

100 學年度行政單位服務績效滿意度評量委員會 第 2 次會議紀錄

時間：101 年 6 月 21 日（星期四）上午 9 時

地點：行政大樓第 4 會議室

主持人：徐副校長堯輝

出席人員：黃琮琪委員、朱建鏞委員、高玉泉委員、陳志敏委員、林中一委員、董光中委員、宋德喜委員、陳良築委員

列席人員：陳主任秘書吉仲、秘書室蕭美香簡秘、教務處李月貴專委、學務處劉麗敏簡秘、方富民總務長、研發處李玉玲簡秘、國際處蕭有鎮秘書、會計室白敏瑩專委、圖書館張義輝編審、計資中心蔡淑惠小姐、體育室高崇武先生、環安中心梁振儒組長、產智財中心洪明德經理、校友中心巫津瑋小姐

請假：莊智薰委員、林煥鈞委員

壹、 主席致詞：略

貳、 業務報告：略

參、 討論事項：

案由一：審議 100 學年度行政單位服務績效滿意度調查報告，請討論。

說明：

- 一、依據 100 年 4 月 16 日本委員會通過之「100 學年度行政單位服務績效滿意度評量實施計畫」辦理。
- 二、依據實施計畫，調查報告初稿經行政單位討論會議確認後，送評量委員會審議；委員會審查各單位調查報告時，得要求各單位列席說明。
- 三、調查報告共分五大項，第一至三項明調查過程，第四項為調查結果整體分析，第五項為各單位調查結果分析，包括調查結果、結果分析(含回應、改進措施及補充資料)。
- 四、各單位問卷、調查結果百分比分析表及實施計畫另列於調查報告附錄。
- 五、審議通過後，調查報告一~四項公告於網頁，各單位報告則依實施計畫不予公告。

委員建議：

- 一、有關「代理人及時解決問題的滿意度」分數偏低，的確適度反應行政單位代理人制度不健全的情況，往往承辦人請假，業務就停擺，建議各行政單位落實代理人主動協助解決問題機制。
- 二、各校行政單位存在著櫃檯結構問題，即由工讀生接聽電話，並在辦公室第一線面對師生，似乎有「工讀生治校」的情況，建議各單位應改善此情形，如因人力不足需要工讀生協助，則應加強工讀生訓練。
- 三、本校第一次辦理行政單位滿意度調查評量，調查結果報告具合理性，能適度反映教職員工生的滿意度，予以肯定，本次各單位調查題目，有些並沒有適當反映各單位情況，未來再做調查，題目設計仍有進步空間。未來題目設計也可考量增加各單位特別處理之業務的滿意度，而非僅有一般性業務的滿意度。
- 四、系所認為行政單位人員電話禮貌確有改善，建議應繼續辦理評量，惟學校許多業務資訊化後，各行政單位人力並未重新評估調整，建議可做適度的

調整。

- 五、同意調查報告一~四項公告於網頁，惟第五項部份單位對建議事項回應，似乎未具積極改進態度，建議各單位應回應部份應再做修正。

人事室回應：

有關代理人部分，歷來如遇寒暑假或重要節日均通函各單位要酌留人力，並要求代理人務必做好代理工作；至於委員提到代理人部分不是很確實，將再研議什麼方式能讓同仁做好代理人解決問題的工作。

總務處回應：

- 一、滿意度調查重點在於：未來是否能做得比現在好。
- 二、改進方式先從「態度」開始。
- 三、各處室接電話重點不在於職員或工讀生接電話，主要是工讀生的訓練；在人力吃緊的狀況下，工讀生先接電話，可協助先做電話分辨性，再馬上轉接相關人員，如不在位子上也要求紀錄下來電者資訊。
- 四、總務處有很多第一線工作，也有很多系統性問題，如經管組招商能力及駐警隊目前皆已慢慢再加強。
- 五、很多工作需依採購法辦理，可能降低行政效率，請各單位多體諒；另在經費補助部分，可能因認知差異造成滿意度較低，因為總務處經費有限，無法完全補助各單位，將再加強修正網頁的說明。

決議：

- 一、調查報告審議通過，並同意一至四項公告於網頁。
- 二、請各單位依委員建議，朝向正面回應建議事項來修正調查報告。
- 三、本次會議所提供建議，請行政單位列為未來辦理評量之參考。

案由二：討論並評選 100 學年度行政單位服務績效各類獎項（含獎項名稱、獲獎單位數及獎金額度），請討論。

說明：

- 一、依據100年4月16日本委員會通過之「100學年度行政單位服務績效滿意度評量實施計畫」辦理。
- 二、委員會審查調查報告後，評選下列獎項：
 - 1.年度服務績優行政單位
 - 2.最佳專業服務單位
 - 3.最佳整體形象單位委員會得依調查題目及審查結果調整獎項名稱及決定獲獎單位數目。
- 三、年度服務績優行政單位給予團體獎金；所有獲獎單位可獲獎牌乙面，由校長於公開場合頒贈，並公告於網站。
- 四、本案討論時，列席人員離席。

決議：

- 一、100學年度服務績優行政單位：圖書館及秘書室，各頒發獎金二萬元及獎牌一面。
- 二、100學年度專業表現績優行政單位：產學智財中心及會計室，各頒發獎金一萬元及獎牌一面。

肆、臨時動議：無

伍、散會：上午 11 時