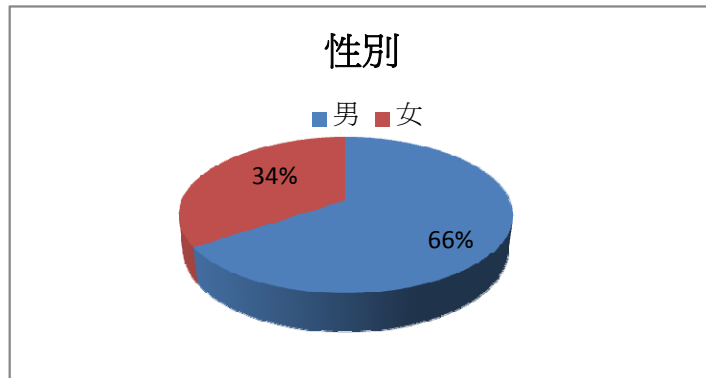


# 陽明山國家公園管理處服務滿意度調查表(101年度1-6月份)

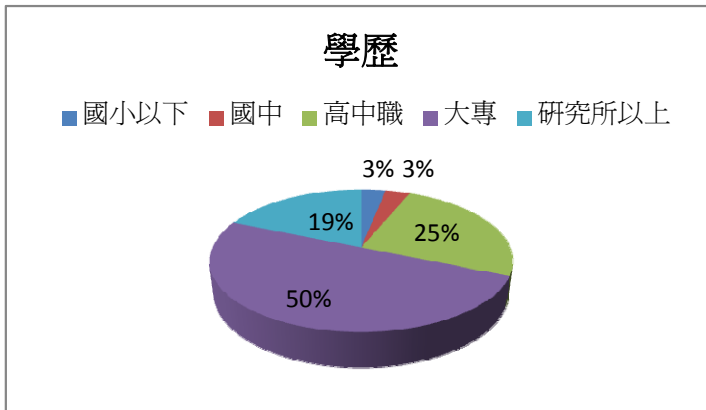
## 一、參加問卷人數：

性別	人數
男	21
女	11



## 二、參加問卷人員學歷：

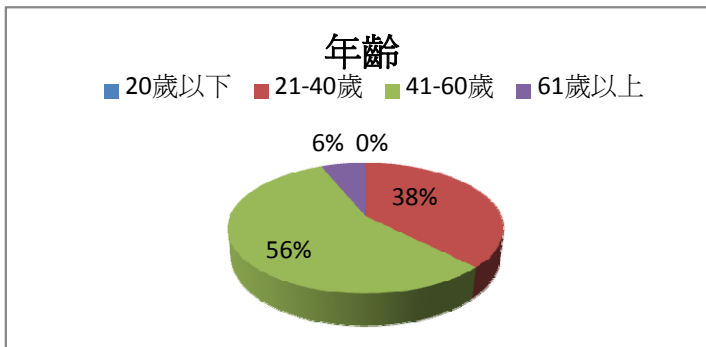
學歷	人數
國小以下	1
國中	1
高中職	8
大專	16
研究所以上	6



學歷以大專以上居多，佔50%。

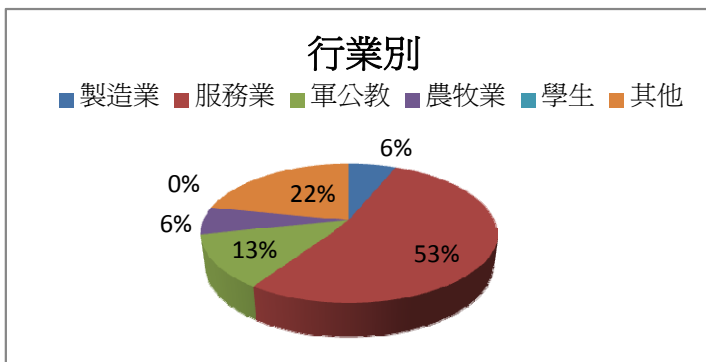
## 三、參加問卷人員年齡

年齡	人數
20歲以下	0
21-40歲	12
41-60歲	18
61歲以上	2



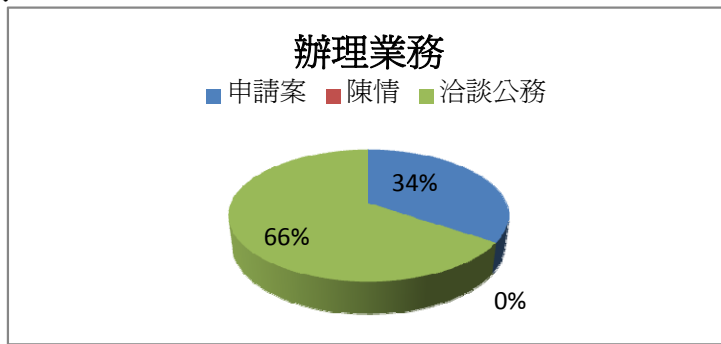
## 四、參加問卷人員行業別：

行業別	人數
製造業	2
服務業	17
軍公教	4
農牧業	2
學生	0
其他	7



五、您至本處辦理何種業務

申請案	11
陳情	0
洽談公務	21

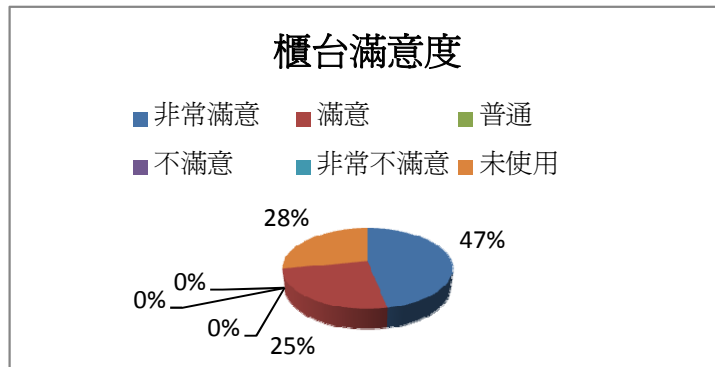


有66%的民眾至本處洽談公務。

六、服務場所滿意度

1.櫃台：

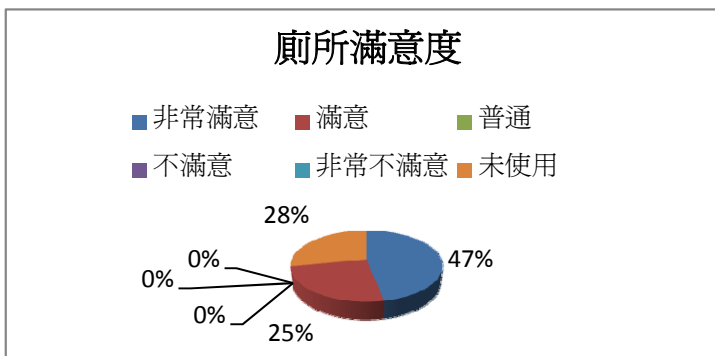
非常滿意	15
滿意	8
普通	0
不滿意	0
非常不滿意	0
未使用	9



扣除未使用人數9人(28%),滿意以上為72%。

2.廁所：

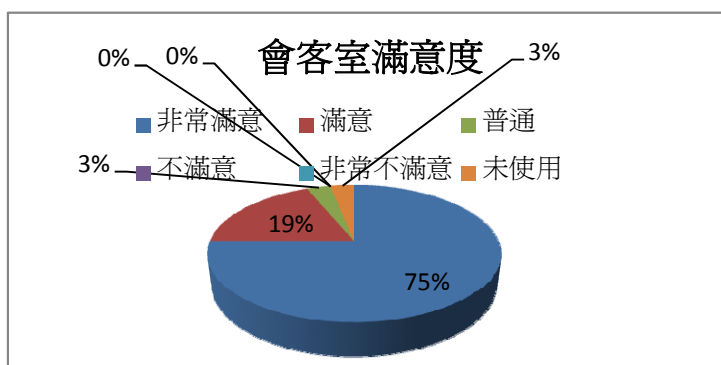
非常滿意	15
滿意	8
普通	0
不滿意	0
非常不滿意	0
未使用	9



扣除未使用人數9人(28%),滿意以上為72%。

3.會客室：

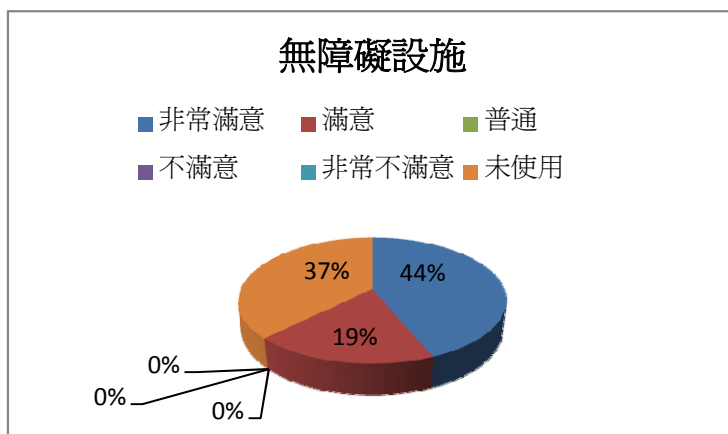
非常滿意	24
滿意	6
普通	1
不滿意	0
非常不滿意	0
未使用	1



扣除未使用人數1人(3%),滿意以上為94%。

#### 4.無障礙設施：

非常滿意	14
滿意	6
普通	0
不滿意	0
非常不滿意	0
未使用	12

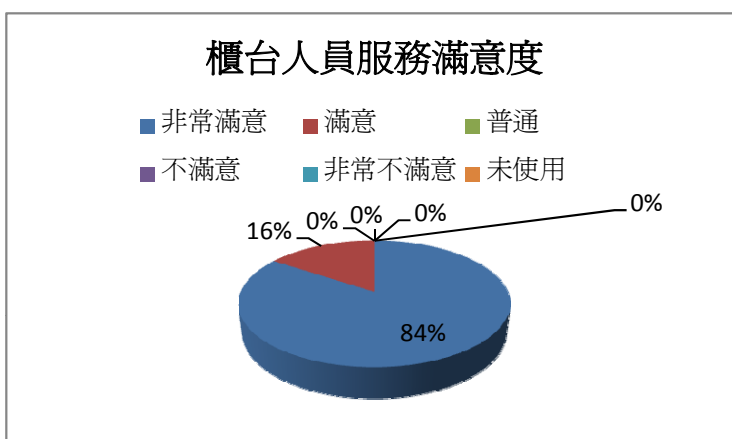


扣除未使用人數12人(37%),滿意以上為63%。

#### 七、服務品質滿意度

##### 1.櫃台人員：

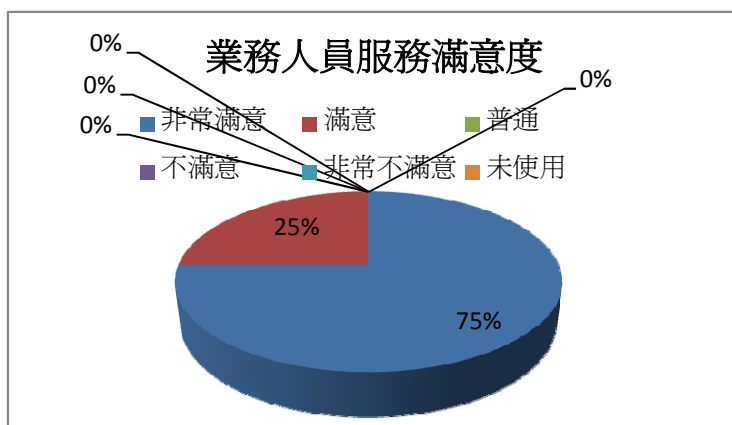
非常滿意	27
滿意	5
普通	0
不滿意	0
非常不滿意	0
未使用	0



扣除未使用人數0人(0%),滿意以上為100%。

##### 2.1業務人員服務態度：

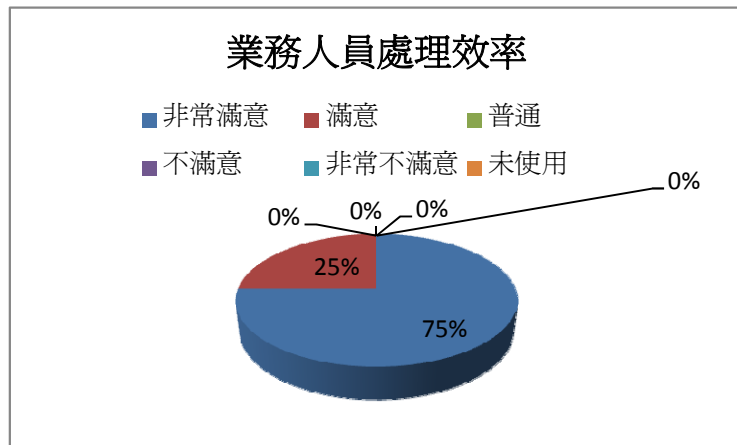
非常滿意	24
滿意	8
普通	0
不滿意	0
非常不滿意	0
未使用	0



滿意以上程度為100%。

## 2.2業務人員處理效率：

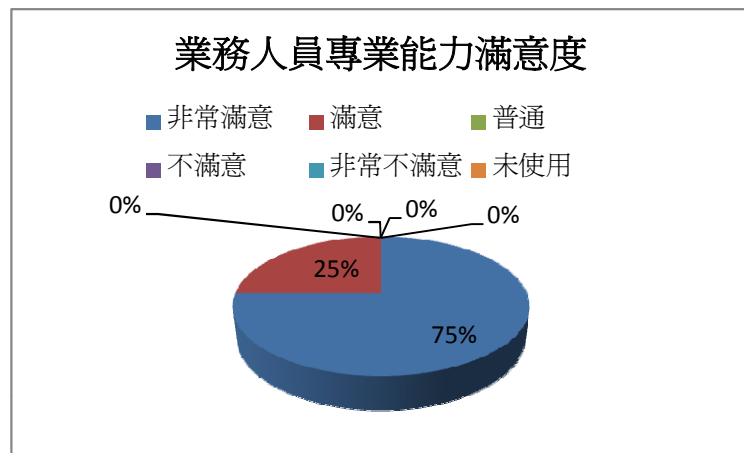
非常滿意	24
滿意	8
普通	0
不滿意	0
非常不滿意	0
未使用	0



滿意以上程度為100%。

## 2.3業務人員專業能力：

非常滿意	24
滿意	8
普通	0
不滿意	0
非常不滿意	0
未使用	0



滿意以上程度為100%。

## 八、其他建議：

- (一)老花眼鏡要有一付在旁邊提供民眾使用(後來有發現)。
- (二)可將此環境建立成一個"雲端地理導覽平台"，讓全世界都知道，這是個好地方。

## 九、分析報告

- 一、綜上分析，本年度3-6月份問卷回收32份、平均每月8份，服務場所滿意度達99%(扣除未使用人數)，服務品質滿意度達100%。
- 二、為增加問卷的樣本數，原為櫃台服務人員主動提供洽公民眾填寫問卷方式，擬再增加會客室問卷資料放置點，由各業務承辦人主動請民眾填寫，由本室每週辦理問卷回收，彙整相關改善事項。