

100 學年度行政單位服務績效滿意度評量

第 2 次討論會議紀錄

時間：101 年 3 月 19 日（星期一）下午 2 時

地點：行政大樓第 4 會議室

主持人：陳吉仲主任秘書

出席人員：秘書室蕭美香簡秘、教務處廖郁玟小姐、學務處劉麗敏簡秘、總務處田月玲專委、研發處李玉玲簡秘、國際處蕭有鎮秘書、人事室羅筱卿組長、會計室白敏瑩專委、圖書館郭蕙貞秘書、計資中心蔡淑惠小姐、體育室高崇武先生、環安中心梁振儒組長、產學智財中心程子綺經理、校友中心巫津瑋小姐

列席人員：秘書室林秀芬組長

記 錄：石文宜

一、 確認上次討論會議紀錄：確認。

二、 討論事項

案由一：確認各受評單位問卷題目，請 討論。

決 議：

1. 有關填表人基本資料及整體形象共同題目，修正問卷如附件。其中圖書館因已列為專業服務題目，「網路服務」項目題目全數刪除。
2. 有關專業服務題目，請各單位再檢視題目，如需修正請於一週內（3/26前）修正完畢，傳至秘書室彙整。
3. 校友中心及國際處自辦調查，辦理事項如下：
 - (1) 校友中心校友部份以有繳會費之校友當作母群體推估抽樣樣本數。
 - (2) 校友中心問卷請納入「基本資料」之題目，整體形象之題目比照各單位討論之共同版本再做修正，修正問卷亦請於一週內傳至秘書室。
 - (3) 調查結果請自行分析並撰寫結果報告。

案由二：各受評單位問卷抽樣人數分配，請 討論。

決 議：

1. 教職員抽樣人數分配照案通過；學生抽樣人數依「學位別」分配。
2. 研發處學生版問卷抽樣以碩博士生、~~碩專班~~、~~產專班~~學生為主。
3. 為提升問卷填答率，由秘書室與學務處、總務處討論設計誘因機制。

案由三：問卷統計與分析方式，請 討論。

決 議：

1. 基本資料填答「從未接觸」，各題填答不列入統計分析。
2. 各題填答「不清楚」不予計分，但分析時呈現答不清楚的比例。
3. 「非常滿意」到「非常不滿意」分別以5、4、3、2、1計分。
4. 統計分析計算方式如下：
 - (1) 計算各題的「平均數」及「標準差」。如有分「類別」，將各類別中的各題目平均數加總後，再計算出各類別的平均數。
 - (2) 分別計算「專業服務」及「整體形象」二項目的「平均數」(將該項目中的各題目平均數加總後，再計算平均數)。
 - (3) 將「專業服務」及「整體形象」二項目平均數加總後，計算出「總平均數」，即為該單位整體服務滿意度。
 - (4) 教職員工版及學生版問卷分別計算。
 - (5) 各單位分二版問卷，統計結果呈現三項數值：專業服務、整體形象及整體服務滿意度分數，共計呈現六項結果數值。
5. 調查結果由計資中心依資料庫所得資料彙製各單位統計分析表(含各單位結果、校平均數及標準差)，由秘書室發文請各單位依調查結果撰寫報告初稿(含補充說明及改進措施，不超過10頁為原則)，調查報告經行政單位討論會議確認後，再提委員會審議；統計分析表格式請秘書室初步規劃，再提行政單位討論會議討論。

案由四：100 學年度行政單位服務績效滿意度評量實施計畫(如附件五，見 12-22 頁)，請 討論。

決 議：

1. 修正通過，修正後實施計畫如附件。
2. 受訪者紀念品及獲獎單位獎金部份，另由秘書室、學務處及總務處研議紀念品內容及實施方式。
3. 實施計畫提送評量委員會討論。

三、 臨時動議：無

四、 散會：下午 4 時