

臺中市政府人事處所屬人事機構人事服務滿意度調查實施原則

中華民國 101 年 4 月 30 日中市人企字第 1010004752 號函訂定

中華民國 102 年 8 月 1 日中市人企字第 1020007131 號函修

訂

一、**實施目的**：為落實顧客服務導向，運用客觀方法，測量人事服務滿意程度，藉以提出改善方案，提昇服務品質，並作為人事業務績效考核之輔助工具。

二、**調查對象**：臺中市政府所屬設有專任人事機構之機關學校服務於人事機構以外之編制內教職員及約聘僱人員(含業務助理)。

三、**實施方式**：

(一)由本處編製調查問卷(附件 1)，並得就所屬各人事機構施測結果彙整，建立常模，作為分析比較之基準。

(二)本處於每年擇期實施，由各人事機構辦理施測，並就調查結果進行統計與分析，於規定期限前報送「**人事服務滿意度調查統計分析表**」，二級機關、學校之分析表由各一級機關人事機構彙整後報送。

(三)實施方式以「普測」方式進行，其中「有效問卷」數應達調查對象人數 **70%**以上為原則。

四、**問卷內容**：

(一)總計 20 題，分別測量同仁對人事機構「專業性」、「積極性」、「關懷性」、「溝通性」及「信賴性」等五個關鍵指標（其定義如附件 2）。

(二)問卷基本資料及開放式建議部分，由各人事機構自行運用及參採。

五、**施測方式**：

(一)採無記名問卷調查方式辦理。

(二)請填答人秘密填表，勿與他人討論，以確保評量之客觀性。

(三)問卷調查實施方式：得視需要以紙本或線上問卷調查方式辦理。

1、紙本問卷調查：於適當地點(人事單位以外、方便同仁投遞處)設置問卷回收箱，分發紙本問卷於1週內回收問卷，並適時依回收情形催收問卷，回收之問卷不得公開。

2、線上問卷調查：由本處建置問卷調查系統，各人事機構於施測期間內協助同仁踴躍上網填寫問卷。

六、**問卷統計與分析**：

(一)問卷統計：問卷題目第1至20題滿意度選項「非常滿(同)意」為5分、「滿(同)意」為4分、「尚可」為3分、「不滿(同)意」為2分、「非常不滿(同)意」為1分；問卷之20個題目均已作答者，始為「有效

問卷」。調查結束後，請各人事機構依問卷調查實施方式辦理問卷統計：

- 1、紙本問卷調查：彙齊問卷後，應以各題目為單位，依上述換算方式，將每份問卷各題之分數，一一記錄於「調查問卷各題數值計算表」（附件3），以求出各題目之平均數；次將各題之平均數分別填列於「人事服務滿意度調查統計分析表」（附件4）。
- 2、線上問卷調查：請各人事機構自行至「問卷調查系統」下載問卷調查統計資料，將各題之平均數分別填列於「人事服務滿意度調查統計分析表」（附件4）。

(二)問卷分析：各人事機構就5項評量關鍵指標之施測結果分別說明分析，並請規劃相關對應改善方案或對策(填表人資料部分，由人事機構逕視需要分析)。

七、調查結果之運用：

由各人事機構自行辦理資料分析，擬訂改善方案或對策，作為改善人事服務品質之依據，並應簽陳機關首長核閱。

八、獎懲規定

各人事機構應客觀覈實實施問卷調查、資料彙整及陳報作業，如經舉報或查察確有不實情事，除納入年終考績參考外，並依行政程序予以懲處。

九、本原則奉核後實施，如有未盡事宜得隨時修正之。

附件：

- 1.調查問卷範本
- 2.關鍵指標定義
- 3.調查問卷各題數值計算表(含填表範例)
- 4.人事服務滿意度調查統計分析表(含填表範例)