

滿意度調查報告

(處理協辦有關青少年訓練班/講座申請之服務)

各項滿意度因素之滿意率及評分														
年度	人員方面								環境方面				服務效果	
2015年	外貌整潔		態度親切友善		具專業知識		熱誠及耐心 解答問題		整潔舒適		設備充足		整體評價	
月份	得分	滿意率	得分	滿意率	得分	滿意率	得分	滿意率	得分	滿意率	得分	滿意率	得分	滿意率
1月	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
2月	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
3月	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
4月	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
5月	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
6月	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
7月	4.33	100%	4.75	100%	4.50	100%	4.50	100%	4.25	100%	4.00	98%	4.25	100%
8月	4.30	100%	4.05	100%	4.30	100%	4.30	100%	4.10	100%	3.85	100%	3.85	100%
9月	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
10月	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
11月	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
12月	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
平均率	4.30	100%	4.40	100%	4.40	100%	4.40	100%	4.20	100.0%	3.90	99.0%	4.10	100%

綜合分析：服務使用者對各項項目滿意度評價均處於滿意以上，其中環境方面評價相對偏低，主要原因是訓練班時間集中在七、八月份及以室外上課為主，故個別學員未能適應酷熱天氣。

註：滿意率=(1-N/T)x100% N=不滿意人數+十分不滿意人數 T=參觀總人數

評分：1分 = 十分不滿意 2分 = 不滿意 3分 = 一般 4分 = 滿意 5分 = 十分滿意