

101 學年度行政單位服務績效滿意度評量委員會 第 2 次會議紀錄

時 間：102 年 4 月 9 日（星期二）中午 12 時 30 分

地 點：行政大樓 2 樓第 2 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、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：林秀芳

壹、主席致詞：略

貳、業務單位報告：略

參、討論事項

案由一：審議 101 學年度行政單位服務績效滿意度調查執行作業，請討論。

說 明：

一、本學年度共同辦理調查部分，訂於 5 月 1~14 日辦理線上調查，執行作業規劃如附件二(p.7 ~ p.8)。校友中心、藝術中心及創新產業學院等屬性特殊單位則依所訂計畫辦理自行辦理調查。

二、另為增加教職員工生填寫問卷誘因，擬於網路調查結束後辦理抽獎，獎項如下：

(一)頭獎：「微波爐」1 台：(教職員工、學生各抽取 1 名)

(二)貳獎：「台北—台中高鐵單程票」1 張：(教職員工抽取 26 名、學生抽取 26 名)

(三)參獎：「興大純鮮乳 (960ml)」1 瓶 (教職員工抽取 500 名、學生抽取 1500 名)

決 議：照案通過。

案由二：有關「101 年行政單位服務績效滿意度評量調查報告」及共同調查部分服務績效滿意度調查結果統計表格式，請討論。

說 明：

一、各單位依調查結果統計表撰寫調查報告，格式比照去年報告，內容包括調查執行情形、調查結果、改善規劃報告及相關補充資料，再由秘書室撰擬整體調查結果分析並彙集各單位報告報告後，經行政單位討論會議確認後，提送評量委員會審議並評選優良單位。評量委員會則預定於 6 月 7~28 日調查委員時間後擇日召開，並由所有行政單位派員列席。

二、共同調查部份統計報表包括：(一)原始作答清單(Excel 檔)；(二)各單位統計報表（同去年格式）；(三)全校性統計報表（依今年度計畫重新修正）。統計表計算方式及格式如附件三(p.9 ~p.19)；另各

單位問卷請參閱附檔。

決議：照案通過。藝術中心問卷對象除至藝術中心參觀者外，應參與共同線上問卷調查。

肆、委員綜合建議

- 一、參考去年調查報告，有些單位對教職員工生的建議事項之回應僅是敷衍了事，如此調查只會增加各單位工作，而未達到預期效果。且有些單位因為少數職員的個人態度影響單位成績，個人隱身於單位之中，未受懲罰，卻可能因調查結果不好影響表現好的同仁工作態度。建議評量除辦理問卷調查外，應有對行政人員個人之評量。若執行有困難度，無法立即辦理，建議學校可先研議讓全校行政人員上班時間佩戴識別證，接聽電話應報個人單位和姓名，讓教職員工生可直接反應態度不好之員工姓名，被反應的個人才會有所警覺，且單位主管也較容易針對個人要求改善或考核。
- 二、多個行政單位辦公室 OA 隔板都相當高，有礙辦公室同仁之間的溝通，且不便於教職員工生洽公，建議各辦公室可不用隔板或至少應低於每位行政人員肩頸。
- 三、根據與行政單位電話連繫的經驗，常因詢問業務一問三不知，才發現其為工讀生。雖然校長已要求各單位不能由工讀生接聽電話，各單位上有政策下有對策，仍由工讀生接聽電話但應學校要求而不表明身份，建議各單位若需要由工讀生接聽電話，應訓練其可立即將相關問題轉接可回答之業務人員。另各單位可建立「單一窗口專線」，讓不知業務為何人辦理之教職員工生或民眾，可藉由該專線立即轉介至可立即解決問題之業務人員及處理申訴問題，建議秘書室可帶頭先試辦。
- 四、國內行政機關因選舉競爭壓力，在對民眾服務的效率及態度，明顯比學校快及好許多，對投訴意見的回應也相當地快！學校設有即時滿意度系統，若有投訴反應意見，其處理速度為何？應於多久時限內回覆？如何透過「即時滿意度系統」讓主管即時處理「投訴反應問題」？建議即時滿意度系統應有申訴立即回應相關設計。
- 五、許多系所行政人員服務態度也不是很好，建議學校應整體處理這部分的問題，可考量建立輪調機制，並對學術單位行政人員進行服務滿意度調查。
- 六、一般而言，滿意度調查僅能反映部分服務績效，過去評鑑的功能應予保留，才能較完整客觀反應各單位的服務績效。

秘書室回應：

- 一、各單位調查報告除了調查結果，可補充績效等相關資料，提供委員評核；有關評鑑相關功能，建議本年度仍依規劃時程於5月份辦理後，委員會依各單位調查報告擇定部分單位辦理實地訪查，再評選優良及進步獎單位。
- 二、有關即時滿意度調查之問題立即回應設計、單一窗口專線、行政人員配戴識別證、學術單位行政人員服務滿意度調查、輪調機制…等建議，將提校務協調會研議後，再於委員會報告。

伍、臨時動議：無

陸、散會：下午 2 時