

國立臺灣大學總務處採購組
100年度顧客滿意度1~4季 調查表 合計 66 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	0	17	0	17
第2季	0	18	1	19
第3季	1	12	0	13
第4季	0	16	1	17
合計	1	63	2	66

身分	教師	助教	助理	職員	技工友	學生	其他	樣本數
第1季	0	0	0	17	0	0	0	17
第2季	1	0	0	16	0	0	2	19
第3季	0	0	1	11	1	0	0	13
第4季	0	0	0	16	0	0	1	17
合計	1	0	1	60	1	0	3	66

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	8	9	0	0	17
第2季	5	10	3	1	19
第3季	6	6	1	0	13
第4季	6	10	1	0	17
合計	25	35	5	1	66

互動情形	每天	每週	每月	極少	不知道	樣本數
第1季	0	6	10	1	0	17
第2季	0	3	8	8	0	19
第3季	0	3	7	3	0	13
第4季	0	2	11	4	0	17
合計	0	14	36	16	0	66

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	11	6	0	0	0	0	17
第2季	17	2	0	0	0	0	19
第3季	10	3	0	0	0	0	13
第4季	14	3	0	0	0	0	17
合計	52	14	0	0	0	0	66

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	14	3	0	0	0	0	17
第2季	18	1	0	0	0	0	19
第3季	11	2	0	0	0	0	13
第4季	15	2	0	0	0	0	17
合計	58	8	0	0	0	0	66

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	13	4	0	0	0	0	17

第2季	18	1	0	0	0	0	19
第3季	12	1	0	0	0	0	13
第4季	15	2	0	0	0	0	17
合 計	58	8	0	0	0	0	66

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	10	6	1	0	0	0	17
第2季	12	5	2	0	0	0	19
第3季	8	4	1	0	0	0	13
第4季	11	6	0	0	0	0	17
合 計	41	21	4	0	0	0	66

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	13	4	0	0	0	0	17
第2季	14	5	0	0	0	0	19
第3季	9	4	0	0	0	0	13
第4季	13	4	0	0	0	0	17
合 計	49	17	0	0	0	0	66

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	11	5	0	1	0	0	17
第2季	14	5	0	0	0	0	19
第3季	10	2	1	0	0	0	13
第4季	13	4	0	0	0	0	17
合 計	48	16	1	1	0	0	66

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	10	3	1	0	0	3	17
第2季	8	7	0	0	0	4	19
第3季	8	0	2	0	3	0	13
第4季	9	5	0	0	0	3	17
合 計	35	15	3	0	3	10	66

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	15	2	0	0	0	0	17
第2季	18	1	0	0	0	0	19
第3季	13	0	0	0	0	0	13
第4季	14	3	0	0	0	0	17
合 計	60	6	0	0	0	0	66

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	11	3	0	1	0	2	17
第2季	9	9	0	0	0	1	19
第3季	8	1	1	0	0	3	13
第4季	9	7	0	0	0	1	17
合 計	37	20	1	1	0	7	66

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	11	5	0	0	0	1	17
第2季	13	6	0	0	0	0	19
第3季	9	2	0	0	0	2	13
第4季	11	5	0	0	0	1	17
合 計	44	18	0	0	0	4	66

四、建議事項

第1季	同仁熱忱親切，很有溫暖！每次有問題，都可以得到做清楚的回覆，令人感動
-----	------------------------------------

第2季	服務特優。
-----	-------

第3季	1.無
	2.無
	3.棒
	4.工作認真、美麗、大方，應給予嘉勉。

第4季	1.感謝協助。
	2.貴單位負責驗收人員相當辛苦，請主管加以鼓勵(共3人)。
	3.無。

