

101 學年度行政單位服務績效滿意度評量委員會 第 1 次會議紀錄

時間：101 年 12 月 3 日（星期一）上午 10 時

地點：行政大樓 4 樓第 4 會議室

主持人：徐副校長堯輝

出席人員：阮秀莉委員、孟孟孝委員、梁福鎮委員、李林滄委員、董光中委員、張智瑋委員

請假：陳家彬委員、魏銘彥委員、劉宏仁委員、林子平委員

列席人員：陳主任秘書吉仲及秘書室承辦人員

記錄：石文宜

壹、主席致詞：略

貳、業務單位報告：略

參、討論事項

案由一：101 學年度行政單位服務績效滿意度評量實施計畫（如附件一），請討論。

說明：

一、101 學年度行政單位服務績效滿意度評量實施計畫業經 101 年 9 月 6 日及 11 月 16 日行政單位討論會議通過，依本校行政單位服務績效滿意度評量辦法規定，送本委員會審議。

二、計畫重點如下：

（一）本次評量方式分為共同辦理年度線上調查及屬性特殊單位個別辦理調查二大類。共同辦理年度線上調查共 14 單位參與，辦理方式比照去年模式；屬性特殊單位調查則由校友中心、藝術中心、創新產業學院 3 個單位自行辦理調查（請參閱 3 個單位實施方案）。

（二）上開 2 類調查由委員會確認方向及原則後，即由行政單位據以討論各項調查作業細節及工作時程，並於 5 月底前完成調查，撰擬調查結果報告，於 6 月底前送委員會審議。

（三）調查結果報告除將書面報告送委員審查外，並由主任秘書於委員會做整體報告，各行政單位派員列席備詢。

（四）委員會審議調查報告後，評選年度服務績優單位、專業服務績優單位及服務進步單位。

辦法：委員會審查通過後，即由行政單位依計畫展開相關工作。

決議：

一、考量設置獎金之獎勵效果有限，建議刪除獎金機制。

二、教職員工抽樣不排除獸醫教學醫院、農業試驗場等農林畜牧作

業組織等單位。

三、實施計畫依委員建議修正通過（如附件）。

案由二：各單位 101 學年度行政單位服務績效滿意度評量問卷（如附件二），請討論。

說明：

- 一、上學年度委員會審議調查報告時，委員認為該次調查各單位題目，有些並沒有適當反映各單位情況，未來再做調查，題目設計仍有進步空間。未來題目設計也可考量增加各單位特別處理之業務的滿意度，而非僅有一般性業務的滿意度。
- 二、各行政單位問卷已做初步規劃，共同問卷部份比照分為基本資料、專業服務、整體形象及建議事項四大項，專業服務部份由各單位自行規劃，整體形象之題目，鑑於去年題目太多，今年特予簡化。

辦法：依委員會意見修正問卷，並進行網頁建置。

決議：

一、問卷網頁設計相關建議：

- (一)「填表人資料」第5題，建議填寫「從未接觸」者則不需再填寫本問卷。
- (二)登入頁面後，應一次呈現該單位所有題目，以提供填答者瞭解該單位的業務內容。
- (三)可分段填答（可分多次登入填答），並設計提醒未填答之問卷。

二、學生問卷之填答，建議除了以電子郵件通知外，可利用教務處系統以手機簡訊或請系所公告等方式通知。

肆、臨時動議：無

伍、散會：上午 11 時 30 分