

行政單位服務績效滿意度 101 學年度檢討會 紀錄

時 間：102 年 9 月 11 日（星期三）下午 1 時 30 分

地 點：圖書館 6 樓會議廳

主持人：李校長德財

主列席人員：如簽到單

記 錄：石文宜

壹、主席致詞及頒獎（略）

貳、受評單位報告及綜合座談（一）

報告單位：教務處、學務處、總務處、研究發展處、國際事務處。

綜合座談重點摘要：

編號	建議與回應
建議 1	雖然計資中心沒得獎，我個人給一個讚。（方富民總務長）
建議 2	各處室非常辛勞值得肯定，但在執行上難免有盲點。師培中心的老師無法申請教師教學獎勵，建議教務處能納入。（梁福鎮委員）
建議 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. 代理人制度要落實：代理人不是只傳遞訊息，而要能熟悉、處理業務。 2. 單一窗口的建立：人員到離職及畢業流程要蓋很多章，跑很多單位，容易導致資料遺失重蓋，也有個資遺失的疑慮，建議設置單一窗口簡化流程。 3. 學生宿舍未完成招標改建前，能改善的還是要先改善，例如冰箱設備等，以免影響學校的校譽及學生報到意願。 4. 餐廳一樓衛生、品質不好，又比外面貴。 5. 研發處的學研網，建議設計前可先做全校問卷調查，瞭解使用者的需要及相關意見，例如老師評鑑、升等、研究資料的網路化及整合。 6. 老師的計畫可否提供國際學生獎學金？好像剛來第一年無法提供，導致國際學生報到率不高。（劉宏仁委員）
回應	<p>廖思善國際長： 老師計畫提供國際生獎學金應該可行。</p> <p>外籍學生事務組施明智組長： 政府規定外國學生至少半年後才能申請工作證，才能進行各方面的打工，這不是國際處的規定，是政府的規定。計畫的研究助理是屬於在校的工作，所以無法支領。</p> <p>校長： 這部份要反映一下。</p> <p>主計室蔡正文主任： 計畫如果當年度沒有編計畫助理或給學生的話，那沒有辦法。但有個方法可以做：如果計畫有結餘款滾存，或管理費用不完滾存的部分，是可用來獎勵學生，因為用來獎勵學生也是推動校務的一環，可簽請校長核可，主計室願意配合辦理。</p> <p>校長： 這規定應儘量站在協助學生的立場去做，也許在經費使用上可以調整。</p>
校長結語	<p>以下請各處室思考怎麼處理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 代理人制度的建立與落實：可建立 buddy system，兩個人能互相代理，應建立這樣的制度，如果沒人可以代理，就不應休假。 2. 單一窗口簡化流程：以顧客的立場思考可以怎麼做，而不用跑這麼多單位。 3. 餐廳及宿舍改善計畫。 4. 學研網的改善。

參、茶敘（略）

肆、受評單位報告及綜合座談（二）

報告單位：秘書室、人事室、主計室、計資中心、體育室、環安中心。

綜合座談重點摘要：

編號	建議與回應
建議 1	這次辦理檢討會的做法，我非常肯定。希望今天所提出的改進辦法能真正落實，除了基於現實條件無法盡如人意，針對能做到的部分希望明年能看到成果。（阮秀莉委員）
建議 2	1. 行政單位間要互相合作。 2. 計資中心在我心目中是第一名，因為這一、二年花了很多時間在系統上。 3. 剛提到學研網，對師生來說不管用哪個網頁，主要是能單一登入系統後，以功能看，這是我們目前努力在做的，以整體提升本校的形象做努力。（呂福興教務長）
建議 3	問卷題目設計可以再改進，不是要避重就輕，而是說在問卷題目設計上，能具體顯示出問題之所在。（阮秀莉委員）
回應	陳吉仲主任秘書： 下次召開委員會時，各處室會把問卷題目給委員看過，在這之前各處室也要自己先盤點自己單位的問卷題目；剛才學務長也提到樣本數是否要再大一點，這部分我們會再跟計資中心討論；未來滿意度評量的流程我們也會建立起來。
建議 4	1. 各處室共同問題是宣傳做得不好，教學單位和學生可能不是很了解各處室的業務或跨處室的業務，這部分要思考如何執行。 2. 我們有在思考即時滿意度是否要一個月或一季執行一次，可以只有 2-3 個問題，例如對該處室最近的滿意度還有建議（開放性問題），到時可再提到委員會討論。 3. 有些問題需要學校具體投入經費才能解決問題，年底校務基金分配時可檢討處室內或處室間的經費分配是否要做調整。 4. 各處室間可互相觀摩交流。（陳吉仲主任秘書）
校長結語	1. 請大家互相交流分享，彼此師法。 2. 宣傳部分也是要靠各單位好好宣傳。 3. 希望能提供學生更好的服務，有正向的效益。 4. 宿舍、洽公環境的改進，舊沒關係但不可髒亂。

伍、主席結語

一、依據調查報告結果：

教職員工最不满意的 10 項業務有「人事室：重視並主動告知相關福利措施、主動提供各項學習資訊、正確處理人事業務並解決問題、具備人事專業素養主動檢討人事法規等」、「總務處：經營管理組簽訂特約商店提供優惠折扣」、「國際處：發放外國學生獎學金制度與審核機制」、「計中：學校公共空間之校園無線（Wi-Fi）網路服務」。學生最不满意的 10 項業務有「總務處：經營管理組簽訂特約商店提供優惠折扣」、「學務處：男女生宿舍住宿生活相關事項之協助、男女生宿舍舉辦之住宿生相關活動」、「總務處：駐警隊停車場設置管理業務」、「計中：學校公共空間之校園無線（Wi-Fi）網路服務、校園網路服務」、「體育室：運動場館規劃、運動場館使用證購買服務、場地租借系統使用」、「環安中心：對校園安全作業場所管理業務需求，安全衛生組辦理相關研習課程安排作業」。

二、學校須持續努力的方向：

（一）整合行政作業，增加服務效率，人事精簡。

（二）學校男女宿舍軟硬體及公共空間(如餐廳)的改善：餐廳的部分目前已在執行當中，

請總務處加強督導，學生宿舍亦請擬訂逐年改善措施。

- (三) 重大服務事項改進措施及方案之研擬：包括全校校園無線網路服務提升、體育場館管理及使用證購買之後續落實改善、環安中心研習課程安排成果、人事室相關業務、發放外國學生獎學金制度與審核機制、駐警隊停車場設置管理業務等，希望各處室看到問題能一步步處理。
- (四) 研擬行政單位人才獎勵機制，激勵同仁積極推動校務。
- (五) 落實代理人制度：希望每個處室能好好建立起 buddy system，業務類似的同仁可找到一、二位 buddy 互相熟悉業務，行政人員才有休假空間。
- (六) 行政單一窗口部分：剛才學務處提到學生收信的部分，秘書室提到跨處室合作的部分，讓學生感受到行政單位有在改變。
- (七) 即時滿意度調查：調查時程是否要每一季做，不知結果好或壞，survey 一直發出去是否會疲乏？不過對行政單位如果有反映的話，能即時處理的話，大家就會願意提供意見。

三、問卷調查重點希望能整體提升服務品質及學校形象，一級主管及各單位十分辛苦，也感謝願意在這麼短的時間內做改善，雖然工作可能變多，我相信做對學校有意義的事，大家不會覺得累，我想大家往這方向努力。這邊也感謝行政主管及團隊願意為學校付出，以及委員和我們一起在這邊，希望做這樣的事能提升服務品質，希望明年會做得更好。

陸、散會（下午 17 時 20 分）