

# 「114 年度行政單位服務滿意度評量」委員會

## 第 2 次會議紀錄

時間：114 年 6 月 26 日（星期四）下午 2 時 30 分

地點：行政大樓 4 樓第 4 會議室

主持人：張副校長照勤

出席人員：丘彥遂委員、鍾光仁委員(請假)、蔡鴻旭委員、賴千蕙委員、洪慧芝委員(請假)、鄭菲菲委員、蔡蕙芳委員、張延任委員(請假)、謝政哲委員、田佳典委員

報告人：佛光大學陳衍宏教授、劉富敏老師

列席人員：李長晏主任秘書、秘書室蕭美香秘書、李月霞組長、陳姿伶副教務長、學務處林秀芬秘書、總務處糠政芳小姐、研發處李玉玲秘書、國際處張人文秘書、人事室羅筱卿專委、主計室張桂枝專委、圖書館陳蓉蓉小姐、計資中心陳品澄小姐、體育室江信宏組長、環安中心林明德主任、產學研鏈結中心李珮瑤小姐、師培中心黃綾君助教、藝術中心林仁昱主任、校友中心鄺芃羽組長、創產學院張錫湘小姐

紀錄：秘書室石文宜

### 壹、主席致詞

### 貳、討論事項

**第一案：審議 114 年度行政單位服務滿意度調查報告及附錄（初稿如附件 1、2），請討論。**

說 明：

- 一、114 年度行政單位服務滿意度調查，線上問卷已於 4 月 14 日至 25 日辦理完畢。
- 二、調查報告分八大項：前言、調查執行情形、整體調查結果、各單位問卷調查分析說明、各單位四大指標滿意度分析、各單位服務品質調查分析、全校各單位綜合分析、結論。
- 三、調查報告附錄包含四部分：實施計畫、各單位問卷（中文版、英文版）及各單位建議事項回應說明及改善措施。
- 四、本次調查結果委託佛光大學陳衍宏教授進行分析研究，由陳教授進行簡報說明，建議事項回應及改善措施由各單位列席備詢。各單位建議事項（開放式問卷）部分，所有原始意見皆已提供各單位，由各單位自行整理回應。

五、審議通過後，調查報告及附錄公告於學校首頁及秘書室網頁，並函知各單位。

**決 議：**

一、照案通過，並公告於學校及秘書室網頁。

二、報告重點請參見簡報（如附件 3），本次報告旨在作為各單位內部自我改善的「策略地圖」，而非單位間的優劣比較。

**第二案：討論並評選 114 度行政單位服務績優獎項，請討論。**

**說 明：**

一、依據「114 年度行政單位服務滿意度評量實施計畫」，調查報告中各單位間不做排名比較，惟為鼓勵表現優良單位，擬依往例由評量委員會依實際調查結果決定獎項名稱及獲獎單位數目。

二、評比方式初步建議三個方案如附表一。（參見報告書第 10 頁表 6 及第 176 頁表 R-2）

三、本年度行政總體滿意度平均數，相較 112 年度提升了 0.16 分，顯示各行政單位整體服務品質呈現正向發展趨勢，其中以計資中心進步最多，平均數提升 0.26 分，建議是否酌列進步獎，以鼓勵同仁繼續努力。（參見報告書第 26、28 頁及表 23）

四、本年度爭取摩斯漢堡回饋本校禮品卡 22 張（共 11,000 元），7-11 禮品卡 100 元 38 張、200 元 6 張（共 5,000 元），總面額 16,000 元做為獎勵服務績優單位。

五、歷年評選獎項及結果如附表二。

**決 議：**採方案一至三皆有進入獲獎資格的單位，並考量共通題（服務態度、專業能力、行政效率、網頁資訊）皆進入前五名的單位，評選出 114 年度服務績優單位：圖書館、秘書室、研發處、藝術中心。進步獎：計資中心。其中滿意度最高的單位（圖書館）獲禮券獎勵 4 千元，其他 4 個單位獲禮券獎勵 3 千元。

**參、臨時動議：**無

**肆、散會：**下午 3 時 40 分