

# 「109 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：109 年 6 月 4 日（星期四） 上午 9 時 30 分

地點：行政大樓 3 樓第 3 會議室

主持人：林金賢主任秘書

出席人員：如簽到單

### 壹、主席致詞（略）

### 貳、討論事項

第一案：109 年度行政單位服務績效滿意度評量實施計畫（[如附件 1](#)），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、重點說明：

1. 調查期間：109 年 9 月 28 日（一）至 10 月 14 日（三）。
2. 因各行政單位屬性不同，建議本次調查不做單位間排名比較，僅提供各行政單位自我改進之參考。
3. 部分問卷題目比照往年設計，採七點尺度量表，惟增加一題「1. 您對○○處/室洽公環境的滿意度」，修改一題「6. 您對○○處/室的整體滿意度？」。
4. 此外，為使本調查更具參考價值，請各單位針對所負責的「重要業務」，擬定問卷題目，由秘書室彙整後，納入問卷題目中。

辦 法：通過後送評量委員會審議。

決 議：

- 一、針對不同對象（教師、職員工、學生）提出「想解決什麼問題？」針對想解決的問題，提出具體的題目，作為瞭解問題重點及解決方向的參考。題目應聚焦在「服務滿意度、行政服務流程」等檢核點，思考哪些因子對整體滿意度具有影響力。

- 二、請於 6 月底前提出問卷題目，題目建議 10 題以內，也可設計 1-2 題反向題。
- 三、請研發處校務發展中心協助本評量調查結果的統計分析。
- 四、評量重點為協助各單位持續改善服務滿意度，並非究責或比較，希望能找出校務推動的問題癥結，並蒐集解決問題之相關建議。

第二案：109 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：調查期間改為 109 年 11 月 2 日（一）至 13 日（五），工作期程表修正後通過。

參、臨時動議：無

肆、散會：上午 10 時 35 分

附件 1：

## 109 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：109 年 11 月 2 日(一)至 11 月 13 日(五)

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、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 16 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) 各單位問卷題目包含以下項目：

1、針對該單位的洽公環境、服務態度、專業能力、行政效率、網頁資訊及總體滿意度等面向進行滿意度調查，題目由該單位自行依業務屬性增減。

2、針對不同對象(教師、職員工、學生)提出「想解決什麼問題？」，再針對想解決的問題，提出具體的題目，作為瞭解問題重點及解決方向的參考。

3、題目應聚焦在「服務滿意度、行政服務流程」等檢核點，思考哪些因子對整體滿意度具有影響力。

4、設有其他建議事項，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。

## 九、調查報告：

(一) 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。

(二) 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。審查時，各行政單位派員列席，得補充及答覆相關提問。

(三) 因各行政單位屬性不同，本次調查不做單位間排名比較，僅提供各行政單位自我改進之參考。

(四) 調查報告送校長核定後公告於網頁。

## 十、成果追蹤：

各項建議事項經評量委員會審查，需後續追蹤之事項，由各行政單位於6個月內進行檢討，並提交改進報告。

## 十一、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 2：

「109 年度行政單位服務績效滿意度評量」工作期程表（修）

工作項目	109 年/月份								110 年	辦理單位
	5	6	7	8	9	10	11	12	1~2 月	
1. 擬定實施計畫及問卷題目。	■									秘書室
2. 行政單位討論會議 (實施計畫、問卷題目及工作期程)		■	■							秘書室 各單位
3. 組成滿意度評量委員 (簽請校長核定)			■							秘書室
4. 評量委員會議 (實施計畫、問卷題目及工作期程)			■	■						秘書室
5. 線上調查網頁製作 (含問卷題目及填答測試)					■	■				秘書室 計資中心
6. 線上問卷調查(11/2~11/13)							■			秘書室 計資中心
7. 抽獎 (上線填問卷者,11/16~20 抽獎公布)							■			秘書室
8. 整理統計資料,撰寫調查結果報告,各單位回應開放性建議							■	■	■	秘書室 校發中心 各單位
9. 行政單位討論會議 (調查結果及報告)									■	秘書室 各單位
10. 評量委員會議 (調查結果及報告)									■	秘書室
11. 調查結果公告									■	秘書室
12. 後續追蹤報告									■	秘書室 各單位