

「101 學年度行政單位服務績效滿意度評量」

第 3 次討論會議紀錄

時間：102 年 3 月 19 日（星期二）上午 9 時 30 分

地點：行政大樓第 1 會議室

主持人：陳吉仲主任秘書

出席人員：秘書室蕭美香簡秘、教務處李月貴專委、學務處劉麗敏簡秘、總務處田月玲專委、研發處李玉玲簡秘、國際處蕭有鎮秘書、人事室盧逸斌組員、主計室白敏瑩專委、圖書館張文治小姐、計資中心蔡淑惠小姐、體育室高崇武組員、環安中心楊繼組長、產智財中心程子綺經理、校友中心許英麟組長、藝術中心莫然生先生、師培中心黃綾君助教、創新產業推廣學院洪瑞華院長

列席人員：秘書室林秀芬組長

記 錄：林秀芳

壹、主席致詞：略

貳、業務報告：略

參、討論事項

案 由 一：有關服務績效滿意度調查執行作業，請討論。

決 議：

- 一、本學年度行政單位服務績效滿意度調查共同辦理辦理問卷部份，訂於 5 月 1~14 日辦理線上調查，執行作業規劃如附件一。
- 二、校友中心、藝術中心及創新產業學院等屬性特殊單位依所訂計畫辦理調查，並請自行規劃抽樣樣本數。創新產業學院推廣班問卷調查日期依開班日期彈性處理，進修學士班調查日期與共同辦理調查時間相同。
- 三、各單位依計畫書再檢視題目，如需再修正，請於 3 月底前送秘書室。
- 四、學生問卷之填答，以電子郵件及函請系所公告方式通知，可以手機簡訊通知學生填答，所需費用由秘書室經費支應。

案 由 二：有關共同調查填寫問卷抽獎事宜，請討論。

決 議：

一、填答抽獎獎項：

(一)頭獎：「微波爐」1 台：(教職員工、學生各抽取 1 名)

(二)貳獎：「台北—台中高鐵單程票」1 張：(教職員工抽取 50 名、學生抽取 52 名)

(三)參獎：「興大純鮮乳(960ml)」1 瓶(教職員工抽取 500 名、學生抽取 1500 名)，本項經費請主計室協助相關事宜。

二、抽獎部份由計資中心設計程式抽取，抽獎儀式於5月14日線上調查結束後三日內由秘書室辦理，並請人事室及主計室派員見證。

案由三：有關共同調查部份服務績效滿意度調查結果統計表格式，請討論。

決議：調查結果統計報表包括 1. 原始作答清單(Excel 檔) 2. 各單位統計報表 3. 全校性統計報表，通過之統計表格式如附件三。

案由四：有關「101 年行政單位服務績效滿意度評量調查報告」事宜，請討論。

決議：

一、各單位依調查結果撰寫調查報告，報告內容比照去年格式包括調查執行情形、調查結果、改善規劃報告及相關補充資料。各單位應於5月24日前送秘書室彙整。

二、5月27日至6月7日間視情況召開1~2次行政單位討論會議，討論調查報告。

三、6月7~28日調查委員時間後擇日召開評量委員會，審議調查報告，所有行政單位應派員列席。

案由五：有關「101 年行政單位服務績效滿意度評量」工作期程表，請討論。

決議：通過工作期程表如附件二。

案由六：如何提升「行政單位即時滿意度調查」效益，請討論。

決議：

一、在行政大樓一樓裝設觸控式螢幕，讓洽公教職員工生立即填寫，試行3個月後再評估成效。

二、增加滿意度填覆意見 email 給該單位主管及相關人員之功能。

肆、臨時動議：無。

伍、散會(上午10時40分)。

附件一

101 學年度行政單位服務績效滿意度共同調查執行作業

一、 調查時間：102 年 5 月 1~14 日

註：校友中心、藝術中心及創新產業學院等屬性特殊單位依所訂計畫辦理調查，並自行規劃抽樣樣本數。創新產業學院推廣班問卷調查日期依開班日期彈性處理，進修學士班調查日期與共同辦理調查時間相同。

二、 線上調查網址：https://onepiece.nchu.edu.tw/psnabnt/plsql/m_surv。

三、 調查對象：

序次	單位	問卷對象(問卷代碼)	調查方式
1	秘書室	教職員工(A)、學生(a)	隨機抽樣
2	教務處	教職員工(B)、學生(b)	隨機抽樣
3	學務處	教職員工(C)、學生(c)	隨機抽樣
4	總務處	教職員工(D)、學生(d)	隨機抽樣
5	研發處	教職員工(E)、研究生(e)	隨機抽樣
6	國際事務處	教職員工(F)、國內學生(f1)、國際生(f2)	普查
7	人事室	教職員工(G)	隨機抽樣
8	會計室	教職員工(H)	隨機抽樣
9	圖書館	教職員工(I)、學生(i)	隨機抽樣
10	計資中心	教職員工(J)、學生(j)	隨機抽樣
11	體育室	教職員工(K)、學生(k)	隨機抽樣
12	環安中心	教職員工(L)、學生(l)	隨機抽樣
13	產智財營運中心	教職員工(M)	隨機抽樣
14	師培中心	師培生(n)	普查

四、 各類調查對象抽樣原則：

(一)教職員工

- 1.學術單位抽樣對象包括教師（不含兼任教師）、研究人員、職員、技工工友、約聘僱及契約進用人員、專任助理等。(各院系所主管可填寫所有單位之問卷；本屆評量委員會11位委員則排除填寫所有問卷。)
- 2.行政單位抽樣對象包括兼任主管、職員、技工工友、約聘僱及契約進用人員等(僅能填寫任職單位以外之問卷)。
- 3.各類母群體人數表如下：

職員編號	職稱(本職)	人數
0 開頭	教師	817
	職員	232
9 開頭	技工工友	110
KD 開頭	博士後研究員	123

KF 開頭	專任助理	358
N9 開頭	夜間部工友	3
T 開頭	契約進用人員	278
U 開頭	契約進用人員	39
總計		1,960
備註：教師含專任及專案教師（不含兼任）		

(二)學生：

- 1.研發處抽樣對象為博士班、碩士班、碩士在職專班及產學在職專班學生。
- 2.研發處以外單位(除師資培育中心及國際處國際生外)抽樣對象為博士班、碩士班、學士班、碩士在職專班、產學在職專班及進修學士班學生。
- 3.師資培育中心調查對象為全部師培生，國際處國際生調查對象為全部具學籍國際生及國際交換生。
- 4.各學位別母群體人數表如下：

職員編號	學位別	人數
8 開頭	博士班	1,298
7 開頭	碩士班	3,512
4 開頭	學士班	8,288
5 開頭	碩專班	1,826
2 開頭	產專班	7
3 開頭	進修學士班	1,061
0 開頭	交換生	35
總計		16,027
備註：其中國際生276位（內含交換生35位、一般生241位），師培生153位。		

五、每份問卷抽取樣本數

對象	母群人數	在95%信心水準和抽樣誤差在±5%以內之樣本人數	預定抽取樣本數 (教職員工*1.5, 學生*2)
教職員工	1,960人	321人	482人
學生	16,027人	375人	750人

六、通知教職員工生填寫問卷方式

- (一)以 email 通知
- (二)以公文函知系所公告周知
- (三)本校首頁及臉書公告
- (四)以簡訊通知學生

附件二

「101 年行政單位服務績效滿意度評量」工作期程表

年月	工作項目	辦理單位
102.3-4	行政單位第 3 次討論會議(3 月中旬 討論執行方式)	秘書室、各受評單位
	評量委員會第 2 次會議(3 月下旬 執行方式審查)	秘書室
	建置行政單位服務滿意查網頁及調查統計分析資料庫	計資中心
	行政單位服務滿意度調查網頁及調查統計分析資料庫測試	計資中心、秘書室
102.5	共同問卷調查開始(5/1~5/14 二週)	秘書室、計資中心
	抽出填寫問卷幸運者，並給予紀念品 (5/15~5/17 請各單位見證)	秘書室、各受評單位
	網路問卷調查結束，整理統計資料及撰擬調查初稿 (5/15~5/24)	計資中心、各受評單位
102.6	行政單位第 4 次討論會議(5/27~6/7 調查報告初稿)	秘書室、各受評單位
	評量委員會第 3 次會議(6/7~28 調查委員時間後擇日召開；調查報告審查並評選績優單位)	秘書室、各受評單位
	1. 公布滿意度調查報告及評比結果 2. 各單位及業務排名轉請人事室提送考績委員會參考。	秘書室
102.7	受評單位依據調查報告提出改進措施及回應，並公布於網站	秘書室、各受評單位
102.8	年度服務滿意度最低 10 項目業務，業務單位應於調查結果公布後二個月內提出改進報告(含人員訓練、輪調安排等)，簽會委員會主席後請校長核定。	年度服務滿意度最低 10 項目業務單位
102.9	頒獎事宜	秘書室

附件三

101 學年度行政單位服務績效滿意度共同調查結果統計表

一、各單位調查結果統計表

表A-2：單位 教職員工版基本資料統計

項目	問項	次數	百分比
性別	男性		
	女性		
	總和		
服務單位	教學單位		
	研究單位		
	行政單位		
	總和		
本職	教師		
	職員工		
	總和		
是否擔任主管職務(含一、二級單位)	主管職務(含兼行政職)		
	非主管職務(含未兼行政職)		
	總和		
任職本校年資	5年以下		
	6-10年		
	11-15年		
	16-20年		
	21年以上		
	總和		
與單位平均每月業務接觸(含網路)的次數	從未接觸		
	2次以下		
	3-5次		
	6-10次		
	11-15次		
	16次以上		

表A-3：單位 學生版基本資料統計

項目	問項	次數	百分比
性別	男性		
	女性		
	總和		
學位別	博士班(學位學程)		
	碩士班(學位學程)		
	學士班(學位學程)		

	碩專班		
	產專班		
	進修學士班(學位學程)		
	總和		
學院別	文學院		
	農資學院		
	理學院		
	工學院		
	生命科學院		
	獸醫學院		
	管理學院		
	法政學院		
	學程學院		
	總和		
	您與單位本學年度 (101/8 迄今)業務接觸 (含網路)的次數	從未接觸	
2次以下			
3-5次			
6-10次			
11-15次			
16次以上			

表A-4：單位問卷滿意度平均數統計表（以秘書室為例）

項目	全部 平均數	教職員工 平均數	學生 平均數
整體形象+專業服務			
專業服務			
議事服務			
學校文宣與媒體資訊			
線上公文、文檔管理、用印及郵件處理			
整體形象			
您對秘書室洽公環境的滿意度？			
您對秘書室人員服務態度（含電話禮貌） 的滿意度？			
您對秘書室人員請假或公出時，代理人即 時解決問題的滿意度？			
您對秘書室行政效率的滿意度？			
您對秘書室意見處理的滿意度？			

您對秘書室網頁內容的滿意度？			
您對秘書室整體服務的滿意度？			

表A-5：單位 教職員版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表（以秘書室為例）

題號	題目	平均數	標準差	有效樣本數
	專業服務			
A2.1	議事服務			
A2.1.1	您對秘書室辦理《校務會議》的滿意度？			
A2.1.2	您對秘書室辦理《行政會議》的滿意度？			
A2.2	學校文宣與媒體資訊			
A2.2.1	您對秘書室出版《興大簡訊》的滿意度？			
A2.2.2	您對秘書室編製《本校簡介》的滿意度？			
A2.2.3	您對秘書室處理與發布《興新聞》的滿意度？			
A2.3	線上公文、文檔管理、用印及郵件處理			
A2.3.1	您對秘書室提供《線上公文系統》諮詢服務的滿意度？			
A2.3.2	您對秘書室辦理《公文總發文》作業的滿意度？			
A2.3.3	您對秘書室辦理《公文分文》作業的滿意度？			
A2.3.4	您對秘書室辦理《公文歸檔》作業的滿意度？			
A2.3.5	您對秘書室處理《學校郵件》作業的滿意度？			
A2.3.6	您對秘書室辦理《文件用印》作業的滿意度？			

表A-6：單位 學生版問卷專業服務項目滿意度平均數及標準差統計表（以秘書室為例）

題號	題目	平均數	標準差	有效樣本數
	專業服務			
A2.1	學校文宣與媒體資訊			
A2.2.1	您對秘書室出版《興大簡訊》的滿意度？			
A2.2.2	您對秘書室編製《本校簡介》的滿意度？			
A2.2.3	您對秘書室處理與發布《興新聞》的滿意度？			
A2.2	郵件處理			
A2.2.1	您對秘書室處理《學校郵件》作業的滿意度？			

表A-7：單位 問卷整體形象項目滿意度平均數及標準差統計表（以秘書室為例）

題號	題目	教職員工版			學生版		
		平均數	標準差	有效樣本數	平均數	標準差	有效樣本數
A3.1	整體形象						
A3.1.1	您對秘書室洽公環境的滿意度？						
A3.1.2	您對秘書室人員服務態度（含電話禮貌）的滿意度？						
A3.1.3	您對秘書室人員請假或公出時，代理人即時解決問題的滿意度？						
A3.1.4	您對秘書室行政效率的滿意度？						
A3.1.5	您對秘書室意見處理的滿意度？						
A3.1.6	您對秘書室網頁內容的滿意度？						
A3.1.7	您對秘書室整體服務的滿意度？						

表A-8：單位 問卷建議事項表

項次	建議事項
教職員工版	
1	
2	
3	
4	
5	
學生版	
1	
2	
3	
4	

附表A-1：單位 教職員工版問卷百分比統計表（以秘書室為例）

題目	次數/百分比	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	不清楚	總和
專業服務								
議事服務								
您對秘書室辦理《校務會議》的滿意度	次數							

意度？	百分比								
您對秘書室辦理《行政會議》的滿意度？	次數								
	百分比								
學校文宣與媒體資訊									
您對秘書室出版《興大簡訊》的滿意度？	次數								
	百分比								
您對秘書室編製《本校簡介》的滿意度？	次數								
	百分比								
您對秘書室處理與發布《興新聞》的滿意度？	次數								
	百分比								
線上公文、文檔管理、用印及郵件處理									
您對秘書室提供《線上公文系統》諮詢服務的滿意度？	次數								
	百分比								
您對秘書室辦理《公文總發文》作業的滿意度？	次數								
	百分比								
您對秘書室辦理《公文分文》作業的滿意度？	次數								
	百分比								
您對秘書室辦理《公文歸檔》作業的滿意度？	次數								
	百分比								
您對秘書室處理《學校郵件》作業的滿意度？	次數								
	百分比								
您對秘書室辦理《文件用印》作業的滿意度？	次數								
	百分比								
整體形象									
您對秘書室洽公環境的滿意度？	次數								
	百分比								
您對秘書室電話禮貌的滿意度？	次數								
	百分比								
您對秘書室人員請假或公出時，代理人即時解決問題的滿意度？	次數								
	百分比								
您對秘書室行政效率的滿意度？	次數								
	百分比								
您對秘書室意見處理的滿意度？	次數								
	百分比								
您對秘書室網頁內容的滿意度？	次數								
	百分比								
您對秘書室整體服務的滿意度？	次數								
	百分比								

附表A-2：單位 學生版問卷百分比統計表（以秘書室為例）

題目	次數/ 百分比	非常 滿意	滿意	尚可	不 滿意	非常 不滿意	不清 楚	總和
整體形象								
學校文宣與媒體資訊								
您對秘書室《本校簡介》編製內容的滿意度？	次數							
	百分比							
您對秘書室《興新聞》即時性的滿意度？	次數							
	百分比							
您對秘書室《興新聞》是否容易搜尋的滿意度？	次數							
	百分比							
郵件處理								
您對秘書室處理《學校郵件》作業的滿意度？	次數							
	百分比							
整體形象								
您對秘書室洽公環境的滿意度？	次數							
	百分比							
您對秘書室電話禮貌的滿意度？	次數							
	百分比							
您對秘書室人員請假或公出時，代理人即時解決問題的滿意度？	次數							
	百分比							
您對秘書室行政效率的滿意度？	次數							
	百分比							
您對秘書室意見處理的滿意度？	次數							
	百分比							
您對秘書室網頁內容的滿意度？	次數							
	百分比							
您對秘書室整體服務的滿意度？	次數							
	百分比							

二、全校調查結果統計表

表1-2：各單位問卷回收情形統計表

單位名稱	教職員工版				學生版			
	抽樣份數	回收份數	回收比例	從未接觸	抽樣份數	回收份數	回收比例	從未接觸
1 秘書室								
2 教務處								
3 學務處								
4 總務處								
5 研發處								
6 國際事務處								
6 國際事務處（國際生）								
7 人事室								
8 會計室								
9 圖書館								
10 計資中心								
11 體育室								
12 環安中心								
13 產學智財營運中心								
14 師培中心（師培生）								

表1-3：全校整體平均數統計表

項目	全校	教職員工	學生
整體(專業服務+整體形象)			
專業服務			
整體形象			
洽公環境的滿意度			
服務態度的滿意度			
代理人即時解決問題的滿意度			
行政效率的滿意度			
意見處理的滿意度			
網頁內容的滿意度			
整體服務的滿意度			
*紅色字是第三大題的各小題			
*備註：整體=(專業服務+整體形象)除以 2			

表1-4：全校服務績效滿意度各單位排名統計表

單位		全校問卷					
		整體 (專業服務+整體形象)		專業服務		整體形象	
		平均數	排名	平均數	排名	平均數	排名
1	秘書室						
2	教務處						
3	學務處						
4	總務處						
5	研發處						
6	國際事務處						
7	人事室						
8	會計室						
9	圖書館						
10	計資中心						
11	體育室						
12	環安中心						
13	產智財營運中心						
14	師資培育中心						

表1-5：教職員工生服務績效滿意度各單位排名統計表

單位		教職員工問卷						學生問卷					
		整體 (專業服務+整體形象)		專業服務		整體形象		整體 (專業服務+整體形象)		專業服務		整體形象	
		平均數	排名	平均數	排名	平均數	排名	平均數	排名	平均數	排名	平均數	排名
1	秘書室												
2	教務處												
3	學務處												
4	總務處												
5	研發處												
6	國際事務處												
6	國際事務處 (國際生)												
7	人事室												
8	會計室												
9	圖書館												
10	計資中心												

11	體育室																			
12	環安中心																			
13	產智財營運中心																			
14	師資培育中心 (師培生)																			

表1-6：教職員工問卷整體形象各分項排名統計表

單位	洽公環境			服務態度			代理人即時解決問題			行政效率			意見處理			網頁內容			整體服務			
	排名	平均數	標準差	排名	平均數	標準差	排名	平均數	標準差	排名	平均數	標準差	排名	平均數	標準差	排名	平均數	標準差	排名	平均數	標準差	
1	秘書室																					
2	教務處																					
3	學務處																					
4	總務處																					
5	研發處																					
6	國際事務處																					
7	人事室																					
8	會計室																					
9	圖書館																					
10	計資中心																					
11	體育室																					
12	環安中心																					
13	產智財營運中心																					
14	師資培育中心																					

表1-7：學生問卷整體形象各分項排名統計表

單位	洽公環境			服務態度			代理人即時解決問題			行政效率			意見處理			網頁內容			整體服務			
	排名	平均數	標準差	排名	平均數	標準差	排名	平均數	標準差	排名	平均數	標準差	排名	平均數	標準差	排名	平均數	標準差	排名	平均數	標準差	
1	秘書室																					
2	教務處																					
3	學務處																					
4	總務處																					

