

淡江大學全面品質管理執行成效問卷調查

親愛的同仁：您好！

這是一份學術性的研究問卷，旨在瞭解本校推行全面品質管理(TQM)多年來的執行現況與成效，您的寶貴意見將是本研究的重要關鍵，也是促使淡江這個大家庭更加進步的原動力，在此煩請您百忙中撥冗填答此問卷，俾使本研究能在您的協助下順利完成。

本問卷採不具名方式勾填，僅作學術性分析之用，敬請安心填答，衷心地感謝您的賜答與協助。

張家宜

啟啟 2000.04

	非常 不 同 意	有 點 不 同 意	有 點 同 意	非 常 同 意
1. 我知曉學校整體目標				
2. 我認為工作上，無法突破，皆因我們不夠努力推行，持續改善				
3. 我的主管經常刺激我重新思考目前的做事方式				
4. 我能夠運用 TQM 的相關知識與技巧，以提升品質				
5. 截至目前為止，TQM 在我工作單位中的實行是成功的				
6. 我的工作單位不會鼓勵同仁改變工作流程				
7. 使用 TQM 工作計畫表對我的工作控管有幫助				
8. TQM 的實施使我的各項資料更能準時備妥				
9. 我的工作單位中，擁有合適的員工能使工作適當的完成				
10. 我覺得 TQM 的實施，缺乏經費的支援				
11. TQM 實施後，增進組織的團隊工作				
12. 我的主管鼓勵員工成為一個團隊工作者				
13. 我的主管會主動瞭解組織無法達到特定目標的原因				
14. 我經常整理手邊的工具或文件，並隨時物歸原位				
15. 我的工作單位經常研議如何降低決行權責				
16. TQM 的實施使我的一般行政工作效率提高				
17. 我認為 TQM 的實施，是浪費時間而無效的				
18. 我認為 TQM 在組織中的未來會扮演重要的角色				
19. 我認為學校各單位存在的功能，是為了提供服務於有需求的學生				
20. TQM 執行後，曾引起同仁的反抗				
21. 我覺得 TQM 的執行，使決策過程更加開放				
22. 我工作單位中的每位同仁對待彼此都如同顧客一般，為對方提供最佳的服務和產品品質				
23. 我對品質的觀念有深入的瞭解				
24. 我工作單位內的領導者會定期檢討工作業務的進展以致達成組織目標				
25. TQM 的實施改善了公文積壓的問題				
26. 我工作單位中的同仁能因表現良好而獲得升遷機會				
27. TQM 的實施使我的預算控制得當				
28. 我通常依照戴明循環(PDCA)的步驟進行各種改善				
29. TQM 的執行，能使預算更為精省				
30. 我經常收集自己工作上的資料，作為改善工作品質和行動方針				

	非常 同意	有點 同意	有點 不同意	非常 不同意
31. 我的平均工作效率相當高				
32. 我的工作單位定期讓同仁發表工作品質改善的成果				
33. 我的工作單位有適當的組織結構使工作得以完成				
34. TQM 的實施，使教師和行政人員間的工作關係有所改善				
35. 我認為 TQM 被過度膨脹稱讚				
36. 整體而言，我可以做好單位中所要求的任務				
37. 整體而言，學校的教育訓練制度相當合理				
38. 我認為 TQM 不過是一時的管理狂熱				
39. 我對主管或團體的決議接受程度頗高				
40. 我工作中所需的資訊與資源可即時獲取				
41. 我的工作單位中有開放而無慮的溝通風氣				
42. TQM 的實施改善了公文歸檔錯誤或遺失的問題				
43. 若能選擇，我同意停止 TQM 所有的執行活動				
44. TQM 的實施改善了開會或約會的遲到問題				
45. 我認為得 TQM 的實施，給予同仁的相關訓練不足				
46. TQM 的實施使得業務電腦化作業的推動更快速				
47. 我工作單位中的同仁知道主管將幫助我們解決工作上可能遇到的困難				
48. 我的工作單位相當重視同仁如何持續進行改善				
49. 參與 TQM 品管小組會議能增進我對 TQM 的認同				
50. 我經常規劃與安排自己所負責工作的進度				
51. 我認為自己對全面品質管理的理念與內涵相當瞭解				
52. 我擁有正確的工具、設備和資源使工作順利完成				
53. TQM 的實施，使教師和行政人員間的信任程度有所改善				
54. 我必須依照標準作業程序完成工作				
55. 整體而言，單位同仁均持續在進行改善工作				
56. 我認為應視工作生產力和個人工作品質來衡量獎賞或懲罰				
57. TQM 實施後，能提高同仁工作士氣				
58. 整體而言，TQM 在我工作單位中的執行情況非常確實				

1. 請問 您在自己的工作崗位上，對於「品質」的定義為何？試述之。

2. 請問您對 TQM 的執行有哪些批評與建議？請敘述。

填答者基本資料

一、 請問您的性別： 女 男

二、 請問您的年齡為：

21~30 歲 31~40 歲 41~50 歲 51~60 歲 61 歲以上

三、 請問您在本校服務的年資為：

5 年以下 6-10 年 11-15 年 16-20 年 21-25 年 26 年以上

四、 請問您目前服務的單位為：

秘書室 教務處 學務處 總務處 人事室 圖書館 會計室 資訊中心 綜研中心
建教合作中心 夜間教學行政中心 大學發展事務處 時報社 教品會