

行政單位服務績效滿意度評量委員會 104 學年度第 1 次會議紀錄

時間：105 年 4 月 29 日(星期五) 下午 2 時

地點：行政大樓 2 樓第 2 會議室

主持人：張天傑副校長

出席人員：韓碧琴委員、施因澤委員、林佳鋒委員、陳健尉委員、謝昶君委員
(鄭菲菲教授代)、廖大穎委員、張正暉委員

請假人員：陳姿伶委員、李衛民委員

列席人員：秘書室蔡清標主任秘書、蕭美香秘書、蕭有鎮組長

記錄：石文宜

壹、主席致詞：略

貳、業務單位報告

- 一、依據本校行政單位服務績效滿意度評量辦法(104年3月18日修正)，滿意度評量以二學年辦理一次為原則。
- 二、滿意度評量自100學年度起開始辦理，經檢討100至102學年度執行情形，擬修正104學年度執行方式及問卷題目，實施方案說明如附件1。
- 三、經105年4月13日行政單位討論會議討論，104學年度擬以各單位問卷題目一致，並採全校普查方式進行線上調查(會議紀錄如附件2)。
- 四、檢附本校評量辦法、102學年度調查報告供參(請參閱附錄)。

參、討論事項

案由一：104 學年度行政單位服務績效滿意度評量實施計畫(如附件 3)，請討論。

說明：本計畫業經 105 年 4 月 13 日行政單位討論會議通過。

決議：

一、照案通過。

二、填答「不滿意、非常不滿意」者，請填寫「其他建議事項」(必填)，以利行政單位檢討改善。

案由二：104 學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 4。

辦法：通過後送評量委員會審議。

決議：照案通過。

肆、臨時動議：無

伍、散會：下午 2 時 45 分

附件 1：「104 學年度行政單位服務績效滿意度評量」實施方案說明

一、依據本校行政單位服務績效滿意度評量辦法，以每二學年辦理一次為原則。

二、100 至 102 學年度實施方式及檢討

(一) 問卷設計：

1. 問卷內容分四大部分：

- (1) 基本資料
- (2) 專業服務：由各單位自訂題目及題數。
- (3) 整體形象：7 題。
- (4) 建議事項：1 題。

2. 各單位問卷分別有教師版、職員工版和學生版等 3 份問卷，調查對象為 15 個行政單位，共 45 份問卷。(另有校友中心、創產學院等 2 單位自辦調查)

3. 各單位每份問卷題數粗估 16 題(含整體形象 7 題、專業服務 3 至 17 題不等，平均以 8 題計，外加 1 題開放題)。

(二) 抽樣及執行方式：

1. 每份問卷採隨機抽樣，教職員工每人約填 5 至 6 份問卷，實際填答題數估計約 80 至 96 題(5-6 份*16 題)，但不可選擇被抽到的單位，也不可填自己所屬單位。學生被抽到者填 1 至 2 份問卷，實際填答數較少。

2. 從未接觸過的單位則免填，各題亦列有「不清楚」選項。

(三) 執行情形檢討：

1. 題數過多，題目太細，填答者不易填答，可能會隨便填，導致問卷回收率不高，且容易有無效問卷。

2. 每份問卷隨機抽樣，造成每人抽到需填答的單位不一樣，有意願填答卻沒抽到。

3. 每份問卷的回收率及有效樣本不一樣，抽樣計算及統計結果分析複雜。

4. 調查結果除整體比較外，餘由各單位自行撰寫統計分析報告，耗時費工。

5. 「專業服務」各單位題目不同，各單位滿意度排名比較時，會受到題目設計及題數影響，較無一致性標準。各單位設計題目時可能避重就輕。

三、104 學年度預擬實施方案

綜合 100 至 102 學年度執行情形檢討結果，擬修正執行方式，說明如下：

(一) 問卷題目：

1. 為提升問卷有效性，擬先調查「受訪者過去 6 個月有接觸過的單位」，針對有接觸過的單位再進行問卷調查。

2. 考量問卷題數過多及過細的問題，擬以共通性題目(5 題)調查各行政單位的滿意度，教職員工生問卷一體適用，外加一題開放題，各單位問卷題數為 6 題。

3. 考慮問卷效度並使各單位滿意度評量結果更為顯著，由五點尺度量表改為七點尺度量表：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)。

(二) 抽樣方式：為簡化抽樣計算及分析過程，擬由原本 45 份問卷(15 個單位)分別隨機抽樣，改為全校普查，並以 e-mail 通知全校教職員工生，進行線上問卷調查。

(三) 調查報告：除開放性問題(建議事項)由各單位回應，餘統一由秘書室撰寫統計分析報

告，以減輕各單位負擔。

(四)優缺點比較：

	問卷內容安排	優點	缺點
甲案: 104 修正 方案	<ol style="list-style-type: none"> 1. 只調查共通性題目(5題)，教職員工生問卷一體適用。 2. 刪除各單位自訂之專業服務題目。 3. 建議事項。 4. 每人針對有接觸過的單位才填。 5. 問卷樣式如附件 1-1。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 題目精簡容易作答，可望增加回收問卷數。 2. 題目一致，各單位間比較有一致的比較基準，排名較公平。 3. 全校普查，可避免抽樣誤差。 4. 統計分析較容易，可由秘書室統一撰寫報告。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 無法了解各單位「專業服務」(細項業務)的滿意度。 2. 填答數單位問卷，但相同題目一再重複。 3. 網頁設計和之前不同，須花較多時間。
乙案: 原方 案	<ol style="list-style-type: none"> 1. 共通性題目:整體形象 7 題。 2. 各單位自訂專業服務題目及題數。 3. 建議事項。 4. 每人填答題數不一(約 80-96 題)。 5. 問卷樣式如附件 1-2。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 可了解各單位「專業服務」(細項業務)的滿意度。 2. 可做為各單位內部重要業務滿意度檢討之參考。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各單位問卷題目和題數不同，設計題目可能避重就輕，統計結果無一致的比較基準。 2. 可能有抽樣誤差。 3. 填答意願較低。 4. 抽樣方式和統計分析複雜，耗時費工。

附件 1-1：甲案一

104 學年度行政單位服務績效滿意度評量問卷

問題	選項
請勾選您在過去 6 個月有接觸過的單位。 (含臨櫃、電話及網路接觸，可複選)	<input type="checkbox"/> 都沒接觸(不須再作答) <input type="checkbox"/> 都有接觸 <input type="checkbox"/> 教務處 <input type="checkbox"/> 學生事務處 <input type="checkbox"/> 總務處 <input type="checkbox"/> 研究發展處 <input type="checkbox"/> 國際事務處 <input type="checkbox"/> 秘書室 <input type="checkbox"/> 人事室 <input type="checkbox"/> 主計室 <input type="checkbox"/> 圖書館 <input type="checkbox"/> 計算機及資訊網路中心 <input type="checkbox"/> 體育室 <input type="checkbox"/> 校友中心 <input type="checkbox"/> 環境保護暨安全衛生中心 <input type="checkbox"/> 產學營運總中心 <input type="checkbox"/> 藝術中心 <input type="checkbox"/> 師資培育中心 <input type="checkbox"/> 創新產業推廣學院

※系統將針對您勾選的單位進行滿意度問卷調查

各單位問卷如下：

單位：○○處/室

問題	選項
1.您對○○處/室服務態度的滿意度？	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 略為滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 略不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
2.您對○○處/室專業能力的滿意度？	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 略為滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 略不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
3.您對○○處/室行政效率的滿意度？	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 略為滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 略不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
4.您對○○處/室網頁資訊的滿意度？	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 略為滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 略不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
5.您對○○處/室整體服務品質的滿意度？	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 略為滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 略不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
6.其他建議事項	

※填答完畢確認後跳下個單位

※填答一份以上之有效問卷者，才可參加抽獎。

附件 1-2：乙案－102 學年度行政單位服務績效滿意度評量問卷

單位：秘書室

代碼：A 版本：教師版

A1 填表人資料

- A1.1 您的服務單位 教學單位 研究單位 行政單位
- A1.2 您是否擔任主管職務(含一、二級單位) 主管職務(含兼行政職) 非主管職務(含未兼行政職)
- A1.3 您任職本校年資(請填整數，填任職滿第幾年)
- A1.4 您與秘書室本學年度(102/8 迄今)業務接觸(含網路)的次數 從未接觸 2 次以下 3-5 次 6-10 次 11-15 次 16 次以上

A2 專業服務

A2.1 議事業務

- A2.1.1 您對秘書室辦理《校務會議》的滿意度？ 非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意 不清楚
- A2.1.2 您對秘書室辦理《行政會議》的滿意度？ 非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意 不清楚

A2.2 學校文宣與媒體資訊

- A2.2.1 您對《興大簡訊》、本校簡介(平面印刷及影音製作)等文宣編輯製作的滿意度？ 非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意 不清楚
- A2.2.2 您對本校新聞發佈、新聞稿撰擬及媒體連絡等務服務滿意度？ 非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意 不清楚
- A2.2.3 您對本校首頁《興新聞》專區、臉書《國立中興大學》、《興新聞》粉絲專頁等媒體新聞披露蒐集及分享滿意度？ 非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意 不清楚
- A2.2.4 您對媒體公關組新聞發布及整體功能發揮的滿意度？ 非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意 不清楚

A2.3 線上公文、用印及郵件處理

- A2.3.1 您對秘書室《公文電子化》各項作業(含諮詢服務、分文、發文、歸檔)的滿意度？ 非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意 不清楚
- A2.3.2 您對秘書室辦理《文件用印》服務的滿意度？ 非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意 不清楚

A2.3.3 您對文書組「電子公文作業與文書處理服務」的滿意度？ 非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意 不清楚

A3 整體形象

A3.1 您對秘書室洽公動線及環境整潔的滿意度？ 非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意 不清楚

A3.2 您對秘書室人員服務態度（含電話禮貌）的滿意度？ 非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意 不清楚

A3.3 您對秘書室人員請假或公出時，代理人即時解決問題的滿意度？ 非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意 不清楚

A3.4 您對秘書室行政效率的滿意度？ 非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意 不清楚

A3.5 您對秘書室意見處理的滿意度？ 非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意 不清楚

A3.6 您對秘書室網頁內容的滿意度？ 非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意 不清楚

A3.7 您對秘書室整體服務的滿意度？ 非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意 不清楚

A4 建議事項

附件 2：「104 學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：105 年 4 月 13 日(星期三) 下午 2 時

地點：行政大樓 2 樓第 2 會議室

主持人：蔡清標主任秘書

出席人員：教務處楊岫穎專委、學務處林秀芬秘書、總務處田月玲專委、研發處邱佳慧專員、魯真國際長、人事室盧逸斌先生、主計室鄧季玲代理主任、圖書館陳蓉蓉專員、計資中心蔡淑惠小姐、江淑如小姐、體育室陳明坤主任、環安中心楊繼組長、產學營運總中心林卉庭小姐、師培中心吳勁甫主任、校友中心林彥佑組長、創新產業推廣學院陳家彬院長、秘書室蕭美香秘書

列席人員：秘書室蕭有鎮組長

記錄：石文宜

壹、主席致詞：略

貳、討論事項

案由一：104 學年度行政單位服務績效滿意度評量實施計畫，請討論。

決議：實施計畫及問卷題目修正後通過，送評量委員會討論。

問卷設計修正如下：

1. 針對有接觸過的單位，分單位調查。(不能填答自己所屬單位問卷)
2. 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)。分數僅供計量用，不顯示於問卷頁。
3. 第一題：請勾選您在過去 6 個月有接觸過的單位(可複選)。系統將針對您勾選的單位進行滿意度問卷調查。
4. 網頁一頁問一個單位，先敘明單位包含哪些組別。題目一致：服務態度、專業能力、行政效率、網頁資訊、整體服務品質；最後一題：其他建議事項。
5. 教職員工生問卷一體適用。

案由二：104 學年度行政單位服務績效滿意度評量工作期程，請討論。

決議：工作期程修正後通過，送評量委員會討論。

參、臨時動議：無

肆、散會：下午 4 時

附件 3：

104 學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：105 年 5 月 23 日至 6 月 5 日。

六、 調查範圍：

受評量單位包含教務處、學生事務處、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、校友中心、環境保護暨安全衛生中心、產學營運總中心、藝術中心、師資培育中心及創新產業推廣學院等 17 個單位。

七、 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。

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)
- (二) 每個單位問卷題目一致，針對該單位的服務態度、專業能力、行政效率、網頁資訊及整體服務品質等五面向，進行滿意度調查；最後設有其他建議事項，以蒐集各項反映意見。
- (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 1-1。

九、 調查報告：

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。

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。

十、 審查及評選：

(一) 審查：

評量委員會審查調查報告時，各行政單位派員列席，得補充及答覆相關問題。

(二) 評選：

評選年度服務績優獎四名，頒獎牌一面。

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。

(三) 調查報告及評選結果送校長核定後於網站公告。

十一、 獎懲機制：評選結果轉請人事室提送考績委員會參考。

十二、 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 4：

「104 學年度行政單位服務績效滿意度評量」工作期程表

工作項目	105 年/月份							辦理單位
	3	4	5	6	7	8	9	
1. 蒐集各校辦理情形，擬定實施計畫及問卷題目。								秘書室
2. 104-1 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. 104-1 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 (5/23~6/5 二週)								秘書室、 計資中心
7. 抽獎 (上線填問卷者，6/8 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、 各單位
9. 104-2 行政單位討論會議 (調查結果及報告)								秘書室、 各單位
10. 104-2 委員會議 (調查結果及報告)								秘書室
11. 調查結果函知各單位								秘書室
12. 績優單位頒獎								秘書室、 各單位