住宿改建為學校長遠的規劃,需進行整體校 園評估。為了保障宿舍居住品質,住輔組逐 年汰舊更新各宿舍設備,宿舍內公共設備如 有損壞與缺失,也請同學報修教學務系統之 宿舍修繕,填寫完畢後住輔組將請廠商派員 規劃與處理。

三、國際處

受評單位:國際處 改善建言 具體改進措施

題目一、人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌

友善 學生都不太敢諮詢~

國際處的國際學生事務處的老師態度非常不 | 需諮詢之細節問題,建議同學可先以 mail 方式 ,或另提供聯繫電話,先提供承辦人相關諮詢資 訊。因有部分同學的問題較需要先行閱讀國際處 網站資訊,後再至國際處諮詢,而非直接由承辦 人幫忙學生做決定。

題目六、網頁內容豐富、正確、即時且查詢操作簡便

國際處網站全是英文的,對海大母語為中文的 學生不太友善。

陸續增加中文資訊中。

題目十一、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

- 1. 國際處各組應就個別執掌,清楚瞭解業管內 1. 已將各組個別執掌已放置於國際處網站。 容以及相關流程,以利學校國際化之推動。
- 2. 國際處國際學生及陸生入學人數統計數字 不詳。
- 3. 印尼僑生多難體現台灣本土社會規範,於宿 舍、學餐常見其不遵守音量、防疫等相關規 定;甚至有些印尼生不具有基本中文水準, 造成於學餐結帳、溝通等障礙。強烈希冀相 關招生單位,加強管理到本校留學的印尼 生,或是再教育素養不符的學生
- 4. 建議國際處在業務職掌比照校方其他處室, 寫明每位人員負責工作項目。以之前學生經 手國際機構 MOU 的經驗,國際合作處只幫忙 提供 MOU 範本、審核合約內容、回答問題, 互動過程表現極度被動,例如要求提供的本 校國際地址過數天才回覆,尤其,與國際機 構的所有過去合作交流的來龍去脈全部由 老師團隊提供,也代表在國際機構洽談合作 或MOU的過程裡未看到國際處有意中途接手 協助的主動性,這對尚未熟悉國際交流經驗 的團隊有不小劣勢,也衍伸不知國際處是否 有逐年發掘新的國際機構合作的策略或 KPI,抑或只依靠校內老師的國際人脈即可 達標,鼓勵校方針對國際機構與校內老師媒 合做到積極的溝通橋樑。

- 2. 境外生統計數字放置於國際處網站。
- 3. 有關印尼僑生輔導業務,已協請校安中心與學生 溝通。
- 4.(1)學校英文地址姑且不論學校網站上就已載 明. 該名學生於 2019 年 6 月 29 日(週六)休假 日來信詢問,職於 7/1(一)上班日上午 8 點 33 分回復。已盡到快速確實回復之職責,該項指 責忽略了休假日與上班日之差異。
- (2)許多國際合作書約是學校教授自行合作達到 既定成果事實後,才有資格進一步拓展校級合 約。系所教授與國外教育單位的合作內容,如 果沒有公文簽呈或送會國際處的紀錄,國際處 無從協助也無基準判讀。為要讓相關層級長官 了解簽署合約之歷史來龍去脈,會請提議的教 授列舉過去有哪些實質合作項目,以利長官判 斷是否足以簽署該份合約。此舉合情合理且多 數合作之教授均認同,據此認定國際處消極辦 理並不合乎邏輯。
- (3)過程為協助電機系相關作業,國際處中途以 電話說明流程 1 次,於電郵信件往來 12 封協 助草擬書約與須注意事項(專業合作事項須由 專業教授列明於合約範本),並由國際處上簽 呈完成程序,甚至未收到合約也主動去信提 醒。然而後續就未再收到該學生的回覆與聯絡 實屬可惜。還好合約已在2019年8月10日完 成簽署。考量國際處均平等對待書約簽署之協 助,合作之教授均給予正向之肯定,恐無法接 受錯謬指責之內容。
- (4)國際書約的簽訂不是目的而是手段,簽約數 量的量往往比不上簽訂精確的對象來的重要。 本校發展合作備忘錄主要以世界相關海洋海 事大學為主。過去歷年的努力除簽訂了許多重 要的海洋海事大學以外,更積極的發展實質合

作關係,諸如交換學生、雙聯學位、共辦研討 會、共同研究計畫等。這樣的合作內容深度學 生沒有機會了解導致外行說內行話。

四、馬祖行政處

改善建言

具體改進措施

題目一、人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌

- 1. 聽朋友所說的:馬祖行政處臨時取消異地教學週,且同學反應給學校,學校沒有給出實際的答案,很多人是因為這樣才選擇這個系,還亂砍經費,打亂了同學心情,希望學校能尊重學生的權益,謝謝。下一屆,不想再聽到這樣的消息了!!
- 2. 在查詢有關馬祖校區的一些安排時十分激動,感覺有點不良好。秘書有甚麼問題都只放圖片在 LINE 上,有時候不作說明,讓學生不明所以。學餐不受歡迎還要被情緒勒索。
- 1. 異地教學課程並未取消,僅做時程調整,大二整學年原規劃 2 次異地教學,學校考量疫情及諸多因素,上學期異地教學調整至大三時實施,各位受教權益並未受損。
- 馬祖校區各項宣導注意事項,行政處皆透過學校群組公告,其中包含同學欠佳生活習慣(電源未關、廚餘倒在洗水台、果皮丟入馬桶、學校公物隨意移動使用等),行政處人員見狀即當下拍照上傳群組即希望同學知悉注意改進。
- 3. 學生餐廳係使用者付費,學生用餐與否行政處無法強迫,站在學校立場成立學餐即是為了解決同學飲食不便問題,學校與廠商簽約規定每餐需提供一定用餐數給同學食用,基於不希望浪費公帑及食物原則,故建議希望同學能善用學餐,且經調查學餐膳食菜色口味多數學生皆表達滿意。

題目三、人員熟悉作業流程且具備豐富的專業知識

詢問某些事情的時候被回覆說要經過校本部 確認。

馬祖行政處含處長成員5員業務職掌職司馬祖校 區各項行政事務,並兼辦教、學務等相關事務協 助各處室校務推展,有關涉及法規政策及規定事 項因非業管職掌無法隨意擅自作主回覆,故皆需 請示校本部業管單位告知相關規定確認後再回 覆同學較為合宜。

題目五、提供相關業務諮詢服務

詢問某些事情的時候被回覆說要經過校本部確認,而且很多東西都要學生先查詢再會有答案。

同上

題目六、網頁內容豐富、正確、即時且查詢操作簡便

馬祖校區無網頁。

馬祖校區網頁於 108 年 8 月即已完成建置並公告 於學校官網在案。行政處同仁會盡力維護網頁內 容,力求網頁資訊的更新。

題目七、人員代理制度之完備性

管理人員老師應定期由校本部老師來管理。

馬祖行政處同仁需負責馬祖校區一切事務,舉凡 同學所需相關教務、學務、總務等事宜,同時馬 祖行政處同仁還需負責馬祖校區之校園安全與 校園修繕維護,工作項目繁雜。行政處同仁之工 作皆由處長督導,並設有祕書協助處長協調及分 工,以利所有工作順利推動。馬祖行政處同仁與 各位同學幾乎朝夕相處,同仁們也盡力為大家做 好服務,如果同學們有任何生活上、學習上的困難,隨時向行政處反應,我們會秉持照顧同學的 初衷,盡力協助同學、解決同學們的困難。

題目八、所訂定之法令規章明確適宜

馬祖校區的一些規條不太合理,例如要等到九點後才能使用茶水間,有點莫名其妙。

茶水間各項烹飪設備設置目的係以提供同學煮 食宵夜為原則,合先敘明。

茶水間為 24 小時開放區域,行政處從未禁止同學進出茶水間,同學所指應為使用烹飪設備乙事,承上說明為符茶水間設置初衷,故而規定茶水間每日 2100-0100 時及假日全天候為各項烹飪設備使用時間,且學校為滿足同學飲食問題,亦設置學餐提供同學每日膳食所需,並由學校總務處監督餐食衛生,請同學體察學校美意,多多使用學餐,以維同學健康。

題目十一、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

馬祖行政,異地教學莫名的取消,會不會很誇張!! 加油。

想提議,能否讓海大校本部的熱音和熱舞來馬 祖表演?因為我們系是馬祖三系之一,希望能 夠和校本部的社團有更多交流。(學務處、馬祖 行政處)

- 異地教學課程並未取消,僅做時程調整,大二整學年原規劃2次異地教學,學校考量疫情及諸多因素,上學期異地教學調整至大三時實施,各位受教權益並未受損。
- 【馬祖行政處】:基於教學資源共享原則,馬祖校區非常歡迎校本部同學皆能來馬祖交流,藉以認識馬祖、了解馬祖,敬請學務處課指組指導規劃協調,馬祖行政處全力配合支援。

【學務處】: 有關校本部學生社團 (熱音社及 熱舞社) 前往馬祖與馬祖校區學生社團表演 交流,課指組因考量校本部學生社團前往馬 祖之交通費及住宿等經費所費不貲,俟後經 費充足時,擬將規劃辦理兩校區之學生交流 活動。

五、總務處(非110學年受評單位)

改善建言

具體改進措施

題目一、人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌

- 1. 夜間值勤藍教官傲慢無禮,危機處理能力差、 擅於推託。不少夜間值勤教官或校警常打混 偷懶,常看到他們睡著(熟睡)或是專心在追 劇,過12 點要開車出校門回家,需要下車敲 打窗戶才能喚醒(回)請他們幫忙開柵門。
- 電梯裡面按鈕的塑膠片是不是要常換?不 然好像對防疫作用也沒啥幫助?
- 3. 針對學餐前的 QR code 掃描建議: 多人需人員到場監督的時段,建議設立「排隊動向」以拉繩引導路線,達到有效且系統性的檢查防疫措施。

- 1. 駐警隊會加強改進員警及保全值班紀律。
- 2. 已派員於本學期開學前重新檢查及協助張貼 老舊或破損之銨鍵塑膠片,並由清潔人員每日 進行至少兩次之消毒,會再請全校各大樓使用 單位需進行平時之巡檢及維護工作。
- 3. 學期間平日中午尖峰時段餐飲業者會有人員進行防疫措施,為能加強管理將會請業者增設QR code 掃描處及配合設置拉繩引導路線,改善排隊動向,非常感謝您的建議。

題目十一、整體而言,您認為受評單位尚有哪些極需改進之處,請提供具體建議

- 1. 總務處每年停車繳費:請推行線上繳費,繳費完畢後自動給予車輛停車一年,不要再使用現金繳費,還要拿出納組收據繳交給總務處,時代已經不同了,麻煩改掉這個落伍的作法,全校教職員工一千人,目前各種活動都需要現金繳費,各處室電腦單據也沒有銜接,不可思議!!
- 我覺得上述幾個處事,服務都還算親切,但 是教務處總務處服務態度非常需要改進, 問個問題都在互踢皮球,…
 - 另外警衛室也請多督處注意學校消防警報器,10或11月某日晚上接近凌晨室內籃球場警報器大響,全部宿舍四棟都聽到警報聲大響,結果我們等了20分鐘,整個循過環山校園車道了還等不到人來處理,而是我們打電話到駐警隊他們人才知道,雖然我們不知道是不是學校警報器系統偵測問題,但是想那麼大聲駐警隊應該是要聽到吧,沒聽到監視系統總要知道看到吧,還是警衛根本不當一回事。...
- 3. 學校校內摩托車停車沒妥善管理,學生亂停 到很危險(對行人來說也很危險),校園安全 還要再加油。
- 4. 機車位不夠啦,定期處理一下長期停放的機車。遮雨棚就算了,被改成停車位也算了,但海大這裡偏鄉飞,沒有機車只能吃學餐,學餐品質也不管一下嗎,不懂為甚麼學校的學餐這麼糟糕,因為學生只能吃這裡 QQ,做再爛都沒關西,學生還是會吃,每年也有新的菜雞乖乖吃。不想吃就要有機車才能去吃正常的食物,惡性循環

- 1.本校預計今年辦理汰換停車管理系統,屆時將線上繳費事宜及銷帳方式一併納入考量。另,為因應多元支付方式,便捷繳款人繳納各項費用,出納組現正規劃新增「台灣 Pay」行動支付,惟尚需與銀行及業務單位研議手續費等細節後,再行實施。
- 2. 因本校還未將每棟大樓消防警報系統信號連接回駐警隊值班室,目前規劃建置中,以免消防警報響時駐警隊值班人員不知情。

- 3. 本校機車是不能進入校區。北寧停車場內機車 違規停放問題,目前正在研擬停車場管理方式。
- 4(1)本校尚無建置機車停放資料,對長期停放機車駐警隊將定期會請警方查詢並通知車主將機車移走,目前正在研擬停車場管理方式。
- 4(2)本校餐廳業者於110年積極增加連鎖品牌餐 飲櫃位,並會持續招商汰弱換新,期望能給予 全校師生提升餐飲品質及不同需求之選擇,未 來仍朝向此目標繼續努力。

六、教務處(非110學年受評單位)

改善建言

題目一、人員互動時的服務態度親切和善與有禮貌

- 研究生助教協助填申請表單、跑文,常抱怨 教學中心陳彥沂小姐屢次態度不佳,給予指 令或規範說明含糊不清,導致請款作業往來 修改延宕,徒增不少困擾。
- 教學中心有一信箱使用名稱為"蓉蓉蓉蓉蓉"的專員,我因為第一次投遞計畫書無經驗「造成」他的業務,語氣態度苛薄毫無耐心,還反諷以安慰小朋友的方式「你有沒有看

具體改進措施

1. 教學中心若遇到同學詢問問題時會向其解說 所有規範及 SOP 流程皆有文件所載,除口頭說 明外也會建議同學詳閱文件內容。至於請款作 業,我們也有向同學說明文件正確格式,請同 學一定要注意正確書寫方式避免修改多耗費 時間。流暢的行政流程需要雙方溝通,互相配 合,我們也會再多思考怎麼做會讓整體流程更 加順暢,感謝您的建議回饋。

- 3. 教務處教學中心計畫負責人態度不佳。
- 4. 除了教務處的歐某之外,我對系辦的人都很 滿意。(轉教務處答覆)

- 2. 教學中心同仁於收信後,依照 SOP 權責區分, 立即轉寄信件給予正確承辦人員,原先因思考 以較為輕鬆之方式和同學溝通而造成諸多誤 會,日後將更加注意以及修正和同學溝通的方 式及應對,協助同學能以最有效的方式理解各 項申請流程,謝謝您的發現與建議。
- 3. 教學中心將檢討同仁之服務態度並加以改善。
- 4. 註冊課務組已即刻展開內部會議檢討,提醒各 系課務承辦人更嚴慎並改善服務態度。

題目六、網頁內容豐富、正確、即時且查詢操作簡便

- 1. 行事曆過了大半年還為更新,說明會附加的行事曆時間也錯誤,且大部分資訊不公開透明。
- 2. 若有哪位老師停課,放在學校網頁的最新公 告會更好(比較顯眼)。
- 3. 爛透了,從未更新和毫無美感的設計,尤其 是教務系統的選課系統不知能吐槽多少次, 沒有開課的體育室或其他室就不要在上面 好嗎?我們每年付的學雜費得到這樣的品 質維護……
- 1. 行事曆內記載事項為學校教務、學務相關重要時程,且需核報教育部,若非重大日期修正(如開學日、行政院公告國定例假日等),各單位若因特殊因素需調整活動或申請期限,將會另行公告,同學也可至教務處查詢 google 即時行事曆。
- 停課公告建議註冊課務組會轉知各開課單位 參考辦理。

題目十一、整體而言,您認為受評單位尚有哪些極需改進之處,請提供具體建議

- 1. 教務處:請建立不同管道升學進入海大的各 年級表現統計表。
- 2. 教務處動作都很慢 很像在混時間 然後態 度也不太好 明明就很客氣在跟他們說話了
- 3. 我覺得上述幾個處事,服務都還算親切,但是教務處 總務處服務態度非常需要改進,問個問題都在互踢皮球,註冊課務組更需要好好整頓一下,對學生口氣好幾位都是不耐煩想草草了事不然就是推託系辦。…有空也可以上班時間去抽查看看職員,註冊課務組更是要打電話去抽查了解職員對家長口氣有多不耐煩。…
- 1. 原校務研究資訊平台中—不同入學管道入學、 在學成績模組已含入學成績及在學成績學習 表現之統計圖,已針對年級欄位新增篩選條件 (網址: https://irweb.ntou.edu.tw/mashupui/page/enroll_channel, 請以教學務系統帳 密登入即可)。
- 2. 註冊課務組當更注意溝通,擬改進態度。

七、圖資處(非110學年受評單位)

單位:圖資處(非110學年受評單位)

題目六、網頁內容豐富、正確、即時且查詢操作簡便

- 1. 建議學校較學務系統可以開發 APP 或 手機 平板版 不然臨時要填寫問卷或查詢相關事 項時,用手機開很不方便。
- 2. 爛透了,從未更新和毫無美感的設計,尤其 是教務系統的選課系統不知能吐槽多少次, 沒有開課的體育室或其他室就不要在上面 好嗎?我們每年付的學雜費得到這樣的品 質維護……。
- 學校網站都蠻難用的,不能及時找到想要的 資訊,越找越焦慮。
- 4. 網頁設計不是很清楚明瞭。
- 5. 希望網頁能夠有更全面的資訊。

- 1. 目前教學務系統問卷已設計提供題目答案直式版型,可讓使用手機平板填寫時更加方便, 後續將此版型提供給本校需使用問卷的單位 參考;另教學務系統未來將規劃朝 RWD 響應式 網頁設計,使其能提供手機平板更順利使用。
- 2. 已改良使用者查詢畫面,目前查詢本學期開課已篩去無開課的單位,簡化查詢結果。未來系統業務流程問題,本處將與業務單位密切配合,使其讓學生操作時更加順暢。
- 3. 學校首頁右上角有規劃以身分別提供各項連結,另若要使用相關字檢索,首頁右上角亦設有搜尋功能,可查詢到相關資訊。
- 4-5. 學校已推動全校網頁一致化,統一頁面版型,以提供使用者一致的瀏覽體驗與較便利的操作方式,基於此架構,各單位也會提供更完整且更即時的資料;同時,學校亦制定了共同選單架構,讓使用者可更快速地找到所需資料。

題目十一、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

- 1. 另外是私心的建議,有接觸過本校的圖書館,對於本校法律類的藏書感到非常匱乏,作為一個擁有法政學院的學校,雖然還不到法學院,但藏書實在是太舊了,舊到身為本校學生,會有點不好意思,希望在學校經費有所富裕時,能夠加強一下法律類的書籍。
- 2. 資工系連線網路訊號都很差,因為手機沒有網路訊號(臨海)所以時常要連學校的網路學校的網路品質都不太好,導致上課時做很多事情時常沒有網路連線(手機網路也沒訊號學校網路也跑不動)ex. 要當助教 key 成績等都沒辦法在教授授課時協同一同操作。(圖資處、電資學院)

3. 有關學校信箱較少使用過(圖書館系統),是 否可另有加入或寄私人郵件信箱方便聯絡 使用,其他目前尚未有建議之處,感謝您.

- 1.目前館內法律類中外文圖書約1萬2千餘冊, 因購書需兼顧校內各系所需求,採編組將持續 針對館藏分布現況進行圖書徵集與採購。除持 續採購法政學院介購圖書外,亦視經費與出版 狀況進行採購,除紙本書外亦有購置法律相關 電子書供閱。針對尚未收錄之法律圖書,亦建 請讀者不吝介購或提供書目予本組。
- 2. 網路組曾於民國 105 年時評估校園無線網路,建置全校訊號無死角的經費預估約需 1 仟 890 萬元,礙於所需經費龐大,目前網路組維運的校園無線網路(ntou、ntou-802.1x、ntou-Guest、TANetRoaming、eduroam)僅提供公共區域一樓平面的 WiFi 訊號。因此,就資工系所屬之電機二館,網路組所維運的校園無線網路經濟,與對於大門口週圍之開放區域。該建築物其餘內部空間則由各樓層所屬系所視狀況建置。本組已將此問卷調查告知資工系,如建供建議由系辦出資採購無線網路基地台,加入維運的校園無線網路的方式以解決此網路連線不佳的問題。
- 3. 經由學校信箱進行圖書通知,若產生爭議時,可從學校的 MailServer 確認。但如有私人信箱收信等需求,亦可透過學校信箱 web mail 介面設定自動轉寄,將學校信箱的信件轉寄至私人信箱。相關方式請參考圖資處首頁->常見問題->電子郵件,第14點:如何將

八、體育室(非110學年受評單位)

單位:體育室(非110學年受評單位)

改善建言

具體改進措施

題目十一、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

- 1. 我認為全校唯一需要改進的就是室內羽球場。明明是室內羽球場,下兩天就沒辦法開放是要笑死誰。學生每學期都有給學雜費,結果學校並沒有撥款每當官不說讓他們直不就後不開放。希望校多訪,就後不開放。希望校多訪,就讓不開放。希望校多訪,就讓在一一生來學校多訪,就選在一些不說是變向在欺騙其他人嗎?同樣有很多學生對濱海球場有意見,平個場上經讓三個場地給系隊練習,最後一個場門,有時候真的校外人也增學雜費到底給來幹嘛,該修的不修,想用其他場地又有其他校外人在搶。
- 1. 本案已於 110 年編列預算並於 111 年 3 月 進行修繕招標及後續屋頂防漏施工規劃。 濱海籃球場目前於每學期初進行抽籤預 排,每日共有三個場地、四個時段提供各系 隊使用,因考量不是全多數同學都參與系 隊訓練,特留一個場地做為空場開放需求 民眾及學生使用,以維護學生使用權益,因 濱海籃球場屬於開放場地,並無法規定校 外人士不得用場。

九、跨單位(非110學年受評單位)

改善建言

題目四、所提供之申請表件手續簡便

你們可以把教學務系統改好一點嗎?為什麼選課體育室可以出現三次,卻有兩個未出現體育課,共教外語沒有英文。教務系統一旦改好,很多資料都可以直接上傳,也省去行政書寫的作業流程好嗎。(共教中心、教務處、圖資處)

具體改進措施

【圖資處】:

圖資處將配合教務處、共教中心及學校其他行政 單位所提出需求申請單,進行各項操作調整,並已 完成本項建議之改善。

【教務處】:

註冊課務組已請圖資處協助修正,選課系統中, 開課單位下拉選項不顯示無開課單位選項。

【共教中心】:

感謝所提建言,回覆如下:共同教育中心所屬 各單位所開課程如下:

語文教育組:大一國文、第二外語相關課程

博雅教育組:通識課程 華語中心:華語課程

有關所提體育課程,開課單位為體育室;共教外語除第二外語,大一英文課程開課單位為應用英語研究所。教學務系統目前並沒有把所有共同教育課程整合在同一單位項下,係有多重考量,非

常感謝建言。

題目十一、整體而言,您認為受評單位尚有哪些極需改進之處,請提供具體建議

1. 學校火災應變能力有點低落,希望能改善, 行政人員態度須更積極。(學務處、總務處、 職安衛中心)

【總務處】:

- 1(1)因本校還未將每棟大樓消防警報系統信號 連接回駐警隊值班室,目前規劃建置中,以免 消防警報響時駐警隊值班人員不知情。
- 1(2)針對全校各棟樓防火管理人,每年進行上、下半年各一次的自衛消防編組等消防應變之教育訓練,並配合學務處針對大一新生宿舍幹部約40餘名同學,委請消防隊現場指導,加強行政人員及住校同學的防火應變觀念。另外環安組、駐警隊、職安衛中心、校安中心與轄區消防隊成立有消防安安網之LINE群組,保持隨時訊息共享及業務交流之合作。

【學務處】:

學務處校安中心掌握到學校發生火災案件時,會 於第一時間親赴現場了解狀況,並回報教育部校 安中心,秉持一貫態度積極處理。

【職安中心】:

學校已蒐集全校實驗場所備份鑰匙,若有事故發生學校值班駐警與保全人員可立即開門理。

- 2. 希望公文流程的 SOP 個明確一些。(總務處、 秘書室)
- 3. 學校公文流程作業仍舊以傳統方式作業,建 議仿效電子公文體系,減少人力使用的勞 頓。(總務處、秘書室)
- 4. 不確定室外排球場是隸屬哪個處管,但真的 拖的有夠久,我幾個月沒回家,整棟樓都蓋 起來了,區區一個排球場不知道為什麼要拖 這麼久,常常天氣好經過都沒在動工,想知 道到底什麼時候會好?(體育室、總務處)

【總務處】:

2.3. 繪製公文線上簽核操作 SOP 彙整於本組網頁 之公文教室項下供參,以利公文作業,並於行政 資訊網公告周知。

【總務處】:

4. 祥豐球場整修工程為體育編列預算並簽准辦理,經招標及評選廠商結果於110/8/18 決標,設計圖說核定後配合燈具更新工程,於110/9/24 開工。本工程為確保施工品質,必須於乾燥天候下方能施工,但因施工期間適逢多日持續下雨,導致無法按原預計工期(110/11/22前)完工,目前預計3月底完成驗收後即可開放使用。

【體育室】:

4. 室外排球場原定 110 年底完工,適逢碰上雨季導致 111 年 3 月才竣工。

戶外壓克力球場在施作時必須每層都完全乾燥 才會進行下一道的舖設,當遇雨天必需要花更多 時間將場地曬乾,以免後續花費更多時間修繕。 為確保場地的品質,故花費較久時間。

十、海洋科學與資源學院

受評單位:海洋科學與資源學院環漁系	
改善建言	具體改進措施
一、工作態度與行政效能	
系辦助教態度真的有夠差,怕被刁難只能忍氣	謝謝同學指教,系辦公室需處理事務繁瑣且眾
吞聲。	多,有時難免口氣不佳,以後會注意保持和緩語

氣,並隨時檢視。

二、空間、設施、設備與場地管理

- 1. 增加改善上課用電腦及周邊設備,改善課堂 用之網路教學系統。(教師)
- 2. 學校硬體設備~例如牆面油漆、桌椅、窗戶更新。
- 3. 教室空調環境上課起來有時候很悶加上疫 情戴口罩很容易悶到頭暈。
- 4.105、107 教室內側希望能美化改善。
- 5. 硬軟體設備有待改進,可以提供在職碩專班 學生的置物櫃。

- 1.目前上課教室已逐漸汰換更新E化的教學系統 且定期維護,另也在去年底更新206會議室設 備為內建網路視訊會議室兼上課教室,教師如 有需求可隨時借用。另外所有教室已經安裝 Wi-fi無線分享器,可供網路教學之用。
- 2.感謝同學建議,將向學校申請修繕及設備更新 經費加速更新。
- 感謝同學建議,將調整空調溫度及冷氣強度, 同時調整教室窗戶開窗數,保持空氣流通。
- 4.感謝同學建議,將納入未來本系修繕重點。
- 意謝同學建議,本系將另行討論或商請指導教授協助碩專班同學暫時放置物品空間。

三、溝通管道

希望對於學生提出的問題能夠給予更明確的 答覆。

感謝同學建議,亦希望同學提出明確問題以利系 上加速協助。

受評單位:海洋科學與資源學院-海洋系

改善建言

具體改進措施

二、空間、設施、設備與場地管理

增加改善上課用電腦及周邊設備,改善課堂用之網路教學系統。(教師)

- 1.本系現有1間小型專業電腦教室(含授課教師容量30人以下),支援本系各項專業選修電腦或資訊應用科技課程,囿於本系每年學校撥付之電腦及周邊設備更新預算有限,故採逐年局部汰舊更新方式,改善教室之軟硬體週邊設備和課堂用網路教學系統。
- 2.本系同時建議教師多爭取委辦建教計畫執行經費,提注局部經費,協助系上用於補強教學用之電腦及周邊設備,以符師生之殷切需求。

四、其他

- 1. 都需要加強。
- 因本人之疏忽,導致系統中出生日期錯誤, 原為 12 月 23 日誤植為 11 月 23 日。因為 碩專班學生上課時間與行政單位無法配合, 又無法自行與網站中修改,不知該如何修 正,煩請提供協助。
- 1. 本項因無提供具體改善建議事項,視同對本系 行政團隊之期許和勉勵,本系仍本虛心接受師 生批評指教之初衷,未來會更努力自我提昇各 項行政效率加強行政服務品質。
- 2. 本項已於 111 年 1 月 14 日商請進修推廣組與 當事人連繫提供協處,進修推廣組回覆業於 111 年 1 月 25 日完成更正作業。

受評單位:海洋科學與資源學院-地球所

改善建言

具體改進措施

二、空間、設施、設備與場地管理

- 1. 增加改善上課用電腦及周邊設備,改善課 堂用之網路教學系統。(教師)
- 2. 建議每個會用到網路的研究空間皆可增設 wifi 及網路設備使用說明!以免碰到突發 性網路問題時無法自行排除。
- 1. 擬以本年度經費全面更新上課用之電腦及相關周邊與網路設備,
- 2. 更新與設置本所公共空間(教室/研究生室等) 之無線網路,並充分標明使用說明。

受評單位:工學院

改善建言

具體改進措施

一、工作態度與行政效能

某院辦公室行政人員明顯不適任現職工作, 對親跑公文的研究生惡言說教,也不只一次看 到她因為掃地或泡茶工作訓斥工讀生。 學校公文陳核程序,學生或工讀生並不一定熟悉,承辦人員只能一而再,再而三的教導送文的同學們,也許在公務繁忙情形下當場的解說與教導,使送文的同學們感受到被指責或說教,爾後會加強溝通與改善。

受評單位:工學院-機械系

改善建言

具體改進措施

一、工作態度與行政效能

1.行政效率低 因程序繁雜故須時多

- 1. (1)疫情期間,系辦公室為避免疫情傳染,縮減 每日公文收發時間,對行政效率有一定程度之 影響。在疫情趨緩逐漸解封之後,處理時效將 有所提升。
- (2)許多行政業務之流程需經過學校多個不同單位及處室,學生常不諳行政程序而花費時間。 系辦公室日後將於業務流程開始時,對同學簡 要說明作業相關規定、作業須注意事項及流程 所須程序與處室位置,以提升行政效率。
- 2.部分系所專案助理明顯沒有基本行政和法規 基礎,曲解發規、刁難流程,屢見不鮮。
- 2.系所主管已要求行政人員加強瞭解所屬業務之相關法規及行政程序,並隨時掌握相關行政程序之變動,以提升行政效率;並列入年度考績重點考核項目。

二、空間、設施、設備與場地管理

學生覺得,上課的設備像投影機、麥克風可以換新,投影機常常會有變黃的問題。

系辦公室均定期維護與檢視調整教室設備,特於 111年3月9日全面清查教室投影機及麥克風使 用狀況,而投影機使用狀況正常並無投影變黃的 問題。若有師生通報教室設備異常,系辦亦將儘 速處理。對於學生建議事項將配合系上經費及積極 爭取本校相關經費援助,予以評估不適用器材之汰 換,藉以改善學習環境。另預計111年暑假全面拆 移教室講桌上方的喇叭,以減少嗡鳴聲之產生。

三、教學、課程

- 1. 希望教授們能夠耐心詳細地教導學生。不然 我真的不知道上實體課的好處是什麼。不如 省下房租等等在故鄉聽課就好,網路上有很 多教得更好的教授和資源。唯一的好處是只 是工作需要此學歷僅此。
- 2. please, provide course in english, thank you.(外籍生)
- 1. 本系教師敬業樂群於傳道授業解惑,對於學生 感受不佳之處深感抱歉。有時,教師為讓學生 得以汲取更多專業知識,並覺知部分基礎概念 為學生應具之先備知識,因而較為快速帶過部 分課程內容,進而可能讓學生覺得教師不夠詳 細教導。對於此部分,本系將再提醒教師授課 之中加以留意學生學習情況,以適時調整教學 進度;並建議若非絕大部分學生未理解之內容, 則請個別學生於課堂之後另行與授課教師研 討,以利所有修課學生學習。
- 2. 本系外籍生多數為研究生,針對研究生修課方

面,指導教授將協助安排學生修習專業能力相 關之全英語課程,故研究生方面較無問題。然 本系大學部僅有1名外籍生,配合本校推動提 升全英語課程數之政策,本系亦有提供數門全 英語課程供外籍生修習,然而顧及多數本地生 及關懷外籍生修課權益,將請本系教師協助於 課堂中伴以部分英文解說,使學生得以理解課 程內容。

四、其他

工學院離機械系館太遠了。

本系自建系以來,系館位址皆未改變。對於學生之 建議,將建請本校予以通盤考量,與統籌規劃安排 整體空間改善事宜。

受評單位:工學院—造船系

改善建言

具體改進措施

1. 資訊設備已逐步汰舊換新,另外已告知學生可以

二、空間、設施、設備與場地管理

- 1. 教室和演講廳的公共開放無線網路訊號微 弱或根本就沒有開放的網路,以致有些課程 上課需要使用網路時並無網路可用,如果學 生的手機網路沒有足夠的流量就會影陪到 上課的狀況。
- 2. 希望能把造船系館老舊或或閒置的櫃子做 有效的利用。
- 3. 課桌椅。

- 使用 NTOU 公共無線網路。
- 2. 已報廢。
- 3. 課桌椅問題已於學生在班會反應時,針對教室課 桌椅數量及損壞部分進行改善,並規劃經費逐步 汰換不堪使用的桌椅。

三、教學、課程

you.(外籍生)

please, provide course in english, thank 已於 1101 開設 3 門英語課程,1102 開設 2 門英 語課程。

受評單位:工學院-河工系

改善建言

具體改進措施

二、空間、設施、設備與場地管理

- 1. 二館大教室用個海綿墊隔音一下,老師講話 都是回音,要懂工數就夠辛苦了,還要先聽 清楚老師在說什麼。
- 2. 希望老舊損壞的課桌椅能翻新。
- 3. 軟硬體設備:請更換桌椅。

- 1. 二館地下室考量系上預算、消防安全與回音問 題,評估情況及經費允許下,改善工程將預計於 暑假時進行。
- 2. & 3. 本系系館已有 20 多年歷史, 現正逐步更新 設備,截至目前為止已更新數間會議室(遠距、 視訊用之多功能討論室)之桌椅,在不影響教學 品質下將尋找財源以進行階段性之更換(經詢價 更換每張課桌椅約 5 仟元,每間教室更換需約 25~30 萬元,此經費佔本系全年度預算約30%)。

受評單位:工學院-海洋工程科技學士學位學程

改善建言

具體改進措施

1、工作態度與行政效能

1. 需要諮詢的時候都連絡不到人。

一、關於系辦無人:因需至行政大樓收送公文, 相關單位開會,招標,送公文至系主任研究室批

- 2. 問系辦助教任何問題都得不到回應 自己是 新生 開學前後想連絡助教問一些開學前跟 入學後的問題都沒得到回應過。
- 3. 行政人員毫無盡責,對於所負責事務極其不 熟。多次傳達錯誤消息給予學生,系網沒有 好好利用來傳達重要消息,都是透過特定同 學傳達。上班時間打給系辦公室也找不到 人,現場去找人也都不在。系上公共空間借 用不明,不願開放給學生利用。態度非常惡 劣。不知道這是甚麼行政人員。

4. 行政人員:

- (1) 常常在上班時間找不到人
- (2) 在有貼禁止吸煙的公共場所吸煙
- (3) Line 的訊息都不回,在大群標註也沒用
- (4) 有時候講話的口氣很差,像是在訓誡的感覺,我認為我們是對等的關係,這樣似乎不太妥當
- (5) 由於第一點跟第三點,有時候變成我們有 些事情反而靠其他系的助理還比較有用, 常常被問到說為什麼不找我們的系辦處 理的時候只能笑笑帶過,因為人真的很難 找,找了有時候問他他也說不知道,叫我 們自己去問,那他存在的意義為何呢?
- 5. 於上班時間難以與系內助教取得聯繫,系辦 大門深鎖,行政效率低。
- 6. 行政效率極慢 訊息問了也不回 買一堆不必要的東西 一些行程到了前兩天才告知 服務態度極爛 常常刁難學生 還很常講風涼話 有教授在台報告他還會常常在台下一直按原子筆嗲嗲嗲很吵 說了下次還是這樣 之前還很常在 系館後花圃抽菸 搞得鳥煙瘴氣的。
- 7. 换我們的行政人員。
- 8. 我大二的時候西班牙文申請退選 因為系上 參訪在時間上遭遇困難 未曾協助 嚴重影 響成績及班級排名。
- 9. 行政效率低落、辦公室常常找不到人、無論 是否為上班期間皆無法用信箱或 Line 聯絡 上、常罵同學白癡、常罵髒話、常用紙張打 學生頭、對於系所成員無論是聯絡資料甚至 是人數都不清楚。
- 10. 希望行政人員可在上班時間 供在校師生 聯絡辦法,常在上班時間找不到人 或聯絡 不上 無法即時了解系上相關選課問題。
- 11. 我認為行政效率可以提高。
- 12. 系上助教完全沒辦法幫學生解決問題,甚至

閱或請示系務發展,另有時效及急迫性的公文需 親跑各處室單位流程,教師研究室空間修繕廠商 勘場,教室及教學器材維修,休假等,一時間系 辦會無人接洽之情事,復因疫情期間及工讀經費 有限找不到合適之工讀學生幫忙;其改進措施: 於近日協調系學會同學工讀輪值協助,盡量避免 系辦無人。

二、關於行政效率:配合各年級每次班會,並在 場陪同班導師開班會,協助宣導配合學校行事曆 之各階段就學應注意事項、至馬祖校區就讀應注 意事項、及校外參訪應注意事項等,非班會時間, 則商請授課教師,利用下課時間予以宣導相關應 注意及配合事項。另於學期開始時協助各年級成 立 line 群組,公告相關訊息及班級同學互動,請 託班級幹部予以留意或彙整需回覆辦理之資料 如馬祖校區共同課程、系及他系選修課、加退改 選;具體改進措施:近期則加以 Tronclass 公告, 再請託班級幹部予以協助提醒期限及彙整。

三、關於說明及回覆:若有老師反應學生出席或學習問題,或同學的其他問題,或弱勢學生,會主動詢問學生是否需要協助,並轉知主任及導師協助,無訓斥或告誡之情事。

四、關於選課加退選具體改進措施:因本系馬祖校區為隔週上課,已告知註冊課務組承辦同仁本學程上課情形,並請託承辦同仁,因要麻煩校本部授課教師將紙本於課後攜回系辦彙整,本學程同學得已寬限延後二週收取授課教師已簽名之紙本申請單,惟學生若逾期沒在教學務系統申請,則無法受理期中退選。

五、關於僑生宿舍:因大二需至馬祖校區上課, 僑生其個人行李及回校本部住宿之問題,於學期 末前主動聯繫住宿輔導組承辦同仁,並轉告學生 住輔組會幫該僑生在基隆校區保留一住宿床位, 惟需在學期結束宿舍關閉前將其個人物品搬至 排定的宿舍房間,因宿舍已排定且有其相關排 程,暫無法依其學生意願變動房間。

六、關於空間及場地管理:本學程目前向河海工程系借用 HR2107 為系辦,HR2B06A 為系教室,HR2B06B 為系學會辦公室,HR2B04 為系討論室,另與河工系共用 HR2B08 教室,相關空間已辦理過跨年趴、聖誕趴、台中之友會、新北之友會、迎新活動、抽直屬、自習教室…等,並無不可使用之情事。

製造許多問題造成學生困擾,包含抽煙或是打學生的頭,不熟悉系統的操作,導致學生未能在時間內申請完作業,很多資訊同學都不知道,甚至很多事情都丟給班代處理,雖然班代是要負責班上事務,但有些根本已經超過學生管轄範圍~教學務系統以及資訊回覆找不到助教這影響學生非常大的權益,感謝!

- 13. 行政效率應該要再快。
- 14. 我認為他需要被換掉。
- 15. 本系助教行政效率極差。
- 16. 希望行政人員可以回應一下學生的問題, 像我是僑生,要處理生活的上的事情,他一 直已讀不回對我造成很大的困擾。
- 17. 如果一個系有這樣的助教,我只能說讓我學到了很多東西,所有系上事務都要自己處理,不僅不給予同學任何幫助,還只會敷衍學生,只要有學生去找助教,永遠都在逃避問題,不然就是打學生的頭,希望學校可以正視這個嚴重的問題,助教真的有太多的惡行惡狀了,多到不是用文字表達完的。

18. 人力不足。

二、空間、設施、設備與場地管理

軟硬體:常常在系辦看到很多台空氣清淨機, 但教室卻不見幾台,好奇經費究竟是要給學生 使用的還是給系辦自由運用的。 關於設備:因空間多在地下室,通風欠佳,復因疫情影響,故採購空氣清淨機予以改善;另於系學會空間建置完成後,經系主任核示,旋即予以相關的經費購置活動櫃、書桌、書櫃、會議桌椅、電腦、印表機…等。具體改進措施:學生若尚有其他需求,可予以反應,經主任核示後再予以辦理。

主管意見:

信力智促改善,提升行政敌手 改善利象护廷系, 奇文教,

十一、電資學院

受評單位:電資學院-電機系

改善建言

具體改進措施

一、工作態度與行政效能

1.代理業務無法執行. 打掃業務丟給學生而不 是自己執行. 學生常有庶務業務(如借教室,門 禁等)無法解決轉而尋求老師協助.(教師建議~ 電資學院非特定系所)

- 1(1) 本系「打掃業務」循例以「服務學習」模式, 依每周工作時數(工讀/助讀金)由研究生分配區 域負責。
- 1(2) 本系單一入口(刷卡/登記)門禁,皆符合疾管

- 2. 行政人員的態度,常常不佳,詢問系上事情不耐煩。
- 3. O 助教有時態度不是那麼的好,千萬要小 心不要掃到颱風尾。
- 4. O助教有情緒管理障礙要去記得去看醫生,即時對症下藥對你我都是幫助,若有經濟困難我可慷慨解囊,每次用吼的叫的,看人正眼也不看,到底海大電機的學生是欠你多少。
- 5. O助教脾氣很差。
- 6. 〇 助教什麼都不知道。
- 7. 抵免行政效率待改善。
- 8. 行政效率和服務態度。
- 9. 態度不太好。

中心 CDC 規定管理;其他教室之門禁,則由該 班任課老師直接刷卡、亦可委由研究生/上課同 學,至系辦登記並持卡進入教室。

第2~9項:系辦行政負責人員,一向以嚴謹態度處理學生庶務事宜,尤其是(轉學生)學分抵免、畢業門檻...等,均應依(校方)相關規定程序、且需「嚴格」把關。當學生無法滿意時,自然多生「怨言」。同時,已告知相關人員加強「服務」專業精神與教育訓練。至於「行政效率」問題,應視個別案件之校方整體程序而定;由於無具體個案陳述,無法掌控且回覆。

二、空間、設施、設備與場地管理

- 1. 電工實驗室電腦主機真的慢,麻煩更新一下,謝謝。
- 2. 軟硬體設備。
- 3. 電工實驗室的電腦能不能更新一下 好卡..
- 4. 通訊工程實驗室的電腦設備太差了,關機 就會打不開,連網還會閃退,急需更換。
- 電機系,通訊工程實驗的電腦,實驗設備,都是老老老設備了,拜託更新一下。
- 6. 光電系館,二樓階梯教室的椅子,維修一下,三年了,每年都還是有新進菜雞不知道椅子壞掉,差點摔死。
- 7. 機車位不夠啦,定期處理一下長期停放的機車。遮雨棚就算了,被改成停車位也算了,但海大這裡偏鄉飞,沒有機車只能吃學餐,學餐品質也不管一下嗎,不懂為甚麼學校的學餐這麼糟糕,因為學生只能吃這裡QQ,做再爛都沒關西,學生還是會吃,每年也有新的菜雞乖乖吃。不想吃就要有機車才能去吃正常的食物,惡性循環。(已轉總務處答覆)
- 教室及設備過於老舊,尤其是電工實驗教室,開機要等半個小時,更不論打報告, 幾乎時間都花在等待電腦運作。
- 設備過舊,特別是電腦設備缺乏維護,整 體效能及狀況差勁。
- 10. 地下室收不到網路!!!

- 1. 第 1、8 及 9 項:由於電工實驗教室電腦主機 (106 年度購入),無法全面更新(仍有殘值)。但 依學生反應速度問題,今(111 年 03 月)已增購 60 台固態硬碟(SSD)且完成安裝,希望能改善 /满足學生之訴求。
- 2. 第4、9及13、14~16項:電機系,通訊工程實驗(EE2-108系電腦教室)的電腦/實驗設備, 已獲校方同意「全面換新」75台電腦(+螢幕+ 還原卡),應可於3月底前完成。
- 3. 第6項:屬「光電系館」之場地管理問題,光電材料系回覆:光電材料系綜合研究中心 202階梯教室每學期期中考前及期末考前系辦公室皆會派人檢修座椅,若發現座椅有問題會趕快處理及修復。下次若同學有發現座椅有問題,請逕向光電材料系系辦公室反映,我們會盡快處理。
- 4. 第7項:電機系對「機車位」、「學餐品質」無 法管轄,抱歉。
- 5. 第10及11項:本系安排於地下室(EE2-B01/02) 上課課程,均是理論(授課)課程,學生不太需要網路。無線網路與手機訊號均會受房屋結構 影響,於地下室之訊號就相對變弱。
- 6. 第12項:電機系閱覽室因年久失修,目前已獲教務長同意、委由教學中心擬依「e化教學」方案來評估/改善其相關設備老舊問題。

- 11. 地下室網路訊號不好,桌椅生鏽容易造成很大的噪音。
- 12. 相較資工閱覽室,電機的太老舊,希望 未來能改善。
- 13.電腦教室的電腦非常需要改善,上課常常像 踩地雷一樣在選電腦,還有系館有許多地方 網路非常不順,應該要加強網路的部分。
- 14. 電機二館 118 的電腦很當。
- 15. 硬體設備更新。
- 16. 部份過於老舊的器材需要更換。

三、環境整潔

電機二館3樓休息區旁邊那堆垃圾是有沒有要找人清。

電機二館3樓休息區,目前屬「資工系」管轄權,資工系回覆:垃圾部分清潔人員每日定期會收。會宣導及公告。請大家隨手將食用完畢的餐盒垃圾丟至垃圾桶內,以維環境清潔。

受評單位:電資學院-資工系

改善建言

具體改進措施

一、工作態度與行政效能

- 1. 代理業務無法執行. 打掃業務丟給學生而 不是自己執行. 學生常有庶務業務(如借教 室, 門禁等)無法解決轉而尋求老師協 助.(教師建議~電資學院非特定系所)
- 2. 管門禁的工作態度不佳。
- 3. 管門禁的。
- 4. 系辦處理門禁的行政人員對學生態度極差。
- 5. 資工系辦管門禁的人員對學生態度不太友好。
- 6. 資工系辦處裡門禁的態度爛到不行。
- 7. 行政人員應當有禮貌地回答問題,而不是叫學生自己查,甚至掛電話,沒有任何道歉的意思。
- 8. 有的時候態度不知道在差幾點的。
- 除了教務處的歐某之外,我對系辦的人都很滿意。(已轉教務處答覆)
- 10. 希望芝珊可以親切一點。
- 希望系辦於中午時段能設有工讀生,若課堂時間塞滿,中午時段為較空閒時間可去繳交文書資料。
- 12. 星期六提供 1~2 小時系辦行政服務

1. 非常感謝師生的指教,本系經檢討後,未來在 回答學生問題時將會降低音量、降低速度、親 切回應學生,避免讓學生有態度不佳的感受, 並且將秉著服務熱誠,努力改進,悉心協助教

師及學生處理庶務需求,並維持良好服務態

2. 本系系辦午休時間為 12:30~13:00, 若有需求 建議師生可於 12:00~12:30 繳交文書資料。

度,祈使有效協助師生提升教學品質。

3. 本系行政人員於周六上午時段 8:00~12:00 輪 流值班,以提供行政服務,歡迎師生洽詢。

2、空間、設施、設備與場地管理

- 1. 廁所老舊,希望能整修,男女生廁所每層樓 都不一定有,都只有各別的。
- 2. 我想知道 ins101 的 wifi 密碼。
- 地下室上課環境不太行,座位擁擠,後半部座位,無法看清楚老師上課講義。上課期間
- 1.去年已整修一樓及二樓廁所,三樓至六樓預計 今年將估價並上簽呈,陳請鈞長同意補助廁所 重建,讓師生有更優質的環境。
- 2.教室WIFI密碼是為教學過程中,教師可不受網速限制進行教學,學生如有WIFI需求可使用 CSE NTOU wifi。

有工程施工聲音,影響上課!!

- 4. 軟硬體設備可以加強,尤其系館無線網路的 部分,無法理解電資學院連系館無線網路的 架設能力與設備可以如此不堪。
- 5. 資工系網路...
- 6. 可以加強資工系館的網路,尤其是地下室。 我認為處在電資系館,如果連最基本的網路 都無法被提供,那我們會損失很多便利性。
- 7. 地下一樓教室網路需增強。
- 8. 樓梯間只要是下雨天就會有積水,希望可以解決。
- 9. 資工系館 105 教室投影幕的影像很模糊。
- 10. 電機資訊學院網站非常不穩定且未更新,然而學程相關表單需在該網站獲取,造成極大不便。該網站架設於簡易環境中,若前次無提醒則該網站伺服器仍會處於關機狀態(截至前次已離線半年之久)資工系無線網路環境複雜且可用性堪慮,連線速度緩慢,有待改進。
- 11. 可以再將電資設備多更新,教學環境能夠 看起來更整潔。
- 12. 資工系連線網路訊號都很差,因為手機沒 有網路訊號(臨海)所以時常要連學校的網 路。學校的網路品質都不太好,導致上課時 做很多事情時常沒有網路連線(手機網路也 沒訊號 學校網路也跑不動)

- 3.本系受限於教學空間有限,教師雖已儘量錯開開課時間,仍有部分課程須至地下室上課,且本系近年招生名額日漸增多,因此須放置足夠座位提供學生上課。為有效維持教學品質,本系須有效掌控招生名額數量並放置上課講義於Tronclass上,提供學生對照上課內容,協助提升教學。此外,本系將加強錯開工程與教學時間,避免影響教學品質。
- 4.本系將對接圖資處wifi,祈使提升網路品質。
- 5.樓梯間積水問題已請營繕組協助處理。
- 6.本系館105教室已使用最新投影機,並選擇最適之解析度,如師生如欲調整可隨時洽系辦予以協助。
- 7.電資學院網站建議改進事項已轉知學院答覆*。 本系無線網路將於對接圖資處wifi後予以改善。
- 8.本系近年已全數更新電子講桌、投影機等相關 教學設備,並加強教學環境整潔、每日以漂白 水消毒教室,祈使提供優質的教學環境。
- *電資學院補充:(1)Q10提到學院網站有不穩定及 未更新之情況,但學院網站之伺服器位置已於 110年1月起由本校圖書資訊處協助處理,且全 校統一網站之架設,不明白同學所稱之"設於 簡易環境"是何情況?(2)電資學院之學分學程 為本學院所設立及審核,其相關資料本就應在 學院網站上獲取,不明白同學所謂造成不便之 處為何意?其次,若同學對學分學程之修習有 疑慮,仍應洽詢承辦人,以利協助學生盡早完成 相關申請程序。

三、環境整潔

電機二館三樓茶水間真的很臭,希望可以改進。

經查異味來源可能來自鄰近廁所,經反應環安組 轉知外包廠商打掃後已無異味。

受評單位:電資學院-通訊系

改善建言

具體改進措施

一、工作態度與行政效能

1. 代理業務無法執行. 打掃業務丟給學生而 不是自己執行. 學生常有庶務業務(如借教 室, 門禁等)無法解決轉而尋求老師協 助.(教師建議~電資學院非特定系所)

- 1.(1)代理業務無法執行方面,部分業務處理可能涉及權限或請購責任等方面,在考量非有立即處理急迫性需求時,代理人則採取協助提供適當的資訊或紀錄業務內容需求後再予以轉達另一位承辦人員方式處理或以電話連繫承辦人討論處理。若業務在代理當下能處理,系辦公室同仁皆盡可能受理,並提供相關服務或資訊建議。
- 1.(2) 目前通訊系各教室之打掃事務是採取三種方式維持:(1)由大一同學協助(大一必修課程:服務學習,規定環境清掃8小時)。(2)系辦公室每週安排工讀生協助清掃教室黑板及粉筆/白板筆之更換。(3)老師或同學提出的臨時需求,則由

當下辦公室人員機動處理。

1. (3) 臨時性教室借用方面則是當同學向系辦公室提出口頭申請時,系辦公室會協助確認是本系所直接管理之教室或是他單位管理之教室,待瞭解申請借用空間之使用情形後,再回復可否提供借用或協助協調他單位借用。教室借用涉及空間、時間及管理權限等因素,辦公室無法對於所有申請案件提供立即的回覆或完全的滿意回復,但仍會盡可能提供配合及協助

2.

- (1)通訊系行政人員不願意幫同學們處理各項 事務,態度及口氣不佳。事情多項,以 下 兩個例子簡要說明,例如:
 - (1)預延生獎學金,同學們表示願意自己 跑接續流程,行政人員表示「一千元 又沒多少」。
 - (2) 有位同學擔任系上助教,請行政人員 處理學校所需資料,雖然有處理,但 行政人員表示「這不是我的工作耶, 我是幫會計室省一個報帳的動作」。

2.(1-1) 系辦公室主要以提供依法權責相符之服 務,亦常能提供份外服務。1101學期預"研"生 獎學金申請,本已於系所網頁及臉書社團進行資 訊公告,並提供超過1個月的收件時間(如附件), 該獎學金推薦信受理截止時間 110/09/24 日 12:00 時。案內反映同學係於 1101 學期開學實體 授課(10/11 日後)才至系辦公室表示申請意願, 提出時已逾越受理截止日,系辦公室行政人員向 其解釋其已逾越公告受理申請時間,且所有同學 資料皆已彙整並繳交至教學中心,請其下學期留 意公告時間,並請留意須於期限內提出申請。 至於該位同學提出:行政人員表示「一千元又沒 多少,有斷章取義之嫌!因行政人員向該生表示, 若當時同意受理其申請,而又讓其他同學得知, 後續恐有其他同學也會要求比照辦理,有違公平! 並表達以辦公室的角度而言,他所爭取請領的一 千元又沒多少,但若同意,後續須進行撤回已送 案件的行政作業,若因此而影響到其他時限內提 出申請同學的權益,那影響的金額就甚鉅。 網頁公告,發布時間為2021年8月16日,申請

社團臉書發布時間亦為 2021 年 8 月 16 日

https://cnce.ntou.edu.tw/p/406-1010-

截止時間為 9

63046, r11. php?Lang=zh-tw



月

24

2.(1-2)本系每學期皆向校方提出「積極性補強教學」申請,受理同學申請擔任助教任務。關於該項業務,系辦公室同仁提供勞動契約簽訂及於教學務系統投保勞保、時數報支(如電子郵件中的第三及五點)等作業協助,後續並協助提醒擔任補強教學助教同學繳交教學中心所需相關資料及文件。至於同學提出其他額外資料處理協助要求時,

(2)上班時間時「總是」在看娛樂性質的影片, 說自己很忙。(絕無誣賴)

(3) 常會拒絕系上教授所交代的事情,或是對 教授所交代的事宜處理不謹慎。

(4)系上下載資料標示不清楚。例如:行政人 員表示預延生獎學金申請表有放在系上網 頁,但下載專區並沒有此項。 系辦行政人員仍是予以提供協助,但同時告知該部分事務之權責應屬學生及其他行政單位事務,並非系所。辦公室行政同仁個人所提供協助,實際是額外的作業,卻可減少其他行政單位部份作業程序。

此外,提出該點意見之同學,應對學校事務不甚 了解。系所之教學助教,對應的單位為教學中心, 而非會計室。

音。 《、以上若有相關疑問,請治教務處教學中心陳進沂小姐,02-24622192轉1097,<u>cloudya076</u>

2.(2) 系辦公室作業及洽公人潮約略有規律的 高、低峰時段,行政人員確實有時會於非忙碌的 時段, 戴單邊耳機, 開啟網站聆聽音樂, 但仍會 同步處理各項文件業務。然一旦有人員前來洽公 或是高峰時段則會停止音樂聆聽。確曾發生同學 前來洽詢問題時,為提供說明而請同學一同觀看 同仁作業用之電腦螢幕,當書面轉換正確資訊頁 面過程,不慎切換至音樂網站畫面,為此造成同 學觀感不佳,行政人員將會留意及避免。而反應 者所謂「總是」,應屬強調,但與實情有顯著不符。 2.(3) 系辦公室同仁因業務特性,對行政事務本 據較高的熟悉度,此外亦有扮演幕僚及資訊建議 之職色,對於系上老師所提出的公務要求,本就 會就現行行政程序或掌握的資訊提供回饋、建議 及討論,俟後再依照雙方討論結果再進行處理。 反映人或許只看到雙方較隨意輕鬆的討論對談 (系上老師與辦公室同仁因彼此熟稔,對話過程較 隨意輕鬆),而逕自解讀認定行政人員拒絕系上教 師所交代之事情。另,系辦公室對於主任交辦或 系上教師洽辦之行政業務皆採盡力配合處理方式 因應,系內行政與教學氛圍和諧。

2.(4)同學當日接洽的應為預研生獎學金申請資訊,因同學當日所接洽的行政人員並非系所網頁管理承辦人,儘管接洽人員已交接、提醒另一位負責承辦人員,請其儘快將資訊公告,然然同學實大作業慣性而出現少許的時間差,等致同學與金申請資訊作業完成,申請表之下載連結亦對資金申請資訊作業完成,學生再次詢問申請表下載於該公告頁面內後,學生再次詢問申請表下載於該公告頁面內後員即表示可由網頁下載。然後認知應是以為申請表會單獨放置於網頁的

(5)此行政人員作的帳,據說常常要別人簽經 手人欄位。這是否為沒有責任心的表現?

- (6)系上行政人員對學校多項事情的處理事宜 不清楚,常使系上同學們浪費時間來回 跑。
- (7)原本系上行政人員有兩位,另外一位已離職,我認為另一位行政姐姐處理事情的方式與此位在職較久的行政人員是大相逕庭,且另一位行政在職時常「獨自」在系上加班到很晚,這是否是因工作分配不均所導致?

「下載專區」而導致誤會。類似資訊,往後辦公 室將調整增加下載專區的資訊連結,以便同學下 載使用。

2. (5)

- (2)若為教師分配之系所經費或研究計畫,雖由行政人員協助處理會計系統事務,由於購置及使用人皆為教師及研究生,經手人及驗收或證明二欄則交由教師及研究生簽章,實為符合實況及規範。2.(6)學校各項業務雖有主要處理流程,但卻會因個案差異,相關承辦單位認為該案件需加會非原本流程內之單位情事,如此,同學需擔負額外的流程處理,實為難免。
- 1. 因本校提供彈性上下班措施(即上班時間可為07:40-08:50),下班時間係直接與上班時間有關。 系辦公室資深同仁常態性於 08:00 前完成打卡進入辦公室上班,故約略能於 17:00 左右準時下班 後接送家中就讀的學童回家,此外資深同仁會以 責任制觀點處理所負責事物,儘管非上班時間,亦會利用非上班時間(如夜間)或假日於家中持續 處理公務(或回覆同學及同事的 Line 及 Facebook 的詢問)或逕自回辦公室加班處理,而前述額外工

3. 通訊系的系辦助教(000)常常對學生態度不 住,對來洽公的學生沒有好臉色看,只對 特定的學生相處融洽,希望學校可以找她 好好約談。除此之外,她還會把工作(像工 程認證)丟給系上的行政組員做,系上的行 政組員幾乎每天都在加班真的太辛苦了。

作時間其卻未曾申請加班補貼或補休;而另一位 已離職的資淺人員則習慣性於 08:50 打卡上班, 下班時間自然需較晚。因此,若同學於17:00後 才進辦公室,便較容易見到已離職的資淺人員, 因而形成該位同仁時常「獨自」加班之印象。 2. 對於同學表達離職同仁時常「獨自」在系上加 班,係指工程認證準備作業期間情事。不同承辦 人本有不同負責的職務,而工作職務分配於徵聘 人員及人員入職時,已有規劃及告知(如附件)。 工程認證原是分配為已離職的資淺人員負責職 務,然該作業所需各項資料,本非承辦人一人能 獨自提供,而是需系上老師及其他承辦同仁偕同 提供,而資料的彙整及相關文書本作業則屬承辦 人份內職責。為此,認證資料蒐集期間雖恰逢防 疫居家辦公期間,無論主任、系上老師及辦公室 另一位資深人員,均都配合作業蒐集資料及提供 各項資料統計。另外,已離職同仁對於處事較堅 持己見,對於主管及資深行政人員所給之建議, 參考度不高,常依自我方式及節奏行事。如資深 同仁建議一旦有負責之會議完成後,應趁內容鮮 明當下,儘可能於會後完成會議紀錄、送交主管 確認後公告,而承辦人則習慣於多日後才完成紀 錄(例如9月24日召開之招生會議,9月29日才 成完會議紀錄寄給主管及與會教師審閱,如截 圖),因此同學常見到她留下加班(實際上其加班 是有申請加班費或補休),實需考量承辦人處事作 法、文書能力及效率等因素才下判斷方為客觀。 已離職之同仁自到職後常有向另一位資深行政人 員表達無法於時限內完成個人職務分配之事務, 而需協助的情事,資深人員鑒於該人員初初到職, 對學校事務不甚熟悉,亦常提供協助,甚至於本 次辦理工程認證期間,協助其執行其份內多項業 務(如大學部畢業資格審核)。

(2)個人工作職務分配於應徵之時及入職之初,已 做規劃分配及告知(如上述附件),且就各項工作 事務,資深人員亦於資淺人員到職初盡力提供協 給予的各項建議,常有自我堅持,接納度不高。 該位離職同仁,甚至於工作之初,對於主管所給 之建議,亦不太能接受,且其工作效率較低(例如 9月24日召開之招生會議,9月29日才成完會 議紀錄寄給主管及與會教師審閱,如截圖),因此 同學常見到她留下加班。並於到職後常告知助教, 無法於時限內完成個人職務分配之事務,鑒於到 職之初,對學校事務不甚熟悉,助教亦常提供其 協助,其至代為完成其應執行之職務(如大學部畢 業資格審核)。工程認證事項為全體系所之重大評 鑑事務,除該位同仁外,助教亦盡力提供各項資 料蒐集、彙整等,更甚至於學期中聘請工讀生專 職協助該位同仁處理相關問卷事務,並於開學前 安排研究生獎助學金名額時,向教師們申請1位 名額協助其整理相關書面佐證資料。此外工程認 證報告撰寫之際,且適逢居家上班期間,主管與 助教皆在家加班!!這一點是同學未見到的!!

助,使其能盡快進入工作狀態。惟該位同仁對於

4. 然後行政人員的態度不好,問問題還莫名 其妙被兇!

二、空間、設施、設備與場地管理

- 因為感覺通訊是小系,明明系上也是需要很多設備,不過學校卻不太幫忙。導致每次實驗常常會有硬體出問題導致實驗無法順利進行。
- 2. 教室的白板筆常常沒水 教師上課又常常拿 了就寫 根本就看不清楚 希望能確實常常 檢查 上課起來也會比較有成效。
- 3. 那個校長別再亂了,快點把通訊教室桌椅換 一下,又髒又難用,不然就讓我們搬去新的 電資大樓。
- 4. 啥時可以搬到新的電資大樓去呢?

- 1.學系歷年來經費規劃皆優先支援2個教學實驗室及3門實習課程,包括教學設備有計畫的汰舊換新、維修及實驗所需耗材。其金額每年度不定,皆依當年度需求進行規劃。除此之外,本校為提升基礎教學,並鼓勵校內教師參與整合型及創新性研究,特定訂「國立臺灣海洋大學校長設備費-基礎教學暨研發專款申請作業準則」,學系每年皆會積極爭取經費。
- 2.學系辦公室每週請工讀生協助清掃教室黑板及 粉筆/白板筆之更換。各教室之講桌及系辦公室 亦有提供備用白板筆,由教師自行取用。系辦 公室定時檢查,若白板筆不足,立即補充。
- 3. 課桌椅部份將向學校提出申請,請學校汰換。
- 4.新大樓的搬遷係由學校統籌處理,學系將配合

- 5. 延平 820&821&822 教室課桌椅建議全部換 新,桌子可以大一點,也不要只有一邊,左 搬子很痛苦。
- 6. 教室空間密度過高,無法擁有足夠空間進行 良好的環境去上課。
- 7. 電腦、實驗機台及實驗材料老舊經常接觸不 良!拜託更新設備!!!

辨理。

- 5.此部分將向學校提出申請。同3.
- 6.本系成立之初為二技部單班,後轉為四年制大學部,而目前單班招生人數已達60人(連同外加名額),使用空間一直有不足之景況,學校新的電資大樓完成後,人數較多的課程將可移至新大樓的共同教室上課。

7.同1.

受評單位:電資學院-光電系

改善建言

具體改進措施

一、工作態度與行政效能

- 代理業務無法執行. 打掃業務丟給學生而不是自己執行. 學生常有庶務業務(如借教室, 門禁等)無法解決轉而尋求老師協助.(教師建議~電資學院非特定系所)
- 2. 以上問卷不包含行政專員-000,雖說是負責碩士班事務但問基本設備問題也無法解決只會甩鍋
- 1. 本系尚無該建議之相關問題。
- 2. 將促請該員往後就設備修繕經費等其他困難之原因以更婉轉及圓融的方式與學生說明及 溝通,使學生能充分了解問題目前的困難所在 及未來的可能處理方式。

二、空間、設施、設備與場地管理

- 1. 光電系太窮了,沒有自己的自習室,廁所也沒提供衛生紙,設備都看起來很舊,請多撥點預算好嗎?強烈要求有自己的自習室。
- 1.(1)本系的學生自習室設於綜合二館B04B室,綜合研究中心的教室(B01及B02)於課餘時間也隨時開放給學生讀書。未來電資大樓修建完成後本系就相關學生學習空間之需求將納入積極爭取及規劃。
- (2)衛生紙屬個人私人隨身清潔物品,要請同學 自行攜帶,以方便使用。同學若臨時急用,可 至系辦公室索取使用。
- 2. 補救教學的質量和硬體設備換新。
- 2. 補教教學係以協助輔助學生學習成效為主,日 後將就補教教學的效益加以審視及評估是否 適宜;教學研究設備擬就重要性逐年積極向校 方爭取經費更新及汰換。

四、其他

希望光電系能分配到更多資源

本系屬新成立教學單位,近年來積極增購教學及實驗設備,以培育優秀的光電及材料的專業人才。本系會積極爭取更多資源及設備,進而以提升研究及教學能量。