

# 國立嘉義大學

## 一、優質便民服務

評核項目	評核指標	重大績效及待改進或建議事項
服務流程	1. 服務流程便捷性 2. 服務流程透明度	<p><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 學生隨時可查詢在校上課請假或曠課情形及獎懲紀錄，便利學生登錄導師時間活動情形及校外賃居資料，於校務行政系統提供出缺勤查詢、獎懲紀錄查詢、導師時間活動登錄及校外賃居申請單一網路窗口。</li> <li>2. 學生線上申請通行證，匯入學雜費繳費系統，繳費後由駐警隊製發通行證，免於學生奔波臨櫃申請及繳費。103年共計有771人線上申請通行證。</li> <li>3. 該校有4個校區，為利師生借用運動場館以充實體能，於校務行政系統設有運動場地借用申請登錄及查詢使用情形功能，不受校區異地限制，學生可自行登入借用，並查看場地借用情形。</li> <li>4. 配合推動電子謄本政策，各單位受理案件過程，採用申請人檢附具電子簽章之戶籍謄本等認證資料，並逐步提高電子謄本認證比率。如各項學生獎助金、就學貸款及學雜費減免申請時檢附之戶籍附件，以達簡化之目標。</li> </ol> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各項成效建請儘量突顯「特色」及「具體量化成果」，並加強呈現年度績效之成長率（部分資料未見），並加強輔以圖表說明，以補強文字敘述。</li> <li>2. 校長信箱及各單位信箱分列，其中僅有秘書室信箱列有案件進度查詢，建議應加以整合以利有效控管及提供查詢服務；另建議增加線上民眾陳情案件主動告知收件確認及逾期告知機制。</li> <li>3. 建議針對各項流程改善或創新作為，找出亮點及獨特性之聚焦呈現與描述。</li> </ol>
機關形象及顧客關係	1. 機關形象 2. 顧客滿意情形	<p><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 103年加入校園植物QRcode解說，使蒞校人士能在休閒時增加對植物的認識。蘭潭校區自校門口椰林大道開始，延伸有沁心池（飼有天鵝及綠頭鴨）、動物試驗場、森林多樣館、稻米區、藥用植物區、植物園、園藝技藝中心（溫室教學）、後山健行步道及蘭潭風景區等。</li> <li>2. 各單位均採取中午不打烊服務。依業務特性主動提供夜間服務者有5個單位（學務處、總務處駐警隊、圖書館、進修部、電算中心），提供假日輪班者有7個單位（總務處駐警隊、圖書館、進修部、體育室、電算中心、學務處軍訓組、師培中心）。</li> <li>3. 依據服務對象及服務項目設計與執行各項滿意度調查，滿意度調查分為「內部顧客滿意度調查」及「外部顧客滿意度調查」，並針對滿意度較低部分提出有效改善措施。</li> </ol> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議服務行銷敘寫方式著重分眾及精準行銷來表達內容。</li> <li>2. 建議加強辦公場所之配置圖〈位置圖〉；集哺乳室建議能專設專用，並增加清潔維護紀錄表。</li> <li>3. 建議針對滿意度的調查方法、樣本數及調查結果之說明加強敘寫（含洽公環境、服務禮儀及服務專業性），並說明針對調查結果，據以規劃哪些改善措施（如學生滿意度較低落部分）。</li> <li>4. 有關電話禮貌測試內容未見，並請提出測試結果及改善措施。</li> </ol>

## 二、資訊網路服務

評核項目	評核指標	評 審 情 形
		重 大 績 效 及 待 改 進 或 建 議 事 項
資訊提供及檢索服務	1. 資訊公開適切與內容有效性 2. 資訊檢索完整性與便捷性	<p><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>校內雲端電子書平臺提供各學院系學生及行政單位，上傳學習心得或業務簡介電子書至雲端與大家分享，至今共計有 1,015 本電子書，同時亦協助雲嘉南區域教學資源中心設計雲嘉南高中大學院校師生電子書上傳及分享平臺。</li> <li>全球資訊網通過國發會政府網站營運交流平臺無障礙網路服務之 A+ 優先等級無障礙網頁檢測。</li> <li>透過查詢館藏資源查詢系統，可線上辦理借閱其他校區之圖書，讀者透過 E-mail 通知，即可至所屬校區圖書館之借還書櫃臺取書。</li> <li>學生職涯發展中心設有大專院校校外實習媒合資訊平臺及相關網站連結，提供學生有效資訊。</li> </ol> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>建議可增加找不到相關網頁資訊之建議，例如：可進一步詢問某處，或可洽詢之電話。</li> <li>建議在提供學生實習相關資訊同時，應提供學生有關實習打工之應行注意事項，例如：訂定契約、勞動條件及安全衛生等，以提醒學生。</li> </ol>
線上服務及電子參與	1. 線上服務量能擴展性 2. 電子參與多樣性	<p><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>新生報到全面採網路辦理，直接於線上報到及登錄相關資料，免除學生及家長交通往返之困擾，避免因郵件遺失延誤報到導致影響新生就學權益。103 年新生 3,641 名，網路報到達 100%。</li> <li>透過 3 校區運動場地借用及查詢系統，可線上查詢再選擇欲借用之場地，減少學生以往現場查借奔波之程序，103 年(1-10 月)線上借用 962 人次。</li> <li>建置嘉義大學雲端電子書，研發數位光碟教材自動產生器軟體，榮獲國科會數位典藏國家型科技計畫補助，並捐贈軟體協助偏遠鄉鎮改善數位落差現象，師生同仁持續透過便利的操作系統建立電子書，已累積 1,105 本。</li> </ol> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>建議可加強描述 Facebook 經營如何互動與回應等具體之效益。</li> <li>建議將首長信箱置放於網站首頁呈現。</li> </ol>

## 三、創新加值服務

評核項目	評核指標	評 審 情 形
		重 大 績 效 及 待 改 進 或 建 議 事 項
創新服務情形	1. 有價值的創意服務 2. 創新服務標竿學習效益 3. 組織內部創新機制及運作情形	<p><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>配合電影風潮，將原校史室重新整修內部空間，並設計展示牆面、重新規劃擺設棒球員照片及簡介、加入精美海報介紹歷史，訓練解說導覽員、印製中英日 3 種語言之導覽摺頁、設置 KANO 紀念園區等，另與旅行社簽訂建教暨產學合作備忘錄，就可運用的學習資源，針對人才的培訓及提升文化交流等進行合作。</li> <li>成立雲嘉南農地活化專管中心，協助政府推動農地活化政策，以該中心為產銷推廣與技術輔導平臺，辦理休耕地復耕輔導說明會，並加強聯繫有意願投入休耕地復耕之農戶，提供相關政策法規資訊及配套技術支援，種植成果豐碩。</li> <li>設置「我是點子王」活動，檢討各項行政法規及業務流程提出創新改革方案，藉由創意點子的提出，激勵精進各項服務業務，103 年共有 9 位教職員提出 11 個創意點子。</li> </ol>

評核項目	評核指標	評 審 情 形
		重 大 績 效 及 待 改 進 或 建 議 事 項
		<p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議擇選包裝 3 至 5 個重點創新服務（全國第一、首創或唯一等特色），並分項敘寫有價值的創意服務及標竿學習效益，以強化突顯創新作為。</li> <li>2. 組織內部創新機制建議補充敘明組織內部創新機制、創意提案採用情形及相關數據。</li> </ol>

### ※綜合性意見：

1. 優質便民服務：各項滿意度調查結果已有一定水準，建議可加強描述如何整合 4 校區之服務內容。
2. 資訊網路服務：線上提供服務已臻完備，無障礙網站已取得標章。
3. 創新增值服務：創新服務提案完善，有效表達嘉義大學創意亮點，建議補充內部創新機制運作情形。
4. 其他：建議實地訪視中搭配導覽機解說設備。