

101 學年度行政單位服務績效滿意度評量委員會 第 3 次會議紀錄

時間：102 年 7 月 4 日（星期四）上午 10 時

地點：行政大樓 4 樓第 4 會議室

主持人：徐副校長堯輝

出席人員：陳家彬委員、劉宏仁委員、阮秀莉委員、孟孟孝委員、林子平委員、
梁福鎮委員、李林滄委員

請假人員：魏銘彥委員、董光中委員、張智瑋委員

列席人員：所有受評行政單位

記錄：石文宜

壹、主席致詞：略

貳、業務報告：略

參、討論事項

案由一：審議「101 學年度行政單位服務績效滿意度調查報告」，請討論。
說明：

一、調查報告共分五大項：

(一) 前言：綜整「行政單位服務績效滿意度評量辦法」、101 學年度行政單位服務績效滿意度評量實施計畫及相關會議文件相關資訊。

(二) 滿意度調查模式：調查模式分為行政單位共同辦理調查及屬性特殊單位自辦調查二種方式。

(三) 共同辦理調查執行情形：包括：1.執行情形概述;2.問卷題目;3.統計分析方式;4.整體調查結果;5.100、101 學年度調查比較。

(四) 共同辦理單位滿意度報告：由 15 個共同辦理單位自行依調查結果撰寫報告，再由秘書室轉成 PDF 檔，與調查報告資料整合。各單位報告資料包括調查結果、結果分析、建議回應、改進措施及補充資料。

(五) 屬性特殊單位調查執行情形及滿意度報告：由自行辦理調查單位校友中心及創新產業學院提出執行情形及滿意度報告，再由秘書室轉成 PDF 檔，與調查報告資料整合。

二、各單位問卷、調查結果百分比分析表及實施計畫另列於調查報告附錄。

三、調查報告除書面報告外，將由主任秘書做整體報告，各單位並派員列席補充及備詢相關問題。

四、審議通過後，調查報告公告於本校首頁及秘書室網站，並函知各單位。

決議：照案通過。

案由二：討論並評選 101 學年度行政單位服務年度獎項，請 討論。

說 明：

- 一、依據101年12月3日本委員會通過之「101學年度行政單位服務績效滿意度評量實施計畫」，委員會審查調查報告後，評選年度服務績優獎、專業服務績優獎、進步獎各二名。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。
- 二、另依102年4月9日本委員會會議紀錄，有委員建議過去評鑑的功能應予保留，才能較完整客觀反應各單位的服務績效，在本次調查報告，各行政單位已補充服務績效，並列席備詢。委員會可視需要擇定部分單位辦理實地訪查，再評選優良及進步獎單位。
- 三、所有獲獎單位可獲獎牌乙面，由校長於公開場合頒贈，得獎單位將於本校首頁及秘書室網站公告。
- 四、本案討論時，所有列席人員離席。

決 議：

- 一、101學年度獲獎單位：第一名：圖書館；第二名：主計室；第三名：秘書室；第四名：藝術中心。進步獎：學務處。
- 二、附帶決議：
 - (一)建議下學年度辦理評量，統計抽樣方式及各行政單位題目應先提送委員會審議，並由委員會就各單位問卷逐案討論，審議各單位題目的適宜性。
 - (二)明年度將校友中心、創新學院、師培中心及國際處之特殊屬性單位，提名一單位獲獎。
 - (三)問卷題目中，整體形象之「洽公環境」問項建議改為「洽公動線及環境整潔」。
 - (四)各單位業務（專業服務）滿意度平均數低於全校平均數者（見調查報告第10-16頁）以及師生向各單位所提建議事項，各單位應提出具體回應並提出檢討改進方案，為後續改善及監督各單位之改進成效，請主秘將此案提送校務協調會討論，送行政會議或校長(或副校長)主持之相關會議報告。

肆、 臨時動議：無

伍、 散會：中午 12 時 10 分