

公開“服務承諾”的服務質量滿意度調查報告 (1-12月)

計劃服務承諾項目：借用訓練設施及場地

各項滿意度因素之滿意率評分

2016年	服務承諾內容的清晰度		服務質量指標之滿意度		該項服務承諾對你有幫助		準確完成服務		服務效率		程序簡便		聯系工作妥當		人員態度禮貌		具專業知識		熱誠及耐心解答問題		您給予服務項目的總體評價			
	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	得分	滿意率	得分	滿意率	得分	滿意率	得分	滿意率	
1月	4.71	100%	4.14	100%	3.57	100%	4.86	100%	4.71	100%	3.57	100%	4.71	100%	4.71	100%	4.71	100%	4.71	100%	4.71	100%	4.14	100%
2月	4.60	100%	4.00	100%	3.40	100%	4.80	100%	4.80	100%	3.40	100%	4.80	100%	4.80	100%	4.60	100%	4.60	100%	4.60	100%	4.00	100%
3月	4.60	100%	4.00	100%	3.60	100%	4.80	100%	4.80	100%	3.60	100%	4.80	100%	4.80	100%	4.60	100%	4.60	100%	4.60	100%	4.20	100%
4月	4.75	100%	4.25	100%	3.50	100%	4.75	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.25	100%
5月	4.64	100%	4.09	100%	3.55	100%	4.64	100%	4.82	100%	4.00	100%	4.64	100%	4.64	100%	4.64	100%	4.64	100%	4.64	100%	4.09	100%
6月	4.50	100%	3.75	100%	4.00	100%	4.75	100%	4.50	100%	3.20	100%	4.60	100%	5.00	100%	4.60	100%	4.60	100%	4.60	100%	4.60	100%
7月	4.60	100%	5.00	100%	3.50	100%	4.60	100%	4.60	100%	3.60	100%	4.60	100%	4.60	100%	4.55	100%	5.00	100%	4.00	100%	4.00	100%
8月	4.64	100%	4.09	100%	3.82	100%	4.64	100%	4.45	100%	3.91	100%	4.60	100%	4.64	100%	4.36	100%	4.71	100%	4.64	100%	4.64	100%
9月	4.71	100%	4.14	100%	4.00	100%	4.86	100%	4.71	100%	4.14	100%	4.60	100%	5.00	100%	4.36	100%	4.71	100%	4.71	100%	4.29	100%
10月	4.80	100%	4.20	100%	3.80	100%	5.00	100%	5.00	100%	3.60	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.80	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.20	100%
11月	4.83	100%	4.17	100%	3.50	100%	4.83	100%	4.83	100%	3.50	100%	4.83	100%	4.83	100%	4.83	100%	4.83	100%	4.83	100%	4.17	100%
12月	4.75	100%	4.00	100%	3.25	100%	4.75	100%	4.75	100%	3.25	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.00	100%
平均率	4.68	100%	4.15	100%	3.62	100%	4.77	100%	4.75	100%	3.73	100%	4.74	100%	4.79	100%	4.63	100%	4.74	100%	4.74	100%	4.22	100%

綜合分析：服務使用者對11項項目滿意度評價均處於滿意以上，其中「該項服務承諾對你有幫助」及「程序簡便」之評價相對是較低項目。這由於服務使用者(使用部門)一般會提前多天申請借用設施，故於2個工作天內回覆之指標對他們幫助性並不明顯。此外，因應硬件上的考慮，本校只能透過傳真或寄送的方式向服務使用者提供問卷。

註：滿意率=(1-N/T)x100% N=不滿意人數+十分不滿意人數 T=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