

附件 5-5-2 「財稅系行政服務品質之調查問卷」

財稅系行政服務品質之調查

您好! 這是一份關於財稅系行政服務品質的問卷。請依照您對每項服務的預期感受到的服務品質和你實際所感受到的服務品質之差距做適當的回答, 感謝您在百忙之中能提供您寶貴的意見, 在此衷心祝福您健康愉快。

*必要

財稅系具有現代化的服務設施 *

	1	2	3	4	5	6	7	
預期感受到的服務品質高於實際感受到的服務品質								實際感受到的服務品質高於預期感受到的服務品質

財稅系具有吸引人的設施、刊物 *

	1	2	3	4	5	6	7	
預期感受到的服務品質高於實際感受到的服務品質								實際感受到的服務品質高於預期感受到的服務品質

財稅系對於承諾的事會在期限內完成 *

	1	2	3	4	5	6	7	
預期感受到的服務品質高於實際感受到的服務品質								實際感受到的服務品質高於預期感受到的服務品質

當學生遇到問題時，財稅系會熱心的協助解決 *

	1	2	3	4	5	6	7	
預期感受到的服務品質高於實際感受到的服務品質								實際感受到的服務品質高於預期感受到的服務品質

財稅系首次就能提供完善的服務 *

	1	2	3	4	5	6	7	
預期感受到的服務品質高於實際感受到的服務品質								實際感受到的服務品質高於預期感受到的服務品質

財稅系會在約定時間內完成服務 *

	1	2	3	4	5	6	7	
預期感受到的服務品質高於實際感受到的服務品質								實際感受到的服務品質高於預期感受到的服務品質

財稅系會提供學生適當服務 *

	1	2	3	4	5	6	7	
預期感受到的服務品質高於實際感受到的服務品質								實際感受到的服務品質高於預期感受到的服務品質

財稅系總是願意服務學生 *

	1	2	3	4	5	6	7	
預期感受到的服務品質高於實際感受到的服務品質	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	實際感受到的服務品質高於預期感受到的服務品質

財稅系不會因為太忙而忽略學生的要求 *

	1	2	3	4	5	6	7	
預期感受到的服務品質高於實際感受到的服務品質	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	實際感受到的服務品質高於預期感受到的服務品質

財稅系讓學生感到信任 *

	1	2	3	4	5	6	7	
預期感受到的服務品質高於實際感受到的服務品質	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	實際感受到的服務品質高於預期感受到的服務品質

學生與財稅系互動感到安全 *

	1	2	3	4	5	6	7	
預期感受到的服務品質高於實際感受到的服務品質	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	實際感受到的服務品質高於預期感受到的服務品質

財稅系對待學生很親切 *

	1	2	3	4	5	6	7	
預期感受到的服務品質高於實際感受到的服務品質	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	實際感受到的服務品質高於預期感受到的服務品質

財稅系有專業知識可以回答學生問題 *

	1	2	3	4	5	6	7	
預期感受到的服務品質高於實際感受到的服務品質	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	實際感受到的服務品質高於預期感受到的服務品質

財稅系對於學生給予個別的關心與注意 *

	1	2	3	4	5	6	7	
預期感受到的服務品質高於實際感受到的服務品質	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	實際感受到的服務品質高於預期感受到的服務品質

財稅系的服務時間對學生來說很便利 *

	1	2	3	4	5	6	7	
預期感受到的服務品質高於實際感受到的服務品質	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	實際感受到的服務品質高於預期感受到的服務品質

財稅系會以關心態度對待學生 *

	1	2	3	4	5	6	7	
預期感受到的服務品質高於實際感受到的服務品質	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	實際感受到的服務品質高於預期感受到的服務品質

財稅系會把學生的想法列入考量 *

	1	2	3	4	5	6	7	
--	---	---	---	---	---	---	---	--

預期感受到的服務品質高於實際感受到的服務品質	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	實際感受到的服務品質高於預期感受到的服務品質
------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	------------------------

財稅系知道學生特別的需求 *

	1	2	3	4	5	6	7	
預期感受到的服務品質高於實際感受到的服務品質	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	實際感受到的服務品質高於預期感受到的服務品質

整體而言，對財稅系所提供的服務品質 *

	1	2	3	4	5	6	7	
非常不滿意	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	非常滿意

整體而言，對財稅系所提供的服務內容 *

	1	2	3	4	5	6	7	
非常不滿意	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	非常滿意

年級別 *

- ☐ 大一 A 班
- ☐ 大一 B 班
- ☐ 大二 A 班
- ☐ 大二 B 班
- ☐ 大三 A 班
- ☐ 大三 B 班
- ☐ 大四 A 班
- ☐ 大四 B 班
- ☐ 其他：

性別 *

- ☐ 男生
- ☐ 女生