

100 學年度行政單位服務績效滿意度評量委員會紀錄

時間：101 年 4 月 16 日（星期一）下午 2 時

地點：行政大樓第 4 會議室

主持人：徐副校長堯輝

記錄：石文宜

出席人員：黃琮琪委員、高玉泉委員、陳志敏委員、林中一委員、董光中委員、宋德喜委員、莊智薰委員、朱建鏞委員、林煥鈞委員

列席人員：陳主任秘書吉仲、蕭美香秘書、林秀芬組長

請假：陳良築委員

壹、主席致詞：略

貳、業務單位報告：略

參、討論事項

案 由：100 學年度行政單位服務績效滿意度評量實施計畫(如附件一)，請 討
論。

說 明：

一、依本校行政單位服務績效滿意度評量辦法辦理，由秘書室草擬實施計畫，經 101 年 2 月 3 日及 3 月 19 日邀集受評行政單位討論，送評量委員會審議通過後實施。

二、實施計畫重點如下：

(一) 參與評量單位包括教務處、學務處、總務處、研發處、國際事務處、秘書室(含校長室及副校長室行政服務)、人事室、會計室、圖書館、計算機及資訊網路中心、體育室、校友聯絡中心、環境保護暨安全衛生中心、產學智財營運中心等 14 個行政單位。

(二) 實施方式以「服務績效滿意度問卷調查」為評核基準，調查教職員工生對各行政單位之服務滿意情況。所得有效問卷資料由受評單位進行統計分析及製作調查報告，並得輔以提出陳述量化數據等書面資料。委員會審查各單位調查報告時，得要求各單位列席提出說明。

(三) 委員會審查調查報告後，評選年度服務績優行政單位、最佳專業服務單位、最佳整體形象單位；委員會得依調查題目及審查結果調整獎項名稱及決定獲獎單位數目。

(四) 受評單位試訪後問卷(分為教職員版及學生版)如附件二。

委員建議：

一、「實施方式」部份：

(一) 提案說明二(二)建議修改為「…。所得有效問卷資料進行統計分析，提供各受評單位製作調查報告，並得輔以提出陳述量化數據等書面資料。」實施計畫同時配合修正。

(二) 依國立中興大學行政單位服務績效滿意度評量辦法，評選年度服務績優行政單位獎項…等事項，係為委員會之功能。計資中心和秘書室僅為業務執行單位，無球員兼裁判之問題。

二、「參與評量單位」部份：

- (一)實施計畫第五點第二段：「藝術中心、師資培育中心及創新產業學院因屬性特殊，本學年度不列為參與評量單位。」；建議下一學年度，可針對屬性特殊單位另訂評量實施計畫。
- (二)建議未來研議各學院及系辦行政人員服務滿意度評量。

三、「問卷規劃作業」及「線上問卷調查」部份：

- (一)問卷中填表人資料：您與<單位>平均每月業務接觸(含網路)的次數，建議修改為：「您與<單位>本學年度(100/8/1迄今)平均每月業務接觸(含網路)的次數：從未接觸 1-2次 3-4次 5-6次 7-8次 9次以上」。
- (二)因獸醫教學醫院、農業試驗場、園藝試驗場、實習工廠及畜產試驗場等單位人員，因業務特殊極少接觸學校行政單位，建議於問卷抽樣時排除。
- (三)為了解各系所之意見，建議所有行政單位之問卷填答，皆送各系所主管填答，以確定各系所皆有代表人員。

四、「獎勵作業」部份：

- (一)為鼓勵各單位逐年改善，未來可設進步獎。
- (二)建議可增加鼓勵填答問卷獎項，獎勵內容不需太貴重但可提高中獎率。
- (三)新的行政團隊上任未滿一年，建議各行政單位滿意度評量結果以正面鼓勵為主，避免造成打擊士氣。

五、其他：肯定本項評量工作的推動，藉由每年度評量結果，各行政單位可做為逐步改善之參考。

決議：依委員建議修正之實施計畫及問卷基本資料(如附件一、二)，並納入未來推動評量之參據。

肆、臨時動議：無

伍、散會：下午3時20分