

行政單位服務績效滿意度評量委員會 106 學年度第 2 次會議紀錄

時間：107 年 7 月 17 日（星期二）中午 12 時

地點：行政大樓 4 樓第 4 會議室

主 持 人：鄭政峯副校長

出席人員：朱惠足委員（請假）、王苑春委員、李林滄委員、高書屏委員、張嘉哲委員、何素鵬委員、林明宏委員、梁福鎮委員（請假）、歐哲瑋委員

列席人員：教務處吳志鴻組長、學務處林秀芬簡秘、總務處張人文專委、研發處李玉玲簡秘、國際處陳牧民國際長、產學研鏈結中心林佳鋒副主任主任、秘書室蕭美香簡秘、人事室王嘉莉專委、主計室顏添進主任、圖書館林偉館長、計資中心卓憶芳技術師、蔡淑惠技術師、體育室簡如君組長、環安中心楊繼組長、創新產業暨國際學院蕭櫓組長、師資培育中心黃綾君助教、藝術中心顏琬姿小姐、校友中心賈凡組長

壹、主席致詞

貳、業務報告

106 學年度行政單位服務績效滿意度調查已於 107 年 5 月 9 日至 5 月 22 日辦理完畢，分析調查報告已完成，提送本次委員會審議。

參、討論事項

第一案：審議「106 學年度行政單位服務績效滿意度調查報告」，請討論。
說 明：

一、調查報告共分七大項，針對調查依據、目的、執行及評選等背景說明、調查執行情形、整體調查結果、近 5 次滿意度調查比較含填答率、排名比較等及綜整建議事項以了解全校教職員工生對行政單位的意見與需改善之處。

二、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，調查報告詳如附件。

決 議：照案通過。

第二案：討論並評選 106 學年度行政單位服務年度獎項，請討論。

說 明：

一、依據「106 學年度行政單位服務績效滿意度評量實施計畫」，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。

二、本調查排名結果呈現如下表：

(一)除列出 17 個行政單位中排名前 5 名的單位，另考量各單位回收份數的差異極大，篩選教職員工及學生接觸比率較高的前 9 個單位

排名比較。

(二)整體排名表請參閱調查報告表 5、6 (第 6-7 頁)。

	全校	教職員工	學生
前5名 (所有單位)	1. 圖書館 2. 藝術中心 3. 師培中心 4. 秘書室 5. 計資中心	1. 圖書館 2. 藝術中心 3. 師培中心 4. 秘書室 5. 計資中心	1. 圖書館 2. 師培中心 3. 藝術中心 4. 環安中心 5. 計資中心
前3名 (接觸比率較高的前9個單位)	1. 圖書館 2. 計資中心 3. 學務處	1. 圖書館 2. 秘書室 3. 計資中心	1. 圖書館 2. 計資中心 3. 學務處

三、與 104 學年度滿意度排名比較，進步最多的單位如下表：(詳見調查報告第 18-20 頁)

	全校	教職員工	學生
進步最多 前3名	1. 總務處 2. 教務處	1. 師培中心 2. 藝術中心 3. 環安中心	1. 產學研鏈結中心 2. 學務處 3. 計資中心

四、所有獲獎單位得獲頒獎狀及獎品 (16 張惠蓀林場住宿券、1 張桃園至台中高鐵票及中獎未領取剩餘 14 張台北-台中高鐵票)，由校長於公開場合頒贈，得獎單位公告於本校首頁及秘書室網站。評選結果轉請人事室提送考績委員會敘獎，獲獎單位可提送 1~2 位同仁敘獎。

五、歷年評選獎項及結果如下表，僅供參考。

學年度	獎項	備註
104	教職員工服務績優獎： 圖書館、教務處、秘書室 學生服務績優獎： 圖書館、國際處、計資中心 進步獎：研發處	考量問卷數之代表性，採接觸比率較高的前9個單位排名比較，分別取教職員工、學生前3名。
102	服務績優獎：圖書館 行政績優獎：學務處 特優獎：圖書館(連續三年獲選績優單位，下學年免參與評比一次) 進步獎：人事室、總務處	評比標準： 因各行政單位業務屬性不一，依其服務性質及範圍，區分為二組綜合評比，各取一名績優單位予以獎勵。 (一) 秘書室、研發處、人事室、主計室、圖書館、智財中心、藝術中心。 (二) 教務處、學務處、總務處、國際處、計資中心、體育室、環安中心。
101	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	
100	年度服務績優行政單位：圖書館、秘書室 專業表現績優行政單位：產學智財中心、會計室	

決議：

一、為維持評選穩定性，比照前次方式，採接觸比率較高的前 9 個單位排名比較，分別取教職員工、學生評比之服務績優單位前 3 名。

二、106 學年度獎項及獲獎單位如下：

教職員工服務績優獎：圖書館、秘書室、計資中心。

學生服務績優獎：圖書館、計資中心、學務處。

進步獎：總務處、產學研鏈結中心、藝術中心。

三、獲獎單位獎品分配情形如下：

獎品名稱（張數）	分配單位
惠蓀林場住宿券 (16)	教職員工服務績優獎： 圖書館(4)、秘書室(3)、計資中心(1 加高鐵票 1) 學生服務績優獎： 圖書館(4)、計資中心(3)、學務處(1 加高鐵票 1)
台北↔ 台中高鐵票 (14)	進步獎： 總務處(6)、產學研鏈結中心(4)、藝術中心(2)
桃園↔ 台中高鐵票 (1)	總務處(1)
轉請人事室提送 考績委員會敘獎	發文請各得獎單位提送名單至秘書室，彙整後轉請考績會敘獎。

四、為鼓勵服務優良單位請於學校首頁公告周知，另於填答建議事項中被指名的優秀人員，以本委員會名義給予榮譽狀乙紙。

肆、委員建議事項：

一、為擴大參與，教職員填答率應提升至五成以上，尤其是行政主管應該全部上網填答，以清楚了解行政績效該努力改進之處。

二、建議各行政單位服務績效滿意度每年調查，第一年統計結果提供各單位改進參考，第二年再公布全校統計結果。

三、各一級單位業務屬性及接觸人員類別各異，一起排名未盡公平，建議下次滿意度問卷調查，依其業務屬性及接觸人員類別做設計，由各單位與其往年評量成績比較，不做單位間排名，以提升自我服務品質。

四、「填答建議事項」中，教職員工生反應諸多情況，請各單位主管確實檢討改善並列入追蹤考核。

伍、散會（下午 1 時 52 分）