

國立臺灣大學總務處採購組  
99年度顧客滿意度1~4季 調查表 合計 78 件

一、受訪者基本資料

單位別	學術單位	行政單位	其他單位	樣本數
第1季	4	12	0	16
第2季	1	18	2	21
第3季	1	12	0	13
第4季	3	25	0	28
合計	9	67	2	78

身分	教師	助教	助理	職員	技工友	學生	其他	樣本數
第1季	0	1	2	12	0	1	0	16
第2季	0	0	2	18	0	0	1	21
第3季	0	0	1	11	0	0	1	13
第4季	0	0	2	24	1	1	0	28
合計	0	1	7	65	1	2	2	78

熟悉程度	非常熟悉	大略瞭解	不太清楚	完全不清楚	樣本數
第1季	5	9	2	0	16
第2季	9	11	1	0	21
第3季	4	9	0	0	13
第4季	7	20	1	0	28
合計	25	49	4	0	78

互動情形	每天	每週	每月	極少	不知道	樣本數
第1季	0	4	10	2	0	16
第2季	0	6	12	3	0	21
第3季	0	3	5	5	0	13
第4季	1	3	15	9	0	28
合計	1	16	42	19	0	78

二、整體服務表現

電話禮貌	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未接觸	樣本數
第1季	12	3	1	0	0	0	16
第2季	12	9	0	0	0	0	21
第3季	10	3	0	0	0	0	13
第4季	18	10	0	0	0	0	28
合計	52	25	1	0	0	0	78

服務態度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未接觸	樣本數
第1季	12	3	1	0	0	0	16
第2季	15	6	0	0	0	0	21
第3季	10	3	0	0	0	0	13
第4季	17	11	0	0	0	0	28
合計	54	23	1	0	0	0	78

專業能力	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未接觸	樣本數
第1季	12	4	0	0	0	0	16

第2季	16	5	0	0	0	0	21
第3季	11	2	0	0	0	0	13
第4季	19	9	0	0	0	0	28
合 計	58	20	0	0	0	0	78

網頁內容	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未接觸	樣本數
第1季	9	5	1	1	0	0	16
第2季	11	9	1	0	0	0	21
第3季	9	3	1	0	0	0	13
第4季	14	13	1	0	0	0	28
合 計	43	30	4	1	0	0	78

整體評價	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未接觸	樣本數
第1季	10	5	1	0	0	0	16
第2季	14	7	0	0	0	0	21
第3季	9	3	1	0	0	0	13
第4季	15	13	0	0	0	0	28
合 計	48	28	2	0	0	0	78

### 三、各項採購業務效率

招標作業	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未接觸	樣本數
第1季	9	7	0	0	0	0	16
第2季	12	8	1	0	0	0	21
第3季	10	3	0	0	0	0	13
第4季	16	11	0	0	0	1	28
合 計	47	29	1	0	0	1	78

免稅申請	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未接觸	樣本數
第1季	7	4	0	0	0	5	16
第2季	9	11	0	0	0	1	21
第3季	8	3	0	0	0	2	13
第4季	13	8	1	0	0	6	28
合 計	37	26	1	0	0	14	78

驗收作業	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未接觸	樣本數
第1季	11	5	0	0	0	0	16
第2季	16	5	0	0	0	0	21
第3季	11	2	0	0	0	0	13
第4季	19	9	0	0	0	0	28
合 計	57	21	0	0	0	0	78

集中採購	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未接觸	樣本數
第1季	7	4	0	0	0	5	16
第2季	10	10	0	0	0	1	21
第3季	8	4	0	0	0	1	13
第4季	12	8	1	0	0	7	28
合 計	37	26	1	0	0	14	78

共同供應	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未接觸	樣本數
------	------	----	----	-----	-------	-----	-----

第1季	9	5	0	0	0	2	16
第2季	10	10	0	0	0	1	21
第3季	9	3	0	0	0	1	13
第4季	12	9	1	0	0	6	28
合 計	40	27	1	0	0	10	78

四、建議事項

第1季	1.流程需簡單.表格內容重覆.林** f9352****@ntu.edu.tw
-----	---

第2季	1.服務態度良好.
	2.行政流程有進步.

第3季	1.對購運組友善環境及承辦人:曹登怡小姐之認真均有深刻印象。
	2.同仁太熱忱！

第4季	1.很好。
-----	-------

