



109 學年度

弘光科技大學  
廠商滿意度調查報告

執行單位：弘光科技大學校務研究辦公室

連絡電話：04-26318652ext.2383

連絡地址：433 台中市沙鹿區臺灣大道 1018 號

中華民國 110 年 06 月 07 日

### 摘要

本研究目的為調查弘光科技大學一〇九學年度廠商與本校合作的現況和意見，藉此了解廠商對於採購流程、採購事項說明、採購單位行政效率、單位人員、整題評價等現況，以提供相關單位參考。

問卷構面測量方式以李克特(Likert)5點尺度分數量表計算，分數轉換為：非常不滿意為1分、不滿意為2分、普通為3分、滿意為4分、非常滿意為5分。研究對象為(X01)全校共用系統紀錄近一年與本校合作廠商並留有聯絡信箱之廠商，共發放409份，實際回覆廠商數為43家，受訪率為10.51%。調查資料以電子表單方式蒐集，回收之資料經統計分析後得到各構面滿意程度如以下摘錄：

採購流程為 $4.84\pm 0.36$ ；採購事項說明為 $4.76\pm 0.41$ ；採購單位行政效率為 $4.70\pm 0.50$ ；單位人員為 $4.74\pm 0.46$ ；整體評價為 $4.77\pm 0.41$ 。

**關鍵字：**合作廠商滿意度、整體看法、IPA。

## 目錄

<b>緒論</b> .....	<b>5</b>
一、研究動機.....	5
二、研究目的.....	5
三、調查方法.....	5
(一) 調查對象.....	5
(二) 調查方式.....	5
四、研究方法.....	6
(一) 研究架構.....	6
(二) 研究工具.....	7
(三) 資料處理.....	7
(四) 統計分析.....	7
<b>統計分析結果</b> .....	<b>9</b>
一、廠商採購資料.....	9
二、問卷前置分析.....	11
(一) 信度分析.....	11
三、問卷統計分析.....	12
(一) 基礎分析.....	12
(二) 交叉分析.....	13
(三) IPA 模型 .....	16
(四) 廠商意見陳述.....	18
<b>結論與建議</b> .....	<b>19</b>
一、結論.....	19
二、建議.....	20

## 表目錄

表 2-1 廠商採購資料分佈情形 .....	9
表 2-2 問卷填答者資料分佈情形 .....	11
表 2-3 Cronbach's $\alpha$ 值 .....	11
表 2-4 各構面與題項之重要度與滿意度 .....	12
表 2-5 交叉分析(構面-合作次數) .....	13
表 2-6 交叉分析(細項-合作次數) .....	14
表 2-7 建議意見陳述(整合).....	18

## 圖目錄

圖 1-1 問卷架構 .....	6
圖 2-1 IPA(構面) .....	16
圖 2-2 IPA(細項) .....	17

## 緒論

### 一、研究動機

弘光科技大學（以下簡稱本校）一向重視「以人為本、關懷生命」的辦學理念，基於創辦人的辦學理念與精神下，本校特別重視辦學品質，自 91 年起針對學就學滿意度做過十次的調查(分別為 91、92、93、95、97、99、101、103、105、107 學年度)。而從教育的品質概念來分析，追求「品質」是消費者的權利，即所謂顧客的一致需求。若由教育消費者的巨觀來看，可將整個社會大眾視為教育品質的檢核者；相對地若以微觀層面來看，教育的消費者指的是學生與家長，本校的教師與行政同仁所扮演的則會是中介供給者的角色。因此，自 99 學年度起本校擴大調查範圍(包含教師、職員工與社會人士)，101 學年度更擴大範圍至家長與畢業校友，藉以追求教育品質的提升。(本調查報告書僅陳列廠商的部分)

### 二、研究目的

對學校產生間接或直接影響，以及受影響之個人或組織，稱為「利害關係人」，為確切瞭解利害關係人對本校校務發展之滿意度，並能將相關意見回饋至本校，主動進行相關問卷調查，以改善行政品質，進而制定更完善且具體的相關建議，供給行政與單位參考，以期能強化本校的行政服務。

一〇九學年度廠商與本校合作的現況和意見，包括廠商對於本校採購流程、採購事項說明、採購單位行政效率、單位人員、整體評價等五個構面。

### 三、調查方法

#### (一) 調查對象

本校廠商滿意度調查是以近一年與本校合作並留有聯繫信箱之廠商為主要對象，符合條件者共 409 家廠商(母體數)，採普查方式發放，問卷回收為 43 份，回收率為 10.51%(43/409)。

#### (二) 調查方式

本次 109 學年度廠商滿意度調查採用電子表單方式，以信箱寄發表單邀請廠商回覆，便於廠商填寫問卷。

#### 四、研究方法

##### (一) 研究架構

本校 109 學年度廠商滿意度調查的各變項間關係，如圖 1-1 所示，主要瞭解合作廠商對於採購過程(6 題)、採購事項說明(6 題)、採購單位行政效率(4 題)、採購單位人員(3 題)、整體評價(2 題)等五個構面重要性與滿意度現況與意見，提供調查解果給相關單位，以做為學校行政服務改進之參考。

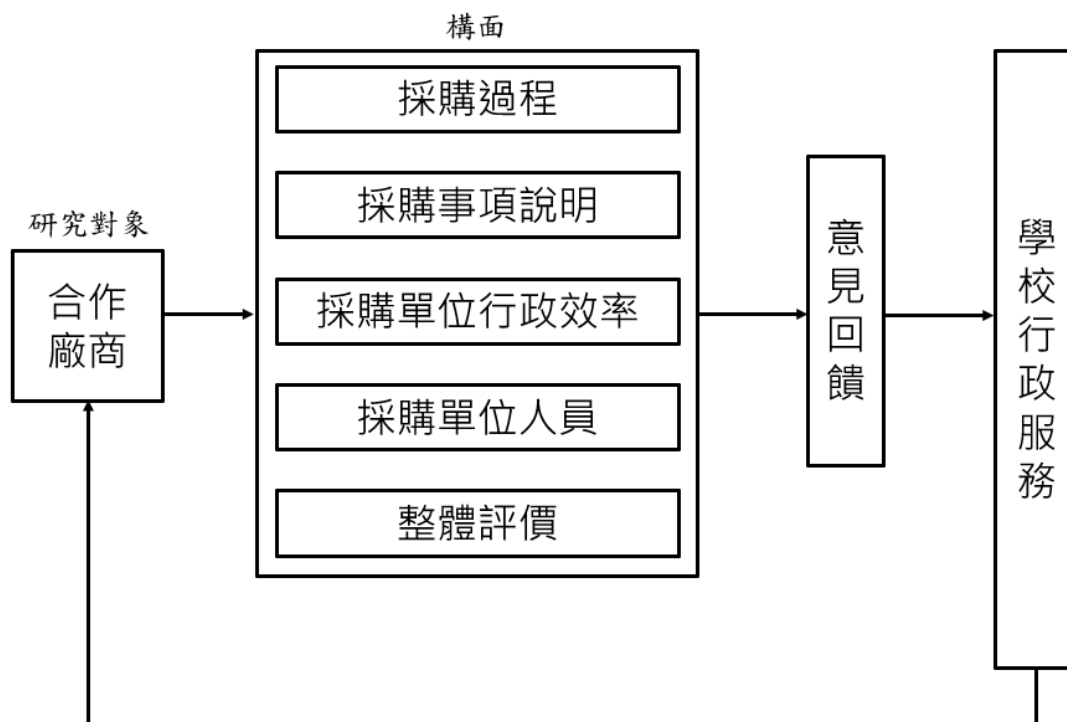


圖 1-1 問卷架構

## (二) 研究工具

採用半結構化之問卷設計。其設計以自行編制，並參考相關文獻、網路蒐集相似調查內容及本校採購流程資料等，作為問卷內容參考的依據。問卷擬定之初稿經專家效度與內部一致性信度測試後 (cronbach's  $\alpha > 0.7$ )。本研究整體量表之 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.989，顯示量表的內部優良。

問卷之設計盡量以精簡單一化之方向設計，以增加問卷之成功受訪率。本研究之問卷內容包含五個部分，分別為採購過程、採購事項說明、採購單位行政效率、採購單位人員、整體評價，問卷題項尺度採用李克特 (Likert) 之五等第量表計分。問卷構面與題項內容如下：

1. 採購過程：本校招標程序符合公平、公開(A\_1)；本校採購契約內容符合公平、合理(A\_2)；本校採購比議價方式符合廠商需求(A\_3)；本校採購領標方式符合廠商需求(A\_4)；本校採購決標方式符合廠商需求(A\_5)；本校採購驗收方式符合廠商需求(A\_6)。
2. 採購事項說明：人員有詳細說明付款方式與付款時間(B\_1)；人員有詳細說明相關注意事項(B\_2)；人員有詳細說明交貨時需檢附的資料與注意事項(B\_3)；人員有詳細說明付款時程、匯退處理(B\_4)；人員有詳細說明如何查詢付款明細(B\_5)；人員有詳細說明如何使用採購資訊(B\_6)
3. 採購單位行政效率：交貨後請購單位在期限內完成驗收(C\_1)；單位會在期限內付款且款項正確無誤(C\_2)；單位能迅速解決廠商的個別作業問題(C\_3)；單位與廠商之間的配合程度(C\_4)。
4. 採購單位人員：單位人員具備的專業能力(D\_1)；單位人員對廠商的態度親切(D\_2)；單位人員與廠商聯繫時的溝通能(D\_3)。
5. 整體評價：對於本校整體採購流程(E\_1)；未來仍會再承接本校業務(E\_2)。

## (三) 資料處理

資料回收後的首要工作是將資料進行編碼，將以 Excel 試算軟體統一譯碼、建檔。其編碼之原則可分兩部份：第一部份為基本資料或非結構問卷的部份，其編碼將依其選項數目，自小到大分別給予編碼。而對於量表的部份，依 Likert 量表給予 1 分至 5 分的問卷編碼。第二部分為資料輸入與資料之前處理，資料的輸入與前處理，其前處理包含數值的再計算、篩選與遺漏值的填補。

## (四) 統計分析

資料完成編碼後再進行資料的分析，本研究以 SPSS 統計軟體進行信度分析、次數百分比交叉表、平均值、標準差與差異檢定(依項目類別進行 T 檢定)等統計分析並繪製重要表現分析法 (Importance-

Performance Analysis，簡稱 IPA)。

其中，IPA 是透過重要度與滿意度之平均分數將各問項歸納為四個象限(繼續保持、集中資源、低優先性及過度供給)，因此，本調查之細項可劃分為：第一象限指重要度和滿意度皆高於總平均(繼續保持)，第二象限指重要度高於總平均，但滿意度低於總平均(集中資源，優先改善)，第三象限指重要度和滿意度皆低於總平均(低優先性)，第四象限指重要度低於總平均，但滿意度高於總平均(過度供給，可繼續保持)。



## 統計分析結果

## 一、廠商採購資料

本次調查總計回收有效問卷 43 份，其中以儀器設備類的廠商有 8 家為居多(佔 18.60%)。本校請購單位以採購組最多(佔 37.21%)。與本校合作次數以第 2 次以上為最多(佔 86.05%)。取得採購資訊管道以本校申購單位為最多(佔 69.77%)。本次採購多是經由採購流程(佔 81.40%)。本次採購領標金額以 30 萬至 100 萬最多(佔 32.56%)。問卷填答者基本資料分布請見表 2-2。

表 2-1 廠商採購資料分佈情形

變項	次數	百分比(%)
<b>廠商公司類別(n=43)</b>		
工程類	4	9.30
五金類	1	2.33
化妝品原料	1	2.33
文具類	1	2.33
冷凍空調類	1	2.33
其他類	4	9.30
保險類	1	2.33
消防類	1	2.33
耗材類	4	9.30
清潔類	1	2.33
傳播類	1	2.33
資訊類	2	4.65
電腦類	4	9.30
圖書類	3	6.98
儀器設備	8	18.60
生鮮類	2	4.65
其他類	2	4.65
照明類	1	2.33
系統類	1	2.33
<b>本校請購單位(n=43)</b>		
採購組	16	37.21
其他單位[複選]	27	62.79
各系所	4	13.33
化妝品應用系(所)	2	6.67
物理治療系	1	3.33
美髮造型設計系	1	3.33
食品科技系(所)	1	3.33
動物保健學士學位學程	1	3.33

變項	次數	百分比(%)
語言治療與聽力學系	1	3.33
營養系暨營養醫學研究所	1	3.33
環境與安全衛生工程系	4	13.33
研究發展處	2	6.67
國際暨兩岸事務處	1	3.33
教務處	1	3.33
圖書資訊處	4	13.33
總務處	3	10.00
人事室	1	3.33
平鎮新勢親子館	1	3.33
弘光科技大學臺中市第四區居家托育服務中心	1	3.33
<b>與本校合作次數(n=43)</b>		
第 1 次	4	9.30
第 2 次以上	37	86.05
不清楚	2	4.65
<b>採購資訊取得管道(n=43)</b>		
本校申購單位	30	69.77
弘光採購資訊網	5	11.63
台灣採購公報網	1	2.33
平鎮新勢親子館	1	2.33
系上老師研究助理主動聯繫	3	6.98
依實驗室需求通知	1	2.33
產學組主動聯繫	1	2.33
與貴校有產學合作	1	2.33
<b>本次採購是否經由採購流程(n=43)</b>		
有	35	81.40
沒有	8	18.60
<b>廠商本次採購領標金額(n=43)</b>		
未達 30 萬元	12	27.91
30 萬至 100 萬	14	32.56
100 萬以上	3	6.98
不知道領標的金額	1	2.33
沒有領標，直接與單位交易	13	30.23

表 2-2 問卷填答者資料分佈情形

變項	次數	百分比(%)
<b>回覆者職別(n=43)</b>		
負責人	5	11.63
主管人員	18	41.86
一般職員	19	44.19
業務	1	2.33
<b>回覆者性別(n=43)</b>		
男	23	53.49
女	20	46.51
<b>回覆者最高教育(n=43)</b>		
高中	5	11.63
專科	2	4.65
大學	25	58.14
碩士(含)以上	11	25.58

## 二、問卷前置分析

### (一) 信度分析

為確認問卷所採取之量表具有一致性，運用 Cronbach's  $\alpha$  進行信度分析，其係數會介於 0-1 之間，當係數越高代表內部一致性越好，本次調查問卷將以 Nunnally 在 1978 年的理論作為準則，當 Cronbach's  $\alpha$  係數為 0.7 以上時是研究可參考的標準值。

調查結果如表 2-3 所示，不論重要度或滿意度之各構面皆達 0.7 以上，表示問卷具有內部的一致性。

表 2-3 Cronbach's  $\alpha$  值

Cronbach's $\alpha$ 值	重要度	滿意度
採購流程	0.946	0.970
採購事項說明	0.892	0.899
採購單位行政效率	0.967	0.951
採購單位人員	0.922	0.922
整體評價	-	0.803

### 三、問卷統計分析

#### (一) 基礎分析

廠商對於各構面與題項重要程度及滿意程度如表 2-4 所示，各構面重要度分數介於 4.73~4.84，滿意度分數介於 4.70~4.84。其中重要度分數以「採購流程」之構面為最高，「採購單位行政效率」為最低。滿意度方面同樣以「採購流程」之構面為最高，「採購單位行政效率」為最低。

各構面細項之滿意度分數介於 4.65~4.87，表示廠商對與本校合作具有相當的滿意度。

表 2-4 各構面與題項之重要度與滿意度

題項	平均數	
	重要度	滿意度
<b>採購過程</b>	<b>4.84</b>	<b>4.84</b>
A_1 本校招標程序符合公平、公開	4.87	4.87
A_2 本校採購契約內容符合公平、合理	4.87	4.83
A_3 本校採購比議價方式符合廠商需求	4.87	4.87
A_4 本校採購領標方式符合廠商需求	4.80	4.80
A_5 本校採購決標方式符合廠商需求	4.83	4.83
A_6 本校採購驗收方式符合廠商需求	4.80	4.83
<b>採購事項說明</b>	<b>4.83</b>	<b>4.76</b>
B_1 人員有詳細說明付款方式與付款時間	4.80	4.73
B_2 人員有詳細說明相關注意事項	4.87	4.80
B_3 人員有詳細說明交貨時需檢附的資料與注意事項	4.87	4.73
B_4 人員有詳細說明付款時程、匯退處理	4.90	4.83
B_5 人員有詳細說明如何查詢付款明細	4.77	4.73
B_6 人員有詳細說明如何使用採購資訊	4.77	4.73
<b>採購單位行政效率</b>	<b>4.73</b>	<b>4.70</b>
C_1 交貨後請購單位在期限內完成驗收	4.72	4.72
C_2 單位會在期限內付款且款項正確無誤	4.74	4.72
C_3 單位能迅速解決廠商的個別作業問題	4.72	4.65
C_4 單位與廠商之間的配合程度	4.72	4.70
<b>採購單位人員</b>	<b>4.74</b>	<b>4.74</b>
D_1 單位人員具備的專業能力	4.70	4.70
D_2 單位人員對廠商的態度親切	4.77	4.77
D_3 單位人員與廠商聯繫時的溝通能力	4.74	4.74
<b>整體評價</b>	-	<b>4.77</b>
E_1 對於本校整體採購流程	-	4.70
E_2 未來仍會再承接本校業務	-	4.84

## (二) 交叉分析

依廠商與本校合作次數區分為第一次與第二次以上來看各構面重要度與滿意度，第一次與本校合作的廠商在「採購流程」、「採購單位行政效率」與「採購單位人員」等部分的重要度分數高於與本校合作第二次以上的廠商。在滿意度部分，第一次與本校合作的廠商在五個構面的分數皆高於與本校合作第二次以上的廠商。(詳如表 2-5)

由各細項來看，「C\_2 單位會在期限內付款且款項正確無誤」與「D\_3 單位人員與廠商聯繫時的溝通能力」之重要度及滿意度方面，與本校第一次合作及合作第二次以上的廠商部分皆呈顯著差異。在整體評價中，「E\_1 對於本校整體採購流程」及「E\_2 未來仍會再承接本校業務」部份，第一次與本校合作廠商及與本校合作第二次以上的廠商滿意度亦呈顯著差異。(詳如表 2-6)

表 2-5 交叉分析(構面-合作次數)

構面	平均數			
	第一次		第二次以上	
	重要度	滿意度	重要度	滿意度
採購流程	4.88	4.88	4.83	4.83
採購事項說明	4.75	4.75	4.83	4.75
採購單位行政效率	4.81	4.81	4.70	4.68
採購單位人員	4.83	4.83	4.71	4.71
整體評價	-	5.00	-	4.73

表 2-6 交叉分析(細項-合作次數)

平均數	重要度			滿意度		
	第一次	第二次 以上	t 值	第一次	第二次 以上	t 值
<b>採購過程</b>	<b>4.88</b>	<b>4.83</b>	<b>0.30</b>	<b>4.88</b>	<b>4.83</b>	<b>0.28</b>
A_1 本校招標程序符合公平、公開	5.00	4.85	1.01	5.00	4.85	1.01
A_2 本校採購契約內容符合公平、合理	5.00	4.85	0.80	5.00	4.81	0.94
A_3 本校採購比議價方式符合廠商需求	5.00	4.85	1.01	5.00	4.85	1.01
A_4 本校採購領標方式符合廠商需求	4.75	4.79	-0.20	4.75	4.79	-0.20
A_5 本校採購決標方式符合廠商需求	4.75	4.83	-0.49	4.75	4.83	-0.49
A_6 本校採購驗收方式符合廠商需求	4.75	4.79	-0.24	4.75	4.83	-0.49
<b>採購事項說明</b>	<b>4.75</b>	<b>4.83</b>	<b>-0.50</b>	<b>4.75</b>	<b>4.75</b>	<b>0.00</b>
B_1 人員有詳細說明付款方式與付款時間	4.75	4.79	-0.24	4.75	4.72	0.16
B_2 人員有詳細說明相關注意事項	4.75	4.87	-0.79	4.75	4.79	-0.24
B_3 人員有詳細說明交貨時需檢附的資料與注意事項	4.75	4.87	-0.79	4.75	4.72	0.11
B_4 人員有詳細說明付款時程、匯退處理	5.00	4.88	0.85	5.00	4.81	1.15
B_5 人員有詳細說明如何查詢付款明細	4.75	4.76	-0.03	4.75	4.72	0.14
B_6 人員有詳細說明如何使用採購資訊	4.50	4.78	-0.56	4.50	4.74	-0.49
<b>採購單位行政效率</b>	<b>4.81</b>	<b>4.70</b>	<b>0.41</b>	<b>4.81</b>	<b>4.68</b>	<b>0.50</b>
C_1 交貨後請購單位在期限內完成驗收	4.75	4.70	0.16	4.75	4.73	0.07
C_2 單位會在期限內付款且款項正確無誤	5.00	4.70	3.48***	5.00	4.68	3.72***
C_3 單位能迅速解決廠商的個別作業問題	4.75	4.70	0.17	4.75	4.62	0.42
C_4 單位與廠商之間的配合程度	4.75	4.70	0.17	4.75	4.68	0.27
<b>採購單位人員</b>	<b>4.83</b>	<b>4.71</b>	<b>0.49</b>	<b>4.83</b>	<b>4.71</b>	<b>0.49</b>
D_1 單位人員具備的專業能力	4.75	4.68	0.27	4.75	4.68	0.27
D_2 單位人員對廠商的態度親切	4.75	4.76	-0.03	4.75	4.76	-0.03

平均數	重要度			滿意度		
	第一次	第二次 以上	t 值	第一次	第二次 以上	t 值
D_3 單位人員與廠商聯繫時的溝通能力	5.00	4.70	3.48**	5.00	4.70	3.48**
<b>整體評價</b>	-	-	-	<b>5.00</b>	<b>4.73</b>	<b>3.78**</b>
E_1 對於本校整體採購流程	-	-	-	5.00	4.65	3.97**
E_2 未來仍會再承接本校業務	-	-	-	5.00	4.81	2.90**

註：\* =p<0.05, \*\* =p<0.01, \*\*\* =p<0.001

### (三) IPA 模型

在構面 IPA 模式中得知，扣除體整體評價後的四個構面中以「採購事項說明」較需立即改善，如圖 2-1 所示。

從細項的 IPA 模式中可得知，「B\_1 人員有詳細說明付款方式與付款時間」與「B\_3 人員有詳細說明交貨時需檢附的資料與注意事項」兩個項目最應立即改善。

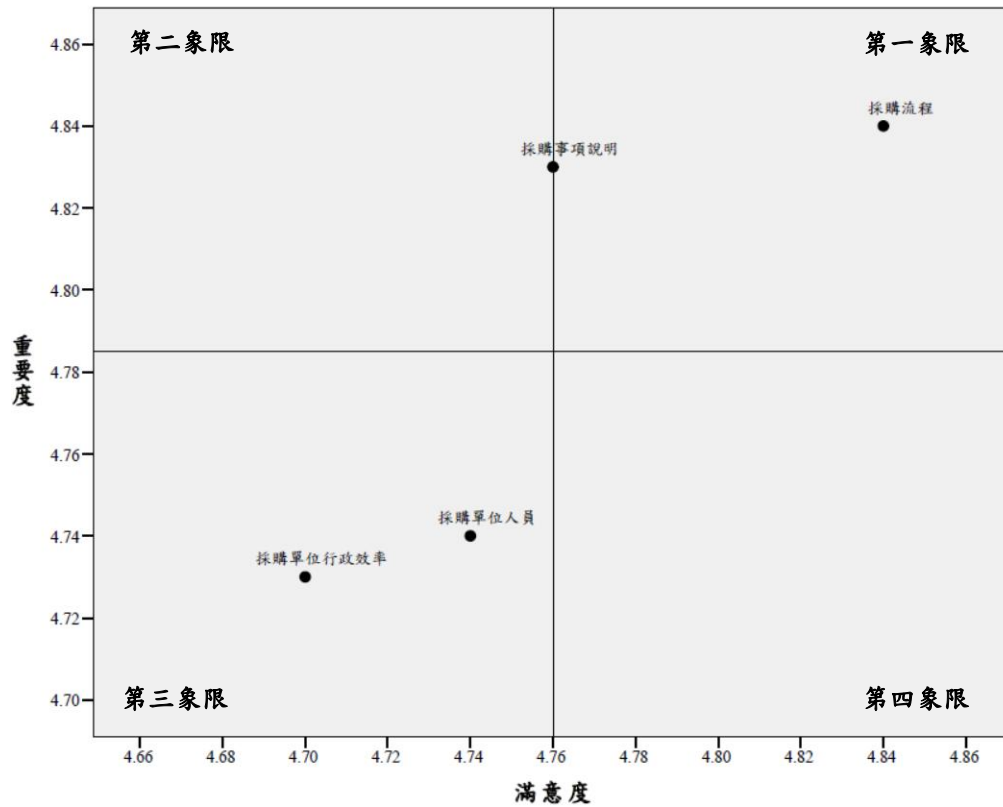


圖 2-1 IPA(構面)



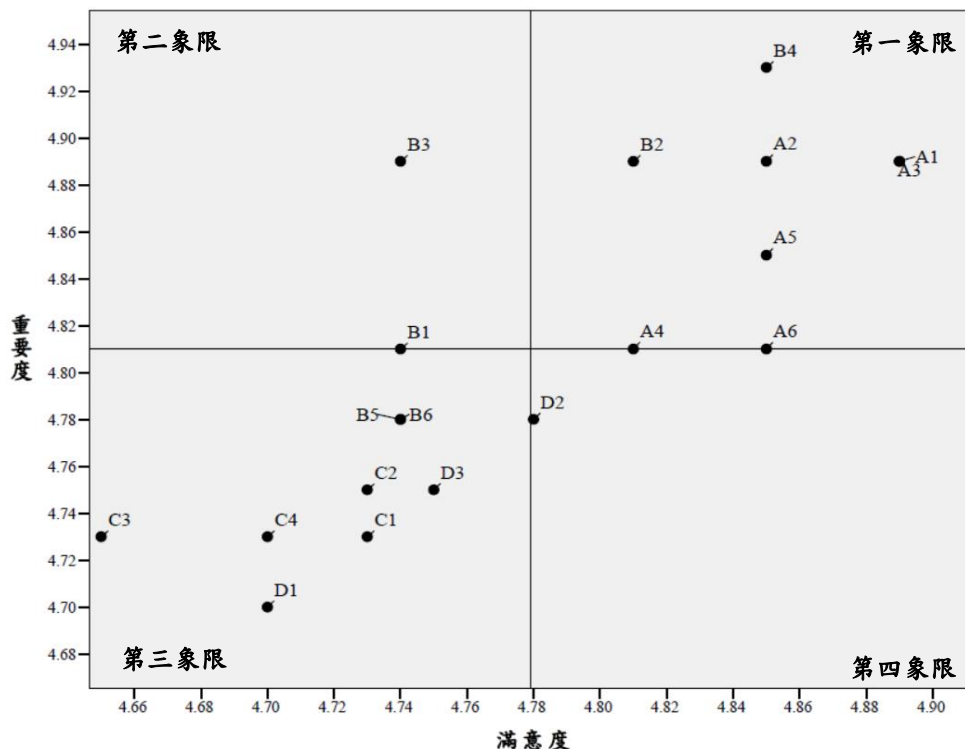


圖 2-2 IPA(細項)

象限	題目
第一象限 [繼續保持] (滿意度高，重要度高)	A_1 本校招標程序符合公平、公開
	A_2 本校採購契約內容符合公平、合理
	A_3 本校採購比議價方式符合廠商需求
	A_4 本校採購領標方式符合廠商需求
	A_5 本校採購決標方式符合廠商需求
	A_6 本校採購驗收方式符合廠商需求
	B_2 人員有詳細說明相關注意事項
第二象限 [優先改善] (滿意度低，重要度高)	B_1 人員有詳細說明付款方式與付款時間
	B_3 人員有詳細說明交貨時需檢附的資料與注意事項
第三象限 [低優先性] (滿意度低，重要度低)	B_5 人員有詳細說明如何查詢付款明細
	B_6 人員有詳細說明如何使用採購資訊
	C_1 交貨後請購單位在期限內完成驗收
	C_2 單位會在期限內付款且款項正確無誤
	C_3 單位能迅速解決廠商的個別作業問題
	C_4 單位與廠商之間的配合程度
	D_1 單位人員具備的專業能力
第四象限 [過度供給] (滿意度高，重要度低)	D_2 單位人員對廠商的態度親切
	D_3 單位人員與廠商聯繫時的溝通能力

**(四) 廠商意見陳述**

表 2-7 呈列廠商對於學校採購建議有「領標方式建議能改由電子領標」與「學校網站廠商匯款明細增附發票號碼」等；另較不滿意的部分為「付款時間較長」與「採購流程有點慢」等，其餘廠商回饋與本校合作滿意的意見與各項統計次數結果如表所示。

表 2-7 建議意見陳述(整合)

問題歸類	問題簡述	次數
建議	領標方式建議能改由電子領標	2
	學校網站廠商匯款明細請增附發票號碼，以利查帳	2
負面意見	付款時間較長	1
	採購流程有點慢	1
正面意見	非常好	6
	期待與本校再次合作	6
	採購流程完善	2
	目前制度很好	1
	有效率	1
	學校採購程序很透明	1
	遇到問題時可用電話得到承辦人員與處室提供詳盡回復	1

## 結論與建議

### 一、結論

本次調查廠商多為與本校合作第 2 次以上(佔 86.05%)，表示與本校合作的廠商多數是已有合作經驗，並再次與學校合作。本校請購單位多為採購組(佔 37.21%)，廠商取得採購資訊管道則多為本校申購單位(佔 69.77%)。

整體廠商重要度及滿意度現況，從構面來看，廠商整體對於「採購流程」重要度分數(4.84 分)為最高；在「採購單位行政效率」方面分數(4.73 分)為最低。滿意度方面，整體同樣以「採購流程」分數(4.84 分)為最高；「採購單位行政效率」分數(4.70 分)為最低。從細項來看，整體重要度以「人員有詳細說明付款時程、匯退處理」分數(4.90 分)最高、滿意度以「本校招標程序符合公平、公開」、「本校採購比議價方式符合廠商需求」分數(4.87 分)為最高。對於本校整體採購流程的滿意度分數為 4.70 分；未來仍會再承接本校業務的分數為 4.84 分。

從與本校初次及再次合作的廠商各別對於五個構面的重要度及滿意度分數來看，初次合作的廠商重要度為「採購流程」分數(4.88 分)最高；滿意度方面同樣為「採購流程」分數(4.88 分)最高。再次與本校合作的廠商在重要度方面以「採購流程」與「採購事項說明」兩者分數最高，皆為 4.83 分；滿意度部分亦為「採購流程」分數(4.83 分)最高。在細項部分，初次合作廠商對於「本校招標程序符合公平、公開」、「本校採購契約內容符合公平、合理」、「本校採購比議價方式符合廠商需求」、「人員有詳細說明付款時程、匯退處理」、「單位會在期限內付款且款項正確無誤」與「單位人員與廠商聯繫時的溝通能力」等項目重要度分數最高，皆為 5.00 分；滿意度分數最高項目與前者相同，分數亦皆為 5.00 分。再次合作廠商則以「人員有詳細說明付款時程、匯退處理」重要度分數(4.88 分)為最高；滿意度以「本校招標程序符合公平、公開」及「本校採購比議價方式符合廠商需求」分數(4.85 分)最高。在對於本校整體採購流程滿意度分數部分初次合作廠商(5.00 分)高於再次合作廠商(4.65 分)；未來仍會再承接本校業務方面初次合作廠商(5.00 分)分數亦高於再次合作廠商(4.81 分)。

其結果顯示廠商對於「採購流程」有較高的重視度，同樣具有較高的滿意度，而廠商不論合作次數多寡，對於「人員有詳細說明付款時程、匯退處理」部分皆有較高的重視；滿意度方面兩者皆以「本校招標程序符合公平、公開」與「本校採購比議價方式符合廠商需求」具有較高的滿意度。

優先改善項目如 IPA 分析結果落於第二象限者，表示該項目重要度分數高於重要度總平均；滿意度分數低於滿意度總平均。落點於此象限者有「人員有詳細說明付款方式與付款時間」與「人員有詳細說明交貨時須檢附的資料與注意事項」等兩項目。

## 二、建議

依據本次調查結果，建議相關單位未來在與廠商說明部分可加強「付款方式」、「付款時間」、與「交貨時須檢附的資料與注意事項」等部分說明事項。

另整理分析廠商提供的建議與意見結果為：廠商建議部分以「領標方式建議能改由電子領標」與「學校網站中廠商匯款明細請增附發票號碼，以利查帳」兩者提出次數較多。廠商回饋負面的意見為「付款時間較長」、「採購流程有點慢」等，供相關單位於未來進行改善行政品質時參考。