

臺大學務處生輔組精實專案意見調查統計表

(實施日期：96年11月20日至96年12月19日)

總計收到有效問卷 100 份

◎請問您：	非常 滿意		尚可		非常 不滿意		平均值
	5	4	3	2	1		
	數量						
1. 對於本組辦公環境空間安排感到	20	55	18	3	0	<u>3.96</u>	
2. 對於本組網頁資訊更新與公告感到	19	43	30	6	0	<u>3.79</u>	
3. 對於本組網頁管理維護感到	20	41	37	1	0	<u>3.81</u>	
4. 對於本組各項業務作業流程感到	39	48	12	0	0	<u>4.27</u>	
(不含外部單位之流程如提供獎學金機構、保險公司、貸款銀行等)							
5. 對於業務承辦人的專業知識感到	40	53	4	1	0	<u>4.35</u>	
6. 對於業務承辦人的服務態度感到	70	27	3	0	0	<u>4.85</u>	
7. 對於業務承辦人的服務效率感到	52	40	7	1	0	<u>4.43</u>	
8. 對於業務承辦人電話詢問或電郵處理感到	38	43	15	0	2	<u>4.17</u>	
9. 對於本組成員整體的表現感到	31	67	1	0	0	<u>4.30</u>	
◎分析與處理：	總平均						<u>4.21</u>

一、整體而言本次問卷調查結果令人滿意，其中第4項本組業務作業流程，經精實過程再予檢討，並建置於網頁後獲學生肯定。

二、平均值低於4的項目處理情形：第1項已簽請改善工程；第2、3項已外包，新版網頁預計96年3月31日可建置完成。

三、第8項有2人表達非常不滿意，已要求同仁加強服務，並請公務電郵負責人注意回應時效及品質。