

「104 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：105 年 4 月 13 日(星期三) 下午 2 時

地點：行政大樓 2 樓第 2 會議室

主持人：蔡清標主任秘書

出席人員：教務處楊岫穎專委、學務處林秀芬秘書、總務處田月玲專委、研發處邱佳慧專員、魯真國際長、人事室盧逸斌先生、主計室鄧季玲代理主任、圖書館陳蓉蓉專員、計資中心蔡淑惠小姐、江淑如小姐、體育室陳明坤主任、環安中心楊繼組長、產學營運總中心林卉庭小姐、師培中心吳勁甫主任、校友中心林彥佑組長、創新產業推廣學院陳家彬院長、秘書室蕭美香秘書

列席人員：秘書室蕭有鎮組長

記錄：石文宜

壹、 主席致詞：略

貳、 討論事項

案由一：104 學年度行政單位服務績效滿意度評量實施計畫，請討論。

決議：實施計畫及問卷題目修正後通過(如附件一)，送評量委員會討論。
問卷設計修正如下：

1. 針對有接觸過的單位，分單位調查。(不能填答自己所屬單位問卷)
2. 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)。分數僅供計量用，不顯示於問卷頁。
3. 第一題：請勾選您在過去 6 個月有接觸過的單位(可複選)。系統將針對您勾選的單位進行滿意度問卷調查。
4. 網頁一頁問一個單位，先敘明單位包含哪些組別。題目一致：服務態度、專業能力、行政效率、網頁資訊、整體服務品質；最後一題：其他建議事項。
5. 教職員工生問卷一體適用。

案由二：104 學年度行政單位服務績效滿意度評量工作期程，請討論。

決議：工作期程修正後通過(如附件二)，送評量委員會討論。

參、 臨時動議：無

肆、 散會：下午 4 時

附件一：

104 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：105 年 5 月 23 日至 6 月 5 日。

六、 調查範圍：

受評量單位包含教務處、學生事務處、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、產學營運總中心、藝術中心、師資培育中心及創新產業推廣學院等 17 個單位。

七、 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。

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)
- (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 [附件一之一](#)。

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，得補充及答覆相關問題。

(二) 評選：

評選年度服務績優獎四名，頒獎牌一面。

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：評選結果轉請人事室提送考績委員會參考。

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。

附件一之一：

104 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。 (含可臨櫃、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"/> 學生事務處 <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"/> 計算機及資訊網路中心 <input type="checkbox"/> 體育室 <input type="checkbox"/> 校友中心 <input type="checkbox"/> 環境保護暨安全衛生中心 <input type="checkbox"/> 產學營運總中心 <input type="checkbox"/> 藝術中心 <input type="checkbox"/> 師資培育中心 <input type="checkbox"/> 創新產業推廣學院

※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	

※填答完畢確認後跳下個單位

※填答一份以上之有效問卷者，才可參加抽獎。

附件二：

「104 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	105 年/月份							辦理單位
	3	4	5	6	7	8	9	
1. 蒐集各校辦理情形，擬定實施計畫及問卷題目。								秘書室
2. 104-1 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. 104-1 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 (5/23~6/5 二週)								秘書室、 計資中心
7. 抽獎 (上線填問卷者，6/8 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. 104-2 行政單位討論會議 (調查結果及報告)								秘書室、 各單位
10. 104-2 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