

「106 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：107 年 2 月 8 日（星期四）下午 2 時

地點：行政大樓 4 樓第 4 會議室

主持人：陳德勳主任秘書

出席人員：教務處楊岫穎專委、學務處林秀芬專委、總務處張人文專委、研發處李玉玲秘書、國際處宋嘉蓉秘書、秘書室蕭美香秘書、人事室王嘉莉專委、主計室鄧季玲專委、圖書館李麗美組長、計資中心顏增昌組長、蔡淑惠技術師、體育室梁建偉組長、環安中心楊繼組長、產學研鏈結中心張麗月小姐、師資培育中心吳勁甫主任、藝術中心顏琬姿小姐、校友中心林淑萍組長、創新產業暨國際學院蕭櫓組長

列席人員：蕭有鎮組長、石文宜專員

紀錄人員：林秀芳組員

壹、主席致詞：略。

貳、討論事項

第一案：106 學年度行政單位服務績效滿意度評量實施計畫，請討論。

說明：

一、依據本校行政單位服務績效滿意度評量辦法，服務績效滿意度評量以二學年辦理一次為原則。

二、106 學年度實施計畫如附件 1。

辦法：通過後送評量委員會審議。

決議：照案通過。

第二案：106 學年度行政單位服務績效滿意度評量工作期程，請討論。

說明：工作期程如附件 2。

辦法：通過後送評量委員會審議。

決議：照案通過。

參、臨時動議：無

肆、散會（下午 2 時 30 分）

附件 1：

106 學年度行政單位服務績效滿意度評量實施計畫

一、依據：本校行政單位服務績效滿意度評量辦法。

二、目的：

(一)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。

(二)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。

三、主辦單位：秘書室。

四、協辦單位：計資中心及各行政單位。

五、調查期間：107 年 5 月 9 日至 5 月 22 日。

六、調查對象：

全校教職員工生，採用網路填答之普查方式；教職員工以人事資料庫建置之人員為主(不含兼任教師、助理)，學生以學籍系統在學學生為主。

七、受評單位：

包含教務處、學務處、總務處、研究發展處、國際事務處、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、校友中心、環境保護暨安全衛生中心、產學研鏈結中心、藝術中心、師資培育中心及創新產業暨國際學院等 17 個行政單位。

八、問卷設計：

(一)針對教職員工生有接觸過的單位，分單位調查。(不能填答自己所屬單位問卷，未接觸過的單位免填答)

(二)每個單位問卷題目一致，針對該單位的服務態度、專業能力、行政效率、網頁資訊及整體服務品質等五面向進行滿意度調查；最後設有其他建議事項，以蒐集各項反映意見。

(三)滿意度調查採七點尺度量表：非常滿意(7 分)、滿意(6 分)、略為滿意(5 分)、普通(4 分)、略不滿意(3 分)、不滿意(2 分)、非常不滿意(1 分)。

(四)問卷題目如附件 1 之 1。

九、調查報告：

調查報告針對問卷結果進行統計分析，由秘書室統一撰寫；各項建議事項由相關單位回應後送秘書室彙整。

調查報告經行政單位討論會議確認後，提送評量委員會審查。

十、審查及評選：

(一)審查：

評量委員會審查調查報告時，各行政單位派員列席，得補充及答覆相關提問。

(二)評選：

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。

(三)調查報告及評選結果送校長核定後於網站公告。

十一、獎懲機制：

(一)獲獎單位得獲頒獎牌及獎品。

(二)評選結果轉請人事室提送考績委員會參考。

十二、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 1-1：

106 學年度行政單位服務績效滿意度評量問卷

問題	選項
請勾選您在過去 6 個月有接觸過的單位。 (含臨櫃、電話及網路接觸，可複選)	<input type="checkbox"/> 都沒接觸(不須再作答) <input type="checkbox"/> 都有接觸 <input type="checkbox"/> 教務處 <input type="checkbox"/> 學務處 <input type="checkbox"/> 總務處 <input type="checkbox"/> 研究發展處 <input type="checkbox"/> 國際事務處 <input type="checkbox"/> 秘書室 <input type="checkbox"/> 人事室 <input type="checkbox"/> 主計室 <input type="checkbox"/> 圖書館 <input type="checkbox"/> 計資中心 <input type="checkbox"/> 體育室 <input type="checkbox"/> 環安中心 <input type="checkbox"/> 產學研鏈結中心 <input type="checkbox"/> 師資培育中心 <input type="checkbox"/> 藝術中心 <input type="checkbox"/> 校友中心 <input type="checkbox"/> 創新產業暨國際學院

※系統將針對您勾選的單位進行滿意度問卷調查

各單位問卷如下：

單位：○○處/室

問題	選項
1.您對○○處/室服務態度的滿意度？	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 略為滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 略不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
2.您對○○處/室專業能力的滿意度？	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 略為滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 略不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
3.您對○○處/室行政效率的滿意度？	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 略為滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 略不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
4.您對○○處/室網頁資訊的滿意度？	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 略為滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 略不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
5.您對○○處/室整體服務品質的滿意度？	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 略為滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 略不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
6.其他建議事項	

※填答完畢後自動跳下個單位

※有接觸過的單位問卷須全部填答完畢，方可參加抽獎。

