

國立臺灣大學總務處採購組
101年度顧客滿意度1~4季 調查表 合計 57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	2	19
第2季	0	10	2	12
第3季	3	14	1	18
第4季	1	7	0	8
合計	4	48	5	57

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	5	12	0	0	2	19
第2季	0	0	0	9	0	0	3	12
第3季	0	0	5	11	0	0	2	18
第4季	0	0	1	7	0	0	0	8
合計	0	0	11	39	0	0	7	57

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	4	15	0	0	19
第2季	6	6	0	0	12
第3季	4	12	2	0	18
第4季	4	4	0	0	8
合計	18	37	2	0	57

互動情形	每天	每週	每月	極少	不知道	樣本數
第1季	1	4	11	3	0	19
第2季	0	4	6	2	0	12
第3季	0	3	8	6	1	18
第4季	0	2	4	2	0	8
合計	1	13	29	13	1	57

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	10	8	1	0	0	0	19
第2季	11	1	0	0	0	0	12
第3季	14	3	1	0	0	0	18
第4季	6	1	1	0	0	0	8
合計	41	13	3	0	0	0	57

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	15	3	1	0	0	0	19
第2季	11	1	0	0	0	0	12
第3季	17	0	1	0	0	0	18
第4季	6	1	1	0	0	0	8
合計	49	5	3	0	0	0	57

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	15	3	0	1	0	0	19

第2季	11	1	0	0	0	0	12
第3季	17	1	0	0	0	0	18
第4季	6	2	0	0	0	0	8
合 計	49	7	0	1	0	0	57

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	13	4	2	0	0	0	19
第2季	9	3	0	0	0	0	12
第3季	11	6	1	0	0	0	18
第4季	5	3	0	0	0	0	8
合 計	38	16	3	0	0	0	57

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	14	4	0	1	0	0	19
第2季	10	2	0	0	0	0	12
第3季	14	4	0	0	0	0	18
第4季	5	3	0	0	0	0	8
合 計	43	13	0	1	0	0	57

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	14	4	0	1	0	0	19
第2季	9	3	0	0	0	0	12
第3季	14	3	1	0	0	0	18
第4季	6	2	0	0	0	0	8
合 計	43	12	1	1	0	0	57

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	11	3	0	0	0	5	19
第2季	9	2	0	0	0	1	12
第3季	8	5	0	0	0	5	18
第4季	5	1	2	0	0	0	8
合 計	33	11	2	0	0	11	57

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	18	1	0	0	0	0	19
第2季	10	2	0	0	0	0	12
第3季	17	1	0	0	0	0	18
第4季	6	2	0	0	0	0	8
合 計	51	6	0	0	0	0	57

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	12	4	0	0	0	3	19
第2季	8	4	0	0	0	0	12
第3季	10	4	0	0	0	4	18
第4季	5	1	1	0	0	1	8
合 計	35	13	1	0	0	8	57

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	14	3	0	0	0	2	19
第2季	9	3	0	0	0	0	12
第3季	11	5	0	0	0	2	18
第4季	6	0	1	0	0	1	8
合 計	40	11	1	0	0	5	57

四、建議事項

第1季	1.良好，請繼續保持。
	2.採購組同仁都很熱情，每次去採購組辦公，都有像回家的感覺，非常溫馨。
第2季	無
第3季	1.服務窗口親切有耐心.如曹小姐等街十分和善且專業耐心指導，讓初接助理的我十分感激。
	每次進採購組都看到同仁非常得忙碌，但很快就有同仁進來招呼，非常和善令人像深刻同仁的工作態度時在敬業非常佩服。
第4季	太喜歡採購組得您們了。

