

# 國立嘉義大學

## 一、優質便民標準服務

評核項目	評核指標	重大績效及待改進事項
服務流程	1. 服務流程便捷性 2. 服務流程透明度	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>為提供跨校區多重性整合服務，積極簡化作業流程，提供一校區收件、全程處理之全功能之服務。</li> <li>設有品質政策與品質屋，並以 PDCA 尋求改善服務流程，以科學方式規劃服務管理，值得獎許。</li> <li>服務流程整體滿意度達 92%，成效佳。</li> </ol> <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>各項說明資料建議能提供簡化流程圖板之前後比較。</li> <li>建請敘明 98 年各項服務流程、案件書表之簡化度；流程改善多以網路化之方式，缺乏說明介入時間點，以及逐年改善前後效益評估之證據與檢討。</li> <li>關於服務流程便捷性，建議改善單一窗口的服務，以便能整合分眾的需求；英文網頁應提供外籍生申請入學或認識學校等相關訊息；提供各樣申請作業的標準流程及辦理時限。</li> <li>學生查成績仍需要人工作業，建議加以改善。</li> <li>校長信箱處理時效佳，建議能將問題分類處理並分析較常出現的原因，以便能有效改善並減少再犯之機會。</li> </ol>
機關形象	1. 服務場所 便捷性 2. 服務行為 友善性與 專業性 3. 服務行銷 有效性	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>電話禮貌測試採企業界監測（神秘客）方式進行，由各學院推派代表組成考核小組（未公開），使測試結果更公平客觀。</li> <li>善用傳播媒體，宣導學校行政執行成效及教學成果，聯合企業或社會團體辦理活動，主動參與各項公益，積極推展服務作為。</li> <li>該校環境優美、設施標示清楚，並推動太陽能發電研究及綠色大學，且獲得「綠能」示範大學之榮譽。</li> </ol> <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>建請調查各項服務環境、措施、動線等項目改進後之滿意度，以確實符合民眾需求，降低服務盲點。</li> <li>建議加強服務禮儀訓練，參訪各類型機關學校、企業等進行標竿學習，並呈現後續回饋績效。</li> <li>建議可多經營社區關係、大學社區化服務及對外媒體公關，俾帶動社區共同發展。</li> <li>建議補充職員的職能發展及老師的教學專業成長相關措施與辦法。</li> <li>圖書館內之硬軟體均佳，建議更需關注如何鼓勵師生善用圖書館。</li> <li>建請加強「台灣農業、農技」形象，提升國際能見度；並加強推廣對後進國家人才培訓成果，加強國際化進程。</li> </ol>
顧客關係	1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>訂定民眾意見處理標準作業程序及建置意見反映紀錄單，以標準化作業程序處理，並明定處理機制及後續追蹤管考。</li> <li>為有效提升服務品質，根據調查結果所獲得之回饋，擬定具體改善措施，據以執行。</li> </ol> <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>根據 98 年度提升服務品質調查結果，優質便民服務、資訊流通服務創新增值服務滿意度達 80%，尚有進步空間，建請研擬改進措施。</li> </ol>

評核項目	評核指標	重大績效及待改進事項
		2. 建議加強對於外部服務對象具體可供評量之服務滿意指標，如產學合作、公益社區活動、校內昆蟲館對外開放等。 3. 建請強化意見反映互動機制，增加雙向溝通管道，及時發現、即時回覆問題，並請加強呈現年度績效。

## 二、資訊流通服務

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進事項
資訊提供及檢索服務	1. 資訊公開適切性 2. 資訊內容有效性 3. 資訊檢索完整性與便捷性	重大績效： 為確保資料連結之正確性，已訂定網站定期維護更新作業規範要點(含資料定期更新及標準作業程序)，並完成網站後台建置與維護。 待改進事項： 1. 建議依評分要求註明提供抽查項目及測試結果，並敘明相關檢索功能。 2. 流通資訊有關農業專業知識宜作正面教材加強宣導。 3. 大學係帶動地方發展主力之一，該校富有農業特色，尚積極結合農業縣市資源，與地方共進，應更有發揮空間。 4. 建請加強敘明各項產學研發在育成中心之示範績效，並置入網路行銷策略中，以彰顯其影響力。
線上服務及電子參與	1. 線上服務量能擴展性 2. 電子參與多樣性	重大績效： 校內及其他學校師生均可透過圖書館館際合作線上申請，取得其他學校圖書館館藏資料，使資料流通更為方便，有益師生學術研究。 待改進事項： 1. 建請加強推動線上服務及線上申辦，提高使用率，並強化統計分析數據及成長率等資料之呈現。 2. 建議此項目之各項績效可再強化，敘明線上服務量案件成長率、電子表單的名稱、內容、簡化前後成長率等年度績效，並請依評分說明提供電子表單名稱、內容以及網址供查核。 3. 建議將網路大學 (Webmatrics) 的評比列入未來線上服務與電子參與的績效指標，以加強線上服務。

## 三、創新加值服務

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進事項
提供創新(意)服務情形	1. 有價值的創意服務 2. 服務措施延續性及標竿學習效益 3. 服務措施執行方法效能性	重大績效： 「無國界愛心服務」之項目成效優良，可全方位健全學生身心發展。 待改進事項： 1. 建議加強敘寫各創新服務之標準作業流程、檢討機制、具體量化成果等項目，以利呈現整體效能，供標竿學習並有效擴散成果。 2. 國際志工可考量與青輔會相關專案結盟，推估之服務產值可作為招募學生志工之正面教材，增加誘因提升其自信與榮譽感。 3. 在農業發展極具特色，建議能以昆蟲館、農(生物、植物)業教育、農藝志工、農業諮詢服務及防治站為特色。 4. 數位出版中心頗具特色，建議補充服務顧客、績效等相關資訊。