

行政單位服務績效滿意度評量委員會 106 學年度第 1 次會議紀錄

時間：107 年 3 月 7 日(星期三) 上午 10 時

地點：行政大樓 2 樓第 2 會議室

主持人：鄭政峯副校長

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

列席人員：陳德勳主任秘書、蕭美香簡任秘書、蔡淑惠技術師、江淑如技術師、蕭有鎮組長

紀錄人員：林秀芳組員

壹、主席致詞

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，本校前次辦理評量時間為 104 學年度。

二、檢附本校評量辦法、104 學年度調查報告供參(請參閱附錄)。

參、討論事項

第一案：106 學年度行政單位服務績效滿意度評量實施計畫，請討論。

說明：本計畫經 107 年 2 月 8 日行政單位討論會議通過，擬續行 104 學年度執行方式及問卷題目，並採全校普查方式進行線上調查。(會議紀錄和實施計畫如附件 1、2)

決議：修正通過(實施計畫如附件 A)。

第二案：106 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 B。

決議：照案通過。

肆、臨時動議

委員建議事項：

一、統計各單位滿意度平均數及排名時，請考量填答人數多寡以加權方式計算，力求公平。

- 二、為增加質化分析，填答「非常滿意、非常不滿意」者，需填寫「原因或其他建議事項」(必填)。
- 三、建議問卷題目加註說明，以便填答者清楚了解問題的具體意義與範圍。
- 四、請計資中心於滿意度線上問卷填答調查期間保持網路順暢，並設定職員工生進入學校單一簽入系統網頁即跳出視窗提醒填答該線上問卷，已填答者，系統即不再顯示該訊息。
- 五、建議加強問卷設計以避免填答者亂作答之無效問卷。
- 六、為提高問卷填答率，建議抽獎時可參考填答者完成之有效問卷數，填答單位多者增加抽獎次數。

伍、散會(上午 11:00)

附件 1：

「106 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：107 年 2 月 8 日（星期四）下午 2 時

地點：行政大樓 4 樓第 4 會議室

主持人：陳德勳主任秘書

出席人員：教務處楊岫穎專委、學務處林秀芬秘書、總務處張人文專委、研發處李玉玲秘書、國際處宋嘉蓉秘書、秘書室蕭美香秘書、人事室王嘉莉專委、主計室鄧季玲專委、圖書館李麗美組長、計資中心顏增昌組長、蔡淑惠技術師、體育室梁建偉組長、環安中心楊繼組長、產學研鏈結中心張麗月小姐、師資培育中心吳勁甫主任、藝術中心顏琬姿小姐、校友中心林淑萍組長、創新產業暨國際學院蕭櫓組長

列席人員：蕭有鎮組長、石文宜專員

紀錄人員：林秀芳組員

陸、主席致詞：略。

柒、討論事項

第一案：106 學年度行政單位服務績效滿意度評量實施計畫，請討論。

說明：

一、依據本校行政單位服務績效滿意度評量辦法，服務績效滿意度評量以二學年辦理一次為原則。

二、106 學年度實施計畫如附件 1。

辦法：通過後送評量委員會審議。

決議：照案通過。

第二案：106 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 2。

辦法：通過後送評量委員會審議。

決議：照案通過。

捌、臨時動議：無

散會（下午 2 時 30 分）

附件 A：

106 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：107 年 5 月 9 日至 5 月 22 日。

六、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。

七、受評單位：

包含教務處、學務處、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、產學研鏈結中心、藝術中心、師資培育中心及創新產業暨國際學院等 17 個行政單位。

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答)

(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 A 之 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，得補充及答覆相關提問。

(二)評選：

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：

(一)獲獎單位得獲頒獎狀及獎品。

(二)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。

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 A-1：

106 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"/> 計資中心 <input type="checkbox"/> 體育室 <input type="checkbox"/> 環安中心 <input type="checkbox"/> 產學研鏈結中心 <input type="checkbox"/> 師資培育中心 <input type="checkbox"/> 藝術中心 <input type="checkbox"/> 校友中心 <input type="checkbox"/> 創新產業暨國際學院

※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	

※填答完畢後自動跳下個單位

※有接觸過的單位問卷須全部填答完畢，方可參加抽獎。

附件 B：

「106 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	107 年/月份							辦理單位
	1	2	3	4	5	6	7	
1. 擬定實施計畫及問卷題目。	■							秘書室
2. 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. 評量委員會議 (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 (5/9~5/22 二週)					■			秘書室、 計資中心
7. 抽獎 (上線填問卷者, 5/25 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. 行政單位討論會議 (調查結果及報告)						■		秘書室、 各單位
10. 評量委員會議 (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