

「112 年度行政單位服務滿意度評量」委員會

第 2 次會議紀錄

時間：112 年 6 月 27 日（星期二）下午 2 時

地點：行政大樓 4 樓第 4 會議室

主持人：林俊良副校長

出席人員：雷鵬魁委員、劉柏良委員、劉宏仁委員、陳文英委員、潘競恒委員、宋慧筠委員（請假）、陳光胤委員（請假）、鄭菲菲委員（請假）、張敏寬委員（請假）、邱仲賢委員（請假）

列席人員：林金賢主任秘書、教務處楊岫穎專門委員、學務處林秀芬秘書、總務處楊竣貴組長、研發處李玉玲秘書、國際處張人文秘書、人事室李秀容組長、主計室張桂枝專門委員、溫志煜館長、計資中心陳育毅主任、體育室詹家駿先生、環安中心林鎮昆組長、產學研鏈結中心李珮瑤小姐、師培中心魏伶仔組員、創產學院蘇迺惠主任、秘書室蕭美香秘書、李月霞組長

紀錄：秘書室石文宜

壹、主席致詞（略）

貳、討論事項

第一案：審議 112 年度行政單位服務滿意度調查報告及附錄（初稿），請討論。

說明：

- 一、112 年度行政單位服務滿意度調查，線上問卷已於 4 月 11 日至 25 日辦理完畢。
- 二、調查報告分四大項：前言、調查執行情形、整體調查結果及各單位調查結果。調查報告附錄包含四部分：實施計畫、各單位問卷、學生英文版問卷、各單位建議事項回應及改善措施。
- 三、本次調查結果由秘書室簡報說明，建議事項回應及改善措施由各單位列席備詢。各單位建議事項（開放式問卷）部分，所有原始意見皆已提供各單位，由各單位自行整理回應。
- 四、審議通過後，調查報告及附錄公告於學校首頁及秘書室網頁，並函知各單位。

決議：照案通過，並公告於學校及秘書室網頁。

附帶決議：建議提交至校務協調會報告，提供下一屆行政團隊參考。

第二案：討論並評選 112 年度行政單位服務績優獎項，請討論。

說明：

一、依據「112 年度行政單位服務滿意度評量實施計畫」，調查報告中各單位間不做排名比較，惟為鼓勵表現優良單位，擬依往例由評量委員會依實際調查結果決定獎項名稱及獲獎單位數目。

二、評比方式初步建議二個方案如下：

(一)以全校整體對各單位的滿意度平均數，取前三名分數最高的單位：圖書館、秘書室、藝術中心。

(二)以調查對象分組，分別取教師、職員工及學生對各單位的滿意度平均數，取前三名分數最高的單位，不重複提列，預計有五個單位（圖書館、研發處、秘書室、藝術中心、國際處）獲獎。【參考 104 及 106 學年度作法】

三、本年度爭取摩斯漢堡回饋本校禮品卡 20 張（總面額 2 萬元），作為獎勵服務績優單位，建議如採方案 1 有 3 個單位獲獎，前三名分別 1 萬、6 千、4 千元；如採方案 2 有 5 個單位獲獎，每個單位 4 千元。

四、歷年評選獎項及結果如下表，僅供參考。

(學)年度	獎項	備註
109	服務績優獎： 問卷數1000以上(2名)：圖書館、教務處 500~1000(2名)：秘書室、研發處 500以下(1名)：藝術中心	考量問卷數之代表性，依填答個數分三組，分別取前1-2名。
106	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	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。
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	
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)	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。

(學)年度	獎項	備註
	進步獎：人事室、總務處	(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：採方案(二)以調查對象分組，採教師、職員工及學生對各單位的滿意度平均數，取前三名分數最高的單位，不重複提列。112年度服務績優單位有五個單位獲獎：圖書館、研發處、秘書室、藝術中心、國際處。

參、委員建議事項：

- 一、建議各單位可以做即時滿意度調查，採匿名調查，以即時了解服務對象的滿意程度或意見。
- 二、部分單位教師和學生較少接觸到，建議可多方宣導各單位的服務。
- 三、可考慮於畢業離校手續時，請畢業生留下對學校具有建設性的意見，讓學校能更進步。
- 四、從報告中可看出各行政單位的努力，值得嘉許，可參考報告內容改進。
- 五、每個人對滿意度分數定義不同，不同處室業務屬性也不同，處室之間排名比較可能不盡公平，建議未來可不排名，由各單位和自己比較進步情形；或考慮業務屬性及服務對象比重，分組評比。
- 六、本調查重點不在於評比排名，而是期能對校務推動及資源分配具有參考價值，例如發現教職員工生在乎網路、授權軟體或其他軟硬體設施，未來在經費或資源挹注上可做調整，提供更好的服務。

肆、臨時動議：無

伍、散會：下午 4 時