



國立成功大學
National Cheng Kung University

秘書室文書組分信室

113 年度業務滿意度問卷調查分析報告

中華民國 113 年 11 月 27 日

壹、調查目的

秘書室文書組分信室辦理「113年度業務滿意度問卷調查分析報告」，此次調查旨在瞭解本校人員對文書組分信室郵件及包裹處理之滿意度，評估現有服務的有效性，並收集建議以促進改善，以作為文書組分信室業務工作調整之依據。

貳、問卷執行及回收

本次問卷調查之對象，係以全校教職員工生為主。

調查方式包含臨櫃領件人員以現場紙本填寫回收及製作 Google 表單電子問卷發信至全校單位調查。

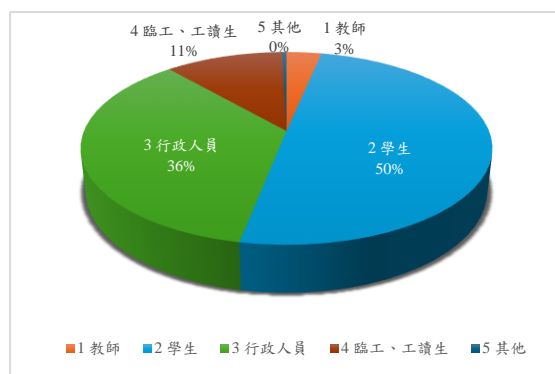
本次問卷調查時間為 113/9/23 起至 113/10/31 迄，寄發「電子郵件」為 28,844 件，採用「線上電子問卷」填答者，計 239 件；臨櫃採用「紙本問卷」填答者，計 8 件，全部回收共計 247 件；其中有效問卷樣本 245 件，無效問卷樣本 2 件。

參、調查結果分析

本次滿意度問卷調查共設計 11 題，各題項之調查結果分析如下：

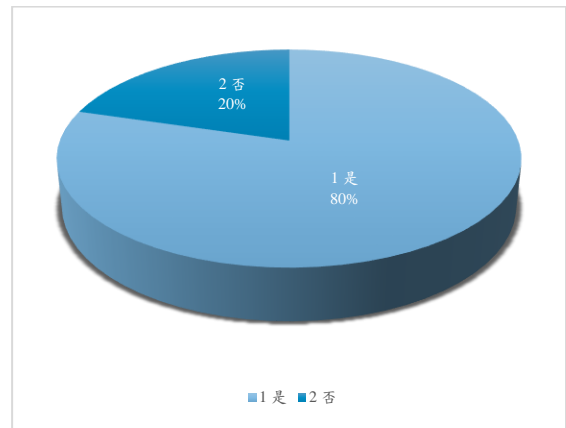
1. 身分別

序號	身分	人數	比例
1	教師	8	3.27%
2	學生	122	49.80%
3	行政人員	87	35.51%
4	臨工、工讀生	27	11.02%
5	其他	1	0.41%
	總計	245	100%



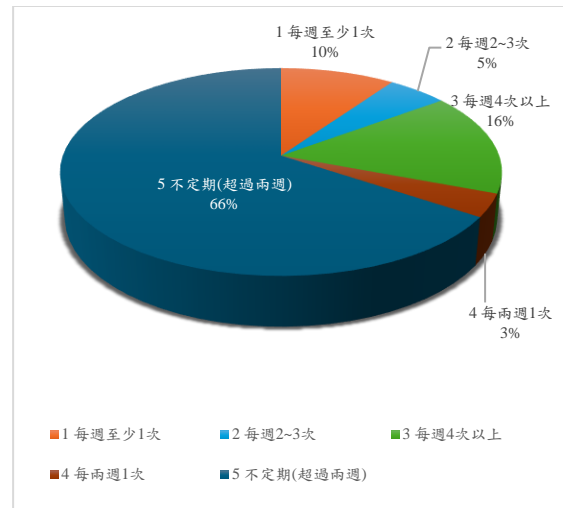
2. 領取郵件經驗

序號	身分	人數	比例
1	是	195	79.59%
2	否	50	20.41%
	總計	245	100%



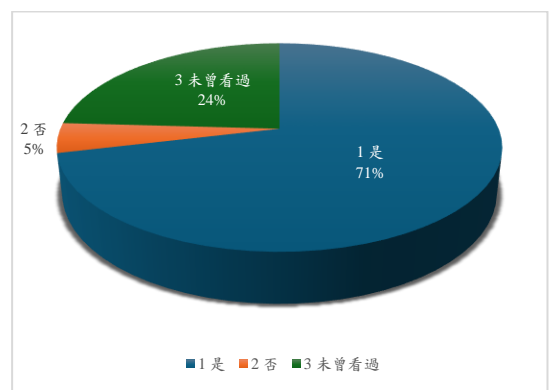
3. 領取郵件的頻率

序號	身分	人數	比例
1	每週至少 1 次	19	9.74%
2	每週 2~3 次	10	5.13%
3	每週 4 次以上	31	15.90%
4	每兩週 1 次	7	3.59%
5	不定期 (超過兩週)	128	65.64%
	總計	195	100%



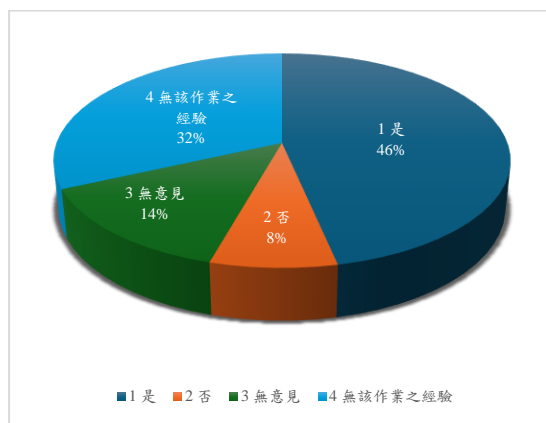
4. 『分信室位置圖』是否能明確找到分信室的辦公室位置

序號	身分	人數	比例
1	是	139	71.28%
2	否	9	4.62%
3	未曾看過	47	24.10%
	總計	195	100%



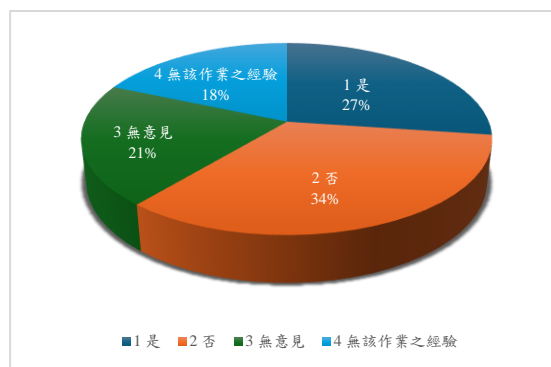
5. 『學生郵件』是否建議取消紙本通知單

序號	身分	人數	比例
1	是	91	46.67%
2	否	15	7.69%
3	無意見	27	13.85%
4	無該作業之經驗	62	31.79%
	總計	195	100%



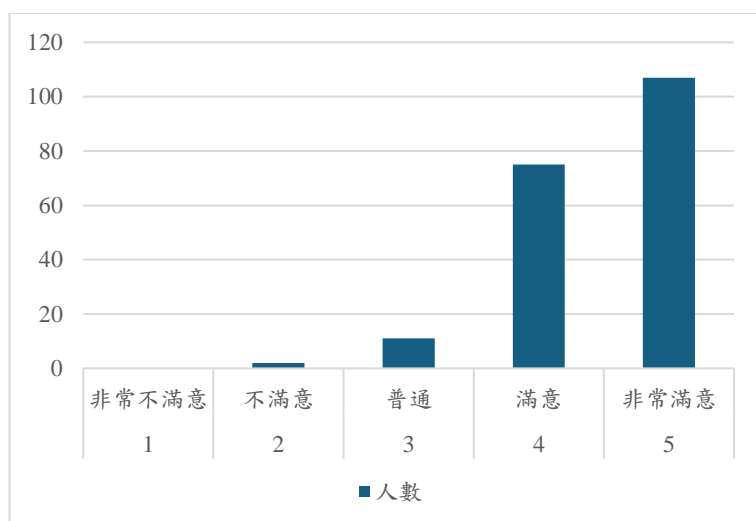
6. 『單位郵件』是否建議增加催領通知次數

序號	身分	人數	比例
1	是	53	27.18%
2	否	66	33.85%
3	無意見	40	20.51%
4	無該作業之經驗	36	18.46%
	總計	195	100%



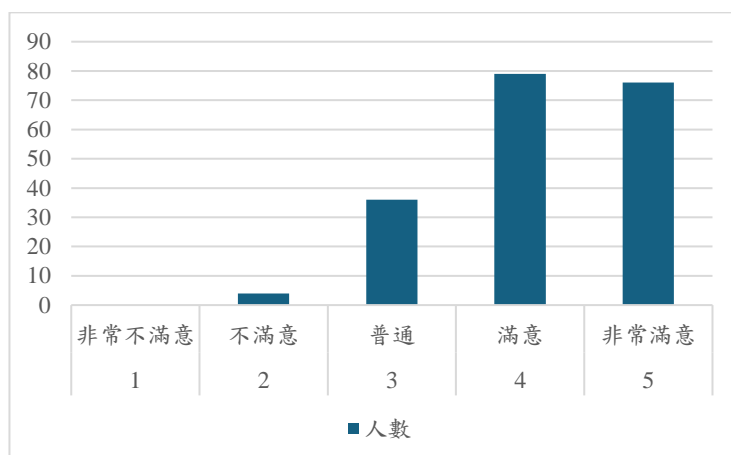
7. 『領件作業流程』滿意度

序號	身分	人數	比例
1	非常不滿意	0	0.00%
2	不滿意	2	1.03%
3	普通	11	5.64%
4	滿意	75	38.46%
5	非常滿意	107	54.87%
	總計	195	100%



8. 『未領取郵件』之『催領訊息通知方式』滿意度

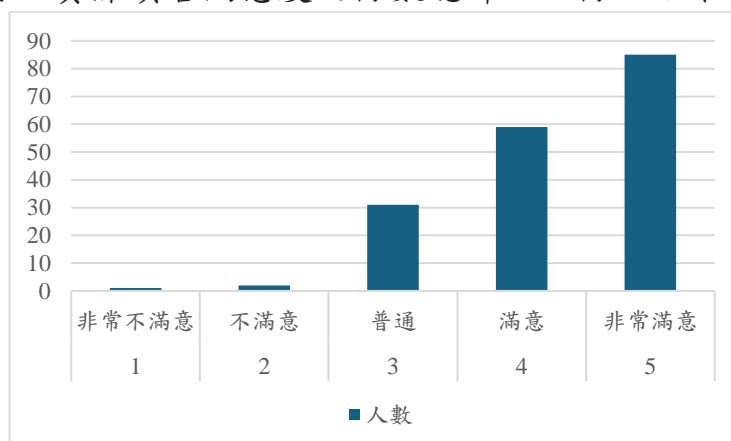
序號	身分	人數	比例
1	非常不滿意	0	0.00%
2	不滿意	4	2.05%
3	普通	36	18.46%
4	滿意	79	40.51%
5	非常滿意	76	38.97%
	總計	195	100%



9. 『平信區』之領件動線規劃滿意度

本題項填答未進入過計 17 份，實際填答滿意度之份數總計 178 份，如下表：

序號	身分	人數	比例
1	非常不滿意	1	0.56%
2	不滿意	2	1.12%
3	普通	31	17.42%
4	滿意	59	33.15%
5	非常滿意	85	47.75%
	總計	178	100%



10. 『整體服務』滿意度

序號	身分	人數	比例
1	非常不滿意	0	0.00%
2	不滿意	0	0.00%
3	普通	14	7.18%
4	滿意	62	31.79%
5	非常滿意	119	61.03%
	總計	195	100%

