

「101 學年度行政單位服務績效滿意度評量」

第 4 次討論會議紀錄 (定稿)

時間：102 年 6 月 6 日 (星期四) 上午 10 時

地點：行政大樓第 4 會議室

主持人：蕭美香簡秘代理

出席人員：教務處李月貴專委、總務處田月玲專委、研發處李玉玲簡秘、國際處蕭有鎮秘書、人事室王嘉莉專委、主計室蔡正文主任、圖書館郭蕙貞秘書、計資中心蔡淑惠小姐、體育室林佳慧小姐、環安中心楊繼組長、產智財中心洪明德經理、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、創新產業推廣學院陳樂元組長

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：有關「101 學年度行政單位服務績效滿意度調查報告」，請討論。

說明：

一、「101 學年度行政單位服務績效滿意度調查報告」共分五大部份：

(一)前言：綜整「行政單位服務績效滿意度評量辦法」、101 學年度行政單位服務績效滿意度評量實施計畫及相關會議文件相關資訊，對調查報告做背景說明。

(二)滿意度調查模式：敘明調查模式分為行政單位共同辦理調查及屬性特殊單位自辦調查及相關參與單位。

(三)共同辦理調查執行情形：包括：1. 執行情形概述；2. 問卷題目；3. 統計分析方式；5. 整體調查結果；6. 100、101 學年度調查比較。(相關數據請各單位務必檢視確認)。

(四)共同辦理單位滿意度報告：檢附 14 個共同辦理單位報告。

(五)屬性特殊單位調查執行情形及滿意度報告：檢附校友中心及創新產業學院報告(此部份校友中心及創新產業學院僅呈現調查結果，敬請補充執行情形)

(六)附錄：各單位問卷。

二、本報告討論通過後，將印製送評量委員會各委員審議。

決議：

一、整體調查報告修正：

(一)第 9 頁各單位滿意度排名，單位滿意度平均分數之計算方式，修正為依教職員工及學生人數加權，以客觀呈現排名，呈現方式由秘書室與校友中心許英麟組長討論後修正之，再請各單位確認。

(二)第 20 頁各單位年度滿意度比較，改以平均數增減情況比較。

二、有關洽公環境題目，涉及各單位空間配置問題，由於立基點不同，對部分單位並不公平，應適時向委員會反應，明年再調查時不宜列為問卷題目。

三、本次調查所有行政單位平均數都在 3.50 以上，大家表現都不錯，所提為避免打擊士氣，未來若要設定處罰機制，應設未達標準值才進行處置之建議，將納入明年實施計畫參考。

四、各單位滿意度報告若需要修正，請於 6 月 10 日(一)前送秘書室彙整；評量委員會第三次會議訂於 6 月 18 日(二)召開，請各單位派員列席備詢。

肆、臨時動議：無。

伍、散會(上午 10 時 45 分)。