

# 「102 學年度行政單位服務績效滿意度評量」 第 1 次討論會議紀錄

時間：103 年 3 月 3 日(星期一)下午 2 時

地點：行政大樓 B1 第 1 會議室

主持人：陳吉仲主任秘書

出席人員：教務處李月貴專委、學務處劉麗敏秘書、總務處張人文組長、研發處李玉玲秘書、國際處渥頓副國際長、秘書室蕭美香秘書、人事室王嘉莉專委、主計室鄧季玲代理主任、圖書館郭蕙貞秘書、計資中心蔡淑惠小姐、江淑如小姐、體育室林佳慧小姐、環安中心楊繼組長、產智財中心林卉庭小姐、師培中心黃綾君助教、校友中心巫津瑋小姐、創新產業推廣學院宋德喜副院長

請假人員：藝術中心

列席人員：秘書室蕭有鎮組長

記錄：石文宜

壹、主席致詞：略

貳、討論事項

案由一：102 學年度行政單位服務績效滿意度評量實施計畫及工作期程表，請討論。

決議：

- 一、共同問卷調查期間改至期中考結束後之二個星期(4/21~5/2)辦理。
- 二、教職員工版問卷因應各單位需求分為教師版及職員工版問卷，請各單位再檢視修改問卷題目，並於 3/10(一)前送秘書室彙整。
- 三、本案修正後通過，送評量委員會討論。(修正後實施計畫及工作期程表如附件一、二)

案由二：102 學年度各單位滿意度問卷，請討論。

決議：請各單位修改並確認問卷題目，於 3/10(一)前送秘書室彙整，彙整後送評量委員會討論。

案由三：102 學年度服務績效滿意度調查執行作業，請討論。

決議：

- 一、執行作業配合案由一、二決議修改。
- 二、因以手機簡訊通知學生問卷填答之效果有限，改以學生常用的 e-mail 通知即可。

三、 本案修正後通過，送評量委員會討論。(修正後執行作業如附件三)

案由四：加強宣傳「行政單位即時滿意度調查」網頁方案，請討論。

決議：

一、 試辦每季主動通知全校教職員工生上網填寫，視實施情形再行檢討。

二、 題目建議精簡為4題，修正之問卷 e-mail 各單位確認後實施。

參、 臨時動議

提案：年度評選應以進步獎為獎勵重點，建議進步獎可增加名額。(提案人：宋德喜副院長)

決議：年度評選時，提交委員會參考。

肆、 散會：下午3時15分

## 附件一：

### 國立中興大學 102 學年度行政單位服務績效滿意度評量實施計畫

#### 一、依據：

依據本校 100 年 11 月 23 日行政會議通過之「行政單位服務績效滿意度評量辦法」辦理。

#### 二、目的

- (一) 蒐集教職員工生對行政服務的意見，做為校務行政改善之參考。
- (二) 瞭解教職員工生對各行政單位之服務滿意程度，並檢視各單位行政服務的進步情況。

#### 三、參加評量單位

參與評量單位包括教務處、學務處、總務處、研發處、國際處、秘書室(含校長室及副校長室行政服務)、人事室、主計室、圖書館、計算機及資訊網路中心、體育室、校友中心、環境保護暨安全衛生中心、產學智財營運中心、藝術中心、師資培育中心及創新產業推廣學院等 17 個單位。

#### 四、實施方式

實施方式以問卷調查為主，調查分類說明如下：

##### (一)行政單位共同辦理線上調查：

- 1.參與單位：教務處、學務處、總務處、研發處、國際處、秘書室、人事室、主計室、圖書館、計算機及資訊網路中心、體育室、環境保護暨安全衛生中心、產學智財營運中心、師資培育中心、藝術中心等 15 個單位。
- 2.調查方式：比照 101 學年度調查模式，對所有教職員工生進行線上抽樣調查，由秘書室及計資中心執行調查，調查於 103 年 5 月底以前辦理完畢。
- 3.問卷規劃：各單位調查題目，應能反映各單位情況，並增加各單位專責辦理業務的滿意度，非僅一般性業務的滿意度。各單位設計之問卷，至少應經過一次的試訪。
- 4.調查對象：

序次	單位	問卷對象(問卷代碼)	備註
1	秘書室	教師(A)、職員工(a)、學生(p)	隨機抽樣
2	教務處	教師(B)、職員工(b)、學生(q)	隨機抽樣

3	學務處	教師(C)、職員工(c)、學生(r)	隨機抽樣
4	總務處	教師(D)、職員工(d)、學生(s)	隨機抽樣
5	研發處	教師(E)、職員工(e)、研究生(t)	隨機抽樣
6	國際事務處	教師(F)、職員工(f)、 國內學生(u)、國際生(uu)	教職員工及國內學生為隨機抽樣；國際學生為普查
7	人事室	教師(G)、職員工(g)	隨機抽樣
8	主計室	教師(H)、職員工(h)	隨機抽樣
9	圖書館	教師(I)、職員工(i)、學生(v)	隨機抽樣
10	計資中心	教師(J)、職員工(j)、學生(w)	隨機抽樣
11	體育室	教師(K)、職員工(k)、學生(x)	隨機抽樣
12	環安中心	教師(L)、職員工(l)、學生(y)	隨機抽樣
13	產智財營運中心	教師(M)、職員工(m)	隨機抽樣
14	師培中心	師培生(n)	普查
15	藝術中心	教師(O)、職員工(o)、學生(z)	隨機抽樣
<p>註：除國際生及師培生採普查方式外，其餘教職員工生比照去年方式採隨機抽樣方式進行。抽樣說明如下：</p> <p>(1) 依各單位教職員工人數比例及各學位學生人數比例分配隨機抽樣，並以e-mail邀請教職員工及學生上網填寫。</p> <p>(2) 教職員抽樣排除評量委員會委員及人事資料庫未建置之人員。</p>			

## (二)屬性特殊單位自辦調查：

- 1.參與單位：校友中心及創新產業推廣學院等 2 個單位。
- 2.調查方式：由參與單位自行規劃辦理，調查應於 103 年 5 月底以前辦理完畢。
- 3.問卷規劃：各單位調查題目，應能反映各單位情況，並增加各單位專責辦理業務的滿意度，非僅一般性業務的滿意度。各單位設計之問卷，至少應經過一次的試訪。
- 4.調查對象：

序次	單位	問卷對象(問卷代碼)	備註
16	校友中心	校友會會員	由校友中心自行辦理
17	創新產業推廣學院	創新產業推廣學院之進修學士班(學位學程)學生、推廣班學員	由創新產業推廣學院自行辦理

上開各類調查由評量委員會確認方向與原則後，再由主任秘書召開行政單位討論會議決定執行作業、問卷規劃及工作期程等。

各單位於調查結束後，應提出各類調查執行情形、調查結果、改善規劃報告及相關補充資料，送秘書室彙集成年度評量報告，經行政單位討論會議確認後，提送評量委員會審查。年度評量報告應於 103 年 6 月底前送評量委員會審查。

## 五、 審查及評選

### (一) 審查：

評量委員會審查各單位調查報告時，參加評量單位應派員列席。由主任秘書整體報告，各單位得補充及答覆相關問題。

### (二) 評選：

評選年度服務績優獎四名、進步獎二名，頒獎牌一面。

評量委員會得依實際調查結果調整獎項名稱及決定獲獎單位數目。

## 六、 獎懲機制

### (一) 整體調查報告、各單位調查報告及評選結果送校長核定後於網站公告。

整體調查報告並列出所有單位及業務排名情況。

### (二) 各單位及業務排名轉請人事室提送考績委員會參考。

### (三) 年度服務滿意度最低 10 個項目業務，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。

## 七、 本實施計畫經行政單位服務績效滿意度評量委員會通過後實施。

附件二：「102 學年度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
102.9	組成委員會	秘書室
103.1~2	行政單位第 1 次討論會議	秘書室、各受評單位
103.3~4	評量委員會第 1 次會議	秘書室
	行政單位第 2 次討論會議 (視實際需要召開)	秘書室、各受評單位
	評量委員會第 2 次會議 (視實際需要召開)	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相關功能測試	計資中心、秘書室
103.5	共同問卷調查開始(4/21~5/2 二週)	秘書室、計資中心
	抽出填寫問卷幸運者，並給予紀念品 (5/5~5/9 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 (5/5~5/24)	計資中心、各受評單位
103.6	行政單位第 3 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
103.7	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
103.8	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。或另召開檢討會。	年度服務滿意度最低 10 項目業務單位
103.9	績優單位頒獎事宜	秘書室

## 附件三：102 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：103 年 4 月 21 日至 5 月 2 日

註：校友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、調查對象：

序次	單位	問卷對象(問卷代碼)	調查方式
1	秘書室	教師(A)、職員工(a)、學生(p)	隨機抽樣
2	教務處	教師(B)、職員工(b)、學生(q)	隨機抽樣
3	學務處	教師(C)、職員工(c)、學生(r)	隨機抽樣
4	總務處	教師(D)、職員工(d)、學生(s)	隨機抽樣
5	研發處	教師(E)、職員工(e)、研究生(t)	隨機抽樣
6	國際事務處	教師(F)、職員工(f)、 國內學生(u)、國際生(uu)	教職員工及國內學生為隨機抽樣；國際學生普查
7	人事室	教師(G)、職員工(g)	隨機抽樣
8	會計室	教師(H)、職員工(h)	隨機抽樣
9	圖書館	教師(I)、職員工(i)、學生(v)	隨機抽樣
10	計資中心	教師(J)、職員工(j)、學生(w)	隨機抽樣
11	體育室	教師(K)、職員工(k)、學生(x)	隨機抽樣
12	環安中心	教師(L)、職員工(l)、學生(y)	隨機抽樣
13	產智財營運中心	教師(M)、職員工(m)	隨機抽樣
14	師培中心	師培生(n)	普查
15	藝術中心	教師(O)、職員工(o)、學生(z)	隨機抽樣

### 三、各類調查對象抽樣原則：

#### (一)教職員工

- 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。)
- 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)。
- 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	834
	職員	203
9 開頭	技工工友	105
C 開頭	專案教師/研究人員	7
KD 開頭	博士後研究員	130

KF 開頭	專任助理	376
N0 開頭	臨時專任人員	10
N9 開頭	夜間部工友	2
T 開頭	契約進用人員	268
U 開頭	契約進用人員	47
總計		1,982
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(除師培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：

學號	學位別	人數
8 開頭	博士班	1,121
7 開頭	碩士班	3,208
4 開頭	學士班	8,041
5 開頭	碩專班	1,665
2 開頭	產專班	4
3 開頭	進修學士班	1,017
0 開頭	交換生	0
總計		15,056
備註：其中國際生261位（內含交換生24位、一般生237位），師培生149位。		

四、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)
教師	841人	264人	396人
職員工	1,141人	288人	432人
學生	15,056人	375人	750人

五、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

六、統計表格比照去年統計分析方式，由計資中心統一製作統計分析表，提供各單位上網下載並撰寫調查報告。

統計分析說明如下：

(一)填寫者填寫與受評單位本年度（102/8/1 迄今）業務接觸(含網路)的次數為「從未接觸者」，該份問卷為無效樣本，不列入計算。

(二)平均數：計算各題、「專業服務」與「整體形象」二大項及總平均數，以了解各層面滿意程度。

1. 各題平均數：

計算各題以各等第之樣本數乘以配分後加總再除以樣本數即為該題目所獲之平均數。填答「不清楚」為無效樣本，不予計分。

2. 「專業服務」與「整體形象」平均數：

分別加總「專業服務」與「整體形象」二大項所有題目之平均得分，再除以題數，即為該項目之平均數。

3. 總平均數：

將「專業服務」與「整體形象」二項目平均數加總後，計算出「總平均數」，即為該單位整體服務滿意度。

(三)標準差：計算各題標準差，以了解各題樣本所填答之分數集中或分散的程度。計算方式為計算每個樣本數所填之該題分數與該題平均數的差異平方之總和除以樣本個數（N-1），再開方，獲得該題標準差。

(四)次數分配及百分比：計算各題的頻率及百分比，以瞭解各調查題目的分佈情況。